

2016
BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

GRUPPO ACEA



2016
BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

GRUPPO ACEA



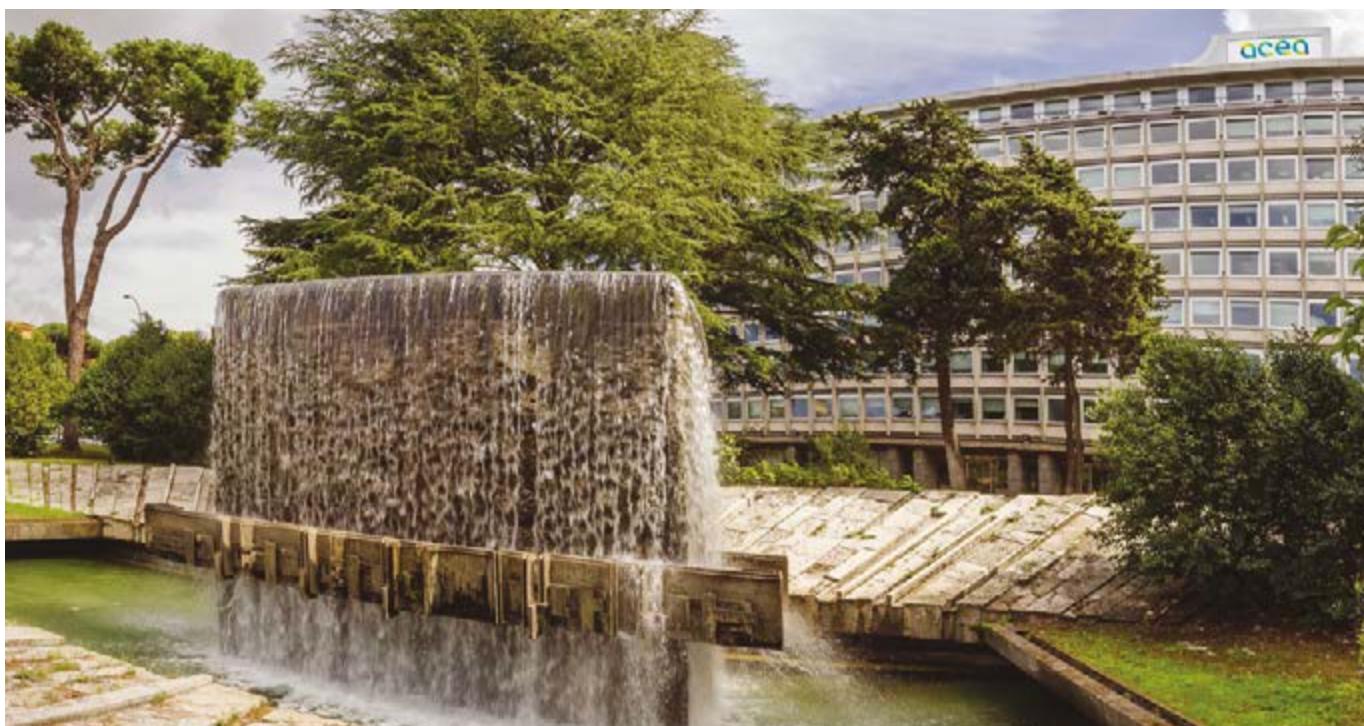
acea

INDICE

6	LETTERA AGLI STAKEHOLDER
8	HIGHLIGHTS
12	COMUNICARE LA SOSTENIBILITÀ: NOTA METODOLOGICA
17	L'ADESIONE AL GLOBAL COMPACT
20	OPINION LETTER DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE
22	L'IDENTITÀ AZIENDALE
24	PROFILO DEL GRUPPO
24	La storia di Acea
24	Attività e funzioni delle principali società del Gruppo
26	L'assetto proprietario, l'organizzazione e l'area di consolidamento
28	Il programma Acea2.0
30	Indicatori economici generali
31	ANALISI DEL CONTESTO, STRATEGIA E SOSTENIBILITÀ
31	Analisi del contesto
33	Strategia e sostenibilità
36	Il Piano di sostenibilità 2016-2020 e gli obiettivi operativi
48	CORPORATE GOVERNANCE E SISTEMI DI GESTIONE
48	La corporate governance in Acea
52	I sistemi di gestione
55	STAKEHOLDER E RIPARTIZIONE DEL VALORE GENERATO
55	Gli stakeholder e il loro coinvolgimento
59	La distribuzione del valore generato da Acea
60	LE RELAZIONI SOCIO-ECONOMICHE CON GLI STAKEHOLDER
62	CLIENTI E COLLETTIVITÀ
62	I clienti del Gruppo Acea: servizio elettrico e idrico
65	La qualità percepita
70	La qualità erogata
88	Le tariffe
90	Customer care
97	Comunicazione, eventi e solidarietà
102	FORNITORI
102	Gli oneri esterni consolidati
102	Le politiche degli acquisti
104	L'approvvigionamento di beni, servizi e lavori
107	La selezione e la valutazione dei fornitori
111	PERSONALE
111	Il personale di Acea
116	Le ore lavorate, la retribuzione e i fondi pensione
118	Relazioni industriali
120	Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro
122	Valorizzazione delle risorse umane e comunicazione
128	Diversità e Pari opportunità
130	La vita associativa in Acea

130	AZIONISTI E FINANZIATORI
130	Il flusso economico verso azionisti e finanziatori
131	I rating delle agenzie
131	La relazione finanziaria
132	ISTITUZIONI E IMPRESA
132	Il rapporto con le Istituzioni
136	Lo stakeholder impresa
139	LE ATTIVITÀ ESTERE
142	LE RELAZIONI CON L'AMBIENTE
144	LO SVILUPPO SOSTENIBILE E LA TUTELA DELL'AMBIENTE IN ACEA
145	Il contenimento delle emissioni di anidride carbonica
145	La tutela del territorio
147	La gestione ambientale
148	Le “spese ambientali”
148	AREA ENERGIA
149	La produzione di energia: fonti energetiche fossili e rinnovabili
153	La distribuzione di energia
154	AREA AMBIENTE – GESTIONE RIFIUTI
155	Il trattamento integrato dei rifiuti presso l’impianto di Orvieto
155	La termovalorizzazione
156	La produzione di compost di alta qualità
157	AREA IDRICA
158	La qualità dell’acqua
161	Il servizio di fognatura e il sistema di depurazione
162	L’USO DI ENERGIA E ACQUA
162	I consumi energetici
164	Il risparmio energetico
165	L’attenzione al consumo della risorsa idrica
167	EMISSIONI E MOBILITÀ
167	Le emissioni in atmosfera e la mobilità del Gruppo
170	SCHEDA SOCIETÀ IDRICHE
192	INDICE DEI CONTENUTI GRI-G4: STANDARD GENERALI E STANDARD SPECIFICI MATERIALI
204	INDICE DEI GRAFICI E DELLE TABELLE
206	BILANCIO AMBIENTALE

LETTERA AGLI STAKEHOLDER



Con la recente entrata in vigore del Decreto legislativo 254/2016 sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario e sulla diversità, in attuazione della Direttiva comunitaria 95/2014, nasce l'obbligo per le società quotate come Acea, a partire dal prossimo esercizio, di introdurre nella *Relazione sulla gestione* puntuali riferimenti ai temi di sostenibilità ovvero di rinviare ad un documento autonomo. In esso le società obbligate illustrano il proprio modello aziendale, le politiche, le procedure di valutazione, i rischi, gli indicatori di prestazione e i risultati nei vari ambiti della sostenibilità d'impresa, tratti ai quali largamente corrisponde il *Bilancio di Sostenibilità*. In questo modo, il legislatore ha inteso conferire piena dignità agli elementi che, al di là e ad integrazione della dimensione economica, contribuiscono alla creazione di valore dell'impresa, ritenendoli funzionali alla piena comprensione da parte dei soggetti interessati dell'andamento del Gruppo, dei suoi risultati e degli impatti generati dalle attività.

È bene ricordarlo, perché possiamo avere il vanto e l'orgoglio di dichiarare che la nostra Azienda arriva a tale fondamentale passaggio più che pronta. L'edizione del *Bilancio di Sostenibilità* che qui introduciamo, infatti, è la diciannovesima e, da sei anni a questa parte, i Bilanci economico e di sostenibilità vengono approvati dal Consiglio di Amministrazione nella medesima seduta e pubblicati contestualmente. Sino ad oggi, pertanto, la rendicontazione di sostenibilità è avvenuta su base del tutto volontaria, ma non meno formalizzata: il documento è stato sempre redatto secondo il più elevato

livello di conformità ad accreditate Linee guida internazionali (oggi GRI-G4) e sottoposto, sin dal principio, alle attività di verifica e revisione di una società esterna specializzata, allo scopo preciso di conferire massima validità alle informazioni in esso contenute.

Questa scelta, intervenuta molto tempo fa, e confermata di anno in anno tramite la regolare rendicontazione, non è casuale. Abbiamo avuto chiara consapevolezza che il ruolo di una multiutility operativa da oltre un secolo e profondamente radicata nel territorio, dove ha una presenza vitale e proattiva, implicava una responsabilità a tutto tondo, in grado di includere gli aspetti sociali ed ambientali nelle proprie prospettive di sviluppo.

Sono esattamente questi gli orientamenti valoriali che abbiamo indicato da anni nel Codice etico del Gruppo, confermati dall'adesione di Acea al Global Compact Network Italia, nel rispetto dei principi del "Patto globale", che hanno consentito all'azienda di identificare nel proprio operato, descritto nel *Bilancio di Sostenibilità*, gli elementi rispondenti al livello advanced della *Communication on Progress*. Ed il *Bilancio di Sostenibilità*, oltre ad adempiere alla funzione di rendicontazione rivolta alle parti interessate, ha rivestito, nel tempo, un ruolo di supporto al percorso di promozione interna di un evoluto modello imprenditoriale.

Abbiamo fatto di più. Quest'anno abbiamo voluto definire i prossimi impegni in tema di sostenibilità portandoli, per la prima volta nella nostra storia, ad approvazione del Consiglio

di Amministrazione. Per tale ragione, in questa sede, anziché soffermarci sull'illustrazione dei risultati e delle performance dell'anno, ampiamente descritti e quantificati nel presente documento, vorremmo condividerne con voi le prospettive indicate dal Piano di Sostenibilità 2016-2020.

Per definirlo abbiamo voluto attuare una procedura innovativa, coinvolgendo in modo diretto e collegiale le prime linee aziendali, allo scopo di agevolare una visione comune e condivisa, capace di focalizzarsi su obiettivi chiave, avendo chiare anche le evoluzioni internazionali in tema di sostenibilità indicate dai *Sustainable Development Goals* (SDG) approvati dall'ONU ed in base ai quali sta per essere varata la Strategia di Sviluppo sostenibile del nostro Paese.

I cinque macro obiettivi di sostenibilità individuati ed inseriti nel Piano - *promuovere la centralità del cliente; valorizzare le persone nel cambiamento; qualificare la presenza nei territori e tutelare l'ambiente; promuovere la salute e la sicurezza lungo la catena del valore; investire in innovazione per la sostenibilità* - che trovate presentati e declinati in 26 ambiti operativi e circa 90 target al 2020 nel *Bilancio di Sostenibilità*, danno la misura di quanto sia ormai parte di Acea questo percorso evolutivo. È emersa, infatti, un'azienda impegnata nella trasformazione e nel miglioramento delle relazioni con i clienti,

con sfidanti target di qualità dei servizi; che crede nel coinvolgimento delle proprie persone; con un forte senso di presenza responsabile nel territorio, inteso come contesto ospitante, ambiente naturale e collettività; capace di ampliare le proprie responsabilità lungo la catena del valore; che sta imprimendo una profonda e impegnativa spinta di modernizzazione e innovazione e che comprende i profondi legami tra innovazione e crescita sostenibile.

Insieme ad alcune Funzioni corporate, infine, abbiamo identificato ed inserito nel medesimo Piano di Sostenibilità alcuni obiettivi di "livello governance", volti cioè ad integrare sempre meglio i temi di sostenibilità nel governo dell'impresa, nella convinzione che non ci troviamo di fronte ad un traguardo raggiunto ma ad un cammino evolutivo che non consente di abbassare la soglia di attenzione, e tuttavia vogliamo sottolineare che già oggi gli obiettivi operativi del Piano di sostenibilità e gli orientamenti del vigente Piano industriale hanno evidenti punti di intersezione, poiché entrambi interpretano la trasformazione in atto nel Gruppo e contribuiscono, solo con accenti diversi, alla medesima prospettiva e strategia di sviluppo sostenibile.

L'Amministratore Delegato
Alberto Irace



Il Presidente
Catia Tomasetti



HIGHLIGHTS

LE RELAZIONI CON GLI STAKEHOLDER



CLIENTI E COLLETTIVITÀ

18.600
PERSONE

ASCOLTATE CON LE INDAGINI
DI CUSTOMER SATISFACTION

70.220
CORPI ILLUMINATI A LED

INSTALLATI NEL 2016
A ROMA TRA NUOVI PUNTI
LUCE E TRASFORMAZIONI

46
CASE DELL'ACQUA

ATTIVE NEL 2016
19 A ROMA E 27 IN PROVINCIA
12,2 MILIONI DI LITRI EROGATI
250 t DI PLASTICA/ ANNO RISPARMiate
450 t DI CO₂ NON EMESSE IN ATMOSFERA



FORNITORI

510
MILIONI DI EURO

VALORE APPALTI 2016

OLTRE 2.000
CONTRATTI STIPULATI

CON 1.000 FORNITORI

5.500 ISPEZIONI
DELLA SICUREZZA NEI CANTIERI

EFFETTUATE DAL "TEAM SICUREZZA"
PER GLI "APPALTI UNICI"



AZIONISTI E FINANZIATORI

132
MILIONI DI EURO

DI DIVIDENDI

210
INVESTITORI

INCONTRATI DA
INVESTOR RELATIONS

128,8
MILIONI DI EURO

DESTINATI AI FINANZIATORI

236.000
CLIENTI RICEVUTI

L'AMBIENTE CHE VOGLIO DA GRANDE ACEA PER LE SCUOLE

PRESSO GLI SPORTELLI
DELLA SEDE CENTRALE
10% IN MENO RISPETTO AL 2015

2500 STUDENTI
E 233 INSEGNANTI COINVOLTI



PERSONALE

33 ORE
FORMAZIONE PRO CAPITE

98,5%
DIPENDENTI

31%
PRESENZA FEMMINILE

EROGATE AI DIPENDENTI

CON CONTRATTO
A TEMPO INDETERMINATO

NEGLI ORGANISMI DI
CORPORATE GOVERNANCE



ISTITUZIONI E IMPRESA

CIRCA **148** MILIONI
DI EURO IN INNOVAZIONE

CIRCA **530,7** MILIONI
DI EURO DI INVESTIMENTI

OLTRE **30**
COLLABORAZIONI

ED OLTRE **10** PROGETTI
DI RICERCA IN CORSO

+23,7% RISPETTO AL 2015

CON UNIVERSITÀ
E ISTITUTI DI RICERCA

HIGHLIGHTS

LE RELAZIONI CON L'AMBIENTE



IDRICO

Area Idrica

1.292 Mm³

VOLUMI DI ACQUA
POTABILE IMMESSI
IN RETE (GRUPPO)

1.188.656

N. DETERMINAZIONI
ANALITICHE SU ACQUE
POTABILI (GRUPPO)

49.650 km

RETE GESTITA A SERVIZIO
DEL SISTEMA IDRO-POTABILE
DEL GRUPPO



ENERGIA

Distribuzione/produzione

29.000 km

RETE DI DISTRIBUZIONE
A ROMA E FORMELLO

10.800 GWh

ENERGIA ELETTRICA
DISTRIBUITA

43%

INDICE DI TUTELA
DEL TERRITORIO
RETE AT INTERRATA SU TOTALE RETE AT



AMBIENTE

Gestione rifiuti

381.000 t

RIFIUTI TRATTATI NELLA
TERMOVALORIZZAZIONE

327 GWh

ENERGIA PRODOTTA
DAGLI IMPIANTI DI SAN VITTORE
DEL LAZIO E TERNI

23.670 km

RETE GESTITA A SERVIZIO
DEL SISTEMA FOGNARIO
DEL GRUPPO

448.123

N. DETERMINAZIONI
ANALITICHE SU ACQUE
REFLUE (GRUPPO)

742 GWh

ENERGIA PRODOTTA
TOTALE

576 GWh

ENERGIA PRODOTTA
DA FONTI RINNOVABILI
CIRCA IL 78% DEL TOTALE

90 GWh

ENERGIA TERMICA PRODOTTA
PER TELERISCALDAMENTO
38.900 ABITANTI SERVITI

SAN VITTORE DEL LAZIO

13,5 MWh/h

TERNI

10,2 MWh/h

SAN VITTORE DEL LAZIO

3,6 t/h

TERNI

2,0 t/h

ENERGIA PRODOTTA (MWh) SU ORE DI
FUNZIONAMENTO
DEI TERMOVALORIZZATORI

RIFIUTI PRODOTTI (t) SU ORE DI
FUNZIONAMENTO
DEI TERMOVALORIZZATORI



COMUNICARE LA SOSTENIBILITÀ: NOTA METODOLOGICA

Il **Bilancio di Sostenibilità** descrive le performance economiche, sociali e ambientali del Gruppo, con l'obiettivo di offrire alle parti interessate informazioni per quanto possibile chiare, complete ed integrate. La presente edizione si riferisce all'esercizio 2016 ed è il diciannovesimo report pubblicato da Acea con regolarità annuale.

Dopo il passaggio formale in **Consiglio di Amministrazione**, il **Bilancio di Sostenibilità** viene pubblicato in concomitanza con il **Bilancio d'esercizio** e distribuito in occasione dell'Assemblea degli azionisti.

LE LINEE GUIDA DI RIFERIMENTO E ASSURANCE

Acea ha redatto il presente documento in conformità all'opzione **comprehensive** delle **Linee guida GRI-G4¹** e del **Supplemento di settore per le Utilities del comparto elettrico**.

Gli indicatori delle Linee guida GRI-G4 sono articolati in "standard generali" e "standard specifici". Per essere ottemperante al livello "comprehensive", un'azienda è tenuta a rendicontare sui 58 "standard generali" e sugli "aspetti" identificati come "materiali", o più rilevanti per l'azienda, tra tutti quelli ricompresi negli "standard specifici". Ogni "aspetto" include la descrizione dell'approccio di gestione (Disclosure Management Approach) ed è declinato in indicatori.

Acea ha identificato come materiali 42 "aspetti" sui 54 globalmente previsti dagli "standard specifici" delle **Linee guida e Supplemento di settore** (si veda l'*Indice dei contenuti GRI-G4*, in fondo al documento, e più avanti per il processo di identificazione degli aspetti "materiali").

Il report, inoltre, presenta nel **Bilancio ambientale** oltre 260 voci che quantificano i flussi fisici generati dalle attività svolte dal Gruppo: i valori della produzione, i fattori utilizzati (le risorse), e gli output verso l'esterno (gli scarti e le emissioni).

Dal 2007 Acea aderisce all'iniziativa del **Global Compact** (GC), riconoscendo coerenza tra i dieci principi sostenuti dalle Nazioni Unite con il "Patto globale" e gli orientamenti etici espressi dal **Codice Etico del Gruppo**. La **Communication on Progress** (CoP), **livello advanced**, è integrata nel Bilancio di sostenibilità, tramite uno **schema di raccordo tra indicatori GRI e principi Global Compact**, in virtù dell'intesa tra le due organizzazioni.

Prima della pubblicazione, il report viene affidato ad una **società indipendente**, specializzata nell'attività di **assurance**, con la quale Acea non ha counteressi né altri legami, che assume l'incarico di verificare l'adeguatezza delle modalità di redazione del documento, esaminarne i contenuti, in tutte le sue parti incluso il **Bilancio ambientale**, valutarne la coerenza con le Linee guida adottate e **rilasciare un giudizio complessivo** circa la sua chiarezza, completezza e trasparenza. (vedi *Opinion Letter* della società di revisione e *Indice dei contenuti GRI-G4*).

CONTENUTI E STRUTTURA DEL DOCUMENTO

I contenuti del **Bilancio di Sostenibilità**, il cui obiettivo è rispondere alle attese informative delle parti interessate in modo trasparente ed equilibrato, vengono definiti seguendo le indicazioni delle **Linee guida per la rendicontazione**, opportunamente ricondotte alla realtà operativa e di contesto dell'azienda. Si è tenuto conto: della **natura giuridica dell'impresa**, quotata in Borsa, dei **rapporti** che intercorrono tra la holding e le altre società del Gruppo, dei **settori di operatività** (energetico, idrico e ambientale), della **missione di Utility, del Paese – l'Italia – in cui si svolgono prevalentemente le attività e delle tipologie di stakeholder** con i quali Acea interagisce.

¹ La Global Reporting Initiative (GRI), avviata in Inghilterra nel 1997 dalla Coalition for Environmentally Responsible Economies (CERES), è divenuta indipendente nel 2002 quale centro ufficiale a supporto del Programma ambientale delle Nazioni Unite (UNEP) e opera in collaborazione con il **Global Compact**. Le **Linee guida GRI-4** (ed. 2013) – **G4 Sustainability Reporting Guidelines (part 1 e part 2)** –, disponibili nel sito www.globalreporting.org, espongono i principi di rendicontazione del report di sostenibilità, gli standard generali e gli indicatori di performance economici, sociali e ambientali (standard specifici) di riferimento. Anche l'*Electric Utilities Sector Disclosures-G4*, con indicatori di settore specifici, è disponibile nel sito della GRI.

Acea, nel 2016, ha intrapreso un percorso di engagement delle prime linee aziendali che ha portato alla definizione del Piano di Sostenibilità 2016-2020, descritto, in dettaglio, entro il capitolo *L'analisi del contesto, strategia e sostenibilità*.

Il processo di elaborazione del Piano, infatti, svolto tra marzo e settembre 2016 e finalizzato ad individuare gli **ambiti di sostenibilità prioritari** entro i quali concentrare gli impegni del Gruppo, ha previsto il coinvolgimento collegiale dei top manager, nell'ambito di due focus group, a cui sono seguiti altri 15 gruppi di lavoro più operativi, con la partecipazione complessiva di circa 75 persone.

Alla luce delle novità intervenute nell'anno, **Acea ha stabilito di procedere ad un aggiornamento dell'analisi di "materialità"**, volta ad evidenziare i temi di natura economica, sociale, ambientale e di governance di maggior rilievo (c.d. "materiali") sia per l'azienda che per gli stakeholder. L'attività di aggiornamento prevede **tre fasi principali** – analisi di contesto (studio documentale), ascolto del management (confronto diretto), focus group multistakeholder (confronto diretto) – dalle quali deriva l'elaborazione della **"matrice di materialità"** (un grafico che rappresenta il posizionamento dei temi secondo il loro grado di rilevanza per l'azienda e le parti interessate) pienamente aggiornata.

L'analisi è avanzata in **momenti distinti**: il confronto con il management aziendale è intervenuto, nel 2016, nel corso dell'elaborazione del Piano di Sostenibilità; l'analisi di contesto, oltre a prevedere lo studio di alcuni documenti (quale il nuovo Piano industriale), si è concentrata sugli ambiti regolatorio, normativo, di sostenibilità e di mercato, ed è stata appositamente predisposta dalle Funzioni competenti nel primo bimestre 2017. A valle di queste due fasi è stato possibile aggiornare la matrice di materialità in coerenza con la posizione dell'azienda. Il confronto con gli stakeholder, invece, verrà realizzato entro il 2017.

Gli aspetti prioritari emersi:

- dal **Piano industriale 2016-2020**, approvato dal Consiglio di Amministrazione a metà marzo;
- dalla **predisposizione del Piano di Sostenibilità 2016-2020**, approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione in novembre;
- dall'**analisi del contesto regolatorio, normativo, di sostenibilità e di mercato**, appositamente predisposta dalle Funzioni competenti,

hanno consentito, pertanto, un primo, parziale, **aggiornamento della "matrice di materialità" 2016** (si veda il grafico n. 1), **delineando la posizione di Acea**.

L'analisi non ha prodotto l'introduzione di nuovi temi in matrice, ma lo spostamento nell'area di "alta rilevanza" di alcuni temi di livello governance, precedentemente in "media rilevanza", ed in particolare: "introduzione di elementi di sostenibilità nella governance aziendale" (9), "ascolto, coinvolgimento

e sensibilizzazione degli stakeholder" (11); per altri due temi - "sviluppo di sinergie con soggetti pubblici e partner privati" (21), "valorizzazione degli elementi ESG nei rapporti con la comunità finanziaria" (22) - si è notevolmente incrementato il livello di rilievo conferito dall'azienda, ma sono rimasti ancora nell'area di media rilevanza; si è inoltre verificato il **riposizionamento di tutti i temi già presenti nell'alta rilevanza**.

Con l'occasione si è proceduto, inoltre, ad una accurata **ri-classificazione dei temi, accorpandone alcuni per affinità di contenuto** e si è ampliata l'accezione di "creazione di valore", includendo le tre dimensioni: economica, sociale e ambientale. Si è passati, in tal modo, dai **34 temi materiali della precedente matrice ai 24 attuali**.

I temi in alta rilevanza, nella matrice aggiornata, sono 20, sui complessivi 24 temi.

Ai fini dell'individuazione degli aspetti "materiali" da rendicontare nel report di sostenibilità, tra quelli previsti dagli **"standard specifici"** delle **Linee guida GRI-G4** (e *Supplemento di settore*), è stata nuovamente considerata² la loro **correlazione con i temi materiali Acea ad alta rilevanza**. Si è inoltre valutata l'accezione ad essi attribuita dalle **Linee guida GRI**, in alcuni casi riconducendoli alla realtà aziendale ed **in altri stabilendone la non pertinenza o la non applicabilità**³.

42 sui 54 "aspetti" previsti dagli standard specifici GRI-G4 e *Supplemento di settore* sono stati ritenuti "materiali", cioè rispondenti ai temi ad alta rilevanza individuati dalla matrice di materialità Acea (si veda la tabella n. 1), anche se non sempre ne esauriscono l'ampiezza di significato, che, ove opportuno, trova più ampia trattazione nel documento. Inoltre, tra tutti gli indicatori inclusi negli aspetti considerati "materiali", solo 6 sono stati ritenuti non pertinenti ed esclusi dalla trattazione.

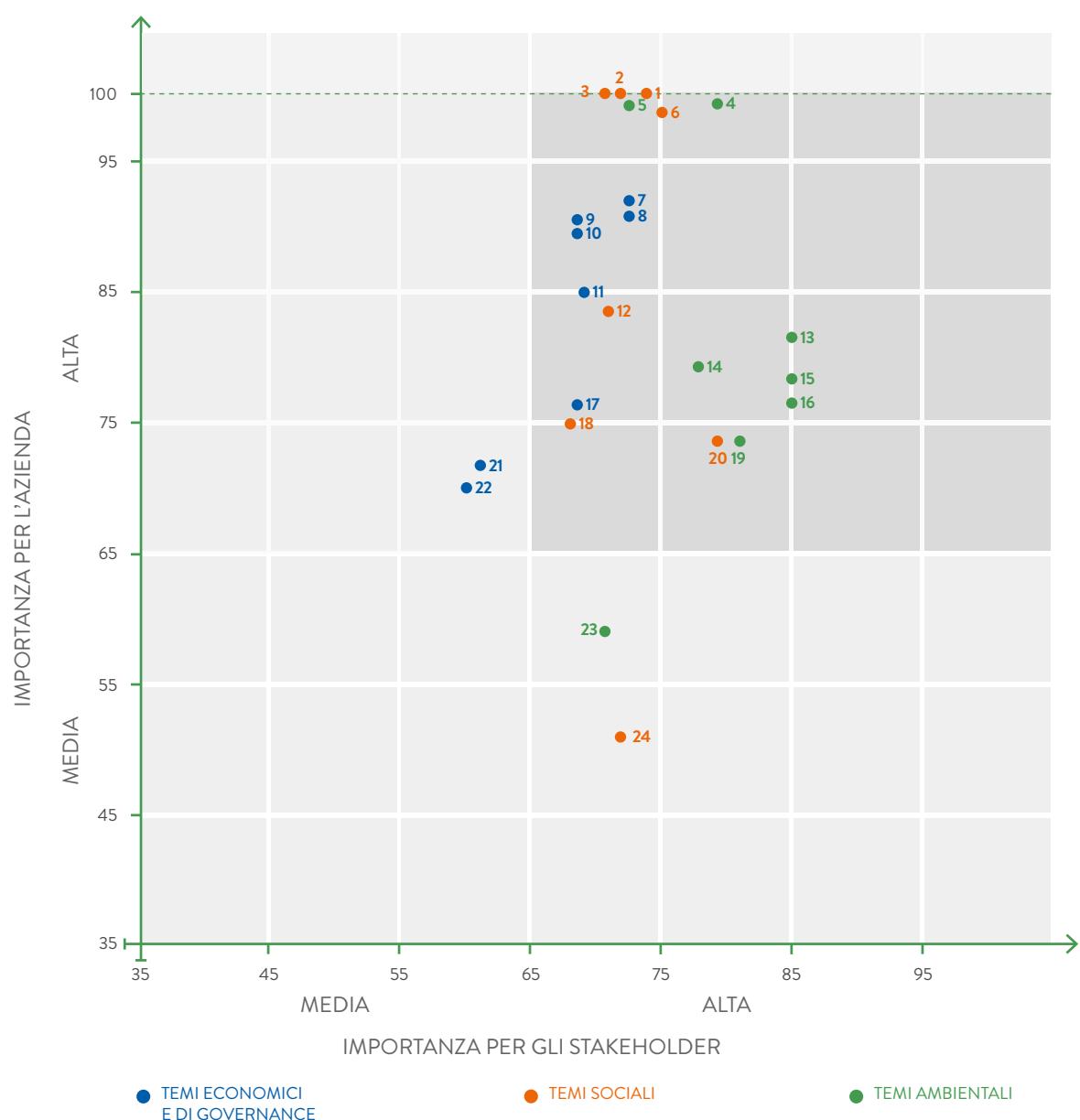
D'altra parte, **14 sui 20 temi ad alta rilevanza** individuati dalla matrice di materialità Acea trovano rispondenza con gli aspetti previsti dagli standard specifici GRI-G4.

Altri tre sono correlati ad alcuni tra i **58 standard generali** delle Linee guida, e precisamente il tema materiale "politica della remunerazione e valutazione delle performance del top management" (G4-51 e G4-52), il tema "introduzione di elementi di sostenibilità nel governo aziendale" (da G4-42 a G4-50) e il tema "ascolto, coinvolgimento e sensibilizzazione degli stakeholder" (da G4-24 a G4-27); mentre i **tre temi materiali** – "miglioramento e innovazione di modalità e canali di contatto con il cliente"; "riduzione perdite idriche" e "sviluppo della termovalorizzazione e gestione integrata dei rifiuti" – che non hanno specifica corrispondenza con aspetti previsti dalle Linee guida internazionali, troveranno egualmente trattazione nel presente documento, in virtù del loro rilievo.

² Si tenga presente che sia gli aspetti degli standard specifici GRI-G4 – ciascuno dei quali include la descrizione dell'approccio di gestione (*Disclosure Management Approach*) e un certo numero di indicatori –, sia i temi materiali Acea rinviano a contenuti più articolati di quanto appaia dalla loro denominazione sintetica che, per il loro livello di dettaglio, non è possibile presentare in questa sede. Si vedano le *G4 Sustainability Reporting Guidelines* (part 1 e part 2) e l'*Electric Utilities Sector Disclosures*.

³ Ciò ha portato, ad esempio, a confermare l'esclusione di tutti gli aspetti relativi ai Diritti Umani che, in base all'accezione in cui vengono presentati dalle Linee guida GRI, sono maggiormente pertinenti per imprese multinazionali.

GRAFICO N. 1 – I TEMI RILEVANTI PER L’AZIENDA E GLI STAKEHOLDER: LA “MATRICE DI MATERIALITÀ” ACEA



- 1 STUDIO E APPLICAZIONE DI NUOVE TECNOLOGIE PER IL MIGLIORAMENTO E L’EVOLUZIONE DEI SERVIZI
- 2 MIGLIORAMENTO E INNOVAZIONE DI MODALITÀ E CANALI DI CONTATTO CON IL CLIENTE
- 3 SVILUPPO, TUTELA E VALORIZZAZIONE DEL CAPITALE UMANO
- 4 SVILUPPO DELLA TERMOVALORIZZAZIONE E GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI
- 5 TUTELA DEL TERRITORIO E MITIGAZIONE DELLE EMISSIONI: CLIMATE CHANGE, QUALITÀ DELL’ARIA
- 6 TUTELA DI SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO
- 7 CREAZIONE DI VALORE (ECONOMICO, SOCIALE E AMBIENTALE)
- 8 ETICA, RISPECTO DELLE REGOLE E COMPLIANCE
- 9 INTRODUZIONE DI ELEMENTI DI SOSTENIBILITÀ NELLA GOVERNANCE AZIENDALE
- 10 MITIGAZIONE DELL’ESPOSIZIONE AI RISCHI E SVILUPPO DELLE OPPORTUNITÀ DI BUSINESS
- 11 ASCOLTO, COINVOLGIMENTO E SENSIBILIZZAZIONE DEGLI STAKEHOLDER
- 12 GESTIONE SOSTENIBILE DELLA CATENA DI FORNITURA E SELEZIONE/VALUTAZIONE DEI FORNITORI CON CRITERI ESG (AMBIENTALI E SOCIALI)

- 13 POTENZIAMENTO DELLA DEPURAZIONE DELLE ACQUE REFLUE E SMALTIMENTO DEI FANGHI
- 14 SVILUPPO DEGLI INVESTIMENTI PER IL CONTENIMENTO DEGLI IMPATTI AMBIENTALI
- 15 TUTELA DELLA QUALITÀ DELL’ACQUA POTABILE
- 16 RIDUZIONE DELLE PERDITE IDRICHE
- 17 POLITICA DELLA REMUNERAZIONE E VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE DEL TOP MANAGEMENT
- 18 GESTIONE DELLE DIVERSITÀ E WELFARE AZIENDALE
- 19 USO EFFICIENTE DELL’ACQUA (CONSUMI E RISPARMIO)
- 20 TUTELA DEL CONSUMATORE
- 21 SVILUPPO DI SINERGIE CON SOGGETTI PUBBLICI E CON PARTNER PRIVATI
- 22 VALORIZZAZIONE DEGLI ESG (AMBIENTALI, SOCIALI E DI GOVERNANCE) NEI RAPPORTI CON LA COMUNITÀ FINANZIARIA
- 23 SALVAGUARDIA DI FLORA E FAUNA
- 24 TUTELA DEI DIRITTI UMANI

TABELLA N.1 – RISPONDENZA “ASPETTI MATERIALI” GRI-G4 E “TEMI MATERIALI” ACEA

 GRI-G4: CATEGORIA ECONOMICA	TEMI MATERIALI ACEA
Performance economica	3, 5, 7, 8, 10
Presenza sul mercato	3
Impatti economici indiretti	7
Pratiche di approvvigionamento	7, 12
Disponibilità e affidabilità (DMA)*	10
Gestione della domanda *	1
Ricerca e sviluppo *	1
Efficienza di sistema *	5
 GRI-G4: CATEGORIA AMBIENTALE	
Materiali + (EN1)	5, 19
Energia	5
Acqua +	19
Biodiversità + (da EN11 a EN13)	5, 15
Emissioni +	5
Effluenti e rifiuti + (da EN22 a EN24, EN26)	5, 13
Prodotti e servizi (EN27)	5, 19
Conformità	8
Trasporti	5
Generale	14
Valutazione degli aspetti ambientali presso i fornitori	12
Meccanismi di gestione dei reclami ambientali	8
 GRI-G4: CATEGORIA SOCIALE	
PRATICHE DI LAVORO E CONDIZIONI DI LAVORO ADEGUATE	
Occupazione +	3, 7, 12, 17
Relazioni industriali	3
Salute e sicurezza sul lavoro +	6, 12
Formazione e istruzione	3
Diversità e pari opportunità	17
Parità di remunerazione tra donne e uomini	17
Valutazione delle pratiche di lavoro presso i fornitori	12
Meccanismi di gestione delle dispute non giudiziali in materia di pratiche del lavoro	8
SOCIETÀ	
Collettività e comunità locali +	7, 14
Anti-corruzione	8
Contributi politici	8
Comportamenti anti-collusivi	8
Conformità	5
Meccanismi di gestione dei reclami/segnalazioni relativi ad impatti sulla società	8
Piani d'emergenza, disaster planning e risposte *	1, 20
RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO	
Salute e sicurezza dei consumatori +	8, 20
Etichettatura di prodotti e servizi	1, 20
Marketing Communications (PR7)	8, 20
Rispetto della privacy	8, 20
Conformità	8
Accesso *	8
Disponibilità di informazioni *	8, 20

NB: gli “aspetti materiali” sono stati identificati tra tutti quelli previsti dagli standard specifici delle *Linee guida GRI-G4 e Supplemento di settore per le Utilities del comparto elettrico*. Questi ultimi sono evidenziati con “*” e la presenza di un “+” vicino ad un aspetto delle *Linee guida* denota informazioni aggiuntive previste dal *Supplemento* stesso. Nei casi in cui ad un aspetto vengono affiancati in parentesi gli indicatori ciò significa che soltanto gli indicatori riportati in tabella sono stati ritenuti materiali, ove non precisato, invece, tutti gli indicatori relativi all’aspetto sono materiali (si veda anche l’*Indice dei contenuti GRI-G4*). Per i temi materiali Acea, identificati in tabella da un numero, si veda la figura che illustra la matrice di materialità (grafico n. 1).

La struttura del **Bilancio di Sostenibilità 2016** è articolata in tre sezioni: **L’identità aziendale, Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder e Le relazioni con l’ambiente**, integrate dal **Bilancio ambientale**. La diffusione del report avviene tramite

pubblicazione nel sito web istituzionale – www.acea.it – e **nella intranet** aziendale; viene distribuito, su pen drive, ad una mailing list selezionata (circa 750 destinatari) e in occasione di partecipazione ad eventi.

PERIMETRO DEL REPORT

L'area cui si riferisce la rendicontazione - il "perimetro del report" - è definita **in coerenza con la dimensione del Gruppo** (vedi oltre, paragrafo *Profilo del Gruppo*) e **senza omettere informazioni o dati significativi**.

Il più ampio perimetro considerato è quello relativo alle **informazioni di natura economica**, che si riferiscono all'insieme composto da Acea SpA e le altre società incluse nell'**area di consolidamento**, come definita nel *Bilancio*

*Consolidato 2016*⁴. Ogni volta che tale perimetro varia, a seconda dell'effettiva disponibilità dei dati - correlata alla loro progressiva gestione centralizzata e alla loro significatività - ciò viene evidenziato nel testo⁵. Le attività svolte dalla holding e dalle principali società operative nelle filiere idrica, energetica e ambientale, da cui derivano le performance economiche, sociali e ambientali più significative del Gruppo, sono state sempre oggetto di regolare rendicontazione, a garanzia della comparabilità dei dati nel tempo.

DEFINIZIONI E PERIMETRO

x

"Gruppo Acea": ci si riferisce a tutte le società che rientrano nell'area di consolidamento, inclusa Acea SpA.

"Acea SpA", "capogruppo" e "holding": sono termini utilizzati in modo equivalente.

Le **principal**i società che rientrano nel perimetro del report, oltre ad Acea SpA, sono: Areti (ex Acea Distribuzione), Acea Illuminazione Pubblica, Acea Energia, Acea Produzione, Ecogena, Acea8cento, Acea Ambiente (ex A.R.I.A. entro cui si sono fuse SAO, Kyklos e Solemma), Aquaser, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Acea Elabori.

Le società operative in area idrica: Acque, Gori, Acquedotto del Fiora, Publiaqua e Umbra Acque, consolidate con il metodo del patrimonio netto a seguito della revisione dei principi contabili, sono **incluse in alcuni dati di Gruppo e vengono descritte in un capitolo dedicato**.

Ove possibile, il perimetro del report include **anche altre società** e ciò viene di volta in volta precisato nel documento.

SISTEMA DI REPERIMENTO E AFFIDABILITÀ DEI DATI

I dati e le informazioni pubblicati nel report di sostenibilità sono forniti dalle Funzioni responsabili (dataowner); essi vengono ulteriormente integrati e precisati, tramite occasioni di approfondimento e confronto tra il gruppo di lavoro interno, che redige il documento, e le Aree Industriali, le

Funzioni e le Società direttamente interessate, sino alla definitiva convalida. Ove opportuno, i dati vengono rielaborati o riclassificati secondo le *Linee guida* adottate.

Per ulteriori informazioni sul Bilancio di Sostenibilità e i suoi contenuti è possibile rivolgersi al seguente indirizzo di posta elettronica: RSI@aceaspa.it.

Giuseppe Sgaramella
Unità RSI e sostenibilità

Roberto Piermatti
Funzione Affari Istituzionali

⁴ Reperibile nel sito www.acea.it, sezione *Investor Relations*.

⁵ Tranne ove diversamente indicato, il perimetro di rendicontazione delle sezioni *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* e *Le relazioni con l'ambiente* non coincide con l'area di consolidamento pur riferendosi sempre alle maggiori società del Gruppo, a garanzia di significatività e comparabilità. Le variazioni di perimetro sono sempre indicate nel testo, nei box intitolati *Perimetro di riferimento*.

L'ADESIONE AL GLOBAL COMPACT

Il Global Compact è un'iniziativa lanciata dal Segretario Generale delle Nazioni Unite a conclusione del World Economic Forum del 1999. Nel suo appello egli invitò i leader dell'economia mondiale a dare il loro sostegno e a diffondere nove **principi universali** relativi ai **diritti umani**, al **lavoro** e all'**ambiente**, cui venne aggiunto, nel 2004, il

decimo: la **lotta alla corruzione**, e da allora si estende la rete di organizzazioni e imprese che aderiscono all'iniziativa, impegnandosi formalmente.

Acea ha sottoscritto i dieci principi sin dal 2007, rinnovando di anno in anno la propria adesione.

TABELLA N. 2 – I DIECI PRINCIPI DEL GLOBAL COMPACT

	DIRITTI UMANI	<ol style="list-style-type: none">1. Alle imprese sono richieste di promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere di influenza.2. Le imprese devono assicurarsi di non essere, neppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani.
	LAVORO	<ol style="list-style-type: none">3. Alle imprese sono richieste di sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva.4. Le imprese devono sostenere l'eliminazione di tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio.5. Le imprese devono sostenere l'effettiva eliminazione del lavoro minorile.6. Le imprese devono sostenere l'eliminazione di ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione.
	AMBIENTE	<ol style="list-style-type: none">7. Alle imprese sono richieste di sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali.8. Alle imprese sono richieste di intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale.9. Alle imprese sono richieste di incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente.
	LOTTA ALLA CORRUZIONE	<ol style="list-style-type: none">10. Le imprese si impegnano a contrastare la corruzione in ogni sua forma, incluse l'estorsione e le tangenti.

IL LIVELLO ADVANCED DELLA COMMUNICATION ON PROGRESS E LA CORRELAZIONE CON LE LINEE GUIDA GRI-G4

A partire dal 2014, Acea ha voluto intraprendere un percorso di maggiore qualificazione della coerenza tra i principi enunciati nel “Patto globale” e le azioni compiute, identificando nel *Bilancio di Sostenibilità gli elementi rispondenti al livello advanced della Communication on Progress*, previsto dal Global Compact.

Di seguito si propone una tabella che elenca e descrive tali elementi secondo 21 criteri definiti dal Global Compact ed indica la loro correlazione⁶ con gli standard generali e gli standard specifici (DMA e indicatori degli Aspetti materiali identificati) delle Linee guida GRI-G4, applicate nella redazione del report di sostenibilità secondo il livello di conformità “comprehensive”. Per le pagine del documento ove è possibile reperire i relativi dati e informazioni si rinvia all’Indice dei contenuti GRI-G4).

TABELLA N. 3 – GLI ELEMENTI DELLA COP ADVANCED E LE LINEE GUIDA GRI-G4

GC - Criteri Advanced	GC – Ambiti di rispondenza	Correlazione GRI-G4 (standard generali e specifici – aspetti materiali)
CRITERI 1-2 Implementazione dei dieci principi nelle strategie e nella gestione operativa del business	Integrazione della sostenibilità nelle funzioni aziendali e nelle business unit Implementazione della sostenibilità nella catena del valore	da G4-34 a G4-55 G4-12 – G4-13 – G4-41 – G4-EC9 – DMA specifica dell’aspetto <i>Valutazione degli aspetti ambientali presso i fornitori</i> – G4-EN4 – G4-EN17 – G4-EN32 – G4-EN33 – DMA specifica dell’aspetto <i>Valutazione delle pratiche di lavoro presso i fornitori</i> – G4-LA6 – G4-LA14 – G4-LA15
CRITERI 3-5 Solida gestione delle politiche e delle procedure riguardanti i diritti umani	DIRITTI UMANI Impegni strategie o politiche; sistemi di gestione; meccanismi di monitoraggio e valutazione	Il tema Diritti Umani e gli indicatori ad esso correlati, così come proposti dalle Linee guida GRI-G4, sono pertinenti per le imprese multinazionali. Acea ha pertanto ritenuto tali aspetti non materiali. Nel significato che, invece, il Global Compact conferisce agli aspetti relativi ai diritti umani (quali, ad esempio, tutela del lavoro, libertà di associazione, non discriminazione, ecc.), essi rientrano in altri aspetti delle Linee guida GRI-G4, ritenuti “materiali”, oltre che nei “temi materiali” di Acea e vengono pertanto trattati nel report.
CRITERI 6-8 Solida gestione delle politiche e delle procedure del lavoro	LAVORO Impegni strategie o politiche; sistemi di gestione; meccanismi di monitoraggio e valutazione	DMA e indicatori, entro <i>Pratiche di lavoro e condizioni di lavoro adeguate</i> , degli aspetti: <i>Occupazione</i> (da G4-LA1 a G4-LA3) <i>Relazioni industriali</i> (G4-LA4) <i>Salute e sicurezza sul lavoro</i> (da G4-LA5 a G4-LA8) <i>Formazione e istruzione</i> (da G4-LA9 a G4-LA11) <i>Diversità e pari opportunità</i> (G4-LA12) <i>Parità di remunerazione tra donne e uomini</i> (G4-LA13) <i>Valutazione delle pratiche di lavoro presso i fornitori</i> (G4-LA14, G4-LA15) <i>Meccanismi di gestione delle dispute non giudiziali in materia di pratiche del lavoro</i> (G4-LA16)

⁶ Tale schema è stato definito utilizzando il documento *Making the Connection: Using the GRI G4 Guidelines to Communicate Progress on the UN Global Compact Principles*, disponibile online nel sito www.unglobalcompact.org.

GC - Criteri Advanced**GC – Ambiti di rispondenza****Correlazione GRI-G4
(standard generali e specifici –
aspetti materiali)**

CRITERI 9-11 Solida gestione delle politiche e delle procedure riguardanti l'ambiente	AMBIENTE Impegni strategie o politiche; sistemi di gestione; meccanismi di monitoraggio e valutazione	DMA e indicatori, entro <i>Ambiente</i> , degli aspetti: <i>Materiali</i> (G4-EN1) <i>Energia</i> (da G4-EN3 a G4-EN7) <i>Acqua</i> (da G4-EN8 a G4-EN10) <i>Biodiversità</i> (da G4-EN11 a G4-EN13) <i>Emissioni</i> (da G4-EN15 a G4-EN21) <i>Effluenti e rifiuti</i> (da G4-EN22 a G4-EN24, G4-EN26) <i>Prodotti e Servizi</i> (G4-EN27) <i>Conformità</i> (G4-EN29) <i>Trasporti</i> (G4-EN30) <i>Generale</i> (G4-EN31) <i>Valutazione degli aspetti ambientali presso i fornitori</i> (da G4-EN32 a G4-EN33) <i>Meccanismi di gestione di reclami/segnalazioni in materia ambientale</i> (G4-EN34)
CRITERI 12-14 Solida gestione delle politiche e delle procedure riguardanti l'anticorruzione	LOTTA ALLA CORRUZIONE Impegni strategie o politiche; sistemi di gestione; meccanismi di monitoraggio e valutazione	da G4-56 a G4-58 DMA e indicatori, entro <i>Società</i> , degli aspetti: <i>Lotta alla corruzione</i> (da G4-SO3 a G4-SO5) <i>Contributi politici</i> (G4-SO6)
CRITERI 15-18 Azioni volte al sostegno di più ampi obiettivi di sviluppo delle Nazioni Unite	Strategie, attività di business, azioni di promozione ed engagement con gli stakeholder a supporto degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDG's)	DMA degli aspetti ricompresi nelle categorie <i>Economica</i> , <i>Ambientale</i> e <i>Sociale</i> (<i>Pratiche di lavoro e condizioni di lavoro adeguate</i> , <i>Società</i> , <i>Responsabilità di Prodotto</i>)
CRITERI 19-21 Governance e leadership della sostenibilità	Impegno dell'AD Inggaggio del CdA Coinvolgimento degli stakeholder	G4-1, G4-2 da G4-34 a G4-55 da G4-24 a G4-27
Alto livello di trasparenza e rendicontazione	Utilizzo delle Linee guida GRI-G4	da G4-3 a G4-13
Verifica esterna		G4-33

OPINION LETTER DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE



EY
Building a better
working world

EY S.p.A.
Via Pio, 32
00198 Roma

Tel: +39 06 324751
Fax: +39 06 32475504
ey.com

Relazione della società di revisione sulla revisione limitata del Bilancio di Sostenibilità del Gruppo ACEA al 31 dicembre 2016

Agli Azionisti della
ACEA S.p.A.

Abbiamo svolto un esame limitato ("limited assurance engagement") del Bilancio di Sostenibilità della ACEA S.p.A. e sue controllate (di seguito "Gruppo ACEA") al 31 dicembre 2016.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità alle linee guida "G4 Sustainability Reporting Guidelines" definite nel 2013 dal GRI - Global Reporting Initiative. Indicate nel paragrafo "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità, e per quella parte del controllo interno che essi ritengono necessaria al fine di consentire la redazione di un Bilancio di Sostenibilità che non contenga errori significativi, anche dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali. Gli Amministratori sono altresì responsabili per la definizione degli obiettivi della ACEA S.p.A. in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti, nonché per l'identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare.

Responsabilità del revisore

E' nostra la responsabilità della redazione della presente relazione sulla base delle procedure svolte. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel principio "International Standard on Assurance Engagements 3000 - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" ("ISAE 3000"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board per gli incarichi che consistono in un esame limitato. Tale principio richiede il rispetto dei principi etici applicabili, compresi quelli in materia di indipendenza, nonché la pianificazione e lo svolgimento del nostro lavoro al fine di acquisire una sicurezza limitata che il Bilancio di Sostenibilità non contenga errori significativi. Tali procedure hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio di Sostenibilità, analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

Le procedure svolte sul Bilancio di Sostenibilità hanno riguardato il rispetto dei principi per la definizione del contenuto e della qualità del Bilancio di Sostenibilità, nei quali si articolano le "G4 Sustainability Reporting Guidelines", e sono riepilogate di seguito:

- a. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo ACEA al 31 dicembre 2016, sul quale abbiamo emesso la relazione ai sensi degli artt. 14 e 16 del D.Lgs. 27.1.2010, n. 39 in data 4 aprile 2017;
- b. analisi, tramite interviste, del sistema di governo e del processo di gestione dei temi connessi allo sviluppo sostenibile inerenti la strategia e l'operatività del Gruppo ACEA;
- c. analisi del processo di definizione degli aspetti significativi rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di stakeholder e alla validazione interna delle risultanze del processo;

DI E.Y. S.p.A.
Sociale Unipersonale P.I. 001198 Roma
Capitale Sociale assorbito Euro 3.250.000,00I, sommario incremento Euro 2.199.000,00I Iva
Iscritta alla S.O. dei depositi delle imprese presso la C.C.I.R.A. di Roma
Codice fiscale e numero di iscrizione 00434000784 - numero R.E.A. 239964
RVA 000001233303
iscritta al Registro Revisori Legali al n. 70845-Pubblicato sulla G.U. Suppl. 13 - 16 Settembre per l'Ufficio Speciale per l'I.G. 2998
Iscritta nell'Albo Speciale delle società di revisione
Concessa al 19/09/2011 - 2 settembre 2021 nel 16/07/1997
A missiva: firmi di Ernst & Young Italia S.p.A.



- d. analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi inclusi nel Bilancio di Sostenibilità. In particolare, abbiamo svolto:
 - interviste e discussioni con il personale della ACEA S.p.A., della ACEA Ato2 S.p.A., della Acea Illuminazione Pubblica S.p.A. e della ACEA Ambiente Srl, al fine di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione del Bilancio di Sostenibilità, nonché circa i processi e le procedure di controllo interno che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità;
 - analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del Bilancio di Sostenibilità, al fine di ottenere evidenza dei processi in atto, della loro adeguatezza e del funzionamento del sistema di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni in relazione agli obiettivi descritti nel Bilancio di Sostenibilità;
 - e. analisi della conformità e della coerenza interna delle informazioni qualitative riportate nel Bilancio di Sostenibilità rispetto alle linee guida indicate nel paragrafo "Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità" della presente relazione;
 - f. analisi del processo di coinvolgimento degli stakeholder, con riferimento alle modalità utilizzate, mediante l'analisi dei verbali riassuntivi o dell'eventuale altra documentazione esistente circa gli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stessi;
 - g. ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante della ACEA S.p.A., sulla conformità del Bilancio di Sostenibilità alle linee guida indicate nel paragrafo "Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità", nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in esso contenuti.
- Il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quello da svolgere per un esame completo secondo l'ISAE 3000 ("reasonable assurance engagement") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

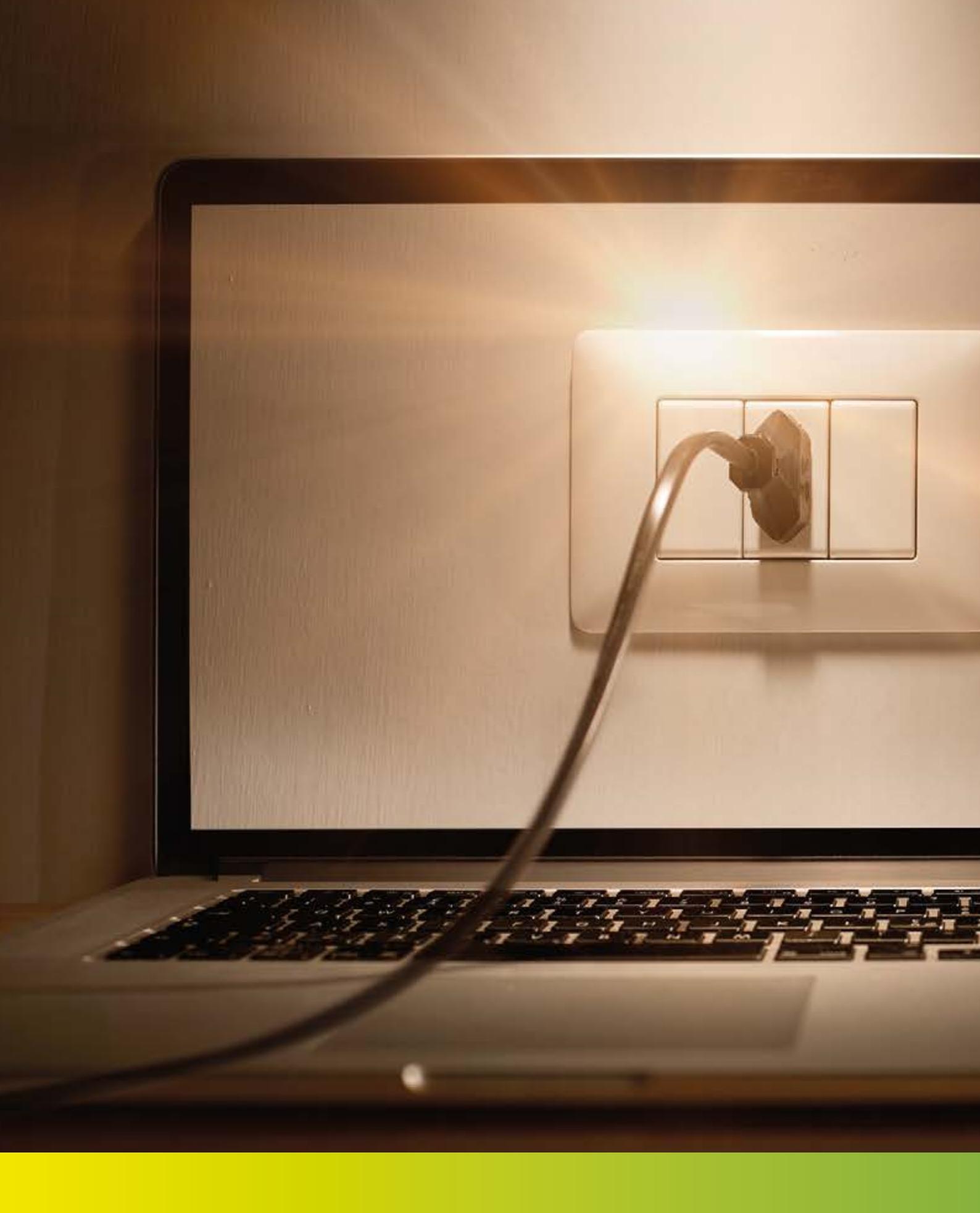
Conclusione

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo ACEA al 31 dicembre 2016 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle linee guida "G4 Sustainability Reporting Guidelines" definite nel 2013 dal GRI - Global Reporting Initiative come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Roma, 6 aprile 2017

EY S.p.A.

Massimo Delli Paoli
(Socio)



Campagna di comunicazione 2017



acea

CONNESSI AL TUO MONDO.

L'IDENTITÀ AZIENDALE

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2016



PROFILO DEL GRUPPO

LA STORIA DI ACEA

La storia di Acea è legata all'ammodernamento e allo sviluppo industriale della Capitale. Sin dalla sua costituzione, nel 1909 come Azienda Elettrica Municipale (AEM) del Comune di Roma, la società ha avuto in gestione prima il servizio elettrico e poi il servizio idrico, con la missione di accompagnare e supportare la crescita produttiva e sociale della città.

A partire dal 1990, l'evoluzione del contesto normativo e la spinta delle imprese pubbliche verso modelli aziendali più efficienti, partecipati anche da operatori privati, hanno generato un clima di profondo rinnovamento nel comparto dei servizi pubblici locali. Acea acquisisce personalità giuridica e piena autonomia imprenditoriale, assumendo nel 1999 la forma di SpA e collocandosi in Borsa. Da subito, la società ha voluto caratterizzare la propria rinnovata identità, coniugando crescita economica, sviluppo industriale e tecnologico con il rispetto dell'uomo, dell'ambiente e dei valori della società civile in cui è inserita.

Dal 2000 Acea consolida il ruolo di operatore di servizi pubblici nella Capitale – ad esempio assorbendo il ramo di distribuzione di energia da Enel SpA (2001) e acquisendo la gestione del servizio di fognature del Comune di Roma (2002) – ed intraprende un percorso di crescita dimensionale e di business, aprendosi a partnership, sia con operatori locali di altre regioni italiane sia con operatori internazionali come GdF-Suez, e affacciandosi su nuove attività industriali, come la valorizzazione dei rifiuti e i servizi ambientali aggiuntivi (compost).

Gli anni più recenti sono stati caratterizzati dallo sviluppo di attività di innovazione tecnologica e digitalizzazione di processi e servizi, allo scopo di perseguire efficienze operative e miglioramento della qualità delle prestazioni rese a clienti sempre più evoluti. Il percorso interno di radicale evoluzione, denominato **Acea2.0**, mira a modificare il modello di business e la cultura aziendale con il coinvolgimento delle persone di Acea, per portare l'azienda ai più alti livelli di innovazione e di creazione di valore per le parti interessate.

ATTIVITÀ E FUNZIONI DELLE PRINCIPALI SOCIETÀ 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** (termovalorizzazione e servizi a valore aggiunto). L'azienda è l'operatore di riferimento nel territorio romano per i settori dell'energia (distribuzione e vendita) e dell'acqua (intero ciclo), ed in quest'ultimo ambito è presente in diverse regioni del Paese (Lazio, Toscana, Umbria e Campania), come socio industriale delle imprese locali.

Il Gruppo svolge le attività seguendo i principi di responsabilità sociale d'impresa, promuovendo uno sviluppo sostenibile dei territori e un progresso diffuso e condiviso con gli stakeholder di riferimento.

Acea è oggi il primo operatore nazionale nel settore idrico per abitanti serviti e, in base agli ultimi dati AEESGI, terzo operatore per volumi distribuiti di energia elettrica e sesto per volumi venduti nel mercato finale dell'energia; nel settore ambientale è sesto operatore nazionale nel *Waste to Energy*.

ACEA AMBIENTE

X

Nel programma di riorganizzazione e sviluppo dell'Area Industriale Ambiente, previsto dal Piano Industriale del Gruppo, nel 2016 sono state realizzate alcune operazioni straordinarie, che hanno riguardato le società operative afferenti all'Area. La prima riguarda la fusione per incorporazione, con efficacia a partire da novembre, della società ISA in Aquaser; la seconda operazione è la fusione, per incorporazione, efficace a partire da dicembre, di Solemme, Kyklos e SAO in A.R.I.A. Con quest'ultima operazione la società incorporante A.R.I.A. ha modificato la propria denominazione in **Acea Ambiente**.

ARETI

X

Dal primo luglio 2016 Acea Distribuzione, la società del Gruppo Acea che si occupa di gestione e sviluppo della rete elettrica, ha cambiato denominazione e logo ed è diventata **Areti**. Tale modifica è stata introdotta in ossequio alla normativa e alle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, che ha imposto la separazione di identità, marchio e politiche di comunicazione (*brand unbundling*) tra la società di distribuzione e le società di vendita che operano all'interno di un medesimo Gruppo societario. Tale novità, che ha riguardato tutte le Utility elettriche configurate in Gruppo nel cui ambito siano ricomprese sia le attività di vendita che di distribuzione, si inserisce nel percorso di liberalizzazione e apertura alla concorrenza nel mercato dell'energia, per i cui esiti è funzionale la separazione completa, e la conseguente trasparente comunicazione ai clienti finali, tra soggetto che si occupa di gestire gli aspetti di rete (come le fasi della distribuzione e gli allacci alla rete) e soggetto che cura le attività commerciali (vendita dell'energia e attività postcontatore).

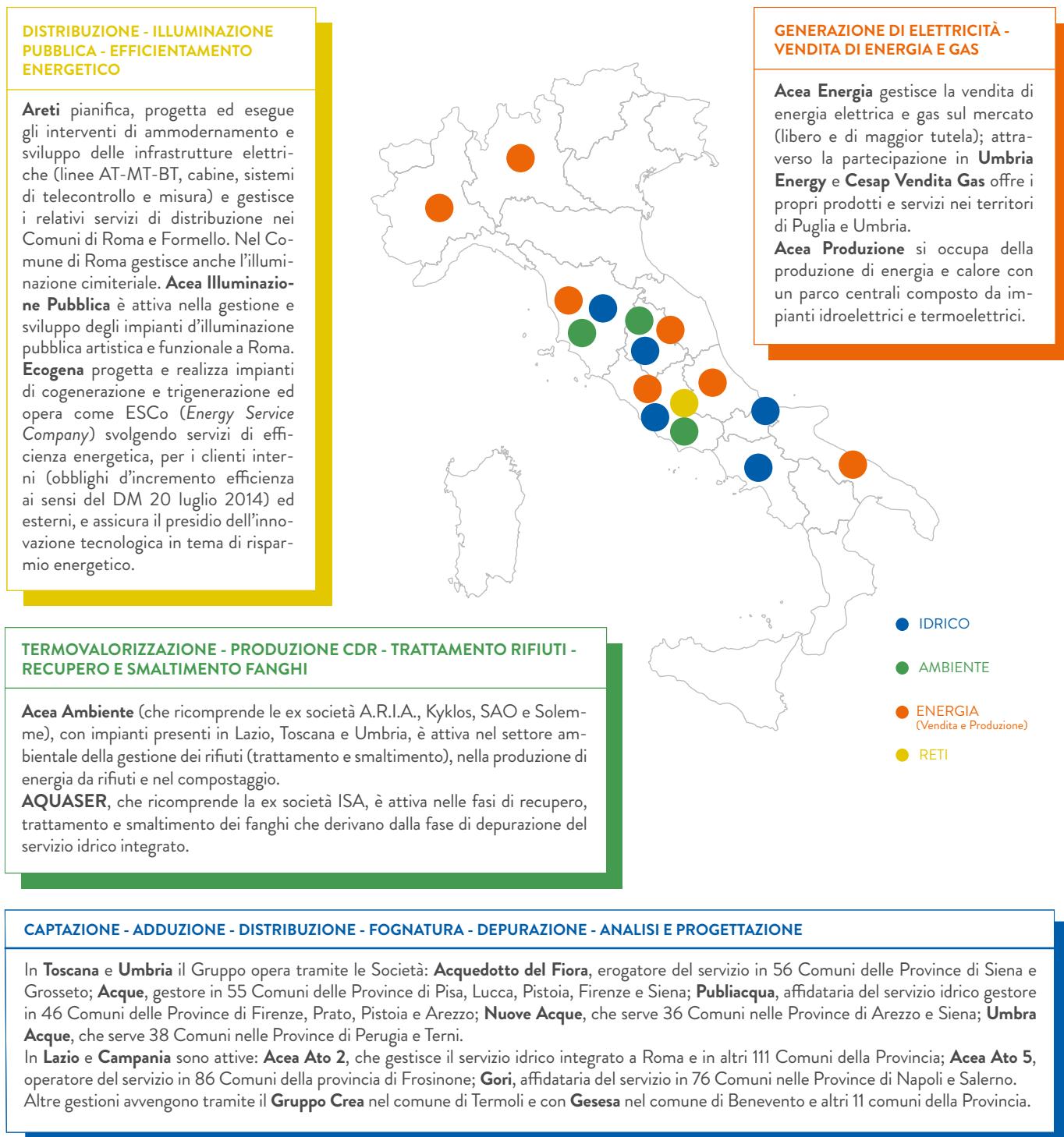
TABELLA N. 4 – GRUPPO ACEA IN NUMERI 2016

personale (numero, per % di consolidamento)	4.968
ricavi netti (milioni di euro)	2.832,4
capitalizzazione totale (milioni di euro)	3.896
<i>obbligazioni</i>	2.045,7
<i>azioni</i>	1.098,9
<i>finanziamenti a lungo termine</i>	751,4
totale attivo di bilancio (milioni di euro)	6.904,7
 energia elettrica	
generazione (GWh) (londa)	742,5
di cui da fonte rinnovabile (GWh) (londa)	576,2
<i>idro</i>	389,7
<i>fotovoltaico</i>	16,0
<i>termovalorizzazione</i>	170,5
distribuzione (GWh)	10.802
vendita (GWh) (mercato libero e di maggior tutela)	8.316
clienti energia elettrica e gas (numero)	1.383.393
 waste to energy (WtE)	
generazione energia elettrica (GWh) (londa)	326,8
rifiuti termovalorizzati (t)	381.685
<i>CDR</i>	281.917
<i>pulper</i>	99.768
 illuminazione pubblica	
punti luce gestiti a Roma (numero)	220.474
 acqua (servizio idrico integrato)	
acqua potabile erogata (Mm ³)	669,0
controlli analitici su potabile (numero)	1.188.656
depurazione acque reflue (Mm ³)	872,7
abitanti serviti in Italia (milioni)	8,5
all'estero (milioni)	3,0

NB: i dati relativi alla generazione di energia fanno capo ad Acea Produzione e ad Acea Ambiente (impianti di termovalorizzazione), di cui Acea SpA è proprietaria al 100%; i dati relativi al servizio idrico, imputati al Gruppo al 100%, si riferiscono alle principali società idriche.

Gli ambiti di attività e la copertura territoriale delle società operative del Gruppo sono rappresentati, nei tratti essenziali, nel grafico n. 2.

GRAFICO N. 2 - LE ATTIVITÀ DELLE PRINCIPALI SOCIETÀ ACEA SUL TERRITORIO ITALIANO



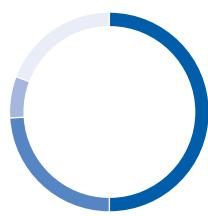
L'ASSETTO PROPRIETARIO, L'ORGANIZZAZIONE E L'AREA DI CONSOLIDAMENTO

Acea SpA è quotata presso il Mercato Telematico Azionario, organizzato e gestito da Borsa Italiana. Roma Capitale è l'azionista di maggioranza con il 51% del capitale sociale. Al **31.12.2016** le altre partecipazioni rilevanti,

dirette o indirette, fanno capo a Suez SA per oltre il 23% e a Francesco Gaetano Caltagirone per il 5%.

Le quote restanti sono detenute **per oltre il 15%** da **investitori istituzionali**, con porzioni significative di soggetti USA, inglesi, norvegesi e italiani (si veda il grafico n. 4), e per circa il 5% da **investitori retail**.

GRAFICO N. 3 - L'ASSETTO PROPRIETARIO AL 31.12.2016



Roma Capitale	● 51,0%
Suez SA	● 23,3%
Caltagirone Francesco Gaetano	● 5,0%
Mercato	● 20,7%

FONTE: CONSOB

GRAFICO N. 4 - RAPPRESENTANZA GEOGRAFICA DEGLI INVESTITORI ISTITUZIONALI IN ACEA



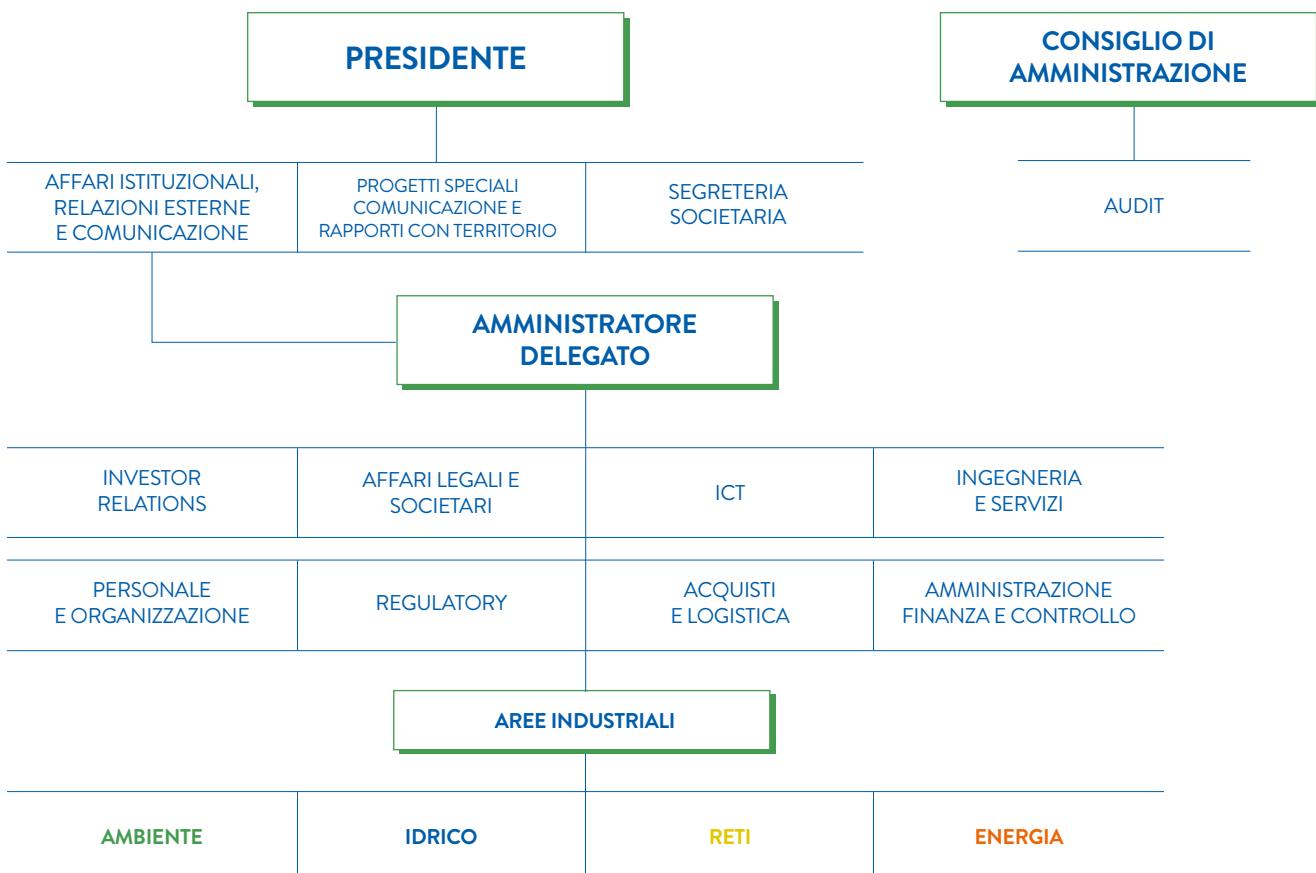
QUOTA TOTALE
DETENUTA: 15%

USA	● 29%
GB	● 21%
Norvegia	● 14%
Italia	● 10%
Germania	● 5%
Francia	● 5%
Svizzera	● 5%
Altri	● 11%

La capogruppo, Acea SpA, detiene le partecipazioni societarie ed esercita le funzioni di **indirizzo strategico, controllo e coordinamento economico-finanziario** delle attività del Gruppo. Offre inoltre supporto gestionale alle società operative, tramite servizi di natura direzionale,

legale, logistica, tecnica, finanziaria e amministrativa. La **macrostruttura organizzativa** di Acea SpA è articolata in **funzioni corporate** e in **quattro aree industriali** - Idrico, Reti, Energia, Ambiente - cui riportano le società operative (si veda il grafico n. 5).

GRAFICO N. 5 - ORGANIGRAMMA DI ACEA SPA AL 31.12.2016



Il perimetro di consolidamento del Gruppo, al 31 dicembre 2016, comprende **28 società**, consolidate nel Bilancio economico con metodo integrale (vedi tabella n. 5), e **altre 26 società consolidate a patrimonio netto**, tra le quali,

le società attive in ambito idrico in ATO diversi da quelli laziali, ed altre società, minori, operative nei compatti idrici, energetici, ambientali e nei servizi accessori.

TABELLA N. 5 - AREA DI CONSOLIDAMENTO AL 31.12.2016 (società consolidate con metodo integrale)

DENOMINAZIONE	SEDE	QUOTA DI PARTECIPAZIONE DI ACEA SPA	METODO DI CONSOLIDAMENTO
Areti SpA	Roma	100,00%	integrale
Acea Illuminazione Pubblica SpA	Roma	100,00%	integrale
Acea Ato2 SpA	Roma	96,46%	integrale
Acea Ato 5 SpA	Frosinone	98,45%	integrale
Acea Gori Servizi Scarl	Pomigliano d'Arco (NA)	69,82%	integrale
Acque Blu Arno Basso SpA	Roma	76,67%	integrale
Acque Blu Fiorentine SpA	Roma	75,01%	integrale
Aguas de San Pedro	San Pedro - Honduras	60,65%	integrale
Acea Dominicana SA	Santo Domingo - Rep Dominicana	100,00%	integrale
Acea International SA	Santo Domingo - Rep Dominicana	100,00%	integrale
Crea Gestioni Srl	Roma	100,00%	integrale
Crea SpA (*)	Roma	100,00%	integrale
Gesesa SpA	Benevento	57,93%	integrale
Lunigiana SpA (*)	Aulla (MS)	95,79%	integrale
Ombrone SpA	Roma	99,51%	integrale
Sarnese Vesuviano Srl	Roma	99,16%	integrale
Acea Elabori SpA	Roma	100,00%	integrale
Acea Energia SpA	Roma	100,00%	integrale
Acea Produzione SpA	Roma	100,00%	integrale
Acea8cento Srl	Roma	100,00%	integrale
Cesap Vendita Gas Srl	Bastia Umbra (PG)	100,00%	integrale
Ecogena SpA	Roma	100,00%	integrale
Acea Liquidation and Litigation Srl	Roma	100,00%	integrale
Parco della Mistica Srl	Roma	100,00%	integrale
Umbria Energy SpA	Terni	50,00%	integrale
Acea Energy Management Srl	Roma	100,00%	integrale
Acea Ambiente Srl	Terni	100,00%	integrale
Aquaser Srl	Volterra (PI)	93,06%	integrale

(*) Liquidazione in corso o conclusa.

ACEA 2.0

IL PROGRAMMA ACEA2.0

Acea nel 2016 ha proseguito l'implementazione del programma di innovazione e cambiamento – denominato Acea 2.0 – che ha coinvolto l'intera organizzazione, modificando la struttura gestionale, operativa e tecnologica del Gruppo e agendo al contempo sulla cultura aziendale.

L'ambiziosa iniziativa strategica si è posta l'obiettivo di rinnovare radicalmente le modalità operative, armonizzare i sistemi informativi a supporto dei processi di business e cogliere le occasioni del digitale per realizzare una nuova *customer experience* e migliorare significativamente la relazione col cliente e la sua soddisfazione.

Al fine di mantenere alto il coinvolgimento dei dipendenti,

oltre alle iniziative di **formazione e di people engagement**, Acea ha adottato il modello di *change management* teorizzato da John Kotter – esperto di fama internazionale e professore della Harvard Business School – che si configura in un sistema aziendale “duale”, in grado di accelerare l’evoluzione organizzativa grazie ad una struttura agile di tipo reticolare (network), in alternativa ad un unico sistema organizzativo gerarchico di tipo tradizionale, non sempre adeguato a rispondere alle trasformazioni necessarie.

Acea ha scelto di portare avanti la sfida formulata esplicitamente nella dichiarazione de **La Grande Opportunità**, grazie alla forza del “network” e con la guida del management.

LA GRANDE OPPORTUNITÀ DEL GRUPPO ACEA

I nostri **Clienti** hanno già cambiato abitudini, bisogni e aspettative.

Lo **Sviluppo tecnologico** ha già mutato radicalmente il modo di comunicare, di interagire e di fare le cose. **NON** possiamo aspettare.

Vogliamo essere la **PRIMA** utility a rispondere alle nuove esigenze del nostro tempo con uno straordinario **Cambiamento** tecnologico e del modo di lavorare.

Possiamo farlo grazie alla **PASSIONE** e al grande potenziale delle **PERSONE** che costituiscono la **FORZA** di Acea e delle sue partecipate.

Scegliamo il **FUTURO** Cambiamo insieme perseguiendo eccellenza e valore per i clienti, per l'azienda e per **NOI** stessi. Condividiamo la **Sfida** di essere migliori.

