



Politica di sostenibilità e del sistema qualità, ambiente, sicurezza ed energia

Roma, 21 febbraio 2022



aceea
energia

ACEA ENERGIA ALL'INTERNO DEL GRUPPO

Acea è una delle principali Multiutility italiane, con oltre un secolo di esperienza nella gestione dei servizi d'interesse pubblico, negli ambiti energia, servizio idrico integrato e ambiente (valorizzazione energetica, compostaggio e servizi a valore aggiunto).

Acea è l'operatore di riferimento nel territorio romano per i settori dell'energia (produzione, distribuzione, inclusa illuminazione pubblica, e vendita) e dell'acqua (intero ciclo), ed in quest'ultimo ambito è presente in altre aree del Centro Italia come socio industriale delle imprese locali.

La gestione di servizi essenziali al benessere delle comunità locali e alla crescita del territorio ha spinto naturalmente Acea ad operare nel rispetto dei principi dello sviluppo sostenibile, promuovendo la cultura della qualità, del rispetto dell'ambiente, della sicurezza sui luoghi di lavoro e del risparmio energetico anche attraverso il mantenimento e lo sviluppo dei sistemi di gestione conformi alle norme ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 e ISO 50001 e con l'implementazione di ulteriori strumenti atti ad assicurare nel tempo l'accrescimento della sostenibilità d'impresa.

Acea opera in coerenza con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile ONU – Agenda 2030, sottoscritti dall'Italia e pertinenti ai business gestiti, ed aderisce al Global Compact.

Acea Energia gestisce la vendita di energia elettrica e gas sul mercato (libero e di maggior tutela).

Acea Energia è il settimo operatore in Italia per volumi di energia elettrica venduti nel mercato finale, e si conferma terzo, con il 3,3% di quota di mercato, per l'energia venduta alle famiglie (“clienti domestici”). L'azienda, inoltre, si conferma secondo operatore nazionale per volumi venduti ai clienti del servizio di maggior tutela, con il 5,4% di quota di mercato, e undicesimo per volumi venduti al mercato libero, con una quota del 2,3%

Acea Energia è uno dei principali player nazionali nella vendita di energia elettrica con 6,6 TWh venduti al mercato finale e offre soluzioni innovative e flessibili per la fornitura di energia elettrica e gas naturale con l'obiettivo di consolidare il proprio posizionamento di operatore dual fuel.

Acea Energia opera prevalentemente sui segmenti di mercato delle piccole – medie imprese e delle famiglie con l'obiettivo di migliorare la qualità dei servizi offerti con particolare riguardo ai canali web e social.

Tra la vendita dell'energia e del gas, Acea Energia gestisce circa 1.380.000 contratti di fornitura.

I PRINCIPI ACEA ENERGIA

La visione e i valori fondamentali di Acea orientano il Gruppo verso la sostenibilità delle attività aziendali e l'adozione di una prospettiva di medio-lungo periodo, pertanto Acea Energia – in coerenza con le linee strategiche del gruppo – intende:

- **gestire responsabilmente gli impatti** economici, sociali e ambientali delle proprie attività e perseguire il miglioramento continuo della **qualità delle prestazioni**;
- promuovere la **sostenibilità nella catena del valore**: dalla fase di approvvigionamento, coinvolgendo la supply chain, a quella di erogazione dei servizi;
- garantire al cliente l'offerta capillare di **servizi pubblici di alto livello qualitativo** a condizioni agevoli, eque e non discriminanti;
- **valorizzare il personale** secondo modelli di crescita rispettosi della diversità e garantire un costante impegno nel **migliorare le performance di salute e sicurezza** dei lavoratori di tutto il Gruppo;
- garantire il miglioramento continuo nella gestione degli impatti sull'ambiente naturale, fondandosi sul **principio della prevenzione e della minimizzazione dei rischi**, inclusi quelli connessi ai cambiamenti climatici;
- gestire in modo sostenibile **l'energia, l'acqua e le altre risorse naturali** necessarie ai propri scopi, valorizzandone gli impieghi e prestando particolare cura alla razionalizzazione dei loro usi finali;
- **dialogare con i propri stakeholder** e coinvolgerli, per promuovere l'integrazione delle loro legittime istanze e la valorizzazione dei loro contributi nelle strategie e negli obiettivi aziendali;
- **monitorare e comunicare** in modo trasparente le performance a tutte le parti interessate.



I VALORI DI ACEA ENERGIA: VITA



Tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori, di appaltatori e subappaltatori e dei clienti/cittadini

Tutela e cura dell'ambiente naturale e degli equilibri ecosistemici



Contributo al benessere delle collettività e sviluppo del dialogo con il territorio

I VALORI DI ACEA ENERGIA: LIBERTÀ



Promozione della creatività, dell'innovazione tecnologica e organizzativa e della capacità di adattamento

Valorizzazione delle persone per la crescita del Gruppo attraverso lo sviluppo delle competenze, la formazione, il coinvolgimento nell'identità aziendale, l'inclusione ed il benessere organizzativo



Rispetto delle normative vigenti e delle regole su appalti e contratti, diffondendo la cultura del presidio della legalità e valorizzando gli aspetti socio-ambientali lungo tutta la catena del valore

I VALORI DI ACEA ENERGIA: RISULTATI



Orientamento al risultato operativo ed economico ed alla generazione di ricadute positive sul contesto ospitante

Sviluppare una cultura improntata alla centralità del cliente attraverso il continuo miglioramento dei servizi offerti.