Nel corso dell'anno è stata introdotta la figura dei "Facilitatori" per favorire l'attuazione del nuovo modello e consentire una più agevole trasmissione di informazioni tra la struttura gerarchica e il network. Allo scopo, sono stati selezionati quindici dipendenti, che si erano già confrontati con l'approccio reticolare, e formati attraverso un accurato training gestito dallo stesso Kotter. Il team composto dai Facilitatori ha favorito il dialogo tra le parti coinvolte dal modello duale e ha supportato i colleghi direttamente e indirettamente interessati dalle iniziative, mantenendo accesa e semplificando la partecipazione per accelerare il cambiamento.

Il metodo adottato si caratterizza per la partecipazione volontaria dei dipendenti del Gruppo ad iniziative di miglioramento, come ad esempio:

- **i team di accelerazione e i team di azione locale**, composti da colleghi che realizzano il modello agile e si attivano,

rispettivamente, su progetti di innovazione e miglioramento con impatto immediato e su larga scala; problemi specifici riscontrati nelle proprie realtà lavorative e con tempistiche variabili;

- **le iniziative lanciate dalla coalizione guida**, attivando cambiamenti concreti nell'organizzazione del lavoro quotidiano, per raggiungere, insieme con la linea gerarchica, la sfidante realizzazione de La Grande Opportunità;
- **le attività dell'urgency team** rivolte ad accrescere il numero dei volontari attraverso il loro diretto coinvolgimento e la comunicazione dei successi.

Nel 2016 è stato assegnato ad Acea il premio Assochange, a testimonianza dei significativi risultati di business raggiunti con l'introduzione e diffusione del modello di change management sopra descritto.

ACEA
2.0

IL TEAM DI ACCELERAZIONE ScopriRete

X

Il team di accelerazione **ScopriRete**, uno dei 20 team lanciati nel corso del 2016, si è occupato di **migliorare e semplificare la comunicazione di Areti**, la società di distribuzione dell'energia elettrica, **con i clienti finali e aumentare il livello di gradimento dei servizi offerti**. Grazie al lavoro dei volontari sono stati **introdotti due nuovi canali di comunicazione**, è stata resa più efficace e leggibile la **cartellonistica** per comunicare i guasti ed è stato **migliorato e implementato digitalmente l'albero fonico**. Gli obiettivi raggiunti, oltre a generare un **risparmio per l'azienda**, hanno fatto rilevare un **aumento della soddisfazione del cliente**.

ACEA
2.0

IL TEAM DELLA COALIZIONE GUIDA A SUPPORTO DI "UN FANTASTICO VIA VAI"

X

Tra i progetti lanciati dalla coalizione guida, quello denominato "Un Fantastico Via Vai" è nato con l'obiettivo di **dare ai dipendenti l'opportunità di conoscere e confrontarsi con le altre realtà del Gruppo**, di **promuovere il senso di appartenenza** in una direzione sempre più **One Company e di stimolare un percorso formativo emotivamente coinvolgente** attraverso lo scambio spontaneo di conoscenze. L'iniziativa ha consentito di **movimentare diverse centinaia di colleghi**, coinvolgendo **venti società** e riscontrando un notevole successo. I diversi risultati raggiunti, come l'**engagement**, l'**agevolazione dei rapporti infragruppo** e la **condivisione delle best-practice**, hanno spinto il Gruppo a muoversi nella direzione dell'**istituzionalizzazione dell'iniziativa**, che è stata fatta propria dalla Funzione Personale e Organizzazione della capogruppo.

INDICATORI ECONOMICI GENERALI

I risultati del 2016 evidenziano la **capacità di creare valore** del Gruppo. Il **margine operativo lordo** sale a **896 milioni**

TABELLA N. 6 - I PRINCIPALI DATI ECONOMICI E PATRIMONIALI DEL GRUPPO ACEA (2015-2016)

(in milioni di euro)	2015	2016
ricavi netti	2.917,3	2.832,4
costi operativi	2.213,9	1.965,4
costo del lavoro	211,2	199,2
costi esterni	2.002,7	1.766,2
proventi/(oneri) partecipazioni non finanziarie	28,5	29,3
margine operativo lordo (EBITDA)	732,0	896,3
risultato operativo (EBIT)	386,5	525,9
gestione finanziaria	(91,1)	(111,6)
gestione partecipazioni	1,0	1,7
risultato ante imposte	296,4	416,1
imposte sul reddito	114,8	143,5
risultato netto	181,5	272,5
utile/perdita di competenza di terzi	6,6	10,2
risultato netto del Gruppo	175,0	262,3

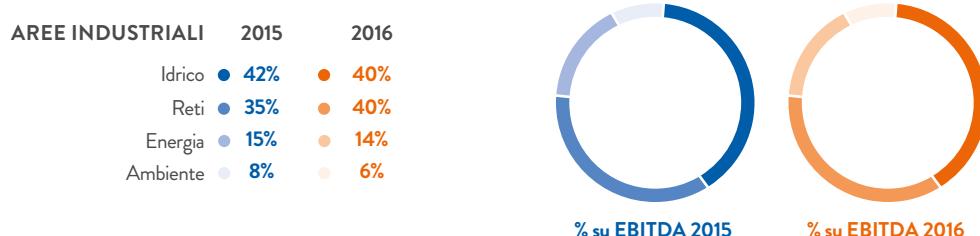
I **ricavi consolidati del 2016** ammontano a **2.832,4 milioni di euro** (2.917,3 milioni di euro nel 2015). Nella **filiera energia e gas** i proventi sono pari a **1.875,9 milioni di euro, in contrazione di circa il 7% rispetto al 2015. In crescita del 7,5% i ricavi delle attività di illuminazione pubblica e cimiteriale (78,6 milioni di euro nel 2016 rispetto ai 73,1 milioni di euro del 2015) mentre rimangono essenzialmente stabili i ricavi da certificati verdi (21 milioni di euro nel 2016 rispetto a 20,9 milioni nel 2015).**

I **servizi ambientali** (trattamento rifiuti, gestione discarica, produzione compost e CDR), con ricavi di **44,7 milioni di euro** registrano un **aumento di circa il 19%** rispetto al precedente anno. Il saldo dei ricavi delle **gestioni idriche** in Italia e all'estero è di **641 milioni di euro, in aumento dell'8,2%** rispetto ai 592,5 milioni di euro del 2015.

Il **margine operativo lordo (EBITDA)**, come ricordato di 896 milioni di euro, aumenta soprattutto grazie alle attività delle aree Idrico⁷ ed Energia e al contributo dato dalla razionalizzazione societaria e dall'implementazione

di euro (+22,5% sul 2015) e il **risultato operativo** arriva a **525,9 milioni di euro** (+36,1% su 2015). L'**utile di Gruppo** è **262,3 milioni di euro** con una **crescita del 49,9%** rispetto all'anno precedente.

GRAFICO N. 6 – CONTRIBUTO DELLE AREE INDUSTRIALI ALL'EBITDA COMPLESSIVO (2015-2016)



Il **risultato operativo (EBIT)** è di **525,9 milioni di euro** (+36,1% rispetto ai 386,5 milioni di euro all'esercizio precedente). L'EBIT è determinato dal valore degli **ammortamenti, accantonamenti e svalutazioni** che si attestano a 370,4 milioni di euro (+7,2% rispetto ai 345,5 milioni di euro del 2015). Tale variazione è il risultato, principalmente,

dell'aumento degli ammortamenti (da 234 a 254,2 milioni di euro), collegati alla crescita degli investimenti in tutte le aree, e dal leggero incremento delle svalutazioni (da 59 a 64,7 milioni di euro); praticamente stabili gli accantonamenti (da 52,5 a 51,5 milioni di euro).

⁷ I ricavi dalle gestioni idriche estere incidono per circa l'1,8% sul totale dei ricavi idrici e per circa lo 0,4% sul totale ricavi del Gruppo. Per una breve descrizione delle gestioni estere si veda il capitolo *Le attività estere*.

ANALISI DEL CONTESTO, STRATEGIA E SOSTENIBILITÀ

ANALISI DEL CONTESTO

Acea ha cura di analizzare con regolarità il **contesto di riferimento esterno**, al fine di individuare, definire e valutare i fattori che assumono rilievo per il business e possono influire sul perseguimento degli obiettivi strategici. In particolare, l'**evoluzione degli ambiti sostenibilità d'impresa, normativo, regolatorio, competitivo e di mercato** rappresenta aspetti distinti ma integrati di un quadro complessivo, che delinea il **prevalente scenario di riferimento entro il quale comprendere la gestione svolta e l'indirizzo prospettico dell'organizzazione**.

Contesto di sostenibilità – Il 2016 è stato un anno di transizione, caratterizzato dall'**impegno a divulgare**, e tradurre in **pratiche adeguatamente pianificate** nelle realtà nazionali, gli accordi chiave in materia di sviluppo sostenibile sottoscritti, a livello internazionale, nell'ultima parte del 2015, quali **COP21 di Parigi** e i **17 Obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030 ONU** (Sustainable Development Goals - SDG).

I Paesi sottoscrittori si sono posti l'obiettivo di portare al cuore delle politiche, sovranazionali e interne, un approccio orientato allo sviluppo sostenibile, individuando e definendo gli strumenti adeguati. In tale ottica possono essere letti, ad esempio, a livello internazionale, i lavori della **COP22 di Marrakech** che ha proseguito il percorso intergovernativo volto ad attuare gli accordi di Parigi e, a livello nazionale, le attività dell'**Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile** (ASVIS), che si è fatta promotrice e coordinatrice delle iniziative multistakeholder in favore del raggiungimento degli Obiettivi di sviluppo sostenibile ONU.

L'**implementazione degli SDG**, in particolare, è stata elemento centrale di **numerose iniziative istituzionali**. La **Commissione Europea** ha evidenziato il proprio impegno per la realizzazione dell'Agenda 2030, riaffermando la centralità dello sviluppo sostenibile quale principio guida delle sue politiche (COM 2016/739). In **Italia**, il lavoro svolto sotto la guida del

Ministero per l'Ambiente, con ampio coinvolgimento degli stakeholder, porterà a breve alla **Proposta di Strategia Nazionale per lo Sviluppo Sostenibile**, con riferimento all'Agenda 2030; va notato, inoltre, che, sebbene l'impegno debba essere di livello nazionale, **l'ONU ha sottolineato il contributo atteso dal settore produttivo**.

Anche la riforma della Legge di Bilancio ha previsto l'**inclusione degli indicatori di benessere equo e sostenibile (BES) – in progressiva convergenza funzionale agli SDG** – nella documentazione del ciclo di Bilancio dello Stato (Documento di Economia e Finanza e un'apposita relazione alle Camere), per avviare una lettura delle misure di politica economica pubblica valutandone gli effetti, a priori e a consuntivo, sulle dimensioni della sostenibilità del Paese (ad esempio su salute, relazioni sociali, ambiente, paesaggio e patrimonio culturale, ecc.). Infine, in dicembre, è stato approvato il **Decreto legislativo** (D.lgs. 30 dicembre 2016 n. 254) **che ha recepito nell'ordinamento interno la Direttiva UE 95/2014 sull'informativa aziendale non finanziaria**, prevedendo l'obbligo, per le **imprese quotate**, di abbinare alla reportistica tradizionale di bilancio anche l'informativa non finanziaria, ovvero di sostenibilità, per “assicurare la comprensione dell'attività di impresa, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta”.

Contesto normativo – Il contesto normativo di riferimento per Acea è ampio ed articolato date: la **specificità dei business gestiti** – idrico, energetico e ambientale – su cui intervengono dettagliate discipline normative e regolatorie; la **varietà**

degli ambiti disciplinati dal normatore, che incidono su tutta l'operatività aziendale, dai profili amministrativi autorizzativi a quelli di tutela del mercato e della concorrenza; la peculiarità della natura di **società quotata**. Lo scenario normativo, pertanto, viene analizzato in ottica **multidisciplinare**, effettuando una ricognizione circolare ed un'analisi interpretativa continua, al fine di segnalare sviluppi di particolare rilevanza, individuando e valutando rischi e opportunità su strategia e gestione operativa.

Da tale scenario emergono alcuni aspetti particolarmente significativi: l'innovazione apportata dalla riforma del **Codice degli appalti**, che condurrà ad una radicale trasformazione, nel tempo, delle regole e dei sistemi di funzionamento della contrattualistica pubblica; l'impegno per assicurare il costante allineamento delle attività aziendali al **Codice del Consumo** e al **Codice Privacy**, conformando i processi operativi commerciali ai precetti delle due discipline e garantendo la compliance verso eventuali provvedimenti delle Autorità garanti della concorrenza e mercato e per la protezione dei dati personali. La natura industriale dei servizi gestiti, inoltre, rende significativa l'attenzione da porre sui profili **normativi amministrativi** collegati sia ai procedimenti autorizzativi per la costruzione, rinnovo e gestione degli impianti, con evidenti ricadute sulla capacità di garantire la continuità operativa dei business gestiti, sia ai riconoscimenti dei regimi incentivanti degli impianti energetici (titoli efficienza energetica, ex certificati verdi, altri incentivi riconosciuti dal sistema normativo). Alla luce della strategia di sviluppo del business “ambiente” (trattamento e termovalorizzazione rifiuti, compostaggio, gestione fanghi di depurazione) assume particolare rilievo l'**evoluzione della normativa ambientale**. Infine, date le operazioni di acquisizioni e fusioni in corso in tutto il comparto delle Utility, emerge anche il tema della compliance alla **normativa antitrust** relativa alla disciplina delle concentrazioni, atta a prevenire il manifestarsi di posizioni di abuso di mercato.

Contesto regolatorio – Dal punto di vista regolatorio, il 2016 ha rappresentato il primo anno di applicazione dei nuovi metodi tariffari, sia idrico che elettrico.

Nel **settore idrico**, l'intero anno è stato speso, con ampio impegno per tutti i soggetti coinvolti, nella determinazione e approvazione dei **nuovi piani tariffari 2016-2019**, compresa la **nuova Convenzione di Gestione**, che rappresenta uno degli elementi di rilievo rivisti a seguito delle indicazioni previste nelle delibere 656/15 e 664/2015. Il nuovo schema **definisce i contenuti minimi essenziali della convenzione tipo** tra ente di governo dell'ambito e gestori del servizio idrico integrato, al fine di garantire una regolamentazione uniforme su tutto il territorio nazionale. Tale nuovo schema ha specifico riguardo agli strumenti per il **mantenimento dell'equilibrio economico finanziario delle gestioni** e all'aggiornamento dei dati e delle informazioni alla base degli atti di programmazione richiesti dall'Autorità ai fini dell'approvazione della predisposizione tariffaria. Dal punto di vista maggiormente operativo, ha trovato implementazione la **disciplina della qualità commerciale**, delibera 655/2015, elemento di svolta importante ai fini dell'emancipazione e modernizzazione del settore idrico.

Il **settore elettrico**, oltre all'introduzione di alcuni cambiamenti dal nuovo periodo tariffario, ha mostrato una certa dinamicità su temi di carattere normativo, di qualità e di innovazione. In generale, il nuovo periodo tariffario partito il 1° gennaio 2016 ha, per la prima volta, la **durata di 8 anni**, di cui i primi quattro secondo un quadro regolatore di riferimento ag-

giornato ma ancora in linea con i precedenti periodi tariffari, mentre per il successivo periodo, 2020-2023, l'AEEGSI ha annunciato che **verrà introdotta una nuova disciplina** tariffaria per il riconoscimento dei costi del settore, che prelude ad un approccio fondato sulla spesa totale, comprensiva sia dei costi operativi che di capitale, il cosiddetto approccio “**Totex**”. Nel corso del 2016, con la delibera 87/2016, è stata introdotta, in via sperimentale e con riferimento al futuro cambio di disciplina di riconoscimento dei costi, una **nuova struttura tariffaria fondata su schemi di regolazione incentivante**, applicata ai sistemi di **smart metering di seconda generazione**. Nel triennio 2017-2019 tali schemi saranno applicati solo alle spese di capitale, mentre a partire dal 2020 il riconoscimento dei costi sarà basato, in via integrale, sulla spesa totale (sia costi operativi che di capitale), in applicazione del sopra citato approccio “Totex”.

Un'altra importante novità, introdotta dalla legge 28 dicembre 2015, n. 208 (Legge di stabilità 2016), è stato, a partire dal 2016, per i titolari, residenti, di utenza di fornitura di energia elettrica, il pagamento del canone Rai tramite addebito nelle relative bollette di fornitura di energia. Le disposizioni attuative del Ministro dello Sviluppo Economico hanno definito termini e modalità per il riversamento all'Erario delle somme riscosse dalle imprese elettriche e le conseguenze di eventuali ritardi, sia sanzioni che interessi moratori. È previsto, inoltre, un contributo forfettario di 28 milioni di euro complessivi, per gli anni 2016 e 2017, che l'Agenzia delle Entrate, in base ai criteri definiti dall'AEEGSI, ripartirà tra le imprese elettriche, a compensazione degli investimenti affrontati, e documentati, per lo svolgimento delle attività previste. In data 29 dicembre 2016 l'Autorità ha avviato un'indagine conoscitiva sui costi affrontati dagli esercenti dell'attività di vendita al fine di individuare i criteri di ripartizione del contributo forfettario: il processo è ancora in fase di definizione. Nell'anno è proseguito il percorso, già avviato dall'Autorità nel 2015 (delibera 271/2015/R/com), finalizzato a definire la riforma delle tutele di prezzo dei clienti finali, in coerenza con quanto già indicato nel Quadro strategico 2015-2018, per consentire la maturazione della domanda del mercato retail (prevalentemente clienti domestici) verso la piena liberalizzazione del mercato energetico. Tale percorso regolatorio si è emancipato rispetto alla normativa primaria, nella quale la fine della Maggior Tutela è collegata all'iter del cosiddetto “**ddl Concorrenza**”, ancora in approvazione. L'AEEGSI ha costituito, infatti, un proprio percorso agevolato di uscita dalla Maggior Tutela verso il Mercato Libero, la cosiddetta “**Tutela Simile**”.

Contesto competitivo e di mercato - Nel settore Ambiente (trattamento e valorizzazione dei rifiuti, incluso il recupero energetico), alla luce di un quadro regolatorio nazionale che prevede forme incentivanti, e in coerenza con le direttive europee in tema di recupero di materia e di energia, il contesto

di mercato evidenzia una “domanda potenziale” elevata, data l'attuale situazione di produzione, smaltimento e capacità di trattamento dei rifiuti nelle aree di tradizionale operatività del Gruppo Acea e in quelle limitrofe. Si evidenziano, pertanto, chiare opportunità di consolidamento e sviluppo, tenendo conto altresì della disponibilità di nuove tecnologie (ad esempio nel compostaggio), nonché della possibilità di realizzare forme di integrazione industriale con altri operatori. Per quanto riguarda l'attività di recupero/smaltimento dei rifiuti prodotti dalle società idriche del Gruppo, in qualità di primo player nazionale del servizio idrico integrato e pertanto forte produttore di fanghi da depurazione, viene stimolata l'esigenza - nell'ambito dei servizi ambientali a valore aggiunto (trattamento fanghi, compost) - di ampliare le potenzialità di smaltimento/recupero dei fanghi, fino alla realizzazione di una completa e diretta gestione in house dell'intera filiera.

Nel **settore Energia**, comparto vendita, l'aspetto prospettico di maggior rilievo è rappresentato dal completamento della liberalizzazione della vendita al dettaglio, con la prevista abolizione, nel 2018, del regime in maggior tutela, che ancora include circa i due terzi dei consumatori. Si attende un incremento di competitività tra gli operatori e la conseguente ricerca di elementi distintivi a valore aggiunto, da perseguire tramite investimenti in innovazione tecnologica e digitalizzazione a servizio del cliente.

Anche per lo sviluppo del comparto **Reti-distribuzione di energia**, si configura un ruolo rilevante dell'innovazione tecnologica: a favore di un ulteriore progresso nell'automazione ed efficientamento dei processi e per applicazioni in ambito smart metering, smart grid e in ottica smart city. In quest'ultimo ambito (smart city), si possono prevedere, inoltre, potenziali sinergie con altri operatori in merito a nuove opportunità di business (ad esempio banda ultralarga). Le prospettive di crescita dell'area **Reti-illuminazione pubblica**, per gli operatori con un know how specifico consolidato, risiedono, principalmente, in un prevedibile incremento della domanda di applicazione di illuminotecnica di ultima generazione a risparmio energetico (LED) da parte dei territori ancora sprovvisti.

Nel **settore Idrico**, i principali driver evolutivi sono indicati dal progressivo avanzamento della regolazione da parte dell'AEEGSI che premia l'efficienza degli operatori. In analogia al settore elettrico, infatti, l'Autorità nazionale sta procedendo nell'implementazione di un meccanismo di premialità/penalità legato al rispetto di standard di prestazione (livelli di servizio) nonché di un sistema di indennizzi automatici ai clienti. Si delineano, pertanto, per i gestori del servizio, opportunità di sviluppo strettamente collegate alla capacità di adottare sistemi tecnologici evoluti, modelli informativi e organizzativi ad alta efficienza, standardizzati e replicabili, in grado di incidere sensibilmente sul miglioramento delle performance.

LE INIZIATIVE DI CONSOLIDAMENTO ACEA NELLE GESTIONI IDRICHE

x

Nel mese di novembre Acea, nell'ambito dei percorsi di crescita e consolidamento che stanno caratterizzando il comparto delle Utility, ha portato avanti alcune **operazioni di acquisizione**, che ne rafforzano ulteriormente il ruolo di leader nazionale nel settore idrico.

Acea, infatti, ha **sottoscritto i contratti preliminari** per l'acquisizione dal Gruppo Veolia di **Idrolatina**, detentrice del 49% della società Acqua Latina, attiva nell'ATO 4 Lazio meridionale, e del 19,2% di **Geal**, attiva nei servizi idrici integrati in provincia di Lucca; con questa quota, che si somma a quanto già detenuto tramite Crea SpA, Acea consolida, fino al 48%, la partecipazione nella società lucchese.

Sempre nell'anno, Acea ha **sottoscritto i contratti preliminari** per l'acquisizione di **Severn Trent Italia** dal Gruppo Severn Trent Plc. Tramite questa operazione, Acea entra in possesso del 64% di **Umbridue Servizi Idrici**, attiva nell'Ambito Territoriale Integrato 4 Umbria, arrivando complessivamente al 98%, grazie alle quote detenute in precedenza; ed acquisisce altresì l'80% di **Iseco**, operativa nella gestione e manutenzione di impianti di trattamento acque reflue e fanghi. Il prezzo complessivo per l'acquisizione di tali partecipazioni è stato determinato in circa **24,4 milioni di euro**.

STRATEGIA E SOSTENIBILITÀ

I tratti peculiari del Piano industriale e del Piano di Sostenibilità

Nel marzo 2016, il Consiglio d'Amministrazione di Acea SpA ha approvato il **Piano Industriale** e, in novembre, il **Piano di Sostenibilità, con riferimento all'arco temporale 2016-2020**, di seguito delineati nei tratti peculiari.

Sulla base dello scenario di contesto e del proprio piano di sviluppo, Acea ha approvato il **Piano Industriale 2016-2020**, focalizzandosi su:

- consolidamento delle **attività regolate**, che generano il maggior margine operativo lordo e dove interviene un nuovo quadro regolatorio tariffario;

- **innovazione, efficienza organizzativa ed operativa**, con un'accelerazione delle iniziative pertinenti ricomprese nell'ambito del progetto Acea 2.0;
- miglioramento della **qualità dei servizi**, realizzato con una forte innovazione tecnologica, anch'essa correlata ad Acea 2.0, e basato sulla **centralità del cliente**;
- sviluppo degli impianti industriali di trattamento rifiuti e compostaggio, perseguitando lo sviluppo sostenibile sia in **termini ambientali che economico finanziari**.

Il Piano Industriale prevede un **aumento degli investimenti** rispetto ai target del precedente Piano attestandosi a **2,4 miliardi di euro**.

OBIETTIVI STRATEGICI DEL PIANO INDUSTRIALE 2016-2020 PER AREA DI BUSINESS

X

AREA DI BUSINESS

STRATEGIA



AMBIENTE

TERMOVALORIZZAZIONE
DEI RIFIUTI E SERVIZI AMBIENTALI

- crescita e consolidamento della posizione nel business, cogliendo le **opportunità di sviluppo nelle regioni presidiate** (Lazio, Toscana e Umbria), con l'obiettivo di diventare il terzo operatore nazionale nel settore del trattamento industriale dei rifiuti;
- nuovi investimenti per il **potenziamento e sviluppo della capacità di trattamento rifiuti e compostaggio**.



ENERGIA

GENERAZIONE,
APPROVVIGIONAMENTO E VENDITA
DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS

- ottimizzazione del portafoglio clienti, con **focus sui territori core**;
- sviluppo di **iniziative di efficienza energetica**;
- **ammodernamento** degli impianti di generazione;
- miglioramento della **qualità dei servizi erogati** e della **relazione con i clienti**, attraverso lo sviluppo di servizi ad alto contenuto tecnologico collegati alla piattaforma Acea 2.0 (CRM, canali digitali, sistemi di fatturazione).



IDRICA

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO
(ACQUEDOTTO, DISTRIBUZIONE,
DEPURAZIONE, FOGNATURA)

- sfruttamento delle novità tariffarie previste dal nuovo ciclo regolatorio 2016/2019, per traguardare le **premialità previste per gli operatori efficienti**;
- **ammodernamento delle infrastrutture** (rete e depurazione), introducendo nuove tecnologie e adottando **processi di automazione** (WFM) nella gestione delle attività operative, dalla pianificazione all'esecuzione lavori, generando recuperi di efficienza;
- sviluppi all'estero (America Latina) proponendo nelle gestioni in essere il know how e le innovazioni già realizzate in Italia.



RETI

DISTRIBUZIONE ELETTRICA,
EFFICIENTAMENTO ENERGETICO,
INNOVAZIONE TECNOLOGICA,
SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA

- aumento degli investimenti per la prosecuzione delle attività di **ammodernamento delle reti in una prospettiva di smart city**;
- **standardizzazione di processi** e integrazione delle tecnologie per consolidare la gestione delle reti, nell'ambito del progetto Acea 2.0;
- sfruttamento ottimale delle novità introdotte dall'AEEGSI col ciclo tariffario 2016/2023;
- ammodernamento e ampliamento della rete di illuminazione pubblica, con l'impiego massivo di **tecnologia a LED per i corpi illuminanti**.

Nel corso dell'anno, Acea ha altresì elaborato il nuovo **Piano di Sostenibilità del Gruppo 2016-2020**, che si qualifica, in primo luogo, per il modo in cui è stato prodotto. Il percorso, che ha preso le mosse in marzo per concludersi in novembre, con l'approvazione, per la prima volta, in Consiglio di Amministrazione, è stato, infatti, caratterizzato:

- dal **coinvolgimento ampio, diretto e collegiale del management** del Gruppo nella definizione degli obiettivi di sostenibilità;
- da un approccio volto a **promuovere la visione sistemica ed integrata** verso lo sviluppo sostenibile, in considerazione della Visione e Missione aziendale, del Piano industria-

- le e delle tendenze evolutive internazionali;
- dall'individuazione di obiettivi, incentrati sui **temi più rilevanti** ed in grado di contribuire maggiormente alla **generazione di valore** per l'azienda.

Il Piano di Sostenibilità **interviene su due livelli aziendali**, quello di **governance** e quello **operativo**.

Il primo (governance) riporta **6 ambiti d'intervento** volti ad **agevolare la progressiva integrazione della sostenibilità nella gestione dell'impresa**, agendo su aspetti trasversali dell'organizzazione, con ricadute interne ed esterne ad essa.

GRAFICO N. 7 – IL LIVELLO GOVERNANCE DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2016-2020



Il secondo livello (operativo) contempla **5 macro obiettivi di sostenibilità**, declinati in ambiti d’azione e puntuali obiettivi operativi, descritti dettagliatamente nel presente documento (si veda il paragrafo *Il Piano di Sostenibilità 2016-2020 e gli obiettivi operativi*).

Tali macro obiettivi costituiscono la linea d’orientamento verso uno sviluppo sostenibile e responsabile, che Acea ha voluto indicare, in coerenza con la propria natura di Utility ed

aggiornando ed evolvendo la propria missione di impresa che svolge funzioni d’interesse generale.

Inoltre, i macro obiettivi del Piano di Sostenibilità sono stati sviluppati anche alla luce dell’evoluzione del contesto internazionale su tali tematiche (COP 21, SDG, ecc. si veda il paragrafo *Analisi del contesto*), instradando il percorso di Acea verso il contributo al perseguimento dei target più accreditati a livello internazionale.

IL LIVELLO OPERATIVO DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2016-2020: TRATTI PECULIARI DEI 5 MACRO OBIETTIVI

X

MACRO OBIETTIVO	STRATEGIA
 PROMUOVERE LA CENTRALITÀ DEL CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> orientamento a soddisfare le esigenze dei clienti, con particolare attenzione alle relazioni e alla qualità dei servizi.
 VALORIZZARE LE PERSONE NEL CAMBIAMENTO	<ul style="list-style-type: none"> rafforzamento del senso di appartenenza e spirito di squadra, facendo perno su partecipazione e coinvolgimento delle persone, valorizzandone il ruolo entro l’organizzazione.
 QUALIFICARE LA PRESENZA NEI TERRITORI E TUTELARE L'AMBIENTE	<ul style="list-style-type: none"> rafforzamento della presenza proattiva nel territorio – contesto ospitante, ambiente naturale e collettività – in qualità di soggetto in grado di valorizzarlo e tutelarlo.
 PROMUOVERE LA SALUTE E LA SICUREZZA LUNGO LA CATENA DEL VALORE	<ul style="list-style-type: none"> ampliamento delle responsabilità lungo la catena del valore, interna ed esterna.
 INVESTIRE IN INNOVAZIONE PER LA SOSTENIBILITÀ	<ul style="list-style-type: none"> imprimere una spinta di modernizzazione e innovazione sia entro l’organizzazione che nel contesto esterno sui temi che vedono coinvolta l’azienda.

L’impegno assunto da Acea con il Piano di Sostenibilità è valorizzato dalle evidenti **correlazioni tra obiettivi di sostenibilità ed aspetti operativi del business**, a testimonianza di un progressivo percorso di integrazione sinergica tra gestione delle attività industriali e aspetti di sostenibilità, entro una comune strategia.

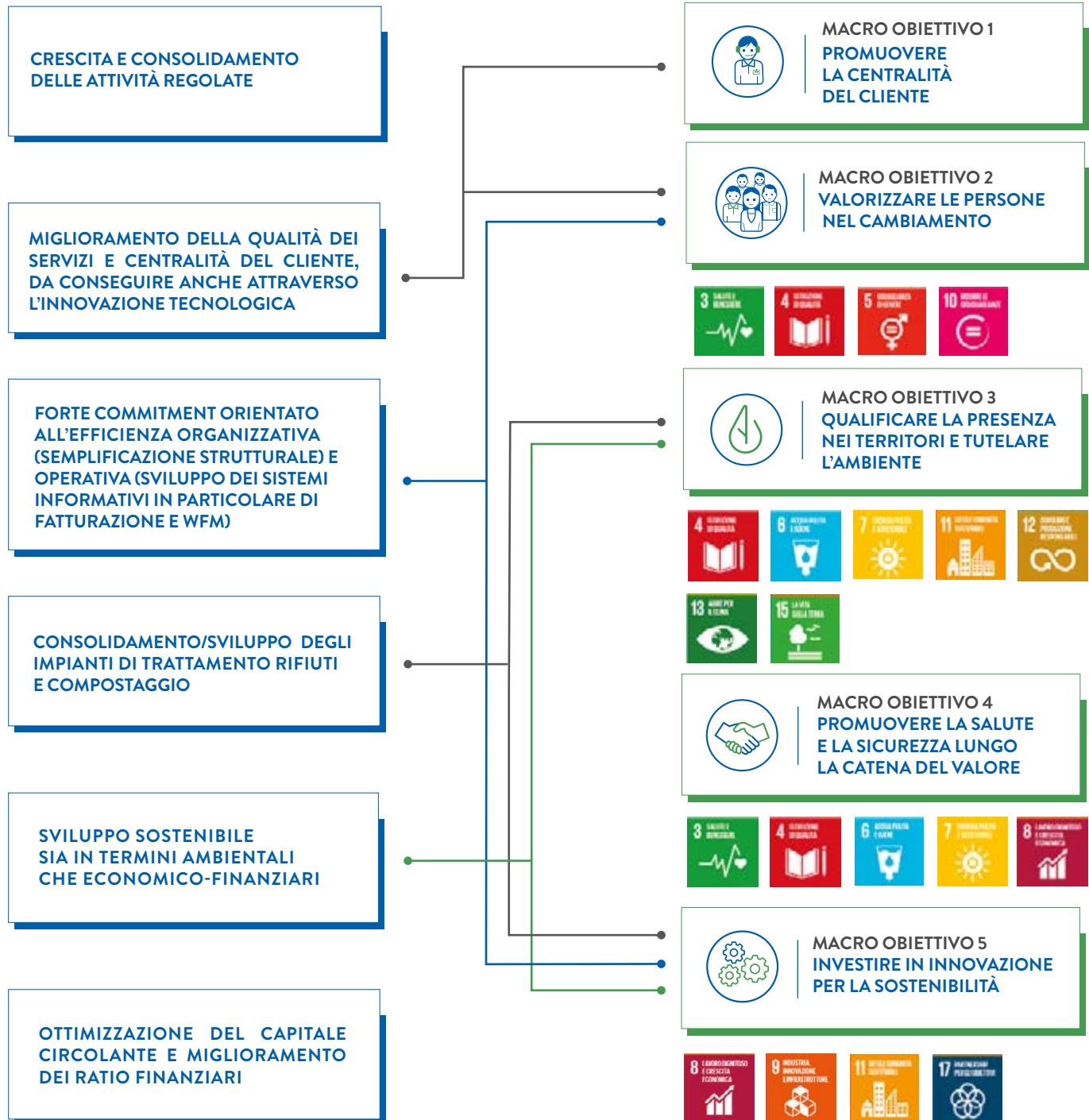
È stato, inoltre, costituito un **Tavolo di consultazione sulla sostenibilità**, composto da un nucleo di **Funzioni chiave della capogruppo**, con il compito di supervisionare l’andamento del Piano e sviluppare la **governance integrata** in Acea, monitorando il man-

tenimento della **coerenza tra Piano di Sostenibilità e Piano Industriale**, anche con riferimento all’allineamento al contesto esterno. Tali passi, infine, sono coerenti con l’orientamento delle **recenti normative in materia di sostenibilità**, tra cui il Decreto Legislativo 254/2016 sulla rendicontazione extra finanziaria (in recepimento della Direttiva UE 95/2014), il Codice di Autodisciplina delle società Quotate e, infine, l’Agenda 2030 ONU e i correlati Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDG).

La lettura integrata della strategia aziendale: obiettivi industriali e di sostenibilità

Allo scopo di rafforzare legami e reciprocità, in questa sede si propone una lettura combinata dei documenti programmatici aziendali: Piano Industriale e Piano di Sostenibilità (quest'ultimo correlato agli SDG dell'ONU), evidenziando coerenza e linee di collegamento tra di essi (si veda il grafico n. 8).

GRAFICO N. 8 – PIANO INDUSTRIALE E PIANO DI SOSTENIBILITÀ



Sono emerse **sinergie** tra i pilastri che guidano i target industriali ed i macro obiettivi di sostenibilità. In primo luogo, **l'orientamento al cliente**, tramite il ripensamento dei canali di contatto in termini di innovatività, per migliorarne accessibilità, funzionalità e capacità di risposta per l'utente ed il **miglioramento della qualità** dei servizi. Per perseguire questi obiettivi, anche in termini di **riorganizzazione** e semplificazione societaria, oltre alla leva tecnologica è necessario il **coinvolgimento del personale** che dovrà realizzare il cambiamento atteso. In tal senso, assume rilievo sia la **valorizzazione professionale** (crescita delle competenze e valutazione delle performance), sia l'alto livello di adesione

al percorso Acea 2.0, nonché il benessere organizzativo. L'orientamento verso **l'innovazione digitale** richiamata dal Piano industriale trova rispondenza negli obiettivi di **sostenibilità** che riguardano **l'innovazione organizzativa, tecnologica e di processo**. Per quanto riguarda la dimensione ambientale e sociale, un supporto al Piano industriale si riviene negli obiettivi di sostenibilità che perseguono target operativi sulla qualificazione della **presenza territoriale e la tutela ambientale**, il **contrasto al cambiamento climatico** e **l'uso efficiente delle risorse** anche in prospettiva di economia circolare.

IL PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2016-2020 E GLI OBIETTIVI OPERATIVI

Il Piano di sostenibilità 2016-2020, definito tramite il coinvolgimento collegiale del management del Gruppo, è stato approvato nel novembre 2016 dal Consiglio di Amministrazione di Acea SpA (si veda il paragrafo Strategia e sostenibilità), ed alla Presidente è stato attribuito il mandato, in coerenza con le deleghe a lei conferite sulle tematiche di sostenibilità, di

sovrintendere all'attuazione dello stesso e alla sua periodica revisione, in accordo con l'Amministratore Delegato.

Il Piano interviene sul livello governance e sul livello operativo: individua, infatti, 6 ambiti d'intervento volti ad integrare ulteriormente la sostenibilità nel governo d'impresa, e 5 macro obiettivi operativi di Gruppo.



Acea si impegna all'adeguata integrazione della sostenibilità nel governo dell'impresa, attraverso:

GOVERNANCE

- l'integrazione degli obiettivi di sostenibilità nel sistema di individuazione, valutazione e monitoraggio dei rischi aziendali;
- la lettura integrata dei dati economico-finanziari e di sostenibilità così da evidenziare il valore complessivamente generato dal Gruppo;
- l'introduzione nei sistemi di performance management di obiettivi orientati alla promozione di impatti sulla sostenibilità;

LIVELLO OPERATIVO

e con particolare attenzione ai seguenti **cinque macro-obiettivi** e ai relativi **ambiti di azione** ed **obiettivi operativi** (*):



PROMUOVERE LA CENTRALITÀ DEL CLIENTE

Miglioramento della comunicazione con i clienti

- Sviluppare il canale web come sito multifunzionale di Gruppo focalizzato sulle esigenze del cliente
- Realizzare iniziative di comunicazione con i clienti sull'evoluzione di Acea

Miglioramento della qualità dei servizi

- Migliorare la qualità commerciale dei servizi



VALORIZZARE LE PERSONE NEL CAMBIAMENTO

Valorizzazione professionale, formazione e sviluppo delle competenze

- Valorizzare il potenziale delle persone attraverso la formazione
- Creare competenze adeguate alla progressiva digitalizzazione dei processi aziendali
- Investire sull'evoluzione e il miglioramento del sistema di valutazione delle persone

Coinvolgimento delle persone nell'identità di Gruppo

- Aumentare il livello di coinvolgimento della popolazione aziendale
- Definire e promuovere un piano di employer branding

Inclusione e benessere organizzativo

- Rilevare e migliorare il benessere organizzativo di tutta la popolazione aziendale
- Valorizzare le diversità e promuovere l'inclusione



QUALIFICARE LA PRESENZA NEI TERRITORI E TUTELARE L'AMBIENTE

Riduzione dell'impatto ambientale

- Progettare e implementare azioni di contrasto al cambiamento climatico
- Promuovere un uso efficiente delle risorse, agevolando anche l'economia circolare
- Valorizzare i sistemi di gestione ambientali ed energetici certificati
- Implementare le logiche di sostenibilità nelle procedure degli acquisti

Contributo al benessere della collettività

- Promuovere attività con impatto positivo sul benessere della collettività dei territori in cui l'azienda opera
- Realizzare progetti di valorizzazione e riqualificazione del territorio

Consolidamento delle relazioni con il territorio

- Incrementare le relazioni con organi preposti e organizzazioni competenti per collaborare alla tutela ambientale
- Contribuire alla sensibilizzazione sulle tematiche sociali e ambientali

I 5 macro obiettivi, sono declinati in 14 ambiti d'azione, 26 obiettivi operativi e circa 90 target al 2020 e relativi kpi. È previsto un periodico aggiornamento del Piano, ed in particolare del livello operativo, affinché sia garantita coerenza con l'evoluzione degli orientamenti strategici industriali del Gruppo. Nel seguito, si presenta un'immagine di sintesi del Piano di

Sostenibilità e l'articolazione di dettaglio del livello operativo.
Sebbene il Piano sia stato approvato in novembre ed i target individuati siano, in prevalenza, al 2020, nel 2016 sono già state intraprese numerose azioni per il loro raggiungimento.

- la diffusione della «cultura della sostenibilità», tramite iniziative di sensibilizzazione e coinvolgimento degli stakeholder interni ed esterni sul tema;
- la valorizzazione degli elementi ESG (Environmental, Social, Governance) nei rapporti con azionisti e investitori;
- la lettura delle tendenze evolutive della regolazione, sia a livello nazionale che europeo, con riferimento a tematiche connesse alla sostenibilità negli ambiti in cui l'azienda opera.



PROMUOVERE LA SALUTE E LA SICUREZZA LUNGO LA CATENA DEL VALORE

Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro per i lavoratori del Gruppo

- Migliorare gli standard di sicurezza nei luoghi di lavoro
- Promuovere la cultura della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro

Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro per appaltatori e subappaltatori

- Sensibilizzare gli appaltatori in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro

Salute e sicurezza delle comunità in cui il Gruppo opera

- Garantire la salute e sicurezza dei clienti e della comunità di riferimento per i diversi servizi erogati



INVESTIRE IN INNOVAZIONE PER LA SOSTENIBILITÀ

Innovazione organizzativa

- Promuovere modalità di lavoro "smart"

Innovazione tecnologica e di processo

- Promuovere la sostenibilità e la resilienza del territorio urbano (smart city)
- Sviluppare sistemi di telecontrollo e intervento da remoto

Creazione e promozione della conoscenza

- Sviluppare progetti di ricerca in partnership con altre strutture competenti

(*) Ciascun obiettivo operativo è declinato in molteplici target e KPI nel Piano di dettaglio a cui si rinvia.

GLI OBIETTIVI DI DETTAGLIO DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2016-2020 E LE PRINCIPALI AZIONI 2016



MACRO-OBIETTIVO N. 1

PROMUOVERE LA CENTRALITÀ DEL CLIENTE

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2020 FUNZIONI/ SOCIETÀ OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2016
AMBITO DI AZIONE 1: MIGLIORAMENTO DELLA COMUNICAZIONE CON I CLIENTI			
Sviluppare il canale web come sito multifunzionale di Gruppo focalizzato sulle esigenze del cliente	<p>Andare online con il nuovo sito internet di Gruppo con caratteristiche di efficienza e trasparenza ACEA SpA - AI, RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE</p> <p>Monitorare e presidiare il miglioramento continuo delle funzionalità del sito in termini accessibilità e usabilità con validazione WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) ACEA SpA - AI, RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE</p> <p>Implementare sezioni informative del sito internet per rispondere alle esigenze di clienti con particolari tipologie di disabilità ACEA SpA - AI, RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE</p>	<p>Si/No: Sì A fine dicembre c'è stato il go live del sito unico: www.acea.it, completamente rinnovato. Il nuovo sito ha previsto il superamento, e chiusura, oltre che del precedente sito corporate anche dei siti delle società operative (Acea Energia, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gesesa, Crea Gestioni).</p> <p>Si/No: Sì (parzialmente avviato considerata la data del go live del 19 dicembre) Avviata la validazione delle WCAG (Web Content Accessibility Guidelines), Level A. Il website ha già i requisiti richiesti per livello A.</p> <p>Si/No: No (non avviata considerata la data del go live del 19 dicembre) Pianificato l'avvio dell'analisi per l'individuazione di template specifici per alcune disabilità, come ingranditori di testo, sintesi vocali e modifiche ai colori per adattarli alla visione e impostare il giusto contrasto tra testo e sfondo.</p>	
Realizzare iniziative di comunicazione e sensibilizzazione sull'evoluzione di Acea	<p>Comunicare al 100% dei clienti interessati i benefici del cambio della tensione di esercizio da 230V a 400V ARETI</p> <p>Illustrare il Programma Acea 2.0 e le sue evoluzioni alle 21 associazioni del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU) (target al 2017) ACEA SpA - AFFARI ISTITUZIONALI, ReC; ACEA ENERGIA - Customer Care; ACEA ATO 2 - Customer Care; ACEA ATO 5 - Customer Care</p> <p>Realizzare una campagna di comunicazione istituzionale su Acea 2.0 rivolta ai clienti (target al 2017) ACEA SpA - AI, RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE</p> <p>Realizzare una campagna di comunicazione per l'utilizzo dei canali digitali (webform e bolletta web) via call center ed e-mail ACEA ENERGIA; ACEA8CENTO</p> <p>Sensibilizzare i clienti all'uso dei canali digitali anche tramite l'implementazione di un'area self care presso il "salone del pubblico" ACEA ENERGIA; ACEA ATO 2</p>	<p>N. di clienti raggiunti dall'informazione/n. di clienti interessati (nessuna azione nell'anno).</p> <p>N. di associazioni coinvolte/n. di associazioni aderenti al CNCU: 20/21, (esclusa CTCTU che opera nella zona di Bolzano) Sono state realizzate attività di sensibilizzazione e orientamento delle Associazioni dei consumatori verso l'utilizzo dei canali digitali: principalmente la web form per le conciliazioni e i canali call ed email dedicati alle Associazioni stesse.</p> <p>Si/No: No La campagna sarà avviata nella primavera del 2017.</p> <p>Si/No: No (è stato organizzato un concorso) Nell'anno non è stata realizzata una campagna di comunicazione, ma è stato organizzato il concorso Bolletta Wow (bolletta web), grazie al quale i clienti che hanno attivato il servizio di bolletta web hanno partecipato all'estrazione di premi quotidiani e settimanali e alla vincita di un superpremio finale. Nell'arco dei soli tre mesi di durata del concorso sono state attivate circa 30.000 nuove bollette web.</p> <p>N. clienti che hanno usufruito del canale self care/ totale clienti ricevuti nel salone del pubblico (per servizio): non disponibile per il 2016 A dicembre, in seguito al restyling dell'area sportelli della sede centrale, è stata attivata la copertura wi fi ed inaugurata l'area clienti self care, dotata di 7 tablet. L'area di self-care sarà implementata nel corso del 2017.</p>	
Migliorare la qualità commerciale dei servizi	Implementare un sistema (C4C) per la gestione integrata del profilo del cliente, anche nel caso in cui usufruisca di diversi servizi (energia, idrico, gas) ACEA ENERGIA; ACEA ATO 2	Si/No: Sì Il go live del C4C è stato effettuato con successo il 5 dicembre 2016, in concomitanza con quello di Twins On SAP.	
AMBITO DI AZIONE 2: MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI			

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2020 FUNZIONI/ SOCIETÀ OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2016
AMBITO DI AZIONE 2: MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI			
(segue) Migliorare la qualità commerciale dei servizi	Ridurre i tempi di attesa allo sportello ad un massimo di 30 minuti ACEA ATO 2 - Customer Care; ACEA ATO 5 - Customer Care; ACEA ENERGIA - Customer Care;	Tempo medio di attesa dei clienti: Acea Ato 2: 23 minuti.	Nell'anno, Acea Ato 2 ha intrapreso azioni finalizzate al miglioramento delle performance, riuscendo a conseguire la riduzione del tempo di attesa (target 2020); le altre società hanno: potenziato, da agosto, lo sportello principale di 2 risorse (Acea Ato 5) e lanciato Twins SAP il nuovo sistema informatico per la gestione dei clienti (Acea Energia).
	Raggiungere il 90% di "one call solution" (call center) ACEA ENERGIA - Customer Care; ACEA ATO 2 - Customer Care; ACEA ATO 5 - Customer Care; ACEA8CENTO	Tasso di richiamata dello stesso cliente per la stessa problematica: non disponibile nel 2016	Le società hanno effettuato nel 2016 le analisi dei volumi di chiamate ai numeri verdi. L'adozione dei nuovi strumenti informativi di reportistica, consentita, progressivamente, anche l'analisi dei motivi di contatto e il monitoraggio del tasso di richiamata.
	Ampliare fino al 90% le operazioni commerciali eseguibili via web per tutti i servizi ACEA ENERGIA; ACEA ATO 2	% di funzionalità commerciali eseguibili via web: Acea Energia: 42%; Acea Ato 2: circa il 90%	In dicembre 2016 è avvenuto il rilascio del nuovo sito web e lo sviluppo del webform è in avanzamento.
	Implementare presso lo sportello strumenti atti ad agevolare clienti con particolari difficoltà (di natura linguistica, disabilità ecc.) ACEA ENERGIA	Si/No: in parte	Nel corso dell'anno sono state implementate, presso gli sportelli, soluzioni a beneficio dei clienti con esigenze specifiche; esse verranno attivate nel 2017, a seguito di una specifica campagna di comunicazione.



MACRO-OBIETTIVO N. 2

VALORIZZARE LE PERSONE NEL CAMBIAMENTO

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2020 FUNZIONI/ SOCIETÀ OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2016
AMBITO DI AZIONE 1: VALORIZZAZIONE PROFESSIONALE, FORMAZIONE E SVILUPPO DELLE COMPETENZE			
Valorizzare le risorse umane attraverso la formazione	Sviluppare le competenze manageriali e le soft skill delle persone del Gruppo attraverso la promozione di percorsi di formazione che coinvolgano l'80% di persone rispetto agli specifici target di progetto ACEA SpA - PERSONALE E ORGANIZZAZIONE	% di persone coinvolte rispetto agli specifici target di progetto: 95%	Nel 2016 sono stati erogati 10 percorsi esperienziali per supportare il personale impattato dal progetto Acea 2.0.
	Inserire almeno l'80% del personale tecnico (delle società operative) in percorsi di formazione su tematiche tecnico-specialistiche ACEA SpA - PERSONALE E ORGANIZZAZIONE	% di personale tecnico inserito in percorsi di formazione su tematiche tecnico specialistiche: 100%	Sono stati erogati a tutto il personale tecnico delle società Acea Energia, Acea Ato 2 e Areti percorsi di formazione su tematiche tecnico specialistiche (complessivamente 4.500 partecipazioni).
	Coinvolgere almeno l'80% di tutta la popolazione aziendale (circa 5.000 persone) in percorsi di formazione finalizzati all'acquisizione di competenze digitali ACEA SpA - PERSONALE E ORGANIZZAZIONE	% della popolazione aziendale coinvolta: 40%	Nell'anno è stata erogata una formazione di base sul digital a circa il 40% della popolazione aziendale tramite diversi percorsi formativi; è stato, inoltre, progettato un percorso formativo per gli operatori del centralino guasti.
Creare competenze adeguate alla progressiva digitalizzazione dei processi aziendali	Formare il 100% delle persone che lavorano nell'area Customer Care sull'utilizzo dei nuovi canali digitali disponibili ACEA SpA - PERSONALE E ORGANIZZAZIONE	% della popolazione di riferimento coinvolta: 100%	Sono stati erogati a tutto il personale operativo nell'area customer care delle società Acea Energia, Acea Ato 2 e Acea Ato 5 percorsi di formazione su tematiche finalizzate all'acquisizione di competenze digitali (complessivamente 350 partecipanti).
	Coinvolgere il 100% delle persone che lavorano nell'area Customer Care del Gruppo (circa 230 persone) in iniziative esperienziali che promuovono la cultura della customer centricity ACEA SpA - PERSONALE E ORGANIZZAZIONE	% della popolazione di riferimento coinvolta: Coinvolto il 78% della popolazione target (pari a 234 persone)	È stato erogato il percorso formativo <i>In volo verso...Acea 2.0 alla famiglia professionale "customer care"</i> .
Investire sull'evoluzione e il miglioramento del sistema di valutazione delle persone	Formare e coinvolgere il 100% delle persone del Gruppo in attività di formazione e comunicazione sul sistema di valutazione ACEA SpA - PERSONALE E ORGANIZZAZIONE	% della popolazione di riferimento coinvolta: 100%	Sono stati realizzati manualistica e video tutorial relativi al nuovo sistema di valutazione SAP cloud, implementato nel 2016.
	Introduzione nei sistemi di performance management di obiettivi orientati alla promozione di impatti sulla sostenibilità ACEA SpA - PERSONALE E ORGANIZZAZIONE	Si/No: Si	L'obiettivo Quality Award definito nell'ambito del sistema premiante impatta, insieme con altri obiettivi individuali, sulla promozione delle tematiche di sostenibilità.

(segue) MACRO-OBIETTIVO N. 2

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2020 FUNZIONI/ SOCIETÀ OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2016
AMBITO DI AZIONE 2: COINVOLGIMENTO DELLE PERSONE NELL'IDENTITÀ DI GRUPPO			
	<p>Organizzare iniziative di informazione ed engagement rispetto al tema del “cambiamento” rivolte ad almeno l’80% di persone coinvolte nei nuovi ruoli previsti dal programma Acea2.0</p> <p>ACEA SpA - PERSONALE E ORGANIZZAZIONE</p>	% della popolazione di riferimento coinvolta: 80%	Nel 2016, presso le società oggetto di go live nell’ambito del programma Acea2.0, è stato coinvolto in specifiche iniziative oltre l’80% del personale. Le iniziative sono state di tipo formativo, informativo o sono state organizzate occasioni atte a valorizzare i risultati conseguiti.
	<p>Sostenere la partecipazione di almeno il 50% della popolazione aziendale alle iniziative proposte nell’ambito del modello duale di accelerazione del cambiamento</p> <p>ACEA SpA - PERSONALE E ORGANIZZAZIONE</p>	% della popolazione di riferimento coinvolta: 30%	Nel 2016 la 1^ Coalizione Guida e l’Urgency Team hanno organizzato molteplici iniziative di coinvolgimento delle persone del Gruppo e gestito oltre 11 team di accelerazione a cui hanno partecipato 200 dipendenti, impegnati nella risoluzione di problematiche aziendali.
Aumentare il livello di coinvolgimento della popolazione aziendale	<p>Rilevare il livello di coinvolgimento della popolazione aziendale attraverso un engagement survey che coinvolga almeno l’80% della popolazione delle società del Gruppo e, sulla base dei risultati, progettazione di azioni di miglioramento</p> <p>ACEA SpA - PERSONALE E ORGANIZZAZIONE</p>	% della popolazione di riferimento coinvolta n. di iniziative di miglioramento progettate	Non è stata realizzata alcuna survey. Tuttavia nel corso del 2016 sono stati realizzati focus group e momenti di ascolto con team eterogenei per rilevare il livello di coinvolgimento delle persone (10% della popolazione aziendale).
	<p>Realizzare una comunicazione mirata rivolta alla popolazione aziendale sulle scelte strategiche, la missione e le politiche di Gruppo</p> <p>ACEA SpA - PERSONALE E ORGANIZZAZIONE</p>	Sì/No: Sì	Sono state realizzate 9 campagne di comunicazione interna: Cambiare Passo, Insieme Possiamo, 4YOU Service Desk, Ti presento Acea.it, Valore, E.L.E.N.A., Roma adotta Amatrice, Spegniamo lo spreco, Italia in classe A e un’iniziativa di solidarietà realizzata in occasione della consegna dei pacchi di Natale. Sono stati, inoltre, organizzati alcuni grandi eventi: Il Capitale Umano, Safety Day Acea, Roma 2016 e Acea Open Day.
	<p>Rafforzare l’employer identity, sviluppando un EVP (employee value proposition) coerente con la strategia aziendale</p> <p>ACEA SpA - PERSONALE E ORGANIZZAZIONE</p>	Sì/No: Sì	Sono stati realizzati, in collaborazione con alcune Università romane (LUMSA, La Sapienza, ecc.), la case history aziendale e il confronto con gli studenti. Inoltre è stata attivata la pagina linkedin dedicata.
Definire e promuovere un piano di employer branding	<p>Rafforzare l’employer identity attraverso il coinvolgimento di tutta la popolazione aziendale in iniziative promosse dalla Coalizione guida in collaborazione con l’Unità Comunicazione Interna di Acea</p> <p>ACEA SpA - PERSONALE E ORGANIZZAZIONE</p>	% della popolazione di riferimento coinvolta: 100%	Sono stati avviati, e in alcuni casi realizzati, alcuni progetti della Coalizione guida, tra cui Customer2me e Acea open day.
AMBITO DI AZIONE 3: INCLUSIONE E BENESSERE ORGANIZZATIVO			
	<p>Misurare il livello di benessere organizzativo percepito dall’intera popolazione aziendale tramite un’indagine di benessere organizzativo</p> <p>ACEA SpA - PERSONALE E ORGANIZZAZIONE</p>	% della popolazione di riferimento coinvolta	(nessuna azione nell’anno).
Rilevare e migliorare il benessere organizzativo di tutta la popolazione aziendale	<p>Approfondire i risultati dell’indagine di benessere organizzativo percepito tramite focus group</p> <p>ACEA SpA - PERSONALE E ORGANIZZAZIONE</p>	N. di persone coinvolte/ n. di persone da coinvolgere in survey e/o focus group	(nessuna azione nell’anno).
Valorizzare le diversità e promuovere l’inclusione	<p>Promuovere almeno 3 iniziative l’anno di sensibilizzazione su tematiche di diversity management e gender equality (Comitato Diversity)</p> <p>ACEA SpA - PERSONALE E ORGANIZZAZIONE; ACEA SpA - PROGETTI SPECIALI DI COMUNICAZIONE E RAPPORTI CON IL TERRITORIO</p>	N. di iniziative promosse: 3	A fine 2016 è stata costituita l’Unità People Care, a cui è seguita l’attività di reclutamento interno del personale; è stata formalizzata la collaborazione scientifica con l’Università Tor Vergata ed elaborate le linee guida. Sono stati organizzati 2 eventi di sensibilizzazione su temi di diversity e gender equality: Mai Più 2016; Roma Pride 2016 ed è stata attivata l’adesione a Parks - Liberi e Uguali.



OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2020 FUNZIONI/ SOCIETÀ OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2016
AMBITO DI AZIONE 1: RIDUZIONE DELL'IMPATTO AMBIENTALE			
Ridurre il consumo di energia elettrica per l'illuminazione delle sedi aziendali attraverso la sostituzione del 100% degli attuali corpi luce con lampade a tecnologia LED nelle aree adibite ad uffici già ristrutturate delle sedi di Via dell'Arte e di Piazzale Ostiense ECOGENA (dal 2017 l'obiettivo sarà in capo ad Acea SpA)	N. di corpi luce sostituiti con lampade a tecnologia LED nella sede di Via dell'Arte/n. totale di corpi luce presenti nella medesima sede N. corpi luce sostituiti con lampade a tecnologia LED nella sede di Piazzale Ostiense/n. totale di corpi luce presenti nella medesima sede		Nel 2016 sono state eseguite le azioni propedeutiche all'avvio del progetto ed in luglio è stata presentata istanza al GSE per il riconoscimento dei Titoli di Efficienza Energetica dell'iniziativa. Nel 2017, il progetto sarà ceduto alla Holding, che si farà carico direttamente dell'investimento e della realizzazione.
Ridurre del 60% i consumi per l'illuminazione pubblica attraverso la realizzazione del piano di ammodernamento della rete IP con tecnologia LED definito dal Comune di Roma (parametro di riferimento consumi 2015) ACEA ILLUMINAZIONE PUBBLICA	% di riduzione dei consumi per l'illuminazione pubblica: le installazioni sono iniziate nel secondo semestre del 2016 e la riduzione dei consumi si registrerà nel 2017		Nel corso dell'anno, a seguito della formalizzazione dell'accordo con Roma Capitale, Acea Illuminazione Pubblica ha sviluppato, in modo massivo, il Piano LED, arrivando ad installare 70.220 LED.
Ridurre del 5% il consumo specifico di gas naturale attraverso la riconversione dell'impianto termoelettrico di Tor di Valle a favore di un impianto di Cogenerazione ad Alto Rendimento (CAR) ACEA PRODUZIONE	% di riduzione del consumo specifico di gas naturale		(nessuna azione nell'anno).
Trasformare due impianti di compostaggio (Kyklos e uno di Solemme) in impianti integrati di compostaggio e digestione anaerobica Aquaser ACEA AMBIENTE	Sì/No: No (azioni propedeutiche)		A dicembre è stato avviato il cantiere per il primo stralcio dei lavori di adeguamento dell'impianto di Aprilia (Kyklos), il cui termine è previsto per fine 2018. Per l'impianto di Monterotondo (Solemme) è stata esperita una nuova procedura di gara.
Produrre 7.800 MWh/anno attraverso una nuova tecnologia anaerobica SAO (da fine dicembre incorporata in ACEA AMBIENTE)	MWh/anno prodotti: 4.910 MWh nel 2016		Nel 2016 l'impianto di compostaggio, dotatosi anche della sezione anaerobica del processo, è stato posto sotto collaudo. Sono stati prodotti, grazie all'uso del biogas, 4,9 GWh. Nel primo trimestre del 2017 l'impianto sarà sottoposto ad interventi di ottimizzazione.
Progettare e implementare azioni di contrasto al cambiamento climatico	Risparmiare 4.000 TEP/anno SAO (da fine dicembre incorporata in ACEA AMBIENTE)	Quota risparmio TEP≥ 4.000/anno; 3.196 TEP nel 2016	La quota di risparmio in TEP si riferisce al totale di energia prodotta dall'impiantistica del polo: digestore anaerobico nuovo; impianto FV (gestito da Acea Produzione) e impianto di valorizzazione biogas discarica.
Ridurre le emissioni di CO2 di circa 6.300 t ARETI	t di CO ₂ non emesse: circa 1.200 t nel 2016		Nell'anno sono stati realizzati: il rifacimento ed efficientamento della centrale termica della sede di via del Flauto (riduzione del consumo di metano pari a 1.779 m ³); l'efficientamento degli impianti di illuminazione interna della sede di via del Flauto, con un risparmio pari a circa 3,8 MWh; interventi di efficientamento della rete di distribuzione AT/MT/BT con riduzioni di perdite fisiche stimate pari a circa 3.109 MWh; l'impiego di trasformatori a perdite ridotte, con un risparmio di circa 131,8 MWh.
Realizzare un risparmio energetico di circa 15.500 MWh ARETI	MWh risparmiati/MWh netti distribuiti: 3.244,3 MWh risparmiati/10.070 MWh netti distribuiti		
Realizzare un risparmio di consumo di petrolio pari a circa 2.900 TEP ARETI	TEP risparmiati: 608 TEP nel 2016		
Incrementare del 30% annuo il numero degli eventi qualificabili come eco-sostenibili organizzati dalle società del Gruppo ACEA SpA - AI, RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE	Incremento % di eventi ecosostenibili		Sono state intraprese le attività propedeutiche all'approvazione interna del progetto.
Ridurre le tonnellate di plastica prodotte dall'industria e le correlate emissioni di CO2, grazie all'erogazione idrica delle Case dell'Acqua installate a Roma e in Provincia (≥ 100) ACEA ATO 2	t CO ₂ non emesse: 450 t plastica risparmiate: circa 250 t		Grazie all'erogazione idrica delle 46 Case dell'Acqua installate a Roma e in Provincia sono state risparmiate circa 250 t di plastica, corrispondenti a circa 450 t di CO ₂ non emessa (al netto della CO ₂ emessa per effetto del consumo di energia elettrica e di quella aggiornata all'acqua frizzante).
Ridurre del 5% i consumi in fase di depurazione, a partire dai depuratori che servono più di 100.000 abitanti ACEA ATO 2	% di raggiungimento del target finale pari a circa 6 GWh: 30%		Da aprile 2016 è stata adottata presso il depuratore di Ostia un'ottimizzazione della regolazione di ossigeno nel comparto di ossidazione che ha comportato un efficientamento energetico su base annua pari a 1,8 GWh.
Realizzare interventi di efficientamento energetico presso il 75% delle sedi di Acea Ato 2 e Acea Ato 5 ACEA ATO 2; ACEA ATO 5	kWh risparmiati N. eventuali certificati bianchi ottenuti		(nessuna azione nell'anno).

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2020 FUNZIONI/ SOCIETÀ OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2016
AMBITO DI AZIONE 1: RIDUZIONE DELL'IMPATTO AMBIENTALE			
Promuovere un uso efficiente delle risorse, agevolando anche l'economia circolare	Ridurre le "perdite reali" di acqua nelle reti di distribuzione idrica attraverso l'aumento del 2,5% della sostituzione delle condotte rispetto al 2015 ACEA ATO 2; ACEA ATO 5	Tasso di sostituzione delle condotte: per Acea Ato 5: 50% in più rispetto al 2015	In Acea Ato 2 è allo studio un Piano per la riduzione delle perdite reali, da sottoporre alle verifiche di fattibilità entro il primo semestre 2017. Acea Ato 5 ha attuato un piano di sostituzione nell'anno pari a 46.673 metri di condotte idriche (a fronte dei 23.262 metri sostituiti nel 2015).
	Ridurre del 5% l'acqua prelevata grazie alla riduzione delle "perdite reali" nelle reti di distribuzione idrica ACEA ATO 2; ACEA ATO 5	IWA: perdite reali in l/s km di rete mc prelevati dall'ambiente Acea Ato 5: 0,45 l/s su km (rete: 4.260 km) prelevati dall'ambiente 107,4 m³. Acea Ato 2: 0,88 l/s su km (rete: 11.117 km); prelevati dall'ambiente: 756 m³	Per Acea Ato 5 è in attuazione il Piano di distrettualizzazione delle reti idriche comunali. Per Acea Ato 2 il Piano per la riduzione delle perdite reali, da sottoporre a verifiche di fattibilità entro il primo semestre 2017, conterrà elementi di correlazione per raggiungere questo target.
	Diventare il terzo operatore di mercato italiano nel settore della gestione dei rifiuti ACEA AMBIENTE	t annue di rifiuti gestiti	Sono in programma, coerentemente con il Piano industriale, diversi progetti di sviluppo dell'Area industriale Ambiente. Nel 2016, Acea è sesto operatore nazionale.
	Produrre 9.000 t di compost di qualità all'anno SAO (da fine dicembre incorporata in ACEA AMBIENTE)	% compost prodotto/rifiuti org. da r.d. trattati: 4%	Programmate e messe in corso attività di ottimizzazione dell'impianto di trattamento per la piena esplicitazione delle sue potenzialità.
	Recuperare 100 t di ferro da rifiuti solidi urbani SAO (da fine dicembre incorporata in ACEA AMBIENTE)	% ferro recuperato/rifiuto indifferenziato conferito: 0,1%	Recuperate 110 tonnellate di ferro.
	Ridurre ulteriormente l'uso di carta grazie alla digitalizzazione dei processi, in particolare nei rapporti commerciali ACEA ENERGIA	N. bollette web attivate: 62.000 bollette web t carta annue risparmiate: 13 t carta/anno risparmiate	Nel 2016 sono passati alla bolletta web complessivamente 62.000 clienti. In termini di tutela dell'ambiente, ciò corrisponde, solo con riferimento alla carta, a circa 13 t/annue di carta risparmiate.
Valorizzare i sistemi di gestione ambientali ed energetici certificati	Mantenere le certificazioni dei sistemi di gestione ambientali ed energetici in essere ed estenderli sino al 100% delle principali società operative del Gruppo (settori energia, idrico e ambiente) ACEA SpA - PERSONALE E ORGANIZZAZIONE - Sistemi integrati di certificazione	% società operative con sistema di gestione ambientale ed energetico certificato (per settore operativo): per ISO 14001, è dotato di certificazione: il 70% delle società dell'area Idrico; il 100% delle società dell'area Reti; il 30% delle società dell'area Energia; il 60% delle società dell'area Ambiente. Per ISO 50001, è dotato di certificazione: il 21% delle società dell'area Idrico; il 100% delle società dell'area Reti; lo 0% delle società dell'area Energia; lo 0% delle società dell'area Ambiente.	Tutte le società operative controllate (tranne Acea Energia ed Ecogena) hanno un sistema di gestione ambientale certificato. Nel corso del 2016 il sistema è stato esteso ad Acea Elabori ed è stato impostato il modello per certificare la nuova società Acea Ambiente. Le società già certificate ISO 50001 hanno mantenuto il sistema di gestione dell'energia, ma nel 2016 non sono state ottenute nuove certificazioni.
	Ottenere la certificazione ISO14001:2015 in Acea Elabori (target al 2017) ACEA ELABORI	Si/No: Sì	Acea Elabori ha ottenuto la Certificazione ISO 14001:2015 nel dicembre 2016, rilasciata da RINA. L'ente di Certificazione Esterno RINA non ha rilevato non conformità.
	Estendere la certificazione del sistema di gestione QASE al 100% delle società del Gruppo Aquaser AQUASER (dal 2017 l'obiettivo sarà in capo ad Acea Ambiente)	N. di certificazioni ottenute/n. di certificazione programmate	Nel corso del 2016 Aquaser ha mantenuto la conformità e l'efficacia dei propri sistemi di gestione QAS mediante verifica esterna da parte del RINA. A seguito del processo di semplificazione societaria dell'Area Ambiente, le società Kyklos e Solemme sono state incorporate in A.R.I.A., rideonominata Acea Ambiente.
Implementare le logiche di sostenibilità nelle procedure degli acquisti	Garantire il mantenimento della certificazione ISO 50001 e l'esecuzione della diagnosi energetica per impianti che rappresentano il 50% dei kWh consumati ACEA ATO 2; ACEA ATO 5	Si/No (mantenimento della certificazione ISO 50001): Sì kWh su cui viene effettuata la diagnosi energetica/kWh totali impiegati	È stato aperto un tavolo tecnico coordinato da Utilitalia con la partecipazione delle società del Gruppo Acea, per redigere le linee guida per le diagnosi energetiche di impianti afferenti al servizio idrico; esse, una volta ultimate ed approvate, costituiranno il punto di riferimento nazionale per le redazione delle diagnosi energetiche.
	Partecipazione ai tavoli di definizione dei CAM dei referenti delle Società Operative per competenza Le principali società operative	N. di partecipazioni/n. di tavoli di definizione attivi su prodotti di competenza:	Nessuna azione realizzata nell'anno, eccetto un progetto allo studio in Acea Ato 2.
	Definizione di criteri minimi condivisi per definire un prodotto "green" o un servizio "sostenibile" che facilitino l'identificazione come «Acquisto Verde» dei fabbisogni, nella fase di compilazione degli Shopping Cart Le principali società operative	Si/No: in parte	In Areti sono stati definiti criteri di acquisti "green" per i trasformatori con esteri naturali ed i trasformatori a ridottissime perdite. In Acea Ato 2 è allo studio un progetto.

OBETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2020	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2016
AMBITO DI AZIONE 1: RIDUZIONE DELL'IMPATTO AMBIENTALE			
	Sensibilizzare e formare con percorsi ad hoc il 100% dei buyer e degli estensori delle specifiche tecniche (individuati dalle Società) Le principali società operative	% dei clienti interni, dei buyer e degli estensori delle specifiche tecniche (individuati dalle Società): Areti 100%	Areti ha realizzato incontri specifici nel corso del 2016 con tutte le risorse della società coinvolte nei processi di acquisto e redazione delle specifiche tecniche. In Acea Ato 2 è allo studio un progetto.
(Segue) Implementare le logiche di sostenibilità nelle procedure degli acquisti	Creare una sezione nella intranet che possa ospitare documentazione utile all'identificazione di prodotti "green" e servizi "sostenibili", principalmente a supporto degli estensori delle specifiche tecniche ACEA SpA - ACQUISTI E LOGISTICA	Sì/No: No	Il progetto è stato avviato nell'anno.
	Utilizzo dei Criteri Ambientali Minimi (CAM), di cui ai rispettivi Decreti Ministeriali, nelle specifiche tecniche di almeno il 50% delle categorie merceologiche compatibili con le necessità di acquisto del Gruppo e comprese nel Piano di Azione Nazionale per il GPP ACEA SpA - ACQUISTI E LOGISTICA	% di CAM utilizzati nelle specifiche tecniche relative a contratti vigenti, inerenti le categorie merceologiche di cui al "Target": 70%	Nella gara "Arredi per ufficio" introdotte, sia come obbligo che come premialità, le prescrizioni in merito a: prodotti vernicianti, emissioni di formaldeide e COV di cui al DM 22.02.2011.
AMBITO DI AZIONE 2: CONTRIBUTO AL BENESSERE DELLA COLLETTIVITÀ			
Promuovere attività con impatto positivo sulla collettività dei territori in cui l'azienda opera	Sostenere almeno 3 iniziative l'anno di carattere sociale per la promozione dello sport ACEA SpA - AI, RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE	N. di iniziative sociali per promozione sport sponsorizzate: 5 iniziative realizzate nell'anno	Acea, nel corso del 2016, ha realizzato/sponsorizzato le seguenti iniziative: Acea Camp; Volley Scuola - Trofeo Acea; Race for the cure - Susan G. Komen Italia; Sport e Società per l'Autismo - Colosseo; Acea con il Santa Lucia Basket in carrozzina.
	Rendere disponibili con riferimento alle società del Gruppo strumenti interattivi (es. mappe interattive) a beneficio di clienti e della collettività ACEA SpA - AI, RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE	N. delle società per le quali sono attivi gli strumenti interattivi/n. delle società del sito unico: 6/11	Con il go live del nuovo sito unico sono state pubblicate sulla home page le mappe delle Case dell'acqua, delle Fontanelle e dei Nasoni relativi a 5 società dell'idrico, e la mappa del piano Led per Roma di Acea Illuminazione Pubblica.
	Completare l'installazione di 100 "Case dell'acqua" nel territorio e istituire 4 presidi rotativi, camper dell'acqua ACEA ATO 2	N. di nuove case dell'acqua istallate/totale case dell'acqua da installare: 46/100 ; N. di presidi rotativi istituiti/n. di presidi rotativi da istituire	Installate e rese operative 21 Case dell'acqua nell'anno, per un totale raggiunto, al 31.12.2016, di 46 Case dell'Acqua tra Roma e provincia.
	Ammodernamento della rete elettrica di distribuzione e trasmissione ad alta e altissima tensione: rimozione di 152 tralicci ARETI	N. tralicci rimossi/n. tralicci da rimuovere: 34/152	Nell'anno sono stati realizzati interventi che hanno previsto la rimozione di 34 tralicci AT.
	Completamento della realizzazione della rete di monitoraggio della qualità dei fiumi Tevere e Aniene attraverso l'installazione di n. 2 nuove centraline (target al 2017) ACEA ELABORI	N. di centraline installate/n. di centraline da installare: 2/2 (target raggiunto e completato)	Nell'ambito del "Contratto di Fiume Tevere", Acea Elabori ha supportato Acea Ato 2 nella realizzazione di 2 ulteriori stazioni di monitoraggio della qualità dei fiumi Tevere e Aniene che, aggiungendosi alle 4 centraline già attive, completano il quadro conoscitivo degli impatti nei diversi tratti fluviali.
Realizzare progetti di valorizzazione e riqualificazione del territorio	Assicurare maggiore coinvolgimento di Acea nella sensibilizzazione della cittadinanza su temi etici o su campagne sociali adottate dal Comune di Roma, attraverso eventi di illuminazione temporanea di monumenti, fontane, piazze ed edifici pubblici. ACEA ILLUMINAZIONE PUBBLICA	N. di eventi illuminati gratuitamente: 16 eventi illuminati gratuitamente nell'anno	Nel 2016 Acea IP ha realizzato 16 eventi, sponsorizzati da REC, a favore del comune di Roma. Cinque di questi eventi sono stati realizzati in solidarietà alle nazioni colpite da attentati.
	Incrementare del 5% annuo gli investimenti in sviluppo del territorio romano attraverso il sostegno a progetti a supporto del miglioramento della qualità urbana (dato base 450.000 euro anno 2015) ACEA SpA - PROGETTI SPECIALI DI COMUNICAZIONE E RAPPORTI CON IL TERRITORIO	% incremento annuo degli investimenti: 8% (488.000 € rispetto ai 450.000 € del 2015)	Nell'anno Acea, pur non avendo replicato il progetto "Acea per Roma", ha realizzato numerose iniziative di supporto al miglioramento della qualità urbana.
AMBITO DI AZIONE 3: CONSOLIDAMENTO DELLE RELAZIONI CON IL TERRITORIO			
Incrementare le relazioni con organi preposti e organizzazioni competenti per collaborare alla tutela ambientale	Istituire comitati consultivi sui territori in cui il Gruppo opera ACEA ATO 2	N. di comitati istituiti	Nel 2016 sono stati studiati i modelli di "Comitato Consultivo" adottati da comparables nazionali ed avviato l'iter di individuazione dei territori più adatti alla sperimentazione di un modello di engagement per Acea Ato 2.

(segue) MACRO-OBIETTIVO N. 3

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2020 FUNZIONI/ SOCIETÀ OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2016
AMBITO DI AZIONE 3: CONSOLIDAMENTO DELLE RELAZIONI CON IL TERRITORIO			
	Sostegno o gestione di almeno 10 iniziative di sensibilizzazione e promozione su tematiche di utilità sociale l'anno (prevenzione oncologica, diritti donne, tutela della diversità) ACEA SpA - PROGETTI SPECIALI DI COMUNICAZIONE E RAPPORTI CON IL TERRITORIO	N. di iniziative sostenute e/o gestite: 10 iniziative sostenute nell'anno	Acea ha sostenuto 10 iniziative di sensibilizzazione e promozione su tematiche di utilità sociale. Tra le principali: Roma Pride 2016; Progetto Parent Training-Fondazione Bambino Gesù; Giornata internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne ecc.
	Progettazione e implementazione di campagne di sensibilizzazione rivolte agli alunni delle scuole dell'obbligo presenti nei territori dove operano le Società del Gruppo sull'utilizzo responsabile delle risorse naturali (risposta al 100% della domanda) ACEA SpA - PROGETTI SPECIALI DI COMUNICAZIONE E RAPPORTI CON IL TERRITORIO	% di domande di partecipazione accolte: 100% - sono state accolte tutte le domande di partecipazione	Acea ha realizzato il progetto per le scuole L'Ambiente che voglio da grande, organizzando, presso il proprio Centro congressi La Fornace e con la docenza dei dipendenti del Gruppo, 9 giornate formative dedicate al ciclo dell'acqua e 2 alla filiera dell'energia; il progetto ha coinvolto 33 Istituti scolastici, 113 classi e circa 2.700 tra alunni ed insegnanti.
Contribuire alla sensibilizzazione sulle tematiche sociali e ambientali	Progettazione e implementazione di un piano di comunicazione sull'utilizzo sostenibile delle risorse idriche ed elettriche rivolto ai cittadini ACEA ATO 2; ACEA ATO 5; ARETI	Si/No: altre iniziative di comunicazione	In occasione dell'“European Mobility Week” Arete ha realizzato un'area espositiva, per promuovere le proprie attività in tema di mobilità elettrica, ed ha partecipato come relatore sulla mobilità sostenibile al convegno “Progetti per Roma”. Dipendenti di Arete e di Acea Ato 2 hanno partecipato come “docenti” sui temi energia e acqua, al progetto L'ambiente che voglio da grande, organizzato da Acea per le scuole. Acea Ato 5 ha invitato, nel periodo estivo, tutti i Comuni dell'ATO, ad emettere ordinanze volte a vietare, monitorare e sanzionare l'uso improprio dell'acqua erogata ed ha diffuso su tutte le testate locali (stampa e TV) un comunicato per invitare i cittadini a non sprecare, con utilizzi diversi da quello potabile e igienico-sanitario, la risorsa idrica.
	Realizzazione di almeno 5 visite guidate all'anno all'interno degli impianti del Gruppo rivolti a scuole, istituzioni, comitati ecc. con obiettivo di sensibilizzazione ai problemi dell'ambiente Tutte le società operative dotate di impianti	N. di visite annue effettuate: 36 visite nell'anno	Nel 2016 sono state realizzate complessivamente 36 visite presso gli impianti del Gruppo, per un totale di oltre 3.600 persone (di cui circa 2.500 ragazzi nell'ambito del progetto L'ambiente che voglio da grande).

MACRO-OBIETTIVO N. 4 PROMUOVERE LA SALUTE E LA SICUREZZA LUNGO LA CATENA DEL VALORE



OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2020 FUNZIONI/ SOCIETÀ OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2016
AMBITO DI AZIONE 1: SALUTE E SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO PER I LAVORATORI DEL GRUPPO			
Migliorare gli standard di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro	Riduzione costante dell'indice di frequenza e dell'indice di gravità rispetto all'anno precedente ACEA SpA - PERSONALE E ORGANIZZAZIONE - Salute e sicurezza; con il contributo delle società del Gruppo	Indice di frequenza (IF) ; Indice di gravità (IG). Gruppo: IF= 13,88; IG= 0,57; nel 2016, rispetto al 2015, è aumentato l'indice di frequenza e diminuito quello di gravità	Nel 2016, Acea ha organizzato iniziative importanti in tema di sicurezza sul lavoro con l'obiettivo di aumentare la consapevolezza del personale e ridurre gli eventi infortunistici: il T-Camp lo spazio formativo e di addestramento, il Safety Day la giornata dedicata alla sicurezza, la sezione intranet Il Gruppo Acea SiCura di Te dedicata al tema della tutela e della sicurezza sul lavoro.
Promuovere la cultura della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro	Modulo formativo online su near-miss da rendere obbligatorio a tutti i lavoratori del Gruppo - tutti dipendenti tutte società formati ACEA SpA - PERSONALE E ORGANIZZAZIONE - Formazione	N. di dipendenti formati/n. di dipendenti da formare	Nel 2016 non è stato attivato un corso specifico sul tema dei near-miss, tuttavia, esiste un percorso formativo on line sulla sicurezza, rivolto a tutte le società del Gruppo, in cui si tratta il tema dei near-miss. Nel 2016, 80 dipendenti hanno completato il corso.
	Attivazione di un modulo formativo on-line su guida sicura rivolto a tutto il personale delle Società del Gruppo ACEA SpA - PERSONALE E ORGANIZZAZIONE - Formazione	Si/No: Sì	Attivato, su Pianetacea, per tutte le Società del Gruppo, un modulo sulla Guida Sicura.
	Pianificare e implementare una attività ad hoc in materia di smoking cessation ACEA SpA - PERSONALE E ORGANIZZAZIONE - Salute e sicurezza e principali società del Gruppo	Si/No: Si (Acea Energia)	Acea Energia ha portato avanti 2 gruppi di lavoro relativi al progetto “dissuefazione dal fumo”, avviato nel 2015 in collaborazione con LILT, a cui hanno partecipato complessivamente 9 persone, anche della società del Gruppo Acea Produzione.

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2020 FUNZIONI/ SOCIETÀ OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2016
AMBITO DI AZIONE 2: SALUTE E SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO PER APPALTATORI E SUBAPPALTATORI			
Sensibilizzare gli appaltatori in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro	Introduzione del “dispatching” nel processo di gestione delle ispezioni e assegnazione degli ispettori nell’ambito degli appalti di manutenzione di reti o impianti elettromeccanici (società operative che utilizzano WFM) ACEA ATO 2; ACEA ATO 5; ARETI	N. di ispezioni con “dispatching”/n. di cantieri	Acea Ato 2 in collaborazione con Arete sta predisponendo il documento di descrizione del requisito funzionale per l’introduzione del dispatching nel processo di gestione delle ispezioni degli appalti. Entro il primo semestre 2017 sarà formalizzata la Change Request e pianificata l’introduzione della nuova funzionalità nei sistemi attualmente operativi.
	Introduzione nei capitolati degli appalti lavori di criteri premianti e penalizzanti connessi a tematiche di salute e sicurezza Le principali società del Gruppo coinvolte in appalti lavori	Sì/No: Sì	Nel 2016, in alcuni appalti per lavori (idrici, elettrici e civili), aggiudicati col metodo dell’offerta economicamente più vantaggiosa, sono state introdotte premialità riguardanti: il numero di maestranze formate sulla sicurezza per le attività svolte in ambienti e condizioni particolari (ad esempio, in quota o in ambienti confinati), nonché dello standard sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro OHSAS 18001.
	Introduzione e conferma nei bandi degli appalti di lavori pertinenti, assegnati con offerta economicamente più vantaggiosa, di criteri premianti connessi a tematiche di salute e sicurezza ACEA SpA - ACQUISTI E LOGISTICA	Sì/No: Sì	
AMBITO DI AZIONE 3: SALUTE E SICUREZZA DELLE COMUNITÀ IN CUI IL GRUPPO OPERA			
Garantire la salute e sicurezza dei clienti e della comunità di riferimento per i diversi servizi erogati	Incremento della tonalità di colore chiara (LED) almeno del 20% rispetto al 2015 ACEA ILLUMINAZIONE PUBBLICA	N. di LED installati/n. di sorgenti totali installati 70.220 LED/220.474 lampade (31,8%) . I LED installati nell’anno portano il totale a 84.871 LED/220.474 lampade , pari al 38,5% dell’intero parco lampade.	Nel corso dell’anno, a seguito della formalizzazione dell’accordo con Roma Capitale, Acea Illuminazione Pubblica ha sviluppato, in modo massivo, il Piano LED, arrivando ad installarne 70.220. Il programma di trasformazione sta intervenendo, in modo trasversale, in tutta la città.
	Mantenere i più alti livelli di qualità delle acque potabili erogate ACEA ATO 2; ACEA ATO 5	N. controlli analitici conformi ai limiti di legge/totale controlli analitici effettuati: Acea Ato 2: 0,9972 Acea Ato 5: 0,9995 n. analisi su acqua potabile/km reti: Acea Ato 2: 8.882/11.116 = 0,8 Acea Ato 5: 1.644/4.260 = 0,38	Acea Ato 2 ed Acea Ato 5 hanno attuato, nell’anno, il piano dei prelievi condiviso con le autorità competenti ed effettuato il costante monitoraggio dei parametri.



MACRO-OBIETTIVO N. 5

INVESTIRE IN INNOVAZIONE PER LA SOSTENIBILITÀ

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2020 FUNZIONI/ SOCIETÀ OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2016
AMBITO DI AZIONE 1: INNOVAZIONE ORGANIZZATIVA			
Promuovere processi e modalità di lavoro “smart”	Sperimentazione di un progetto di promozione del work-life-balance (progetto E.L.E.N.A.) coinvolgendo 200 volontari appartenenti a 9 società del Gruppo (target al 2017) ACEA SpA - PERSONALE E ORGANIZZAZIONE		Sì/No: Sì Avviato, nel mese di ottobre, il progetto pilota in 9 società del Gruppo.
	Realizzare almeno un progetto utilizzando il sistema BIM - Building Information Modeling ACEA ILLUMINAZIONE PUBBLICA	N. di progetti realizzati utilizzando il sistema BIM	Nel 2016 non sono stati realizzati progetti ma è stato svolto un corso autocad 3D per introdurre il tema del Building Information Modeling.
AMBITO DI AZIONE 2: INNOVAZIONE TECNOLOGICA E DI PROCESSO			
Promuovere la sostenibilità e la resilienza del territorio urbano (smart city)	Attivare due progetti pilota volti a migliorare la risposta delle infrastrutture critiche agli stati di crisi ARETI	Sì/No: Sì	Areti, in risposta a call europee, ha presentato il progetto DROMOS - Interconnecting Disaster Risk Managers and Operators through Multi-Sectorial Decision Support Systems e il progetto CIFERM per affrontare i rischi fisici e di sicurezza informatica sulle infrastrutture critiche energetiche europee.
	Attivare almeno 2 collaborazioni/convenzioni in ricerca scientifica sulla sostenibilità della rete elettrica ogni anno ARETI	N. di collaborazioni o convenzioni in ricerca scientifica attivati: 2	Areti ha attivato due contratti di ricerca con l’Università La Sapienza di Roma sui temi: analisi dei guasti e definizione delle contromisure per il miglioramento della continuità del servizio; sviluppo di algoritmi neurali per la previsione degli “stati di criticità” sulla rete di distribuzione elettrica.

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2020 FUNZIONI/ SOCIETÀ OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2016
AMBITO DI AZIONE 2: INNOVAZIONE TECNOLOGICA E DI PROCESSO			
(Segue) Promuovere la sostenibilità e la resilienza del territorio urbano (smart city)	<p>Veicolare tramite il 100% delle Case dell'Acqua informazioni ai cittadini in partnership con le istituzioni locali ACEA SpA - AI, RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE</p> <p>Sviluppo e attivazione sul web di un Vendors Hub a servizio di tutte le Società del Gruppo ACEA SpA - AI, RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE</p>	<p>% di Case dell'Acqua attraverso cui è possibile veicolare le informazioni</p> <p>Si/No: No</p>	<p>Nell'anno è stata avviata la piattaforma informatica di gestione dei contenuti dei monitor delle Case dell'acqua; sono stati formati i dipendenti dedicati alla gestione informatica da remoto; sono state predisposte, per i contenuti da pubblicare, le procedure interna, per i Municipi capitolini e per i Comuni in provincia di Roma; è stata effettuata la comunicazione ufficiale ai Comuni della Provincia per avvio delle attività.</p> <p>Durante il go live del nuovo sito unico il 19 dicembre è stata pubblicata una sezione dedicata ai Fornitori. Per il 2017 è previsto lo sviluppo e l'implementazione dell'hub.</p>
Implementare sistemi di telecontrollo e intervento da remoto	<p>Installare 50.000 contatori teleletti nel settore idrico ACEA ATO 2; ACEA ATO 5</p> <p>Telecontrollare il 20% dell'intero parco lampade ACEA ILLUMINAZIONE PUBBLICA</p>	<p>N. di contatori teleletti installati/n. di contatori teleletti da installare</p> <p>% di punti luce telecontrollati: circa 17% del parco lampade telecontrollato</p>	<p>Nel corso del 2016 in Acea Ato 2 è stato avviato il progetto pilota Top 300, ovvero la sperimentazione dello smart metering sulle 300 utenze cui corrispondono i consumi più elevati.</p> <p>Nel corso dell'anno è stato attivato il telecontrollo su 925 impianti, per complessive 36.725 lampade.</p>
AMBITO DI AZIONE 3: CREAZIONE E PROMOZIONE DELLA CONOSCENZA			
Sviluppare progetti di ricerca in partnership con altre strutture competenti	<p>Scouting e presentazione, in veste di user agency, di almeno due progetti europei in chiave di sostenibilità ACEA ATO 2; ACEA ATO 5</p> <p>Definire il quadro di riferimento per microinquinanti organici emergenti - MOE (n. 2 famiglie: interferenti endocrini e sostanze terapeutiche/d'abuso) in impianti di depurazione di diversa potenzialità - piccolo, medio, grande e ubicazione - urbano, suburbano/rurale (6 impianti) ACEA ELABORI</p> <p>Predisporre una nuova metodologia per la selezione dei polielitritoli per la disidratazione fanghi ACEA ATO 2</p>	<p>N. di progetti presentati nel periodo : 1 da parte di Acea Ato 2-Acea Elabori</p> <p>N. di classi di microinquinanti organici ricercati/n. di classi microinquinanti da ricercare: 2/2 n. impianti monitorati/n. di impianti da monitorare: 1/6</p> <p>Si/No: Si</p>	<p>Acea Elabori ha partecipato, in partnership con l'Università La Sapienza e altri 6 paesi europei, al progetto europeo Aquavir per lo sviluppo di un sistema rapido di determinazione di virus in acqua, anche portatile.</p> <p>Acea Elabori ha definito una nuova metodologia analitica ad elevata sensibilità per 2 famiglie di microinquinanti organici emergenti (ormoni steroidi e sostanze terapeutiche), testandola in un impianto di depurazione con due linee di trattamento liquami in parallelo a diversa tecnologia di ossidazione biologica.</p> <p>Acea Ato 2 ha messo a punto una nuova metodologia basata su misure di potenziale zeta sul fango biologico in uscita dai depuratori.</p>



acea

CORPORATE GOVERNANCE E SISTEMI DI GESTIONE

LA CORPORATE GOVERNANCE IN ACEA

Il modello di governance di Acea è conforme alle indicazioni del *Codice di Autodisciplina delle società quotate* e ottemperante ai principi di **trasparenza, equilibrio e separazione tra le attività di indirizzo, gestione e controllo**. Il Consiglio di Amministrazione di Acea SpA **stabilisce gli indirizzi strategici del Gruppo** ed assume la responsabilità del governo aziendale.

Entro il Consiglio di Amministrazione (CdA) della capogruppo sono istituiti alcuni Comitati con funzioni propositive e consultive: il **Comitato Controllo e Rischi** ed il **Comitato Nomine e Remunerazione**. Inoltre, in attuazione della normativa Consob, è costituito un comitato per l'esame delle **Operazioni con le parti correlate** composto esclusivamente da amministratori indipendenti.

Il Collegio Sindacale, infine, secondo il modello tradizionale in vigore, svolge attività di vigilanza.

In Acea è presente un **Comitato Etico**, composto da tre Consiglieri non esecutivi e due membri esterni, che ha tra i suoi compiti la promozione e la diffusione del *Codice Etico del Gruppo*⁸ e la vigilanza sulla sua applicazione da parte delle persone di Acea. Il Comitato Etico nel 2016 si è riunito 2 volte; a valle di una di queste riunioni, il Comitato ha condiviso con il top management gli esiti di una survey sulla diffusione della sostenibilità nella cultura manageriale, realizzata nel corso dell'anno tramite un consulente specializzato (si veda il box dedicato nel paragrafo *Gli stakeholder e il loro coinvolgimento*).

I COMITATI DEL GOVERNO SOCIETARIO

X

Il **Comitato Controllo e Rischi** partecipa alla definizione delle Linee di indirizzo per l'identificazione, la misurazione, la gestione e il monitoraggio dei principali rischi per le società del Gruppo, determinando i criteri di compatibilità di tali rischi e supportando le valutazioni e le decisioni del Consiglio di Amministrazione relative al Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi. Il Comitato approva il piano di attività, predisposto dal responsabile della Funzione Audit, e rilascia il proprio parere su eventuali proposte di nomina, revoca e remunerazione del responsabile di detta Funzione, monitorando, altresì, l'autonomia, l'efficacia e l'efficienza della stessa. Nel 2016 il Comitato si è riunito 6 volte.

Il **Comitato per le Nomine e la Remunerazione** interviene su nomine e compensi degli Amministratori muniti di particolari deleghe, del Direttore Generale e dei Dirigenti con responsabilità strategiche. Elabora pareri al Consiglio di Amministrazione in merito alla sua composizione (dimensione, competenze opportune, compatibilità degli incarichi) e propone la politica di remunerazione degli Amministratori e dei Dirigenti con responsabilità strategiche, promuovendo la sostenibilità nel medio-lungo periodo e il bilanciamento tra componente fissa e variabile delle remunerazioni, in funzione degli obiettivi strategici e della politica di gestione dei rischi. In tale ambito presenta proposte per gli obiettivi di performance correlati alla remunerazione variabile. Nel 2016 il Comitato si è riunito 4 volte.

A partire dalla sua **quotazione in Borsa** (1999), Acea ha regolarmente aggiornato il proprio sistema di corporate governance, dallo Statuto alla procedure di funzionamento interno, adeguandolo alle normative e alle best practice applicabili. Le società del Gruppo adottano i **Modelli di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D. Lgs. 231/2001** (responsabilità degli enti per illeciti amministrativi dipendenti da reato) oltre che **modelli e procedure di**

controllo interno e gestione dei rischi.

Seguendo le indicazioni del *Codice di autodisciplina delle società quotate*, Acea effettua annualmente la **board evaluation**, avvalendosi di un consulente esterno, al fine di valutare la dimensione, la composizione e il funzionamento del CdA e dei suoi **Comitati interni**, tra cui il Comitato Etico, ed i temi oggetto di discussione.

L'ORGANISMO DI VIGILANZA DEL MODELLO 231

X

L'**Organismo di Vigilanza (OdV)** ha pieni e autonomi poteri d'iniziativa e intervento, in ordine al **funzionamento e all'efficacia del Modello di organizzazione, gestione e controllo (MOG)**, ai sensi del D. Lgs. n. 231/01, al fine di **prevenire il rischio di illeciti** dai quali possa derivare la responsabilità amministrativa della società.

Gli Organismi di Vigilanza della capogruppo e delle società controllate vigilano sull'effettività e adeguatezza del MOG, eseguendo, con continuità, il **monitoraggio delle attività sensibili** alla commissione dei reati indicati dal D.Lgs. n. 231/01.

Sono previste specifiche attività di controllo anche per la **prevenzione dei rischi** inerenti la commissione di reati nell'ambito dell'**ambiente**, della **sicurezza dei lavoratori** e della **corruzione**, tramite flussi informativi trasmessi dalle strutture aziendali corredati di indicatori di rischiosità. Le funzioni dell'OdV in Acea SpA sono svolte dal Collegio Sindacale in un'ottica di razionalizzazione del sistema dei controlli. Nel 2016, 17 società controllate del Gruppo hanno aggiornato il rispettivo MOG.

La gestione della società fa capo al **Consiglio di Amministrazione**, che si compone di un numero compreso tra 5 e 9 membri a seconda di quanto determinato dall'Assemblea. I membri del CdA - il cui processo di individuazione e nomina è disciplinato dallo Statuto di Acea in base a quanto previsto dalla normativa applicabile - durano

in carica tre esercizi e sono rieleggibili. Il metodo adottato per la loro selezione è in grado di garantire l'equilibrio tra i **generi**, la nomina di un numero adeguato di **Amministratori in rappresentanza delle minoranze** e del numero previsto di **Amministratori indipendenti** ai sensi di legge⁹.

Il **Consiglio in carica**, votato dall'Assemblea dei soci nella

⁸ Il Codice Etico del Gruppo Acea (ed. 2012) è disponibile, oltre che nella intranet, nel sito istituzionale: www.acea.it.

seduta del 5 giugno 2014 e integrato con la nomina di due ulteriori Amministratori da parte dell'Assemblea del 23 aprile 2015, è **composto da 9 amministratori**, di cui 4 donne e tra di esse la Presidente del CdA. È altresì da segnalare che la Presidenza dei due comitati endoconsiliari sopra citati sono affidati a due amministratrici donne. A seguito delle dimissioni del Consigliere Diane D'Arras, il 28 giugno 2016 il CdA ha cooptato Angel Simon Grimaldos. Nel corso dell'anno il Consiglio di Amministrazione si è riunito 10 volte. **Presidente e Amministratore Delegato** sono i soli **Consiglieri esecutivi**.

La **Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari**, consultabile online nel sito istituzionale (www.acea.it), fornisce informazioni dettagliate sugli Amministratori di Acea SpA: *curricula*, qualifiche di indipendenza, presenze alle riunioni del Consiglio e dei Comitati di cui sono membri ed eventuali incarichi ricoperti in altre società. Per quanto riguarda la remunerazione degli Amministratori, si veda il paragrafo *Valorizzazione delle risorse umane e comunicazione* del capitolo **Personale**.

STRUTTURA DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E DEI COMITATI ENDOCONSIGLIARI DI ACEA SPA (AL 31.12.2016)

	Ruolo nel CdA	Comitato Nomine e Remunerazione	Comitato Controllo e Rischi	Consigliere esecutivo	Consigliere indipendente
CATIA TOMASETTI	Presidente			X	
ALBERTO IRACE	AD			X	
ELISABETTA MAGGINI	Amministratore	Presidente	Membro		X
PAOLA ANTONIA PROFETA	Amministratore				X
ROBERTA NERI	Amministratore	Membro	Presidente		X
MASSIMILIANO CAPECE					X
MINUTOLO DEL SASSO	Amministratore	Membro			
FRANCESCO CALTAGIRONE	Amministratore				
Giovanni Giani	Amministratore	Membro	Membro		
Diane D'ARRAS	Amministratore (fino al 31.5.2016)				X
ANGEL SIMON GRIMALDOS	Amministratore (dal 28.6.2016)				X

IL RUOLO E I POTERI DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE IN ACEA

Tra le **competenze assegnate al Consiglio di Amministrazione** per legge, Statuto ed in conformità alle raccomandazioni contenute nel *Codice di Autodisciplina*, figurano:

- la definizione dell'indirizzo strategico e generale nonché delle linee di sviluppo della società; il coordinamento economico-finanziario delle attività del Gruppo tramite l'approvazione dei piani strategici, comprensivi dei piani finanziari, degli investimenti e dei budget annuali;
- la definizione della natura e livello di rischio compatibile con gli obiettivi strategici della società;
- l'approvazione e modifica dei regolamenti interni per quanto attiene la struttura organizzativa generale della società;
- l'istituzione dei Comitati previsti dal *Codice di Autodisciplina* e la nomina dei loro membri;
- l'adozione dei *Modelli di organizzazione, gestione e controllo* ai sensi del D. Lgs. n. 231/01;
- la valutazione dell'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile di Acea e delle controllate aventi rilevanza strategica;
- il dialogo con gli azionisti e la promozione di iniziative utili a favorire la loro partecipazione e l'agevole esercizio dei loro diritti;
- l'istituzione di presidi a tutela del trattamento dei dati personali o di dati sensibili di terzi (D. Lgs. 196/03);
- l'adozione delle procedure necessarie alla tutela della salute dei lavoratori e la nomina dei soggetti a presidio della sicurezza sui luoghi di lavoro (D. Lgs. 81/08);
- la valutazione, almeno annuale, dell'indipendenza dei propri membri non esecutivi.

⁹ In base all'art. 147 ter., c. 4, del D. Lgs. 58/98, c.d. Testo Unico della Finanza (TUF), il numero minimo di Amministratori indipendenti deve essere 1 nel caso di un CdA fino a 7 membri, 2 nel caso di CdA superiore a 7 membri. Nel corso dell'anno da parte del CdA è stato verificato il possesso in capo ai Consiglieri delle condizioni richieste per essere qualificati come indipendenti. Al 31/12/2016, 5 consiglieri risultano essere indipendenti.

FUNZIONI DI PRESIDENTE, AMMINISTRATORE DELEGATO

X

Al **Presidente** spetta la rappresentanza legale e istituzionale della società, nonché la firma sociale, ha inoltre al potere di convocare e presiedere il Consiglio e l'Assemblea. In capo ad esso risiedono le deleghe relative a: vigilanza sulle attività del Gruppo, verifica dell'attuazione delle delibere del Consiglio e delle regole di corporate governance; verifica delle attività e dei processi aziendali in riferimento agli aspetti della qualità erogata e percepita e di **responsabilità sociale d'impresa (corporate social responsibility)**. Al Presidente spetta infine la supervisione della segreteria societaria della Capogruppo.

All'**Amministratore Delegato** è affidata la gestione ordinaria della società, la firma sociale, la rappresentanza legale e processuale, nonché ogni altra competenza delegata nei limiti di legge e di Statuto. Egli opera sulla base di piani pluriennali e budget annuali approvati dal Consiglio, garantendo e verificando il rispetto degli indirizzi sulla gestione, attuando le modifiche organizzative e procedurali delle attività della capogruppo, coerentemente alle linee guida deliberate dal CdA. L'attuale Amministratore Delegato svolge anche le mansioni del Direttore Generale, senza percepire al riguardo alcun compenso aggiuntivo.

Il **Presidente e l'Amministratore Delegato** riferiscono almeno trimestralmente al CdA e al Collegio sindacale sull'andamento generale della gestione e sulla prevedibile evoluzione.

Presidente e Amministratore Delegato possono adottare congiuntamente, se necessario, atti riservati al CdA in materia di appalti, acquisti, partecipazioni a gare, rilascio di fiduci, designazione dei membri di CdA e Collegi sindacali delle società controllate e partecipate più significative, quando l'urgenza non ne consenta la convocazione, informandone nella prima riunione utile il Consiglio, che verifica la legittimità di tali operazioni.

L'Assemblea, ordinaria e straordinaria, può essere convocata, oltre che dal **Consiglio di Amministrazione**, anche su richiesta dei soci che rappresentino, secondo la normativa vigente, almeno il 5% del capitale sociale. Inoltre, i soci che, anche congiuntamente, rappresentino almeno il 2,5% del capitale sociale possono chiedere l'integrazione delle materie da trattare, proponendo ulteriori argomenti, ovvero presentare proposte di deliberazione su materie già all'ordine del giorno.

La partecipazione dei soci è stimolata predisponendo le condizioni operative utili: sono previste modalità di interazione informatiche (notifica elettronica delle deleghe

di rappresentanza degli azionisti; pubblicazione sul sito internet dell'avviso di convocazione), ed i soci hanno la possibilità, prima della data di Assemblea, di porre domande sulle materie all'ordine del giorno (anche mediante posta elettronica). Non esistono azioni con diritto di voto limitato o prive di tale diritto¹⁰.

Lo Statuto prevede, ad eccezione per il socio Roma Capitale, una limitazione al diritto di voto sulle quote eccedenti la misura dell'8% del capitale. Non esistono patti parasociali né poteri speciali di voto o di altra influenza sulle decisioni che non siano risultato esclusivo della partecipazione societaria detenuta.

PROCESSO DI DETERMINAZIONE DELLE REMUNERAZIONI DEI VERTICI AZIENDALI

X

In Acea è in vigore una **Politica per la remunerazione** dei Vertici aziendali, degli Amministratori muniti di particolari cariche e dei Dirigenti con responsabilità strategiche.

La definizione del sistema retributivo è frutto di un **processo chiaro e trasparente**, in cui il Comitato per le Nomine e la Remunerazione e il Consiglio di Amministrazione della Società rivestono un ruolo centrale. Il primo viene consultato e formula proposte sulla Politica di remunerazione mentre il secondo le approva. L'intervento di questi due principali organi di governo societario garantisce l'osservanza di regole che favoriscono la coerenza della Politica, evitando il prodursi di situazioni di conflitto d'interesse, e assicurano la trasparenza mediante un'adeguata informativa.

L'Assemblea dei Soci può stabilire l'emolumento fisso dei membri del CdA per tutta la durata del mandato e delibera, inoltre, in senso favorevole o contrario (deliberazione non vincolante ai sensi del TUF art 123-ter, co.6) sulla Politica, illustrata e diffusa nella *Relazione sulla Remunerazione Esercizio 2016*.

È da evidenziare che, durante l'Assemblea ordinaria del 28 aprile 2016, è stato deliberato di riattribuire al Consiglio di Amministrazione la competenza (ex art. 2389, 3 comma, codice civile) circa la fissazione dei compensi degli Amministratori investiti di particolari cariche, facendo riferimento, relativamente al trattamento economico, a quanto riconosciuto in società quotate analoghe per dimensione e settore, fermi restando i limiti previsti dalla legge.

I riferimenti retributivi stabiliti con delibera del 5 giugno 2014 fissati per il Presidente e l'Amministratore Delegato sono stati confermati per il triennio del mandato del Consiglio di Amministrazione 2014-2016. Il compenso fisso e variabile annuale per l'Amministratore Delegato risulta essere anche per il 2016 al di sotto della mediana per tutte le componenti retributive rispetto al benchmark di mercato (si veda la *Relazione sulla Remunerazione Esercizio 2016 – Sezione I*, disponibile nel sito web www.acea.it).

Nella capogruppo sono operativi alcuni **Comitati aziendali** (*Steering Committee, Management Committee, Business Review, Steering Regolatorio*) istituiti, con funzioni tecnico-consultive, al fine di migliorare l'integrazione aziendale e i processi decisionali.

A tali Comitati, presieduti dall'Amministratore Delegato della capogruppo, prendono parte i responsabili delle Aree Industriali e delle Funzioni di Acea SpA. Gli argomenti trattati possono essere oggetto di specifiche informative verso il CdA.

Il **Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi di Acea (SCIGR)**, elemento essenziale della struttura di corporate governance, è l'insieme di regole, politiche, procedure e strutture organizzative i cui obiettivi sono:

- **identificare rischi e opportunità** per il perseguitamento degli obiettivi definiti dal Consiglio di Amministrazione;
- favorire l'assunzione di **decisioni consapevoli** e coerenti con gli obiettivi aziendali;
- **salvaguardare il patrimonio aziendale, l'efficienza e l'efficacia dei processi, l'affidabilità dell'informazione finanziaria e il rispetto delle norme interne ed esterne.**

¹⁰ Ad eccezione di 416.993 azioni proprie (corrispondenti a circa lo 0,2% del totale delle azioni) per le quali il diritto di voto è sospeso ai sensi dell'art. 2357-ter Codice Civile. Vedi anche la *Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari 2016*.

Tale sistema coinvolge, a diverso titolo, tutti i soggetti dell'impresa: il CdA e i Comitati endoconsiliari, l'Amministratore incaricato dello SCIGR (coincidente

con l'AD), il Collegio Sindacale, il Dirigente Preposto, l'Organismo di Vigilanza, il Comitato Etico, la Funzione Audit, i manager e i dipendenti.

GRAFICO N. 9 – I PRINCIPALI ATTORI DELLO SCIGR

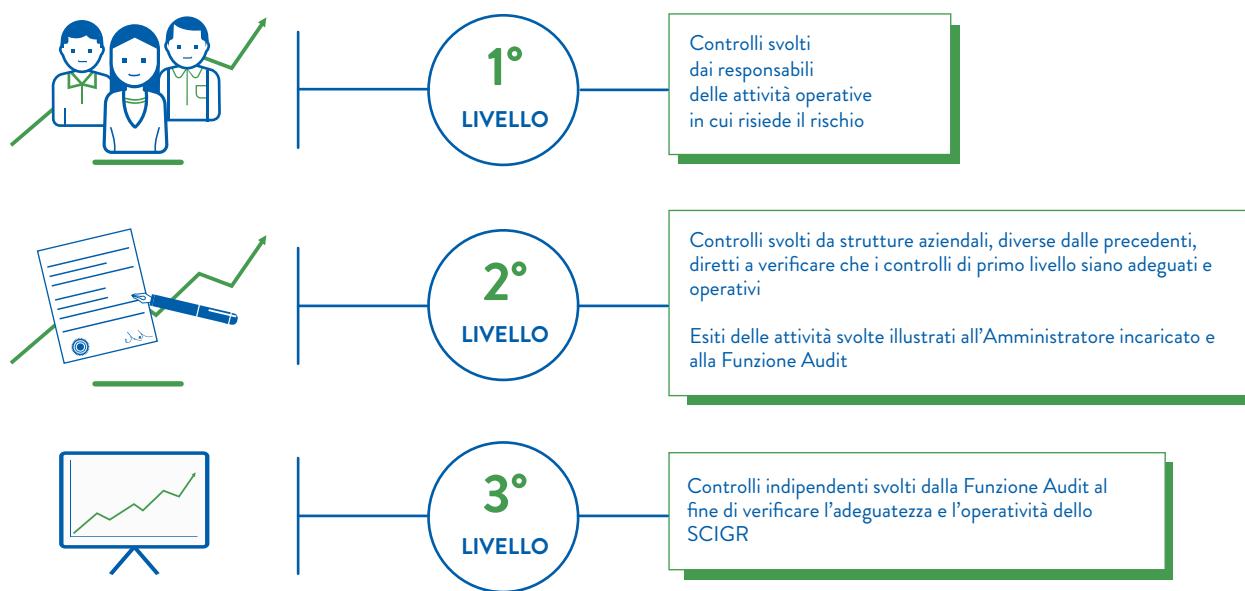
SISTEMA CONTROLLO INTERNO E GESTIONE RISCHI

- CdA**
Definisce le linee di indirizzo dello SCIGR in modo che i principali rischi per Acea e le sue controllate siano identificati, misurati e gestiti.
- Amministratore Incaricato**
Attua le linee di indirizzo SCIGR e cura, anche avvalendosi della Funzione Audit, l'identificazione dei principali rischi aziendali, sottponendoli periodicamente al CdA.
- Collegio Sindacale**
Vigila sulla conformità legislativa e procedurale e sulla correttezza dell'amministrazione.
- Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari**
È responsabile di istituire e mantenere il Sistema di Controllo Interno sull'Informativa Finanziaria.
- Organismo di Vigilanza**
È preposto con poteri d'iniziativa e intervento al funzionamento del MOG 231, contando sulla collaborazione del Comitato Etico per i profili d'interesse comune.
- Audit**
Svolge verifiche indipendenti sull'operatività e idoneità dello SCIGR, tramite un piano di audit (risk based) approvato dal CdA, e monitora l'esecuzione dei piani d'azione emessi a seguito delle verifiche svolte.
- Personale Aziendale**
Interviene con diverse responsabilità, dal management ai dipendenti, nel mantenimento di un processo efficace di individuazione e gestione rischi e operando nel rispetto delle procedure eseguendo attività di controllo di linea.

La gestione dei rischi è un **processo trasversale**, con **responsabilità diffuse che coinvolgono tutti i livelli aziendali**, volto a: valutare l'esposizione ai rischi; individuare

gli interventi per evitarli o mitigarli; svolgere attività di controllo; trasferire – ad esempio con coperture assicurative – i rischi non accettabili.

GRAFICO N. 10 – IL FLUSSO DEI CONTROLLI SUI RISCHI



Un'apposita Istruzione Operativa sui **Flussi informativi del Sistema di Controllo Interno** identifica le strutture aziendali incaricate di svolgere un presidio di controllo di secondo livello su alcuni rischi tipici e fornisce indicazioni

per la **predisposizione di un'idonea relazione periodica verso i Vertici aziendali e gli organi di governo, che dia conto delle attività di presidio esercitate**.

Nell'ambito del processo di **Control Risk Self Assessment (CRSA)**, progettato e gestito dall'Unità Risk Control e Controlli interni della Funzione Audit, a supporto dell'Amministratore incaricato dello SCIGR, sono state comprese nel perimetro d'indagine **tutte le Funzioni di Acea SpA e sedici società del Gruppo**, tra controllate e partecipate, estendendo costantemente le Unità organizzative coinvolte: nel 2016 **oltre 161 responsabili di Funzioni/Unità** hanno valutato complessivamente circa **320 fattori di rischio**, compilando **2.300 schede di valutazione**.

L'ulteriore ampliamento del perimetro di indagine CRSA ha permesso di estendere l'identificazione e valutazione dei rischi aventi eventuali impatti di natura ambientale e sociale, come ad esempio la mancata consapevolezza del rischio di **cambiamento delle condizioni climatiche nella gestione del ciclo urbano delle acque** (tecniche di riuso

delle acque piovane, coinvolgimento attivo dei cittadini nella gestione delle risorse idriche); l'emergenza idrica per scarsità delle precipitazioni, l'inquinamento delle fonti (mancata tutela delle sorgenti) o la riduzione dell'apporto da acquedotti interregionali; rischi/opportunità derivanti dall'adozione di un **modello di "stakeholder engagement"**; i rischi/opportunità derivanti dall'**interazione con gli stakeholder** mediante social network; la **compliance normativa in materia di tutela delle acque, di smaltimento rifiuti e di emissioni gassose, di salute e sicurezza sul lavoro, di qualità del servizio erogato ai clienti/utenti**.

Con tali attività, l'Unità Risk Control contribuisce a diffondere nel Gruppo la consapevolezza dei fattori che possono compromettere il raggiungimento degli obiettivi aziendali e assiste il management nell'individuazione di eventuali interventi di miglioramento.

L'UNITÀ RISK MANAGEMENT

X

Nel corso del 2016 è stata istituita, nell'ambito della Funzione Amministrazione, Finanza e Controllo, l'**Unità Risk Management**, con la responsabilità di definire le politiche di gestione e monitoraggio dei rischi di mercato a cui è soggetta l'attività aziendale e i limiti di esposizione entro i quali le società operative sono tenute a svolgere la propria attività di business, adottando le misure necessarie ai fini di una mitigazione degli stessi, anche attraverso l'acquisto di adeguata copertura sui mercati assicurativi e finanziari.

In Acea è operativo un **sistema di segnalazione, attivabile sia dai dipendenti che da soggetti esterni**, relativo ad eventuali inosservanze della legge, delle regole interne e del Codice Etico, nonché a temi riconducibili al Sistema di Controllo Interno, all'informativa societaria, alla responsabilità amministrativa della società, a frodi e conflitti di interesse, in attuazione dei principi previsti dalle Linee di Indirizzo

dello SCIGR, del MOG 231 e dello stesso Codice Etico (c.d. "sistemi di whistleblowing"). Tale sistema di segnalazione, in linea con le best practice esistenti in ambito nazionale e internazionale, **garantisce un canale informativo specifico e riservato nonché l'anonymato del segnalante**.

SEGNALAZIONI PERVENUTE SUL CODICE ETICO

X

Acea adotta una specifica procedura per la ricezione, l'analisi e il trattamento di **segnalazioni di presunte violazioni delle norme comportamentali prescritte dal Codice Etico** (c.d. whistleblowing). Tale procedura assicura il **massimo grado di confidenzialità e riservatezza** nel trattamento delle comunicazioni ricevute a tutela del segnalante e del segnalato.

La responsabilità di tale attività è affidata alla Funzione Audit, che ha analizzato, nel 2016, **100 casi di presunte violazioni** al Codice Etico. Di questi, **62** sono riconducibili a **casistiche di natura tecnico/commerciale** e pertanto sono state trasmesse alle strutture competenti. I restanti **38 casi** hanno riguardato i seguenti articoli del Codice Etico: art.16 "Fornitori" (3 segnalazioni); art.15 "Management, i dipendenti e i collaboratori" (14 segnalazioni); art.14 "Rapporti con i clienti" (21 segnalazioni).

Agli esiti delle analisi sono stati accertati **8 casi di violazione**, a fronte dei quali la Funzione Audit ha emesso rapporti con indicazioni di eventuali suggerimenti utili al miglioramento del sistema di controllo interno.

La Funzione Audit ha inoltre l'incarico di dare seguito al **piano degli interventi di audit**, approvato dal Consiglio di Amministrazione previo parere del Comitato Controllo e Rischi: rispetto alle attività svolte nell'anno, **circa il 60%** ha riguardato **processi aziendali ritenuti esposti**, anche indirettamente, a **rischio corruzione**. Nello specifico si tratta di processi in funzione presso le principali società che riguardano la consuntivazione e contabilizzazione di lavori e servizi resi dai fornitori, varianti negli appalti, acquisti di beni e servizi, acquisizione e trasmissione dati di misura di energia.

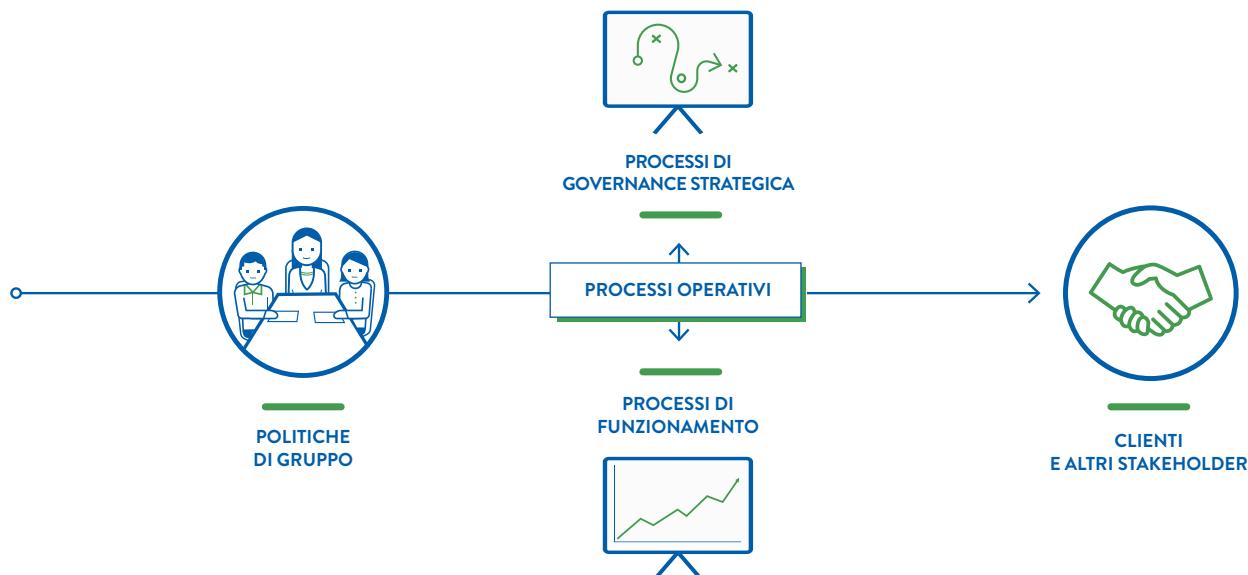
I SISTEMI DI GESTIONE

Per il corretto funzionamento delle attività del Gruppo

vige un'articolata **configurazione di norme interne** che presidiano il sistema organizzativo del governo aziendale, dalla definizione di direttive di indirizzo generale sino alla declinazione di peculiari aspetti di business, secondo lo schema seguente:

- **norme direzionali di Gruppo**, tramite le quali la capogruppo impedisce disposizioni di indirizzo, coordinamento e controllo a tutte le componenti aziendali;
- **processi**: di governance, di funzionamento e operativi, a seconda che attengano a tematiche strategiche, di funzionamento trasversali o a singole attività dei business aziendali;
- **procedure**, che definiscono le modalità operative di attuazione dei processi aziendali.

GRAFICO N. 11 – IL SISTEMA DELLE REGOLE INTERNE



L'Unità **Sistemi integrati di certificazione**, entro la Funzione Personale e Organizzazione della holding, definisce, implementa e controlla, **in ottica integrata**, l'attuazione delle **politiche di Gruppo** in materia di qualità, ambiente, energia, sicurezza sul lavoro.

Il responsabile dell'Unità, in qualità di Rappresentante della Direzione per i Sistemi di Gestione certificati di Acea, è incaricato di **riesaminare** periodicamente ed **aggiornare** la **Politica della Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia** (QASE).

GRAFICO N. 12 – IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO CERTIFICATO



Al 31/12/2016 **24 società del Gruppo**, controllate e partecipate, sono **dotate di Sistemi di gestione certificati** secondo **standard di qualità, sicurezza, ambientali e di gestione dell'energia**. Alcuni impianti hanno accreditamenti specifici e la Registrazione **EMAS** (si veda la tabella n. 7).

In particolare, nel 2016 la società **Ecogena** ha acquisito la certificazione qualità e la certificazione UNI CEI 11352 che le consente di essere la società **ESCo** e di ottenere i **certificati bianchi** per tutto il Gruppo. Acea **Elabori** ha ottenuto la certificazione ambientale **ISO 14001:2015** ed ha esteso le sue certificazioni alle nuove attività di **Coordinamento sicurezza per l'esecuzione lavori** e di verifica sicurezza in cantiere.

Nel corso dell'anno, le società del Gruppo hanno **avviato la transizione alle nuove norme ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015** ed Acea Ato 5, Acea Elabori ed Ecogena hanno già ottenuto le nuove certificazioni.

La gestione **dell'ambiente e della sicurezza** sono aspetti centrali nelle politiche aziendali, come conferma il numero di società del Gruppo – controllate e partecipate - che, nel corso del tempo, hanno implementato i Sistemi di gestione certificati. Osservando la situazione relativa alle **principali società operative (aree industriali)**, si vede che sono dotati di sistemi di gestione

certificati **ambientale** (ISO14001) e di **salute e sicurezza** (OHSAS 18001): il 100% delle società dell'area Reti, che sono, inoltre, dotate di certificazione del sistema di gestione dell'**energia** (ISO 50001); il 70% delle società dell'area Idrico; il 60% delle società dell'area Ambiente (contando anche gli impianti di Kyklos e Solemme¹¹); il 50% delle società dell'area Energia (produzione), per quanto concerne il sistema di gestione ambientale, ed il 66% per salute e sicurezza.

In Acea è consolidata la presenza sia dell'**Energy manager** che del **Mobility manager** in risposta ad esigenze, previste anche dalla legge, di gestione ottimale degli usi energetici interni e della mobilità del personale. I compiti svolti da tali figure sono finalizzati a **cercare efficienze sistemiche** e risparmi in importanti aspetti del funzionamento di un'organizzazione, quali **l'uso dell'energia** e **gli spostamenti dei dipendenti**, che generano esternalità positive, rispettivamente, in termini di minor impiego di risorse e riduzione di emissioni di gas serra e di ottimizzazione dei percorsi e dei tempi di spostamento dei lavoratori, con impatti positivi anche sulla sicurezza stradale e sulla decongestione del traffico urbano (si veda anche *Le relazioni con l'ambiente*, paragrafo *Le emissioni in atmosfera e la mobilità del Gruppo*).

¹¹ Anche Kyklos e Solemme, da dicembre 2016, sono confluite in Acea Ambiente.

TABELLA N. 7 – I SISTEMI DI GESTIONE CERTIFICATI NEL GRUPPO ACEA (AL 31.12.2016)

	QUALITÀ	AMBIENTE	SICUREZZA	ENERGIA	ALTRO
Acea SpA	X	X	X	X	
Acea Elabori SpA	X	X	X		UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005 Accreditamento laboratori analisi
AREA IDRICO					
Acea Ato 2 SpA	X	X	X	X	
Acea Ato 5 SpA	X	X	X	X	
Crea Gestioni Srl	X	X	X		
Publiacqua SpA	X	X			UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005 Accreditamento laboratori analisi
Ingegnerie Toscane SpA	BEST4 (qualità, ambiente, sicurezza, SA8000)				
Acquedotto del Fiora SpA	X				
Acque SpA	BEST4 PLUS (qualità, ambiente, sicurezza, energy management, SA8000)				UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005 Accreditamento laboratori analisi;
Nuove Acque SpA	X				EMAS
Umbra Acque SpA	X		X		SA8000
Umbra Acque SpA			X		UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005 Accreditamento laboratori analisi;
Acea Gori Servizi Scarl	X	X	X		
Gesesa SpA	X				
Geal SpA	X	X	X		
Gori SpA			X		
Sogea SpA	X	X	X		
AREA RETI					
Areti SpA	X	X	X	X	
Acea Illuminazione Pubblica SpA	X	X	X	X	
AREA ENERGIA					
Acea Energia SpA			X		
Acea Produzione SpA		X	X		
Ecogena SpA	X				UNI CEI 11352
AREA AMBIENTE					
Acea Ambiente Srl (*)		X	X		EMAS
Aquaser Srl	X	X	X		
SAO Srl (**)		X	X		EMAS

(*) Si tenga presente che nel dicembre 2016 sono confluite in Acea Ambiente, oltre a SAO, anche le società Kyklos e Solemme, che, nell'anno in esame, non avevano sistemi di gestione certificati.

(**) In dicembre 2016, SAO è confluita in Acea Ambiente.

Il programma Acea2.0, che configura un'impresa tecnologica e digitale, impatta sui sistemi aziendali di **Information and Communication Technology** delle società del Gruppo, in merito a tutti gli ambiti operativi, sia interni, come la gestione del *Work Force Management* o il *Document Management System*, sia esterni, come il *Customer Relationship Management* o le funzionalità apportate al nuovo sito internet Acea e alla relativa sezione - e applicazione per mobile - MyAcea.

Particolarmente importante è l'attenzione alle **esposizioni dei sistemi informatici ad eventuali attacchi criminali**, che

possono incidere sia sul patrimonio informativo aziendale, che contempla anche dati di terzi (ad esempio i clienti), sia sulla continuità operativa del business, come la gestione dei sistemi di telecontrollo delle reti idriche ed elettriche. Gli impegni di Acea per il **costante aggiornamento delle procedure**, dei sistemi informatici e dei relativi dispositivi **di sicurezza**, anche attraverso la partecipazione ad iniziative condivise con le più importanti istituzioni o centri di ricerca, sono illustrate nel capitolo *Istituzioni e impresa*.

STAKEHOLDER E RIPARTIZIONE DEL VALORE GENERATO

GLI STAKEHOLDER E IL LORO COINVOLGIMENTO

Acea, in coerenza con i valori enunciati nel *Codice Etico*, attraverso il dialogo e il confronto, promuove il coinvolgimento delle parti interessate¹², valorizzando le opportunità di **creazione di valore condiviso**.

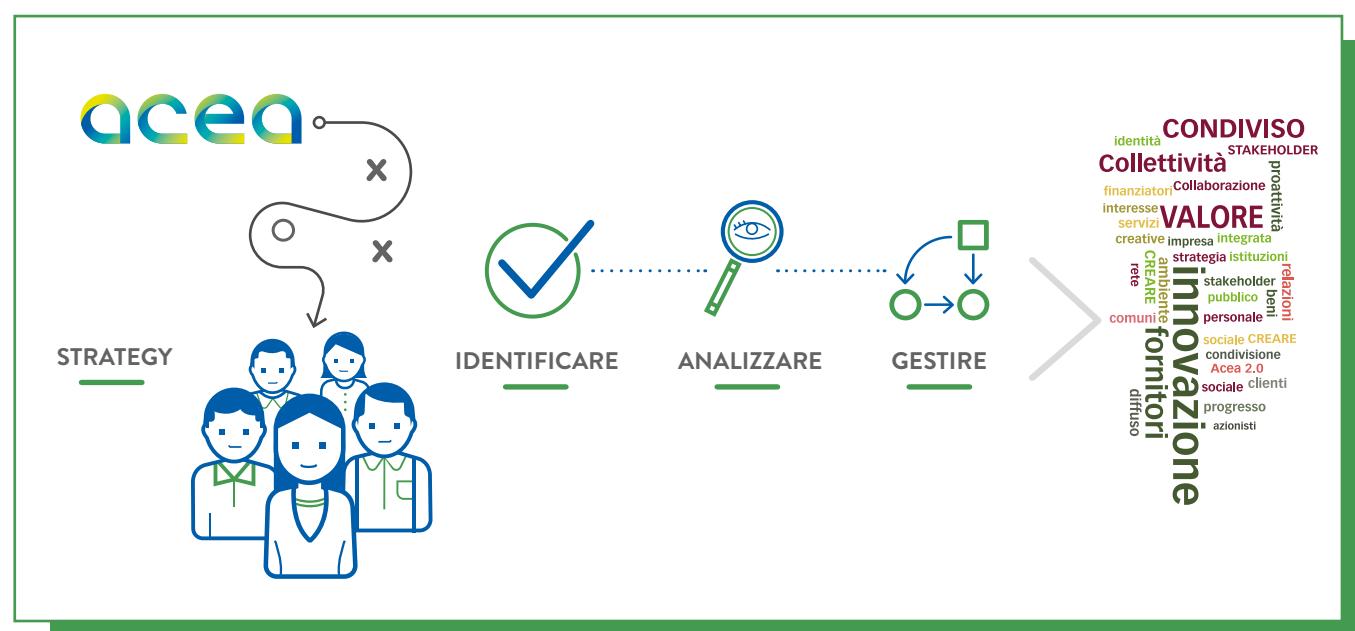
L'identificazione delle diverse tipologie di stakeholder, l'analisi e la gestione delle interazioni tra loro e l'azienda sono attività continue, dinamiche e biunivoche, che **nascono sia da impulsi e obiettivi aziendali sia da sollecitazioni provenienti dal contesto esterno**.

La fase di **identificazione degli stakeholder**, permette di individuare i soggetti che sono coinvolti, direttamente o indirettamente, dalle attività aziendali al fine di valutarne il livello, qualitativo e quantitativo, di impatto.

La fase di **analisi** serve a valutare in maniera strutturata le interazioni che esistono sia tra l'azienda e gli stakeholder che tra loro stessi, per elaborare percorsi di dialogo e di responsabilità.

La fase di **gestione**, infine, conduce all'individuazione di risposte alle istanze avanzate dagli stakeholder o dall'azienda per perseguire il raggiungimento degli obiettivi aziendali in armonia con le attese.

GRAFICO N. 13 – GLI STAKEHOLDER E IL LORO COINVOLGIMENTO



¹² Sono stakeholder (parti interessate) quei soggetti - individui, gruppi, organizzazioni - che hanno con l'azienda relazioni significative e i cui interessi sono a vario titolo coinvolti nelle attività dell'impresa per le relazioni di scambio che intrattengono con essa o perché ne sono significativamente influenzati.

La “**mappa degli stakeholder**” di Acea identifica le macro-categorie di interlocutori fondamentali: i clienti, i dipendenti, i fornitori, gli azionisti e i finanziatori, le istituzioni, la collettività, l’ambiente naturale e l’impresa stessa.

Verso ciascuna categoria vengono curate iniziative di engagement, che talvolta generano percorsi collaborativi,

GRAFICO N. 14 – LA MAPPA DEGLI STAKEHOLDER



Riguardo i **fornitori**, nel 2016, per alcuni appalti di lavori (idrici, elettrici e civili) aggiudicati con l’offerta economicamente più vantaggiosa, Acea ha introdotto premialità legate alla sostenibilità: formazione sulla **sicurezza** delle maestranze che svolgono il lavoro; dotazioni di **mezzi ecologici** utilizzati durante le attività; possesso congiunto di certificazioni **qualità, ambiente e sicurezza**.

Già dal 2015 Acea ha reso **obbligatoria** la **compilazione del Questionario QAS** (qualità, ambiente e sicurezza) e del **Questionario TenP**, elaborato con il *Global Compact Network Italia* sulla base dei 10 principi del «*patto globale*», **per l’iscrizione dei fornitori ai Sistemi di qualificazione lavori** (idrici, elettromeccanici ed elettrici) e **dal 2016** anche per l’iscrizione ai nuovi **Sistemi di qualificazione per la fornitura di beni e servizi**.

Il **Team Sicurezza**, costituito in Acea Elabori per assicurare il rispetto delle norme e dei più elevati standard in materia, ha ampliato le attività di controllo sulla sicurezza in fase di esecuzione lavori, nell’ambito degli Appalti Unici, anche ad Acea Ato 5 e Areti. Con tali iniziative Acea coinvolge la **supply chain** nella sostenibilità delle attività d’impresa.

Acea gestisce i rapporti con i **mercati dei capitali** in modo da cogliere le migliori condizioni di sostenibilità degli approvvigionamenti finanziari, diversificando le fonti, e rendere l’investimento nella società sicuro e di valore per gli investitori (equity e debito). Al 31.12.2016 più del 70% dell’indebitamento deriva da operazioni di collocamento obbligazionario. Le relazioni con analisti, agenzie di rating creditizio, banche ed azionisti sono improntate al dialogo e alla costruzione di un rapporto di reciproca fiducia: **incontri con la comunità finanziaria**, come i roadshow, sono **numerosi in concomitanza con i principali eventi societari** e si svolgono nelle più importanti piazze nazionali e internazionali.

L’attenzione degli **analisti ESG** (environmental, social, governance) verso Acea si è consolidata con attività di rating strutturate; la società risponde con puntualità ai questionari ed ha introdotto contenuti ESG anche nelle presentazioni alla comunità finanziaria. Nel 2016 Acea ha conseguito ottimi risultati presso il **Carbon Disclosure Project**, posizionandosi nella classe *leadership* ed è stata nuovamente ricompresa nell’**Ethibel excellence investment register**.

importanti sia per lo sviluppo aziendale sia per consolidare ed espandere la legittimazione ad operare riconosciuta ad Acea dai suoi stakeholder. Alcune tra le iniziative intraprese nell’anno sono illustrate nei box dedicati agli stakeholder e nei box di approfondimento.



Il personale Acea, nell'anno, è stato coinvolto, sensibilizzato e sollecitato su molti aspetti, quali la **salute e sicurezza**, la **conciliazione dei tempi vita/lavoro**, il rispetto della **diversity**, il **lavoro di squadra** e il senso di appartenenza, il **risparmio energetico** nel corso delle attività lavorative, ecc.

Acea ha organizzato il **Safety Day**, una giornata interamente dedicata al tema, con diverse iniziative (simulazioni operative, workshop, seminari) realizzate, contestualmente, in **15 società** del Gruppo; è stato realizzato anche il progetto **guida sicura**, in collaborazione col Centro Guida Sicura ACI Vallelunga, per **155 persone** che utilizzano veicoli aziendali. È stato implementato lo **smartworking** con il progetto pilota **E.L.E.N.A.**, che ha coinvolto in una «gestione agile» del lavoro **200 dipendenti** di 9 società del Gruppo. In tema di cura della **diversity**, in anticipo rispetto alle disposizioni normative, Acea ha esteso il diritto al periodo di permesso retribuito ai dipendenti che, indipendentemente dall'orientamento sessuale, contraggano **matrimonio o unione civile riconosciuti da uno Stato dell'Unione Europea**, anche in assenza di trascrizione nei registri dello stato civile italiano. Verso la fine anno è stata costituita l'**Unità People care**. Il personale in entrata è aumentato del 14% (di cui il 35% donne), quasi la metà dei nuovi colleghi ha tra i 20 e 30 anni e molti hanno profili professionali ad elevate competenze digitali.



La figura del **cliente** è al **centro dell'azione** di Acea, che si è impegnata per migliorare la capacità di risposta nei confronti di utenti sempre più evoluti ed esigenti. A metà dicembre è stato attivato il **nuovo sito** di Gruppo: www.acea.it e **MyAcea**, l'area dedicata ai clienti, disponibile anche come App, con cui è possibile gestire, da un unico account, le **utenze di acqua, luce e gas**.

Acea si confronta con le dinamiche del sistema elettrico e le sue nuove figure, come quella dei produttori-consumatori (**prosumer**): ce ne sono oltre 10.300 attivi sulla rete elettrica di Areti, di cui 6.600 clienti di Acea Energia.

Sulla **qualità commerciale** dei servizi, Acea si è dimostrata **proattiva** e in grado di porsi sfidanti obiettivi di miglioramento in relazione ai **nuovi parametri regolatori disposti dall'AEEGSI nel settore idrico**.

La valutazione dei clienti è fondamentale per migliorare i servizi e Acea rileva la loro soddisfazione (**customer satisfaction**) tramite indagini puntuali e reiterate due volte l'anno.

Nel 2016, l'accordo sottoscritto tra le Associazioni dei consumatori e le società del Gruppo Acea è stato il **primo Protocollo ADR nel settore idrico in Italia** e, lato energia, il primo che è andato al di là del settore vendita coinvolgendo **anche la distribuzione elettrica**.



Le attività Acea hanno evidenti ricadute sul miglioramento del benessere e sullo sviluppo della qualità della vita della **collettività**. In particolare, cogliendo le opportunità offerte dal contesto tecnologico, il contributo di una Utility è determinante nell'evoluzione verso logiche di **smart city** dei contesti urbani. Acea ha continuato le attività a supporto dell'estensione della rete di comunicazioni in **fibra ottica a banda ultralarga**; dello sviluppo della mobilità elettrica nella Capitale; dell'implementazione massiva del Piano LED su Roma. Ha inoltre proseguito l'installazione delle **Case dell'acqua**, arrivate a 46 tra Roma e provincia. Nell'anno la società ha promosso, in numerose occasioni, la conoscenza delle proprie attività presso il pubblico: basti pensare alla partecipazione ad **Ecomondo**, Fiera Internazionale del recupero di materia ed energia e dello sviluppo sostenibile, e al **Maker Faire Roma**, la più importante manifestazione in tema di innovazione; ha inoltre ricevuto, nell'anno, **3.633 persone in visita agli impianti** ed ha organizzato un'importante iniziativa di sensibilizzazione su tematiche ambientali rivolta alle scuole L'Ambiente che voglio da grande, che ha coinvolto circa 2.500 ragazzi.



L'Ambiente è lo scenario che accoglie le attività del Gruppo e come tale viene preservato, con un uso responsabile ed efficiente delle risorse, la **tutela delle sorgenti**, la **salvaguardia delle aree naturali** dove insistono impianti e reti di servizio, la **mitigazione degli impatti** fisici e delle esternalità generate sul contesto ecologico dai processi operativi. In merito può essere citato il **«progetto satellitare»** per il rilevamento e l'analisi dei cambiamenti fisici nei pressi delle sorgenti, che consente di rilevare mutazioni ed episodi illeciti (discariche abusive, costruzioni non censite). Lo sviluppo di processi industriali di **digestione anaerobica** nel settore della gestione dei rifiuti, con la conseguente produzione di biogas, ha generato sinergici effetti ambientali positivi: l'abbattimento delle emissioni di metano, la produzione di elettricità da fonti rinnovabile e la conseguente evitata immissione di CO₂. L'impegno, intrapreso con costanza e determinazione in questi anni, aumentando la generazione energetica da rinnovabili, incrementando l'efficienza negli usi finali interni dell'energia, ammodernando il parco automezzi, ha permesso ad Acea di raggiungere un valore di **intensità di carbonio tra i più bassi in Italia** nel comparto Utility.



Nelle attività di pianificazione e svolgimento del servizio, di mediazione con il territorio, di ricerca di soluzioni a problematiche condivise, le **istituzioni** – autorità indipendenti, enti locali e statali – intrattengono **relazioni continue** con il Gruppo. Grazie alle interazioni con i Dipartimenti della pubblica amministrazione e le Sovrintendenze competenti, ad esempio, è stato possibile definire ed avviare il **Piano LED**. Un'altra importante collaborazione tra Acea, gli enti locali e le autorità pubbliche, riguarda il **Contratto di Fiume Tevere**, che promuove la buona conservazione dello stato ecologico del sistema fluviale e delle aree limitorive.

Le **attività e gli impianti** gestiti sono determinanti per la stabilità e sicurezza pubblica: in merito, Acea partecipa a **tavoli congiunti con autorità pubbliche**, come il CERT Nazionale coordinato dal Ministero dello Sviluppo Economico, per fronteggiare l'esposizione a potenziali minacce informatiche o eventi catastrofali, e garantisce supporto alle Autorità competenti in materia di salute pubblica, **difesa e protezione civile** e pubblica sicurezza, in situazioni di allarme.



Acea rivolgendo l'attenzione anche verso se stessa, per **migliorare processi e asset materiali o immateriali**, garantisce la sostenibilità del proprio operato. La qualità delle performance economico-patrimoniali permettono la pianificazione di solide strategie di sviluppo, come descritto dal **Piano 2016-2020**, con particolare attenzione verso i settori regolamentati.

Il **progetto Acea2.0** è stato diffuso e implementato nelle società del Gruppo, portando avanti il percorso di digitalizzazione e innovazione dei processi gestionali, riconosciuto anche all'esterno: ad Acea è stato assegnato il **Premio Assochange 2016**.

UN'INDAGINE SULLA SOSTENIBILITÀ NELLA CULTURA MANAGERIALE ACEA

X

Il Comitato Etico di Acea sul finire del 2015 ha deciso di realizzare un'indagine volta a verificare il grado di integrazione della sostenibilità nella cultura manageriale Acea.

Nel corso del 2016 è stato pertanto affidato l'incarico di svolgere la survey al centro di ricerca SnO della HEC di Parigi, una delle più prestigiose business school a livello internazionale.

L'indagine, coordinata dall'Unità RSI e Sostenibilità di Acea, in collaborazione con la Funzione Personale e Organizzazione, è stata realizzata, tra giugno e luglio, tramite la **sommistrazione di un questionario on-line a tutta la popolazione manageriale** della capogruppo e delle principali società operative (Dirigenti e Quadri, per complessive **446 persone**). La risposta del management, a giudizio dei ricercatori, è stata di assoluto rilievo, sia in termini di **percentuale di adesione** (il 52% ha completato il questionario) che di qualità delle risposte.

Gli esiti della ricerca sono stati presentati in novembre, nell'ambito di una seduta del **Comitato Etico**, appositamente aperta alla partecipazione delle prime linee aziendali, ed una sintesi dei risultati è stata restituita, nel gennaio 2017, al panel cui era stato indirizzato il questionario.

L'AMBIENTE CHE VOGLIO DA GRANDE

X

Come spiegare ai bambini il ruolo e l'importanza dell'acqua e dell'energia? Ci ha pensato Acea, organizzando un ciclo di vere e proprie **giornate di studio, con quiz, esperimenti e visite guidate**. "Come fate a rendere buona l'acqua del rubinetto?". Questa è una delle tante domande poste dai ragazzini durante **L'ambiente che voglio da grande**, iniziativa, organizzata dalla Funzione Progetti Speciali di Comunicazione e Rapporti con il territorio, di Acea SpA, che nel 2016 ha registrato numeri altissimi: **circa 2.500 alunni, 33 istituti scolastici, 113 classi e 233 insegnanti**. Acqua ed Energia sono stati i temi centrali del progetto ideato e realizzato da Acea, in collaborazione con Roma Capitale, per i bambini e i ragazzi delle scuole primarie (2° ciclo) e secondarie di 1° grado.

Acea proporrà nuovamente agli Istituti scolastici l'iniziativa, ulteriormente articolata, per il prossimo anno scolastico.

Nell'ambito dell'iniziativa 2016, è stato inoltre richiesto ai ragazzi di realizzare **una composizione fotografica sul tema "l'ambiente che voglio da grande"**: oltre 600 gli alunni che hanno aderito e sei le scuole selezionate. C'è chi si è dedicato allo studio di Villa Sciarra e alle dodici fontane presenti nel parco situato alle pendici del Gianicolo e chi ha rielaborato il Gioco dell'Oca. Gli studenti, seguendo i due temi dell'Acqua e dell'Energia, hanno così espresso, attraverso fotografie, disegni e testi, ciò che hanno appreso durante le ore di formazione presso il Centro congressi Acea "La Fornace". Una commissione interna ad Acea ha valutato i compositi pervenuti, in base ai seguenti criteri: composizione generale, creatività e originalità, capacità di comunicare (slogan) e attinenza al percorso scelto.

Sei i progetti selezionati tra i più meritevoli, tra cui anche quello dell'Istituto Statale d'Istruzione Specializzata per Sordi Severino Fabriani. Ad aggiudicarsi un buono di 1.000 euro, da utilizzare per interventi di ristrutturazione/adeguamento della struttura scolastica, sono state 10 classi di Istituti romani.

Osservatori esterni analizzano e valutano anche le performance di sostenibilità di Acea, conferendole riconoscimenti adeguati al buon livello raggiunto.

In particolare, nel 2016 l'azienda ha partecipato alla **quinta edizione del Top Utility Award**, iniziativa che valuta e premia il sistema delle Public Utility italiane in un'ottica integrata di sostenibilità economica, finanziaria, sociale e ambientale.

L'analisi si applica alle **prime 100 Utility italiane per fatturato**, pubbliche e private, sulla base di **183 indicatori e 6 aree di valutazione**: situazione finanziaria dell'ultimo triennio, gestione operativa, comunicazione, sostenibilità sociale e ambientale, rapporto con i consumatori e il territorio, patrimonio tecnologico e innovazione. Acea è stata premiata per la categoria **formazione e risorse umane** ed è rientrata nella **cinquina dei best in class** per la categoria "miglior azienda", insieme con A2a, Hera e Iren e la premiata **Cap Holding**, per la categoria "sostenibilità", insieme con Acque, Estra, Gruppo CAP e la premiata **Società gas Rimini** e per la categoria "comunicazione", insieme con Gruppo CAP, Hera, Iren e la premiata **A2A**.

Oltre al riconoscimento conferito da Top Utility, si segnala, nell'anno, l'ottima performance nell'ambito del CDP, che valorizza la buona gestione, da parte delle imprese, dei rischi inerenti il cambiamento climatico, ed ha incluso Acea in "area leadership" (si veda, in proposito *Le relazioni con l'ambiente*).

Anche riguardo le interazioni con le persone del Gruppo, ad Acea è stato assegnato il premio **ASCAI 2016 - Comunicazione Interna**, come seconda classificata tra le venti Aziende italiane in gara, per il **progetto II Capitale umano**. Quest'ultimo riconoscimento, per le diverse attività di comunicazione interna legate all'aggregazione e al rafforzamento del senso di appartenenza, è stato



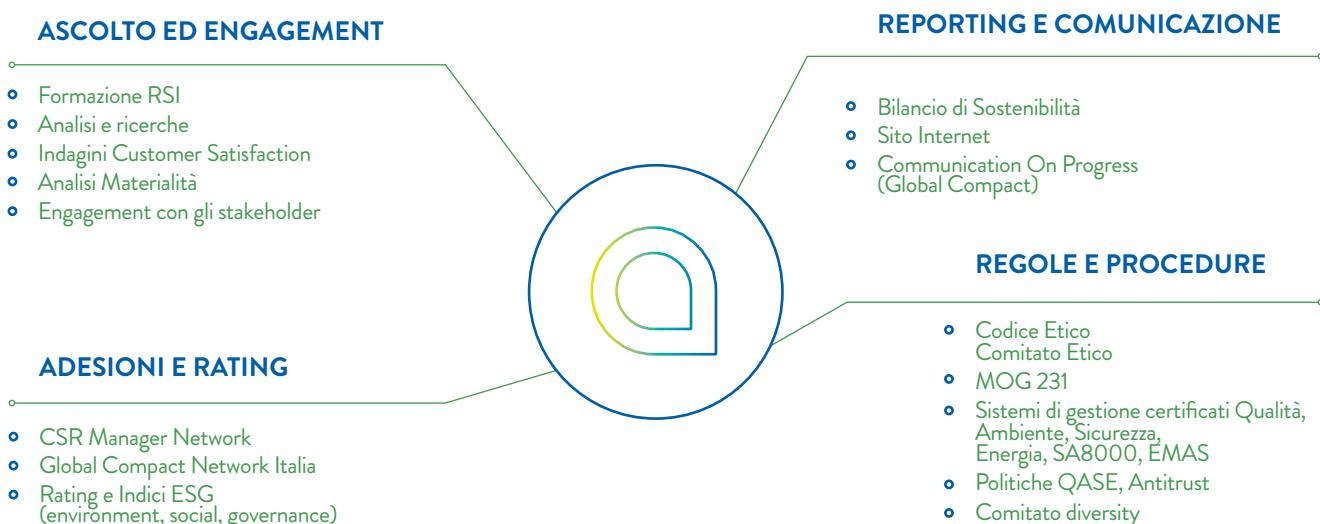
consegnato, in ottobre, da Aretè Comunicazione Responsabile in occasione del Salone della Corporate Social Responsibility e dell'innovazione Sociale presso l'Università Bocconi a Milano.

Strumenti e azioni per la sostenibilità

Acea eroga servizi a rete d'interesse pubblico ed è pertanto un attore fondamentale per la **promozione dello sviluppo economico e civile delle comunità locali**. La cura dedicata alla qualità dei servizi erogati e alla efficienza dei processi industriali gestiti; la tutela dell'ambiente naturale e l'attenzione alle dinamiche sociali dei territori in cui opera, fanno sì che la responsabilità sociale d'impresa (RSI), quale modo per perseguire uno sviluppo sostenibile, sia insita nell'identità di Acea.

Il Gruppo si adopera per diffondere valori, cultura e pratiche di RSI, sia entro l'organizzazione che nei contesti in cui è presente, adottando strumenti e politiche che oggi coprono le fasi più importanti di pianificazione, gestione e accounting.

GRAFICO N. 15 – STRUMENTI RSI



LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE GENERATO DA ACEA

Il valore economico generato dal Gruppo Acea nel 2016, includendo i ricavi prodotti dalla gestione caratteristica e dalle attività finanziarie, è di **2.880,6 milioni di euro** (2.967,1 milioni di euro nel 2015).

La distribuzione di tale valore tra gli stakeholder è articolata come segue: il 61,2% ai **fornitori**, il 17,4% all'**impresa** come

risorse reinvestite; il 6,9% ai **dipendenti**; il 4,9% agli **azionisti** sotto forma di utili e riserve; il 4,5% ai **finanziatori** come interessi sul capitale fornito; il 5% alla **pubblica amministrazione**¹³ come imposte versate e lo 0,1% alla **comunità** attraverso erogazioni liberali e sponsorizzazioni di eventi e manifestazioni.

TABELLA N. 8 – VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO E DISTRIBUITO (2015-2016)

(in milioni di euro)	2015	2016
totale valore economico direttamente generato	2.967,0	2.880,6
distribuzione agli stakeholder		
costi operativi (fornitori)	1.999,5	1.763,3
dipendenti	211,2	199,2
azionisti	113,2	142,0 (*)
finanziatori	111,2	128,8
pubblica amministrazione	114,8	143,5
collettività	3,2	2,9
impresa	413,9	500,9

(*) Agli azionisti sono stati destinati anche dividendi aggiuntivi da riserve; la voce ricomprende gli utili di terzi.

TABELLA N. 9 – RIPARTIZIONE DEL VALORE GENERATO PER STAKEHOLDER (2015-2016)

	2015 (%)	2016 (%)
fornitori	67,4	61,2
dipendenti	7,1	6,9
azionisti	3,8	4,9
finanziatori	3,7	4,5
pubblica amministrazione	3,9	5
collettività	0,1	0,1
impresa	14	17,4

¹³ L'importo versato alla pubblica amministrazione al netto dei contributi pubblici statali e regionali che riceve Acea da tale stakeholder (pari a 6,2 milioni di euro) è di 137,3 milioni di euro.



Campagna di comunicazione 2017



CONNESSI AL TUO MONDO.



LE RELAZIONI SOCIO - ECONOMICHE CON GLI STAKEHOLDER

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2016



CLIENTI E COLLETTIVITÀ

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

X

I dati relativi al volume di clienti e alle tariffe si riferiscono alle società Acea Energia, Areti, e, in ambito idrico, alle società Acea Ato 2, Acea Ato 5, Acque, Publìacqua, Acquedotto del Fiora, Umbra Acque e Gori (sebbene le società idriche operative in Toscana, Umbria e Campania siano consolidate con il metodo del patrimonio netto); i dati relativi alla qualità percepita, alla qualità erogata, alla customer care e alle attività di comunicazione si riferiscono ad un perimetro più circoscritto e alle società operative di volta in volta richiamate nel testo.

Si descrivono in un unico capitolo **le interazioni tra Acea, i clienti e la collettività**, poiché le informazioni e i dati relativi ai servizi erogati – **qualità percepita, qualità erogata, customer care** – riguardano prevalentemente l'area del

Lazio centrale e meridionale, dove i due stakeholder sono quasi coincidenti¹⁴; le consistenze dei clienti dei servizi elettrico e idrico includono, invece, tutte le aree servite dalle società operative partecipate.

I CLIENTI DEL GRUPPO ACEA: SERVIZIO ELETTRICO ED IDRICO



OLTRE 1,2 milioni
DI CLIENTI PER
LA VENDITA DI ENERGIA

CIRCA 149.000
CLIENTI GAS



OLTRE 1,6 milioni
DI PUNTI DI PRELIEVO
PER LA DISTRIBUZIONE
DI ENERGIA



813.688
UTENZE IDRICHE NEL LAZIO
(Acea Ato 2 e Acea Ato 5)

PARI A CIRCA 4,2 milioni
DI ABITANTI SERVITI



2,5 milioni
DI UTENZE IDRICHE IN ITALIA
PARI A CIRCA 8,5 milioni
DI ABITANTI SERVITI

¹⁴ Nell'area di Roma e provincia Acea gestisce il servizio idrico integrato, la fornitura di energia elettrica (per oltre 1,2 milioni di clienti), la distribuzione di energia e il servizio di illuminazione pubblica. In quest'area, pertanto, clienti e collettività sono pressoché coincidenti. Inoltre, nell'area di Frosinone e provincia, Acea gestisce il servizio idrico integrato. Per i principali dati sociali e ambientali relativi alle società partecipate nel settore idrico, operative in altri territori (in Italia e all'estero), si rinvia ai capitoli Schede società idriche e Le attività estere.

Secondo i dati pubblicati dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico¹⁵, Acea Energia è, con una **quota del 3,9%**, il **sesto operatore in Italia per volumi di energia venduti nel mercato finale**; l'azienda si è confermata **secondo operatore nazionale** per volumi venduti ai clienti del **mercato di maggior tutela**, con una quota di mercato del 5%, ed è risultata **ottavo operatore** per volumi venduti al **mercato libero**, con una quota del 3% (era del 3,6% nella precedente rilevazione).

Acea Energia, tra la vendita dell'energia e del gas, ha gestito nel 2016 **oltre 1.380.000 contratti di fornitura** (si veda la tabella n. 10). Seguendo le normali dinamiche concorrenziali del mercato liberalizzato, le consistenze dei clienti subiscono ogni anno variazioni, in ingresso e in uscita: tra il 2016 e il 2015

si è verificata una **lieve contrazione**, complessivamente del **3,9%**, della base clienti gestita nei diversi segmenti del mercato energetico ("libero" e di "maggior tutela")¹⁶.

Areti è il **terzo operatore nazionale per volumi di energia elettrica distribuiti**, con una quota di mercato del 3,8% ed il **secondo operatore nazionale per numero di clienti**¹⁷. L'azienda, titolare della concessione ministeriale, distribuisce l'energia nel territorio di Roma e Formello e, nel 2016, ha **circa 1.625.000 punti di prelievo**; l'andamento della consistenza dei clienti segue sia l'espansione urbana sia le dismissioni dovute, ad esempio, a cessate attività (si veda tabella n. 10).

LA FIGURA DEL PROSUMER NEL NUOVO PARADIGMA ENERGETICO X

A partire dal 2010 nel settore energetico si è realizzato un cambio di paradigma, legato ai nuovi **sistemi di generazione e alle configurazioni di scambio di energia**.

Il tema delle fonti rinnovabili è emerso, favorito anche dai meccanismi di incentivazione, ed è ancora al centro delle più importanti politiche internazionali e nazionali, per le sue implicazioni sul tema del cambiamento climatico. Parallelamente, si è determinato lo sviluppo della capacità dei sistemi di connessione, trasmissione e distribuzione, collegati all'aumento, alla diversificazione e alla non programmabilità delle fonti energetiche rinnovabili.

Tali aspetti, oltre a comportare modifiche al sistema fisico del modello energetico tradizionale, hanno reso, in questi ultimi anni, la figura del **"prosumer"** sempre più rilevante. Il **"prosumer"**, per la sua natura, contestuale, di **produttore (producer) e consumatore (consumer) di energia** è in grado di provvedere parzialmente o totalmente al proprio fabbisogno energetico e di cedere in rete l'eventuale surplus produttivo, instaurando così nuove relazioni sia con il distributore sia con il soggetto preposto alla vendita/ritiro dell'energia.

Acea, mostrando proattività verso le forme di innovazione sopra ricordate, ha provveduto ai necessari adempimenti ed obblighi normativi legati ai nuovi sistemi di produzione e consumo.

Al 31.12.2016, sulla **rete di distribuzione** dell'energia, gestita da Areti, sono **attivi 10.375 prosumer**, di cui **8.422 qualificati come "prosumer domestici"**, ovvero clienti con contratti di utenze residenziali che sono anche produttori energetici di piccola taglia, e **1.953 qualificati come "altri usi"**, cioè utenze non domestiche (esercizi commerciali, attività professionali e artigianali). Dei prosumer attivi sulla rete Acea, circa **6.600 sono anche clienti di Acea Energia**. L'energia immessa in rete da tali soggetti nel 2016 è pari a **67,53 Gwh**, di cui **71% circa da fotovoltaico**.