Cultura della pianificazione, della valutazione degli impatti e misurazione delle performance, in un ciclo di miglioramento continuo

- progettazione ed implementazione di modelli organizzativi in grado di prevenire possibili eventi accidentali, salvaguardare la salute e sicurezza dei lavoratori e della popolazione;
- attuazione di specifiche iniziative volte alla promozione della salute, estese al di fuori dello stretto campo lavorativo;
- promozione della partecipazione di tutti i dipendenti al processo di prevenzione dei rischi e di tutela della salute e sicurezza nei confronti degli stessi colleghi e dei terzi;
- prevenire l'inquinamento, ridurre gli impatti ambientali, conseguire il minore consumo energetico e di tutte le risorse naturali;
- gestione sostenibile delle risorse naturali incrementando l'energia «VERDE» venduta ai clienti del mercato libero;
- sviluppo di processi che riducano gli impatti ambientali (es. bolletta elettronica al fine di ridurre il consumo di carta).
- attivazione di un dialogo improntato alla collaborazione con la società civile, gli enti locali, le associazioni di categoria, le autorità di controllo e con qualunque altra parte interessata, al fine di rendere chiaro e trasparente il percorso aziendale.
- l'ascolto delle istanze sollevate dalle associazioni dei consumatori e da tutte le parti interessate.



- promozione di iniziative volte a sperimentare ed implementare l'innovazione tecnologica;
- potenziamento delle prestazioni dei canali a distanza con una spinta verso la digitalizzazione delle richieste del cliente;
- sensibilizzazione, formazione e addestramento dei vari livelli del personale, per ottenere il coinvolgimento di tutte le risorse umane;
- rispetto di tutte le disposizioni vigenti e costante aggiornamento sugli sviluppi del panorama legislativo e normativo di riferimento;
- estensione al massimo livello possibile del ricorso a gare di appalto per l'approvvigionamento di beni e servizi;
- percorso formativo e di approfondimento sulle tematiche di compliance e corruzione, volto a promuovere la diffusione di una cultura della legalità, incentrata sulla consapevolezza dei comportamenti corretti da assumere per prevenire ogni rischio di reato di corruzione, sia previsto dal D. Lsg. n. 231/2001 sia di corruzione passiva
- monitoraggio della qualità del servizio di vendita svolto dalle Agenzie per la vendita door to door e/o teleselling sui segmenti del mercato libero "domestico" e "micro business"



- messa a disposizione di idonee risorse umane, strumentali ed economiche e formazione, informazione e sensibilizzazione continua di tutti i lavoratori.
- formazione degli incaricati, che operano per conto e in nome di Acea, affinché trasmettano ai clienti informazioni adeguate con erogazioni di sanzioni pecuniarie in caso di rilevazione di pratiche commerciali scorrette
- adozione di processi e modelli organizzativi utili anche al fine della tracciabilità delle relative responsabilità.
- ottimizzazione dei processi organizzativi implementando progetti specifici per il miglioramento delle prestazioni.
- sviluppo e valorizzazione dei servizi aggiuntivi dedicati ai clienti al fine di rispondere alle crescenti attese in termini di qualità distintiva dei servizi erogati e di customer care, nel rispetto del principio di economicità.
- monitoraggio ed analisi della qualità erogata e percepita al fine di individuare aree di miglioramento.
- controllo della qualità dei canali contatto (telefonici, sportello) tramite indagini i cui esiti agevolano l'identificazione di eventuali aree di miglioramento, per l'attivazione di opportuni correttivi.
- definizione di obiettivi e traguardi di miglioramento della qualità dei servizi erogati su archi temporali definiti, in considerazione dei rischi e delle opportunità.
- utilizzo di adeguati strumenti di controllo sui programmi di miglioramento adottati, identificando opportuni indicatori di prestazione in grado di fornire efficaci segnali di andamento.



GLI IMPEGNI DI ACEA ENERGIA

Acea Energia si impegna affinché i principi enunciati siano tradotti in obiettivi e traguardi misurabili e periodicamente riesaminati, in coerenza con l'evoluzione del Gruppo.

Acea Energia riconosce come scelta strategica, per il perseguimento nel medio-lungo periodo della sostenibilità delle attività d'impresa: la promozione della cultura della qualità, il rispetto dell'ambiente e la salvaguardia degli ecosistemi, la valorizzazione delle persone e la sicurezza sui luoghi di lavoro, la gestione efficiente delle risorse, la valutazione dei rischi e degli impatti, il dialogo con le parti interessate.

Costituisce impegno costante di tutte le componenti dell'organizzazione, a partire dai Vertici aziendali, favorire l'implementazione di sistemi di gestione integrati Qualità, Ambiente, Sicurezza. A tal fine, Acea Energia possiede dal 2010 la certificazione Sicurezza OHSAS 18001, ora ISO 45001, e ha conseguito nel 2019 la certificazione Qualità ISO 9001 e nel 2020 la certificazione ambientale ISO 14001.

Acea Energia si impegna ad attuare e mantenere attiva la presente Politica, comunicandola a tutto il personale, adottando le iniziative necessarie per la sua implementazione e sottoponendola a regolare monitoraggio, anche al fine di individuare tempestivamente eventuali necessità di aggiornamento.

Acea Energia rende disponibile la presente Politica attraverso i principali canali di comunicazione interna.

Il Presidente
Valerio MARRA