IL BONUS SOCIALE ELETTRICO: LE CONSISTENZE X

Per i clienti che si trovano in condizioni di **ristrettezze economiche**, anche in rapporto alla numerosità del nucleo familiare, e per i clienti che necessitano, a causa del proprio **stato di salute**, dell'utilizzo di indispensabili apparecchiature mediche energivore¹⁸, l'AEEGSI, su indicazione del Governo, ha reso operativo il cosiddetto **"bonus elettrico"**, che consiste in uno sconto applicato sulla spesa per l'energia elettrica. **Nel 2016, i clienti di Acea Energia ammessi a godere del bonus**, sia nel mercato tutelato che nel mercato libero, sono stati **13.009¹⁹**, di cui 12.526 per disagio economico e 483 per condizioni di disagio fisico (stato di salute). Complessivamente, nell'anno, il sistema del bonus elettrico ha comportato per i beneficiari un risparmio economico di circa 1,28 milioni di euro.

Nel territorio su cui si estende la **rete di distribuzione** gestita da **Areti**, inoltre, si contano **6.692 clienti ammessi al bonus elettrico** (6.523 per disagio economico, 169 per disagio fisico), serviti, per la componente "vendita", da aziende diverse da Acea Energia.

¹⁵ Si veda la *Relazione annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta*, edizione 2016 (su dati 2015), capitolo *Struttura, prezzi e qualità nel settore elettrico*, disponibile online nel sito dell'AEEGSI.

¹⁶ L'Autorità nazionale di settore definisce i segmenti del mercato dell'energia. Si veda AEEGSI, *Glossario della bolletta elettrica* (Allegato alla Delibera 7 novembre 2013, 500/2013/R/COM). Il cliente "in maggior tutela", riceve l'energia alle condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'Autorità, entra invece nel "mercato libero" il cliente che sceglie da quale fornitore e a quali condizioni, in base alle offerte disponibili, comprare l'energia elettrica. Nelle more della cessazione del mercato di maggior tutela, l'Autorità, a partire dal 1° gennaio 2017 e per la durata di 12 mesi, ha regolato la "tutela simile". Tale contratto, pur basandosi sul mercato libero, è composto da condizioni contrattuali definite dall'Autorità, obbligatorie ed omogenee per tutti i vendori. Le condizioni economiche sono analoghe a quelle del servizio di maggior tutela, ma con la riduzione di un *bonus una tantum* - qualora il contratto perduri per tutti i 12 mesi - diverso da fornitore a fornitore, che viene applicato nella prima bolletta.

¹⁷ Si veda la *Relazione annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta*, edizione 2016 (su dati 2015), capitolo *Struttura, prezzi e qualità nel settore elettrico*, disponibile online nel sito dell'AEEGSI.

¹⁸ Per un dettaglio sulle condizioni che legittimano la richiesta e la concessione del bonus elettrico si rinvia alla specifica sezione del sito AEEGSI: http://www.autorita.energia.it/it/bonus_sociale.htm.

¹⁹ Per i clienti con disagio economico si fa riferimento al numero di POD (punto di prelievo) su cui risulta attiva un'agevolazione; per i clienti con disagio fisico si fa riferimento al numero di richieste validate, in quanto su ogni POD possono esserci più agevolazioni attive.

Acea è inoltre il **primo operatore nazionale nel servizio idrico integrato** (captazione, adduzione, potabilizzazione, raccolta dei reflui e depurazione) **per popolazione servita, con oltre 2,5 milioni di utenze e circa 8,5 milioni di abitanti serviti in Italia** (si veda tabella n. 10). L'azienda, gestore storico del servizio idrico a **Roma e Fiumicino**, conta **circa 628.000 utenze** e una popolazione servita pari a circa 3,7 milioni di persone nell'ATO 2-Lazio centrale ed ha progressivamente esteso la propria attività, diven-

tando operatore di riferimento, presso altri Ambiti Territoriali Ottimali (ATO)²⁰ in provincia di Frosinone (Lazio), in provincia di Pisa, Firenze, Siena, Grosseto, Arezzo e Lucca (Toscana), nei territori che vanno dalla penisola Sorrentina ai centri vesuviani tra le province di Napoli e Salerno (Campania) e nell'area di Perugia e Terni (Umbria). Il Gruppo è operativo anche in alcuni paesi del Sud America²¹.

LA SOSTENIBILITÀ DEL SERVIZIO IDRICO: TRA EFFICIENZA GESTIONALE E ED EMERGENTI ISTANZE SOCIALI

X

In attuazione della Legge 221/2015 (c.d. "Collegato Ambientale"), nel 2016 sono stati emanati due **Decreti della Presidenza del Consiglio dei Ministri** (DPCM 29 agosto 2016; DPCM 13 ottobre 2016), che hanno affrontato, rispettivamente, il tema del **contenimento della morosità** e il tema della **tariffa sociale**. Per quanto riguarda la **morosità** è stata demandata all'AEEGSI l'adozione di direttive volte al **contenimento del fenomeno ai fini di equità** e tutela degli utenti, della sostenibilità della tariffa e della copertura dei costi del servizio. L'Autorità disciplinerà le fasi del servizio che più impattano nella relazione economica azienda/utente - dalla rilevazione dei consumi, alle fatturazioni e pagamenti, dai reclami alla gestione delle controversie - salvaguardando le tipologie di utenze morose non disalimentabili. Per quel che concerne la **tariffa sociale**, l'AEEGSI, demandata a garantire l'accesso universale all'acqua, dovrà assicurare agli utenti domestici residenti l'accesso, a condizioni agevolate, alla fornitura della quantità di acqua necessaria per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali (50 litri per abitante al giorno) e definire le modalità di riconoscimento e fruizione di un **bonus acqua** per le utenze domestiche in condizioni di disagio economico-sociale. L'AEEGSI ha quindi avviato con le delibere 638/2016 e 716/2016 i **procedimenti attuativi dei due DPCM**, nel solco delle attività e disposizioni già implementate in materia (delibere 655/2015, 218/2016 e 8/2015), al fine di contemperare le esigenze operative aziendali con le istanze sociali dell'utenza ed agevolare il rapporto di fiducia e correttezza reciproca tra clienti e imprese idriche.

TABELLA N. 10 - INDICATORI SOCIALI: I CLIENTI DEL GRUPPO ACEA (settori energia e idrico) (2014-2016)

	u. m.	2014	2015	2016
VENDITA DI ENERGIA E GAS (Acea Energia)				
mercato di maggior tutela	(n. punti prelievo)	1.023.316	980.946	942.873
mercato libero – mass market	(n. punti prelievo)	293.737	264.928	247.022
mercato libero – grandi clienti	(n. punti prelievo)	53.899	49.334	44.666
mercato libero gas	(n. punti di riconsegna)	154.601	144.185	148.832
totale	(n. contratti di fornitura)	1.525.553	1.439.393	1.383.393
DISTRIBUZIONE DELL'ENERGIA (Areti)				
clienti domestici, in bassa tensione	(n. punti prelievo)	1.305.010	1.304.281	1.309.366
clienti non domestici, in bassa tensione	(n. punti prelievo)	318.307	314.068	312.808
clienti in media tensione	(n. punti prelievo)	2.885	2.886	2.863
clienti in alta tensione	(n. punti prelievo)	7	7	7
totale	(n. punti prelievo)	1.626.209	1.621.242	1.625.044
VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA (principali società idriche del Gruppo Acea)				
Acea Ato 2	(n. utenze)	591.580	625.952	628.078
Acea Ato 5	(n. utenze)	187.121	185.673	185.610
Acque (*)	(n. utenze)	323.449	323.505	324.122
Publiacqua	(n. utenze)	385.968	388.365	391.014
Acquedotto del Fiora (**)	(n. utenze)	234.156	231.086	231.300
Gori (***)	(n. utenze)	518.015	519.896	518.058
Umbra Acque	(n. utenze)	230.849	231.372	231.485
totale	(n. utenze)	2.471.138	2.505.849	2.509.667
Acea Ato 2	(popolazione servita)	3.700.000	3.700.000	3.700.000
Acea Ato 5	(popolazione servita)	460.000	470.000	470.000
Acque (*)	(popolazione servita)	724.809	735.404	737.204
Publiacqua	(popolazione servita)	1.229.691	1.229.691	1.229.691
Acquedotto del Fiora (**)	(popolazione servita)	407.469	405.065	406.453
Gori (***)	(popolazione servita)	1.431.562	1.427.699	1.430.774
Umbra Acque	(popolazione servita)	506.999	505.912	504.966
totale	(popolazione servita)	8.460.530	8.473.771	8.479.088

(*) I dati utenze e popolazione servita dell'ultimo triennio di Acque sono stati rettificati.

(**) I dati 2015 di Acquedotto del Fiora sono stati rettificati.

(***) I dati utenze e popolazione servita dell'ultimo biennio di Gori sono stati rettificati.

²⁰ Il territorio nazionale, in base alla legge n. 36/1994, c.d. "Legge Galli", che ha riorganizzato i servizi idrici, è suddiviso in Ambiti Territoriali Ottimali che tengono conto dei bacini idrografici. Per gli ATO nei quali Acea è operativa, tramite società partecipate, si veda *L'identità aziendale* e il capitolo *Schede società idriche*.

²¹ Si veda il capitolo *Le attività estere*.

LA QUALITÀ PERCEPITA



18.600 persone
ASCOLTATE CON LE INDAGINI
DI CUSTOMER SATISFACTION



I GIUDIZI GLOBALI 2016 SUI SERVIZI EROGATI:

SERVIZIO ELETTRICO «VENDITA»: **7,7/10**

SERVIZIO ELETTRICO «RETE»: **7,6/10**

SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA: **6,3/10**

SERVIZIO IDRICO (ROMA E FIUMICINO): **7,8/10**

SERVIZIO IDRICO (FROSINONE E PROVINCIA): **5,1/10**

La soddisfazione dei clienti e dei cittadini rispetto ai servizi erogati, in ambito elettrico, idrico²² e di illuminazione pubblica, viene rilevata da Acea con regolarità, tramite indagini semestrali, svolte da una società esterna specializzata, individuata con gara.

L'Unità Rapporti Istituzionali della holding coordina il processo e segue, di concerto con le società operative che gestiscono i servizi, le fasi di definizione dei questionari, individuazione dei campioni da intervistare e diffusione dei risultati al top management.

In continuità con gli anni passati, le due indagini semestrali realizzate nel 2016 sono state condotte con metodologia CATI²³ e sono stati elaborati i seguenti principali indicatori:

- il giudizio globale sulla qualità generale del servizio (voto da 1 a 10), espressione di una valutazione "impulsiva" da parte dei clienti;
- gli indici sintetici di soddisfazione complessiva e sugli aspetti del servizio (Customer Satisfaction Index – CSI Clienti Soddisfatti, indice 0-100), basati sulla quota di clienti che si dichiarano soddisfatti ed elaborati considerando i giudizi espressi e l'importanza attribuita a ciascun aspetto del servizio;
- gli indici di intensità della soddisfazione complessiva e sugli aspetti del servizio (Customer Satisfaction Index – CSI Intensità Soddisfazione, espressa in % di clienti

soddisfatti – valore soglia 75%) che misurano "quanto" i clienti sono soddisfatti o insoddisfatti del servizio.

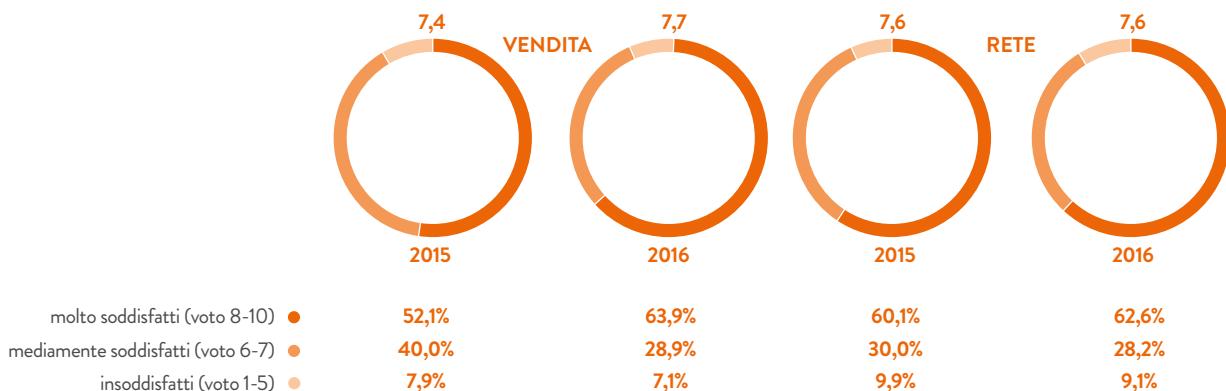
Riguardo i "canali di contatto", le interviste vengono svolte coinvolgendo clienti selezionati con la metodologia del "call back", che hanno di recente usufruito dei servizi (numeri verdi commerciale o segnalazione guasti, sito internet, sportello fisico, intervento tecnico) ed hanno rilasciato l'autorizzazione ad essere ricontattati.

La valutazione del servizio elettrico

La soddisfazione dei clienti sul servizio di fornitura di energia elettrica (vendita e distribuzione) è stata rilevata, tra maggio/giugno 2016 e dicembre 2016/gennaio 2017 con interviste telefoniche rivolte a **9.007 persone**, rappresentative dei clienti del mercato di maggior tutela e del mercato libero: 4.902 per gli aspetti relativi alla vendita, gestiti da Acea Energia, e 4.105 per gli aspetti tecnico-gestionali della distribuzione (rete), gestiti da Areti.

Il giudizio globale sul servizio elettrico, sia per gli aspetti commerciali sia tecnici, si conferma positivo ed in linea con lo scorso anno; aumenta la percentuale di intervistati che giudica il servizio molto soddisfacente: il 63%, come media delle due rilevazioni, a fronte del 56% dello scorso anno.

GRAFICO N.16 - GIUDIZIO GLOBALE SUL SERVIZIO ELETTRICO (2015-2016) (voti 1-10)



NB: i giudizi globali e le percentuali di soddisfazione riportate nel grafico sono la media delle due rilevazioni semestrali.

Per i clienti del mercato di maggior tutela, l'indice di soddisfazione complessiva (CSI) sulle attività di vendita dell'energia si mantiene molto elevato: **82,1 su 100**, come media tra le due rilevazioni. La positività del giudizio permane anche sui quattro aspetti del servizio, con un'unica flessione relativa al numero verde: **fatturazione (86,8 su 100)**, **sito internet (82,8)**, **numero verde commerciale (77,9 su 100)**, a fronte di 84 dello scorso anno) e **sportello (80,6)**.

Osservando le valutazioni dei fattori di qualità del servizio che gli stessi intervistati indicano come i più rilevanti, risultano molto alte, entro l'aspetto **fatturazione**, le percentuali di soddisfatti (come media delle due rilevazioni annuali) su "correttezza degli importi" e "chiarezza e facilità di lettura" della bolletta, rispettivamente, l'86,9% e l'83,6%. Per il **sito internet**: la "facilità di navigazione", considerato elemento prioritario, e la "ricchezza di informazioni presenti" registrano l'84,1% e l'81,8% di soddisfa-

²² Per il servizio idrico, oltre alle rilevazioni svolte in area laziale presso i clienti delle società controllate Acea Ato 2 (Roma e Provincia) e Acea Ato 5 (Frosinone), Acea SpA ha curato la realizzazione delle indagini di qualità percepita anche per le società partecipate operative in Campania, in Toscana e in Umbria, condividendo con tali società sia l'impostazione delle rilevazioni sia i loro esiti.

²³ Computer Assisted Telephone Interviewing, con l'ausilio di questionario strutturato, su un campione stratificato in base a variabili e rappresentativo dell'universo di riferimento. L'errore statistico massimo è del +/- 3,2% e il livello di significatività è del 95%.

zione. Entro l'aspetto **numero verde commerciale**, le percentuali di soddisfatti per i fattori chiave sono ancora buone, considerando il valore soglia del 75% per l'adeguatezza del servizio, sia pure in flessione rispetto all'anno precedente: “**competenza dell'operatore**”, 77%, e “**chiarezza delle risposte fornite**”, 76%. Infine, entro l'aspetto **sportello**, nuovamente elevate le percentuali di soddisfazione sulla “**competenza dell'operatore**”, 84,7%, e la “**chiarezza delle informazioni fornite**”, 82,9% (si veda per i dati e il confronto con l'anno precedente la tabella n. 11 in fondo al paragrafo).

Sul **mercato libero**, l'indice di soddisfazione complessiva dei clienti sul servizio di vendita, come media delle rilevazioni dei due semestri, è di **83 su 100**, in ulteriore miglioramento rispetto al 2015. I CSI sui quattro aspetti del servizio – **fatturazione** (**84,6 su 100**), **sito internet** (**82,8 su 100**), **numero verde commerciale** (**83,1 su 100**) e **sportello** (**78,4 su 100**) – risultano alti e per la maggior parte in miglioramento.

Circa i fattori di qualità considerati più rilevanti, sono in **mercato aumento**, rispetto allo scorso anno, le percentuali di soddisfatti entro l'area **fatturazione** per la “**correttezza degli importi**” (da 79,7 a 84,4% di soddisfatti) e la “**chiarezza e facilità di lettura**” (da 74,6% a 82,8%). Si mantiene alta, sia pure con flessioni rispetto allo scorso anno, anche la percentuale di soddisfazione per la “**facilità di esecuzione delle operazioni**” (80,6%) e la “**facilità di navigazione**” (83,2%) sul **sito internet**, tenendo presente che tali flessioni si registrano nella rilevazione del secondo semestre, svolta a ridosso dell'attivazione del nuovo sito: un periodo in cui si evidenzia la necessità di un tempo di riadattamento da parte degli utenti del web. Per il **numero verde commerciale**, salgono le percentuali di soddisfatti su “**competenza dell'operatore**” (84,4%) e “**chiarezza delle risposte fornite**” (83,9%, da 78,8% del 2015); infine, sui medesimi fattori – **competenza e chiarezza informazioni** – sono buone le percentuali di soddisfatti anche per lo **sportello**, rispettivamente l'80,6 e l'80,1% (si veda la tabella n. 11).

Riguardo le attività di distribuzione dell'energia (rete), le indagini confermano un indice di soddisfazione complessiva molto

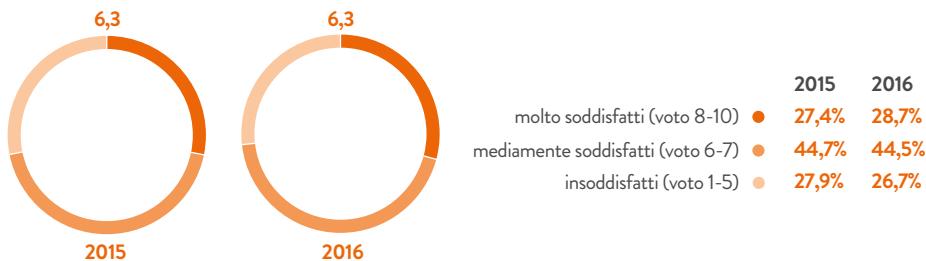
elevato (**87,7 su 100**). I CSI sui quattro aspetti del servizio valutati sono eccellenti per la continuità - **aspetti tecnici del servizio**, con **94,9 su 100** -, alti per l'**interruzione programmata** (**85,2 su 100**) e la **segnalazione guasti** (**87,7 su 100**), mentre meno elevato e in lieve flessione l'**intervento tecnico** (**75,9 su 100**). Sui **fattori di qualità considerati più rilevanti**, le percentuali di clienti soddisfatti, come media dei due semestri, **si mantengono ottime**, entro gli **aspetti tecnici**, per la “**continuità del servizio**” (94,9%) e la “**costanza della tensione**” (94,7%); entro l'aspetto **interruzione programmata**, l'85% degli intervistati è soddisfatto per il “**tempo di preavviso**” in caso di sospensione dell'erogazione e l'86,6% per la “**correttezza di informazione sui tempi di ripristino**” del servizio; molto alte, per l'aspetto **segnalazione guasti**, le percentuali di soddisfatti sui fattori “**chiarezza delle informazioni fornite**” (87,1%) e “**cortesia e disponibilità dell'operatore**” (90,6%) ed, infine, ancora sotto soglia di adeguatezza, nell'ambito dell'**intervento tecnico**, la “**rapidità di intervento dopo la richiesta**” (68,7% di soddisfatti), mentre si conferma buono l'apprezzamento per la “**competenza dei tecnici**”, con l'82,1% di soddisfatti (si veda tabella n. 11).

La valutazione del servizio di illuminazione pubblica

In aprile e in ottobre 2016 è stata rilevata la **soddisfazione dei cittadini in merito al servizio di illuminazione pubblica**, tramite interviste somministrate a **2.400 residenti nei comuni di Roma e Formello**. Il campione, rappresentativo dell'intera popolazione residente, è stato individuato su 3 macroaree territoriali: Roma centro-nord e Formello, Roma est-sudest, Roma sud-ovest.

Come **media delle due rilevazioni semestrali** e in confronto all'anno precedente, il **giudizio globale** sul servizio si conferma **stabile** in un'area di **media soddisfazione** (6,3 su 10), quasi invariata la percentuale di intervistati che esprime un voto di sufficienza (6-7), in lieve contrazione gli insoddisfatti e in lieve aumento i molto soddisfatti. In realtà, nello spaccato dei due semestri 2016, le variazioni si rivelano più marcate: i mediamente soddisfatti, tra primo e secondo semestre, scendono dal 47,8% al 41,3% e i molto soddisfatti aumentano dal 26,3% al 31,2%.

GRAFICO N. 17 – GIUDIZIO GLOBALE SULL'ILLUMINAZIONE PUBBLICA DI ROMA (2015-2016) (voti 1-10)



NB: i giudizi globali e le percentuali di soddisfazione riportate nel grafico sono la media delle due rilevazioni semestrali.

I cittadini hanno espresso il loro giudizio sugli **aspetti tecnici del servizio** e sulla **segnalazione guasti**. L'indice di soddisfazione complessiva sul servizio, come media dei due semestri, è **76 su 100**, buono e con una minima inflessione rispetto allo scorso anno.

La valutazione degli **aspetti tecnici**, sia riconducibili direttamente all'attività di Acea Illuminazione Pubblica sia dipendenti da altri soggetti è **migliorata**, con un **CSI di 80 su 100** (77,8 nel 2015). Registrano lievi variazioni in positivo e in negativo i due **fattori di qualità considerati più rilevanti** tra quelli **direttamente dipendenti da Acea**: la “**continuità del servizio di illuminazione**”, cioè l'assenza di guasti o disservizi, con il 72,8% di intervistati soddisfatti, e gli “**orari di accensione e spegnimento**”, con l'82,7% di

soddisfatti. Tra gli aspetti che **non sono a diretta responsabilità dell'azienda**²⁴, sia la “**presenza e capillarità del servizio in città**” sia il “**grado/livello di illuminazione**” registrano il 73,6% di soddisfatti, poco al di sotto del valore soglia (75%).

Circa la **segnalazione guasti**, il CSI complessivo si mantiene buono, con **77,6 su 100**; i due elementi considerati più importanti dagli intervistati sono la “**chiarezza delle informazioni fornite**” e i “**tempi di attesa al telefono**”: nel primo caso si raggiunge la piena soddisfazione (79,2%), mentre nel secondo, con il 71,7% di soddisfatti, si è ancora al di sotto del valore soglia di adeguatezza del servizio (75%), sia pure in miglioramento rispetto al 68,6% dello scorso anno (si veda la tabella n. 11 per i dati e il confronto con l'anno precedente).

²⁴ Gli interventi di pubblica illuminazione nel territorio urbano seguono infatti le indicazioni del Comune di Roma, per il quale Acea svolge il servizio. Anche l'intensità dell'illuminazione di strade, marciapiedi, parchi e giardini può essere alterata da fattori indipendenti dalla gestione aziendale, quale la presenza di fronde di alberi, in attesa degli interventi di potatura.

La valutazione del servizio idrico

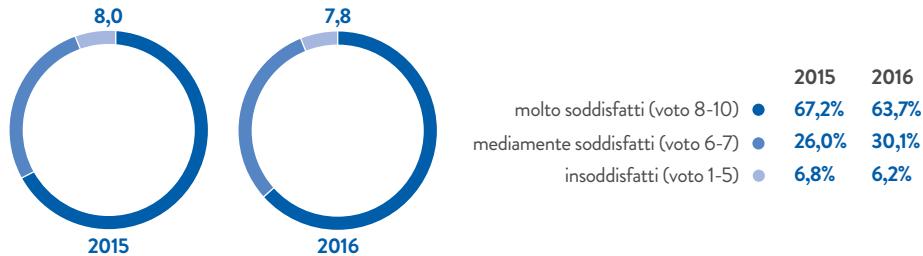
Per il servizio idrico gestito nell'area laziale, è stata rilevata la soddisfazione dei clienti di Acea Ato 2 (Roma e provincia) e di Acea Ato 5 (Frosinone e provincia).

Su Roma e Fiumicino, le indagini si sono svolte, tramite interviste telefoniche, in maggio/luglio e novembre/dicembre 2016. Il campione di intervistati, rappresentativo di tutte le utenze, è stato individuato su 4 macroaree territoriali: Roma centro-nord,

Roma nord-est, Roma sud, Roma sud-ovest e Fiumicino. Complessivamente, l'indagine ha coinvolto **3.404 persone**, tra **clienti domestici**, intestatari o meno di utenza diretta, e **Amministratori di condominio**.

Il **giudizio globale** sul servizio idrico, come media delle due rilevazioni semestrali, **si conferma molto positivo** (7,8 su 10), con il **63,7%** degli intervistati **“molto soddisfatti”**.

GRAFICO N. 18 - GIUDIZIO GLOBALE SUL SERVIZIO DI EROGAZIONE DELL'ACQUA A ROMA (2015-2016) (voti 1-10)



NB: i giudizi globali e le percentuali di soddisfazione riportate nel grafico sono la media delle due rilevazioni semestrali.

L'indice sintetico di soddisfazione complessiva sul servizio, media dei due semestri, è **84,7 su 100**. I CSI complessivi sugli “**aspetti tecnici**” (continuità) e la “**fatturazione**” sono molto alti, rispettivamente 96,2 e 90,2 su 100, bene anche il “**numero verde commerciale**” (79,9 su 100) e la “**segnalazione guasti**” (76,3 su 100), più bassi gli indici su “**intervento tecnico**” (70 su 100) e “**sportello**” (73,5 su 100).

Le percentuali di clienti soddisfatti sui singoli **fattori di qualità** del servizio idrico, considerati più rilevanti entro ciascun aspetto, sono particolarmente elevate nell'ambito degli **aspetti tecnici** (continuità 97,1% e il livello di pressione 92,3%) ed entro l'aspetto “**fatturazione**” (“**correttezza degli importi**”, 92,1%, e “**chiarezza e facilità di lettura della bolletta**” 87,2% di soddisfatti). Per la “**segnalazione guasti**”, il principale fattore di qualità: la “**chiarezza di informazioni fornite**”, si conferma al di sopra della soglia di adeguatezza, con il 75,3% di soddisfatti, sia pure in lieve calo rispetto alla media del 76,7% dello scorso anno, mentre la “**cortesia e disponibilità dell'operatore**”, nel 2016 considerata più

importante dei “tempi di attesa”, soddisfa l'81% degli intervistati. Entro l'aspetto “**intervento tecnico**”, i due principali elementi di qualità vengono valutati entrambi al di sotto del valore soglia (75%), in modo lieve o più marcato: la “**rapidità di intervento dopo la richiesta**”, con il 61,7% di soddisfatti, e la “**competenza dei tecnici**” con il 74,6% di soddisfatti. La “**competenza dell'operatore**” e la “**chiarezza delle informazioni fornite**” risultano i due fattori di qualità più rilevanti per gli aspetti “**numero verde commerciale**” e “**sportello**”, e rientrano, in entrambi i casi, nell'area della piena soddisfazione, con percentuali attorno al 79%, entro l'aspetto “**numero verde**”, e attorno al 75% per “**sportello**” (per ogni dettaglio si veda la tabella n. 11, in fondo al paragrafo).

Infine, dall'**approfondimento sul sito internet**²⁵ di Acea Ato 2, realizzato tra gli intervistati che utilizzano questo canale, è risultata la piena soddisfazione sui due elementi principali: la “**gamma di operazioni disponibili online**”, risalita al 77,4% di soddisfatti (era alla media del 72,3% lo scorso anno), e la “**facilità di navigazione**”, con il 76,2% di soddisfatti.

LE RILEVAZIONI DI SODDISFAZIONE SUL SERVIZIO IDRICO IN ALTRI COMUNI DELL'ATO 2 – LAZIO CENTRALE

X

Le indagini di soddisfazione dei clienti vengono svolte anche presso alcuni comuni in provincia di Roma. Nel 2016 le due rilevazioni semestrali, svolte in maggio e in ottobre, hanno riguardato un campione di 2.000 residenti, rappresentativo dell'universo delle utenze dirette o condominiali presenti in quattro comuni “sentinella” - Frascati, Guidonia, Monterotondo e Tivoli - ricadenti nell'Ambito Territoriale Ottimale 2 – Lazio centrale. Il **giudizio globale** rilevato è stato pari a **7,2 su 10**, in linea con l'anno precedente.

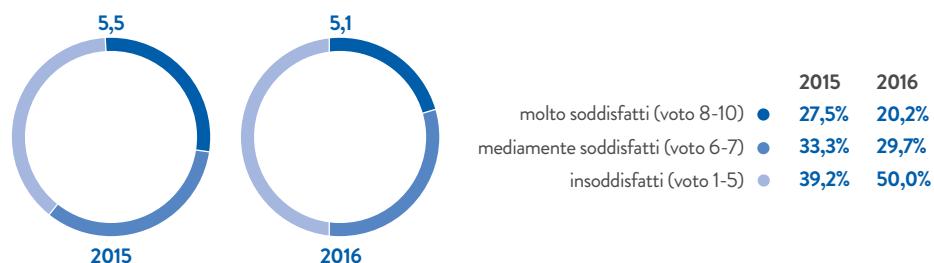
L'indice di soddisfazione complessivo sul servizio, come media delle due rilevazioni, è risultato di **81,5 su 100**; per i singoli **aspetti** sottoposti a **valutazione**, gli indici di soddisfazione sono risultati **meno buoni** per lo **sportello** (70,4 su 100), la **segnalazione guasti** (72,9 70,9 su 100) e il **numero verde commerciale** (74,6 su 100), **per quanto tutti e tre in miglioramento rispetto allo scorso anno**, e **molto positivi** per l'**intervento tecnico** (82,9 su 100), la **fatturazione** (85,2 su 100) e gli **aspetti tecnici** (continuità) (90 su 100).

Nell'area di **Frosinone**, le indagini sulla **qualità percepita del servizio idrico** si sono svolte nei mesi di maggio/giugno e dicembre 2016. Le interviste telefoniche sono state rivolte ad un campione complessivo di **3.806 residenti** nei comuni dell'Ambito Territoriale Ottimale 5 – Frosinone, costituito da utenze dirette, domestiche e non domestiche.

Il **giudizio globale** sul servizio idrico segna una lieve flessione, con **5,1 su 10**: si contrae la percentuale di coloro che si dichiarano **molto soddisfatti** (20,2%) ed **aumenta sensibilmente** la percentuale di **insoddisfatti**.

²⁵ Il 19 dicembre 2016 è stato il go live del sito internet Acea (www.acea.it) in una versione completamente rinnovata. Il nuovo sito ha comportato il superamento dei diversi siti che avevano le società commerciali, in ambito idrico e di vendita dell'energia. Oggi, i clienti che si registrano a MyAcea, possono accedere a qualunque utenza abbiano con le società del Gruppo. Si vedano i paragrafi *Comunicazione* e *Customer care*.

GRAFICO N. 19 - GIUDIZIO GLOBALE SUL SERVIZIO DI EROGAZIONE DELL'ACQUA GESTITO DA ACEA ATO 5 (2015-2016) (voti 1-10)



NB: i giudizi globali e le percentuali di soddisfazione riportate nel grafico sono la media delle due rilevazioni semestrali.

L'indice di soddisfazione complessiva sul servizio, come media delle due rilevazioni semestrali, è **72,7 su 100**. Riguardo i sei aspetti del servizio valutati, i CSI sono molto buoni per **segnalazione guasti (87,7 su 100)**, **intervento tecnico (90 su 100)**, **numero verde commerciale (87,3 su 100)** e **sportello (81,1 su 100)**, bassi invece su **aspetti tecnici** o di continuità (**66,6 su 100**) e **fatturazione (60,8 su 100)**.

Le percentuali di intervistati soddisfatti per gli **elementi di qualità** del servizio indicati come i più rilevanti, entro l'area **aspetti tecnici**, risultano al di sotto del valore soglia di adeguata soddisfazione (75%), per la **"continuità del servizio"** e il **"livello di pressione dell'acqua"**, rispettivamente 65,9% e 69,5%, ed entro l'aspetto **fatturazione**, per la **"correttezza degli importi"** (57,6%) e la **"chiarezza e facilità di lettura della bolletta"** (64,1% di soddisfatti). Sono, al contrario, **molto elevate** le percentuali di soddisfazione riguardo i fattori **"chiarezza delle informazioni fornite"** (88%) e **"cortesia e disponibilità**

dell'operatore" (90%), entro l'aspetto **segnalazione guasti**, ed altrettanto, entro l'aspetto **intervento tecnico**, per la **"rapidità di intervento dopo la richiesta"** (84,3%) e la **"competenza dei tecnici"** (92,3% di soddisfatti). Ottimi i risultati anche sul **numero verde commerciale**, con l'89,8% di soddisfatti per la **"competenza dell'operatore"** e l'87,8% per la **"chiarezza delle informazioni fornite"**. Entro l'aspetto **sportello** non raggiungono ancora la soglia di soddisfazione i **"tempi di attesa"**, per quanto in risalita, con il 63% di intervistati soddisfatti, mentre è alta la percentuale di soddisfatti per la **"competenza dell'operatore"**, 87,2% (si veda la tabella n. 11).

Infine, **piena soddisfazione**, in un approfondimento dedicato e svolto nella rilevazione del primo semestre, sugli elementi di qualità più rilevanti per il **sito internet**: la **"facilità di navigazione"**, 92,5% di soddisfatti, e la **"ricchezza di informazioni presenti sul sito"**, 91% di soddisfatti.

TABELLA N. 11 - INDICATORI SOCIALI: CUSTOMER SATISFACTION (2015-2016)

(media delle due rilevazioni semestrali)	u. m.	2015	2016
SERVIZIO ELETTRICO – VENDITA DELL'ENERGIA (Roma e Formello)			
CLIENTI DEL MERCATO TUTELATO			
attività di vendita (CSI complessivo)	0-100	83,5	82,1
aspetti del servizio ed elementi di qualità			
fatturazione	0-100	84,4	86,8
correttezza degli importi	%	86,3	86,9
chiarezza e facilità di lettura	%	80,6	83,6
sito internet	0-100	84,3	82,8
facilità di navigazione	%	83,3	84,1
ricchezza di informazioni presenti	%	85,6	81,8
numero verde commerciale	0-100	84,0	77,9
competenza dell'operatore	%	83,7	77,0
chiarezza delle risposte fornite	%	84,0	76,0
sportello	0-100	79,8	80,6
competenza dell'operatore	%	84,8	84,7
chiarezza delle informazioni fornite	%	84,8	82,9
CLIENTI DEL MERCATO LIBERO			
attività di vendita (CSI complessivo)	0-100	80,0	83,0
aspetti del servizio ed elementi di qualità			
fatturazione	0-100	80,2	84,6
correttezza degli importi	%	79,7	84,4
chiarezza e facilità di lettura	%	74,6	82,8
sito internet	0-100	86,5	82,8
facilità di esecuzione delle operazioni	%	85,5	80,6
facilità di navigazione	%	86,8	83,2
numero verde commerciale	0-100	80,5	83,1
competenza dell'operatore	%	80,0	84,4

(media delle due rilevazioni semestrali)	u. m.	2015	2016
chiarezza delle risposte fornite	%	78,8	83,9
sportello	0-100	75,9	78,4
competenza dell'operatore	%	82,2	80,6
chiarezza delle informazioni fornite	%	81,1	80,1
SERVIZIO ELETTRICO – DISTRIBUZIONE DELL'ENERGIA (Roma e Formello)			
attività di distribuzione (CSI complessivo)	0-100	88,4	87,7
aspetti del servizio ed elementi di qualità			
aspetti tecnici del servizio	0-100	95,1	94,8
continuità del servizio	%	94,4	94,9
costanza della tensione	%	93,8	94,7
interruzione programmata	0-100	90,9	85,2
tempo di preavviso di sospensione erogazione	%	88,8	85,0
correttezza di informazione sui tempi di ripristino	%	89,7	86,6
segnalazione guasti	0-100	83,5	87,7
chiarezza delle informazioni fornite	%	82,6	87,1
cortesia e disponibilità dell'operatore	%	85,5	90,6
intervento tecnico	0-100	77,3	75,9
rapidità di intervento dopo la richiesta	%	69,7	68,7
competenza dei tecnici	%	81,8	82,1
SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA (Roma e Formello)			
servizio di illuminazione (CSI complessivo)	0-100	77,3	76,0
aspetti del servizio ed elementi di qualità			
aspetti tecnici del servizio	0-100	77,8	80,0
(direttamente dipendenti da Acea)			
continuità del servizio	%	71,9	72,8
orari di accensione e spegnimento	%	83,4	82,7
(non direttamente dipendenti da Acea)			
presenza/capillarità del servizio di illuminazione in città	%	75,2	73,6
grado/livello di illuminazione (intensità)	%	72,3	73,6
segnalazione guasti	0-100	79,0	77,6
chiarezza delle informazioni fornite	%	77,9	79,2
tempi di attesa al telefono	%	68,6	71,7
SERVIZIO IDRICO – EROGAZIONE DELL'ACQUA - ACEA ATO 2 (Roma e Fiumicino)			
servizio idrico (CSI complessivo)	0-100	86,0	84,7
aspetti del servizio ed elementi di qualità			
aspetti tecnici del servizio	0-100	96,9	96,2
continuità del servizio	%	97,3	97,1
livello di pressione dell'acqua	%	93,5	92,3
fatturazione	0-100	87,1	90,2
correttezza degli importi	%	86,8	92,1
chiarezza e facilità lettura bolletta	%	86,1	87,2
segnalazione guasti	0-100	75,6	76,3
chiarezza delle informazioni fornite	%	76,7	75,3
cortesia e disponibilità dell'operatore	%	79,9	81,0
intervento tecnico	0-100	71,2	70,0
rapidità di intervento dopo la richiesta	%	59,2	61,7
competenza dei tecnici	%	79,7	74,6
numero verde commerciale	0-100	82,4	79,9
competenza dell'operatore	%	81,8	79,6
chiarezza delle informazioni fornite	%	81,5	79,3
sportello (*)	0-100	85,8	73,5
competenza dell'operatore	%	88,0	75,2

(media delle due rilevazioni semestrali)	u. m.	2015	2016
chiarezza delle informazioni fornite	%	88,0	75,0
SERVIZIO IDRICO - EROGAZIONE DELL'ACQUA - ACEA ATO 5 (comuni ricadenti nell'ATO 5 - Frosinone)			
servizio idrico (CSI complessivo)	0-100	74,7	72,7
aspetti del servizio ed elementi di qualità			
aspetti tecnici del servizio	0-100	72,9	66,6
continuità del servizio	%	70,5	65,9
livello di pressione dell'acqua	%	73,6	69,5
fatturazione	0-100	64,7	60,8
correttezza degli importi	%	57,0	57,6
chiarezza e facilità lettura bolletta	%	66,8	64,1
segnalazione guasti	0-100	83,8	87,7
chiarezza delle informazioni fornite	%	84,1	88,0
cortesia e disponibilità dell'operatore	%	87,3	90,0
intervento tecnico	0-100	86,3	90,0
competenza dei tecnici	%	91,0	92,3
rapidità di intervento dopo la richiesta	%	77,8	84,3
numero verde commerciale	0-100	81,1	87,3
competenza dell'operatore	%	80,2	89,8
chiarezza delle informazioni fornite	%	82,6	87,8
sportello	0-100	82,1	81,1
competenza dell'operatore	%	92,5	87,2
tempi di attesa	%	54,4	63,0

NB: in tabella vengono riportati solo i fattori di qualità che il campione di intervistati ha indicato, nel 2016, come i più importanti; ciò può comportare modifiche conseguenti in colonna 2015. Nella colonna di destra, inoltre, si segnalano gli scostamenti significativi, pari o superiori a 5 punti. Si tenga in ogni caso presente che il valore atto ad indicare una adeguata soddisfazione del cliente è pari o superiore al 75% (valore soglia).

(*) Per l'elemento di qualità "sportello", servizio idrico (Roma e Fiumicino), il giudizio rilevato nel 2015 riguardava solo il primo semestre, poiché per ragioni tecniche non era stato possibile ripetere la rilevazione. Nel 2016, invece, i dati riportati in tabella sono la media delle due rilevazioni semestrali.

LA QUALITÀ EROGATA

Acea, tramite le società operative che gestiscono i servizi, provvede a **rinnovare o ampliare le infrastrutture** (reti e impianti) e si adopera per **ottimizzare i processi di gestione** e rendere **più efficaci e tempestivi i ripristini** in caso di guasti, affinché la qualità finale dei servizi erogati sia in progressivo e costante miglioramento. Altrettanta cura viene dedicata ai processi che rendono **più efficienti i canali di contatto con i clienti** e la **gestione degli aspetti commerciali**.

In particolare, il Gruppo si è **fortemente orientato al cliente**, puntando molto sulle **potenzialità evolutive offerte dall'era digitale**. Nel 2016 si è quasi completata l'implementazione del **progetto Acea2.0**, dal quale ci si attende l'evoluzione dei processi operativi chiave del Gruppo e un rilevante impulso al miglioramento generale della qualità dei servizi. Del progetto fa parte anche l'introduzione dell'esperienza operativa di Workforce Management (WFM), che rende possibile la disponibilità e la gestione di una grande mole di dati **agevolando il monitoraggio e l'analisi delle prestazioni**, volte a controllare la qualità erogata dei servizi, e l'individuazione di interventi migliorativi.

Alcuni elementi di "qualità erogata" vengono **misurati in base a parametri di riferimento stabiliti dalle Autorità di settore** o indicati nei **contratti di servizio e nelle convenzioni di gestione** con gli enti locali:

- per il servizio di **illuminazione pubblica**, il contratto stipulato tra Acea e Roma Capitale regola anche i parametri qualitativi (standard di prestazione);
- **gli standard di qualità tecnica e commerciale nell'area energia**

(sia per la distribuzione sia per la vendita) **e per il settore idrico**, sono stabiliti da un'unica Autorità nazionale: **l'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico** (AEEGSI) nonché dalle Autorità locali.

In particolare, a fine 2015 l'Autorità ha pubblicato la **delibera 655/2015/R/Idr²⁶**, che stabilisce, in analogia con quanto già da tempo in vigore per il settore elettrico, i **livelli specifici e generali di qualità contrattuale del servizio idrico**, individuando tempi massimi e standard minimi di qualità, **omogenei sul territorio nazionale**, per le prestazioni da assicurare all'utenza. Il provvedimento individua standard di qualità **per l'avvio e la cessazione del rapporto contrattuale** (preventivi, volture, riattivazioni e subentri), per la **fase di gestione** (preventivi e esecuzione di lavori e allacci), per le **modalità di fatturazione e di pagamento**, per la **risposta a richieste scritte dell'utente** (reclami, richieste di informazioni e rettifiche di fatturazione), per gli **appuntamenti**, le **verifiche del misuratore** e del **livello di pressione**, nonché per la gestione dello **sportello fisico**, dello **sportello online** e del **call center**. Per le prestazioni soggette a standard specifici di qualità sono previsti, in caso di mancato rispetto dei tempi indicati per l'esecuzione, **indennizzi automatici** da riconoscere all'utente. Per le prestazioni soggette a standard generali, il mancato rispetto per due anni consecutivi può costituire presupposto per l'apertura di un procedimento sanzionatorio nei confronti del gestore. La delibera definisce anche le modalità di registrazione, comunicazione e verifica dei dati relativi alle prestazioni fornite dai gestori su richiesta degli utenti. La nuova regolazione della qualità contrattuale è **entrata in vigore il 1° luglio 2016**, ad eccezione della qualità dei servizi telefonici, dell'incremento degli indennizzi automatici nel caso di mancato rispetto degli standard

²⁶ Regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII).

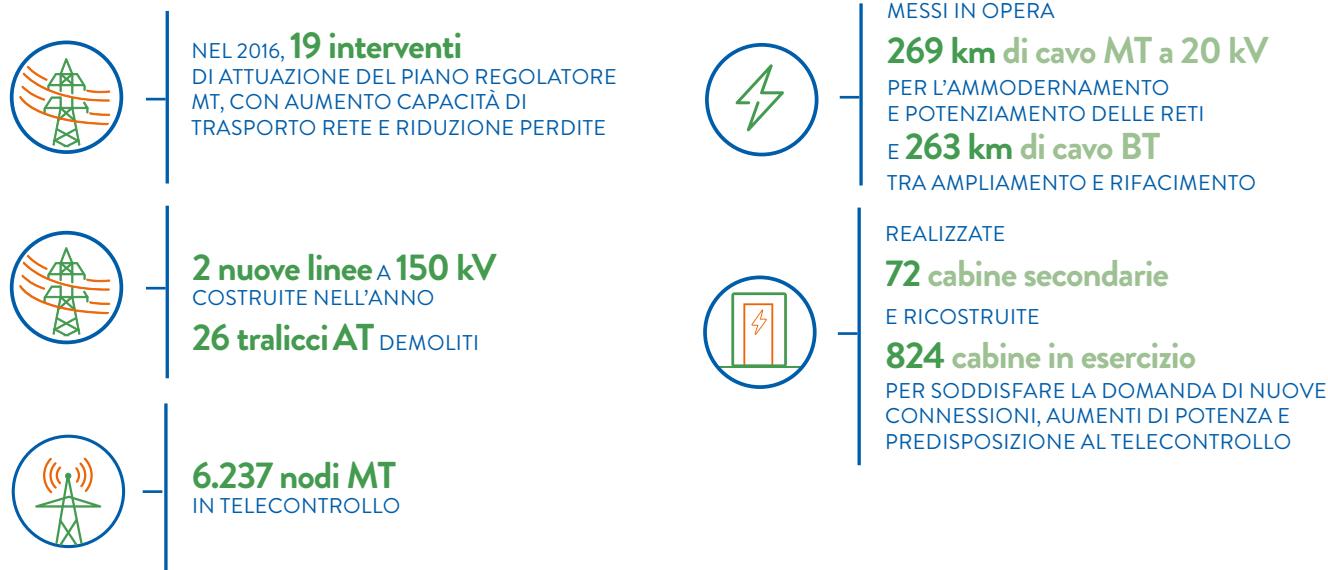
per tempi prolungati e delle comunicazioni di dati e informazioni all'Autorità e all'Ente di governo dell'Ambito (EGA) (previste per il 31 marzo di ogni anno) e all'utente finale (il 30 giugno di ogni anno). Per tali tematiche l'entrata **in vigore è dal 1° gennaio 2017**.

Per il settore elettrico, nell'anno è entrato in vigore il **V periodo di regolazione 2016-2023**, riguardante sia la **qualità²⁷** che la **regolazione tariffaria²⁸** dei servizi di distribuzione, misura e trasmissione, con l'estensione dell'arco di piano disciplinato dall'Autorità da quattro a otto anni.

Per quanto riguarda gli aspetti commerciali, nell'anno l'Autorità ha pubblicato la **delibera 413/2016/R/com²⁹**, il cui Allegato A è il **Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale** che entrerà **in vigore dal 1° gennaio 2017³⁰**.

Tra gli altri provvedimenti di rilievo emanati nell'anno, e in applicazione dal 2017, sono da segnalare: la delibera 327/2016/R/eel, che ha posticipato i termini dell'obbligo per la **separazione del marchio e delle politiche di comunicazione** (debranding)

La qualità nell'area energia



Areti³¹, titolare della concessione ministeriale, gestisce il **servizio di distribuzione elettrica a Roma e Formello**. La società pianifica ed esegue gli interventi per l'**ammodernamento e l'ampliamento delle infrastrutture**, costituite da **linee elettriche in alta, media e bassa tensione**, da **cabine primarie e secondarie**, dai **sistemi per il telecontrollo e la misura dell'energia** prelevata e immessa in rete.

Le attività vengono svolte secondo procedure conformi ai **Sistemi di Gestione QASE** (Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia), certificati secondo le norme **UNI EN ISO e OHSAS** (si veda anche *L'identità aziendale, I sistemi di gestione*).

Ogni anno Areti realizza **interventi sulle infrastrutture**, volti a conseguire il **miglioramento della qualità del servizio** e ad **aumentare l'efficienza energetica delle reti**. Tali interventi vengono attuati in conformità alla concessione, alla normativa di settore e alle esigenze del servizio, in particolare per la connessione di nuovi clienti, correlata all'espansione urbana e all'incremento

per le imprese che operano nella **vendita dell'energia**, sia sul **mercato libero** sia nel regime di **maggior tutela**, e la delibera 782/2016/R/eel, che ha introdotto per i clienti domestici una **tariffa non progressiva per i servizi di rete** (costi trasmissione, misura e distribuzione) presenti in bolletta.

Per quanto riguarda il debranding dell'attività di distribuzione elettrica rispetto all'attività di vendita, invece, in base alla delibera 296/2015/R/com, il 30 giugno 2016 la società Acea Distribuzione SpA ha cambiato il marchio e la denominazione sociale in Areti SpA.

L'azienda è tenuta a rispettare i parametri di qualità definiti dalle controparti, che prevedono sistemi incentivanti, **con premi in caso di buone performance e penali in caso di mancato rispetto degli standard**.

Infine, sia Acea SpA sia le società operative, come più avanti precisato, operano secondo **Sistemi di gestione certificati** (vedi anche *L'identità aziendale, paragrafo I sistemi di gestione*).

delle applicazioni dell'energia elettrica. Sono proseguiti, nell'anno, anche **progetti di innovazione tecnologica**.

Nell'ambito della **progressiva attuazione del Piano Regolatore MT**, Areti ha avviato, nel 2016, complessivamente, **19 interventi** (14 nell'area nord e 5 nell'area sud del territorio di Roma). Il Piano prevede la **realizzazione di nuove dorsali** volte a **razionalizzare e potenziare la rete** e, contestualmente, l'**attuazione di un cambio tensione da 8,4 kV a 20 kV**. Il passaggio al valore più elevato di tensione **aumenta notevolmente la capacità di trasporto della rete**, garantendo margine di potenza residua per nuove connessioni, e **riduce le perdite fisiche di energia e le cadute di tensione**.

Le attività di gestione e sviluppo delle infrastrutture prevedono interventi di **costruzione, ampliamento, trasformazione, ammodernamento, potenziamento, dismissione** - e conseguente contenimento degli impatti ambientali, in specifiche aree -, **misura, protezione, manutenzione ordinaria e straordinaria** sulle **cabine primarie e secondarie, sulle linee in alta tensione (AT)**,

²⁷ TIQE - Regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica (Allegato A alla delibera 646/15/R/eel).

²⁸ TIT - Disposizioni per l'erogazione dei servizi di trasmissione e distribuzione, TIME - Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura e TIC - Condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione (Allegati A, B e C alla delibera 654/15/R/eel).

²⁹ Nuovo testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita e modifiche alla regolazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale, al codice di condotta commerciale e alla bolletta 2.0.

³⁰ In sostituzione dell'Allegato A alla delibera ARG/com 164/08.

³¹ In conformità alle disposizioni dell'Autorità di settore ed agli obblighi in materia di separazione d'identità, di marchio e di politiche di comunicazione previsti, rispettivamente, dal comma 23.3 e dal comma 38.2 del D.lgs.93/11, Acea Distribuzione dal 1° luglio 2016 è diventata Areti SpA.

nonché sulle reti in bassa e media tensione (BT ed MT). I lavori sono funzionali alla capillare distribuzione dell'energia elettrica e al miglioramento del servizio, soprattutto in termini di disponibi-

lità e continuità dell'erogazione. I principali interventi realizzati nel 2016 sono riportati nel box dedicato.

I PRINCIPALI INTERVENTI 2016 PER LA GESTIONE E LO SVILUPPO DI RETI E CABINE ELETTRICHE

LINEE AT E CABINE PRIMARIE

X

Nell'anno sono state costruite: la nuova linea 150 kV denominata Cassia-Flaminia/O (4,7 km in linea aerea e 0,4 km in cavi interrati), e la nuova linea 150 kV denominata Bufalotta-Roma Nord (circa 3 km in linea aerea e di 1,6 km in cavi interrati), che consentiranno, rispettivamente, la demolizione dell'attuale linea aerea Cassia-Roma Nord, per un totale di **9,8 km**, e dell'attuale linea aerea Bufalotta-Flaminia/O, per un totale di **9,2 km**. Areti ha inoltre completato i lavori sulla ex linea 60 kV Vitinia-Lido Vecchio con la demolizione degli ultimi 26 tralicci. Sempre nel 2016 è stata avviata la fase di progettazione della nuova linea AT 150 kV denominata Stazione Roma Nord-San Basilio.

Si sono svolte attività di adeguamento, ampliamento e ricostruzione di 19 cabine primarie.

L'installazione del sistema Petersen, che ha rilevanti effetti positivi sulla riduzione dei guasti nella rete, è stata avviata presso la cabina primaria Monte Mario/O ed ultimata presso altre 5 cabine, dove il sistema esistente è stato ampliato.

Si sono svolte, infine: le attività di manutenzione ordinaria e straordinaria sulle apparecchiature delle cabine primarie e, in particolare, su 102 interruttori AT; la manutenzione programmata su 711 interruttori MT; la revisione di 13 variatori sotto carico di trasformatori di potenza. Sono stati sostituiti 45 trasformatori di tensione AT e 15 trasformatori di corrente AT.

PROTEZIONE E MISURE AT E MT

X

Sono stati effettuati interventi per predisporre, tarare e mettere in esercizio sistemi di protezione elettrica per 71 nuovi stalli linea MT e interventi sulle protezioni elettriche presenti nelle cabine primarie, finalizzati alla verifica delle funzionalità (69 montanti AT, 183 montanti MT, 7 trasformatori AT/MT e MT/MT e 15 equilibratori automatici del carico).

Sono stati installati 4 analizzatori di rete per la verifica della qualità della tensione presso altrettanti clienti MT.

Sono state eseguite misure della resistenza di terra presso 3.150 cabine secondarie e misure delle tensioni di passo e contatto e della resistenza totale di terra presso 17 cabine primarie e 22 cabine secondarie.

LINEE MT E BT

X

Per l'ammodernamento e il potenziamento della rete, in graduale trasformazione da 8,4 kV a 20 kV, nel 2016 sono stati messi in opera circa 269 km di cavo MT a 20 kV (242 km per rifacimento e 27 km per ampliamento).

Nell'ambito della manutenzione straordinaria di linee aeree MT sono state eseguite ispezioni eliportate per tutta l'estensione della rete MT in aerea, che hanno dato luogo a interventi puntuali per la sostituzione di apparecchiature, sostegni, conduttori, ecc.

Tra ampliamenti e rifacimenti volti a sostituire parti vetuste o a potenziare parti insufficienti, sono stati messi in opera circa 263 km di cavo BT, di cui 39 km per ampliamento rete, mentre, per i restanti 224 km, gli interventi di rifacimento si sono svolti nell'ambito del programma di ammodernamento complessivo della rete BT, propedeutico al successivo cambio tensione sulla rete BT, da 220 V a 380 V.

CABINE SECONDARIE (MT E BT) E TELECONTROLLO

X

Sono state realizzate o ampliate 72 cabine secondarie, per soddisfare le domande di nuove connessioni alle reti e relative ad aumenti di potenza di clienti già connessi.

Sono state ricostruite (in tutto o in parte) 824 cabine in esercizio, per adeguarle alla tensione 20 kV, predisporle al telecontrollo o rinnovarne le apparecchiature.

Inoltre, sulle cabine secondarie sono stati eseguiti 135 interventi di manutenzione straordinaria, e 2.205 ispezioni per verificare lo stato di conservazione e funzionalità delle apparecchiature e dei locali e dar corso ai necessari relativi interventi di manutenzione ordinaria.

Il telecontrollo è stato esteso ad ulteriori 259 cabine secondarie e 42 recloser, arrivando, al 31/12/2016, a 6.237 nodi MT telecontrollati. Sono stati svolti, infine, 3.304 interventi manutentivi.

Tenendo conto delle iniziative proposte dagli enti istituzionali nazionali e delle opportunità offerte dalla Comunità Europea, Areti continua a sviluppare diversi progetti, anche in sinergia con altri soggetti industriali, che prevedono attività di ricerca e applicazione di tecnologia innovativa. In particolare, negli ambiti delle "reti intelligenti" – smart grid -, dei sistemi di gestione avanzata delle reti, della resilienza delle stesse, dello storage distribuito e delle "smart city" (si veda il capitolo Istituzioni e Impresa).

Per le iniziative legate allo sviluppo della mobilità elettrica nella Capitale, a valle degli accordi stipulati e perfezionati tra Acea Distribuzione (oggi Areti SpA), Enel e Comune di Roma in anni

precedenti, il progetto è proseguito e, nel 2015, Areti ha partecipato alle attività per l'ottenimento delle autorizzazioni (Conferenza di Servizi) per l'installazione di 88 stazioni di ricarica, ad integrazione delle prime 12 stazioni già installate e messe in opera nel 2013. Le attività potranno continuare a valle del nulla osta della Sovrintendenza Archeologica e del rinnovo degli accordi sopra citati.

Sono proseguiti nel 2016 i lavori di estensione della rete di comunicazione in fibra ottica a "banda ultralarga", con connessione internet a 100 Megabit al secondo, a Roma, come previsto dal protocollo d'intesa, rinnovato nel 2015, tra Acea, Telecom, Fastweb e Vodafone. Al 31 dicembre 2016, Areti ha attivato

8.900 nuovi punti di fornitura di energia elettrica, per una lunghezza complessiva pari a circa 145 km di scavi, realizzati con l'applicazione di tecniche che minimizzano l'impatto ambientale all'atto della posa delle infrastrutture.

Sul tema **contatori digitali e sistemi di smart metering**, nel 2016 Areti ha proseguito gli approfondimenti tecnici legati allo sviluppo e al consolidamento dei nuovi standard, in corso di normalizzazione a livello europeo. È stato approfondito, ad esempio, lo **studio dei protocolli standard previsti a livello europeo**, ed in particolare del **protocollo cosiddetto "G3-PLC"**, considerato come **uno dei più promettenti**. Areti ha pertanto avviato un **progetto pilota** che fa uso di tale tecnologia e le prime prove atte a valutare la coesistenza tra la nuova **tecnologia di contatori digitali e quella attualmente in uso**. La società ha inoltre **implementato alcuni progetti pilota relativi ai sistemi Smart Metering Multiservizio**, in particolare per il settore idrico; tali progetti si concluderanno nel corso del 2017.

È poi proseguita l'**installazione dei contatori digitali in telegestione** presso le **utenze attive in bassa tensione**, per un **totale, al 31/12/2016, di 1.604.681 misuratori installati su utenze attive in bassa tensione**, pari al 99,3% del totale delle utenze BT.

I livelli di qualità regolamentati dall'AEEGSI

I **parametri di qualità del servizio elettrico - commerciali** (preventivi, lavori, attivazione/disattivazione della fornitura, risposte a reclami) e **tecnici** (continuità dell'erogazione) - sono definiti a livello nazionale dall'**Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico** (AEEGSI), che li rivede periodicamente, introducendo, in maniera graduale, standard più stringenti. Come già anticipato, con il 2016 si è avviato il nuovo ciclo di regolazione sulla qualità dei servizi di **distribuzione, misura e trasmissione per il V periodo di regolazione 2016-2023** (si veda l'inizio del paragrafo *La qualità erogata*).

Il sistema regolatorio prevede indennizzi da erogare ai clienti in caso di mancato rispetto di alcuni standard di qualità e un sistema di penali/premi per il gestore del servizio, al fine di spronare gli esercenti al miglioramento continuo delle prestazioni.

Gli aspetti di **qualità commerciale** del servizio sono articolati in **livelli "specifici" e livelli "generali"**³², sia per le attività in capo al **distributore** di energia elettrica (differenziate per le forniture in bassa e in media tensione) sia per quelle del **venditore** (si vedano tabelle nn. 12, 13 e 14). Un parametro qualitativo, inoltre, regola la tempestività nella comunicazione dei dati tecnici tra il distributore e il venditore di energia (tabella n. 12). Ogni anno **Acea fa pervenire all'AEEGSI i risultati conseguiti**, che vengono sottoposti a verifica e li comunica, come prescritto, **ai propri clienti**, allegandoli ad un invio di bolletta.

Le attività di distribuzione e misura dell'energia elettrica vengono svolte da **Areti**; le **performance 2016** relative ai **livelli "specifici" di qualità commerciale**, sia per le forniture in bassa tensione a clienti domestici e non domestici sia per le forniture in media tensione, mostrano, in molti casi, una flessione delle performance, dovuta, sostanzialmente, alla necessità di cali-

brazione dei nuovi sistemi informativi introdotti nell'anno, pur rimanendo, con la sola eccezione della sostituzione del gruppo di misura guasto, entro i margini di rispetto del tempo massimo indicato dagli standard, con un trend di miglioramento nel corso dell'anno. Anche riguardo i livelli "generali", in cui ormai rientrano solo le risposte ai reclami scritti, la rilevante flessione delle performance registrata è da correlare alla necessità di calibrazione dei nuovi sistemi informativi in corso di risoluzione (si veda la tabella n. 12, in fondo al paragrafo). Il sistema prevede indennizzi automatici ai clienti³³, erogati in caso di mancato rispetto dei livelli "specifici" di qualità, a partire da un importo base³⁴, che può raddoppiare (in caso di esecuzione delle attività in un tempo tra il doppio e il triplo dello standard) o triplicare (per esecuzione in un tempo triplo dello standard).

Per quanto concerne le attività di vendita sottoposte a regolazione, a seguito dell'innovativo processo di trasformazione, orientato ad ottenere un radicale sviluppo delle performance della società in tutti i canali di contatto, intrapreso nel corso del 2016, **Acea Energia ha migliorato le proprie percentuali di rispetto degli standard di qualità**. In particolare, si evidenzia, sia nel mercato libero che nel servizio di maggior tutela, un notevole miglioramento nel rispetto degli standard "specifici" di qualità ed un rafforzamento sopra i livelli di rispetto richiesti dall'AEEGSI per gli standard "generali" (si veda la tabella n. 13 in fondo al paragrafo).

L'**Autorità** definisce e aggiorna anche i parametri di riferimento della **qualità "tecnica"** del servizio³⁵, relativa alla **continuità dell'erogazione** dell'energia elettrica, prevedendo un sistema incentivante per il gestore (premi e penali) e indennizzi ai clienti. Si evidenzia che **gli indicatori di continuità** relativi all'esercizio 2016 sono quelli comunicati all'AEEGSI e ancora in attesa di certificazione³⁶. Il dato rappresentato in tabella n. 14 indica **risultati positivi** per le performance di Areti in tutti gli ambiti di concentrazione, sia con riferimento alla durata delle interruzioni sia riguardo il numero delle interruzioni per utenti BT. Sono sottoposte a regolazione anche le **interruzioni**, originate a qualunque livello di tensione del sistema elettrico, per gli utenti in MT. Il sistema regolatorio prevede indennizzi automatici agli utenti di media tensione muniti di una certificazione di adeguatezza dei loro impianti³⁷ in caso di **interruzioni nell'erogazione di energia elettrica in numero superiore ad uno standard definito**. Relativamente al 2016 sono stati **indennizzati 19 utenti MT**. Sia per gli **utenti BT** che per gli **utenti MT**, inoltre, sono sottoposte a regolazione le **interruzioni prolungate o estese**, ossia le **interruzioni del servizio la cui durata si prolunghi oltre standard stabiliti**. In questi casi è previsto che l'esercente versi una penale, calcolata in base al numero di utenti BT disalimentati per interruzioni dovute ad "altre cause", al Fondo eventi eccezionali istituito presso la Cassa Conguaglio per il settore elettrico. Il distributore versa altresì un indennizzo automatico ai clienti che hanno subito l'interruzione. Relativamente all'esercizio 2016 sono stati **indennizzati 19 utenti MT e 16.089 utenti BT**.

³² Gli "standard specifici di qualità" sono definiti come tempo massimo entro cui chi fornisce il servizio deve effettuare una determinata prestazione e prevedono, in caso di scostamenti, l'erogazione di indennizzi automatici ai clienti; gli "standard generali di qualità" sono definiti come percentuale minima di prestazioni effettuate entro un tempo massimo.

³³ L'indennizzo, secondo le disposizioni dell'Autorità, è corrisposto al cliente, portandolo in detrazione in bolletta o procedendo all'emissione di assegno, entro 30 giorni dalla data di esecuzione della prestazione richiesta o, al più tardi, dal triplo del tempo dello standard, esclusi gli indennizzi automatici per il mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, per i quali il termine decorre dalla data dell'appuntamento.

³⁴ L'importo, attualmente definito dall'Autorità, parte da una base di 35 euro per i clienti in bassa tensione usi domestici; 70 euro per i clienti in bassa tensione usi non domestici e di 140 euro per i clienti in media tensione.

³⁵ Delibera 654/15/R/eel.

³⁶ Una volta verificati i dati, l'Autorità li rende pubblici e consultabili nel proprio sito web (www.autorita.energia.it).

³⁷ Per avere diritto agli indennizzi, i clienti di media tensione devono dimostrare di aver installato nei propri impianti apparecchi di protezione in grado di evitare che eventuali interruzioni provocate da guasti all'interno dei propri impianti di utenza si riverberino sulla rete, arrecando danni ad altri clienti connessi nelle vicinanze. Inoltre, per avere accesso agli indennizzi i clienti devono aver fatto pervenire all'azienda distributrice una dichiarazione di adeguatezza degli impianti rilasciata da soggetti aventi specifici requisiti tecnico-professionali. Laddove i clienti non abbiano i requisiti per aver diritto all'indennizzo, l'importo dell'indennizzo diventa una penale che il Distributore è tenuto a conferire alla Cassa Conguaglio per il settore elettrico.

TABELLA N. 12 - INDICATORI SOCIALI: LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE - DISTRIBUZIONE ENERGIA (2015-2016) - (parametri AEEGSI e performance di Aretei - dati comunicati all'AEEGSI)

DISTRIBUZIONE ENERGIA

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE

PRESTAZIONI	PARAMETRI AEEGSI tempo max entro cui eseguire la prestazione	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	percentuale di rispetto tempo max	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	percentuale di rispetto tempo max				
FORNITURE IN BASSA TENSIONE (BT)									
CLIENTI DOMESTICI		PERFORMANCE ARETI							
preventivi per lavori su reti BT (connessioni ordinarie)	15 gg. lav.	7,09	99,06%	11,19	82,53%				
esecuzione di lavori semplici (connessioni ordinarie)	10 gg. lav.	5,00	99,78%	8,38	80,83%				
esecuzione di lavori complessi (*)	50 gg. lav.			15,76	92,00%				
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	1,27	(.)	2,02	95,70%				
disattivazione fornitura su richiesta cliente	5 gg. lav.	0,82	99,85%	1,09	97,13%				
riattivazione in seguito a sospensione per morosità	1 g. feriale	0,19	99,73%	0,29	97,72%				
ripristino fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura (richieste pervenute in gg. lavorativi dalle 8.00 alle 18.00)	3 ore	2,78	81,03%	1,87	87,17%				
ripristino fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura (richieste pervenute in gg. non lavorativi o dalle 18.00 alle 8.00)	4 ore	2,35	89,86%	1,88	92,31%				
comunicazione esito verifica del gruppo di misura (contatore), su richiesta cliente	15 gg. lav.	9,41	89,29%	9,84	88,43%				
comunicazione esito verifica della tensione di fornitura, su richiesta cliente	20 gg. lav.	28,00	0,00%	19,00	100,00%				
fascia massima di puntualità per gli appuntamenti con il cliente	2 ore	/	99,82%	/	83,83%				
sostituzione gruppo di misura guasto	15 gg. lav.	10,89	99,42%	17,71	76,68%				
ripristino della corretta tensione di fornitura	50 gg. lav.	12,00	100,00%	/	/				
preventivi per lavori su reti BT (connessioni temporanee)	10 gg. lav.	/	/	/	/				
esecuzioni di lavori semplici (connessioni temporanee entro i 40 kW)	5 gg. lav.	/	/	/	/				
esecuzione di lavori semplici (connessioni temporanee oltre i 40 kW)	10 gg. lav.	/	/	/	/				
CLIENTI NON DOMESTICI		PERFORMANCE ARETI							
preventivi per lavori su reti BT (connessioni ordinarie)	15 gg. lav.	7,11	99,36%	10,38	86,73%				
esecuzione di lavori semplici (connessioni ordinarie)	10 gg. lav.	4,53	99,81%	6,04	88,22%				
esecuzione di lavori complessi (*)	50 gg. lav.	(.)	(.)	12,55	94,98%				
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	1,27	99,69%	2,64	93,07%				
disattivazione fornitura su richiesta cliente	5 gg. lav.	2,43	99,30%	1,64	95,85%				
riattivazione in seguito a sospensione per morosità	1 g. feriale	0,19	99,69%	0,33	97,38%				
ripristino fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura (richieste pervenute in gg. lavorativi dalle 8.00 alle 18.00)	3 ore	2,95	78,33%	2,26	81,07%				
ripristino fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura (richieste pervenute in gg. non lavorativi o dalle 18.00 alle 8.00)	4 ore	2,41	88,85%	2,08	90,62%				
comunicazione esito verifica del gruppo di misura (contatore), su richiesta cliente	15 gg. lav.	8,84	90,75%	9,02	90,84%				
comunicazione esito verifica della tensione di fornitura, su richiesta cliente	20 gg. lav.	47,67	0,00% il dato si riferisce ad una sola pratica	/	/				

(segue) FORNITURE IN BASSA TENSIONE (BT)

(segue) CLIENTI NON DOMESTICI		PERFORMANCE ARETI			
fascia massima di puntualità per gli appuntamenti con il cliente	2 ore	/	99,85%	/	87,24%
sostituzione gruppo di misura guasto	15 gg. lav.	9,20	99,43%	16,13	79,4%9
ripristino della corretta tensione di fornitura	50 gg. lav.	/	/	/	/
preventivi per lavori su reti BT (connessioni temporanee)	10 gg. lav.	3,28	98,64%	5,34	90,85%
esecuzioni di lavori semplici (connessioni temporanee entro i 40 kW)	5 gg. lav.	2,07	99,73%	4,08	88,15%
esecuzione di lavori semplici (connessioni temporanee oltre i 40 kW)	10 gg. lav.	2,34	99,36%	3,67	100,00%

FORNITURE IN MEDIA TENSIONE (MT)

CLIENTI FINALI		PERFORMANCE ARETI			
preventivi per lavori su reti MT	30 gg. lav.	16,94	85,71%	30,83	86,67%
esecuzione di lavori semplici	20 gg. lav.	5,07	100,00%	23,33	83,33%
esecuzione di lavori complessi (*)	50 gg. lav.	(.)	(.)	22,00	100,00%
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	3,10	100,00%	5,90	77,78%
disattivazione della fornitura su richiesta	7 gg. lav.	2,63	100,00%	8,69	84,00%
riattivazione in seguito a sospensione per morosità	1 g. feriale	0,41	100,00%	6,83	50,00%
comunicazione esito verifica gruppo di misura su richiesta cliente	15 gg. lav.	6,32	100,00%	9,13	75,00%
comunicazione esito verifica della tensione di fornitura, su richiesta	20 gg. lav.	57,50	33,33%	/	/
fascia massima di puntualità per gli appuntamenti con il cliente	2 ore	(.)	100,00%	/	81,44%
sostituzione gruppo di misura guasto	15 gg. lav.	0,56	100,00%	/	/
ripristino della corretta tensione di fornitura	50 gg. lav.	/	/	/	/

COMUNICAZIONE DATI TECNICI DAL DISTRIBUTORE AL VENDITORE

dati tecnici (acquisibili con lettura di un gruppo di misura)	10 gg. lav. dal ricevimento della richiesta	21,54	58,74%	6,57	90,42%
dati tecnici (non acquisibili con lettura di un gruppo di misura)	15 gg. lav. dal ricevimento della richiesta	9,32	96,61%	13,81	77,01%

LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE

PRESTAZIONI	PARAMETRI AEEGSI percentuale minima di prestazioni da eseguire entro un tempo max	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo
				2015	2016

FORNITURE IN BASSA TENSIONE (BT)

CLIENTI DOMESTICI		PERFORMANCE ARETI			
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per l'attività di distribuzione	95% entro 30 gg. solari	17,29	99,22%	29,99	70,20%
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per attività di misura	95% entro 30 gg. solari	32,06	58,33%	66,92	49,94%

CLIENTI NON DOMESTICI

risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per l'attività di distribuzione	95% entro 30 gg. solari	18,40	98,97%	33,22	68,99%
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per attività di misura	95% entro 30 gg. solari	33,51	53,43%	67,64	43,42%

FORNITURE IN MEDIA TENSIONE (MT)

CLIENTI FINALI		PERFORMANCE ARETI			
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per l'attività di distribuzione	95% entro 30 gg. solari	6,85	99,77%	11,40	92,59%
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per attività di misura	95% entro 30 gg. solari	34,25	50,00%	76,23	38,46%

(*) Lo standard, sino al 2015 tra i livelli generali, con il nuovo periodo regolatorio, è stato inserito tra i livelli specifici di qualità.

(.) Non applicabile.

Il simbolo “/” è usato quando non ci sono state richieste di prestazioni nell'anno.

TABELLA N. 13 - INDICATORI SOCIALI: LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE - VENDITA ENERGIA (2015-2016) - (parametri AEEGSI e performance di Acea Energia - dati comunicati all'AEEGSI)

VENDITA ENERGIA

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE (*)

PRESTAZIONI	PARAMETRI AEEGSI tempo max entro cui eseguire la prestazione	percentuale di rispetto tempo max	percentuale di rispetto tempo max	
			2015	2016
SERVIZIO IN MAGGIOR TUTELA				PERFORMANCE ACEA ENERGIA
rettifiche di fatturazione	90 gg. solari	64,0%		100,0%
rettifiche di doppia fatturazione	20 gg. solari	42,9%		88,9%
risposta motivata a reclami scritti	40 gg. solari	85,2%		93,2%
MERCATO LIBERO				PERFORMANCE ACEA ENERGIA
rettifiche di fatturazione	90 gg. solari	93,2%		100,0%
rettifiche di doppia fatturazione	20 gg. solari	20,4%		/
risposta motivata a reclami scritti	40 gg. solari	65,6%		91,7%
LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE				
PRESTAZIONI	PARAMETRI AEEGSI percentuale minima di prestazioni da eseguire entro un tempo max	percentuale di prestazioni eseguite entro tempo max	percentuale di prestazioni eseguite entro tempo max	
SERVIZIO IN MAGGIOR TUTELA				PERFORMANCE ACEA ENERGIA
risposta a richieste scritte di informazioni	95% entro 30 gg. solari	97,6%		99,5%
risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione	95% entro 40 gg. solari	96,4%		96,2%
MERCATO LIBERO				PERFORMANCE ACEA ENERGIA
risposta a richieste scritte di informazioni	95% entro 30 gg. solari	96,9%		99,5%
risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione	95% entro 40 gg. solari	95,8%		96,9%

(*) I clienti del servizio in maggior tutela (prevalentemente clienti domestici e piccole imprese) in caso di mancato rispetto degli standard ricevono un indennizzo automatico base di 20 euro.

Il simbolo “/” è usato quando non ci sono state richieste di prestazioni nell’anno.

TABELLA N. 14 - INDICATORI SOCIALI: DATI DI CONTINUITÀ DEL SERVIZIO – DISTRIBUZIONE ENERGIA (2014-2016) - (parametri AEEGSI e performance di Areti - 2014-2015: dati certificati dall'AEEGSI; 2016: dati provvisori comunicati all'AEEGSI, in attesa di certificazione)

DISTRIBUZIONE ENERGIA - INDICATORI DI CONTINUITÀ - CLIENTI BT

DURATA INTERRUZIONI E PERCENTUALI DI MIGLIORAMENTO

PRESTAZIONI	durata cumulata media interruzioni senza preavviso lunghe di responsabilità dell'esercente per cliente BT l'anno (minuti)			percentuale di miglioramento	
	2014	2015	2016	2016 vs. 2014	2016 vs. 2015
alta concentrazione	30,23	34,55	27,88	-7,8%	-19,3%
media concentrazione	54,73	49,70	31,46	-42,5%	-36,7%
bassa concentrazione	51,51	58,38	45,76	-11,2%	-21,6%

N. MEDIO INTERRUZIONI E PERCENTUALI DI MIGLIORAMENTO (*)

PRESTAZIONI	n. medio interruzioni senza preavviso di responsabilità dell'esercente per cliente BT l'anno			percentuale di miglioramento	
	2014	2015	2016	2016 vs. 2014	2016 vs. 2015
alta concentrazione	1,44	1,74	1,42	-1,2%	-18,2%
media concentrazione	3,30	2,79	1,67	-49,3%	-40,0%
bassa concentrazione	3,97	3,46	2,51	-36,8%	-27,5%

(*) Il numero medio annuo delle interruzioni per cliente in bassa tensione prende in considerazione sia le interruzioni lunghe (> 3 minuti) che quelle brevi (\leq 3 minuti ma superiori ad 1 secondo).

NB: le tre aree territoriali sono definite in base al grado di concentrazione della popolazione residente: con più di 50.000 abitanti è “alta concentrazione”; tra 5.000 e 50.000 abitanti è “media concentrazione”; con meno di 5.000 abitanti è “bassa concentrazione”.

La qualità nell'area illuminazione pubblica



**195.475 punti luce
e 220.474 lampade
GESTITI A ROMA**



**REINSTALLATI
171 sostegni CORROSI
E SOSTITUITE
14.390 lampade**



**NEL 2016 INSTALLATI
70.220 corpi illuminanti a LED
TRA NUOVI PUNTI LUCE E
TRASFORMAZIONI IMPIANTI**



**Foro romano
Trinità dei Monti
I ponti sul Tevere
ILLUMINAZIONE ARTISTICA
A TECNOLOGIA LED**

Acea Illuminazione Pubblica per tutto il 2016³⁸ ha gestito l'illuminazione pubblica, funzionale e artistico monumentale di Roma, su un territorio - circa 1.300 km² - equivalente a quasi 7 volte quello di Milano, in virtù del Contratto di servizio³⁹ stipulato tra Acea SpA e Roma Capitale.

La società segue le attività di progettazione, costruzione, esercizio, manutenzione e ristrutturazione delle reti e degli impianti ed opera nel rispetto di procedure conformi ai Sistemi di Gestione QASE (Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia), certificati secondo le norme UNI EN ISO e OH-SAS (si veda anche L'identità aziendale, I sistemi di gestione). Gli interventi vengono programmati mettendo in sinergia le competenze direttive e tecniche presenti in azienda con le indicazioni dei Dipartimenti della pubblica amministrazione locale e delle Sovrintendenze, preposti a seguire le

nuove urbanizzazioni, i progetti di riqualificazione e i beni culturali. La società, oltre ad assolvere al servizio svolto per il Comune di Roma, rende disponibili le proprie competenze anche verso altri soggetti interessati.

ACEA 2.0

Nel 2016 è stato implementato il WFM (Workforce Management) nella gestione operativa, che ha reso possibile, tramite l'adozione di nuovi sistemi informativi centralizzati, l'assegnazione e la consuntivazione, in tempo reale, delle attività sul campo.

TABELLA N. 15 – I NUMERI DELL'ILLUMINAZIONE PUBBLICA A ROMA (2016)

punti luce (n.)	195.475 (+ 0,15 % rispetto al 2015)
p. luce artistico monumentale (n.)	• circa 10.000
lampade (n.)	220.474 (+ 0,14% rispetto al 2015)
rete elettrica MT e BT (km)	7.844 (+0,11% rispetto al 2015)

Tra i principali interventi di illuminazione pubblica, effettuati nel 2016, in ambito funzionale e artistico monumentale, si evidenziano le trasformazioni di circa 68.500 corpi illuminanti nell'ambito del Piano LED, l'intervento di ampliamento e ammodernamento dell'illuminazione di Piazza dei Cinquecento, la grande area antistante alla Stazione Termini, l'illuminazione dei Ponti sul Tevere, di Trinità dei Monti e il nuovo impianto di illuminazione artistica dell'area archeologica del Foro romano (si vedano, nel seguito, i box dedicati).

A giugno 2016 è stato firmato con Roma Capitale l'accordo per la trasformazione a LED degli impianti di illuminazione

pubblica della città. Le attività di installazione dei corpi illuminanti sono state avviate in luglio e si concluderanno entro il 2017 con la sostituzione, complessiva, di 186.000 corpi illuminanti.

Tutte le operazioni sono gestite attraverso un sistema di acquisizione anagrafica interattivo, implementato dalla società, finalizzato al censimento delle apparecchiature a LED oggetto di trasformazione, che consente di acquisire e aggiornare lo stato dei punti luce, con le loro apparecchiature, in tempo reale, durante le operazioni di installazione per mezzo di dispositivi mobili connessi in rete.

AVVIATO IL PIANO LED SU ROMA

x

Il Piano LED per la trasformazione degli impianti di illuminazione di Roma, curato da Acea Illuminazione Pubblica, è stato avviato a metà luglio del 2016, a valle dell'accordo siglato con Roma Capitale. I primi interventi hanno riguardato la trasformazione dei punti luce in aree periferiche e, da metà dicembre, con la disponibilità di specifiche tipologie di apparecchi, i lavori hanno coinvolto anche i Municipi limitrofi al centro storico ed in parte le zone centrali della città. Al 31 dicembre sono stati installati circa 68.500 corpi illuminanti su tutto il territorio comunale e, dalle verifiche post installazione, si è consolidato l'obiettivo di un risparmio energetico del 55% rispetto ai consumi di energia di partenza. Le scelte progettuali sono state validate dalle misure e dai feedback provenienti dalle installazioni sul campo, i livelli di luminanza ottenuti con le apparecchiature LED garantiscono il rispetto delle normative sull'illuminazione pubblica ed hanno ridotto sensibilmente gli effetti legati alla dispersione del flusso verso la volta celeste il cosiddetto "inquinamento luminoso". Nel corso del 2017 sarà completato il processo di trasformazione.

³⁸ Nel dicembre 2016, parte delle attività facenti capo ad Acea Illuminazione Pubblica sono confluite nella società Areti SpA, che gestisce la distribuzione dell'energia a Roma e Formello, in recepimento del progetto di scissione parziale proporzionale della società Acea Illuminazione Pubblica SpA in favore di Areti SpA.

³⁹ Con Delibera della Giunta Comunale di Roma n. 130 del 22 dicembre 2010, in merito all'Adeguamento del Contratto di Servizio tra Roma Capitale ed Acea SpA, successivamente stipulato il 15 marzo 2011, il rapporto contrattuale è rinnovato fino al 31.12.2027.

Con i due cicli di indagini 2016 sulla soddisfazione di clienti e cittadini in merito ai servizi erogati, **Acea ha voluto nuovamente rilevare l'opinione e la percezione dei cittadini riguardo la trasformazione, in atto, dell'illuminazione con il LED.** I risultati, come media delle due indagini semestrali, hanno evidenziato che circa il 69% dei 2.400 intervistati ha sentito parlare della nuova tecnologia in adozione, un dato in aumento di 8 punti percentuali rispetto allo scorso anno, e circa il 41% (+11% rispetto al 2015) ha avuto modo

di notare l'illuminazione a LED su strada. L'87,2% degli intervistati, in linea con il dato dello scorso anno, ritiene che il progetto di trasformazione dell'illuminazione a LED sia importante per la città e le tre principali motivazioni addotte sono la riduzione dei consumi (efficienza energetica) per l'85%, la migliore distinguibilità dei colori su strada, per il 20%, e, per circa il 15% - il 6% in più rispetto al 2015 - , il rispetto ambientale.

L'IMPIANTO DI ILLUMINAZIONE DA ESTERNO DI PIAZZA DEI CINQUECENTO

X

Nel corso del 2016 Acea Illuminazione Pubblica, su richiesta del dipartimento Sviluppo Infrastrutture e Manutenzione Urbana di Roma Capitale, ha provveduto agli interventi di **ampliamento e ammodernamento ed alla presa in carico dell'impianto di illuminazione da esterno**, di proprietà della Società Grandi Stazioni, **di Piazza dei Cinquecento**. Al termine dei lavori gli impianti oggetto degli interventi sono stati inseriti tra i punti luce di Roma Capitale a gestione Acea.

Sono stati installati/ammodernati **117 corpi illuminanti a tecnologia LED** e ammodernati circa 3.000 metri di cavi con **nuovi cavi in alluminio**, a contrasto del fenomeno dei furti dei cavi in rame, particolarmente frequente negli ultimi anni.

Inoltre, sono stati sostituiti tutti i sostegni in ferro con nuovi in vetroresina determinando una maggiore sicurezza sia per la rimozione della problematica connessa alla corrosione dei sostegni metallici, sia verso l'eventuale rischio connesso al contatto elettrico indiretto. **Gli interventi, eseguiti nelle aree antistanti l'ingresso della Stazione Termini, a frequentazione quotidiana molto elevata**, sono stati condotti in coordinamento con l'ATAC e i Tecnici di Grandi Stazioni per la minimizzazione delle interferenze con la circolazione dei veicoli e dei pedoni.

L'area aperta al pubblico transito è risultata, al termine dell'intervento, **più diffusamente e omogeneamente illuminata con effetti benefici sulla sicurezza**.

Tra gli interventi realizzati nell'anno, si segnala anche la **trasformazione a LED degli impianti di illuminazione del termovalorizzatore di Terni**, gestito da Acea Ambiente, società del Gruppo Acea. Si è trattato del **primo impianto industriale del Gruppo ad aver ammodernato i propri punti luce con la nuova tecnologia, al fine dell'efficienta-**

mento energetico. L'intervento è stato progettato e curato da Acea Illuminazione Pubblica ed ha riguardato **550 punti luce** tra ammodernamenti e nuove installazioni (si veda il box di approfondimento dedicato nel paragrafo *Il risparmio energetico*, entro *Le relazioni con l'ambiente, L'uso di energia e acqua*).

TABELLA N. 16 – PRINCIPALI INTERVENTI DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA SUI PUNTI LUCE (2016)

tipo di intervento	(n. punti luce)
realizzazione nuovi punti luce (inclusa l'artistica)	1.205 (di cui 892 corpi illuminanti a LED)
Interventi di efficientamento energetico/innovazione tecnologica (sostituzioni)	69.328 corpi illuminanti a LED
messaggio in sicurezza	1.567 punti luce

NB: la tabella include le attività svolte per il Comune di Roma e per terzi.

Ogni anno Acea svolge i lavori di manutenzione programmata e straordinaria sugli impianti, finalizzati alla sicurezza

ed al mantenimento dell'adeguato livello di illuminazione del territorio gestito (si veda la tabella n.17).

TABELLA N.17 – RIPARAZIONE E MANUTENZIONE PROGRAMMATA E STRAORDINARIA DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA (2016)

tipo di intervento	(n.)
verifica corrosione sostegni	17.084 sostegni verificati
sostituzione lampade prima del decadimento flusso luminoso	14.390 lampade sostituite
reinstallazione sostegni corrosi o abbattuti per cause accidentali	171 sostegni reinstallati

Acea monitora i **parametri di qualità del servizio di illuminazione pubblica** in merito ai **tempi di riparazione guasti**, che vengono calcolati a partire dall'arrivo della segnalazione⁴⁰.

Gli standard di prestazione sono espressi da un tempo medio di ripristino ammesso (TMRA), entro il quale andrebbero svolti gli interventi di riparazione, e un tempo massimo (TMAX), superato il quale scatta un sistema di penali⁴¹.

Le performance relative ai tempi medi di ripristino (TMR) della funzionalità degli impianti, impiegati da Acea nel 2016 per le diverse tipologie di guasto (si veda tabella n. 18), non sono direttamente confrontabili con le performance degli anni precedenti, poiché, nel corso dell'anno, sono intervenuti due fattori

che hanno influenzato la gestione. Da un lato, infatti, in maniera molto più significativa rispetto al passato, le segnalazioni sono pervenute all'azienda tramite il canale web dedicato, attivato in via transitoria nel 2015, causando un **aggravio delle attività di back office** e un conseguente rallentamento dei tempi di intervento. **Nel dicembre 2016 il portale è stato superato dal nuovo sito unico** – www.acea.it – dotato di funzionalità più affinate che ridurranno la necessità di lavorazioni di secondo livello. D'altro lato, **in aprile, è stato implementato il passaggio ai nuovi sistemi informativi previsti dal programma Acea2.0**, che ha richiesto interventi supplementari, ancora in perfezionamento, ai fini del ripristino di una piena regolarità delle estrazioni e del reporting.

⁴⁰ Dalle segnalazioni considerate per il calcolo dei livelli di prestazione sono escluse quelle imputabili a danni causati da terzi.

⁴¹ Il calcolo delle penali avviene applicando i seguenti criteri: ogni riparazione effettuata oltre il TMAX è penalizzata; quelle realizzate con tempi inferiori al TMAX ma superiori al TMRA vengono penalizzate solo se TMR>TMRA. Al momento della pubblicazione del presente documento, il dato puntuale delle segnalazioni, relative al 2016, soggetto al computo penali non è disponibile.

TABELLA N.18 – RIPRISTINO GUASTI ILLUMINAZIONE PUBBLICA: PENALI, STANDARD E PRESTAZIONI ACEA (2015-2016)

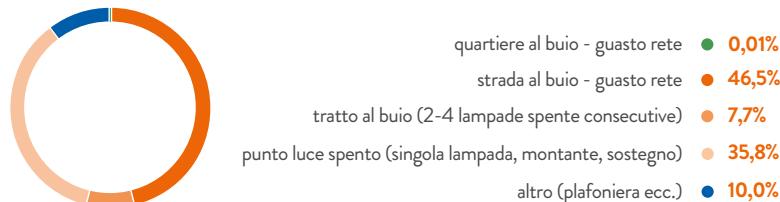
tipo di guasto	penale per giorno di ritardo (euro)	standard di prestazione da Contratto(*)		prestazione Acea	
		TMRA (tempo medio di ripristino ammesso) (gg. lav.)	TMAX (tempo massimo di ripristino) (gg. lav.)	TMR (tempo medio di ripristino) (gg. lav.)	2015
quartiere al buio – guasto rete MT	70	1 gg.	1 gg.	< 1 gg.	< 1 gg.
strada al buio – guasto rete MT o BT	50	5 gg.	8 gg.	1,41 gg.	2,7 gg.
tratto al buio (2-4 lampade spente consecutive)	50	10 gg.	15 gg.	3,98 gg.	9,1 gg.
punto luce spento: singola lampada, montante, sostegno	25	15 gg.	20 gg.	4,25 gg.	8,3 gg.

(*) In continuità con gli anni precedenti, i dati vengono monitorati in riferimento a quanto stabilito nell'Allegato D/2 al Contratto di servizio 2005-2015 Comune di Roma – Acea SpA.

La situazione di guasto viene rilevata dai sistemi di controllo, come la telegestione, e, come già accennato, può essere segnalata all'azienda, dai cittadini e dal Comune di Roma, tramite i diversi canali di contatto (call center, web, fax o lettera)⁴². Nel 2016 sono pervenute 21.365 segnalazioni di guasto⁴³, ed entro l'anno ne sono state eseguite il 92%; tuttavia, si ritiene verosimile che, a valle del pieno allineamento dei nuovi sistemi, tale percentuale sarà rettificata in aumento. Osservando la **distribuzione**

percentuale delle segnalazioni per tipologia di guasto (si veda il grafico n. 20), si nota l'incidenza rilevante della voce "strada al buio", in relazione a un guasto di rete (46,5%), e della voce "singolo punto luce spento" (35,8%), che ha il minore impatto ai fini della sicurezza, più contenuta la tipologia "tratto al buio" (7,7%) e di minima incidenza (lo 0,01%) i casi di "quartiere al buio" per guasto di rete.

GRAFICO N.20 - TIPOLOGIE DI GUASTO D'ILLUMINAZIONE PUBBLICA SUL TOTALE SEGNALAZIONI RICEVUTE (2016)



In accordo con gli Enti preposti, **Acea cura la valorizzazione del patrimonio monumentale e architettonico presente nella Capitale**, con circa 10.000 punti luce dedicati, grazie alle **competenze distintive nell'ambito dell'illuminazione artistica** acquisite nel tempo, che rende disponibili anche per interventi richiesti da "privati" (come enti ecclesiastici, albergatori o terzi in genere).

Nel corso del 2016, anno del Giubileo, oltre alle consuete

attività manutentive sugli impianti esistenti, Acea Illuminazione Pubblica ha realizzato diversi **interventi di rilievo**, tra i quali le **nuove illuminazioni dei 16 Ponti sul Tevere** ricompresi nell'area urbana, di **Trinità dei Monti e Piazza di Spagna** e la realizzazione di un **nuovo impianto di illuminazione per il Foro romano**, inaugurato il 21 di aprile, in occasione del natale di Roma. Per ciascun intervento sono stati utilizzati apparecchi illuminanti a LED (si vedano i box dedicati).

NUOVA ILLUMINAZIONE CON TECNOLOGIA LED PER I PONTI SUL TEVERE

X

Nell'ambito degli interventi straordinari previsti per Il Giubileo, Roma Capitale ha richiesto ad Acea Illuminazione Pubblica un intervento che ha previsto il **rifacimento degli impianti di illuminazione d'accento dei Ponti del Tevere** inseriti nell'area urbana di Roma.

Sono stati progettati e realizzati gli impianti di illuminazione dei Ponti Palatino, Cestio, Fabricio, Sisto, Mazzini, Regina Margherita, Matteotti, Risorgimento, Duca d'Aosta, Milvio (l'edificio della torretta), Garibaldi, Cavour, Sant'Angelo, Vittorio Emanuele II, Umberto I e Principe Amedeo Savoia Aosta. L'illuminazione di accento è stata ottenuta con l'installazione dei corpi illuminanti **sui piloni dei ponti, entro la volta degli archi, sugli argini del fiume e, in alcuni casi, a ridosso della balaustra**.

La **valorizzazione dei prospetti** è stata conseguita grazie all'installazione sui piloni e/o sugli argini del fiume, dei corpi illuminanti equipaggiati **con ottiche che contengono**, quanto più possibile, **il flusso luminoso entro la superficie dell'oggetto di intervento**, così da **ridurre al minimo i fenomeni di abbagliamento nonché l'inquinamento luminoso**.

Per i corpi illuminanti installati **sui piloni** sono stati scelti **apparecchi del tipo ad immersione**, per evitare i possibili disservizi derivanti dall'innalzamento del livello del fiume. Per gli archi, gli apparecchi sono stati posizionati nella chiave di volta con un effetto wall washing dell'intera superficie. Per evidenziare i parapetti sono stati utilizzati **proiettori lineari** con tecnologia in e out, che consente di alimentare direttamente dal cavo di rete le apparecchiature mediante una presa sterna, e ciò ha reso possibile la **rimozione delle scatole di derivazione** necessarie al funzionamento degli impianti di illuminazioni preesistenti, ed un **significativo contenimento dell'impatto visivo dell'installazione**.

La temperatura di colore utilizzata è stata 3.000K, la più adatta all'illuminazione d'accento delle strutture architettoniche, ad eccezione dell'illuminazione delle monofore di Ponte Principe Amedeo Savoia Aosta, per la quale si è scelta una temperatura di colore più calda (2.200K) al fine di esaltare il naturale colore del laterizio e creare un contrasto cromatico con i prospetti.

Sono stati **installati complessivamente 1.021 proiettori**, per una **potenza impegnata di circa 37,3 kW, a fronte di una potenza in precedenza impegnata di circa 81,7 kW**, con un **risparmio energetico di circa il 55%**. Vista la particolarità dell'intervento è stata impegnata una società specializzata, con personale abilitato ad operare su fune e in altezza.

⁴² Per i dettagli sulle performance dei call center e per i reclami scritti si veda il paragrafo Customer Care.

⁴³ Il dato esclude i solleciti e le segnalazioni ripetute sul medesimo guasto.

GLI INTERVENTI A PIAZZA DI SPAGNA: LA SCALINATA E LA CHIESA DI TRINITÀ DEI MONTI

X

La Sovrintendenza di Roma Capitale, in occasione del restauro della scalinata di piazza di Spagna che porta alla chiesa della Santissima Trinità dei Monti, ha commissionato ad Acea Illuminazione Pubblica il progetto per la nuova illuminazione con tecnologia LED, sia della scalinata sia della chiesa.

Per la scalinata è stato necessario studiare ed ottenere specifici gruppi ottici (retrofit), non disponibili tra quelli "standard", con i quali poter valorizzare il particolare andamento concavo e convesso delle pareti e rampe a tenaglia, tipicamente settecentesco. A tal fine sono state coinvolte più case costruttrici, e si è arrivati ad una soluzione con l'impiego di due diverse tipologie di ottiche per la distribuzione del flusso luminoso: rotosimmetriche (circolari) per i sostegni posti all'interno della scalinata, ed asimmetriche, con un sistema basculante e rotativo che consente d'indirizzare al meglio la luce, per i punti luce distribuiti lungo le pareti esterne. Circa le consistenze dell'impianto, sono rimasti invariati sia la tipologia di lanterna (Campidoglio) sia il numero (16) dei punti luce. Per quanto riguarda la potenza impegnata, a fronte dei precedenti 2,4 kW con lampade a scarica nei gas, con l'attuale sistema a LED è sufficiente una potenza di 1,3 kW. La temperatura di colore utilizzata è di 3.000K (bianco caldo).

Per la chiesa della Ss. Trinità dei Monti sono stati impiegati 16 proiettori a LED, di ridotte dimensioni e di potenza 40W ciascuno, con temperatura di colore di 4.000K. Sebbene non sia stato possibile modificare il posizionamento dei proiettori, l'utilizzo della tecnologia LED ha consentito di ottenere il risultato atteso, riducendo drasticamente le volumetrie degli apparecchi pertanto il loro impatto visivo.

L'ILLUMINAZIONE DEL FORO ROMANO

X

In occasione del natale di Roma, il 21 aprile è stata inaugurata la nuova illuminazione del Foro romano, promossa dalla Soprintendenza Speciale per il Colosseo e l'Area Archeologica Centrale di Roma, con il contributo di Acea, che ne ha curato anche la progettazione e la realizzazione. Dal tramonto all'alba, i numerosi monumenti ricompresi nell'area del Foro sono tornati ad essere visibili a tutti da via dei Fori Imperiali, dal belvedere del Clivo Capitolino, dalla piazza antistante il Carcere Mamertino. Grazie alla nuova illuminazione, inoltre, sono iniziate le visite guidate notturne al Foro, nell'antichità centro politico e cuore pulsante dell'attività commerciale di Roma ed oggi sito archeologico di straordinaria importanza e bellezza.

Il nuovo impianto, composto da 448 proiettori a LED di ultima generazione e 6.000 metri di cavi, ha interessato la Via Sacra, dall'arco di Tito a quello di Settimio Severo, le Basiliche di Massenzio, Aemilia e Julia, la Casa delle Vestali, la piazza del Foro, la Curia, i templi di Saturno, di Antonino e Faustina, di Cesare, dei Dioscuri e la chiesa di Santa Maria Antiqua.

Il disegno delle luci, accuratamente studiato, prevede tonalità comprese tra i 2.200 e i 3.800K, che vanno dal bianco oro al bianco morbido per esaltare e valorizzare al meglio le forme architettoniche, i colori e la matericità dei monumenti. Gli apparecchi installati sono di piccole dimensioni e ad alta efficienza. La tecnologia di illuminazione è tra le più avanzate e consentirà una riduzione significativa - circa il 60% - dei consumi di energia elettrica.



La qualità nell'area idrica

Acea gestisce il servizio idrico integrato (SII) in diversi Ambiti Territoriali Ottimali (ATO) delle regioni **Lazio, Toscana, Campania e Umbria**, tramite società partecipate.

Nel seguito si descrivono le attività svolte da **Acea Ato 2 nell'Ambito Territoriale Ottimale 2 – Lazio centrale** (Roma e altri 111 comuni del Lazio, con un bacino complessivo di abitanti di circa 3,9 milioni), **area "storica" di operatività del Gruppo**⁴⁴, e da **Acea Ato 5, anch'essa operativa nel Lazio** (ATO 5 – Lazio meridionale – Frosinone, con 86 comuni e, complessivamente, circa 480.000 abitanti)⁴⁵.

Le principali informazioni di tipo ambientale e sociale sulle **altre società del Gruppo** attive in Italia nel settore idrico⁴⁶ sono illustrate nel capitolo *Schede società idriche*, ed integrate, per alcuni dati di Gruppo, nella sezione che illustra *Le relazioni con l'ambiente* e nel *Bilancio ambientale*, mentre le attività idriche svolte in America Latina sono illustrate nel capitolo *Le attività estere*.

La gestione del servizio idrico integrato (SII), che segue l'intero ciclo delle acque potabili e reflue dalla captazione della risorsa naturale alle sorgenti sino alla sua restituzione all'ambiente, è regolata da una **Convenzione di gestione** stipulata tra la società che prende in carico il servizio e l'Autorità d'Ambito (EGA - Ente di governo dell'Ambito). Il 29 dicembre 2015 l'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico, con delibera 656/15, ha approvato i contenuti minimi essenziali della "Convenzione tipo" che **regola i rapporti tra enti affidanti e gestori in modo uniforme sul territorio nazionale**. Tale nuovo schema di convenzione riguarda gli strumenti per il mantenimento dell'equilibrio economico finanziario delle gestioni, l'aggiornamento dei dati e delle informazioni alla base degli atti di programmazione richiesti dall'Autorità per l'approvazione della predisposizione tariffaria e le procedure di subentro, con conseguente corresponsione del valore di rimborso. La Convenzione di gestione, adeguata alla Convenzione tipo, costituisce atto necessario alla predisposizione tariffaria, come il programma degli interventi (Pdl) e il piano economico finanziario (PEF).

Nella **Carta del servizio idrico integrato**⁴⁷, allegata alla Convenzione, sono definiti gli **standard di qualità generali** e

specifici che il gestore è tenuto a rispettare verso l'utenza, in accordo a quanto definito dalla delibera 655/15. Il rapporto con i clienti è, inoltre, disciplinato dal **Regolamento d'utenza**, anch'esso allegato alla Convenzione, che stabilisce le condizioni tecniche, contrattuali ed economiche alle quali il gestore deve attenersi nell'erogazione dei servizi. L'**Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico** (AEEGSI), come ricordato, nel 2015 ha deliberato (655/15/R/ldr) in materia di regolazione della qualità contrattuale, definendo i **livelli specifici e generali di qualità**, in vigore, per la maggior parte degli aspetti, dal luglio 2016 (si veda il paragrafo *La qualità erogata*); pertanto, solo a partire dal prossimo ciclo di rendicontazione di sostenibilità, con la disponibilità di **dati di performance annuali**, si renderanno fruibili le principali prestazioni nel presente documento.

Tuttavia, si segnala, per quanto concerne **Acea Ato 2**, che l'**Autorità**, in sede di approvazione della proposta tariffaria (delibera 674/2016/R/ldr del 17/11/2016), **ha accolto l'istanza** proposta dalla Segreteria Tecnica Operativa dell'Ente d'Ambito (STO) per il **riconoscimento di premi relativi alla qualità contrattuale** riguardo il **miglioramento degli indicatori definiti dalla delibera 655/15**⁴⁸. In particolare, sono stati oggetto di miglioramento **43 indicatori sui 47 stabiliti dalla delibera**, con un valore medio di miglioramento stimato del 46,5% nel 2016 e del 38,3% negli anni successivi. Il **riconoscimento tariffario del premio** per le performance dell'anno 2016 si avrà nelle tariffe del 2018, e nei limiti in cui siano stati raggiunti e consuntivati i **livelli migliorativi proposti**. È stato inoltre definito che, per consentire alla STO il controllo e la verifica delle prestazioni, Acea Ato 2 ogni anno, a partire dal 2017, deve produrre entro il 20 di gennaio (in anticipo rispetto al termine del 31 marzo stabilito dalla delibera 655/15) un registro con i dati di performance dell'anno precedente (per il 2016, solo per il secondo semestre)⁴⁹. La Segreteria Tecnica, effettuate le opportune verifiche, procederà alla quantificazione del premio di competenza economica dell'anno di riferimento.

Inoltre, sia Acea Ato 2 sia Acea Ato 5, in ottemperanza agli interventi regolatori già intervenuti sul tema, rendono **disponibili alla consultazione degli utenti, nel sito web www.acea.it, le informazioni relative alla qualità dell'acqua potabile**.

⁴⁴ Acea ha avuto affidata la gestione del servizio acquedottistico nella Capitale sin dal 1937, il sistema di depurazione dal 1985 e dal 2002, con decorrenza 1° gennaio 2003, anche l'intero sistema fognario. La rete di Roma e Fiumicino viene pertanto definita "rete storica".

⁴⁵ Si tratta delle due principali società del Gruppo Acea, operative nel settore idrico in Italia, e consolidate nel Bilancio civilistico con metodo integrale (100% Acea SpA); da sole rappresentano circa il 50% della popolazione servita in ambito idrico da tutte le società del Gruppo: Le società operative in Toscana, Umbria e Campania, partecipate da Acea, sono consolidate con il metodo del patrimonio netto.

⁴⁶ È da tener presente che alcune società operative in ambito idrico, partecipate da Acea, ed in particolare le società operative nella regione Toscana, pubblicano autonomamente il loro report di sostenibilità, al quale si rinvia.

⁴⁷ La **Carta del servizio idrico integrato** viene applicata progressivamente nei comuni acquisiti in gestione. Le **Carte del servizio** di Acea Ato 2 e di Acea Ato 5 sono disponibili on line sul sito www.acea.it. In particolare, Acea Ato 2 ha adottato la nuova **Carta del Servizio** così come modificata dalle delibere dell'AEEGSI n.655/2015/R/ldr e della Conferenza dei Sindaci dell'ATO 2 - Lazio Centrale Roma del 27 luglio 2016 n.1/16 "adozione dello schema regolatore 2016 – 2019".

⁴⁸ Ad eccezione di quelli relativi a processi non presenti nell'organizzazione operativa ovvero con livelli più stringenti nella Carta del Servizio.

⁴⁹ Con riferimento al 2016, il 20 gennaio 2017 Acea Ato 2 ha trasmesso alla STO i dati sui livelli di qualità contrattuali conseguiti per il riconoscimento della premialità relativa al II° semestre 2016. Nello specifico sono state trasmesse la performance raggiunta per ogni indicatore monitorato, la sintesi dei risultati suddivisa per ogni indicatore, secondo quanto disciplinato dalla delibera 655/2015, la nota di accompagnamento esplicativa ed il dettaglio in excel dei dati, suddivisi per ogni indicatore secondo quanto disciplinato. A seguito delle verifiche effettuate, la Segreteria ha riconosciuto ad Acea Ato 2 un premio di circa 23 milioni di euro. A seguito delle verifiche effettuate, la Segreteria ha riconosciuto ad Acea Ato 2 un premio di circa 23 milioni di euro.

Il SII nell'ATO 2 - Lazio Centrale



Acea Ato 2 svolge le attività di **progettazione, costruzione, manutenzione e ristrutturazione di reti e impianti** nel territorio dell'ATO 2 – Lazio centrale ed opera nel rispetto di procedure incluse nei **Sistemi di gestione QASE** (Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia), certificati secondo le **norme UNI EN ISO e OHSAS**, e della **politica di qualità**, ridefinita in ottica integrata, che pone come **principi cardine** della gestione dei processi la **promozione della cultura della qualità**, del **rispetto dell'ambiente**, della **sicurezza sui luoghi di lavoro** e del **risparmio energetico** (vedi anche *L'identità aziendale, I sistemi di gestione*).

Acea Ato 2 **acquisisce progressivamente la gestione** dei comuni che ricadono nell'Ambito Territoriale Ottimale di riferimento, dopo aver svolto, in accordo con le amministrazioni locali, la **ricognizione dello stato delle infrastrutture** (reti e impianti) e, in presenza di situazioni di non conformità, deve attendere l'esecuzione, da parte dei Comuni interessati, dei lavori necessari alla loro messa a norma. Nel 2016, grazie al compimento di alcuni di questi lavori, sono state **completate le acquisizioni in gestione dei comuni di Bracciano e Pomezia**. Al **31 dicembre 2016** sui 112 comuni ricadenti nell'ATO 2 – Lazio centrale, **Acea Ato2 gestisce il servizio idrico integrato** – acquedotto, fognatura e depurazione – in **79 comuni**⁵⁰: il bacino di popolazione servita è di circa **3,7** milioni di abitanti (residenti), pari a circa il 94% del totale della popolazione dell'ATO 2; in **altri 13 comuni** il SII è gestito **in modo parziale**.

Le **infrastrutture gestite** nel territorio includono circa **11.000 km di rete** (tra acquedotto, adduzione, distribuzione)⁵¹ per l'idro-potabile, e **circa 6.100 km di rete per il fognario**; le reti sono connesse ad un sistema complesso di manufatti e impianti che rendono possibile l'operatività dei servizi di acquedotto, depurazione e fognatura.

L'azienda segue lo sviluppo delle nuove urbanizzazioni e svolge ogni anno interventi di ammodernamento o potenziamento degli impianti, di completamento, ampliamento o bonifica di condotte e reti.

ACEA 2.0

Nel 2016 – nell'ambito delle iniziative del progetto Acea2.0 – è entrato a regime in Acea Ato 2 il **Workforce Management** (WFM), un modello di lavoro volto a razionalizzare e rendere più efficienti i processi, che si avvale di nuovi sistemi informativi centralizzati ed è stato esteso, nell'anno, anche alle altre società idriche del Gruppo. Contestualmente, sono stati introdotti aggiornamenti tecnologici nei sistemi operativi che hanno consentito un'ulteriore efficienza in alcuni processi, come ad esempio la **riduzione dei tempi di risposta del primo intervento su guasto** attraverso l'introduzione di automatismi che ingaggiano gli operatori in occasione della chiamata al call center.

Altre nuove funzionalità dei sistemi informativi hanno consentito di raggiungere la **totale integrazione tra il sistema geografico GIS⁵² ed il sistema di manutenzione SAP** e ciò permette di **visualizzare le reti ed i guasti in un unico ambiente**, guidando l'operatore di call center nella determinazione del guasto e nell'associazione di segnalazioni a guasti già esistenti. È inoltre possibile segnalare dal campo, mediante il device, rettifiche o aggiornamenti, rilevati durante le attività operative, in modo da mantenere **costantemente aggiornato il sistema GIS** e renderlo sempre più aderente allo stato degli asset sul territorio.

Infine, si è operato sui sistemi, affinché Acea Ato 2 fosse pronta a recepire i provvedimenti dell'AEEGSI, già ricordati, in materia di qualità del servizio.

⁵⁰ Si tenga presente che 8 piccoli Comuni montani hanno scelto di gestire il servizio in economia, avvalendosi della facoltà di non aderire al SII per i comuni fino a 1.000 abitanti, prevista dall'art. 148 comma 5 del D. Lgs. n.152 del 03/04/2006.

⁵¹ In dettaglio: 1.376 km di reti di adduzione, 208 km di acquedotto; 9.533 km di distribuzione.

⁵² Un GIS - Geographic Information System - è un sistema informativo computerizzato che permette l'acquisizione, la registrazione, l'analisi, la visualizzazione e la restituzione d'informazioni derivanti da dati geografici, mettendo in relazione diversi elementi, sulla base del loro comune riferimento geografico.

Vengono definiti "smart metering" i sistemi che consentono la **telelettura** e la **telegestione dei contatori di energia elettrica, gas e acqua**, generando rilevanti vantaggi:

- riduzione dei costi per le letture e le operazioni di gestione del contratto, che vengono effettuate in modo automatico e da remoto;
- migliore consapevolezza del cliente finale sui propri consumi e conseguente promozione dell'uso razionale delle risorse;
- migliore gestione della rete e più agevole individuazione delle perdite tecniche e commerciali.

In considerazione dei suddetti vantaggi, l'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico ha espresso l'intenzione di estendere lo smart metering anche in ambito idrico.

Acea Ato 2 ha anticipato le richieste del regolatore, e, grazie alle potenzialità di Acea2.0, **ha avviato una sperimentazione** volta ad elevare ancor di più il livello della qualità del servizio offerto e mettere a disposizione degli utenti dati e misure tipici dello smart metering, quali il rilevamento/allarme perdite o il controllo dei consumi. Si tratta del **progetto pilota Top 300**, con il quale Acea Ato 2 sta verificando l'applicazione dello smart metering su **300 utenze cui corrispondono consumi molto elevati**.

In particolare **sono stati installati 300 apparecchi**, forniti da Acea Elabori e Ingegnerie Toscane, entrambe società del Gruppo Acea, su diverse tipologie di utenze:

- 50 utenze con consumo presunto infrasettimanale (Ministeri, scuole, ecc.);
- 100 super condomini;
- 120 condomini con contatore dn>40;
- 30 utenze con consumo presunto concentrato nel fine settimana (centri sportivi, Luneur, ecc.).

L'esperienza condotta porterà l'azienda ad estendere l'applicazione, in modo massivo, nell'arco dei prossimi anni.

Nell'anno sono proseguiti lo studio delle reti di distribuzione e la ricerca di perdite idriche, condotti, in collaborazione con Acea Elabori, in base all'approccio della "**distrettualizzazione**" previsto dal Decreto Ministeriale 99/97. In particolare, ci si è concentrati sui comuni di Lariano, Manziana, Castel Madama, Olevano, Palestrina e l'analisi è stata avviata presso i comuni di Artena, Cave, Carpineto Romano. A Roma, le attività hanno riguardato il territorio del Municipio XV (si veda *Le relazioni con l'ambiente, L'uso di energia e acqua*). Nell'ambito della progressiva digitalizzazione delle reti idro-sanitarie dell'ATO 2 con l'inserimento dei dati **nel sistema informativo GIS, si è arrivati, al 31.12.2016, quasi al completamento**, con circa **10.808 di km di rete potabile e 5.666 km di rete fognaria digitalizzati**.

Il servizio di acquedotto gestito da Acea Ato 2

I principali acquedotti e la rete di adduzione sono in **telecontrollo** da un punto di vista quali-quantitativo, e la rilevazione da remoto fornisce informazioni utili alla conoscenza dello stato della rete ed alla sua conduzione (assetto degli impianti, stato delle pompe, posizione delle valvole, misure, allarmi e possibilità di effettuare manovre tramite telecontrollo); la rete di distribuzione di Roma, inoltre, è alimentata da centri idrici telecontrollati, dotati di misure di portata e/o pressione e/o livello. La **consistenza complessiva della rete soggetta a telecontrollo**, secondo i dati estratti dal sistema GIS (rete geo-referenziata), **è pertanto di circa 5.968 km**. Grazie alla progressiva implementazione del sistema, i **centri idrici** parzialmente o totalmente telecontrollati (con misure di pressione e/o portata e/o livello), nel 2016, sono **509** e quelli dotati di misure di qualità in telecontrollo sono **159**. Risultano inoltre dotati di telecontrollo **46 Case** dell'acqua e **101 punti di pressione**.

Tra i principali interventi sul sistema acquedottistico si segnala il **completamento**, nel novembre 2016, **dei lavori di ammodernamento del sistema di sollevamento delle sorgenti del Peschiera** con l'esecuzione di importanti lavori sull'infrastruttura elettrica ed elettromeccanica di servizio, dai quali è atteso un considerevole aumento dell'affidabilità

operativa generale. È inoltre **in fase di definizione il potenziamento del sistema acquedottistico del Peschiera**, che implicherebbe la realizzazione di nuovi acquedotti e interconnessioni tra i sistemi acquedottistici esistenti, in grado di far fronte, con l'efficacia e la flessibilità necessarie, alle situazioni di sviluppo dei fabbisogni sul territorio.

Nell'anno, si sono svolte **attività di manutenzione e bonifica** sul sistema di approvvigionamento di Roma. Un importante **riassetto della rete di adduzione**, realizzato tra ottobre e novembre, ha comportato interventi sull'adduttrice Torrenuova-Eur (DN 1000) e i centri idrici Torrenuova, Eur e Casilino, per l'inserimento di nuovi organi di manovra e la realizzazione del collegamento ad una nuova adduttrice. Acea Ato 2 ha svolto i complessi lavori **senza creare diservizi per l'utenza e garantendo la costante alimentazione della rete sotterranea**.

È stato infine **progettato il revamping del comparto ozono del potabilizzatore** di Bracciano che renderà più affidabile e flessibile tutto il sistema Peschiera-Capore: gli interventi dovrebbero completarsi nel 2017.

Acea Ato 2 cerca di **fronteggiare situazioni di emergenza idrica**, che possono verificarsi nei comuni in gestione, in particolare nei mesi estivi e con l'aumento dei consumi. A tal fine, l'azienda sta effettuando interventi volti ad eliminare le turnazioni idriche a Velletri: in particolare sono state realizzati la condotta di un serbatoio e i collegamenti ed è stato completato il rifacimento di alcuni impianti di pompaggio. Analoghe problematiche, verificatesi ad Olevano, sono state risolte grazie all'efficacia delle attività di ricerca perdite, distrettualizzazione e bonifica.

È proseguita anche l'**installazione di nuovi contatori o la sostituzione di contatori non adeguatamente funzionanti** che **nel 2016 ha comportato oltre 27.800 interventi**.

In tabella n. 19 sono riportate le principali **attività di manutenzione, ordinaria e straordinaria** svolte nell'anno sulle reti idriche, a Roma e negli altri comuni in gestione, e i **controlli effettuati sulla qualità delle acque potabili distribuite**.

TABELLA N. 19 – PRINCIPALI INTERVENTI SULLE RETI DI ACQUEDOTTO E CONTROLLI SU ACQUE POTABILI NELL'ATO 2 – LAZIO CENTRALE (Roma e altri comuni in gestione) (2016)

tipo di intervento	(n.)
interventi per guasto/ricerca perdite su rete acquedotto	48.633 interventi (47.214 per guasto e 1.419 di ricerca perdite)
interventi programmati su rete acquedotto	8.190 interventi
installazione contatori (tra nuova posa e sostituzioni)	27.847 interventi (9.565 nuova posa e 18.282 sostituzioni)
ampliamento rete idrica	6,4 km di ampliamento rete idrica
bonifica rete idrica	22,7 km di rete bonificata
controllo qualità acque potabili	9.115 campioni di acque potabili prelevati e 370.720 determinazioni analitiche eseguite

In merito alla **continuità dell'erogazione dell'acqua**, nel 2016 si sono registrate **1.950 interruzioni e riduzioni idriche**. Di queste, **1.874 sono interruzioni urgenti** (per guasti accidentali a condotte/impianti) e **76 programmate**. Circa il 10% delle chiusure ha avuto una durata superiore alle 24 ore. I dati non sono direttamente confrontabili a quelli degli anni

passati, che si riferivano esclusivamente alle chiusure di rete. I nuovi sistemi informatici, infatti, consentono di tracciare con maggiore dettaglio **le sospensioni e le riduzioni idriche dovute ad anomalie presso gli impianti, oltre a quelle generate da chiusura di rete**. È quindi stato inserito tale conteggio totale, più aderente alla reportistica regolatoria.

TABELLA N. 20 – NUMERO, TIPOLOGIA E DURATA INTERRUZIONI DELL'EROGAZIONE DELL'ACQUA NELL'ATO 2 (2016)

	2016
interruzioni urgenti (n.)	1.874
interruzioni programmate (n.)	76
interruzioni totali (n.)(*)	1.950
sospensioni con durata > 24h (n.)	193

(*) Il dato delle interruzioni totali, include non solo le chiusure (per danno a condotta/portatore e per manovre di rete) ma anche le interruzioni dovute a disservizi e anomalie impiantistiche.

Acea tutela le aree delle sorgenti idriche e svolge le attività di controllo della **qualità dell'acqua distribuita ad uso potabile** e dell'acqua reintrodotta nell'ambiente naturale (si veda anche *Le relazioni con l'ambiente, Area idrica, e il Bilancio ambientale*). Acea Ato 2, anche con il supporto di Acea Elabori, esegue i controlli analitici sui campioni prelevati da sorgenti e pozzi, da impianti di adduzione, da serbatoi e lungo le reti di distribuzione. La **frequenza dei controlli e i punti di prelievo**, entrambi **superiori a quanto previsto dalle norme vigenti** (D. Lsg. n. 31/2001), vengono stabiliti tenendo in considerazione alcune variabili, quali i volumi di acqua distribuita, la popolazione servita, lo stato di reti e infrastrutture, le caratteristiche peculiari delle fonti locali.

Dove ci sono acque con problemi intrinseci di qualità vengono effettuati un maggior numero di controlli e, in presenza di particolari problematiche, vengono realizzate **campagne analitiche straordinarie**. Complessivamente, nel corso dell'anno, nei comuni dell'ATO 2 – Lazio centrale in gestione, sono stati prelevati **9.115 campioni** ed effettuati complessivamente, sia da Acea Elabori che da Acea Ato 2, **370.720 controlli analitici** sulle acque potabili.

La **qualità dell'acqua sorgiva** prelevata per approvvigionare l'**area di Roma e Fiumicino** ("rete storica" di Acea) è a livelli di eccellenza. Nell'area dei **Castelli romani** e in altre zone dell'**alto Lazio**, la **natura vulcanica del territorio** provoca, invece, nelle falde acquifere la **presenza di elementi minerali** come il fluoro, l'arsenico e il vanadio in **concentrazioni superiori** a quanto previsto dalla legge. Ciò ha reso indispensabile l'approvvigionamento di alcuni comuni in regime di deroga e la **pianificazione e realizzazione di numerosi interventi volti a superare tali problematiche**, come la dismissione di alcune fonti di approvvigionamento locali e la loro sostituzione con fonti dalle migliori caratteristiche qualitative. Negli ultimi anni sono stati realizzati oltre 30 impianti di potabilizzazione per una portata complessiva di circa 500 l/s, che, progressivamente, vengono messi in telecontrollo.

Nel 2016 sono stati **completati i potabilizzatori a servizio dei comuni di Oriolo Romano e Vejano** e si è in attesa di un'autorizzazione per Sant'Oreste (potabilizzatore di Fontane Nuove); sono state inoltre **predisposte le gare ed è in pianificazione la realizzazione di potabilizzatori presso Allumiere** (seconda linea) e **Fiano Romano** (Campo Pozzi Sasste). È stato inoltre completato, collaudato e **messo in servizio un nuovo impianto di sollevamento a Santa Marinella** e collegato alla condotta di adduzione "Olgiata-Civitavecchia", in sostituzione di una preesistente fonte di approvvigionamento idrico. A **Trevignano Romano** è stato attivato un nuovo impianto di sollevamento, quale derivazione dell'acquedotto "Traiano". A **Bracciano**, recentemente acquisito, sono stati ultimati gli interventi manutentivi sulla potabilizzazione del fosso della Fiora (un bacino perenne, presente nell'area) e sono attualmente in corso le attività propedeutiche alla realizzazione di un altro impianto di potabilizzazione a servizio della zona di Vigna di Valle. Ad **Ardea e Pomezia**, nell'ambito di un **piano di emergenza** condiviso con le Istituzioni competenti, è stato **definito il progetto di un impianto di potabilizzazione provvisorio** e sono in fase di completamento i lavori di **rifacimento di un impianto di sollevamento idrico** atto a modificare l'assetto della distribuzione idrica e migliorare la miscelazione delle risorse locali con le acque fornite dall'Acquedotto Marcio.

Acea **rileva le abitudini e le percezioni dei clienti in merito alla qualità dell'acqua distribuita**. Le indagini di customer satisfaction, svolte due volte l'anno, prevedono un approfondimento su questo tema, sia a Roma che in altri comuni dell'ATO 2. Il **giudizio globale su sapore, odore e limpidezza dell'acqua distribuita a Roma e a Fiumicino**, espresso dal campione di intervistati, è buono e pari, come media delle due rilevazioni, a **7,6 su 10**; lo stesso dato di soddisfazione globale, **in provincia**, è di **7,1 su 10**, in linea con lo scorso anno. A Roma il **54,3%** degli intervistati dichiara di bere abitualmente l'acqua che arriva in casa mentre il **22,7%** afferma di non berne mai. In provincia tali percentuali, sempre come media delle due rilevazioni, pas-

sano al **38,9%**, per coloro che **bevono abitualmente l'acqua del rubinetto** ed al 37,6%, per chi non ne beve. Tra le ragioni addotte da chi non beve l'acqua di casa prevale, sia in città che in provincia, l'**abitudine a bere l'acqua minerale**, nel 54,8% dei casi, su Roma e Fiumicino, e nel 52,3%, in provincia.

L'installazione delle **Case dell'acqua** - erogatori, gratuiti, di acqua refrigerata naturale o frizzante a disposizione di cittadini e turisti – avviata alla fine del 2014⁵³, è proseguita anche nel 2016, per arrivare, a fine anno, a 46 Case dell'acqua⁵⁴ disponibili: 19 presso Municipi romani e 27 in provincia di Roma, con l'obiettivo di installarne altre 50 nel corso del 2017.

L'acqua distribuita da questi "nasoni hi-tech" è la medesima degli acquedotti, e la qualità è certificata da rigorosi controlli periodici, svolti da Acea e dalle ASL competenti. Le Case dell'acqua hanno una portata pari a **180 l/h**, che consente il riempimento di una bottiglia da 1 litro in 20 secondi. Ogni Casa dell'acqua è dotata di un dispositivo di monitoraggio integrato con i sistemi di telecontrollo di Acea Ato 2, e le Case sono altresì munite di prese di alimentazione elettrica USB per la ricarica di dispositivi, quali cellulari o tablet, nonché di schermo per la trasmissione di informative aziendali/Comunali. L'iniziativa ha notevole riscontro e nell'arco del 2016 le Case hanno erogato complessivamente **12.276.000 litri di acqua**, con una percentuale di acqua frizzante pari a circa il 62%. Oltre agli evidenti benefici di tipo sociale, si possono sottolineare anche quelli di tipo ambientale: i litri erogati sono infatti equivalenti a circa 250 tonnellate di plastica risparmiate nell'anno (pari a più di 8 milioni di bottiglie da 1,5 litri) e a circa 450 tonnellate di CO₂ non emesse in atmosfera, per mancata produzione di bottiglie⁵⁵ e al netto delle emissioni dovute ai consumi energetici delle Case e della CO₂ addizionata per ottenere acqua frizzante.

Acea Ato 2 ha in gestione **9 tra le principali fontane artistiche-monumentali della Capitale**: la Fontana del Tritone, le tre fontane di Piazza Navona - la Fontana dei Quattro Fiumi, del

Moro e del Nettuno -, la Fontana di Trevi, la Fontana delle Tartarughe, la Fontana del Mosè, la Fontana delle Naiadi e il Fontanone del Gianicolo (Mostra dell'acqua Paola).

La società, nel comune di Roma, gestisce anche gli impianti di sollevamento, i serbatoi che alimentano la rete idrica non potabile e la rete di innaffiamento, che alimenta i giochi d'acqua delle più importanti fontane artistiche. In particolare, nel 2016 è stato effettuato un intervento di manutenzione sull'impianto di pompaggio e ricircolo della Fontana delle Naiadi ed ottenuto il potenziamento del getto centrale superiore della fontana. Inoltre, per le fontanelle che erogano acqua potabile e per gli idranti antincendio, Acea Ato 2 ha la responsabilità della parte idrica sino al "punto di fornitura" ed interviene in caso di danni alle parti di alimentazione idrica e per le manovre di apertura e chiusura del flusso idrico.

Il servizio di depurazione e fognatura gestito da Acea Ato 2

La raccolta delle acque reflue e la loro depurazione prima della restituzione all'ambiente naturale sono attività ricomprese nel servizio idrico integrato.

Il sistema di depurazione nell'ATO 2 – Lazio centrale presenta una configurazione organizzata in "aree", unità territoriali che includono gli impianti di depurazione, le reti fognarie ad essi afferenti e le connesse stazioni di sollevamento. Le infrastrutture gestite al 31.12.16 comprendono 541 impianti di sollevamento fognari (di cui 173 nel comune di Roma), 168 impianti di depurazione (di cui 33 nel comune di Roma), circa 6.100 km di reti fognarie (di cui circa 4.088 km gestiti per Roma). Nel corso dell'anno, nell'intero territorio in gestione, sono stati svolti circa 6.450 interventi (4.074 per guasti e circa 2.374 programmati). L'intervento sulla rete, in molti casi, oltre a riparare l'eventuale danno individuato, si amplia in un lavoro di ricognizione puntuale di un tratto più esteso, per pianificare eventuali attività di bonifica finalizzate a migliorare le condizioni di esercizio. Oltre alle attività di gestione e manutenzione sono proseguiti interventi di ampliamento, integrazione e bonifica della rete fognaria (si veda tabella n. 21).

TABELLA N. 21 – PRINCIPALI INTERVENTI SULLE RETI FOGNARIE E CONTROLLI SULLE ACQUE REFLUE NELL'ATO 2 – LAZIO CENTRALE (Roma e comuni gestiti) (2016)

tipo di intervento	(n.)
interventi per guasto su rete fognaria	4.074 interventi
interventi programmati su rete fognaria	2.374 interventi
ampliamento rete	8,3 km di ampliamento rete fognaria
bonifica rete	3,1 km di rete bonificata
controllo qualità acque reflue	5.866 campioni prelevati e di 151.446 determinazioni analitiche effettuate sulle acque reflue

Acea rileva i parametri che indicano la qualità delle acque in entrata e in uscita dai depuratori e l'impatto sui corpi idrici ricettori: i fiumi Tevere e Aniene (si veda anche *Le relazioni con l'ambiente, Area idrica*).

Le Sale di controllo monitorano, di anno in anno, un numero sempre più elevato di impianti; nel 2016 sono 493, tra depuratori e sollevamenti fognari, gli impianti monitorati. La Sala Operativa Ambientale di Acea Ato 2, grazie all'adozione di

tecnologia all'avanguardia, monitora in continuo i dati, rilevati in telecontrollo, relativi alle informazioni idrometriche e pluviometriche dell'area romana, condivisi con l'Ufficio Idrografico e Mareografico di Roma, e i dati sulla qualità dell'acqua dei tratti urbani dei fiumi Tevere e Aniene.

Le determinazioni analitiche sulle acque reflue, svolte sia da Acea Ato 2 sia da Acea Elabori, nel 2016 sono state 151.446.

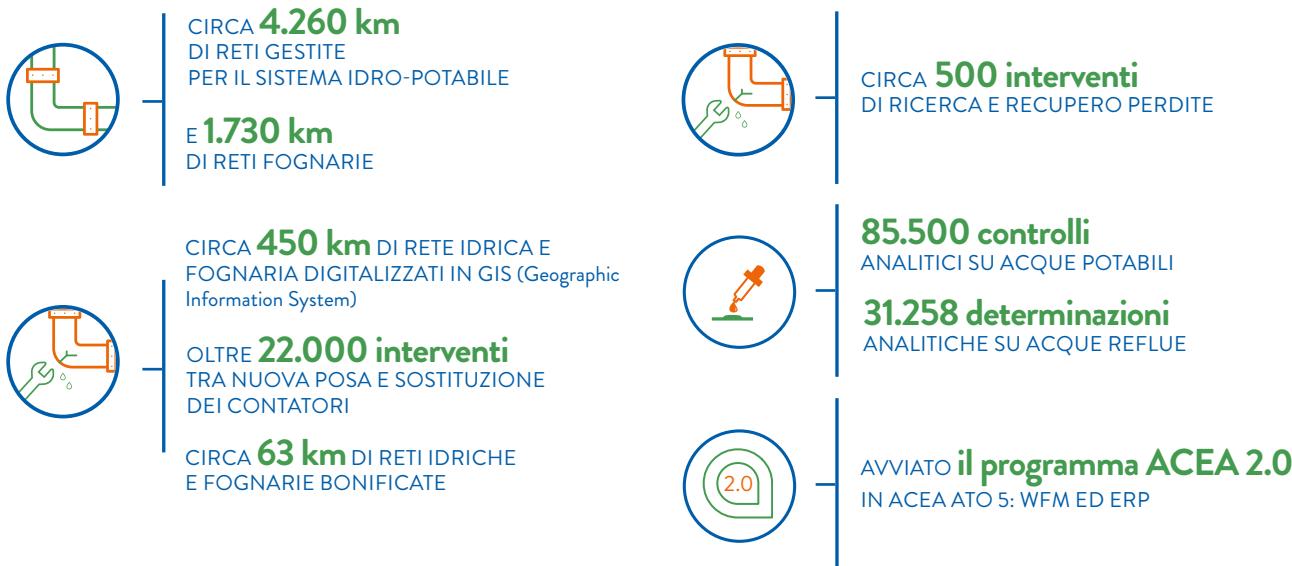
⁵³ La Conferenza dei Sindaci dell'ATO 2, con delibera n. 9/2014, ha approvato la proposta di investimento, inserendo l'intervento nel Piano degli Investimenti 2014/2017, con un finanziamento di circa 3 milioni di euro in 3 anni.

⁵⁴ Al 31.12.2015, su Roma e provincia erano state installate ed inaugurate 25 Case dell'Acqua, contando anche la prima installata sul finire del 2014.

⁵⁵ Il dato, pur rilevante, è certamente sottostimato perché non tiene conto del risparmio di emissioni indotto dal mancato trasporto delle bottiglie su gomma/rotaia.

Nell'ambito dell'accordo “**Contratto di Fiume Tevere**”, siglato tra enti e autorità, al fine di salvaguardare il patrimonio idrico superficiale, Acea Elabori ha supportato Acea Ato 2 nella realizzazione, nel 2016, di **due ulteriori stazioni di monitoraggio** della qualità dei fiumi Tevere e Aniene, che, aggiungendosi alle 4 centraline già attive, **completano il quadro conoscitivo degli impatti nei diversi tratti fluviali**. Per la valorizzazione e fruizione sociale del patrimonio idrico, infatti, è indispensabile il costante monitoraggio della qualità della risorsa idrica superficiale su cui si incide, in modo da **acquisire, nel tempo, la rappresentazione accessibile e affidabile di una situazione ambientale complessa**, così da indirizzare/supportare adeguatamente il piano degli investimenti, in ragione anche degli obiettivi di qualità per i corpi idrici superficiali. Per queste ragioni, era già stata progettata e realizzata da Acea Ato 2 una rete di monitoraggio in continuo, con determinazioni di parametri caratteristici in 4 sezioni fluviali dei corsi d'acqua Tevere ed Aniene, finalizzata a valutare gli effetti degli interventi di massimizzazione dell'efficienza depurativa degli impianti, della riduzione progressiva degli scarichi non a norma, della razionalizzazione della gestione degli impianti di depurazione e della rete fognaria.

Il SII nell'ATO-5 – Lazio Meridionale-Frosinone



Acea Ato 5 svolge le attività di gestione, manutenzione, progettazione, realizzazione e ristrutturazione di reti e impianti nel territorio dell'ATO 5 – Lazio meridionale – Frosinone⁵⁶ ed opera nel rispetto di procedure incluse nei **Sistemi di gestione QASE** (Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia), certificati secondo le norme UNI EN ISO e OH-SAS (si veda anche *L'identità aziendale, I sistemi di gestione*).

Nel corso dell'anno non sono stati acquisiti in gestione nuovi comuni, pertanto al **31 dicembre 2016**, il **servizio idrico integrato** – acquedotto, fognatura e depurazione – è stato curato in **83 comuni**. Il bacino di popolazione servita è di circa **470.000 persone**, pari ad oltre il 95% del totale. A ciò deve aggiungersi la **gestione di due comuni fuori Ambito** (Conca Casale e Rocca d'Evandro), per un totale di **85 comuni**.

Acea Ato 5 ha gestito complessivamente circa **4.260 km di rete** (tra adduzione e distribuzione)⁵⁷, a servizio del sistema idrico potabile, e **circa 1.730 km di reti fognarie**; le reti sono connesse ad un complesso sistema di manufatti e impianti che rendono possibile l'operatività del servizio di acquedotto, depurazione e fognatura.

ACEA 2.0

In linea con il percorso di ammodernamento dell'intera infrastruttura tecnologica e delle procedure operative del Gruppo, anche presso Acea Ato 5, in aprile 2016, è stato avviato il **programma Acea2.0**, incentrato, in particolare, sui seguenti progetti:

- **WFM (Workforce Management)**: con l'obiettivo principale di migliorare la gestione della forza lavoro in campo, prevedendo l'introduzione dei “device” in mobilità ed una rivisitazione delle procedure operative in modo da efficientare e migliorare il servizio;
- **ERP 2.0 (Enterprise Resource Planning)**: un'evoluzione dell'attuale sistema di gestione che integra i principali processi (vendite, acquisti, gestione magazzino, contabilità, ecc.);
- **GIS (Geographic Information System)**: che prevede la prosecuzione del processo, già in atto, di digitalizzazione delle reti idrico potabile e fognaria, anche in vista di integrazioni con altri sistemi informativi;
- attività di monitoraggio e telecontrollo.

⁵⁶ Il 13 dicembre 2016 la Conferenza dei Sindaci dell'ATO5 Frosinone ha approvato (33 favorevoli, 16 contrari, 37 assenti) la delibera per la risoluzione del contratto con la società di gestione Acea Ato 5. La decisione della Conferenza è stata contestata dalla società idrica e ad oggi sono in corso le procedure previste dalla convenzione di gestione per dare seguito alla deliberazione.

⁵⁷ In dettaglio: circa 573 km di rete di adduzione e 3.686 km di rete di distribuzione di acqua potabile.

Per i progetti WFM ed ERP 2.0 sono state già acquistate le licenze software ed avviate le attività preliminari di consulenza. I lavori si sono concentrati sulla raccolta dei requisiti funzionali e la stesura del documento di progetto. Inoltre, sono state svolte delle sedute formative dedicate al prodotto SAP, destinato principalmente al personale IT, per approfondire le tematiche tecnologiche previste nella nuova piattaforma software.

Ogni anno la società interviene sulle infrastrutture, con attività di ammodernamento o potenziamento degli impianti, di completamento, ampliamento o bonifica di condotte e reti. Nel 2016, l'analisi degli assetti delle reti idriche e l'attività di **ricerca e recupero perdite** ha comportato circa **500 interventi**, in particolare a Sora, Cervaro ed Arpino; è stato portato a termine lo **studio pilota presso Isola del Liri**, che ha consentito il recupero di circa 25 l/s e migliorato l'assetto delle reti, e **si sta ultimando uno studio analogo nel comune di Fiuggi** (per maggiori dettagli si veda *Le relazioni con l'ambiente, L'uso di energia e acqua*).

Sta procedendo, in coerenza con il programma Acea2.0, la **digitalizzazione delle reti** idrosanitarie del territorio gestito, con l'inserimento dei dati nel **sistema informativo GIS** - Geographic Information System: al **31.12.2016** si è arrivati alla digitalizzazione di **223 km di rete idrica** (**162 km** di rete di adduzione e **61 km** di rete di distribuzione). Tutti i siti idrici (pozzi, sorgenti, serbatoi/partitori) e gli impianti di sollevamento fognario e di depurazione sono già stati georeferenziati, inclusi i relativi schemi funzionali, e ciò rende più agevole ed efficace l'intervento dei tecnici. **Analogo lavoro viene svolto per la mappatura della rete fognaria:** al 31.12. 2016 la rete digitalizzata nel sistema cartografico è pari a **222 km** (217 km di tratta primaria, 4 km di tratta di allacciamento e circa 1 km di tratta di scarico).

Il servizio di acquedotto gestito da Acea Ato 5

Parte dei siti idrici, gestiti da Acea Ato 5 – suddivisi in fonti di approvvigionamento ed impianti di distribuzione (partitori e serbatoi), sollevamenti fognari ed impianti di depurazione – sono dotati di tecnologia dedicata ai **sistemi di telecontrollo**. In particolare, vengono effettuate attività sia di telemetria che di comando e controllo; inoltre sono rilevati parametri idraulici, quali portata idrica, pressione in rete, livello serbatoio, stati di funzionamento delle elettropompe, con relativi parametri elettrici, ed infine parametri qualitativi (turbidità e cloro residuo). Nel 2016 è proseguita l'installazione di strumentazione aggiuntiva finalizzata al monitoraggio più affinato degli impianti già telecontrollati, ed attuati investimenti per la gestione da remoto di nuovi siti.

Gli impianti in telecontrollo, individuati tra quelli che presentano maggiore dimensione e complessità idraulica, numero di abitanti serviti e strategicità territoriale, **sono, al 31.12.2016, un totale di 55 siti** (**46** dotati di misure idrauliche – portate, pressione e livelli – e **9** dotati di controllo qualità acque); sono continue nell'anno le attività di sviluppo sull'applicazione dedicata al telecontrollo, al fine di migliorarne l'efficienza e le funzionalità.

Sono proseguiti le attività per l'**installazione di nuovi contatori** o la **sostituzione di contatori non adeguatamente funzionanti** che nel 2016 hanno comportato **5.016 interventi**. Inoltre, tramite una ditta specializzata, è stata realizzata una campagna massiva di sostituzione contatori per vetustà degli stessi, con **17.023** contatori sostituiti nell'anno. In tabella n. 22 sono riportate le principali **attività di manutenzione, ordinaria e straordinaria** svolte sulle reti idriche, funzionali all'erogazione del servizio di fornitura di acqua potabile, a Frosinone e negli altri comuni in gestione, e i **controlli sull'acqua potabile distribuita**.

TABELLA N. 22 – PRINCIPALI INTERVENTI SULLE RETI DI ACQUEDOTTO E CONTROLLI SU ACQUE POTABILI NELL'ATO 5 – LAZIO MERIDIONALE (Frosinone e comuni gestiti) (2016)

tipo di intervento	(n.)
interventi per guasto su rete acquedotto	32.359 interventi
interventi programmati su rete acquedotto	159 interventi
installazione contatori (tra nuova posa e sostituzioni)	5.016 interventi (2.189 nuova posa e 2.827 sostituzioni) in aggiunta a 17.023 interventi di sostituzione massiva contatori
ampliamento rete idrica	10 interventi di ampliamento della rete idrica , per circa 3,2 km di rete ampliata
bonifica rete idrica	circa 150 interventi di bonifica della rete, per circa 51,2 km di rete bonificata
controllo qualità acque potabili	1.731 campioni prelevati e 85.500 controlli analitici effettuati su acque potabili

In merito alla **continuità dell'erogazione dell'acqua**, nel 2016 si sono rese necessarie **730 chiusure**, di cui **355 urgenti** (per guasti a condotta o impianto, interruzione energetica, ecc.) e **375 programmate**; **circa lo 0,3% delle chiusure hanno avuto una durata superiore a 24 ore**. I dati non sono direttamente confrontabili con gli anni passati, che si

riferivano solo alle chiusure di rete, poiché i nuovi sistemi informatici consentono di tracciare con maggiore dettaglio **le sossegnazioni e le riduzioni idriche dovute ad anomalie presso gli impianti**. È quindi stato inserito tale conteggio totale, più aderente alla reportistica regolatoria.

TABELLA N. 23 – NUMERO, TIPOLOGIA E DURATA INTERRUZIONI DELL'EROGAZIONE DELL'ACQUA NELL'ATO 5 (2016)

tipo di intervento	2016
interruzioni urgenti (n.)	355
interruzioni programmate (n.)	375
interruzioni totali (n.) (*)	730
sossegnazioni con durata > 24h (n.)	2

(*) Il dato delle interruzioni totali, include non solo le chiusure (per danno a condotta/portatore e per manovre di rete) ma anche le interruzioni dovute a disservizi e anomalie impiantistiche.

Acea Ato 5 svolge le attività di **monitoraggio della qualità dell’acqua ad uso potabile**, anche con il supporto di Acea Elabori. Le determinazioni analitiche vengono effettuate su campioni prelevati da sorgenti e pozzi, da impianti di adduzione, da serbatoi e lungo le reti di distribuzione. La frequenza dei controlli e i punti di prelievo, entrambi **superiori a quanto previsto dalle norme vigenti** (D. Lsg. n. 31/2001), vengono stabiliti considerando i volumi di acqua distribuita, la popolazione servita, lo stato di reti e infrastrutture e le caratteristiche peculiari delle fonti locali. Nel 2016, su 1.731 campioni, sono state effettuate, complessivamente, **85.500 determinazioni analitiche**. I dati dei principali parametri di qualità dell’acqua, distinti in zone di “isoqualità” (zone con caratteristiche qualitative medie equivalenti), sono disponibili online, nel sito istituzionale www.acea.it.

Anche per i clienti di Acea Ato 5, le indagini di rilevazione della soddisfazione (customer satisfaction) prevedono un approfondimento sulla **percezione della qualità dell’acqua da bere**, in merito al sapore, l’odore e la limpidezza dell’acqua distribuita. Il giudizio globale espresso **non raggiunge piena soddisfazione ed è pari a 5,5 su 10**. Si confermano inoltre, in linea con lo scorso anno, la bassa percentuale di intervistati che afferma di bere abitualmente l’acqua del rubinetto, appena il 17,5%, e l’alta percentuale di chi dichiara di non berne mai, il 64,6%. Per questi

ultimi, le ragioni principalmente addotte sono tre: nel 35,2% dei casi “non va bene per la mia salute”, nel 31% “non mi piace, il suo sapore sa di cloro” e nel 33,8% dei casi “sono abituato a bere l’acqua minerale”.

Il servizio di depurazione e fognatura gestito da Acea Ato 5

La raccolta delle acque reflue e la loro depurazione prima della restituzione all’ambiente naturale sono parte del servizio idrico integrato. Il sistema di depurazione nell’ATO 5 – Lazio meridionale presenta una **configurazione organizzata in “aree”**, che comprendono gli **impianti di depurazione**, le **reti fognarie** ad essi afferenti e le connesse **stazioni di sollevamento**. Le infrastrutture gestite al 31.12.2016 comprendono **211 impianti di sollevamento fognari, 127 impianti di depurazione e 1.730 km di reti dedicate**.

Nel 2016, sulle reti a servizio del sistema di depurazione e fognatura, sono stati eseguiti **1.358 interventi per guasto e 53 interventi programmati**. Oltre alle attività di gestione e manutenzione sono stati portati avanti lavori di **ampliamento, integrazione e bonifica della rete fognaria** (si veda tabella n. 24).

L’attività di **controllo delle acque reflue** è stata effettuata su 1.683 campioni, per un totale di **31.258 determinazioni analitiche**.

TABELLA N. 24 – PRINCIPALI INTERVENTI SULLE RETI FOGNARIE E CONTROLLI SULLE ACQUE REFLUE NELL’ATO 5 – LAZIO MERIDIONALE (Frosinone e comuni gestiti) (2016)

tipo di intervento	(n.)
interventi per guasto su rete fognaria	1.358 interventi
interventi programmati su rete fognaria	53 interventi programmati
ampliamento rete	7 interventi di ampliamento della rete fognaria, per circa 2,3 km di rete ampliata
bonifica rete	46 interventi di bonifica della rete, per circa 5,2 km di rete bonificata
controllo qualità acque reflue	1.683 campioni prelevati e 31.258 determinazioni analitiche effettuate sulle acque reflue

LE TARIFFE

La tariffa per il servizio elettrico

Il mercato italiano della vendita di elettricità è articolato nei seguenti segmenti: il “**mercato libero**”, nel quale il cliente gestisce direttamente con l’operatore prescelto il rapporto di fornitura, il “**servizio di maggior tutela**”, dove il cliente riceve il servizio alle condizioni contrattuali e tariffarie⁵⁸ stabilite dall’**Autorità per l’energia elettrica, il gas ed il sistema idrico** – l’organismo nazionale di regolazione del settore – ed il residuale “servizio di salvaguardia”.

I costi presenti nella bolletta dell’energia **coprono quattro voci di spesa**: la materia **energia**, quella di **trasporto e gestione contatore**, gli **oneri di sistema** e le **imposte**⁵⁹.

In base agli ultimi provvedimenti dell’Autorità, in vigore dal 2016, è stata stabilita una diversa aggregazione delle componenti della fatturazione, ed in particolare le voci che erano comprese nei servizi di vendita confluiscono nella voce **spesa per la materia energia**, mentre le voci comprese nei servizi di rete confluiscono in due distinte aggregazioni: la **spesa per il trasporto e la gestione del contatore** (distribu-

zione, misura, trasporto, perequazione della trasmissione e distribuzione, qualità) e la **spesa per oneri di sistema**, tra cui gli incentivi alle rinnovabili, il bonus sociale, l’efficienza energetica, la ricerca. Infine, le **imposte** indirette, applicate sulla quantità di energia consumata e sul costo finale totale della bolletta.

Il servizio di maggior tutela rimane il segmento più popolato dalla clientela italiana (domestica e non domestica), con un tasso di adesione del 65,4%⁶⁰ (68,3% nel 2015), ma registra costanti decrementi a favore del mercato libero.

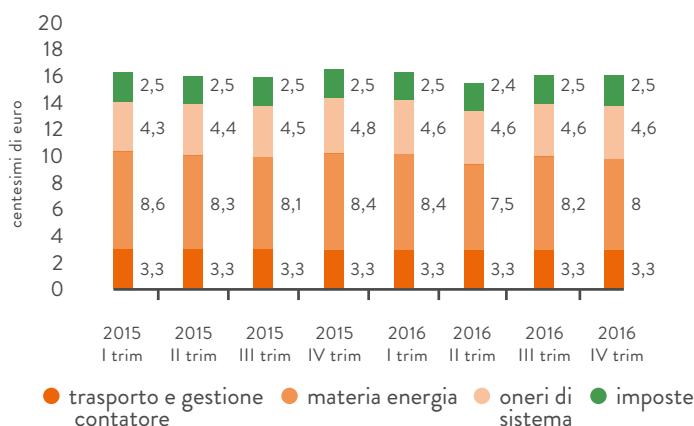
In tale comparto, per un consumo “standard” – pari a **2.700 kWh/anno, con potenza 3 kW** – la spesa annua complessiva per l’elettricità, nel 2016, è stata di circa **497 euro** (18,4 cent€/kWh), in lieve diminuzione rispetto all’anno precedente (18,7 cent€/kWh pari a circa 504 euro). Il prezzo finale risente principalmente dell’incidenza della componente energia, variabile nei trimestri dell’anno in esame ma generalmente in riduzione. Anche per il 2016 le voci che compongono i costi della materia energia hanno inciso per meno del 50% sul peso complessivo della bolletta (si veda il grafico n. 21).

⁵⁸ Le tariffe vengono determinate dall’AEEGSI e aggiornate ogni trimestre, in base ai costi che l’Acquirente Unico (AU) sostiene, minimizzando i costi e i rischi connessi alle diverse modalità di approvvigionamento, per coprire il fabbisogno della clientela a maggior tutela sui mercati all’ingrosso dell’energia elettrica.

⁵⁹ La deliberazione del 30 aprile 2015, 200/2015/R/COM – Bolletta 2.0.

⁶⁰ In base al numero dei punti di prelievo serviti in maggior tutela al 31/12/2015 (AEEGSI Relazione annuale 2016).

GRAFICO N. 21 – ANDAMENTO DEL PREZZO DELL'ENERGIA ELETTRICA PER UN CONSUMATORE DOMESTICO TIPO (cent €/kWh) (2015-2016)



Entro il servizio di maggior tutela, tutti i clienti dotati di un contatore digitale in grado di rilevare i consumi in fasce orarie diverse sono serviti, come prevede l'AEEGSI, con l'applicazione di una tariffa bioraria obbligatoria che presenta maggiori risparmi per i consumi effettuati la sera, nei fine settimana e nei giorni festivi.

L'azione commerciale di Acea Energia sul mercato libero è volta a soddisfare le diverse esigenze dei clienti: dalle famiglie ai grandi clienti industriali. In tale prospettiva, Acea Energia ha articolato le **proposte commerciali 2016** (si veda il box dedicato).

LE PROPOSTE COMMERCIALI 2016 DI ACEA ENERGIA SUL MERCATO LIBERO

x

Le offerte commerciali di Acea Energia al segmento mass market - clienti residenziali, liberi professionisti, attività commerciali e Piccole e Medie Imprese – sono state diffuse con il lancio di promozioni per determinati target di mercato/clientela. Tutti i prodotti per i clienti residenziali sono stati fortemente connotati, in modo da rispondere ad esigenze ben definite dei target: il prodotto Acea Unica è stato arricchito dalla possibilità di attivare servizi a valore aggiunto che facilitano la gestione della fornitura; il prodotto Acea Rapida, dedicato ai clienti che aderiscono tramite web, è stato caratterizzato dalla possibilità, per chi lo sceglie, di una gestione completamente online della propria fornitura energetica; il prodotto Acea Viva, che fornisce energia verde prodotta da fonti rinnovabili con Garanzia d'Origine, con l'obiettivo di rispondere alle esigenze dei clienti che vogliono rispettare l'ambiente, è stato vincolato all'adesione esclusivamente via web e all'attivazione della bolletta web, che evita lo spreco di carta. Per i grandi clienti Business, la scelta del prodotto Acea Viva costituisce un asset di posizionamento strategico, rafforzato da soluzioni personalizzate di comunicazione che Acea Energia mette a disposizione di ogni singolo cliente. Il volume complessivo di energia verde erogata nel 2016 si attesta sui 360.000 MWh, con un incremento rispetto al dato 2015 (265.809 MWh), pur rimanendo ancora molto contenuta l'incidenza di tale voce sul totale energia venduta ai clienti del mercato libero (lo 0,6%).

Alla famiglia dei prodotti di Acea Energia si è aggiunto, per un periodo limitato di tempo, Acea Zero Canone, che ha garantito ai nuovi clienti sul mercato libero che hanno attivato sia la fornitura luce sia quella gas, il rimborso integrale del canone Rai. Questa offerta è stata oggetto di un'importante campagna di comunicazione, lanciata attraverso diversi mezzi e supporti, con forte focus sulla città di Roma.

Per stimolare i clienti a scegliere il mercato libero, a novembre è stato lanciato il concorso Acea Dream, che gratifica i clienti che attivano una delle offerte sul mercato libero con la possibilità di vincere premi giornalieri, settimanali e un superpremio finale, che verrà estratto a metà 2017, di 50.000 euro.

Per i clienti sul mercato libero, il programma fedeltà "Acea con Te", riservato alla clientela domestica, ha continuato a stimolare e premiare i clienti che scelgono i servizi proposti da Acea Energia, con particolare riferimento ai servizi on line (bolletta elettronica, domiciliazione, pagamento con carta di credito, ecc.), offrendo loro la possibilità di usufruire di vantaggi e sconti speciali, sia attraverso il meccanismo di raccolta punti che di partecipazione a concorsi a premi. In novembre è stato lanciato il concorso Emozioni da prima fila, che mette in palio ingressi a eventi ed esperienze esclusive in ambito sportivo, culturale e di intrattenimento.

La tariffa per il servizio idrico

L'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico ha consolidato lo scorso anno, tramite la delibera 664/2015, un sistema tariffario equo, certo e trasparente.

Tale sistema prevede un metodo di determinazione delle tariffe, per il periodo 2016-2019, basato su schemi regolatori, ed è funzionale a garantire una gestione efficiente e in equilibrio economico-finanziario, alla luce dei principi full cost

recovery (copertura integrale dei costi industriali e ambientali del servizio) e "chi inquina paga".

Nel corso del 2016, con successive delibere, l'Autorità è intervenuta approvando gli specifici schemi regolatori recanti le relative predisposizioni tariffarie, per il periodo 2016-2019, per Acea Ato 2 e Umbra Acque. In particolare, per Acea Ato 2, l'AEEGSI con delibera 674/2016, ha accolto l'istanza, proposta dalla Segreteria Tecnica dell'Ente d'Ambito, per il riconoscimento di premi concernente il miglioramento degli indicatori di qualità commerciale definiti dalla delibera 655/15. È stata altresì accolta la proposta, deliberata dalla Conferenza dei Sindaci dell'ATO 2, relativa all'impegno del fondo di solidarietà per ridurre i conguagli approvati nel precedente periodo regolatorio, avente conseguenze tariffarie nel 2016. Analogamente per Umbra Acque, con delibera 764/2016, l'AEEGSI ha riconosciuto in tariffa i costi aggiuntivi, per ciascuna annualità 2016-2019, riconducibili all'adeguamento agli standard di qualità contrattuale definiti dal regolatore nazionale.

Sempre con riferimento al periodo 2016-2019, per Acea Ato 5 la Conferenza dei Sindaci della relativa Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale ha definito a dicembre, pur in contrasto con l'istanza fatta dalla società idrica, la propria proposta tariffaria; per GORI, nel mese di settembre, il Commissario straordinario dell'Ente di gestione dell'ambito ha approvato la tariffa per il periodo 2016-2019.

Relativamente alle società toscane (**Acque, Publìacqua** ed **Acquedotto del Fiora**), l'Autorità Idrica Toscana, ad ottobre del 2016, ha approvato le rispettive tariffe con premio per la qualità contrattuale per Acque e Publìacqua e con il riconoscimento dei costi aggiuntivi per Acquedotto del Fiora.

TABELLA N. 25 – TARIFFE IDRICHES MEDIE APPLICATE DALLE SOCIETÀ DEL GRUPPO ACEA (2016)

società	€/mc
<i>Lazio/Campania</i>	
Acea Ato 2 SpA	1,40
Acea Ato 5 SpA	1,98
Gori SpA	1,84
<i>Toscana/Umbria</i>	
Acque SpA	3,46
Publìacqua SpA	2,72
Acquedotto del Fiora SpA	2,80
Umbra Acque SpA	2,47

CUSTOMER CARE



La politica di customer care

La **centralità del cliente** è uno degli obiettivi di sostenibilità di **Gruppo** ed elemento chiave di numerosi progetti del **programma Acea 2.0**. Le attività ricomprese nella “**customer care**”, pertanto, rappresentano un ambito al quale Acea sta prestando massima attenzione, al fine di elevare qualità ed efficacia dei canali di contatto tra azienda e cliente. Le **società operative** che erogano i servizi si occupano anche della “**cura del cliente**”, mentre, nella holding, l'**Unità Group Customer Care** assicura una **gestione del cliente il più possibile omogenea e integrata**, nel rispetto delle normative di settore e delle specificità territoriali.

Per Acea Ato 5, per Gori e per i gestori toscani, quindi, si è in attesa dell'approvazione da parte dell'AEEGSI.

Le **tariffe medie applicate nel 2016 dalle principali società idriche** del Gruppo Acea sono riportate in tabella n. 25.

L'EVOLUZIONE DEL SISTEMA DI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT - CRM

x

L'attività progettuale inerente il CRM è focalizzata sulle seguenti aree di miglioramento:

- **Conoscenza del cliente a 360°**: migliorare la qualità e la disponibilità delle informazioni, affinché la storia di ciascun cliente – incluse abitudini di acquisto e aspettative – e le sue interazioni con l'azienda siano facilmente fruibili a supporto di tutti i processi di customer service con una vista unica e integrata, per poter gestire in maniera personalizzata ogni profilo.
- **Multicanalità**: sviluppare l'uso dei canali digitali, come sito web e App, incentivando il cliente.
- **Maggiore automatismo dei processi**: semplificare e standardizzare le modalità operative, per efficientarle e diminuire i tempi di risposta al cliente.
- **Disponibilità e trasparenza dei dati e delle informazioni**: assicurare la tracciabilità di ciascuna attività aziendale relativa a richieste dei clienti, migliorando reporting e monitoraggio degli Accordi sui Livelli di Servizio (SLA).

Nel corso del 2016 i nuovi sistemi sono andati a regime in Acea Ato 2 ed introdotti in Acea Ato5, la società che gestisce il servizio idrico a Frosinone e provincia, in Areti e in Acea Energia, rispettivamente le società impegnate nella distribuzione e nella vendita dell'energia: grazie alle nuove applicazioni tecnologiche, il sistema consente, ad esempio per la richiesta di preventivo per un nuovo allaccio, di fissare, tramite call center, l'appuntamento con i tecnici e di effettuare lo scambio della documentazione necessaria, senza passare allo sportello.

Nella politica aziendale di centralità del cliente si inserisce, da molti anni, l'ascolto delle istanze sollevate dalle Associazioni dei consumatori, che Acea presidia tramite un'Unità dedicata, entro la Funzione Affari Istituzionali della capogruppo, e di concerto con le società operative. Anche nel 2016 si sono susseguite una serie di iniziative volte a costruire un percorso virtuoso, nell'implementazione delle più ampie tutele verso la clientela. In particolare, è stata svolta un'attività di sensibilizzazione delle Associazioni dei consumatori verso l'utilizzo dei canali digitali - principalmente la web form per le conciliazioni e i canali call ed e-mail dedicati alle Associazioni stesse - e si è orientata l'azione delle Associazioni, affinché, a loro volta, possano efficacemente contribuire a sollecitare i clienti all'uso dei canali digitali, in ottica Acea 2.0.

In luglio, è stato organizzato un incontro con le 19 Associazioni sulle problematiche relative al canone RAI in bolletta, utile a chiarire gli aspetti controversi della materia e, nel corso dell'anno, altri incontri sono stati propedeutici ad un importante accordo raggiunto in tema di conciliazione, più avanti illustrato.

Acea ha da tempo attivato la procedura di conciliazione paritetica, uno strumento stragiudiziale di risoluzione delle controversie di natura commerciale, in cui i clienti sono rappresentati e affiancati dalle Associazioni dei consumatori riconosciute dal Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti – CNCU. Possono richiedere la conciliazione paritetica i clienti domestici e non domestici, residenti nel Lazio, di Acea Ato 2 e Acea Ato 5 – per il settore idrico – e di Acea Energia e Areti, per il settore elettrico. Nel 2016 le richieste complessivamente pervenute sono state 305, e quelle ammesse alla procedura di conciliazione 218: 130 per Acea Energia, 17 per Areti, 70 per Acea Ato 2 e 1 per Acea Ato 5.

Il 17 novembre 2016, a valle di una serie di incontri, è stato siglato il Protocollo d'intesa per la conciliazione ADR (Alternative Dispute Resolution) tra le quattro società operative sopra citate e 19 Associazioni dei Consumatori iscritte al CNCU, a seguito del quale è stato costituito l'Organismo ADR che, una volta attivato, rappresenterà un'evoluzione della procedura di conciliazione (si veda box dedicato).

DALLA CONCILIAZIONE PARITETICA ALLA PROCEDURA ADR

x

Con l'obiettivo della massima soddisfazione dei clienti e in tutela dei loro interessi, è stato siglato il Protocollo d'intesa per la conciliazione ADR (Alternative Dispute Resolution) tra 19 Associazioni dei Consumatori e le società Acea Energia, Areti, Acea Ato 2 e Acea Ato 5.

L'accordo sottoscritto tra le Associazioni e le società del Gruppo Acea è stato il primo Protocollo ADR nel settore idrico in Italia e, lato energia, il primo che è andato al di là del settore vendita coinvolgendo anche la distribuzione elettrica.

L'Organismo ADR, costituito a seguito dell'accordo, è composto da un Organo paritetico di garanzia, una Commissione di Conciliazione e una Segreteria di Conciliazione:

- l'Organo paritetico di garanzia, formato da tre membri designati da Acea e tre designati dalle Associazioni, ha compiti di vigilanza a garanzia della trasparenza e dell'imparzialità del processo;
- la Commissione di Conciliazione, formata da due rappresentanti, uno per la parte aziendale e uno per l'Associazione dei Consumatori, ha invece il compito di formulare una proposta transattiva che il cliente è libero di accettare o rifiutare;
- la Segreteria di Conciliazione fornisce il supporto organizzativo, funzionale e operativo per il corretto svolgimento della procedura nel suo complesso.

L'accesso alla procedura ADR sarà volontario e gratuito per tutti i clienti. Dal 1° gennaio 2017, per i settori interessati, quale la vendita di energia, il tentativo di conciliazione sarà condizione di procedibilità dell'azione in sede giudiziale. Per avviare la procedura di conciliazione sarà comunque necessario che il consumatore presenti un reclamo all'azienda fornitrice del servizio; se questo non viene considerato entro i termini previsti, o se la risposta fornita dovesse risultare inadeguata, si potrà attivare la procedura che dovrà concludersi entro 90 giorni dal ricevimento della domanda.

Nell'ambito delle attività previste dai bandi finanziati dalla Cassa Conguagli per il Settore Elettrico (CCSE), anche nel 2016 Acea ha preso parte, come relatore, ai corsi per la formazione del Conciliatore Unico delle Associazioni dei consumatori, con valenza su tutto il territorio nazionale.

Il contenzioso giudiziale intercorso nell'anno tra Acea e i clienti è illustrato nel box dedicato.

Acea Energia, agendo in tutela dei clienti del mercato libero, ha provveduto anche nel 2016, sino ad ottobre compreso, ad attuare procedure volte a prevenire e contrastare il fenomeno dei contratti non richiesti. A tal fine:

- i clienti che hanno sottoscritto un'offerta sul mercato libero tramite reti di vendita porta a porta sono stati contattati, successivamente alla firma, telefonicamente (Check Call), per verificare che il contenuto del contratto sottoscritto fosse stato esposto in modo chiaro e che il comportamento dell'incaricato fosse stato corretto;
- i clienti che hanno sottoscritto un'offerta sul mercato libero tramite reti di vendita via telefono (teleselling)

sono stati ricontattati (Quality call) per accettare l'effettiva volontà del cliente di aderire all'offerta ed inoltre Acea Energia ha effettuato il riascolto di tutte le registrazioni telefoniche prodotte dagli agenti di vendita. In caso di esito negativo dei controlli effettuati, è stata impedita sui sistemi informativi la possibilità di proseguire nel processo di attivazione della nuova offerta.

Dal novembre 2016, è stata raggiunta la piena compliance normativa nell'ambito della disciplina dei contratti stipulati al di fuori dei locali commerciali ed in particolare è stato ridisegnato l'intero processo di acquisizione, passando dalla proposta di adesione (PDA) alla proposta di contratto (PDC), uniformando il processo di perfezionamento del contratto ed il diritto di recesso come previsto dal Codice del Consumo, sia per i canali porta a porta che teleselling. Per il canale teleselling è stata realizzata una piattaforma informativa adibita al supporto durevole, in grado di offrire al cliente tutte le informazioni precontrattuali e contrattuali prima della stipula; la Quality Call è stata sostituita dalla

Confirmation Call, con cui il cliente manifesta espressa volontà di concludere il contratto, dopo avere esaminato e compreso le condizioni contrattuali dell'offerta, ovvero conferma autonomamente la volontà di aderire attraverso l'interazione con una pagina web implementata sulla piattaforma. Tale piattaforma consente anche la messa a disposizione delle **registrazioni vocali**.

Anche per il canale **door to door**, la Check Call è stata sostituita dalla **Confirmation Call**, che assolve al medesimo scopo.

Nell'ambito del **Mandato di agenzia che regola il rapporto con la rete di agenti di vendita**, Acea Energia ha continuato

a svolgere attività di **verifica delle prestazioni**, con la possibilità di erogare sanzioni pecuniarie nei casi, accertati, di pratiche commerciali scorrette, e un programma di **formazione obbligatoria degli incaricati di vendita** (vedi box dedicato nel capitolo Fornitori, paragrafo *La valutazione dei fornitori*).

Sin dallo scorso anno **Acea Energia ha inserito nei contratti con i propri agenti di vendita meccanismi di bonus/malus legati alla qualità delle acquisizioni**. Infine, la società ha gestito, nell'anno, **43 richieste di rientro sul proprio mercato libero o nel servizio di maggior tutela da parte di clienti** che erano stati acquisiti da altri grossisti tramite pratiche commerciali scorrette.

IL CONTENZIOSO CON I CLIENTI 2016

X

I contenziosi giudiziali **attivati dai clienti** nei confronti delle società del Gruppo Acea riguardano, principalmente, contestazioni legate a **corrispettivi di fornitura, rimborsi/restituzioni e ritardi di attivazione** dei servizi.

Le controversie insorte al 31/12/2016 sono **385**, di cui 125 già definite nel corso dell'anno. Si registra, pertanto, un'inversione di tendenza rispetto al triennio precedente, ed una significativa **diminuzione del contenzioso clienti** (erano 575 le controversie attivate nel 2015 e 502 nel 2014); tuttavia, nei numeri indicati è da tenere in considerazione che i rimborsi non sono più gestiti dalla Capogruppo ma direttamente dalle società operative (Acea Energia ed Acea Ato 2). Il contenzioso con i clienti continua ad essere quello di più rapida soluzione e di rilievo economico singolo minore.

Canali di contatto e performance

Il programma **Acea 2.0**, come già accennato, ha rivoluzionato la strategia di Acea relativamente ai canali di contatto per il cliente e, a fine 2016, è avvenuto il passaggio all'unico sito internet, a superamento dei siti delle singole società fornitrice dei servizi idrici e di vendita dell'energia, ed è stato attivato il portale **MyAcea**, anche in forma di App per i dispositivi mobili (si veda, più avanti, il box dedicato e il paragrafo *Comunicazione*). Nel corso dell'anno sono stati potenziati anche i **call center** e le attività di **sportello**, e oggi, grazie all'integrazione dei sistemi, tramite i diversi canali Acea è in grado di fornire al cliente informazioni dettagliate sulle pratiche e dare corso alle principali operazioni. In ogni rapporto con il cliente, Acea si impegna nel garantire il rispetto della privacy nella gestione dei dati personali, in ottemperanza alla normativa di riferimento⁶¹.

Acea8cento svolge in service, per le principali società operative del Gruppo, la gestione di alcuni **canali a distanza** - telefoni, fax, webform, posta, social network - ad uso prevalentemente commerciale⁶². Il servizio svolto dal contact center è improntato al massimo livello di operatività, al fine di offrire qualità, tempestività e uniformità nella soluzione delle richieste del cliente.

ACEA 2.0

Tra le principali attività 2016, realizzate nell'ambito del programma Acea2.0, la società Acea8cento ha contribuito:

- allo sviluppo e messa in produzione del **nuovo sistema TwinsOnSAP** per la gestione dei clienti in "maggior tutela" di Acea Energia che ha visto il go live il 5 dicembre;
- alla fase di entrata a regime del sistema **SAP CRM** per Acea Ato 2;
- all'avvio del medesimo sistema presso Acea Ato 5 (go live 18 aprile 2016) e via via presso le altre società del Gruppo attive nel settore idrico.

Ha inoltre prestato pieno supporto alla complessiva rivisitazione, in un'ottica di semplificazione, di tutti i canali di contatto. Nell'esercizio 2017 proseguirà il processo di digitalizzazione delle attività di customer care del Gruppo Acea, con particolare attenzione allo sviluppo del canale web (self-care) ed al miglioramento complessivo della customer experience, nell'ambito del quale Acea8cento svolge un ruolo centrale.

La capogruppo svolge, con regolarità, un **controllo della qualità dei canali telefonici e dello sportello tramite indagini in mystery client**. Gli esiti delle indagini, condivisi con i responsabili e gli operatori, agevolano l'**identificazione di eventuali aree di miglioramento** dei canali di contatto, per l'attivazione di opportuni correttivi. Nel 2016 è stato elaborato un primo modello che consente di correlare statisticamente i risultati delle indagini di qualità percepita con le grandezze di qualità erogata, compresi i dati che emergono dalle mystery.

I numeri verdi Acea nel 2016 hanno ricevuto circa 5 milioni di chiamate, in riduzione di oltre il 14% rispetto allo scorso anno. Il **livello di servizio complessivo**, rappresentato dalle risposte sul totale chiamate pervenute, è stato dell'87% stabile rispetto al 2015.

La **diminuzione del numero di chiamate** si è registrata, in particolare, nel **settore energia** – nel 2015 aveva un'incidenza del 70% sul totale chiamate, quest'anno del 64% - dove il miglioramento dei processi legati alla fatturazione ha indotto una minore esigenza di contatto rispetto al passato. È aumentato, invece, l'impatto del numero commerciale idrico di Acea Ato 2, la società che per prima ha affrontato il passaggio ai nuovi sistemi informativi. In calo i contatti per segnalazione di guasti elettrici grazie a migliori condizioni climatiche e agli investimenti sulle reti (si vedano i grafici nn. 22 e 23 e la tabella n. 26, in fondo al paragrafo).

⁶¹ D. Lgs. n. 196/2003 ss.mm.

⁶² Oltre ai canali commerciali, Acea8cento gestisce i numeri di segnalazione guasti per il servizio idrico svolto da Acea Ato 5 e Gori e per l'illuminazione cimiteriale curata da Areti; e, in overflow, quota parte del traffico dei canali commerciali delle società idriche toscane Acque e Publiaqua.

GRAFICO N. 22 – TRAFFICO TELEFONICO COMPLESSIVO DEI NUMERI VERDI ACEA (2015-2016)

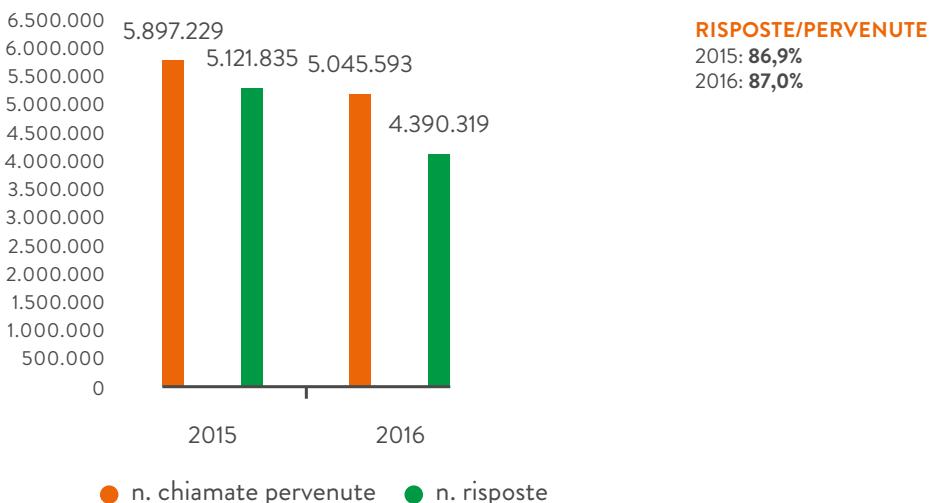
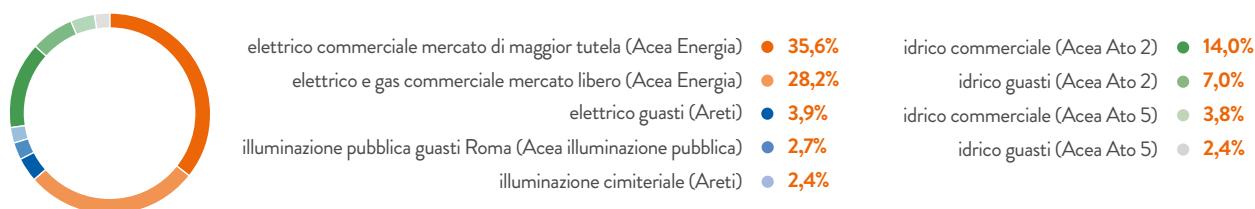


GRAFICO N. 23 – DISTRIBUZIONE PERCENTUALE DEL TRAFFICO TELEFONICO RICEVUTO DAI NUMERI VERDI ACEA (2016)



L'indagine demoscopica realizzata dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico nel primo semestre 2016⁶³ ha rilevato, per i numeri verdi di Acea Energia, la riduzione dell'ICS - Indice di Customer Satisfaction - complessivo (scala 0-100) – sceso da 89,2 su 100 del medesimo periodo 2015 a 84,1 su 100. L'ICS ha però conseguito un netto miglioramento rispetto al II semestre 2015 (79,5) dove si era registrato il calo dei fattori di rapidità e chiarezza nel risolvere i problemi dei clienti.

I livelli di servizio dei numeri verdi, rappresentati dal rapporto percentuale tra le chiamate che hanno ricevuto risposta e quelle complessivamente pervenute, si confermano stabilmente elevati per la maggior parte dei numeri. Si registra un netto miglioramento delle prestazioni per il numero verde guasti idrici di Acea Ato 2, che nel 2016 ha potenziato il parco di operatori; peggiorano, invece, le performance dei numeri verdi di Acea Ato 5 e della società Areti, riguardo il servizio di gestione dell'illuminazione perpetua; in realtà, l'allungamento dei tempi di trattazione della chiamata è da mettere in relazione all'aumentata possibilità di svolgere operazioni direttamente in linea, senza rinvio al back office. I principali indicatori di performance dell'ultimo biennio sono presentati nella tabella n. 26, in fondo al paragrafo.

I siti web delle diverse società di servizio sono stati attivi durante l'anno e sino al 18 dicembre 2016; il 19 dicembre,

infatti, è stato il go live del sito unico Acea, completamente rinnovato (www.acea.it, si veda il box dedicato e il paragrafo Comunicazione). I dati rilevati nell'anno hanno continuato a testimoniare le nuove abitudini e l'interesse dei clienti verso l'uso di questo canale: sino a metà dicembre 2016, il sito di Acea Energia ha registrato 3.251.927 visite, un numero molto elevato ed in linea con lo scorso anno; il sito di Acea Ato 2 ha ricevuto 1.409.392 visite (il 35% in più rispetto alle 1.042.790 rilevate lo scorso anno) e il sito di Acea Ato 5 ha registrato 304.728 visite, un dato in flessione del 15% rispetto allo scorso anno ma comunque importante rispetto al bacino di utenze.

Sino a metà dicembre, i clienti sono transitati dai diversi siti web delle società operative, dotati di sportelli online, dai quali era già possibile compiere numerose operazioni contrattuali e commerciali, richiedere informazioni, inviare l'autolettura, aggiornare il proprio profilo, controllare la situazione di bollette e pagamenti. Oggi, il sito unico consente ai clienti di registrarsi ed accedere all'area riservata MyAcea – anche in versione App – e, da qui, di gestire da un unico account tutte le utenze di acqua, luce e gas attive con le società del Gruppo, in un'ottica di semplificazione e contestuale ampliamento delle operazioni disponibili, mentre, anche dopo il passaggio al portale unificato, il disbrigo delle pratiche continuerà ad essere assicurato dalle società titolari dei diversi servizi.

⁶³ Al momento della pubblicazione del presente documento l'Autorità non ha ancora diffuso gli esiti dell'indagine sul secondo semestre 2016.

MyAcea, dal dicembre 2016 è la nuova area dedicata ai clienti - privati, amministratori di condominio, aziende e pubbliche amministrazioni - con cui è possibile gestire, da un unico account, in maniera integrata, tutte le proprie utenze di acqua, luce e gas. Un altro passo importante verso la progressiva trasformazione digitale di Acea ed un particolare vantaggio per chi – come aziende, PA e amministratori di condominio – è tenuto a gestire un numero elevato di utenze (anche multi-company) dislocate nel territorio.

Dopo essersi registrati, associando rapidamente utenza e contratto ad un unico web-account, i clienti accedono all'area riservata MyAcea - <https://www.acea.it/myacea/it/login> – da cui possono:

- eseguire online, con semplicità, operazioni come la voltura, il subentro;
- avviare l'iter per l'attivazione di un nuovo contratto o richiedere particolari preventivi, ad esempio, per lo spostamento del contatore o la modifica della tensione o della potenza;
- attivare la bolletta web, un servizio gratuito che consente di ricevere la bolletta direttamente nella propria email, visualizzarla e scaricarla da qualunque dispositivo, evitando il consumo di carta e rispettando l'ambiente;
- pagare la fattura con la domiciliazione bancaria, attivabile direttamente su MyAcea, oppure con MyBank o carta di credito;
- dimostrare l'avvenuto pagamento di una bolletta, caricando online il bollettino pagato, senza inviare fax o e-mail;
- inviare la lettura del contatore, per tenere sempre sotto controllo i consumi;
- modificare, in qualunque momento, l'indirizzo di residenza o il recapito;
- accedere ai documenti, per visualizzare l'archivio di consumi, fatture, letture, eventuali rettifiche di fatturazione o reclami;
- monitorare lo stato di avanzamento delle richieste.

MyAcea è anche una nuova App per tutti i dispositivi mobili.

Presso la sede centrale Acea di Roma, a Piazzale Ostiense, è aperto il salone del pubblico, dove vengono accolti i clienti dei servizi elettrico, gas e idrico, che si recano agli sportelli gestiti da Acea Energia e Acea Ato 2. A fine novembre 2016, in occasione di una breve e temporanea chiusura degli sportelli di Acea Energia, funzionale all'introduzione del nuovo sistema informatico per il servizio di maggior tutela, e mentre lo sportello di Acea Ato 2 proseguiva la normale operatività in un locale adiacente, il salone è stato interessato da un intervento di ammodernamento che ha razionalizzato gli spazi e migliorato il comfort, offrendo anche la copertura wi-fi. Nell'anno è stato superato e dismesso il precedente servizio di tesoreria, grazie ai nuovi canali di pagamento (POS agli sportelli, sito web, convenzione con Poste) a disposizione dei clienti. Infine, "l'isola centrale" di accoglienza nel salone del pubblico ha acquisito un ruolo crescente nella soluzione delle pratiche più semplici, contribuendo a far evitare ai clienti inutili attese.

Nel corso dell'anno, il salone del pubblico della sede centrale ha ricevuto 236.000 clienti, un numero in riduzione del 10% rispetto ai 262.467 clienti accolti nel 2015, a conferma della positiva tendenza alla diminuzione della frequentazione dello sportello, già evidenziata nell'ultimo biennio. Il minor numero di accessi ha interessato, in particolare, il servizio elettrico, grazie al miglioramento di alcuni processi, mentre l'afflusso allo sportello del servizio idrico registra un lieve aumento, in conseguenza dell'introduzione dei nuovi sistemi, andati a regime durante l'anno.

Altri sportelli si trovano nella sede distaccata di Ostia Lido e, per il servizio idrico, la società Acea Ato 2 gestisce ulteriori 13 punti di contatto in provincia di Roma; questi ultimi hanno ricevuto, complessivamente, 71.504 visite nel 2016, anch'esse in riduzione rispetto alle 78.656 del 2015.

Riguardo alle performance delle attività di sportello, i livelli di servizio, espressi dal rapporto percentuale tra i clienti serviti e il totale dei biglietti emessi, sono migliorati per gli sportelli della sede centrale di Acea Energia e di Acea Ato 2, mentre gli sportelli di Acea Ato 5, pur registrando un lieve peggioramento, hanno comunque mantenuto un livello di servizio molto elevato (si veda la tabella n. 26, in fondo al paragrafo).

Per gli sportelli di Acea Energia si è registrata una significativa riduzione del tempo di attesa, favorita dai minori afflussi e dal supporto offerto dal punto di accoglienza, risolutivo delle

pratiche più semplici. È stato inoltre prolungato l'orario di apertura, consentendo una migliore distribuzione degli accessi durante la giornata ed è stato aumentato il numero di operatori disponibili, nonché degli operatori multiskill, a garanzia di una maggiore flessibilità. Diminuisce anche il tempo di attesa presso gli sportelli di Acea Ato 2, grazie, in particolare, ad alcune modifiche organizzative attuate nella seconda metà dell'anno. Per quanto riguarda Acea Ato 5, operativa nell'area di Frosinone, il dato sui clienti ricevuti allo sportello nel 2016, pari a 72.843, è in riduzione di circa il 17% rispetto al 2015, grazie anche alla maggiore capacità risolutiva del canale telefonico.

Le società operative gestiscono anche i reclami scritti, seguendo, in modo informatizzato, l'iter delle pratiche: dalla segnalazione alla risoluzione.

Per il servizio energia, i tempi e le percentuali di risposta ai reclami/richieste di informazioni scritte, da parte della società di vendita, rappresentano livelli specifici e generali di qualità commerciale imposti dall'Autorità nazionale (AEEGSI). Nei casi in cui il venditore, per rispondere al cliente, ha necessità di ottenere dati tecnici da parte del distributore, quest'ultimo - come da livello specifico di qualità - deve metterli a disposizione entro 10 o 15 giorni lavorativi, a seconda della tipologia di dati richiesti. La risposta ai reclami scritti è inoltre inclusa tra i livelli generali di qualità che fanno capo al distributore (per i dati di performance si veda il paragrafo La qualità erogata nell'area energia, tabelle nn. 12 e 13).

Per il servizio di illuminazione pubblica, le risposte ai reclami/richieste scritte sono state curate, per tutto il 2016, direttamente da Acea Illuminazione Pubblica⁶⁴. Sono pervenuti complessivamente 814 reclami/richieste (in aumento di circa il 7% rispetto ai 757 registrati nel 2015) e l'azienda ha risposto, entro il 31 dicembre, a 693 reclami, pari ad oltre l'85% del totale. I giorni medi di risposta per ogni reclamo sono stati di circa 8 giorni e il 99% delle risposte sono state date entro 30 giorni, i rimanenti riscontri saranno esauriti nei primi mesi del 2017.

Per il processo di gestione dei reclami da parte delle società del servizio idrico, quest'anno non si presentano dati puntuali, che non sarebbero confrontabili con il periodo precedente. Il 2016, infatti, è stato un anno di transizione:

⁶⁴ Si tenga presente che, nel dicembre 2016, è stata approvata la nuova macrostruttura di Areti SpA, la società che gestisce la distribuzione dell'energia a Roma e Formello, in recepimento del progetto di scissione parziale proporzionale della società Acea Illuminazione Pubblica SpA in favore di Areti SpA. Pertanto, parte consistente delle attività facenti capo ad Acea Illuminazione Pubblica sono confluite nella società di distribuzione.

da un lato, le società hanno affrontato il passaggio ai **nuovi sistemi informativi SAP CRM**, dall'altro, a partire da luglio, sono entrati in vigore i **livelli specifici e generali di qualità contrattuale**, così come definiti dall'Autorità di settore con la Delibera 655/2015/R/idr, Allegato A, che includono anche le modalità di gestione e i tempi di risposta alle richieste di informazioni, ai reclami scritti ed alle richieste di rettifica di fatturazione. In Acea Ato 2, il nuovo processo di gestione dei reclami sul sistema CRM, entrato a pieno regime nell'anno, ha richiesto alcuni interventi di messa a punto che hanno provocato arretrati. Questi sono stati risolti, nel corso di qualche mese, con una task force dedicata e la società ha concentrato l'impegno nel realizzare modifiche organizzative atte ad agevolare il pieno rispetto degli standard previsti dall'Autorità, che hanno, in effetti, determinato, sui dati di secondo semestre 2016, una compliance del 99%. In Acea Ato 5, la migrazione sui nuovi sistemi informatici è intervenuta alla fine del primo quadriennio 2016, ed anche in questo caso si sono resi necessari interventi di assestamento, che hanno provocato rallentamenti nell'operatività; ancora a fine anno persistevano alcune problematicità, attualmente in corso di risoluzione, in vista dell'impegno necessario a rispondere adeguatamente agli standard previsti dall'AEEGSI.

In dicembre 2016 è stato lanciato, per i clienti del servizio di maggior tutela, il **nuovo layout della bolletta di fatturazione - bolletta 2.0 - di Acea Energia**, così come intervenuto, a fine 2015, per le società idriche. Si tratta di una bolletta completamente rinnovata sia dal punto di vista grafico che di organizzazione dei contenuti, con l'obiettivo di renderla più chiara e trasparente possibile.

Nel sito web di Acea – www.acea.it – sono presenti **le guide alla lettura della bolletta, sia nella sezione Energia** – per i clienti del mercato libero e in maggior tutela –, **sia nella sezione Acqua** – per i clienti del servizio idrico.

A marzo 2016, inoltre, Acea Energia ha lanciato una campagna denominata **"Bolletta WoW"** volta a **promuovere la bolletta elettronica**. Sono stati messi in palio diversi premi per i clienti, tra cui smart-phone, buoni benzina, ecc. ed un viaggio per due persone in una località a scelta, come super-premio finale. **Nell'arco di 3 mesi** – la durata della campagna – **circa 30.000 clienti hanno scelto di abbandonare la bolletta cartacea** per passare definitivamente a quella digitale. **Complessivamente, nel corso dell'anno**, i clienti passati all'opzione bolletta elettronica sono stati **circa 62.000**; in termini di tutela dell'ambiente, ciò corrisponde, solo con riferimento alla carta, **circa 13 t/annue di carta risparmiate**.

TABELLA N. 26 - INDICATORI SOCIALI: PERFORMANCE DI NUMERI VERDI E SPORTELLI (2015-2016)

NUMERI VERDI

SERVIZIO ELETTRICO

NV COMMERCIALE (Acea Energia) - MERCATO IN MAGGIOR TUTELA

	u. m.	2015	2016
totale chiamate pervenute	n.	2.245.313	1.796.325
totale risposte	n.	2.016.427	1.542.319
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	89,8%	85,9%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	1'29"	2'7"
tempi medi di conversazione	min. sec.	4'16"	4'24"

NV COMMERCIALE (Acea Energia) - MERCATO LIBERO (energia, gas e offerte)

totale chiamate pervenute	n.	1.905.065	1.421.298
totale risposte	n.	1.617.945	1.240.060
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	84,9%	87,2%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	1'41"	1'41"
tempi medi di conversazione	min. sec.	4'30"	4'18"

NV GUASTI (Areti) (*)

totale chiamate pervenute	n.	230.937	197.035
totale risposte	n.	213.772	186.128
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	92,6%	94,5%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	1'37"	1'23"
tempi medi di conversazione	min. sec.	2'16"	2'34"

SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE

ILLUMINAZIONE PUBBLICA - NV GUASTI (Acea Illuminazione Pubblica) (*)

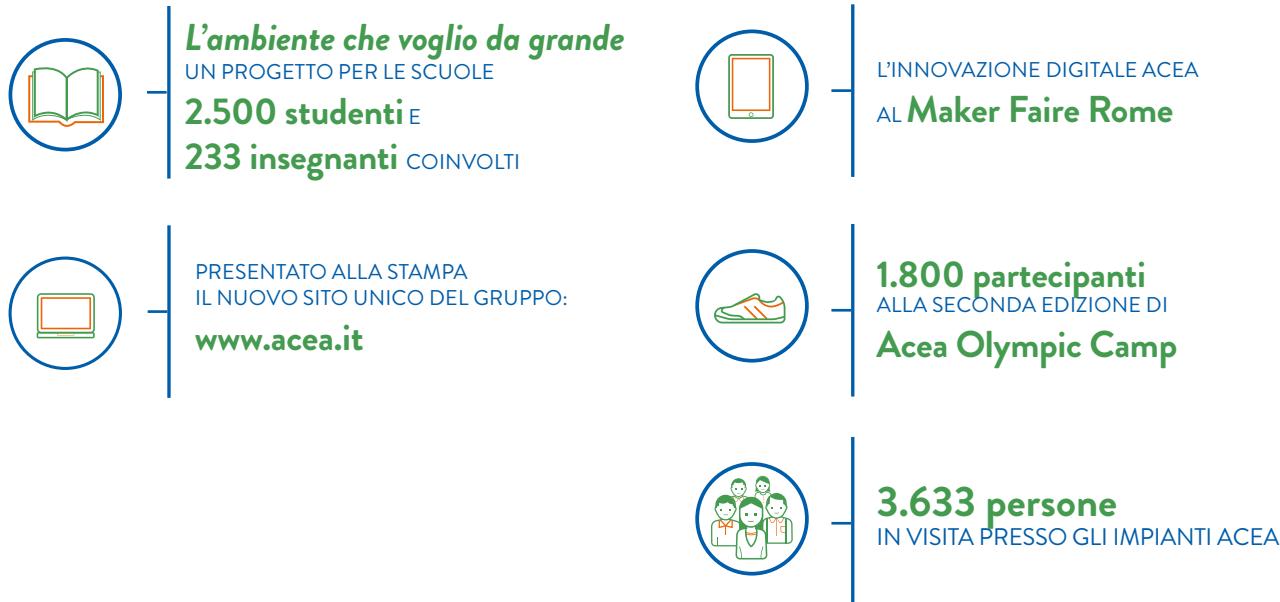
totale chiamate pervenute	n.	120.432	137.098
totale risposte	n.	111.728	124.698
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	92,8%	91,0%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	1'20"	1'42"
tempi medi di conversazione	min. sec.	1'47"	1'58"

	u. m.	2015	2016
ILLUMINAZIONE CIMITERIALE - NV COMMERCIALE/GUASTI (Areti)			
totale chiamate pervenute	n.	153.263	119.995
totale risposte	n.	127.802	90.838
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	83,4%	75,7%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	1'32"	2'06"
tempi medi di conversazione	min. sec.	3'38"	4'04"
SERVIZIO IDRICO			
NV COMMERCIALE (Acea Ato 2 – Roma e provincia)			
totale chiamate pervenute	n.	590.240	708.034
totale risposte	n.	501.634	624.678
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	85%	88,2%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	2'09"	1'34"
tempi medi di conversazione	min. sec.	4'49"	5'14"
NV GUASTI (Acea Ato 2 – Roma e provincia) (*)			
totale chiamate pervenute	n.	358.255	352.388
totale risposte	n.	280.660	332.211
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	78,3%	94,3%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	4'19"	1'57"
tempi medi di conversazione	min. sec.	2'48"	3'33"
NV COMMERCIALE (Acea Ato 5 – Frosinone e provincia)			
totale chiamate pervenute	n.	190.510	192.588
totale risposte	n.	160.995	150.154
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	84,5%	78,0%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	1'10"	1'40"
tempi medi di conversazione	min. sec.	4'02"	4'15"
NV GUASTI (Acea Ato 5 – Frosinone e provincia)			
totale chiamate pervenute	n.	103.214	120.832
totale risposte	n.	90.872	99.233
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	88%	82,1%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	0'42"	1'14"
tempi medi di conversazione	min. sec.	2'48"	3'55"
SPORTELLI			
SERVIZIO ELETTRICO			
ACEA ENERGIA – SPORTELLO MERCATO IN MAGGIOR TUTELA			
biglietti emessi	n.	148.951	128.232
clienti serviti	n.	120.559	111.430
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	81%	87%
tempo medio di attesa	min. sec.	1h5'28"	49'34"
tempo medio di servizio	min. sec.	14'42"	14'37"
ACEA ENERGIA – SPORTELLO MERCATO LIBERO (energia, gas e offerte)			
biglietti emessi	n.	62.364	52.132
clienti serviti	n.	48.061	43.397
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	77%	83%
tempo medio di attesa	min. sec.	1h18'35"	59'23"
tempo medio di servizio	min. sec.	17'31"	16'19"
SERVIZIO IDRICO			
ACEA ATO 2 (Roma - sportello sede centrale)			
biglietti emessi	n.	51.152	55.641
clienti serviti	n.	50.088	54.841
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	98%	99%
tempo medio di attesa	min. sec.	34'15"	22'58"
tempo medio di servizio	min. sec.	10'28"	12'22"

	u. m.	2015	2016
ACEA ATO 5 (4 sportelli Frosinone e provincia)			
biglietti emessi	n.	87.341	72.843
clienti serviti	n.	85.191	68.570
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	98%	94%
tempo medio di attesa	min. sec.	1h11'09"	1h3'17"
tempo medio di servizio	min. sec.	7'03"	9'24"

(*) Sono considerate risposte anche le telefonate soddisfatte dal sistema automatico o terminate dal cliente durante la navigazione nell'albero fonico.

COMUNICAZIONE, EVENTI E SOLIDARIETÀ



Comunicazione

Acea cura le diverse forme di comunicazione rivolta all'esterno - **web, Ufficio stampa, campagne di comunicazione, eventi, sponsorizzazioni, ecc.** – tramite la **Funzione Relazioni Esterne e Comunicazione**, nella capogruppo, che definisce la **corporate identity** ed opera di concerto con le altre società del Gruppo.

Iniziative di comunicazione sono state realizzate anche da **Progetti Speciali di Comunicazione e Rapporti con il Territorio**, che ha il compito, in particolare, di **rafforzare il legame tra il Gruppo Acea e il contesto entro cui opera**, con iniziative di educazione ambientale, di solidarietà, di cittadinanza attiva o di profilo etico volte ad **incrementare il capitale reputazionale** del Gruppo nei confronti dei clienti e dei cittadini.

L'**Unità Web, Social e Content coordina il processo di sviluppo e gestione del website corporate** - www.acea.it – e, nel corso del 2016, in sinergia con le società aziendali ed alcune Funzioni corporate, ha predisposto il rinnovo della **web & social identity del Gruppo per il go live del nuovo sito unico**, a superamento dei siti delle società operative idriche e di vendita dell'energia. La messa online è avvenuta il 19

dicembre con una piattaforma digitale completamente rinnovata, non solo nella sua **veste grafica**, ma nei **contenuti semplici e chiari e, soprattutto, nelle funzionalità**. Il nuovo sito web è stato concepito per **migliorare qualità e efficienza delle interazioni con i clienti per i servizi di acqua, luce e gas**. Oltre al sito unico è stata sviluppata anche l'area riservata **MyAcea** per consentire ai clienti di gestire facilmente le proprie utenze online. Alla fine del 2016 è stata lanciata anche la **nuova App MyAcea per tutti i dispositivi mobili** (si veda anche il paragrafo *Customer care*). Inoltre, sul nuovo sito unico sono stati **pianificati nuovi servizi**, come la possibilità di controllare in tempo reale dove sono previsti interventi di manutenzione programmata o segnalare guasti e richiedere interventi. La piattaforma web si basa su tre pilastri: **sistema integrato, mobilità e real time**. Il sito unico è predisposto in versione italiana e inglese (quest'ultima in via di pubblicazione) e veicola la comunicazione dell'intero Gruppo, mostrando la piena integrazione tra le società operative e i servizi disponibili per i clienti. Il sito (si veda il box dedicato) è costituito da una **super homepage** spiccatamente **customer oriented**, con accesso diretto a nuove informazioni, contenuti e funzionalità.

Il nuovo sito www.acea.it e **MyAcea**, l'area clienti attraverso la quale è possibile gestire da un unico account le utenze di acqua, luce e gas in modo semplice e veloce, sono stati presentati il 21 dicembre 2016 in conferenza stampa dalla Presidente e dall'Amministratore delegato di Acea SpA.

Più qualità ed efficienza, accesso immediato alle informazioni, richiesta interventi in tempo reale: queste le caratteristiche della piattaforma web Acea, **step conclusivo della digital transformation** e del rinnovamento tecnologico del **programma Acea 2.0**.

Per la prima volta a portata di click una serie di **operazioni gestibili via web, da pc, tablet e smartphone**: dalla sottoscrizione dei contratti alle richieste di pronto intervento per i guasti, dal pagamento delle bollette all'autolettura, fino alla possibilità di fissare un appuntamento direttamente con i tecnici Acea, attraverso un'agenda condivisa.

Il sito è stato **completamente rinnovato** nella veste grafica, nei contenuti e nelle funzionalità. Sistema integrato, mobilità e real time puntano ad **esaltare le nuove modalità di comunicazione**, che ora saranno esclusivamente via web. Direttamente in homepage, in evidenza, i servizi per gli utenti mentre la parte relativa al Gruppo è in secondo piano. Cliccando su My Acea il cliente web accede con **un'identità digitale unica** e un unico account ai servizi on line.

Il nuovo sito costituisce un **cambio di prospettiva**: sarà infatti possibile **svolgere online il 95% delle operazioni** che attualmente vengono gestite tramite operatore del call center o allo sportello. Inoltre, gli oltre **1.800 tecnici Acea** verranno **automaticamente indirizzati presso il cliente che ha richiesto via web l'intervento** in base alla loro geolocalizzazione in quel preciso momento, rilevata grazie all'utilizzo del Gps.

Tra le altre **novità del sito unico** è stata resa disponibile **una sezione interamente dedicata l'illuminazione pubblica e artistica**, con la possibilità di **segnalare i guasti direttamente sulla piattaforma digitale**. L'Unità Web Social e Content inoltre - per gli aspetti di competenza - si sta occupando dello sviluppo della comunicazione Acea sui principali social network e della **ridefinizione della web identity** con il lancio, previsto entro il primo trimestre del 2017, del nuovo logo Acea.

Nella parte del sito dedicata **al Gruppo**, la sezione **Investor Relations** consente di accedere ad un'area nella quale sono disponibili Bilanci e Presentazioni, Rating, il Calendario finanziario, Comunicati price sensitive e l'Andamento del titolo. Sono state inoltre predisposte sezioni interamente dedicate ad alcune categorie di stakeholder, come i **Fornitori**, e, nelle spazio dedicato ai **Consumatori**, si accede anche ad **una sezione per la conciliazione paritetica ADR**, che consente, tramite un link, l'ingresso in un mini sito dedicato all'invio della richiesta di conciliazione online (si veda anche il paragrafo Customer care).

Sempre nell'anno è stata ridisegnata e ulteriormente sviluppata la **sezione dedicata alle Case dell'acqua** – i punti di distribuzione libera di acqua liscia o gassata, che Acea sta progressivamente installando in aree centrali e periferiche

della Capitale ed in provincia – dove si possono consultare le **caratteristiche dell'acqua distribuita da ogni Casa dell'acqua**, video tutorial e clip. Alla fine di giugno 2016 è stata inoltre **scorporata dal sito istituzionale la sezione dedicata ad Areti**, la società che gestisce la distribuzione dell'energia elettrica, in ottemperanza a quanto previsto dall'Autorità di riferimento. È stato creato un sito ad hoc in versione Beta che sarà completamente rinnovato nella grafica, nei contenuti e nelle funzionalità nel 2017.

Nel corso del 2016, tra le notizie pubblicate online, è stato dato particolare rilievo alla partecipazione di Acea a **Maker Faire**, in ottobre, la più importante vetrina dell'innovazione (si veda il box dedicato). È stata data altresì **evidenza alle iniziative intraprese nell'anno dalla Funzione Progetti Speciali di Comunicazione e Rapporti con il territorio**, con il nuovo spazio dedicato a **media ed eventi**. On line maggiori contenuti, anche **multimediali e social**, su progetti di rilievo, come ad esempio **l'iniziativa per le scuole L'Ambiente che voglio da grande** che ha visto nel 2016 il **coinvolgimento di circa 2.500 studenti** a "lezione" di acqua ed energia (si veda il box di approfondimento dedicato nel paragrafo *Gli stakeholder e il loro coinvolgimento, in Identità aziendale*).

ACEA PER L'INNOVAZIONE A MAKER FAIRE 2016

X

Grande successo Innovazione, tecnologia e divertimento. Sono questi gli elementi distintivi di Maker Faire Rome, dal 14 al 16 ottobre 2016 alla Fiera di Roma. L'edizione europea della manifestazione ha la missione di **diffondere la cultura digitale**, dando spazio alle **nuove idee e alle invenzioni provenienti da tutto il mondo**. Un evento family-friendly ricco di creatività che celebra la cultura del "fai da te" in ambito tecnologico alla base del "movimento makers".

Acea, anche quest'anno, è stata sponsor dell'iniziativa ed ha allestito propri spazi espositivi. Ha presentato le soluzioni di **Augmented Reality** applicate al settore industriale Energia, con particolare attenzione all'utilizzo di tale tecnologia a supporto dei **dispositivi di protezione individuale** e alla formazione in ambiente virtuale di **manovre tecniche ad alto rischio**. Ha inoltre esposto il **drone che utilizzerà per il monitoraggio delle linee elettriche aeree a media tensione**, nella sezione House of Drones, dedicata a tutte le novità del settore. La presentazione del progetto è stata accompagnata da un filmato. **Acea è la prima azienda ad avere un pilota interno riconosciuto dall'Enac per l'utilizzo del drone**.

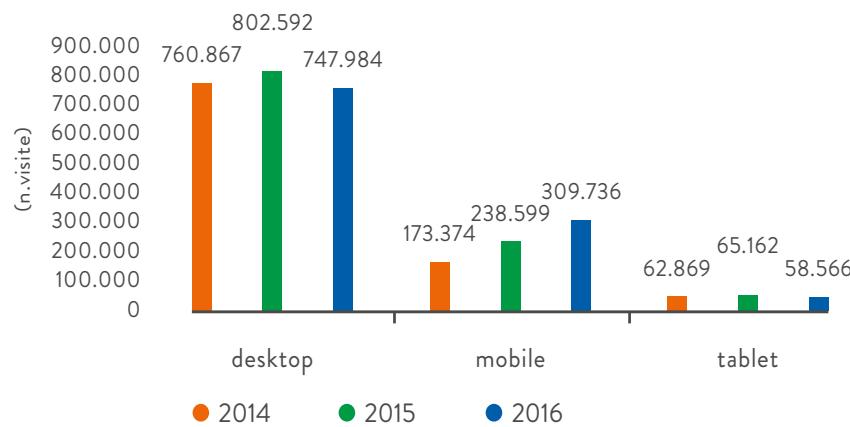
Nello stand Acea in area Kids, dedicata ai "baby maker", l'azienda ha offerto la possibilità di giocare tramite un'app sulla realtà virtuale: un nasone con il gorgoglio dell'acqua, un fiore che sboccia dal compost e una lampadina che si illumina sono alcuni dei disegni interattivi che hanno preso vita in 3D, consentendo ai più piccoli di interagire con le loro creazioni personalizzate.

Maker Faire 2016 è stata anche l'occasione, dopo il grande successo riscontrato nel 2016 da **L'Ambiente che voglio da grande**, per lanciare **Io mi impegno per l'Ambiente!**, il nuovo progetto proposto da Acea agli Istituti scolastici, per il prossimo ciclo scolastico.

Le **News** presenti nel sito evidenziano notizie ed iniziative legate all'attività di Gruppo su tecnologie innovative, risparmio energetico, ecosostenibilità, riduzione dell'impatto ambientale e tutela del territorio, in coerenza con l'attenzione alla sostenibilità, la società Acea Ambiente rende disponibili online le emissioni, monitorate in tempo reale, dei due impianti di termovalorizzazione e sono consultabili online i parametri principali di qualità dell'acqua erogata dalle società attive nel comparto idrico. Nel corso dell'anno sono stati aggiornati i contenuti della sezione del sito (in italiano e in inglese) dedicata alla "Sostenibilità", implementata e valorizzata dalla pubblicazione periodica di "notizie sostenibili", e sono stati sviluppati e pubblicati, in occasione dell'Assemblea degli Azionisti svoltasi a fine aprile, i website dedicati ai Bilanci – Consolidato e di Sostenibilità – in versione navigabile e interattiva, in italiano e in inglese, con alcuni open data e contenuti multimediali.

Riguardo il portale dell'ambiente dedicato alle scuole www.ambientandoci.it, ancora attivo nel 2016, Acea ha in pianificazione il suo superamento, con la creazione di un mini sito dedicato alle numerose iniziative del progetto Acea per la scuola, che verrà implementato nel corso del prossimo anno.

GRAFICO N. 24 – SITO INTERNET ACEA: LE MODALITÀ DI ACCESSO (2014-2016)



NB: per il 2016 i dati si riferiscono al periodo 1° gennaio-18 dicembre 2016.

Le relazioni con gli organi di stampa sono a cura dell'Unità **Ufficio Stampa**, che ogni giorno **predisponde la rassegna delle principali testate nazionali** e di alcuni quotidiani locali, rendendola fruibile dai colleghi nella **intranet aziendale**, monitora le agenzie di stampa, segnalando gli argomenti di interesse, e realizza un **abstract a inizio giornata** e un **focus di fine giornata** sui principali avvenimenti nazionali e internazionali.

Le **segnalazioni veicolate dai quotidiani**, relative ai diversi servizi gestiti dal Gruppo, trovano puntuale **risposta da parte dell'Ufficio Stampa**. Tale attività è svolta in stretta collaborazione con le società operative competenti e in interazione con le redazioni dei quotidiani disponibili a pubblicare le repliche dell'azienda. Altre segnalazioni pervengono tramite mail, fax e contatti telefonici diretti e ricevono tempestivo riscontro.

Nell'anno, l'Ufficio Stampa **ha dato risalto ai numerosi progetti mirati alle scolaresche**. Acea si è posta, infatti, l'obiettivo di **sensibilizzare gli alunni delle scuole primarie e secondarie sull'uso sostenibile dell'acqua e della risorsa energetica**, portandoli anche in visita presso gli impianti, con percorsi mirati e con l'ausilio delle spiegazioni fornite

⁶⁵ Fonte Google Analytics.

Le **visite complessive al sito web Acea, sino al 18 dicembre 2016, sono state 1.116.286**, un dato **in linea con lo scorso anno** (1.106.353 visite nel 2015); inoltre, tra il 19 e il 31 di dicembre, sono state registrate 329.391 visite nel nuovo sito⁶⁵. Le **pagine visitate**, sino al 18 di dicembre, sono state **2.489.922**, e, a valle del go live, **in soli dodici giorni sino a fine anno, sono state visitate nel nuovo sito 1.779.780 pagine**.

Tra le pagine più visualizzate (sino al 18 dicembre 2016) i numeri verdi (3,82%), l'area energia (3,82%), la segnalazione guasti (3,23%), lavora con Acea (2,56%) e Fornitori (2,38); mentre, **dell'oltre 1.770.000 pagine visitate negli ultimi 12 giorni dell'anno, ben il 51% (910.911 visite) ha riguardato la nuova area clienti MyAcea**.

Le **modalità di collegamento** al sito web Acea, tra desktop, mobile e tablet, **confermano**, osservando la **tendenza del triennio, il marcato aumento nell'uso del mobile**, già riscontrata lo scorso anno: registrando una crescita del **30% tra il 2016 e il 2015**, e del **79% circa tra 2016 e 2014** (si veda il grafico n. 24).

Per i dati relativi ai **siti internet delle società che gestiscono i servizi**, operativi sino al 18 dicembre 2016 e poi superati dal nuovo sito unico, si veda paragrafo Customer care.

dai tecnici del Gruppo. L'Ufficio ha continuato a dare ampio spazio alla **progressiva installazione delle Case dell'acqua**, inaugurate in diverse zone della città e in provincia e giunte a **46 a fine anno** (erano 25 a fine 2015). L'Ufficio Stampa è poi tornato a documentare le iniziative legate alla **nuova illuminazione a Led**, dalla periferia al centro della Capitale. In particolare, nel 2016, ha enfatizzato la nuova illuminazione dei sedici ponti storici di Roma, l'installazione di oltre 1.000 punti luce con un risparmio energetico di circa il 55%, e l'illuminazione dei Fori Imperiali, sempre con tecnologia a Led, inaugurata in occasione del Natale della città (si vedano anche i paragrafi *La qualità nell'area idrica* e *La qualità nell'area illuminazione pubblica*).

È stata rinnovata sui quotidiani l'attenzione a iniziative ormai collaudate nel tempo, sempre mirate ai più giovani, quali **Acea Olympic Camp**, un campo sportivo estivo cui hanno partecipato circa 1.800 ragazzi. L'Ufficio Stampa ha veicolato con particolare enfasi l'adesione della Società al **Roma Pride**, la realizzazione della terza edizione dell'evento **Mai Più** e, ancora, l'adesione al socio **Parks, Più liberi-Più Uguali**, cominciando un percorso di formazione aziendale sulla diversità e l'adozione delle buone pratiche di inclusione e valorizzazione delle differenti capacità. L'Ufficio ha poi

continuato la comunicazione sulle tappe del **processo di innovazione e digitalizzazione** che si è implementato nel Gruppo Acea, denominato Acea2.0, al fine di migliorare i processi di gestione e la qualità dei servizi erogati e, alla fine dell'anno, ha presentato alla stampa il nuovo sito web del Gruppo.

Tramite i **Comunicati stampa** sono stati, come sempre, resi noti i più importanti eventi societari dell'anno e, in sinergia con la Funzione Investor Relations, è stata curata la **comunicazione economico-finanziaria**, a seguito di

Assemblee e Consigli di Amministrazione o in occasione della pubblicazione di Bilanci e Relazioni.

Infine, tramite schede informative, divulgate sui media o nel sito web istituzionale, l'Ufficio stampa ha voluto far conoscere le principali manifestazioni, i convegni, gli eventi culturali, sportivi e di interesse socio-ambientale cui Acea ha preso parte in qualità di sponsor, con l'allestimento di spazi espositivi o con il supporto di propri relatori (si veda oltre, il paragrafo *Eventi e solidarietà*).

ACEA OLYMPIC CAMP 2016: 1.800 I PARTECIPANTI AL PARCO DEL FORO ITALICO

x

Acea Olympic Camp rientra tra le più importanti iniziative sportive presenti sul territorio della Capitale dedicate alla scuola e ai giovani.

La manifestazione, nata nel 2015 e nuovamente organizzata nel 2016, si è posta l'obiettivo di promuovere un'estate educativa di sport e benessere. Tutte le attività si sono svolte, tra il 13 giugno e il 22 luglio presso le strutture del Foro Italico e i giovani - bambini e ragazzi dai 6 ai 14 anni - hanno avuto la possibilità di partecipare a corsi di basket, volley, rugby, calcio, baseball, scherma, tennis, atletica, nuoto e danza.

All'iniziativa, che ha avuto numerosi ospiti del mondo dello sport, hanno partecipato 1.800 persone, tra i 1.500 ragazzi e gli accompagnatori.

Acea Camp 2016 è stato realizzato grazie al contributo Acea, al sostegno del CONI e al patrocinio dei Dipartimenti di Roma Capitale: Servizi Educativi e Scolastici, Politiche della Famiglia, dell'Infanzia e Giovanili, Promozione dello Sport e Qualità della vita.

L'organizzazione di Acea Camp 2016 è stata affidata a Beside Management, società diretta da Carlton Myers, ex capitano della Nazionale Italiana di Pallacanestro e direttore tecnico del Camp.

Nel 2016 il Gruppo ha realizzato due importanti campagne pubblicitarie. In particolare, Acea ha voluto realizzare una campagna per rendere noti il nuovo logo e la nuova denominazione assunta, in ottemperanza agli obblighi di legge dal 1° di luglio, dalla società di distribuzione dell'energia elettrica: prima Acea Distribuzione e oggi Areti. La campagna ha utilizzato il claim: "Acea Distribuzione diventa Areti. L'energia, la tecnologia e l'innovazione, da sempre al vostro servizio, da oggi con un nome nuovo" ed è stata veicolata nella zona di Roma, tramite affissione statica e dinamica (Poster e retrobus), e attraverso stampa quotidiana e radio dal 28 di luglio al 27 agosto.

Una seconda campagna ha riguardato Acea Ato 5: la società ha, infatti, ritenuto opportuno comunicare ai suoi clienti i principali obiettivi raggiunti, l'impegno sul territorio, gli investimenti futuri, la qualità dell'acqua, l'attenzione all'ambiente e i nuovi canali di contatto digitali. La campagna, composta da tre spot e cinque soggetti pubblicitari, ha scelto il payoff "Acqua per famiglie", che appare sotto il logo, a conferma della missione aziendale. Sono stati utilizzati come canali di diffusione: tv locali, cinema, stampa locale, affissione statica e dinamica. Dal 16 novembre 2016 la campagna è andata on air e proseguirà nel corso del 2017.

Ogni anno, Acea riceve nei propri impianti un pubblico diversificato – dalle scolaresche agli operatori del settore –, contando sulla disponibilità e la competenza dei propri dipendenti, che accolgono, in particolare negli ultimi anni, un numero elevato ed in continuo aumento di visitatori: nel 2016, nel corso di 36 visite, sono state ricevute 3.633 persone, provenienti sia dall'Italia che dall'estero. In particolare, circa 2.500 ragazzi, grazie ai progetti che hanno coinvolto le scuole, hanno potuto visitare gli impianti Acea.

Eventi e solidarietà

Il valore economico distribuito alla collettività nel 2016 è pari a 2,9 milioni di euro⁶⁶ (erano 3,2 milioni di euro, nel 2015). Di questi, circa 2,4 milioni sono stati destinati a sponsorizzare eventi culturali, sociali e sportivi. Gli stanziamenti a titolo di erogazioni liberali ad associazioni con finalità sociali e ad ONLUS sono stati pari a 277 mila euro (360 mila nel 2015).

⁶⁶ Questa voce include anche le spese sostenute per "fiere e convegni" ma non le sponsorizzazioni "tecniche".

Acea offre ogni anno i propri servizi, quali la fornitura di elettricità ed acqua o interventi di accensione/spegnimento sull'illuminazione pubblica, in occasione di eventi a larga partecipazione collettiva, di tipo culturale o sportivo, o anche in particolari circostanze, di natura solidaristica e simbolica. Tali prestazioni vengono denominate "sponsorizzazioni tecniche" e, nel 2016, con un controvalore economico complessivo di oltre 193 mila euro (era di 156 mila euro nel 2015), sono intervenute per diverse manifestazioni dell'estate romana e numerose iniziative sociali e solidali.

Tra gli eventi sponsorizzati o sostenuti durante l'anno, alcuni dei quali sono già stati richiamati in precedenza, si evidenziano le sponsorizzazioni del **Festival dell'Energia**, una tra le principali manifestazioni nazionali sui temi energetici, e di **Maker Faire Rome**, l'iniziativa, di riferimento europeo, dedicata all'innovazione tecnologica.

Acea ha inoltre dedicato speciale attenzione ai giovani, organizzando o sostenendo alcune iniziative di particolare rilievo, come il progetto **L'ambiente che voglio da grande**, e la seconda edizione di **Acea Olympic Camp**. Sono stati sostenuti numerosi eventi di tipo culturale o sportivo ad ampia partecipazione di pubblico, tra cui le tradizionali **Maratone della Capitale** (si vedano i box dedicati).

L'azienda ha poi voluto offrire il proprio sostegno ad alcune iniziative di tipo socio-umanitario, quali, ad esempio, il progetto **Parent Training**, volto ad aiutare i genitori di bambini affetti da malattie rare, il progetto **Familiari e figli di detenuti** presso il carcere di Rebibbia, ed ha sottolineato il proprio impegno in occasioni quali le **campagne nazionali di prevenzione dedicate alle donne** – **Nastro rosa** e **Ottobre rosa** – offrendo le sponsorizzazioni tecniche, con l'illuminazione del Colosseo e del Palazzo della Regione Lazio, e in occasione di **Race for the cure**, presso il Circo Massimo, con la fornitura di acqua ed energia; infine, Acea ha espresso, insieme con Roma Capitale, **solidarietà ai Paesi colpiti dagli attentati** che si sono verificati nel corso dell'anno, proiettando sul Palazzo Senatorio la loro bandiera, in commemorazione delle vittime.

Come ogni anno, Acea ha messo a disposizione l'atrio della sede centrale di Roma per consentire ad Associazioni

impegnate nel sociale di organizzare **iniziativa di raccolta fondi a sostegno delle loro attività**. Nel 2016 sono stati ospitati:

- Fondazione ANT Italia Onlus – l'associazione che fornisce assistenza socio-sanitaria gratuita ai malati di tumore e realizza progetti di prevenzione oncologica – per la vendita di Uova di Pasqua, il 23 e 24.02.2016, di ciclamini, il 25.10.2016, di Stelle di Natale, il 6.12.2016;
- ROMAIL Onlus - l'associazione italiana contro le leucemie, linfomi e mieloma che sostiene la ricerca scientifica e l'assistenza domiciliare - per la vendita di Uova di Pasqua, il 9.03.2016, e per la vendita di Stelle di Natale, il 7.12.2016;

- UNITALSI – l'associazione cattolica dedicata all'assistenza domiciliare degli ammalati ed al loro trasporto in pellegrinaggio presso i santuari italiani ed internazionali – per la vendita di bonsai d'ulivo, il 28.01.2016;
- Croce Rossa Italiana – che ha svolto attività informativa e di promozione sulla donazione di sangue, il 23.12.2016.

Nei box che seguono, sono richiamate le **principal manifestazioni sostenute dal Gruppo Acea nel 2016**, tramite sponsorizzazioni o contributi liberali, suddivise a seconda della finalità e con precisazione della partecipazione aziendale.

2016: ACEA PER L'AMBIENTE E PER I GIOVANI

x

- megawatt sponsor dell'edizione 2016 di **L'Energia spiegata. Festival dell'Energia**, la principale manifestazione nazionale che riunisce rappresentanti del mondo scientifico, accademico, istituzionale ed economico con l'intento di **sviluppare un dibattito sulle tematiche energetiche** e promuovere una nuova cultura dell'energia nel Paese. La manifestazione, incentrata sul tema *Energy to come – il diritto al futuro*, si è svolta a Milano, presso l'Unicredit Pavillon tra il 12 e il 14 maggio 2016 (ALLEA Srl)
- title sponsor dell'edizione 2016 del **Torneo Volley Scuola-Trofeo Acea**, dedicato alle **scuole medie superiori di Roma e provincia** e curato dalla Fipav Lazio (Fipav Lazio)
- main sponsor della II^ edizione di **Acea Olympic Camp**, rivolta agli studenti tra i 6 e i 14 anni, appartenenti ai Poli Scolastici di Roma e selezionati in collaborazione con l'Assessorato alla Scuola, Sport, Politiche Giovanili e Partecipazione di Roma Capitale, al fine di far conoscere e divulgare la pratica di 8 discipline sportive. La manifestazione si è svolta a Roma tra giugno e luglio 2016 (Beside Management Srl)
- contributo destinato a premiare alcuni Istituti scolastici coinvolti nel progetto realizzato da Acea per le scuole **L'ambiente che voglio da grande**. L'iniziativa, volta a sensibilizzare i ragazzi delle scuole primarie (2° ciclo) e secondarie di 1° grado, sul ruolo e l'importanza di acqua ed energia, ha visto la partecipazione, nel 2016, di circa 2.500 alunni, 33 istituti scolastici, 113 classi e 233 insegnanti.
- contributo per il progetto di educazione scolastica **Orto Didattico**, volto a sensibilizzare gli alunni sui ritmi e tempi dell'ambiente naturale e a sviluppare consapevolezza dell'ecosistema (Istituto Comprensivo Orvieto Baschi)
- contributo per la prima edizione del Premio Scuola-Città **La città e il fiume** destinato alle scuole primarie di Roma (Centro di Ateneo per lo Studio di Roma – Università Roma tre)
- official partner della V^ edizione di **Open House Roma**, volta alla ricerca su temi legati allo **sviluppo sostenibile dell'ambiente urbano**, declinati sul territorio sotto forma di progetti architettonici (Associazione Open City Roma)

2016: ACEA PER LA CULTURA E PER LO SPORT

x

- silver partner della IV^ edizione di **Maker Faire**, l'appuntamento più importante in Europa dedicato al digital manufacturing, la manifestazione si è svolta a Roma in ottobre 2016 (Azienda Speciale Asset Camera)
- sponsor della **inaugurazione della nuova illuminazione del Foro romano**, che si è svolta il 21 aprile 2016 (Mondadori Electa SpA)
- main sponsor e promotrice di una mostra, realizzata in collaborazione con la Soprintendenza per il Colosseo e l'area archeologica centrale di Roma, dedicata al connubio creatività e mondo dell'acqua **In Acqua, H₂O molecole di creatività**, un viaggio nella simbologia dell'acqua vista con gli occhi della moda, che si è svolta dal 3 maggio al 12 giugno 2016 presso l'Aula Ottagona delle Terme di Diocleziano (Mariotto Srl)
- sponsor della mostra **Per non dimenticare la Shoah**, in occasione delle iniziative legate alla Giornata della Memoria, che si è svolta a Roma tra il 30 settembre e il 31 dicembre 2016 (Creare, Organizzare, Realizzare)
- sponsor della mostra **Extraordinary Visions Italia** in occasione del 70° anniversario della nascita della Repubblica Italiana, aperta a Roma tra il 2 giugno/16 ottobre 2016 (Fondazione Maxxi)
- sponsor dell'XI edizione della **Festa del Cinema di Roma**, che si è svolta tra il 13 e il 23 ottobre 2016 (Fondazione Cinema per Roma)
- sponsor dell'evento **Cento Città in Musica**, un'iniziativa che è svolta nel territorio di Roma e provincia, tra novembre e fine dicembre 2016, con una programmazione di eventi culturali e di spettacolo a ingresso gratuito o a prezzo contenuto (Associazione Culturale Europa Musica)
- partner sponsor di **Alice nella Città 2016**, una sezione autonoma e parallela del Festival del Cinema di Roma, che contribuisce alla promozione del cinema verso le nuove generazioni; i film e gli eventi sono stati presentati in ottobre presso l'Auditorium Parco della Musica (Associazione Culturale Play Town)
- main partner per la realizzazione della IX edizione del **Festival internazionale di letteratura e cultura ebraica**, che si è tenuto a Roma tra il 10 e il 14 settembre 2016 (Artix società cooperativa)
- sponsor del **Gay Village 2016**, la manifestazione si è svolta a Roma, al Parco del Ninfeo dell'EUR, tra giugno e settembre, prevedendo numerose iniziative, tra cui cinema, teatro, sport, concerti (Gavi E20 Srl)
- title sponsor dell'**edizione 2016 della tradizionale manifestazione sportiva Maratona della città di Roma**, l'evento agonistico più partecipato d'Italia, che si è svolto il 10 aprile con partenza da via dei Fori Imperiali (Atielle Roma Srl) e major sponsor della **Maratonina Roma-Ostia** che si è tenuta il 13 marzo 2016 (Roma Ostia Srl), entrambe certificate con la "IAAF Road Race Gold Label"
- contributo per l'attività sportiva per la stagione 2016/2017 della **S.S.D Santa Lucia**, società di **basket in carrozzina**, attiva nel panorama sportivo romano sin dagli anni '60 (S.S.D. Santa Lucia Srl)
- official partner della **A.S. Roma** e top sponsor del club della **S.S. Lazio** per la stagione sportiva 2016/2017 (A.S. Roma SpA e Soccer SAS di Brand Management Srl; e Infront Italy Srl)
- official sponsor dell'edizione 2016 **Giochi del mare**, che ha coinvolto circa 400 atleti anche internazionali e migliaia di appassionati, la manifestazione si è svolta tra l'8 e il 12 giugno 2016 a Fiumicino e a Santa Marinella (FIDAL)

2016: ACEA PER LA SOLIDARIETÀ

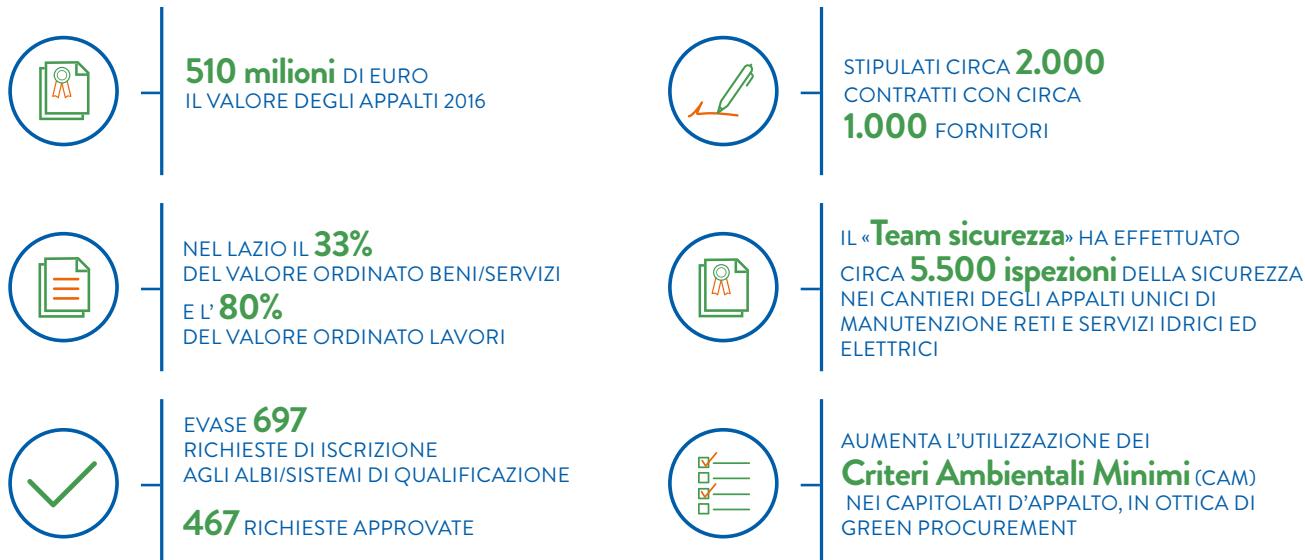
x

- contributo per il progetto “**Parent Training**”, volto ad aiutare i genitori di bambini affetti da malattie rare (Fondazione Bambino Gesù Onlus)
- contributo per la realizzazione del Convegno internazionale “**Etica in riabilitazione tra esperienza e innovazione al servizio della persona**”, a cura dell’Istituto Vaccari, che si occupa della riabilitazione, formazione, integrazione socio-lavorativa delle persone in situazione di handicap (Istituto Vaccari - Ente Pubblico Non Economico)
- contributo per un **servizio di sostegno per il superamento dell’isolamento sociale di giovani e minori LGBT** (Gay Center/Gay Help Line)
- contributo per il progetto “**Familiari e figli di detenuti presso il carcere di Rebibbia**”, volto a garantire migliori condizioni di vita in carcere (Associazione Onlus Volontari in Carcere)
- contributo per le cure a favore di Chiara Insidioso, una ragazza che è stata ridotta in fin di vita dalle violenze del fidanzato (A.S.D. Elana Gym)
- contributo a sostegno del progetto “**Angel Tree**”, volto a consentire a famiglie in difficoltà economica di fare regali di Natale ai propri figli (Esercito della Salvezza in Italia)
- sponsorizzazione tecnica, con l’illuminazione del Colosseo, in occasione della **Giornata internazionale per l’eliminazione della violenza contro le donne**, il 25 novembre 2016, e per l’iniziativa “**Sport e società per l’autismo**” (il 26 novembre 2016)
- sponsorizzazioni tecniche in occasione delle diverse **manifestazioni di solidarietà intervenute nell’anno, in commemorazione delle vittime di attentati**.
- sponsorizzazione tecnica per l’iniziativa **Race for the cure**, che si è svolta a Roma tra l’11 e il 16 maggio 2016 presso il Circo Massimo. Si tratta di una manifestazione, che include una corsa di solidarietà di 5 km, oramai reiterata da diversi anni, ed altre iniziative di sport e benessere, organizzata dalla Susan G. Komen Italia, per sostenere la lotta ai tumori del seno e promuovere la salute delle donne (Susan G. Komen Italia)
- sponsorizzazione tecnica, con l’illuminazione in rosa del Palazzo della Regione Lazio per tutto il mese di ottobre 2016. È stato questo il simbolo dell’iniziativa **Ottobre rosa**, finalizzata ad incentivare le donne ad aderire ai programmi di prevenzione sul tumore al seno (Regione Lazio)
- sponsorizzazione tecnica con l’illuminazione in rosa del Colosseo, nell’ambito delle iniziative **Nastro rosa 2016** (LILT – Lega Italiana per la lotta contro i tumori)

Altre attività, sempre di natura culturale, sociale o sportiva sono state sostenute da Acea anche presso alcuni comuni

fuori Roma, situati in territori in cui la società è attiva.

FORNITORI



GLI ONERI ESTERNI CONSOLIDATI

Nel 2016 i **costi esterni consolidati** del Gruppo sono circa **1,76 miliardi di euro**, in riduzione rispetto ai 2 miliardi di euro del 2015 (-12% circa). Tra questi, gli oneri maggiori, pari a circa **1,35 miliardi di euro** (1,61 miliardi nel 2015), sono relativi agli **acquisti di energia, gas e combustibili**, che risultano in significativa contrazione, rispetto allo scorso anno, per un valore di circa 263 milioni di euro (-16,3% sul 2015).

Il seguito del capitolo illustra **gli approvvigionamenti di beni, servizi e lavori** gestiti, per diverse società del Gruppo, dalla Funzione **Acquisti e Logistica** della holding. Tali approvvigionamenti, nel 2016, hanno avuto un valore complessivo di circa **510 milioni di euro**.

LE POLITICHE DEGLI ACQUISTI

La **Funzione Acquisti e Logistica**, della capogruppo,

assicura «la **definizione delle politiche e degli indirizzi**, nonché la **gestione centralizzata degli approvvigionamenti di beni, servizi e lavori** per il Gruppo». Ha l’obiettivo di **razionalizzare il processo di approvvigionamento** ed aumentarne l’efficienza, tramite la valorizzazione delle competenze tecniche dei buyer, un approccio incentrato sulla logica di gestione delle categorie merceologiche, una forte sinergia con le Società/ Funzioni del Gruppo che richiedono gli approvvigionamenti (“clienti interni”) e una relazione trasparente con i fornitori. **L’Unità Pianificazione, Controllo e Marketing di Acquisto**, entro la Funzione Acquisti e Logistica, garantisce il presidio operativo, tramite l’**analisi dei fabbisogni interni** e l’elaborazione del **piano degli approvvigionamenti di Gruppo**, e monitora l’evoluzione del mercato dei fornitori, l’andamento dei prezzi e le innovazioni tecnologiche.

ACEA 2.0

L'Unità Logistica gestisce l'operatività del **deposito centrale del Gruppo** e dei **depositi periferici** delle principali società operative. Nel 2016, il **nuovo modello di gestione centralizzato** è correlato all'implementazione delle attività operative in WFM, è stato **applicato anche al rifornimento dei materiali dai depositi periferici alla forza operativa**. Inoltre, è stato avviato e portato a conclusione il progetto di **trasferimento del deposito centrale del Gruppo**, con la chiusura del precedente sito e l'**apertura del Centro Logistico di Santa Palomba**. Il Centro Logistico è di **nuova costruzione**, interamente **antisismico**, dotato dei più sofisticati sistemi di sorveglianza e di sicurezza antincendio, con le **tecnologie più avanzate in campo logistico**. L'impianto di stoccaggio materiali è **in grado di accogliere oltre 5.000 pallet**. È stato rinnovato anche il parco carrelli elevatori, **eliminando del tutto i mezzi a motore a favore di quelli elettrici**. Il trasferimento al nuovo Centro, oltre al rilevante

contenimento dei costi di locazione, consentirà di ottenere un **importante innalzamento del livello di sicurezza** della sede, una migliore sostenibilità e una **maggior efficacia nello svolgimento delle attività logistiche**.

Il rapporto con i fornitori e la gestione degli approvvigionamenti

Il **Codice Etico del Gruppo**⁶⁷ dedica l'articolo 16, commi 1-7, alle **relazioni tra Acea e i suoi fornitori**, orientando il comportamento della stazione appaltante e delle imprese appaltatrici e subappaltatrici secondo i principi di **correttezza, trasparenza e tutela della concorrenza**.

Il Codice Etico deve essere **sottoscritto per accettazione**, quale **condizione indispensabile per la partecipazione alle procedure di affidamento di lavori, beni e servizi**, a pena di esclusione dalle stesse, e, in caso di violazione dei principi in esso contenuti, a valle degli opportuni accertamenti, è contemplata **l'esclusione dalla gara o l'annullamento dell'aggiudicazione** (art. 16, commi 6 e 7).

CODICE ETICO DEL GRUPPO (ED. 2012): LA TUTELA DEGLI ASPETTI ETICI NELLE FORNITURE

x

Codice Etico del Gruppo Acea, articolo 16, comma 2:

«Acea si impegna a promuovere, nell'ambito delle attività di approvvigionamento, il rispetto delle condizioni di tutela e sicurezza dei lavoratori, l'attenzione alla qualità di beni, servizi e prestazioni, il rispetto dell'ambiente e il perseguitamento del risparmio energetico, in modo conforme ai principi enunciati nel presente Codice e di legge. Nei contratti con fornitori di Paesi a rischio, definiti tali dalle organizzazioni riconosciute, sono introdotte clausole contrattuali che prevedono: un'autocertificazione da parte del fornitore dell'adesione a specifici obblighi sociali (per esempio, misure che garantiscono ai lavoratori il rispetto dei diritti fondamentali, i principi di parità di trattamento e di non discriminazione, la tutela del lavoro minorile); la possibilità di avvalersi di azioni di controllo presso le unità produttive o le sedi operative dell'azienda fornitrice, al fine di verificare il soddisfacimento di tali requisiti».

La **gestione degli approvvigionamenti** si svolge ricorrendo all'indizione di gara come metodologia prevalente di individuazione del fornitore, improntando le procedure di affidamento a **criteri di trasparenza** e assicurando la **gestione accentuata delle gare di appalto**. La Funzione Acquisti ottimizza, per tutte le società del Gruppo, all'obbligo⁶⁸ di **pubblicare sul sito istituzionale** di Acea (www.acea.it) la documentazione contenente **tutte le informazioni relative agli acquisti effettuati nell'ambito del Codice degli Appalti**⁶⁹. Nel 2016, circa il 52% del totale approvvigionato è stato affidato tramite **procedura di gara**.

Gli operatori interessati a partecipare alle gare d'appalto **possono accedere direttamente e senza oneri** sia al **portale dei sistemi di qualificazione** che a quello per **l'espletamento delle gare on-line** – nella sezione “Fornitori” del sito web aziendale www.acea.it – e trovare la modulistica e le informazioni necessarie. Il portale telematico che consente di gestire le gare online – la piattaforma **Pleiade** – riproduce la prassi operativa delle gare tradizionali: verifica della documentazione a corredo, riconoscimento del possesso dei requisiti, apertura dell'offerta economica e visualizzazione della graduatoria.

Per tutte le gare d'appalto per l'affidamento di lavori, e per numerosi appalti per l'acquisto di beni e servizi, viene richiesta la **certificazione del sistema di gestione della qualità UNI EN ISO 9001** quale **requisito di partecipazione**. Per alcune categorie merceologiche (ad

esempio per la gestione dei rifiuti), viene, inoltre, richiesta la **certificazione del sistema di gestione ambientale UNI EN ISO 14001**. In alcune gare d'appalto, aggiudicate con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, il punteggio è determinato anche dal possesso della **certificazione SA8000**.

In particolare, **nel corso del 2016, in alcuni appalti per lavori** (idrici, elettrici e civili), aggiudicati col metodo dell'offerta economicamente più vantaggiosa, sono state **introdotte premialità riguardanti**: il numero di maestranze **formate sulla sicurezza** per le attività svolte in ambienti e condizioni particolari (ad esempio, in quota o in ambienti confinati), la **disponibilità di mezzi ecologici e il possesso congiunto di certificazioni UNI EN ISO 9001 e 14001**, nonché dello standard sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro **OHSAS 18001**.

In conformità alla normativa⁷⁰, per gli appalti di lavori, beni e servizi che rientrano nei **settori speciali dell'acqua e dell'energia**, Acea indice procedure aperte, ristrette o negoziate anche fra imprese iscritte ai Sistemi di qualificazione. Per gli appalti nei settori speciali di **importo inferiore alla soglia comunitaria** – stabilita ogni due anni con Regolamento CE - Acea applica **Regolamenti interni** nel rispetto dei principi dettati dal Trattato CE a tutela della concorrenza. Per gli affidamenti che rientrano nei settori ordinari vengono indette **procedure aperte, ristrette o negoziate**, in conformità alla normativa⁷¹. Inoltre, per appalti che non rientrano nell'ambito di applicazione del

⁶⁷ Il Codice Etico del Gruppo (ed. 2012) è disponibile online nel sito www.acea.it, sezione Governance.

⁶⁸ Nel rispetto di quanto richiesto dall'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) e previsto dalla c.d. “Legge Anticorruzione” (L.190/2012).

⁶⁹ Il D. Lgs. n. 163 del 12 aprile 2006 – Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive comunitarie 2004/17/CE e 2004/18/CE - sostituito poi dal D. Lgs n. 50 del 18 aprile 2016 Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture.

⁷⁰ Parte III del Codice Appalti - D. Lgs. n. 163/ 2006, poi Parte II Titolo VI Capo I – D. Lgs n.50/2016.

⁷¹ Parte II del Codice Appalti - D. Lgs. n. 163/ 2006, poi Parte II Titoli III, IV e V D. Lgs. n.50/2016.

Codice Appalti (c.d. appalti “estranei o privatistici”) vengono espletate procedure di selezione che, sebbene non regolate dai Decreti legislativi 163/2006 e 50/2016, si attengono ai **principi di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza e proporzionalità**.

Nel 2016 le società del Gruppo Acea, oggetto della presente analisi, hanno **stipulato quasi 2.000 contratti** con circa **1.000 fornitori** (vedi tabella n. 27, in fondo al paragrafo). Tali valori, inferiori a quelli dell’anno precedente e, soprattutto, a quelli del 2014, **si spiegano con l’effetto di lungo periodo di due elementi:**

- il lancio e l’aggiudicazione – nel 2015 – di **3 dei 5 lotti relativi ai 3 Appalti Unici** previsti per le **manutenzioni delle reti idriche**, gestite da **Acea Ato 2** nel proprio ambito territoriale, **ed elettriche**, gestite da **Areti** (su Roma e Formello), seguiti, nel 2016, dall’**Appalto Unico per la manutenzione delle reti idriche di Acea Ato 5**;
- la decisione, resa esecutiva a metà 2016, di **decentralizzare presso le Unità richiedenti le procedure di acquisto relative alle piccole spese (OPS)**⁷², al fine di efficientare il processo di approvvigionamento. Tali Ordini di Acquisto, numerosi sebbene di piccola entità economica, **non vengono più rilevati dalla Funzione Acquisti** e non sono quindi conteggiati nelle elaborazioni qui presenti.

Vale la pena ricordare che i citati Appalti Unici di manutenzione sono **di rilevante dimensione economica - circa 340 milioni di euro** al momento già aggiudicati - e **di lunga durata** (triennale con la possibilità di proroga di un anno e di rinnovo per un ulteriore anno). Sebbene risultino **formalmente aggiudicati ai 4 fornitori vincitori**, numero che poco incide sul totale di fornitori, si tratta in realtà di **Raggruppamenti Temporanei formati da un numero notevole di imprese** tra mandanti, mandatarie e ausiliarie, la cui forza lavoro è stimata in diverse centinaia di unità.

ACEA 2.0

Nell’ambito del programma Acea2.0, nel 2016 si è data

L’APPROVVIGIONAMENTO DI BENI, SERVIZI E LAVORI

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

x

Le informazioni esposte nel paragrafo riguardano le seguenti società del Gruppo: Acea SpA, Areti, Ecogena, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Acea Gori Servizi, Crea Gestioni, Acea Elabori, Acea8cento, Acea Ambiente (ex A.R.I.A., ridenominata Acea Ambiente in dicembre, entro cui, alla stessa data, sono confluite SAO, Kyklos e Solemme), Aquaser (entro cui, da novembre, è confluita ISA), Acea Energia, Acea Produzione, Elgasud (ridenominata da ottobre 2016 Acea Liquidation And Litigation), **Acea Energy Management**.

NB: in neretto le società i cui appalti sono stati gestiti per la prima volta nel 2016.

Gli appalti per la fornitura di **beni**, la prestazione di **servizi** e l’esecuzione di **lavori** sono stati gestiti, a livello centralizzato, per le società indicate nel *Perimetro di riferimento*.

I contratti aggiudicati nell’anno hanno avuto un **controvalore economico complessivo** pari a quasi **510 milioni di euro**⁷⁴, contro i circa 906 milioni di euro dell’anno precedente, un dato in diminuzione del 44% circa. Tale calo, come previsto,

continuità al processo di implementazione della **nuova piattaforma acquisiti SAP Supplier Relationship Management/Supplier Quality Management** (SAP SRM/SQM), che ha l’obiettivo di convogliare tutte le attività relative agli acquisti nell’ERP (Enterprise Resource Planning) aziendale. Nel corso dell’anno sono stati progressivamente integrati i processi di qualifica fornitori e di acquisti a catalogo, consentendo di dismettere i precedenti sistemi di gestione non integrati. Ciò ha generato un efficientamento generale delle attività di procurement e una riduzione delle procedure cartacee dei processi precedentemente extra SAP.

Il Green procurement

Anche nel 2016 Acea ha perseguito i suoi obiettivi di sostenibilità nella catena di fornitura, inserendo **nei capitolati d’appalto, come parametri vincolanti o come premialità, i riferimenti normativi ai Criteri Ambientali Minimi (CAM)** adottati con Decreto dal Ministero dell’Ambiente, della Tutela del Territorio e del Mare, in conformità con quanto previsto dal **Piano d’Azione per la sostenibilità dei consumi nel settore della Pubblica Amministrazione** (ovvero Piano Nazionale d’Azione sul Green Public Procurement - **PAN GPP**)⁷³.

Nel 2016 è stata predisposta la procedura per l’affidamento della **fornitura di arredi da ufficio** che prevedeva requisiti minimi per l’ammissibilità dell’offerta - nonché premialità per la determinazione del punteggio tecnico – basati, tra l’altro, su: livello di emissioni di formaldeide, prodotti verniciani privi di ftalati e ammessi dalle Direttive 67/548/CE e 99/45/CE, limiti al contenuto di COV (Composti Organici Volatili) sia nelle vernici che nel prodotto finito. Si tratta quindi di un ulteriore utilizzo dei CAM, che si somma a quanto realizzato negli anni passati in merito all’acquisto di apparecchiature elettroniche e relativi consumabili, di carta per stampanti, dei corpi illuminanti utilizzati per l’illuminazione pubblica, servizi per la pulizia degli ambienti e servizi di manutenzione del verde. Infine, Acea si è adeguata alle prescrizioni previste dal nuovo Regolamento Europeo 548/2014, e, a partire dal 2015, acquista **trasformatori MT/BT a elevata performance ambientale**.

⁷² Si tratta di spese con importo inferiore ai 5.000 euro.

⁷³ Il PAN GPP è stato raccomandato dalla Commissione Europea nel 2003 e adottato dall’Italia con la Legge n. 296/2006 art. 1 comma 1126 e con il D.M. 11 aprile 2008 (MATTM). Il Ministero dell’Ambiente definisce i “Criteri Ambientali Minimi” (CAM), che rappresentano il punto di riferimento a livello nazionale in materia di acquisti pubblici verdi e potranno essere utilizzati dalle stazioni appaltanti, per consentire al Piano d’azione sul Green Public Procurement di massimizzare i benefici ambientali ed economici. Il “GPP” (Green Public Procurement) è definito dalla Commissione europea come «(...) l’approccio in base al quale le Amministrazioni Pubbliche integrano i criteri ambientali in tutte le fasi del processo di acquisto, incoraggiando la diffusione di tecnologie ambientali e lo sviluppo di prodotti validi sotto il profilo ambientale, attraverso la ricerca e la scelta dei risultati e delle soluzioni che hanno il minore impatto possibile sull’ambiente lungo l’intero ciclo di vita».

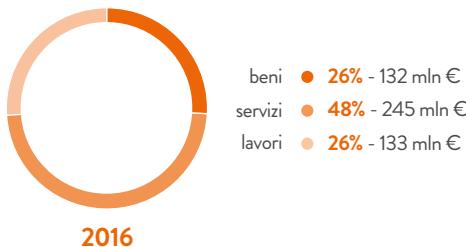
⁷⁴ L’importo si riferisce agli appalti aggiudicati nell’anno, non rilevando la distinzione tra esercizio e investimento, contratto annuale e pluriennale. Sono esclusi la quasi totalità di acquisti di Commodities.

è da correlare alle aggiudicazioni, effettuate nel 2015, di **3 sui 5 Lotti degli Appalti Unici di manutenzione delle reti**, che, di fatto, **hanno concentrato su quell’anno l’incidenza di gran parte degli importi relativi alle manutenzioni di un triennio** e hanno prodotto, in conseguenza, una diminuzione degli ordini per il 2016 nonché, verosimilmente, per i due anni a venire. A parziale compensazione di ciò, **come già indicato**,

è intervenuta nel 2016 l'aggiudicazione di un altro **Lotto di manutenzione**, per le attività di Acea Ato 5, che, sebbene di importo più contenuto rispetto ai precedenti, concentra sul 2016 il valore triennale dell'appalto. Queste ipotesi sono confermate dal fatto che la **contrazione** dei valori aggiudicati

nel 2016, rispetto al 2015, ha riguardato essenzialmente gli appalti lavori (da 519 a 133 milioni di euro), mentre gli importi per l'acquisto di beni e servizi sono rimasti in linea (si veda la tabella n. 27 per il confronto dati).

GRAFICO N. 25 – VALORE APPROVVIGIONAMENTI BENI, SERVIZI E LAVORI E INCIDENZA SUL TOTALE (2016)

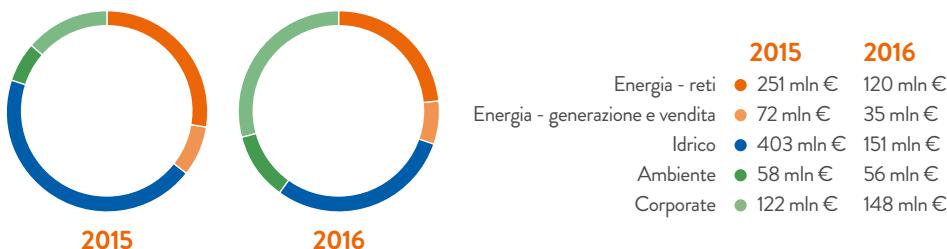


NB: i valori sono arrotondati.

Se si osserva il valore degli approvvigionamenti per le quattro macroaree di business: **energia** (reti, generazione e vendita), **idrico**, **ambiente** (termovalorizzazione e servizi ambientali) e **corporate** si ha un'altra conferma dell'impatto sui dati degli Appalti di manutenzione. I numeri del 2016,

infatti, scendono solo per quanto riguarda le aree Idrico ed Energia interessate, nel 2015, dagli Appalti Unici, mentre sono in linea con lo scorso anno, o in aumento, per le altre macroaree (si veda il grafico 26).

GRAFICO N. 26 – ORDINATO (BENI, SERVIZI, LAVORI) PER AREE DI BUSINESS (2015-2016)



NB: i valori sono arrotondati. Il comparto **reti dell'energia** comprende le società operative nella distribuzione, nell'illuminazione pubblica e nei servizi energetici a valore aggiunto: Areti (ex Acea Distribuzione), Acea Illuminazione Pubblica, Ecogena. Nella **generazione e vendita dell'energia** sono incluse le società attive nella produzione e nella vendita di energia: Acea Energia, Acea Produzione, Acea Energy Management, Acea Liquidation And Litigation (ex Elgasud). L'area **idrico** include le società: Acea Ato 2, Acea Ato 5, Acea Elabori, Acea Gori Servizi e Crea Gestioni. L'area **ambiente** include: tutte le società confluite in Acea Ambiente (ossia A.R.I.A., SAO, Kyklos e Solemme), nonché Aquaser e ISA (confluita in Aquaser). L'area **corporate**, nell'ambito dei servizi di Gruppo, comprende le società Acea SpA e Acea8cento.

Nel corso del 2016 le società del Gruppo, richiamate nel perimetro di riferimento, hanno espresso fabbisogni che si sono tradotti in **1.981 Ordini di Acquisto** contro i 2.978 del 2015. Il 90% circa degli Ordini di Acquisto ha avuto importi di affidamento sotto soglia comunitaria. I **primi dieci fornitori di beni e servizi** hanno assorbito, cumulativamente, circa la metà del valore totale dei beni e servizi approvvigionati (nel 2015 il peso percentuale era di circa un terzo del totale). Il peso dei **primi dieci fornitori di lavori** è invece sceso dal 69% al 56% del valore totale dei lavori appaltati (circa 75 milioni contro i 358 del 2015), venendo a mancare la concentrazione dei 3 Appalti Unici di manutenzione più volte richiamati.

Nell'anno, la **distribuzione geografica dei fornitori** si conferma in linea con gli anni precedenti, con oltre il 90% concentrato in area centro-nord.

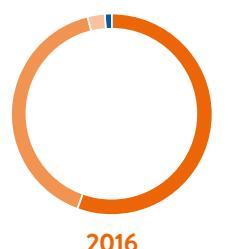
Il numero di fornitori del Lazio, pur contraendosi⁷⁵ (445 a fronte dei 683 del 2015) a vantaggio dei fornitori del nord, mantiene un peso consistente e pari a circa il 44% del

totale (si veda tabella n. 28).

La **distribuzione geografica degli importi** (tra nord, centro, sud e isole ed estero) presenta, rispetto all'anno precedente un **aumento del valore ordinato a imprese del nord - per la componente beni e servizi** - a discapito di quelle del centro Italia, pari a circa 8 punti percentuali in più rispetto all'anno precedente. Al contrario, **riguardo la componente lavori**, il peso percentuale degli importi attribuiti all'area nord crolla, passando dal 45% a meno del 7%, mentre **quasi raddoppia il peso dell'area centro**, che dal 45% raggiunge l'82%. In ambito lavori, inoltre, gli importi in valore assoluto variano in modo marcato (da 234 a 9 milioni di euro in nord Italia e da 235 a 110 milioni di euro in centro Italia), anche in questo caso per effetto degli Appalti Unici, in quanto le imprese capofila dei Raggruppamenti aggiudicatari nel 2015 provenivano dal Lazio e dall'Emilia-Romagna. Il **Lazio**, sia per l'acquisto di beni e servizi, sia per l'affidamento lavori, mantiene un peso rilevante del valore complessivo, con circa il **33% dell'ordinato beni/servizi** e circa **l'80% dell'ordinato lavori**.

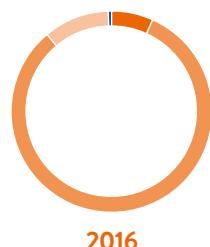
⁷⁵ È bene tuttavia considerare che la diminuzione del numero è in parte dovuta, come già precisato, al mancato conteggio – da parte della Funzione Acquisti e Logistica – degli Ordini per le Piccole Spese, a carico diretto delle società/Funzioni del Gruppo, che generalmente investono i fornitori locali.

GRAFICO N. 27 – DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI IMPORTI PER L'APPROVVIGIONAMENTO DI BENI E SERVIZI IN ITALIA E ALL'ESTERO (2016)



valore ordinato nord Italia	● 56%	210 mln €
valore ordinato centro Italia	● 40%	152 mln €
valore ordinato sud Italia e isole	● 3%	10 mln €
valore ordinato estero	● 1%	4 mln €

GRAFICO N. 28 – DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI IMPORTI LAVORI AFFIDATI IN APPALTO IN ITALIA E ALL'ESTERO (2016)



valore ordinato nord Italia	● 7%	9 mln €
valore ordinato centro Italia	● 82%	110 mln €
valore ordinato sud Italia e isole	● 11%	14 mln €
valore ordinato estero	● 0%	0 mln €

TABELLA N. 27 - INDICATORI SOCIALI: I DATI DI APPROVVIGIONAMENTO (2014-2016)

	u. m.	2014	2015	2016	Δ % 2016/2015
VALORE APPALTI					
beni	mln. €	89	133	132	-1%
servizi	mln. €	279	254	245	-4%
lavori	mln. €	165	519	133	-74%
totale	mln. €	533	906	510	-44%
INCIDENZA DI BENI, SERVIZI E LAVORI SUL TOTALE ORDINATO					
beni	%	17	15	26	73%
servizi	%	52	28	48	71%
lavori	%	31	57	26	-54%
VALORE ORDINATO PER AREA DI BUSINESS					
Energia	mln. €	169	323	155	-52%
- reti	mln. €	132	251	120	-52%
- generazione	mln. €	37	72	35	-52%
Idrico	mln. €	158	403	151	-62%
Ambiente	mln. €	118	58	56	-2%
Corporate	mln. €	88	122	148	21%
N. ORDINI DI ACQUISTO GESTITI					
OdA per beni, servizi e lavori	n.	3.545	2.978	1.981	-33%

NB: tutti i valori in tabella sono arrotondati.

TABELLA N. 28 - INDICATORI SOCIALI: L'APPROVVIGIONAMENTO SUL TERRITORIO (2014-2016)

	u. m.	2014	peso % sul totale/anno	2015	peso % sul totale/anno	2016	peso % sul totale/anno
N. FORNITORI DI BENI, SERVIZI E LAVORI SUL TERRITORIO							
fornitori nord Italia	n.	490	27%	453	31%	340	34%
fornitori centro Italia	n.	1.186	66%	873	60%	579	57%
fornitori Lazio	n.	933	52%	683	47%	445	44%
fornitori sud Italia e isole	n.	96	5%	102	7%	70	7%
fornitori estero	n.	29	2%	28	2%	16	2%
totale fornitori	n.	1.801	100	1.456	100	1.005	100

	u. m.	2014	peso % sul totale/anno	2015	peso % sul totale/anno	2016	peso % sul totale/anno
TOP 10 FORNITORI BENI, SERVIZI E LAVORI (importi aggiudicati)							
TOP 10 fornitori beni	mln. €	34	38% (su importo tot. beni 2014)	47	35% (su importo tot. beni 2015)	74	56% (su importo tot. beni 2016)
TOP 10 fornitori servizi	mln. €	106	38% (su importo tot. servizi 2014)	96	38% (su importo tot. servizi 2015)	127	52% (su importo tot. servizi 2016)
TOP 10 fornitori lavori	mln. €	82	50% (su importo tot. lavori 2014)	358	69% (su importo tot. lavori 2015)	75	56% (su importo tot. lavori 2016)

DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI IMPORTI PER BENI E SERVIZI

valore ordinato nord Italia	mln. €	181	49%	183	47%	210	56%
valore ordinato centro Italia	mln. €	169	46%	183	47%	152	40%
valore ordinato Lazio	mln. €	136	37%	138	36%	125	33%
valore ordinato sud Italia e isole	mln. €	13	4%	14	4%	10	3%
valore ordinato estero	mln. €	5	1%	7	2%	4	1%
totale ordinato per beni e servizi	mln. €	368	100	387	100	376	100

DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI IMPORTI PER LAVORI

valore ordinato nord Italia	mln. €	58	35%	234	45%	9	7%
valore ordinato centro Italia	mln. €	96	58%	235	45%	110	82%
valore ordinato Lazio	mln. €	93	56%	219	42%	107	80%
valore ordinato sud Italia e isole	mln. €	11	7%	26,5	5%	14	11%
valore ordinato estero	mln. €	-	-	23,5	5%	0	0%
totale ordinato per lavori	mln. €	165	100	519	100	133	100

NB: tutti i valori in tabella sono arrotondati. La collocazione geografica “nord Italia” include Valle d’Aosta, Piemonte, Lombardia, Veneto, Trentino-Alto Adige, Friuli Venezia Giulia, Emilia-Romagna e Liguria; il “centro Italia” Toscana, Umbria, Marche, Lazio, Abruzzo, Molise; “sud Italia e isole” Campania, Basilicata, Puglia, Calabria, Sicilia e Sardegna.

LA SELEZIONE E LA VALUTAZIONE DEI FORNITORI

In Acea sono attivi e regolarmente aggiornati diversi **Sistemi di qualificazione dei fornitori di lavori, beni e servizi**. L’Unità preposta alla **Qualifica dei fornitori**, nel rispetto dei principi di **concorrenza e parità di trattamento**, procede all’istituzione di **Sistemi di qualificazione** di rilievo europeo⁷⁶ e di **Albi fornitori** per appalti c.d. “sotto soglia” o privatistici, coordinando i gruppi di lavoro per l’**identificazione dei requisiti di qualifica** e redigendo i relativi **Regolamenti di qualificazione**. Istruisce, inoltre, le singole richieste d’iscrizione agli Albi/Sistemi di qualificazione, verificando il possesso dei requisiti richiesti e gestendo le comunicazioni al fornitore in merito a: provvedimenti di ammissione, rigetto o sospensione dagli Albi. Infine, l’Unità presidia le **attività di monitoraggio** dei fornitori attraverso l’esecuzione di controlli diretti e/o con il supporto di auditor qualificati. Sin dal 2015 è stato avviato un progetto di revisione ed ottimizzazione dei gruppi merce esistenti, condividendo con le altre società del Gruppo un unico albero merceologico (che conta, nel 2016, 460 gruppi merce). È proseguita altresì l’**analisi degli Albi/Sistemi di qualificazione esistenti, volta a razionalizzarli** mantenendo solo i più significativi.

Al 31 dicembre 2016 sono stati gestiti dall’Unità preposta **91 Elenchi fornitori**; la percentuale dei gruppi merce sui quali risulta attivo un Albo/Sistema di Qualificazione è il 23%.

A giugno 2016 è stato attivato il nuovo portale per la qualificazione fornitori, completamente integrato con l’anagrafica fornitori, già presente su SAP e comune a tutte le società del Gruppo, ed è stato avviato un processo di standardizzazione dei requisiti degli Albi/Sistemi in essere

e delle modalità di attestazione degli stessi, attraverso la pubblicazione di un Regolamento Unico per i lavori ed uno per i beni/servizi.

Le imprese che intendono qualificarsi **inseriscono online la richiesta di qualificazione** ai gruppi merce di interesse, accedendo al **portale di Vendor Management (VM)** direttamente dal sito istituzionale Acea (www.acea.it, sezione Fornitori).

Per l’iscrizione agli Albi/Sistemi di qualificazione è necessario il possesso di **requisiti standard** - fra i quali sono compresi i requisiti di **ordine morale previsti dalla normativa** di settore - e di **requisiti specifici**, studiati con riferimento al gruppo o ai gruppi merce oggetto dei singoli Elenchi Fornitori.

Tra i **requisiti specifici**, in alcuni casi è richiesto il possesso di particolari Autorizzazioni e/o certificazioni, ad esempio:

- il possesso della Certificazione UNI EN ISO 9001 (requisito vincolante per tutti i gruppi merce “lavori” e, dal gennaio 2016, anche per i Sistemi di qualificazione “beni e servizi”);
 - il possesso della Certificazione ISO 14001 (ad es. per l’iscrizione al Sistema di qualificazione relativo ai Rifiuti speciali non pericolosi);
 - il possesso dell’iscrizione all’Albo Nazionale Gestori Ambientali o dell’autorizzazione alla gestione di un impianto dedicato al recupero/smaltimento dei rifiuti (ad es. per l’iscrizione ai Sistemi relativi alla Gestione Rifiuti);
 - il possesso della certificazione OHSAS 18001 (ad es. per l’iscrizione al Sistema di qualificazione relativo alla manutenzione eletromechanica degli impianti industriali).
- Per l’ammissione ai Sistemi di qualificazione **di rilievo**

⁷⁶ Ai sensi dell’art. 134 del D. Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii.

comunitario, infine, è necessario dare la disponibilità a ricevere un'eventuale **verifica ispettiva, presso le sedi amministrative**, finalizzata a valutare la veridicità e l'adeguatezza della documentazione e, **presso le sedi operative** o nei magazzini dei prodotti, per valutare l'implementazione e l'applicazione dei Sistemi di gestione attivi.

Nel 2016, a valle della già ricordata razionalizzazione del numero degli Albi/Sistemi di qualificazione esistenti, sono state **evase, complessivamente, 697 richieste di iscrizione** ai Sistemi di qualificazione/albi, per un totale di **467 richieste evase con esito positivo**.

In dettaglio:

- **234** richieste di qualificazione evase per i Sistemi di qualificazione “lavori”;
- **463** richieste di qualificazione evase per i Sistemi di qualificazione/Albi fornitori di “beni e servizi”.

La valutazione dei fornitori, svolta dall'Unità Qualifica Fornitori, si esplica in varie tipologie di controlli che si attivano a seconda dell'albo di appartenenza e del diverso “status” (in fase di qualifica, qualificato, o qualificato con appalto in corso) che acquisisce il fornitore rispetto ad Acea. Nella fase di qualifica sono stati posti due primi strumenti conoscitivi, con i quali Acea ottiene informazioni di massima sul grado di maturità dei sistemi di gestione Qualità, Sicurezza e Ambiente del fornitore e sul grado di sensibilità verso le tematiche proprie della sostenibilità aziendale. Con l'obiettivo di sensibilizzare sempre più i fornitori sui temi **qualità, ambiente e sicurezza**, infatti, a partire dal 2015, Acea ha reso obbligatoria la **compilazione del questionario di autovalutazione QAS** per l'iscrizione ai Sistemi di qualifica per i Lavori idrici ed elettrici. L'Unità

Qualifica Fornitori acquisisce il questionario, compilato dal fornitore, dalla piattaforma di Vendor Management (accessibile dal sito web Acea), e con il supporto dell'Unità Sistemi integrati di Certificazione, analizza quanto dichiarato e attribuisce il relativo punteggio inserendolo sul database Valutazione Fornitori. Al fornitore viene inviato un feedback con il quale si comunica la fascia di valutazione QAS (affidabile, adeguato, parzialmente adeguato, critico, inadeguato) scaturita dalle dichiarazioni rese.

Inoltre, Acea – partner del Gruppo di Lavoro Sustainable Supply Chain della Fondazione Global Compact Network Italia – insieme alle società A2A, Ansaldo STS, Edison, Eni, Italcementi, Nestlé Italia, ha sviluppato, nel corso del 2014, un **questionario di autovalutazione delle performance di sostenibilità** destinato ai fornitori e denominato “**TenP**” (con riferimento ai dieci principi del Global Compact delle Nazioni Unite). Dal gennaio 2015, Acea ha reso obbligatoria la compilazione di tale questionario ai fini dell'iscrizione ai Sistemi di qualificazione per Lavori idrici, elettromeccanici ed elettrici e, dal gennaio 2016, anche per l'iscrizione ai nuovi Sistemi di qualificazione per Beni e Servizi (si veda il box di approfondimento dedicato).

Infine, dopo aver avviato la sperimentazione lo scorso anno, in sinergia con l'Unità Responsabilità sociale d'impresa e sostenibilità, **Acquisti e Logistica, nel 2016, ha inviato ad un campione di 102 fornitori un questionario predisposto ad hoc su temi sociali ed ambientali**, per approfondire il livello di diffusione della sostenibilità lungo la catena di fornitura, ottenendo il **riscontro da parte di 48 fornitori** (si veda il box di approfondimento dedicato).

LA PIATTAFORMA TENP

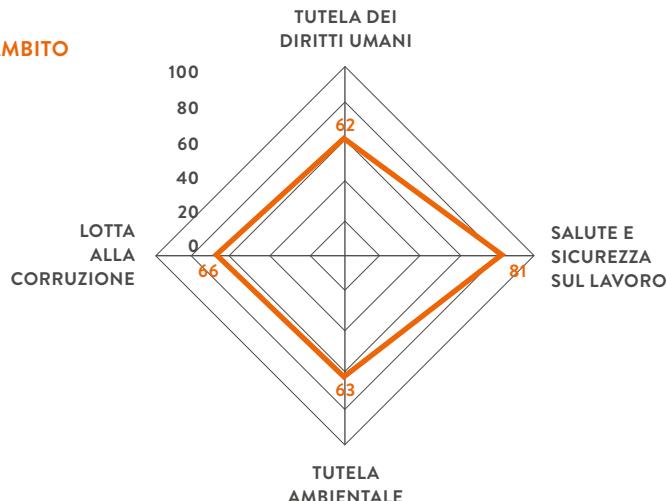
x

L'Unità Qualifica Fornitori, in sinergia con l'Unità Responsabilità sociale d'impresa e sostenibilità, ha confermato, anche nel 2016, la partecipazione al **Gruppo di Lavoro Sustainable Supply Chain**, attivo, sin dal 2014, nell'ambito del **Global Compact Network Italia**.

Dopo aver definito, in sinergia con le altre imprese aderenti all'iniziativa, un **questionario di autovalutazione dei fornitori** - basato sui **dieci principi del Global Compact** delle Nazioni Unite (TenP) - ed aver sostenuto l'**implementazione di una piattaforma informatica**, condivisa tra le imprese aderenti, per la raccolta di informazioni sulle pratiche di sostenibilità dei fornitori, Acea ha reso obbligatoria, dal gennaio 2015, la **compilazione del Questionario TenP** ai fini dell'iscrizione ai **Sistemi di qualificazione per Lavori idrici, elettromeccanici ed elettrici**, e, dal **1° gennaio 2016**, tale vincolo è diventato requisito anche per l'iscrizione ai nuovi **Sistemi di qualificazione per beni e servizi**.

Nel corso di questi due primi anni di attività la Piattaforma TenP ha visto l'iscrizione, volontaria o su invito - nel caso di Acea obbligatoria - di oltre un migliaio di fornitori. Nel 2016 sono stati effettuati ulteriori aggiornamenti dello strumento per una più puntuale estrazione ed analisi dei dati. Nel corso dell'anno, inoltre, è stata effettuata una **verifica dei fornitori comuni fra i vari partner** finalizzata all'implementazione di un Piano globale di Audit volto a verificare l'attendibilità delle dichiarazioni rilasciate e della documentazione allegata nonché per sensibilizzare gli operatori economici sulle tematiche di sostenibilità. I **questionari TenP compilati da fornitori Acea al 31/12/2016 risultano essere 374** (di cui 348 iscritti ad un solo Albo, 25 iscritti a due Albi e 1 fornitore a tre Albi): il 49,6% per Lavori idrici e civili, il 48% per beni e servizi, il 12% per Lavori elettrici. I risultati di media per ambito di autovalutazione è stato pari a 81/100 nell'ambito “Salute e sicurezza sul lavoro”, 66/100 per “Lotta alla corruzione”, 63/100 nell'ambito “Tutela ambientale” e 62/100 nell'ambito “Tutela dei diritti umani”.

PUNTEGGIO MEDIO DEI FORNITORI ACEA PER AMBITO DI AUTOVALUTAZIONE



Nel 2016 Acea ha proseguito l'approfondimento sul livello d'implementazione della sostenibilità lungo la catena di fornitura, somministrando a un panel di fornitori del Gruppo un questionario *ad hoc* per indagarne l'impegno su temi ambientali, come le consistenze dei consumi energetici, illustrati nella sezione *Le relazioni con l'ambiente e temi sociali*, come l'adozione di strumenti a favore dell'etica e dell'integrità, la tutela del lavoro e il rispetto della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

Per ciò che concerne le tematiche sociali, su un campione di 102 fornitori coinvolti (63 in rappresentanza della categoria merceologica beni e servizi e 39 in ambito lavori) hanno risposto 48 imprese (11 per i beni e servizi e 37 per i lavori).

Dall'analisi delle informazioni rilevate emerge che, con riferimento al tema dell'etica e dell'integrità, il 30% dei fornitori adotta strumenti per la promozione di comportamenti virtuosi tra cui il Codice etico, il Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D. Lgs. n. 231/01 e le linee guida sull'anti-corruzione; rispetto alla tutela del lavoro emerge che l'85% del personale in forza presso le aziende fornitrice è impiegato con contratti a tempo indeterminato e che nel 33% dei casi sono presenti in azienda rappresentanze sindacali; riguardo alla tutela della salute e della sicurezza sul lavoro emerge: che il 35% dei fornitori è dotato di sistemi di gestione della sicurezza (ad esempio OHSAS 18001), che il 77% ha erogato corsi di formazione in materia di sicurezza a più del 50% del personale e che il 73% dei fornitori che ha svolto lavori per conto di Acea non ha avuto infortuni.

Una volta qualificato, il fornitore può essere sottoposto ad un Audit di seconda parte Qualità Ambiente e Sicurezza, per verificare, presso la sede del fornitore, la reale applicazione dei Sistemi di Gestione certificati o, in ogni caso, le modalità di gestione della Sicurezza e dell'Ambiente rispetto alla normativa vigente. Qualora il fornitore si aggiudichi un appalto (nel Sistema di qualifica Lavori), viene verificato in cantiere, anche più volte, per riscontrare la conformità della documentazione presente in loco, il rispetto della normativa vigente in materia di Sicurezza e Ambiente e la Qualità delle opere rispetto al capitolato d'appalto.

Nel corso del 2016 è proseguita l'attività di ispezione Qualità Ambiente e Sicurezza (QAS) presso le sedi dei fornitori. Tale attività è condotta dall'Unità Qualifica fornitori, di Acquisti e Logistica, con il supporto specialistico dell'Unità Sistemi integrati di certificazione, della Funzione Personale e Organizzazione. Le visite QAS presso i fornitori sono effettuate da Auditor qualificati interni che, attraverso l'utilizzo di una check-list standard, riscontrano e valutano di persona quanto emerso dal questionario di autovalutazione QAS, compilato in fase di qualifica. Gli esiti delle verifiche vengono consuntivati a sistema per le successive elaborazioni ed analisi. Al fornitore viene inviato un feedback, con il quale si comunica la fascia di valutazione QAS (affidabile, adeguato, parzialmente adeguato, critico, inadeguato) scaturita dalla verifica e un report sintetico dove si evidenziano, oltre i punti di forza, gli aspetti per i quali si richiede un miglioramento/correzione. L'esito "non adeguato" può comportare l'eventuale sospensione dai Sistemi di qualificazione, qualora l'operatore economico non adotti idonee azioni correttive, volte al superamento delle non conformità rilevate. Nel 2016 sono state effettuate 17 verifiche, a valle delle quali, i fornitori sono risultati "adeguati" in 14 casi e "parzialmente adeguati" nei restanti tre.

Per quanto riguarda le verifiche in cantiere - in parte svolte direttamente dalle società operative e, per gli Appalti Unici, da un team dedicato in Acea Elabori - sono in carico all'Unità Qualifica fornitori, della Capogruppo, i controlli sugli appaltatori iscritti ai Sistemi di qualificazione lavori. Le visite ispettive in cantiere, coordinate dall'Unità Qualifica fornitori, sono state svolte da Auditor certificati Accredia mediante l'utilizzo di una check list di riscontro dei requisiti di sicurezza, ambiente e qualità delle opere, in conformità alle disposizioni contenute nei documenti contrattuali. I controlli hanno ad oggetto anche il censimento delle maestranze e dei mezzi d'opera presenti in cantiere al momento dell'ispezione. I rilievi riscontrati, oltre ad essere segnalati alla competente direzione lavori, vengono contestati dall'Unità Qualifica fornitori direttamente alle

società, a cui viene richiesto di formalizzare le modalità di trattamento o chiusura delle non conformità riscontrate e la gestione degli altri rilievi minori segnalati. La veridicità di quanto dichiarato viene riscontrata in verifiche successive. Il riscontro di gravi non conformità, relative al mancato rispetto delle normative vigenti in tema di Ambiente e/o Sicurezza, sulla base di linee guida interne vigenti da luglio 2016, fermi restando eventuali provvedimenti adottati dalla direzione lavori nell'ambito della gestione del contratto, possono comportare la sospensione dall'Elenco fornitori. Nel 2016, a seguito dell'entrata in vigore delle linee guida, sono stati sospesi tre fornitori, per la durata di tre mesi, a fronte di 27 verifiche effettuate.

A seguito dell'aggiudicazione, nel 2015, degli Appalti Unici, il cui monitoraggio in cantiere è stato affidato ad un team di Acea Elabori, si è registrata una progressiva diminuzione degli appalti di Lavori, affidati mediante gare su Sistemi di Qualifica. Pertanto le ispezioni effettuate dall'Unità Qualifica Fornitori hanno riguardato prevalentemente appalti lavori residuali (per gli ambiti oggetto di Appalto Unico) o aggiudicati con le precedenti modalità. Nel 2016, su 114 verifiche effettuate, sono stati riscontrati 4.020 parametri conformi su 4.527 parametri applicabili con un indice di conformità pari a circa 89% e un netto miglioramento rispetto al passato. Riguardo ai 507 parametri oggetto di rilievi ("commenti", "osservazioni" o "non conformità"), i due ambiti maggiormente impattati sono "sicurezza e regolarità del cantiere", per il 77% dei casi, e "qualità delle opere", per il 23%.

In ambito idrico, in virtù del Protocollo sugli Appalti Idrici, sottoscritto anni addietro da Acea SpA e Acea Ato 2, le Organizzazioni Sindacali Confederati e le Federazioni di Categoria, si sono svolti, nel 2016, alcuni incontri nell'ambito della Commissione paritetica appositamente istituita. È da rilevare che rispetto al contesto di riferimento che spinse le Parti alla stipula del Protocollo, caratterizzato dalla frammentazione degli appalti, nel 2015 l'affidamento dell'Appalto Unico per la manutenzione delle reti e dei servizi del ciclo idrico integrato ha, di fatto, determinato il venir meno di numerose delle criticità originarie. Ciò è stato senz'altro favorito dall'implementazione dei sistemi tecnologicamente avanzati nell'ambito del progetto Acea2.0, con benefici in termini di efficienza, organizzazione del lavoro e delle risorse, tracciabilità e trasparenza delle informazioni. Così, nel corso del 2016, le Parti si sono confrontate circa l'evoluzione dell'Appalto Unico, con conferma della reciproca disponibilità a successivi momenti di confronto su temi sempre centrali e rilevanti quali l'organizzazione del lavoro e la salute e la sicurezza del personale impiegato nell'Appalto.

Sin dal 2015 è stato costituito in Acea Elabori un “Team Sicurezza” con l’incarico di gestire le attività inerenti alla Sicurezza in fase di Esecuzione in relazione agli Appalti Unici di manutenzione reti e servizi, in un primo tempo di Acea Ato 2 e, dal 2016 anche di Acea Ato 5 ed Areti, allo scopo di assicurare il rispetto dei più elevati standard in materia di sicurezza e delle vigenti norme di sicurezza sul lavoro⁷⁷, verificando anche il rispetto dei relativi documenti, prodotti in sede di gara⁷⁸. Il “Team Sicurezza” è intervenuto nel 2016 con 13 Coordinatori della Sicurezza in fase di Esecuzione (CSE), designati di volta in volta su specifici cantieri.

Le attività sono differenziate tra lavori che necessitano di un Coordinamento della Sicurezza in fase di Esecuzione e lavori in cui lo standard di sicurezza adottato viene valutato e verificato con ispezioni a campione, che sono state svolte, nell’anno, da 16 Ispettori della Sicurezza. Per ciascun lotto degli Appalti Unici è stato nominato un Responsabile Sicurezza, che uniforma e coordina le attività dei vari CSE. Completano il Team i Pianificatori che si occupano di assicurare la pianificazione e il monitoraggio degli interventi operativi nell’ambito del territorio e del processo presidiato.

Nel corso del 2016 sono state svolte le verifiche tecnico-professionali di 124 imprese (29 appaltatrici e 95 subappaltatrici) e per 94 imprese (9 appaltatrici e 85 subappaltatrici) è stato rilasciato parere positivo all’esecuzione dei lavori e dei servizi appaltati. Il Team ha inoltre effettuato e concluso il Coordinamento per la Sicurezza in fase di Esecuzione per 39 ordini di lavoro ed ha effettuato circa 5.500 ispezioni della sicurezza in cantiere, verbalizzando il rispetto delle normative vigenti in materia di Salute e Sicurezza sul Lavoro o la deviazione da esse (non conformità), secondo quattro categorie prestabilite nella documentazione contrattuale: conforme o non applicabile, infrazione di lieve entità (in genere corrette sul posto), di media, e di grave entità. Alla tipologia di non conformità riscontrata viene associato un punteggio che, a valle della visita e della verbalizzazione, viene scalato dal totale di 300 punti/anno, di cui dispone ciascun appaltatore. Alle non conformità sono associate azioni correttive e penalità, l’infrazione di grave entità può comportare la sospensione delle lavorazioni. Nel corso delle 5.513 ispezioni, il Team ha rilevato, complessivamente, 748 non conformità, di cui 554 “di lieve entità”, 137 di “media entità” e 57 rientranti

nella categoria “grave entità”. C’è da aggiungere che, durante l’anno, nel corso della reiterazione delle visite di controllo, il Team ha potuto rilevare un andamento di progressiva diminuzione delle non conformità, a controprezzo del processo di miglioramento generato nel sistema di Gestione della Sicurezza dei cantieri.

Acea Energia, in un’ottica di tutela del cliente, ha continuato nel 2016 il 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”. Il Mandato di agenzia prevede la formazione obbligatoria degli incaricati, che operano per conto e in nome di Acea, affinché trasmettano ai clienti informazioni adeguate, e sanzioni pecuniarie (del valore minimo di 1.000 euro) in caso di rilevazione di pratiche commerciali scorrette. Nell’anno, Acea Energia ha erogato a 624 vendori un programma formativo, per un totale di 2.600 ore di formazione. A fronte di 146.648 nuove forniture acquisite (elettrico e gas), sono state analizzate, con un’istruttoria, 492 segnalazioni ricevute dai clienti e sono stati sanzionati 43 comportamenti scorretti.

Areti ha mantenuto il modello di vendor rating per i lavori in area energia, applicato sin dal 2008 ed incentrato su 142 parametri di qualità, sicurezza e ambiente. Il sistema prevede ispezioni in cantiere e l’elaborazione di classifiche di merito basate sulla reputazione degli appaltatori, nonché la possibilità di applicare penali e sospendere le attività dell’appaltatore: nel corso del 2016 sono stati sospesi per “non conformità” sulla sicurezza 16 cantieri, a fronte di un totale di 523 visite effettuate. Il sistema ha dimostrato di poter incrementare l’affidabilità degli operatori, garantendo livelli prestazionali ottimali e generando ricadute positive lungo la catena di fornitura: l’indice reputazionale medio rilevato nell’anno, pari a 95,78, conferma infatti i buoni valori ormai raggiunti. Le imprese fornitrice di lavori, in coerenza con l’adozione da parte di Areti del Sistema di Gestione integrato Sicurezza, Ambiente, Energia e Qualità, sono inoltre tenute a sottoscrivere la Politica del Sistema integrato con particolare riferimento alla salute e alla sicurezza sui luoghi di lavoro e alla salvaguardia dell’ambiente.

IL CONTENZIOSO CON I FORNITORI 2016

x

I due principali ambiti di contenzioso tra l’azienda e i fornitori sono le contestazioni sul mancato pagamento di fatture per forniture di beni, lavori e servizi e i giudizi in materia di contratti di appalto.

Nel 2016, in continuità con il trend dei precedenti anni, si evidenzia una riduzione del numero dei contenziosi insorti. Con riferimento al mancato pagamento delle fatture, si registrano, infatti, soltanto 7 casi (erano 13 nel 2015 e 18 nel 2014), di cui 4 definiti nel corso del medesimo anno. In genere, si tratta di decreti ingiuntivi relativi a fatture che non vengono pagate per motivi di natura formale, trovando rapida soluzione in via transattiva: 4 giudizi risultano definiti nel corso del medesimo 2016.

In merito al contenzioso in materia di contratti di appalto, nell’anno risultano instaurati 6 giudizi ed anche in tal caso si registra una diminuzione delle vertenze rispetto al biennio precedente (12 nel 2015 e 15 nel 2014).

Al 31 dicembre 2016 si registra una sensibile diminuzione del totale dei contenziosi pendenti con i fornitori, il cui numero complessivo è 62, incluse le controversie aperte gli scorsi anni, ed al netto dei 22 casi definiti nell’anno, (erano circa 80 nei due anni precedenti): 19 ricorsi al TAR in materia di aggiudicazioni e 43 giudizi instaurati presso la magistratura ordinaria, che riguardano principalmente iscrizioni di riserve da parte degli appaltatori, risoluzioni di contratto e risarcimento danni.

⁷⁷ D.Lgs. n. 81/08 “Testo Unico per la Sicurezza” e ss.mm.ii.

⁷⁸ Piano di sicurezza e coordinamento in cantiere/ DUVRI/ Piano Operativo di Sicurezza.

PERSONALE



IN ACEA IL **98,5%**
DEL PERSONALE
HA UN CONTRATTO DI LAVORO
A TEMPO INDETERMINATO



155 persone
IN INGRESSO NEL 2016



INFORTUNI 2016:
0,57% INDICE DI GRAVITÀ
13,88% INDICE DI FREQUENZA



IL **31%**
DI PRESENZA FEMMINILE
NEGLI ORGANISMI
DI CORPORATE GOVERNANCE



IL **Training Camp** DI ARETI:
LO SPAZIO FORMATIVO DEDICATO
ALLA SICUREZZA SUL LAVORO

IL PERSONALE DI ACEA

L'organico del Gruppo al 31.12.2016, per percentuale di consolidamento, è di **4.968 risorse**, sostanzialmente stabile rispetto al 2015. Analizzando il dettaglio, si registra un incremento consistente del personale riconducibile all'area

Ambiente (+8,8%) e alla società attiva nell'ingegneria e servizi, Acea Elabori (+36,3%); in aumento anche la dotazione organica delle società operative nella generazione e vendita di energia (+3,2%). Si conferma inoltre la diminuzione di personale nell'area Reti e nella Corporate, più contenuta per la prima (-1,8%), più marcata per la seconda (-9,9%).

TABELLA N. 29 - EVOLUZIONE DEI DIPENDENTI DEL GRUPPO PER MACROAREE (2015-2016) (consistenze fine periodo per percentuale di consolidamento)

area di business	2015 (n. dipendenti)	2016 (n. dipendenti)
idrico	2.251 di cui	2.296 di cui
Lazio - Campania	1.812	1.796
Toscana - Umbria	-	-
Estero e Acea Elabori	439	500
energia	1.689 di cui	1.677 di cui
reti	1.315	1.291
generazione e vendita	374	386
ambiente	227	247
corporate (Acea SpA+Acea8cento)	811	748
totale	4.978	4.968

TABELLA N. 30 - LOCALIZZAZIONE GEOGRAFICA DEI DIPENDENTI (2015-2016) (*)

localizzazione	2015		2016	
	n.	%	n.	%
centro nord (Toscana-Umbria)	236	4,7	236	4,7
centro sud (Lazio-Campania-Puglia)	4.474	89,9	4.465	89,9
estero	268	5,4	267	5,4

(*) Per sede sociale dell'impresa da cui dipendono.

Composizione e turnover

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

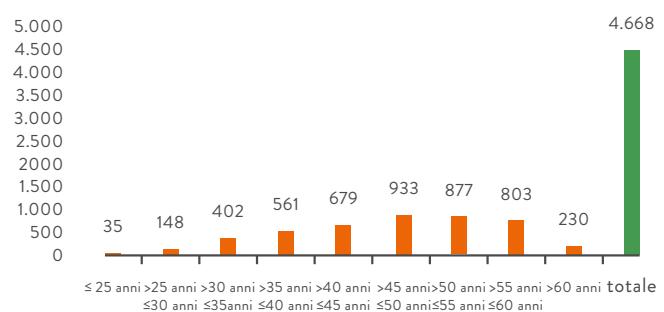
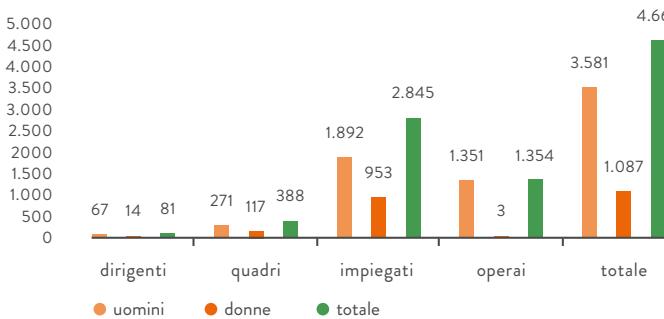
x

Le informazioni e i dati presentati in Composizione e turnover riguardano: Acea SpA, Areti, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Energia, Acea Produzione, Acea8cento, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Acea Elabori, Acea Gori Servizi, Crea Gestioni, Gesesa, Acea Ambiente (entro cui sono confluite a fine dicembre Kyklos, SAO e Solemme) Aquaser (entro cui a novembre è confluita ISA) ed Ecogena.

La **Funzione Personale e Organizzazione** di Acea SpA cura, in service e per conto delle società controllate, la **gestione amministrativa del personale** in esse impiegato; le società partecipate possono scegliere di affidare tale gestione alla capogruppo o di esternalizzarla ad altra società presente sul mercato, in una logica di efficientamento del processo e razionalizzazione dei costi.

Nel 2016 le persone che lavorano in azienda sono **4.668** (erano 4.677 nel 2015), di cui **1.087 donne** (erano 1.077 nel 2015): il **60,9% impiegati**, il **29,1% operai**, l'**8,3% quadri** e l'**1,7% dirigenti**.

GRAFICO N. 29 – LA COMPOSIZIONE DEL PERSONALE: INQUADRAMENTO, GENERE, LIVELLO DI ISTRUZIONE ED ETÀ (2016)



NB: il totale dell'organico riportato in tabella si discosta, per perimetro di rendicontazione, dal dato per perimetro di consolidamento.

GRAFICO N. 30 – LE TIPOLOGIE CONTRATTUALI E LA DURATA DEL RAPPORTO DI LAVORO (2016)

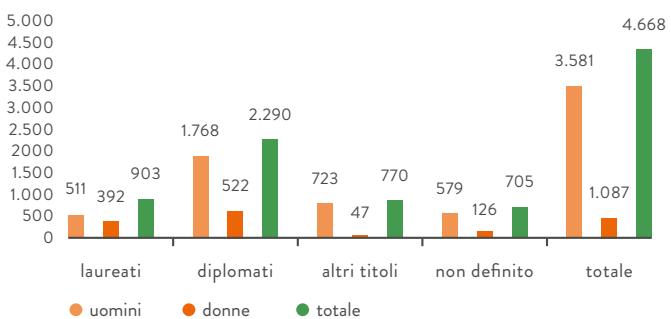


Nel corso dell'anno le movimentazioni di personale **in ingresso e in uscita** registrano **scostamenti significativi**.

In particolare, il **personale in entrata aumenta di circa il 14% rispetto all'anno precedente**: i **155 ingressi** (erano 136 nel 2015), di cui **114 uomini e 41 donne**, sono principalmente determinati da 110 assunzioni dal mercato esterno del lavoro e 25 stabilizzazioni (si vedano grafico n. 31 e tabella n. 31).

Acea ha potenziato i processi di **selezione e inserimento di giovani con profili professionali ad elevate competenze digitali**, attivando numerosi canali di reclutamento da Università, Centri di ricerca e Incubatori di start-up. Per alcuni giovani selezionati, al termine del percorso di inserimento e formazione, è prevista una valutazione delle competenze

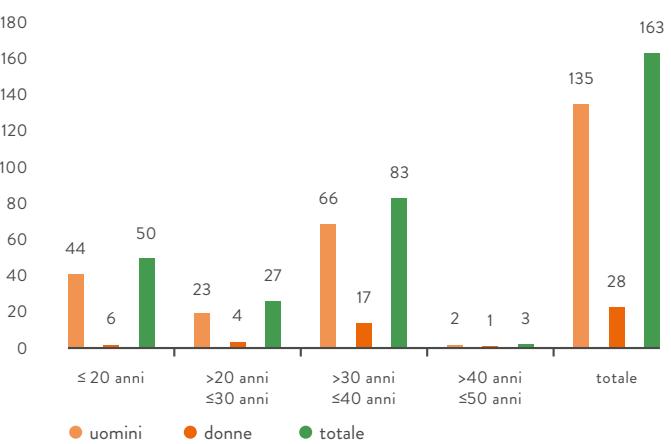
Con riferimento al **livello di scolarizzazione**, nel 2016 si registra un lieve aumento di laureati che salgono al **19,3%** (erano il 18,5 nel 2015) e una sostanziale **stabilità di diplomati** pari al **49%** (erano il 49,5% nel 2015); il peso percentuale dei dipendenti in possesso di altri titoli di studio resta pari al 16,5%. L'**età dei dipendenti** è in linea con l'anno precedente: il **60,9% del personale ha un'età superiore ai 45 anni**, il **35,2% ha un'età compresa tra i 30 e i 45 anni** e il **3,9% ne ha al massimo 30**; anche l'**anzianità media** è stabile rispetto al 2015 e pari a **47,4 anni** (per tutti i dati sopra riportati si vedano il grafico n. 29 e la tabella n. 31).



Il **98,5% del personale impiegato nel Gruppo**, pari a **4.599 risorse**, ha un contratto a **tempo indeterminato** (era 99,5% anche nel 2015) (vedi grafico n. 30 e tabella n. 31).

La **durata del rapporto di lavoro**, riferita ai dipendenti che ogni anno escono dall'azienda, conferma la **stabilità dell'impiego**: nel 2016, il 30,7% delle risorse ha prestato servizio nel Gruppo fino a 20 anni e il 67,5% per un arco temporale compreso tra i 20 e i 40 anni (si vedano anche grafico n. 30 e tabella n. 32).

Con riferimento esclusivo alle società attive nella filiera energetica, il 14,6% del personale in uscita è stato impiegato in azienda fino a 20 anni e il 83,3% per un lasso di tempo compreso tra i 20 e i 40 anni (tabella n. 33).

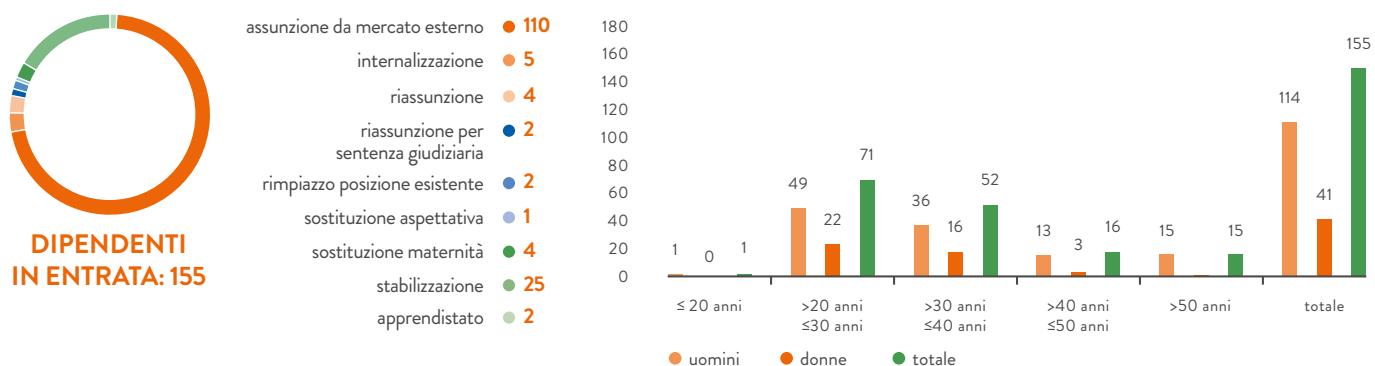


acquisite in vista di una possibile evoluzione del percorso professionale.

Le società maggiormente interessate dai flussi di personale in ingresso sono Acea Energia con 23 entrate, Acea SpA con 21 assunzioni, Acea Ato 2 con 20 ingressi, Acea Ambiente con 18 entrate, Acea Ato 5 con 17 assunzioni e Acea Elabori con 13 ingressi. Complessivamente, nel 2016, il **51,6% degli ingressi è avvenuto contratto a tempo indeterminato**.

Il 46% del personale in entrata ha un'età compresa tra i 20 e i 30 anni.

GRAFICO N. 31 – I MOTIVI DEGLI INGRESSI ED ETÀ DEL PERSONALE (2016)

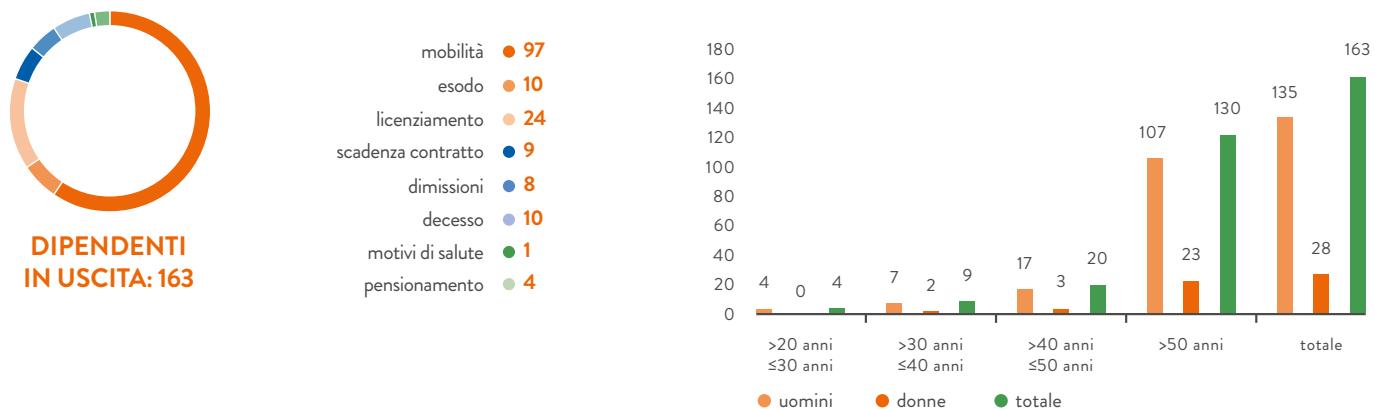


Le persone che lasciano l'azienda sono 163 (135 uomini e 28 donne), in aumento del 26,3% rispetto al 2015 (erano 129 persone). In particolare, 97 dipendenti sono stati collocati **in mobilità**, una forma di prepensionamento volontario e incentivato – 49 di Acea Ato 2, 32 di Areti, 10 di Acea SpA, 3 di Acea Produzione, 2 di Acea Energia e 1 di Acea Illuminazione Pubblica – e 10 **risorse** sono state coinvolte

nei **piani di esodo volontario agevolato**, con la risoluzione concordata e incentivata del contratto di lavoro con l'azienda – 3 di Gesesa, 2 di Acea SpA, 2 di Acea Elabori, 1 di Areti, 1 di Acea Ambiente e 1 di Acea Gori Servizi - (grafico n. 32 e tabella n. 31).

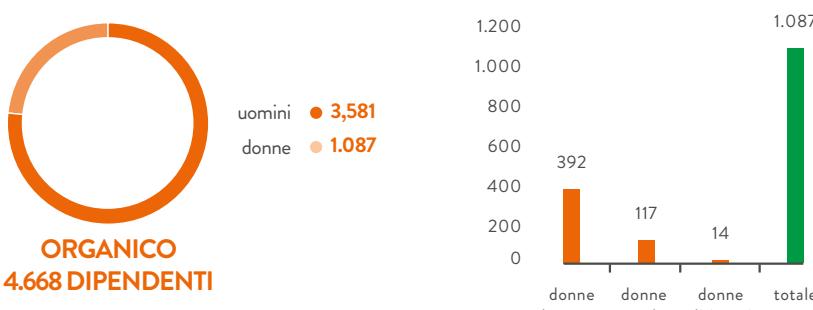
Il **79,8%** circa del personale **in uscita ha più di 50 anni**.

GRAFICO N. 32 – LE TIPOLOGIE DI USCITA ED ETÀ DEL PERSONALE (2016)



Nel 2016 gli indici che indicano il livello di ricambio del personale sono in aumento rispetto all'anno precedente. In particolare, il **tasso di turnover** è pari al **6,8%** (6,9% per gli uomini e 6,3% per le donne), il **tasso di ingresso** si attesta al 3,3% (3,2% per gli uomini e 3,8% per le donne) e quello **di uscita** sale al 3,5% (3,8% per gli uomini e per le 2,6% donne) (si veda, più avanti, la tabella n. 32).

GRAFICO N. 33 – L'ARTICOLAZIONE DEL PERSONALE IN OTTICA DI GENERE (2016)



Nell'anno decresce di poco più di un punto percentuale la presenza di donne fra i dirigenti (14 su 81, pari al 17,3%), i quadri (117 su 388, pari al 30,2%) e laureati (392 su 903, pari al 43,4%) mentre sono 50 le presenze femminili negli organismi di corporate, pari al 31% del totale dei componenti. La capogruppo ha una donna alla Presidenza, e un Consiglio di Amministrazione in cui la componente

femminile è pari al 44,4%, con 4 componenti donne su 9 membri. L'incidenza della componente femminile si riverbera, conseguentemente, nella struttura dei comitati endoconsiliari – Comitato Controllo e Rischi, Comitato Operazioni Parti Correlate, Comitato per le Nomine e la Remunerazione, Comitato Etico – per i quali l'incarico di Presidente è ricoperto da un amministratore donna.

GRAFICO N. 34 – LA PRESENZA FEMMINILE NEGLI ORGANISMI DI CORPORATE GOVERNANCE (2016)



TABELLA N. 31 - INDICATORI SOCIALI: DATI GENERALI SUL PERSONALE (2014-2016)

	2014			2015			2016		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
COMPOSIZIONE DEL PERSONALE (*)									
numero									
dirigenti	82	18	100	75	17	92	67	14	81
quadri	268	107	375	264	107	371	271	117	388
impiegati	1.869	952	2.821	1.907	949	2.856	1.892	953	2.845
operai	1.382	4	1.386	1.354	4	1.358	1.351	3	1.354
totale	3.601	1.081	4.682	3.600	1.077	4.677	3.581	1.087	4.668
LE DONNE IN ACEA									
%									
donne sul totale organico				23,1%			23,0%		23,3%
donne dirigenti sul totale dirigenti				18,0%			18,5%		17,3%
donne quadro sul totale quadri				28,5%			28,8%		30,2%
donne laureate sul totale laureati				41,6%			42,6%		43,4%
LIVELLO DI ISTRUZIONE DEL PERSONALE									
numero									
laureati	445	317	762	496	368	864	511	392	903
diplomati	1.730	514	2.244	1.781	533	2.314	1.768	522	2.290
altri titoli	731	59	790	720	52	772	723	47	770
non definito	695	191	886	603	124	727	579	126	705
totale	3.601	1.081	4.682	3.600	1.077	4.677	3.581	1.087	4.668
anni									
ETÀ MEDIA DEL PERSONALE									
età media aziendale	47,4	43,9	46,6	47,9	44,6	47,1	48,2	44,7	47,4
età media dirigenti	52,0	50,4	51,7	52,6	50,5	52,2	53,5	49,8	52,9
età media quadri	49,5	47,0	48,8	50,0	47,6	49,3	50,4	47,8	49,6
età media impiegati	47,4	43,4	46,1	47,9	44,0	46,6	48,1	44,2	46,8
età media operai	46,7	54,5	46,8	47,3	55,3	47,3	47,5	48,7	47,5
ANZIANITÀ MEDIA DEL PERSONALE									
anzianità media aziendale	15,9	13,2	15,3	18,7	15,4	17,9	18,9	15,5	18,1
anzianità media dirigenti	17,2	20,2	17,7	19,2	19,3	19,2	19,5	17,7	19,2
anzianità media quadri	16,8	12,7	15,4	20,5	17,8	18,3	20,8	18,0	19,9
anzianità media impiegati	14,2	18,0	14,3	19,9	15,0	16,7	20,0	15,1	18,4
anzianità media operai	18,3	16,0	17,6	16,7	24,3	19,7	16,8	27,0	16,8
anzianità media aziendale	15,9	13,2	15,3	18,7	15,4	17,9	18,9	15,5	18,1

	2014			2015			2016		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
TIPOLOGIA CONTRATTUALE DEL PERSONALE									
numero									
personale stabile a tempo indeterminato	3.581	1.077	4.658	3.578	1.075	4.653	3.531	1.068	4.599
(di cui) personale in part-time	20	93	113	25	80	105	25	83	108
personale a tempo determinato	16	1	17	18	1	19	23	14	37
personale in contratti di apprendistato professionalizzante	4	3	7	4	1	5	27	5	32
totale	3.601	1.081	4.682	3.600	1.077	4.677	3.581	1.087	4.668

(*) Il totale dell'organico riportato in tabella si discosta, per perimetro di rendicontazione, dal dato per perimetro di consolidamento.

TABELLA N. 32 - SOCIALI: MOVIMENTAZIONI DEL PERSONALE (2014-2016)

	2013			2014			2015		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
PERSONALE IN INGRESSO: TIPOLOGIA CONTRATTUALE									
numero									
a tempo indeterminato	42	13	55	73	16	89	60	20	80
a tempo determinato	19	3	22	20	1	21	26	15	41
con contratti di apprendistato professionalizzante	2	0	2	3	0	3	24	5	29
acquisizione ramo d'azienda	0	0	0	21	2	23	4	1	5
totale	63	16	79	117	19	136	114	41	155
(di cui) acquisizioni di personale da Enti Pubblici	9	0	9	1	0	1	0	0	0
PERSONALE IN USCITA: MOTIVI									
motilità									
mobilità	91	23	114	51	7	58	81	16	97
esodi	6	0	6	11	2	13	8	2	10
pensionamenti	2	0	2	1	-	1	4	0	4
licenziamenti	6	1	7	13	6	19	18	6	24
altri motivi (*)	34	11	45	34	4	38	24	4	28
totale	139	35	174	110	19	129	135	28	163
TASSI DI TURNOVER, INGRESSO E USCITA (**)									
%									
tasso di turnover						5,4			5,7
tasso di ingresso						1,7			2,9
tasso di uscita						3,7			2,8
									6,8
									3,3
									3,5

(*) Include: 10 decessi, 8 dimissioni, 1 inabilità e 9 termini contratti.

(**) Il tasso di turnover è dato dalla somma delle assunzioni e delle cessazioni dell'anno rapportata all'organico a fine anno; le società a cui i dati si riferiscono sono situate prevalentemente nel territorio laziale, di seguito si riportano i **dati 2016 articolati per genere**: tasso di turnover donne 6,3%, uomini 6,9%; tasso di ingresso donne 3,8%, uomini 3,2%; tasso di uscita donne 2,6%, uomini 3,8%.

TABELLA N. 33 - INDICATORI SOCIALI: CLASSI DI ETÀ, DURATA RAPPORTO DI LAVORO (2015-2016)

anni	2015			2016		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
CLASSI DI ETÀ DEL PERSONALE						
≤ 25 anni	9	2	11	33	2	35
> 25 anni e ≤ 30 anni	102	58	160	87	61	148
> 30 anni e ≤ 35 anni	278	157	435	266	136	402
> 35 anni e ≤ 40 anni	396	158	554	374	187	561
> 40 anni e ≤ 45 anni	533	184	717	506	173	679
> 45 anni e ≤ 50 anni	747	216	963	715	218	933
> 50 anni e ≤ 55 anni	694	170	864	716	161	877
> 55 anni e ≤ 60 anni	693	107	800	683	120	803
> 61 anni	148	25	173	201	29	230
totale	3.600	1.077	4.677	3.581	1.087	4.668
CLASSI DI ETÀ DEL PERSONALE IN INGRESSO						
≤ 20 anni	0	0	0	1	0	1
> 20 anni e ≤ 30 anni	32	3	35	49	22	71
> 30 anni e ≤ 40 anni	40	11	51	36	16	52
> 40 anni e ≤ 50 anni	26	3	29	13	3	16
> 50 anni	19	2	21	15	0	15
totale	117	19	136	114	41	155
CLASSI DI ETÀ DEL PERSONALE IN USCITA						
≤ 20 anni	0	0	0	0	0	0
> 20 anni e ≤ 30 anni	5	1	6	4	0	4
> 30 anni e ≤ 40 anni	13	2	15	7	2	9
> 40 anni e ≤ 50 anni	10	2	12	17	3	20
> 50 anni	82	14	96	107	23	130
totale	110	19	129	135	28	163
DURATA DEL RAPPORTO DI LAVORO DEL PERSONALE IN USCITA						
≤ 20 anni	56	6	62	44	6	50
> 20 anni e ≤ 30 anni	17	4	21	23	4	27
> 30 anni e ≤ 40 anni	33	7	40	66	17	83
> 40 anni e ≤ 50 anni	4	2	6	2	1	3
totale	110	19	129	135	28	163
SOCIETÀ FILIERA ENERGIA: DURATA DEL RAPPORTO DI LAVORO DEL PERSONALE IN USCITA						
≤ 20 anni	56	6	13	6	1	7
> 20 anni e ≤ 30 anni	6	0	6	4	2	6
> 30 anni e ≤ 40 anni	21	2	23	30	4	34
> 40 anni e ≤ 50 anni	2	1	3	1	0	1
totale	40	5	45	41	7	48

LE ORE LAVORATE, LA RETRIBUZIONE E I FONDI PENSIONE

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

x

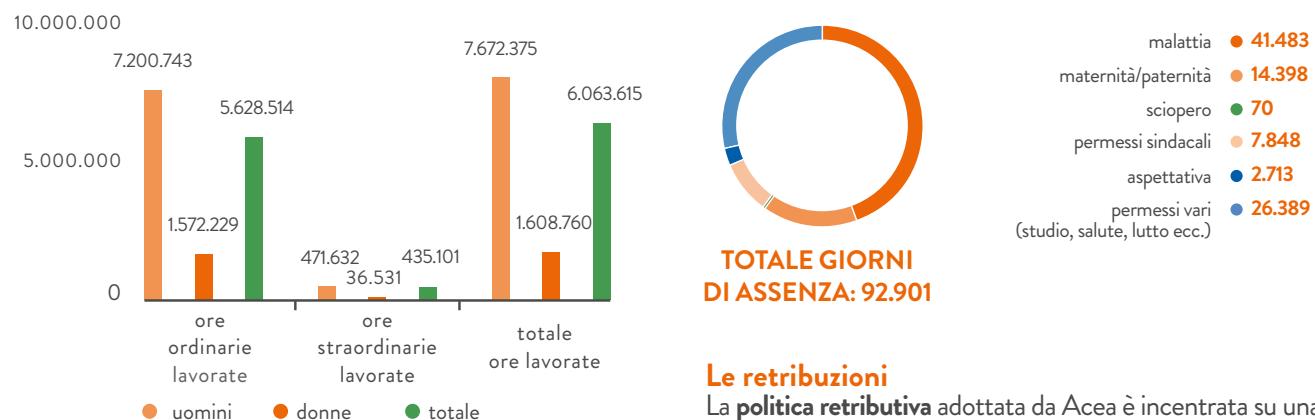
Le informazioni e i dati presentati in *Le ore lavorate, la retribuzione e i fondi pensione* riguardano: Acea SpA, Areti, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Energia, Acea Produzione, Acea8cento, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Acea Elabori, Acea Gori Servizi, Crea Gestioni, Gesesa, Acea Ambiente (entro cui sono confluite a fine dicembre Kyklos, SAO e Solemme), Aquaser (entro cui a novembre è confluita ISA) ed Ecogena.

Le ore lavorate in Acea

Il totale delle ore lavorate nell'anno, escludendo i dirigenti, è pari a **7.672.375**, di cui il 79% imputabile al personale maschile. I giorni di assenza sono **92.901**, determinati, per la maggior

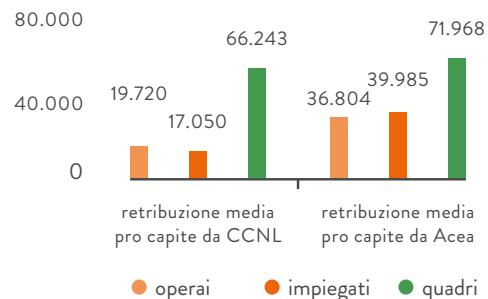
parte, da assenze per malattia, permessi (per motivi studio, di salute ecc.), maternità/paternità e motivi sindacali (si vedano grafico n. 35 e tabella n. 34).

GRAFICO N. 35 – LE ORE LAVORATE DAL PERSONALE E LE ASSENZE (2016)



I dipendenti possono fruire di differenti tipologie di permessi e l'azienda mette loro a disposizione **forme di flessibilità**: ad esempio il ricorso al **part-time**, che nel 2015 ha interessato il **2,3% del personale**, l'**orario fiduciario** per i quadri e gli impiegati in terza fascia, che permette una gestione dei tempi di lavoro "personalizzata", nel rispetto delle prestazioni lavorative previste da contratto, e le **fasce di flessibilità** in entrata e in uscita previste per gli impiegati di prima, seconda e terza fascia; infine, questi ultimi e gli operai dispongono di un **monte ore mensile di permessi** da recuperare entro lo stesso mese di fruizione.

GRAFICO N. 36 – LE RETRIBUZIONI MEDIE E IL RAPPORTO TRA STIPENDIO BASE E REMUNERAZIONE (2016)



Analizzando in **prospettiva di genere** il **rapporto tra "stipendio base" e remunerazione effettiva linda** – quindi considerando la presenza di elementi "fissi" ed elementi "addizionali" nella determinazione dell'ammontare complessivo dello stipendio – si registra che **nel 2016 tale rapporto è pari all'89% per il personale femminile** (era 90% nel 2015) e **all'80% per quello maschile** (era 79% nel 2015). La differenza tra i due valori è spiegabile dal fatto che **le attività remunerate da un maggior compenso addizionale**, come la reperibilità, i turni, le indennità, gli straordinari, spesso **sono ricoperte da personale maschile** (ad esempio il lavoro svolto dai tecnici operativi di pronto intervento che si avvicendano in turni a copertura delle 24 ore).

I fondi pensione a contribuzione definita

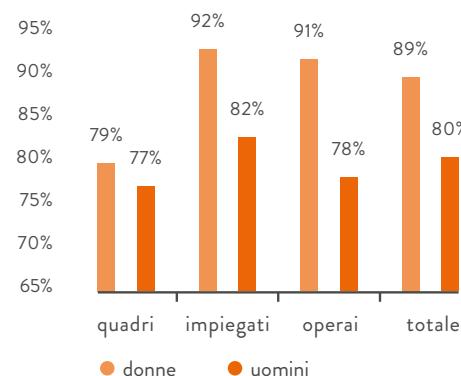
I principali fondi pensionistici complementari di riferimento per i dipendenti del Gruppo sono: **Previndai**, riservato ai dirigenti, e **Pegaso**, per il personale non dirigente, cui si applicano i CCNL sottoscritti da Utilitalia per le imprese di servizi di pubblica utilità del comparto elettrico e gas-acqua.

Il fondo Pegaso è gestito pariteticamente da Utilitalia – la Federazione che riunisce le Aziende operanti nei servizi pubblici

Le retribuzioni

La **politica retributiva** adottata da Acea è incentrata su una **crescente applicazione del principio meritocratico** e nella selettività degli interventi remunerativi, fissi e variabili. Le **retribuzioni** dei dipendenti sono determinate in applicazione dei **Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro** di riferimento, ad esclusione dei dirigenti e del top management.

Nel 2016 le **retribuzioni medie lorde pro-capite** aumentano, per tutte le categorie professionali, di circa 3 punti percentuali. La **retribuzione media linda pro-capite totale sale del 3,2%** e si attesta a **41,6 mila euro** (erano 40,3 nel 2015); includendo anche i dirigenti essa è pari a **43,8 mila euro** (era 42,7 mila euro nel 2015) (si veda tabella n. 34).



dell'acqua, dell'ambiente, dell'energia elettrica e del gas – e dalle organizzazioni sindacali dei lavoratori Filctem-Cgil, Femca-Cisl, Uiltec-Uil che lo hanno costituito.

Nel 2016 i **dipendenti** del Gruppo⁷⁹ **aderenti al fondo Pegaso sono 2.434** (nel 2015 2.547). Acea ha versato al fondo Pegaso circa 4,5 milioni di euro di TFR e 1,27 milioni di euro di contributo aziendale integrativo. Analizzando la distribuzione per genere degli aderenti Acea al Fondo, si evidenzia **un'incidenza del 78,6% degli uomini e del 21,4% delle donne**.

L'attivo netto del fondo destinato alle prestazioni ha raggiunto i 915 milioni di euro nel 2016 (840 milioni di euro nel 2015) con un aumento del 9% circa. I comparti **Bilanciato, Dinamico e Garantito** hanno chiuso tutti in positivo, rispettivamente del 3,46%, del 3,73% e dello 0,55%. Il rendimento del TFR, utilizzato come benchmark del comparto Garantito, nel 2016 è stato pari a 1,49%. Il comparto Bilanciato, che raccoglie l'82% del patrimonio, ha avuto un rendimento cumulato "composto" da inizio gestione (agosto 2002 incluso) pari all'86,24% (rendimento medio annuo composto del 4,41%); nello stesso periodo la rivalutazione cumulata del TFR è stata pari al 39,18% (rendimento medio annuo composto 2,32%)⁸⁰.

⁷⁹ Per le società: Acea SpA, Acea8cento, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Areti, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Energia, Acea Produzione, Acea Elabori, Crea Gestioni, Sogea, Gesesa, Acea Gori Servizi, Aquaser e Acea Ambiente (che include le ex società Kyklos, Solemma, SAO).

⁸⁰ Il dati e le informazioni relative al Fondo Pegaso sono redatte con la collaborazione di Andrea Mariani, Direttore Generale del Fondo.

TABELLA N. 34 - INDICATORI SOCIALI: ORE LAVORATE, ASSENZE, RETRIBUZIONI E ISCRITTI AL FONDO PENSIONISTICO COMPLEMENTARE (2014-2016)

	2014			2015			2016		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
ORE LAVORATE DAL PERSONALE									
ore									
ordinarie	5.208.923	1.467.127	6.676.050	5.605.847	1.531.902	7.137.750	5.628.514	1.572.229	7.200.743
straordinarie	393.345	28.039	421.384	413.547	32.936	446.483	435.101	36.531	471.632
totale ore lavorate	5.602.268	1.495.166	7.097.434	6.019.394	1.564.839	7.584.233	6.063.615	1.608.760	7.672.375
TIPOLOGIA DI ASSENZE									
giorni									
malattia	25.155	10.679	35.834	26.466	11.283	37.749	29.087	12.392	41.483
maternità/paternità	782	12.993	13.775	775	13.318	14.093	1.663	12.735	14.398
sciopero	481	109	590	1.562	388	1.950	62	8	70
permessi sindacali	5.511	1.014	6.525	5.834	884	6.718	6.924	924	7.848
aspettativa	1.282	555	1.837	1.874	635	2.509	1.919	794	2.713
permessi vari (studio, salute, lutto e per motivi generici)	12.875	6.407	19.282	12.981	6.770	19.750	17.535	8.854	26.389
totale giornate assenza (escluse ferie e infortuni)	46.086	31.757	77.843	49.492	33.277	82.769	57.190	35.711	92.901
RETRIBUZIONI MEDIE LORDE PER QUALIFICA									
euro									
2014									
quadri			68.900			69.500			71.968
impiegati			39.600			38.700			39.985
operai			38.000			35.800			36.804
CLASSI DI ETÀ E GENERE DEI DIPENDENTI ISCRITTI AL FONDO PEGASO									
2014									
anni	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
≤ 25 anni	1	0	1	3	0	3	1	0	1
> 25 anni e ≤ 30 anni	28	12	40	35	11	46	24	8	32
> 30 anni e ≤ 35 anni	99	36	135	102	39	141	99	33	132
> 35 anni e ≤ 40 anni	182	50	232	188	53	241	173	55	228
> 40 anni e ≤ 45 anni	253	75	328	262	76	338	245	71	316
> 45 anni e ≤ 50 anni	427	133	560	433	132	565	414	132	546
> 50 anni e ≤ 55 anni	413	120	533	420	114	534	430	107	537
> 55 anni e ≤ 60 anni	443	88	531	438	90	528	414	95	509
> 61 anni	129	28	157	125	26	151	112	21	133
totale	1.975	542	2.517	2.006	541	2.547	1.912	522	2.434

RELAZIONI INDUSTRIALI

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

x

Le informazioni e i dati presentati nel paragrafo *Relazioni industriali* riguardano Acea SpA, Areti, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Reti e Servizi Energetici, Acea Energia, Acea Produzione, Acea8cento, Acea Ato 2, Acea Elabori, Crea Gestioni, Acea Ambiente (entro cui sono confluite a fine dicembre Kyklos, SAO e Solemme), Aquaser (entro cui a novembre è confluita ISA).

Il sistema di relazioni industriali di Acea opera entro la cornice di regole e disposizioni definite, a livello di settore, dalla contrattazione nazionale (CCNL) e prevede un secondo livello di contrattazione, tra azienda e rappresentanze interne dei lavoratori, attraverso il quale è in grado di definire accordi dimensionati sulle peculiari esigenze aziendali.

In Acea trovano applicazione il **Contratto Unico del settore elettrico**, il **Contratto Unico del settore gas-acqua** e, presso la

società Acea8cento, un contratto *ad hoc* opportunamente definito con le strutture nazionali di riferimento. La **totalità dei dipendenti** è pertanto coperta da **accordi collettivi di contrattazione**.

Nel 2016 il livello di sindacalizzazione è pari al 71,4%. I dipendenti che rivestono ruoli **dirigenziali** o di **rappresentanza sindacale** sono 312, 22 dei quali ricoprono **funzioni di Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza** (RLS), designati a seguito di accordo sindacale.

Le intese raggiunte nel corso dell'anno dall'Unità Relazioni Industriali con le Organizzazioni Sindacali (OO.SS.) hanno riguardato alcuni profili dell'interlocuzione sindacale: contrattuale, economico (premio di produttività) e di natura societaria. In particolare, sono state avviate le **procedure di riduzione del personale del Gruppo**, sono stati definiti **nuovi indicatori di produttività del premio di risultato**, con un aumento degli indicatori tecnici cui correlare gli incrementi di produttività, ed è stato implementato un **meccanismo specifico di incentivazione individuale**, connesso all'avvio dei **nuovi orari di apertura dello sportello commerciale** della sede centrale di piazzale Ostiense.

ACEA 2.0

In linea con il processo di *business transformation* in atto e con gli obiettivi declinati nel piano industriale di Gruppo, sono state avviate diverse fasi di confronto con le OO.SS. connesse alle **operazioni straordinarie di natura societaria**, tra cui: la scissione parziale proporzionale di Acea Illuminazione Pubblica in Areti, l'incorporazione per fusione della società Innovazione Sostenibilità Ambientale (ISA) in Aquaser, la cessione del ramo di azienda coincidente con la funzione Ingegneria e Servizi di Acea SpA in Acea Elabori e la fusione per incorporazione delle società SAO, Solemme e Kyklos in Acea Ambiente (ex A.R.I.A.).

ACEA 2.0

L'INCORPORAZIONE PER FUSIONE DELLA SOCIETÀ INNOVAZIONE SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE (ISA) IN AQUASER

x

A valle della chiusura della fase di consultazione preliminare all'operazione di fusione di ISA in Aquaser, è stato avviato un negoziato per l'individuazione dei trattamenti di primo e secondo livello da applicare ai lavoratori passati in Aquaser e già regolati dal CCNL Igiene Ambientale. Tale negoziato si è concluso con un verbale di accordo che ha complessivamente definito:

- il CCNL di settore gas-acqua come contratto collettivo di riferimento per i lavoratori della società, a superamento del CCNL Igiene Ambientale, in ottica di allineamento del CCNL applicato al settore produttivo;
- la definizione dei trattamenti di secondo livello: l'istituto del premio di risultato e dei ticket, con l'adesione al Circolo Ricreativo Aziendale (CRA) a partire dal 2017;
- l'integrazione di specifiche discipline tipiche dell'autotrasporto per il personale addetto a tale attività.

In ambito idrico, in virtù del **Protocollo sugli Appalti Idrici**, sottoscritto nel 2012 da Acea Ato 2 insieme con Acea SpA, le Organizzazioni Sindacali Confederati e le Federazioni di Categoria, nel 2016 si sono svolti alcuni incontri nell'ambito della Commissione paritetica circa **l'evoluzione dell'Appalto Unico** per la manutenzione delle reti e dei servizi del ciclo idrico integrato (si veda anche capitolo *Fornitori*).

Per quanto riguarda il **preavviso informativo ai dipendenti circa eventuali modifiche organizzative o ristrutturazioni societarie con effetti sui rapporti di lavoro**, l'azienda assume comportamenti differenti a seconda delle evenienze di seguito illustrate:

1. modifiche organizzative: in caso di costituzione di nuove Unità o variazioni delle missioni, la Funzione Personale e Organizzazione della capogruppo emette una Disposizione Organizzativa, ne trasmette comunicazione alle strutture competenti che provvedono ad affiggerla in bacheca e a pubblicarla sulla intranet aziendale. Di norma, sulle modifiche introdotte che abbiano effetti

sui lavoratori, viene data apposita informativa alle rappresentanze sindacali; laddove ciò abbia riscontro sul singolo dipendente (ad esempio variazioni di sede di lavoro, orari, ecc.) a quest'ultimo viene recapitata una specifica comunicazione;

2. ristrutturazioni societarie: in caso di ristrutturazioni, a seguito di rilevanti modifiche organizzative e produttive, con conseguenze sulle condizioni di lavoro e sull'occupazione, le modalità di informazione dei dipendenti, nonché delle loro Rappresentanze Sindacali, sono regolate dai CCNL applicati nel Gruppo e dai Protocolli di relazioni Industriali;

3. trasformazioni societarie (come cessioni, fusioni, acquisizioni, trasferimento di rami d'azienda): nei casi di trasformazione societaria i preavvisi ai dipendenti sono regolati dalla normativa vigente⁸¹ che prevede obblighi di informativa verso i rappresentanti dei lavoratori, tali da consentire loro la verifica delle motivazioni industriali delle operazioni, delle corrette modalità del processo nonché delle ricadute sui rapporti di lavoro.

IL CONTENZIOSO CON I DIPENDENTI E CON I SINDACATI

x

I dipendenti attivano verso Acea procedimenti che riguardano, in prevalenza, contestazioni su **revisioni di inquadramento, differenze retributive, indennità non percepite** (ad esempio: paga oraria dei turnisti), **demanzionamento e mobbing**.

Nel 2016 si contano **32 nuove cause** in materia di lavoro, mentre il totale dei contenziosi ancora pendenti – comprensivo di quello degli anni precedenti – ammonta a 144 casi.

Nell'anno sono stati definiti 12 giudizi (6 instaurati nel medesimo anno e 6 in anni precedenti). In dettaglio, si rileva che 7 di essi si sono chiusi con esito favorevole ad Acea, 3 hanno sortito esito favorevole al ricorrente, mentre 2 posizioni sono state definite senza necessità di ricorrere alle vie legali.

⁸¹ Art. 2112 c.c. e art. 47 legge 428/90 e successive modifiche intervenute a seguito del Decreto legislativo 276/2003.

TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA SUL LAVORO

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

x

Le informazioni e i dati presentati nel paragrafo *Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro* riguardano: Acea SpA, Areti, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Acea Gori Servizi, Acea Elabori, Acea Energia, Acea Produzione, Umbria Energy, Acea8cento, Crea Gestioni, Gesesa, Acea Ambiente (entro cui sono confluite a fine dicembre Kyklos, SAO e Solemme), Aquaser (entro cui a novembre è confluita ISA) ed Ecogena.

Ciascuna società del Gruppo, in ottemperanza alla normativa vigente (D. Lgs. n. 81/08 e ss. mm. ii.), **ha diretta responsabilità della gestione della sicurezza**.

Le attività di **coordinamento e indirizzo** fanno capo alla Funzione **Personale e Organizzazione** della capogruppo, che monitora le società circa l'applicazione delle linee di indirizzo e delle politiche emanate e in merito all'allineamento alla normativa vigente.

La maggior parte delle società del Gruppo ha implementato **Sistemi di gestione certificati** (OHSAS 18001) in **materia di salute e sicurezza sul lavoro** (vedi anche *L'identità Aziendale*, capitolo *Corporate governance e sistemi di gestione*).

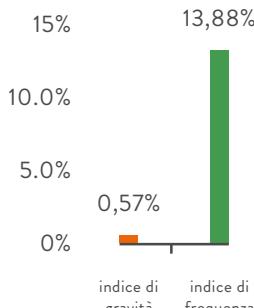
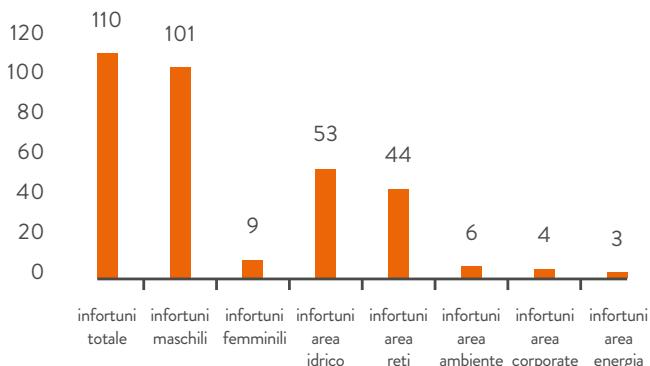
Per quanto concerne il processo di valutazione dei **rischi per i lavoratori** e il **monitoraggio degli infortuni**, ciascuna società vi provvede secondo la normativa vigente, redigendo il **Documento di Valutazione dei Rischi** (DVR). A valle di tali autonome attività, l'**Unità Salute, Sicurezza sul lavoro** e

Patrimonio, entro la Funzione Personale e Organizzazione, redige, a livello centralizzato e con cadenza annuale, il **rapporto infortuni** per le società del Gruppo. La metodologia di analisi degli eventi infortunistici segue le **Linee guida per la classificazione degli infortuni**, redatte da Federutility (oggi confluita in Utilitalia) e conformi alla **norma UNI 7249/95**, con riferimento ai criteri di rilevazione INAIL e alle indicazioni dell'ESAW (European Statistics of Accidents at Work).

Nel 2016 gli **eventi infortunistici** avvenuti durante lo svolgimento dell'attività lavorativa sono 110 (gli incidenti *in itinere* erano 70 nel 2015) e 37 sono quelli *in itinere* (occorsi cioè durante i trasferimenti casa-lavoro), di cui uno mortale (erano 27 nel 2015).

Le **giornate di assenza** del 2016, relativamente agli infortuni occorsi durante l'attività lavorativa, scendono a 4.524 (erano 9.974 nel 2015); rispetto all'anno precedente **aumenta l'indice di frequenza e diminuisce l'indice di gravità** (si vedano grafico n. ex 37 e tabella n. ex 35).

GRAFICO N. 37– INFORTUNI E INDICI (2016)



NB: gli indici infortunistici articolati per genere sono: **indice di gravità maschile 0,65 e indice di gravità femminile 0,26; indice di frequenza maschile 16,12 e indice di frequenza femminile 5,41.**

Analizzando **in ottica di genere la ripartizione degli infortuni** (esclusi quelli *in itinere*) emerge che: **101 eventi infortunistici** (erano 66 nel 2015), pari al 92% del totale, hanno coinvolto il **personale maschile** con mansioni da operaio (79), impiegato (20) e quadro (2), mentre **9 infortuni** (erano 4 nel 2015), pari al 8% del totale, hanno interessato il **personale femminile** con mansioni da impiegato-amministrativo (8) e da operaio (1).

La **ripartizione degli infortuni per società** – aggregate in aree industriali, in coerenza con l'organizzazione aziendale – evidenzia, rispetto all'anno precedente, un **aumento degli infortuni nell'area idrico** (53 nell'anno e 37 nel 2015), **nell'area reti** (44, erano 26 nel 2015), **nell'area ambiente** (6 infortuni, 2 nel 2015) e **nell'area energia** (3, nessuno nel 2015) e **una lieve contrazione nell'area corporate** (4, erano 5 nel 2015) (si veda il grafico n. 37).

In particolare, il maggior numero di eventi infortunistici si è verificato in Acea Ato 2 (47) e Areti (41): le due società operative, rispettivamente in ambito idrico e di distribuzione dell'energia, più grandi del Gruppo che hanno fisiologicamente una maggiore esposizione al rischio infortunistico per il tipo di attività svolte.

Nel corso dell'anno si sono regolarmente tenuti gli incontri di consultazione con i **Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza** (RLS), garantendo il coinvolgimento dei lavoratori, secondo quanto previsto dall'art. 35 del D. Lgs. n. 81/08.

La riduzione dei rischi infortunistici passa soprattutto attraverso il **corretto ed adeguato addestramento del personale operativo**. A tal fine Areti si è dotata di una struttura dedicata alle attività di formazione, informazione e addestramento, per la salute e sicurezza sul lavoro: il Training Camp (si veda il sottoparagrafo *La formazione e lo sviluppo del personale*).

L'azienda è attenta a valutare e gestire i **rischi connessi allo stress da lavoro-correlato**. Nel 2016, infatti, è continuata la campagna d'indagine sui possibili fattori di stress associati allo svolgimento del lavoro, che ha coinvolto **234 dipendenti** (suddivisi in 6 gruppi di qualifica) nella compilazione di un questionario e in focus group dedicati.

In particolare, la società Acea8cento, a seguito dei risultati emersi dalla **valutazione dello stress lavoro-correlato**, ha intrapreso piani di miglioramento in relazione alle criticità rilevate (si veda il box di approfondimento).

LA VALUTAZIONE DELLO STRESS LAVORO-CORRELATO IN ACEA8CENTO

X

Acea8cento ha seguito un percorso specifico di valutazione dello stress da lavoro correlato, utilizzando una metodologia, in linea con quanto indicato nel manuale del Dipartimento di Medicina del Lavoro dell'INAIL (ex ISPESL), che prevede la suddivisione del processo di valutazione in diverse fasi:

- I. **fase propedeutica:** con l'obiettivo di pianificare l'intera valutazione; prevede la costituzione di un gruppo di gestione della valutazione cui partecipano il datore di lavoro o un suo delegato, RSPP, ASPP, RLS, uno psicologo, il Responsabile Gestione del personale e altre figure aziendali;
- II. **valutazione preliminare:** una fase obbligatoria che consiste nella rilevazione di indicatori oggettivi e verificabili afferenti a fattori aziendali (o eventi sentinella), di contesto e di contenuto del lavoro mediante la compilazione di una check-list;
- III. **valutazione approfondita:** facoltativa nel caso di rischio basso emerso dalla check list e necessaria nel caso di rischio medio o alto, che consiste nel somministrare un questionario a tutto il personale o ad un campione rappresentativo di lavoratori (a seconda delle dimensioni dell'azienda) e di condurre focus group e/o interviste semi-strutturate;
- IV. **misure correttive e azioni di miglioramento:** si tratta di interventi che hanno l'obiettivo di ridurre o eliminare le criticità emerse dalla check-list, dai questionari e dai focus group al fine di prevenire condizioni di stress nei lavoratori;
- V. **stesura e discussione del DVR-stress:** i risultati e i punteggi ottenuti durante le fasi precedenti vengono raggruppati e inseriti in un unico documento;
- VI. **verifica e monitoraggio:** ultima fase, che consiste nell'applicazione dello strumento a distanza di due anni per monitorare la situazione in azienda e accertarsi che le criticità emerse siano state eliminate o ridotte.

Il personale della società, composto da **180 persone**, è stato suddiviso in quattro gruppi omogenei in base alle mansioni svolte: addetti call center, addetti back-front office, amministrativi e coordinatori.

La valutazione del rischio stress lavoro-correlato si è svolta in due distinte sessioni. Nella prima, svoltasi a marzo, sono stati valutati gli addetti al call center e gli addetti al back-front office; nella seconda, in maggio, sono stati valutati gli amministrativi e i coordinatori; con la compilazione di 4 distinte check-list.

Dall'analisi dei risultati è emerso un **rischio stress di entità medio-bassa** per il quale l'azienda ha deciso di **adottare interventi correttivi**, al fine di ridurre o eliminare del tutto i primi sintomi di stress lavorativo individuati durante la valutazione. Tra le iniziative intraprese: la partecipazione al Safety Day con un filmato, (trasmesso in rete) sull'esatta postura al videoterminal e la ristrutturazione della sala break con l'allestimento dell'area relax a disposizione del personale per i momenti di pausa e svago. La valutazione sarà ripetuta, con l'obiettivo di monitorare nel tempo il rischio e/o i progressi registrati nelle azioni di miglioramento, per gli addetti call center e per gli addetti al back-front office entro il 2017 e per gli altri gruppi omogenei entro il 2018.

L'attenzione alla tutela della salute e sicurezza sul lavoro che ha **fortemente caratterizzato il 2016** è testimoniata da iniziative, quali la creazione nella intranet aziendale di una sezione, denominata **Il Gruppo Acea SiCura di te**, in cui trovano spazio le iniziative intraprese dal Gruppo per salvaguardare la salute dei dipendenti e migliorare il

benessere organizzativo e sono reperibili collegamenti a siti e blog dei professionisti del settore; e il **Safety Day Acea**, un evento di sensibilizzazione attorno al tema della sicurezza che ha coinvolto tutte le società del Gruppo (si veda anche il sottoparagrafo *La comunicazione interna*).

TABELLA N. 35 - INDICATORI SOCIALI: SALUTE E SICUREZZA (2014-2016)

numero	2014	2015	2016
RIPARTIZIONE INFORTUNI PER AREE INDUSTRIALI E PER AREA GEOGRAFICA			
infortuni area Idrico (Lazio, Molise e Campania)	37	37	53
infortuni area Reti (Lazio)	16	26	44
infortuni area Energia (Lazio, Abruzzo e Umbria)	0	0	3
area Ambiente (Lazio, Umbria e Toscana)	3	2	6
area Corporate e servizi (Lazio)	7	5	4
totale	63	70	110
giorni totali assenza (*)	2.786	9.974	4.524
indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ora lav.)	8,31	9,20	13,88
indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ora lav.)	0,37	1,31 (**)	0,57

NB: l'area Idrica include 5 società, l'area Reti 2, l'area Energia 5, l'area Ambiente 9 e l'area Corporate e servizi 2. I dati in tabella non comprendono gli infortuni *in itinere*.

(*) I dati includono anche i giorni di assenza relativi a prosecuzioni o riaperture di infortuni verificatesi gli anni precedenti.

(**) L'innalzamento dell'indice di gravità è dovuto all'infortunio mortale per cui i giorni di assenza sono pari a 7.500.

La sorveglianza sanitaria

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Le informazioni e i dati presentati per *La sorveglianza sanitaria* riguardano: Acea SpA, Areti, Acea Ato 2, Acea Elabori, Acea Energia, Acea Produzione, Acea8cento, Acea Ambiente (entro cui sono confluite a fine dicembre Kyklos, SAO e Solemme), Aquaser (entro cui a novembre è confluita ISA), Crea Gestioni e Ecogena.

Acea si pone l'obiettivo, al di là dell'adempimento normativo, di sensibilizzare i dipendenti alla cultura della sicurezza sul lavoro e al benessere lavorativo con l'erogazione di specifici percorsi formativi (vedi anche il paragrafo *La Comunicazione interna e La formazione e lo sviluppo del personale*) e la realizzazione di iniziative mirate. Viene inoltre data opportuna diffusione al personale di procedure, documenti normativi e approfondimenti sul tema, anche nella intranet aziendale.

L'attività di sorveglianza sanitaria è affidata ad una struttura interna che opera in conformità alla normativa vigente (art. 41 D. Lgs. n. 81/08) e in collaborazione con professionisti esterni. La salute del personale è monitorata con il supporto di medici competenti, formalmente incaricati, che sottopongono i dipendenti alle seguenti tipologie di visite:

- pre-assuntiva;
- preventiva o in occasione del cambio di mansione;
- periodica, sulla base del piano di valutazione dei rischi;
- su richiesta del lavoratore;
- in caso di cessazione del rapporto di lavoro, ove previsto dalla normativa vigente;
- precedente alla ripresa del lavoro, a seguito di assenza per motivi di salute di durata superiore ai sessanta giorni continuativi.

I lavoratori esposti a rischi specifici sono inseriti in un programma mirato di visite mediche.

Nell'ambito delle attività di tutela dell'integrità psicofisica dei lavoratori, i medici competenti collaborano con i datori

di lavoro e con i Responsabili del Servizio di Protezione e Prevenzione nell'attività di valutazione dei rischi cui sono esposti i dipendenti, necessaria all'elaborazione del piano di sorveglianza sanitaria.

Nel 2016 si sono svolte complessivamente 2.633 visite; gli oneri relativi⁸² sono stati pari a circa 230.000 euro.

La presenza di un Presidio medico di primo soccorso, inoltre, garantisce al personale aziendale e ai visitatori un primo intervento nei casi di malessere per cui non sia necessario il trasferimento presso strutture ospedaliere.

La sorveglianza sanitaria include la prevenzione delle malattie professionali che il lavoratore può contrarre durante lo svolgimento delle mansioni, per la prolungata esposizione ai fattori di rischio presenti nell'ambiente di lavoro.

Nell'ambito delle attività svolte dalle società del Gruppo, alle quali Acea eroga il servizio di sorveglianza sanitaria, non sono presenti profili di rischio tali da poter causare patologie professionali. In ogni caso è compito del medico competente definire, di concerto con il datore di lavoro, le misure preventive, i protocolli sanitari per i profili di rischio connessi a particolari mansioni e monitorare eventuali danni alla salute dei lavoratori. Il medico competente, inoltre, nell'emettere il giudizio d'idoneità applica, ove necessario, limitazioni e prescrizioni per prevenire possibili malattie professionali.

Nel 2016 in Acea non ci sono state denunce per sospette malattie professionali.

VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE E COMUNICAZIONE

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

x

Le informazioni e i dati presentati in *Valorizzazione delle risorse umane e comunicazione riguardano*: Acea SpA, Areti, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Crea Gestioni, Gesesa, Acea Elabori, Acea Energia, Acea Produzione, Acea8cento, Acea Ambiente (entro cui sono confluite a fine dicembre Kyklos, SAO e Solemme), Aquaser (entro cui a novembre è confluita ISA), ed Ecogena.

Il capitale umano, espresso dalle competenze delle risorse che lavorano in Acea, è al centro del processo di trasformazione culturale e organizzativa in atto: il modello adottato dal Gruppo, infatti, è aperto e reticolare e promuove la partecipazione attiva delle persone nelle iniziative a supporto del cambiamento.

ACEA 2.0

In particolare, il programma Acea2.0 coinvolge tutte le società del Gruppo, con il coordinamento di una struttura di governance, e prevede la partecipazione attiva delle persone, supportate attraverso piani formazione ed engagement, alla realizzazione de **La Grande Opportunità** (Coalizione guida,

Urgency Team, team di accelerazione e di azione locale). Nel 2016 è stata lanciata la 2° Coalizione guida di Gruppo e rinnovata la composizione dell'Urgency Team; i due organismi sono stati preparati alla promozione del cambiamento con percorsi di sviluppo delle competenze comunicative e di progettazione, realizzazione e condivisione delle idee (story telling e design thinking), e attraverso iniziative di formazione volte a potenziare l'autoimprenditorialità e il self-empowerment.

Numerose le iniziative nate dall'attività di engagement, tra cui: 17 progetti ideati dai team di accelerazione, 25 iniziative promosse dai team di azione locale e 8 proposte della Coalizione guida, per un totale di 2.000 dipendenti coinvolti direttamente e di 4.000 colleghi interessati (si veda anche L'identità aziendale, paragrafo *Il programma Acea2.0*).

La formazione e lo sviluppo del personale

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

x

Le informazioni e i dati presentati in *La formazione e lo sviluppo del personale riguardano*: Acea SpA, Areti, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Acea Gori Servizi, Crea Gestioni, Gesesa, Acea Elabori, Acea Energia, Acea Produzione, Acea8cento, Acea Ambiente (entro cui sono confluite a fine dicembre Kyklos, SAO e Solemme), Aquaser (entro cui a novembre è confluita ISA), ed Ecogena.

⁸² Gli oneri relativi alle visite periodiche e pre-assuntive fanno riferimento al perimetro di rendicontazione del paragrafo.

La competitività di Acea è strettamente correlata alla qualità e alla **professionalità del capitale umano**, pertanto, la **formazione**, finalizzata all'accrescimento di competenze delle persone, **costituisce un elemento chiave** per il miglioramento delle performance e della solidità dell'azienda.

La formazione erogata al personale è finanziata anche attraverso l'adesione a **organismi interprofessionali per la formazione continua**. In particolare, le principali società del Gruppo (Acea SpA, Areti, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Acea Elabori, Acea Energia, Acea Produzione) **aderiscono al Fondo FOR.TE.** (Fondo Paritetico Interprofessionale Nazionale per la Formazione continua del terziario), che eroga finanziamenti per lo sviluppo delle competenze dei dipendenti e la crescita della capacità competitiva delle imprese.

La Funzione Personale e Organizzazione di Acea SpA elabora il **piano formativo annuale** della capogruppo, cura il raggiungimento degli obiettivi formativi di carattere generale, definisce **politiche, linee guida e strumenti** per le società del Gruppo, gestisce in maniera centralizzata la **formazione manageriale**, con percorsi formativi rivolti al top e al middle management, costruisce percorsi di **alta formazione trasversale**, focalizzata su aree tematiche di interesse comune al Gruppo, di contenuto altamente specialistico e organizzati con partner universitari e di eccellenza.

Le **società operative gestiscono autonomamente la formazione in materia di sicurezza**, per la prevenzione dei rischi connessi alle attività tecnico-operative e in relazione agli obblighi normativi previsti dal legislatore, e quella **tecnico-specialistica**, rivolta all'acquisizione di competenze e capacità peculiari del business di riferimento. Entrambe le tipologie rientrano nel piano formativo annuale societario e completano il piano di formazione della capogruppo.

Il **processo di formazione** è definito in coerenza con i **fabbisogni formativi**, rilevati in **modalità informatica** sulla piattaforma Pianetacea. La formazione è di tipo

esperienziale – privilegiando esperienze efficaci anche al di fuori del luogo di lavoro –, **tradizionale** – in aula con lezioni frontali o in affiancamento – e in modalità **e-learning**.

Il processo formativo termina con la **valutazione del livello di soddisfazione** dei discenti sugli aspetti organizzativi e la qualità della docenza, e con la consuntivazione delle partecipazioni nella **reportistica periodica**.

I **principali obiettivi formativi perseguiti nel 2016** sono stati: agevolare nel personale la comprensione della visione strategica del programma Acea 2.0 e supportare il processo di cambiamento; favorire l'integrazione culturale, attraverso momenti d'incontro e scambio tra le società del Gruppo; aumentare il livello di motivazione e soddisfazione delle persone, attraverso iniziative di ascolto e di follow-up; diffondere una cultura della sicurezza preventiva, con la responsabilizzazione delle figure preposte.

ACEA 2.0

La piena implementazione del programma Acea 2.0 ha determinato importanti cambiamenti organizzativi. Nel 2016 è stato pertanto necessario implementare **interventi formativi** volti a diffondere le nuove modalità di lavoro, potenziare le conoscenze digitali e procedurali del personale e gestire gli impatti generati dal cambiamento sulle componenti psicologiche e motivazionali delle persone (fattori sociali, relazionali, emotivi).

In generale, gli interventi di formazione hanno inteso costruire conoscenza e fiducia attorno alle dinamiche organizzative in atto (come il Workforce Management, che impiega strumenti digitali, nuovi ruoli organizzativi e nuove modalità di lavoro) e consolidare il senso di squadra, privilegiando la modalità esperienziale e il ricorso alle metafore (*dragon boat, cooking e survival learning* ecc.) (si veda il box di approfondimento).

Per la **tutela della salute e della sicurezza nei luoghi**



LA FORMAZIONE ESPERIENZIALE A SUPPORTO DEL CAMBIAMENTO

x

Nel 2016, i principali **percorsi formativi di tipo esperienziale**, rivolti alle società operative del Gruppo, a supporto del **processo di business transformation** sono stati:

- **Food Distribution Acea**, rivolto al personale della società operativa Areti che, attraverso la metafora della cucina, ha esplorato ambiti fondamentali del cambiamento, come la nuova modalità di organizzazione del lavoro, la capacità di operare in autonomia e in collaborazione ecc.;
- **Make Future With...Acea**, incentrato sul format del cambiamento, che ha coinvolto 154 persone della società Acea Ato 5;
- **Acea Distribuzione2.0**, 142 persone coinvolte in due giornate di formazione, volte a presentare la nuova struttura organizzativa della società Areti, rafforzare il senso di squadra e promuovere la consapevolezza del ruolo;
- **Areti...siamo noi** 174 tecnici coinvolti in attività esperienziali concepite per ricreare, in ambiente formativo, le dinamiche operative tra le diverse figure previste dal WFM, anche attraverso l'uso del tablet;
- **In volo verso...Acea 2.0**, dedicato alla famiglia professionale "customer care" e svolto in partnership con l'**Alitalia Training Academy**, ha coinvolto complessivamente 233 persone delle società Acea Energia, Acea Ato2, Areti e Acea8cento con l'obiettivo di sviluppare la consapevolezza del ruolo, l'attitudine alla collaborazione inter-funzionale e indicare un nuovo modo di concepire il cliente.

di lavoro, i principali percorsi formativi, erogati anche attraverso la piattaforma e-learning Pianetacea, hanno riguardato la formazione obbligatoria sulla **sicurezza di base**, la formazione per **addetti al primo soccorso e addetti al servizio antincendio**.

Sempre in materia di sicurezza, Acea ha organizzato un percorso di **guida sicura**, svolto con la collaborazione del Centro Guida Sicura ACI Vallelunga, che ha permesso ai

partecipanti di rafforzare le competenze di guida, grazie ad esercitazioni pratiche svolte con il supporto di trainer; l'esperienza ha coinvolto **155 persone**, prevalentemente il **personale dispacciato**, che fa ampio uso dei veicoli aziendali.

Inoltre, Areti ha allestito una struttura dedicata alle attività di informazione, formazione e addestramento per la salute e sicurezza sul lavoro: il **Training Camp** (si veda il box dedicato). È proseguita nell'anno la formazione obbligatoria somministrata

IL TRAINING CAMP DI ARETI

x

Il Training Camp è uno spazio formativo dedicato alla sicurezza sul lavoro, posto all'interno di un edificio di servizio della cabina primaria Collatina, in cui si svolgono sessioni formative teoriche (norme, disposizioni aziendali) e di addestramento pratico (applicazione ed esercitazione su procedure di sicurezza, antincendio e primo soccorso) del personale operativo di Areti; lo spazio è reso disponibile anche alle altre società del Gruppo e, su richiesta, a società/enti esterni.

Nella struttura vengono simulati gli interventi operativi che il personale esegue nel normale svolgimento delle attività di esercizio e manutenzione delle reti elettriche di distribuzione e di illuminazione pubblica.

Gli ambiti formativi riguardano la prevenzione del rischio elettrico (il principale rischio dell'attività); la formazione obbligatoria sui dispositivi di protezione individuale e le misure di protezione collettiva; l'esercizio delle reti elettriche e manovre sulle apparecchiature; la salita/discesa in sicurezza sui sostegni delle linee elettriche di media e bassa tensione; la salita/discesa in sicurezza sulle scale portatili sviluppabili; l'accesso in sicurezza ai luoghi confinati sotterranei; l'esercitazione all'uso di strumenti di lavoro/di sicurezza (ad esempio il selettori cavo, la tranciacavi, il rilevatore gas/ossigeno) e all'esecuzione di giunti; le nozioni di antincendio, primo soccorso, addestramento all'emergenza individuale/di squadra in un simulatore di ambiente pericoloso (c.d. labirinto). In base alle necessità, vengono anche organizzati corsi su attività specifiche come la formazione obbligatoria alla conduzione ed uso degli autostelliti oppure quella sulla segnaletica temporanea di cantiere.

Particolarmente importante e apprezzata è l'attività di addestramento all'emergenza in ambiente pericoloso, che offre anche interessanti sviluppi attorno al tema, molto attuale, della psicologia nell'emergenza. Nel 2016 sono state formate più di 1.300 persone ed erogate oltre 670 ore di formazione.

tramite la piattaforma multimediale di Gruppo, **Pianetacea**, relativa a: Codice Etico del Gruppo, Responsabilità Amministrativa degli Enti (D.Lgs. 231/01) e anticorruzione, Codice della Privacy (D.Lgs. 196/03), sicurezza di base; nel 2016, è stato avviato il corso sul **sistema di gestione qualità ambiente sicurezza ed energia** (QASE). Complessivamente sono stati erogate circa 2.800 ore di formazione online.

La divulgazione dei valori etici di Gruppo e di alcuni ambiti normativi rilevanti avviene anche mediante pubblicazione sul portale intranet e nel sito web istituzionale. Con riferimento al personale neoassunto, nell'ambito della formazione di ingresso, sono sempre previsti moduli dedicati alla missione aziendale, al **Codice Etico** e al **Codice della Privacy**.

Nel 2016 la società Acea Energia ha inteso sviluppare la conoscenza del Modello Organizzativo di Gestione e del Codice Etico presso il personale aziendale, attraverso incontri formativi, tenuti dalla Funzione Audit della capogruppo,

organizzati per gli uffici maggiormente esposti al rischio corruzione/conflitto di interessi; tra questi si segnala il corso svolto a favore di 130 dipendenti di Acea Energia sul D. Lgs. 231/01 e anticorruzione.

Per ciò che concerne la **formazione tecnico-specialistica**, sono stati organizzati corsi rivolti al personale con competenze specifiche su: l'analisi di bilancio, la gestione energetica, per i dipendenti che si occupano di diagnosi energetiche periodiche e sostengono l'esame previsto dalla certificazione, il **nuovo Codice degli appalti**, la **normativa ambientale** (si vedano i box dedicati). Inoltre, in linea con l'aggiornamento dei sistemi operativi, si è svolto il percorso **Twins on SAP** per l'avvio del nuovo sistema operativo per la gestione del servizio di maggior tutela e quello d'illuminazione perpetua e sono stati organizzati i corsi **SAP HCM** per la gestione del personale e quelli relativi alla procedura acquisti su sistema **SAP SRM e SAP IDM**.

L'APPALTO PUBBLICO DEI LAVORI: NORMATIVA E REGOLAMENTO DI ESECUZIONE

x

L'Appalto pubblico dei lavori è un progetto formativo definito a seguito dell'entrata in vigore del nuovo Codice dei contratti pubblici; è stato organizzato in collaborazione con **LUISS Business School** e ha coinvolto 96 persone, esaminando, sia dal punto di vista della giurisprudenza che dell'applicazione pratica, le nuove disposizioni relative alla fase di affidamento del contratto, i numerosi istituti coinvolti, le linee portanti del nuovo Codice, gli elementi di innovazione per le procedure sopra e sotto soglia e le delicate problematiche relative alla gestione del periodo transitorio.

LA NORMATIVA AMBIENTALE

x

Nel 2016 si è svolta la II° edizione del percorso formativo sulla normativa ambientale, organizzato in collaborazione con l'**Università degli Studi Roma Tre** – Dipartimento di Giurisprudenza, con l'obiettivo di sensibilizzare il personale al rispetto del tessuto sociale e dell'ambiente di riferimento, con focus su temi specifici tra cui: rifiuti, difesa del suolo, tariffa del servizio idrico e inquinamento elettromagnetico. Il percorso si è svolto nell'arco di sei giornate e ha coinvolto 172 persone.

Le attività di formazione tradizionale ed esperienziale hanno previsto, complessivamente, 681 corsi (erano 577 nel 2015), per 1.723 edizioni (erano 1.439 nel 2015) ed hanno coinvolto la totalità del personale. La piattaforma e-learning, inoltre, ha previsto 10 corsi a cui hanno preso parte 139 dipendenti, di cui il 49% donne.

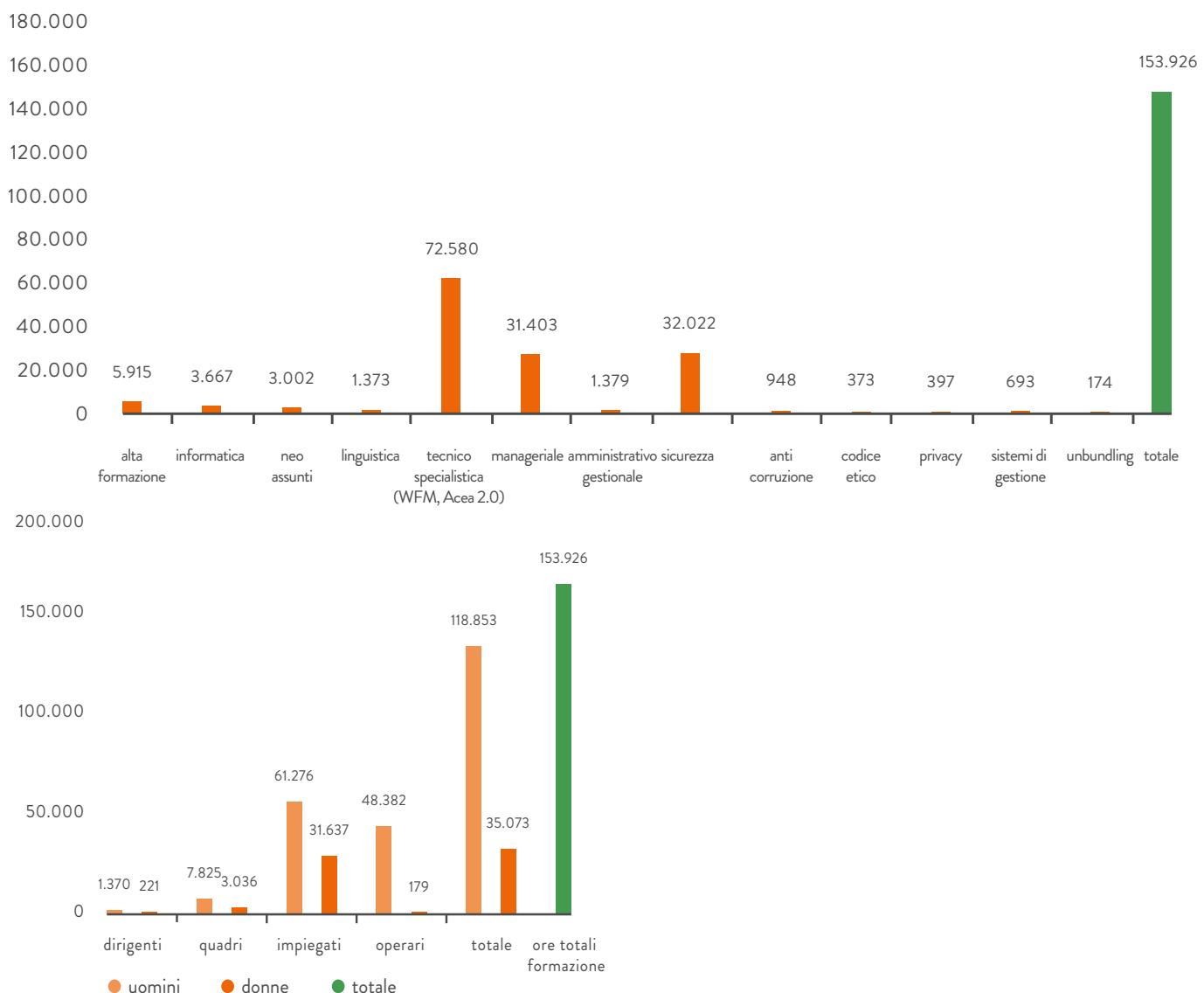
Le 153.926 ore di formazione erogate nell'anno (in forma tradizionale, esperienziale e in e-learning), seppur con una lieve contrazione rispetto alle circa 170.100 ore del 2015, si mantengono su valori elevati (si veda grafico n. 38 e tabella n. 36).

Le ore di formazione pro capite⁸³ complessive sono 33 (erano 36,4 nel 2015); inoltre, analizzando il dato in ottica di genere, le ore di formazione pro capite erogate agli uomini sono pari a 33,2 e quelle fruite dal personale femminile ammontano a 32,3.

Complessivamente gli oneri sostenuti per l'erogazione dei corsi, al netto delle attività di programmazione della didattica e di allestimento degli spazi ad essa destinati, sono pari, nel 2016, a 1.206.685 euro (tabella n. 36).

⁸³ L'indicatore è stato costruito rapportando il numero delle ore di frequenza (153.926 nel 2016) al numero complessivo di dipendenti (4.668 nel 2016).

GRAFICO N. 38 – ORE DI FORMAZIONE: RIPARTIZIONE PER TIPOLOGIA FORMATIVA E PER QUALIFICA (2016)



NB: l'articolazione per qualifica delle ore di formazione *pro capite* è la seguente: 20 ore per i dirigenti, 20 per i quadri, 33 per gli impiegati e 36 per gli operai.

TABELLA N. 36 - INDICATORI SOCIALI: FORMAZIONE (2015-2016)

I CORSI E I COSTI DELLA FORMAZIONE TRADIZIONALE ED ESPERIENZIALE

tipologia corsi	corsi (n.)		edizioni (n.)		formazione (ore)		costi (euro)	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
alta formazione	8	3	16	11	6.696	5.803	65.274	71.954
informatica	87	12	296	152	32.416	3.667	21.652	1.360
inserimento neo-assunti (*)	13	24	15	40	1.047	3.002	520	6.240
linguistica	9	14	14	17	1.164	1.373	10.200	16.751
tecnico-specialistica	212	415	357	1.094	33.397	72.580	226.902	364.946
manageriale	28	17	118	66	41.122	31.374	762.865	431.645
amministrativo-gestionale (*)	6	12	9	55	3.959	1.379	21.570	2.160
sicurezza	214	102	614	288	49.534	31.688	321.066	311.628
anticorruzione	0	1	0	9	0	232	0	0
totale	577	681	1.439	1.723	169.335	151.098	1.430.049	1.206.685

I CORSI E I COSTI DELLA FORMAZIONE EROGATA CON LA PIATTAFORMA E-LEARNING PLANETACEA

tipologia corsi	corsi (n.)		formazione (ore)		costi (euro)	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
alta formazione	1	1	154	112	2.086	360
manageriale	1	2	13	29	2.086	720
sicurezza	2	2	200	334	2.086	720
codice della Privacy (D. Lgs. 196/03)	1	1	138	397	2.086	360
Codice Etico	1	1	113	373	2.086	360
anticorruzione (D. Lgs. 231/01)	1	1	110	716	2.086	360
unbundling	1	1	54	174	2.086	8.000
sistemi di gestione QASE	-	1	-	693	-	360
totale	8	10	782	2.828	14.600	11.240

RIPARTIZIONE ORE DI FORMAZIONE PER QUALIFICA E GENERE

qualifica	2015			2016		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
dirigenti	3.293	614	3.907	1.370	221	1.591
quadri	9.244	2.966	12.210	7.825	3.036	10.861
impiegati	68.423	35.713	104.136	61.276	31.637	92.913
operai	49.653	211	49.864	48.382	179	48.561
totale	130.613	39.504	170.117	118.853	35.073	153.926

(*) La formazione erogata ai neo assunti e quella amministrativo-gestionale viene realizzata prevalentemente con la docenza di risorse interne al Gruppo.

La collaborazione con il mondo universitario e le scuole superiori

Acea sviluppa **partnership e collaborazioni con le Università**, partecipa ad attività di studio e ricerca, si rende disponibile a occasioni di **incontro tra aziende e studenti** e stipula **convenzioni** per la promozione di stage e tirocini formativi. Nel 2016 le principali iniziative sono state:

- **Career Day Luiss, "I giovani e il lavoro" 20ª edizione**, un evento volto a favorire l'incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro, fornendo agli studenti gli strumenti per coniugare le conoscenze acquisite alla fine del percorso universitario con le reali opportunità offerte dal mercato del lavoro;
- **Job Meeting 2016**, un'iniziativa organizzata presso la facoltà di Ingegneria dell'Università La Sapienza di Roma, rivolta a laureati e laureandi di tutte le aree disciplinari, al fine di creare un'occasione di incontro tra i giovani e importanti realtà del mondo lavoro, della formazione e dell'orientamento;
- **Career Day AlmaLaurea**, un evento organizzato dal consorzio AlmaLaurea con la finalità di far incontrare i responsabili delle risorse umane delle aziende e gli studenti universitari; AlmaLaurea ha conferito ad Acea il riconoscimento *We Hired Better* per aver attuato **le migliori politiche di inserimento di giovani nelle aziende del Gruppo**;
- **Placement UniClamOrienta**, un'iniziativa organizzata dall'Università degli Studi di Cassino per orientare i giovani verso il mondo del lavoro e permettere alle aziende di incontrare candidati idonei allo svolgimento del tirocinio.

Nel corso dell'anno Acea ha dato un contributo economico al **master in Management e responsabilità sociale d'impresa**, presso la Facoltà di Scienze Sociali Pontificia Università San Tommaso (Angelicum), erogando due borse di studio, a copertura della quota d'iscrizione, e offrendo prioritariamente tale opportunità a figli di dipendenti delle società del Gruppo; inoltre, l'azienda mette a disposizione **le competenze professionali** del proprio personale nell'ambito di corsi e master universitari o per seguire i tesisti nella redazione del loro elaborato finale e nell'ambito di **progetti a carattere**

tecnico condotti in ambito ambientale, energetico, d'illuminazione pubblica e idrico.

In particolare, nel 2016, **personale aziendale** qualificato è intervenuto in veste di docente o con testimonianze aziendali nell'ambito di **master universitari** che hanno trattato temi legati alla **responsabilità sociale d'impresa**, all'**innovazione illuminotecnica**, alla **cyber security**, **resilienza dei contesti urbani**, alla **governance** e alle **frodi aziendali**.

Nel 2016 le società del Gruppo hanno attivato complessivamente **14 stage formativi** e ha stabilizzato **18 giovani** precedentemente inseriti con contratti professionalizzanti, in tirocinio o in stage.

I sistemi incentivanti e la valutazione del personale

Al 31.12.2016 l'importo delle passività di bilancio destinate al TFR e ad altri piani a benefici definiti, da erogarsi ai dipendenti al termine dell'attività in azienda, ammonta a 109,5 milioni di euro, sostanzialmente invariato rispetto 2015 (+0,9%).

La politica retributiva adottata da Acea è volta a garantire **l'applicazione del principio meritocratico** nella valutazione del personale e, conseguentemente, a ricercare la selettività degli interventi remunerativi, fissi e variabili. I sistemi di valutazione, definiti in coerenza con tale scelta e in continuità con la revisione della strumentazione gestionale avvenuta negli anni precedenti, sono molteplici e vengono definiti in relazione ai profili aziendali.

All'**Amministratore Delegato** e all'**alta direzione**, composta dai **dirigenti del Gruppo con responsabilità e ruoli strategici**, è riservato il **sistema incentivante di lungo periodo (triennale) Long Term Incentive Plan (LTIP)**.

La struttura dell'**LTIP 2016-2018** mutua quella del triennio precedente, essendo stata valutata dal Comitato per le Nomine e la remunerazione rispondente agli obiettivi definiti dagli organi di governo per gli istituti di questa natura (delibera n.22/2016). La scelta della maturazione dell'**eventuale bonus**, con **ciclo triennale**, intende garantire la continuità delle performance aziendali, orientando l'azione del **management** a risultati **di medio e lungo periodo**.

e innescando meccanismi virtuosi di creazione di valore per gli **stakeholder**.

Il LTIP è calcolato in percentuale sulla Retribuzione Annuale Lorda (RAL) ed è subordinato al raggiungimento di obiettivi di natura economico-finanziaria individuati dal Comitato per le Nomine e la Remunerazione (MOL e ROIC), e di quelli legati all'apprezzamento del titolo sul mercato azionario (*Total Shareholder Return* – misurazione dell'andamento ed apprezzamento del valore del titolo Acea rispetto ad un paniere di società comparabili). Al termine di ciascun triennio di riferimento viene, eventualmente, erogato il **bonus** in funzione del grado di raggiungimento degli obiettivi economico-finanziari e di redditività, ossia della misurazione della *performance* aziendale relativa al triennio.

A **top e middle management** (dirigenti e quadri) è applicato il **sistema incentivante di breve periodo (annuale): Management by Objectives (MBO)**.

Al fine di creare un collegamento sinergico tra strategia e gestione operativa dell'azienda, il sistema **MBO** prevede l'erogazione di un compenso variabile in ragione del **raggiungimento di obiettivi – individuali e di Gruppo** – assegnati ad inizio anno, nonché della **valutazione** della congruità dei **comportamenti organizzativi agiti**, rispetto ad un modello di *Leadership* atteso. Il sistema di incentivazione in vigore si focalizza, quindi, sulla valutazione globale della persona (*Performance e Leadership*) e sul raggiungimento di obiettivi individuali quali-quantitativi.

Per l'effettiva erogazione del premio, il meccanismo connesso al sistema di MBO prevede un sistema di "cancelletti di accesso" (gate) costituiti da **quattro obiettivi di Gruppo**, tre di natura economico-patrimoniale e uno legato agli aspetti qualitativi dei servizi erogati (MOL, Utile Netto, Posizione Finanziaria Netta e **QUALITY AWARD**). Nel 2016 è stato elaborato un nuovo catalogo degli obiettivi di Gruppo, semplificati e ridotti nel numero, che contiene un set di indicatori da assegnare ai manager per trasformare le linee strategiche in risultati concreti.

Al personale in servizio con qualifica di **quadro, impiegato ed operaio** – anche con rapporto di lavoro part-time, a tempo determinato, contratto di apprendistato – **viene annualmente erogato il premio di risultato**: un corrispettivo di natura economica assegnato ai dipendenti come riconoscimento e **in condivisione dei buoni risultati conseguiti dall'azienda**. I criteri di erogazione del premio sono definiti alla luce del principio meritocratico, con l'utilizzo di un sistema di **valORIZZAZIONE DEL CONTRIBUTO INDIVIDUALE** (raggiungimento degli obiettivi assegnati e comportamenti agiti), e il corrispettivo economico è calcolato su parametri di produttività, redditività e di salute e sicurezza sul lavoro.

In Acea8cento, la società del Gruppo che cura i canali telefonici di relazione con il cliente, il sistema premiante tiene conto degli indicatori di **qualità erogata** che derivano dalle indagini realizzate con la tecnica del *mystery calling*, cioè tramite la simulazione di telefonate di clienti ai call center Acea.

La *business transformation* ha ridisegnato le relazioni con i clienti per migliorarne la soddisfazione e la *customer experience*. A tal fine, Acea Energia ha modificato il sistema incentivante rivolto agli operatori del front-end che prevede la redazione di una scheda di valutazione degli operatori basata su **indicatori di performance quali/quantitativi** e l'erogazione di un riconoscimento economico differenziato in base alle valutazioni individuali, ed erogato con cadenza quadrimestrale.

Sono inoltre previsti alcuni **benefit** per i dipendenti, - anche per quelli in part-time, a tempo determinato e con contratto di apprendistato - come **le mensilità aggiuntive, i buoni pasto**

(ticket), uno sconto sulla tariffa per l'energia elettrica (per il solo personale assunto prima del 9 luglio 1996), le agevolazioni riconosciute tramite il Circolo Ricreativo Aziendale (CRA), la **polizza sanitaria integrativa**, il Fondo Previndai per i dirigenti e il fondo pensione complementare di settore - Fondo Pegaso – per i dipendenti. Per i dirigenti sono previsti ulteriori benefit, come l'utilizzo di autovettura aziendale e il rimborso delle spese di carburante.

Il Sistema di gestione delle persone, **applicato a tutta la popolazione aziendale**, prevede un **processo di valutazione individuale (Performance Management)** che misura la **performance** conseguita – ossia il raggiungimento degli obiettivi assegnati - e la **leadership** – la capacità di ciascuno di saper guidare le persone e agire favorendo il cambiamento, nel rispetto del sistema valoriale di riferimento.

Il processo si pone le seguenti finalità:

- creare una cultura sempre più fondata sul **merito**, sul **valore** e sul **coinvolgimento** delle persone che lavorano nel Gruppo;
- aumentare la consapevolezza del **ruolo** e del **contributo** individuale;
- aumentare la **motivazione**, gli stimoli e il riconoscimento delle persone;
- allineare le persone ai valori aziendali, rendendoli partecipi dei traguardi e dei risultati conseguiti.

ACEA

2.0

Nel 2016 l'innovazione introdotta dal programma Acea 2.0 ha interessato anche l'applicativo del **Sistema di gestione delle persone**, per supportare al meglio i valutatori nella gestione del processo (assegnazione, monitoraggio e consultivazione degli obiettivi). In particolare, il **sistema informatico è stato completamente riprogettato** con l'introduzione dell'applicativo Success Factors: un applicativo composto da moduli gestionali integrati di *Recruiting, Performance, Learning e Compensation*. La natura *cloud* dell'applicativo consente l'accessibilità da qualsiasi luogo e in qualsiasi momento offrendo ai manager una gestione più flessibile.

La comunicazione interna

In Acea la comunicazione interna contribuisce a sviluppare nel personale la **conoscenza del Gruppo e dei suoi obiettivi**, diffondere la **cultura aziendale**, promuovere e preservare un **buon clima interno** e sviluppare nelle persone il **senso di appartenenza all'azienda e la vicinanza ai suoi principi e valori**.

ACEA

2.0

In continuità con il percorso intrapreso lo scorso anno, nel 2016, l'obiettivo principale dell'**Unità Comunicazione Interna** è stato quello di favorire il cambiamento in atto, supportando il **programma Acea2.0**, e **sensibilizzare** il personale **alla sostenibilità ambientale e sociale**, con campagne mirate alla riduzione dei consumi energetici e alla solidarietà. In generale, le campagne di comunicazione sono state concepite con l'intento di rendere **più efficaci, coinvolgenti ed emozionali i messaggi veicolati**, utilizzando, oltre agli strumenti classici (e-mail e pop-up), teaser, video, realizzati anche grazie al coinvolgimento dei dipendenti, e installazioni visive (forex, vinili adesivi e pannelli). I principali strumenti di comunicazione verso il personale sono l'invio di **e-mail** in posta elettronica e la **intranet aziendale**, un portale che **diffonde quotidianamente notizie e avvisi** di interesse per i dipendenti, evidenziando con pop-up e teaser quelli più rilevanti, e presenta **sezioni di approfondimento** su Sicurezza, Sistemi di gestione, Formazione, Informatica, Normativa di riferimento (come il D. Lgs. 231/01), Mobility

Management, Diversity ecc.

In particolare, tramite intranet è possibile:

- reperire le **principali informazioni sulle società e il personale** del Gruppo;
- accedere alla rubrica telefonica interna;
- consultare i documenti ufficiali (Bilanci, Codice Etico, politiche, ecc.);
- reperire le procedure aziendali e i regolamenti;
- accedere alle disposizioni organizzative di ciascuna società del Gruppo;
- leggere la rassegna stampa quotidiana, i comunicati stampa e la rassegna istituzionale;
- scaricare e visualizzare video e gallerie fotografiche (teaser) sugli eventi aziendali.

Nel 2016 il portale **si è arricchito** di una nuova **sezione** di approfondimento denominata **Il Gruppo Acea SiCura di Te**, nata con l'obiettivo di testimoniare **l'impegno del Gruppo sul tema della tutela e della sicurezza sul lavoro**; la sezione è stata utilizzata anche per veicolare gli aggiornamenti e le informazioni relative al **Safety Day**, la giornata aziendale organizzata per sensibilizzare il personale del Gruppo attorno al tema della sicurezza sul lavoro, con lo svolgimento simulazioni operative, workshop e seminari. È stata inoltre aggiornata la sezione **4 you service desk**, migliorando il sistema operativo di assistenza e supporto utenti di ICT, reso più rapido e digitale.

ACEA 2.0

Tre gli eventi tematici ideati con l'obiettivo di stimolare **il coinvolgimento dei dipendenti nelle diverse attività aziendali** che hanno riscosso grande partecipazione: **Il Capitale umano**, un'iniziativa concepita per raccontare, attraverso la realizzazione di 16 cortometraggi della durata di 3 minuti, il cambiamento in atto; **l'evento sportivo Roma 2016** nel corso del quale, parallelamente allo svolgimento delle partite, è stato allestito il primo Villaggio2.0, uno spazio comune dove i dipendenti delle società del Gruppo hanno organizzato **16 stand** sul tema del cambiamento e della digitalizzazione, sfidandosi nella preparazione di pietanze regionali, in rappresentanza del proprio territorio di provenienza; **Acea open day**, in occasione del quale **Acea ha aperto le porte ai familiari dei dipendenti**, coinvolgendo più di 300 persone. Gli ospiti, dopo un tour nella sede centrale, hanno votato l'albero di Natale più bello fra quelli realizzati dalle società partecipanti ed esposti ai piani della sede centrale. A seguire si è tenuto un vernissage della mostra fotografica realizzata dai dipendenti sul tema del cambiamento, con giochi e merenda nella speciale area dedicata ai bambini. L'evento si è concluso presso il salone del pubblico con un momento

di intrattenimento digitale e i saluti e gli auguri natalizi dei vertici aziendali agli ospiti presenti.

ACEA 2.0

In coerenza con la nuova Acea digitale, l'Unità Comunicazione interna ha inoltre realizzato **campagne** a supporto di progetti ideati per rendere **più interattivi servizi e strumenti di lavoro** quotidianamente utilizzati dai dipendenti, tra cui: la campagna **Cambiare passo, insieme possiamo**, legata all'introduzione della modalità *paperless* di buoni pasto e cedolino paga, più agevoli da consultare e a minore impatto ambientale, e il lancio del nuovo sito con **Ti presento acea.it**.

Per veicolare e valorizzare i **principi legati al benessere aziendale**, sono state realizzate due campagne di comunicazione: **Valore**, il *job posting* interno nato per dare visibilità agli annunci di lavoro, in coerenza con i bisogni organizzativi, e offrire ai dipendenti la possibilità di candidarsi valorizzando le proprie competenze e aspirazioni professionali e la campagna a supporto del progetto pilota **E.L.E.N.A.** per la sperimentazione dello *smartworking* in azienda (si veda anche il paragrafo *Diversità e Pari opportunità*).

La **tutela dell'ambiente e la promozione della solidarietà** hanno caratterizzato altre **campagne di comunicazione** organizzate anche grazie al coinvolgimento attivo del personale.

Tra le iniziative solidali, si segnalano, nell'anno: **Roma adotta Amatrice** per la raccolta di fondi indetta da Roma Capitale, in collaborazione con il consorzio GSI (gestore mensa aziendale), in favore delle popolazioni colpite dal sisma. Anche la tradizionale **consegna del pacco dono di Natale** ai dipendenti è stata l'occasione per **valorizzare il sostegno di Acea alle zone terremotate**, con la scelta di prodotti provenienti dalle aziende locali e la devoluzione alla Onlus Ricostruire Subito di un importo pari al 5% del valore di ogni pacco.

Con riferimento al tema della sostenibilità ambientale è stata realizzata la campagna **Spegniamo lo spreco**, organizzata, in partnership con ENEA (Agenzia nazionale per le nuove tecnologie, l'energia e lo sviluppo economico sostenibile) nell'ambito dell'adesione all'iniziativa di efficienza energetica **Italia in Classe A**, con l'obiettivo di sensibilizzare il personale al corretto utilizzo delle apparecchiature elettriche ed elettroniche, degli impianti d'illuminazione e di climatizzazione degli uffici.

Nel 2016 **Acea ha ricevuto da Aretè Comunicazione Responsabile, come seconda classificata, il premio ASCAI 2016 - Comunicazione interna**, per la qualità delle attività di comunicazione interna legate all'aggregazione e al rafforzamento del senso di appartenenza al Gruppo, attraverso l'utilizzo di contenuti e tecniche innovative come il linguaggio teatrale e quello cinematografico.

DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

x

Le informazioni e i dati presentati in *Diversità e pari opportunità* riguardano: Acea SpA, Areti, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Energia, Acea Produzione, Acea8cento, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Acea Elabori, Acea Gori Servizi, Crea Gestioni, Gesesa, Lunigiana, Acea Ambiente (entro cui sono confluite a fine dicembre Kyklos, SAO e Solemme), Aquaser (entro cui a novembre è confluita ISA), ed Ecogena.

Acea, in ottemperanza a quanto stabilito dalla normativa⁸⁴, inserisce e integra in azienda **personale appartenente alle categorie protette** (diversamente abili, orfani ecc.), garantendo loro, anche grazie all'attività dell'Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi Civili (ANMIC), servizi di sostegno, assistenza e strumenti tecnici di supporto, atti ad agevolare lo svolgimento delle mansioni affidate. Il personale appartenente a categorie protette, al **31.12.2016**,

include **243 dipendenti** (154 uomini e 89 donne). In azienda è presente una **Commissione per le Pari Opportunità (CPO)**, vige un *Regolamento per la tutela della dignità delle donne e degli uomini* e, dal 2015, è stato istituito il **Comitato Diversity**, in coerenza con i principi espressi nel *Codice Etico* e in linea con quanto stabilito dalla *Carta per la gestione delle diversità* (si veda il box dedicato).

IL COMITATO DIVERSITY

Nel 2016 il Comitato Diversity ha proseguito l'azione di sensibilizzazione del personale rispetto alle politiche di *diversity management* e *gender equality*.

In particolare, in anticipo rispetto alla recente legge n. 76 del 20 maggio 2016, Acea ha esteso il diritto a usufruire di un **periodo di permesso retribuito ai dipendenti che, indipendentemente dall'orientamento sessuale, contraggano matrimonio o unione civile riconosciuti da uno stato dell'Unione Europea**, anche in assenza di trascrizione nei registri dello stato civile italiano, equiparando tale tipologia di permesso alle licenze matrimoniali.

L'azienda, in attuazione dell'art. 24 del D.Lgs. n. 80/2015, nell'ambito della Riforma del Lavoro c.d. "Jobs Act", ha riconosciuto il diritto al **congedo indennizzato per le donne vittime della violenza di genere** inserite nei percorsi di protezione, debitamente certificati dai servizi sociali del comune di residenza o dai centri antiviolenza o dalle case rifugio.

Inoltre, in linea con i dettami normativi, ha concesso la **fruizione del permesso retribuito per lutto o documentata grave infermità ai componenti la famiglia anagrafica, anche non conviventi, indipendentemente dalla relazione di parentela**.

A novembre Acea è stata la **prima multiutility italiana ad aderire alla fondazione Parks Liberi e Uguali**.

Tra le iniziative in corso si segnala l'implementazione nella sezione Diversity, presente nella intranet aziendale, dello spazio *health*, con link ai principali centri di prevenzione socio-sanitaria e tutela anti-violenza operanti sul territorio.

Nel 2016 Acea ha realizzato due importanti iniziative per favorire la diffusione di modelli di lavoro più sostenibili: la **costituzione**, entro la Funzione Personale e Organizzazione di Acea SpA, dell'**Unità People Care** per promuovere, in modo

sistematico, la valorizzazione delle diversità, dell'inclusione e della conciliazione vita-lavoro e la sperimentazione del **progetto pilota E.L.E.N.A** volto a valutare gli effetti di politiche di *work-life balance* sulla produttività individuale.

IL PROGETTO E.L.E.N.A

A ottobre Acea ha aderito a un progetto europeo, **E.L.E.N.A. (Experimenting flexible Labour tools for Enterprises by eNgaging men And women)**, coordinato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri, dal Dipartimento Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri e con la collaborazione scientifica dell'Università Bocconi di Milano, per la sperimentazione e il monitoraggio scientifico degli effetti di politiche di *work-life balance* sulla produttività individuale e il benessere delle persone e dell'organizzazione.

Per l'avvio della sperimentazione sono state selezionate **200 persone**, appartenenti a 9 società del Gruppo (Acea SpA, Acea Ato 2, Areti, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Energia, Acea8cento, Acea Elabori, Acea Gori, Acea Ato 5) e con esigenze di accudimento familiare.

Il progetto ha una durata di 9 mesi, nel corso dei quali le 200 persone potranno, per un giorno a settimana, lavorare da qualsiasi luogo, anche da casa, attraverso l'utilizzo di strumenti di lavoro tecnologici come il *tablet*.

Il progetto ha previsto una fase di sensibilizzazione del contesto organizzativo, con incontri finalizzati all'illustrazione dei contenuti e delle finalità, e una fase di formazione dei 200 dipendenti coinvolti e dei 130 responsabili, con particolare attenzione ai profili della sicurezza.

La portata innovativa del progetto sta nella destrutturazione dei vincoli connessi a luogo e orario di lavoro, riconoscendo alla persona autonomia, responsabilità nel definire le modalità di lavoro e focalizzazione sull'obiettivo.

Acea, nell'anno, ha promosso e supportato iniziative di rilievo sociale, organizzando eventi che, oltre ad avere grande visibilità esterna, hanno coinvolto i dipendenti: in particolare, nell'ambito della giornata Internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne indetta dall'ONU, l'azienda ha **organizzato la terza edizione dell'evento Mai più per la lotta contro ogni forma di discriminazione, disparità e abuso**, sensibilizzando i dipendenti e valorizzando, per il tramite della stampa, la posizione del Gruppo nel contrasto alla violenza di genere. L'evento ha affrontato il tema della "mal-educazione ad amare", poiché, come ormai dimostrato, l'incapacità di gestire i sentimenti è spesso causa di femminicidi o di atti persecutori. Inoltre, Acea ha nuovamente partecipato all'**evento Roma Pride** per confermare l'impegno contro ogni forma di pregiudizio, violenza, discriminazione e a favore dei diritti delle persone LGBT (Lesbiche, Gay, Bisessuali e Transgender) con la motivazione che "Acea abbraccia ogni tipo di famiglia".

Acea partecipa a eventi **istituzionali di riflessione e confronto sulle tematiche di genere**: nell'anno è intervenuta, con una testimonianza della Presidente, nell'ambito dell'incontro "**Insieme contro la violenza sulle donne: prevenzione, contrasto, recupero**", promosso da Roma Capitale, e ha preso parte all'iniziativa lanciata dal Corriere della Sera con la pagina facebook "**What would you do if you weren't afraid?**" dove personalità femminili, tra cui la Presidente di Acea, hanno raccontato le proprie esperienze di successo e gli ostacoli incontrati per superare gli stereotipi che limitano la presenza femminile ai vertici delle organizzazioni e delle istituzioni.

Acea, con alcune tra le principali aziende italiane quotate presiedute da donne, partecipa anche a gruppi di lavoro costituiti con l'obiettivo di alimentare la riflessione attorno ai temi della sostenibilità e della diversità e inclusione, al fine di **promuovere la diffusione di best practice**.

⁸⁴ Legge n. 68/99.

LA VITA ASSOCIAUTIVA IN ACEA

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Le informazioni e i dati presentati in *La vita associativa in Acea* riguardano: Acea SpA, Areti, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Acea Elabori, Acea8cento, Acea Energia e Acea Produzione.

Il Circolo Ricreativo Aziendale (CRA), l'Associazione Medaglie d'oro, l'Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi Civili (ANMIC) e il Nucleo ACLI (Associazioni Cristiane Lavoratori Italiani) sono le principali strutture che in azienda svolgono attività di tipo sociale, coinvolgendo in modo diretto i dipendenti.

In particolare, nel 2016, i soci iscritti al Circolo ricreativo aziendale, inclusi i dirigenti, sono 4.620.

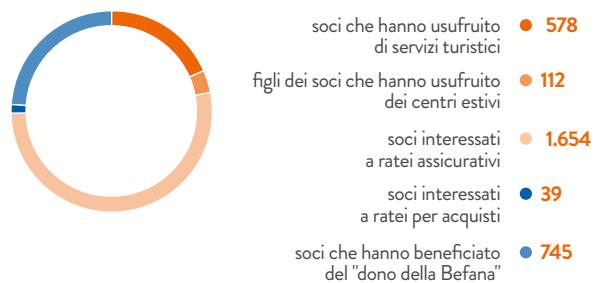
Il CRA segue l'attività di **gestione dell'asilo nido aziendale**, aperto sia ai figli dei dipendenti sia ai figli di residenti nel Municipio I, che nel 2016 ha ospitato 34 bambini nel primo semestre e 36 nel secondo.

Il Circolo Ricreativo Aziendale propone iniziative, di qualità e a prezzi contenuti, di interesse culturale, sportivo, turistico, assistenziale, economico e commerciale con lo scopo di

valorizzare il tempo libero degli iscritti, senza perdere di vista aspetti di utilità sociale. Un importante strumento di solidarietà tra i dipendenti è il **Fondo Soccorso**, un'iniziativa a sostegno dei familiari dei colleghi deceduti, in servizio o in pensione. Ogni dipendente può aderirvi mediante la sottoscrizione di un modulo da inviare alla Funzione Personale e Organizzazione o al CRA (Circolo Ricreativo Aziendale), con il quale autorizza il prelevamento dalla busta paga di un piccolo contributo che confluisce nel Fondo.

Il Circolo Ricreativo Aziendale stipula convenzioni in favore dei dipendenti e dei loro familiari con istituti che offrono prestazioni sanitarie, odontoiatriche, consulenze legali ecc. e attiva accordi commerciali, tra cui il servizio di vendita biglietti relativi ad eventi sportivi, teatrali e musicali, consultabili sul sito internet (www.cra-acea.it).

GRAFICO N. 39 - I SOCI CHE HANNO USUFRUITO DEI SERVIZI DEL CRA (2016)



Il Nucleo ACLI (Associazioni Cristiane Lavoratori Italiani) di Acea opera in favore dei dipendenti facendosi **promotore di iniziative sociali, di solidarietà e sostegno**, ne sono validi esempi sia la presenza del Cappellano, a cui i dipendenti possono fare riferimento, che l'organizzazione di occasioni di incontro e confronto per famiglie e genitori, anche con

l'intento di creare una rete di sostegno alle persone. L'associazione si occupa altresì di **fornire servizi**, quali la consulenza su mutui e prestiti, l'assistenza scolastica per i figli dei dipendenti che frequentano le scuole medie inferiori e superiori, corsi di lingua e diverse altre attività in favore dei dipendenti.

AZIONISTI E FINANZIATORI

Acea, emittente quotata, assicura alla comunità finanziaria un flusso di **informazioni tempestive, complete e trasparenti**, tramite la **Funzione Investor Relations**. Le informazioni vengono veicolate sia attraverso relazioni dirette con analisti e investitori, attuali e potenziali, sia

tramite comunicati stampa e presentazioni, resi disponibili nel sito internet. La Funzione **Affari Legali e Societari**, inoltre, cura la gestione dei flussi informativi con le Autorità di Vigilanza (Consob e Borsa Italiana) e gli adempimenti societari previsti dalla normativa per le società quotate.

IL FLUSSO ECONOMICO VERSO AZIONISTI E FINANZIATORI

Gli azionisti hanno ricevuto, in parte come utile di gestione dell'anno e in parte come riserve, **132 milioni di euro di dividendi** (erano 106,5 milioni di euro nel 2015), che corrispondono a 62 centesimi di euro per azione, con un **payout del 50%** sull'utile netto. Gli utili di competenza di terzi sono pari a 10,2 milioni di euro.

Il **titolo Acea** ha registrato nell'ultima seduta di contrattazione del 2016 un prezzo pari a 11,55 euro per azione (capitalizzazione: 2.459,7 milioni di euro), in flessione del 18,7% rispetto all'anno precedente. Il valore massimo di 14,25 euro è stato raggiunto il 21 marzo, mentre il valore minimo di 9,84 euro il 27 giugno.

TABELLA N. 37 – ANDAMENTO INDICI DI BORSA E TITOLO ACEA (2016)

	Variazione % 31.12.16 (rispetto al 31.12.15)
Acea	-18,7%
FTSE Italia All Share	-9,9%
FTSE Mib	-10,2%
FTSE Italia Mid Cap	-8,0%

Allo stakeholder **finanziatore** sono destinati **128,8 milioni di euro** (111,3 milioni di euro nel 2015). Nell'anno si segnala il riacquisto di due tranches di obbligazioni Acea presenti sul mercato, che ha inciso in maniera determinante sull'aumento della voce, mentre si registra una significativa e generalizzata riduzione dei costi sia sull'indebitamento a medio-lungo termine che sulle commissioni per i crediti ceduti, dovuta alla riduzione dei tassi. Il costo globale medio "all in" del debito del Gruppo Acea, al 31/12/2016, si è attestato al 2,94%.

Per quanto riguarda la composizione del proprio indebitamento, al 31/12/2016 circa il 75% dell'importo complessivo deriva da operazioni sul mercato dei capitali (obbligazioni corporate); quanto al settore bancario, Acea si rivolge, prevalentemente, a soggetti che hanno nella propria missione il finanziamento di infrastrutture strategiche, quale la Cassa Depositi e Prestiti (CDP, 11,5% del debito) e la European Investment Bank (BEI, 16% del debito). Queste istituzioni assicurano, a soggetti con merito di credito quale quello di Acea, finanziamenti con scadenza pluriennale superiore ai 10 anni, in linea con la durata delle concessioni (idriche ed elettriche) di cui sono titolari le società del Gruppo Acea, chiamate ad effettuare gli investimenti rilevanti.

TABELLA N. 38 - RATING 2016

Agenzia	Rating a lungo termine	Rating a breve termine	Outlook
Moody's	Baa2		stabile
Fitch	BBB+	F2	stabile

Moody's ha **confermato il rating dello scorso anno**, sottolineando come la composizione delle attività di Acea sia caratterizzata da un **basso profilo di rischio**, grazie all'80% dell'EBITDA garantito da business regolamentati con bassa esposizione a rischio prezzo e a rischio volume. Pertanto l'agenzia, nonostante abbia cambiato l'outlook sovrano da stabile a negativo, stima che il Gruppo Acea sia in grado di rientrare nei requisiti di un outlook stabile grazie alla diversificazione delle sue attività e alla sua modesta esposizione alle attività cicliche (23% dell'Ebitda).

Fitch ha **confermato il rating** su Acea e ha evidenziato come il piano di sviluppo, concentrato sulla digitalizzazione delle attività, potrà raggiungere i target al 2020, grazie anche all'efficienza dei costi operativi. Ha inoltre sottolineato, positivamente, la maggiore visibilità sulle attività di servizio idrico, che contribuisce per il 40% al margine operativo lordo del Gruppo ed il nuovo ciclo regolatorio 2016-2019 nella distribuzione elettrica (35% del MOL). Entrambi gli elementi garantiranno una migliore visibilità dei flussi prospettici del Gruppo.

LA RELAZIONE FINANZIARIA

Nel corso del 2016 Acea ha intensificato i rapporti con la comunità finanziaria. Sono stati organizzati **numerosi incontri, presentazioni allargate, roadshow e reverse roadshow, con circa 210 investitori equity, analisti buy side, investitori e analisti credit**. I **roadshow**, organizzati con la collaborazione delle

Per supportare adeguatamente il rischio liquidità Acea dispone di circa 800 milioni di euro di linee di credito a revoca, concesse dagli istituti bancari.

Nell'individuazione degli istituti, Acea persegue una strategia di diversificazione che assicura una pluralità di affidamenti e minimizza la potenziale incertezza di continuità di finanziamento derivante da eventuali ristrutturazioni del sistema bancario e da aggregazioni.

In tale ottica, nell'anno in esame, gli istituti di credito che hanno concesso ad Acea linee di credito per cassa e crediti di firma (vale a dire fideiussione) sono oltre una decina.

I RATING DELLE AGENZIE

Il **rating** è un giudizio sintetico sul merito di credito di un soggetto, fondato sulla sua capacità di rimborsare, nei tempi prestabiliti, capitale e interessi. Anche Acea, che si rivolge al mercato finanziario, si sottopone volontariamente alle valutazioni indipendenti delle principali agenzie di rating internazionale.

principali banche d'affari, si sono svolti nelle **più importanti piazze nazionali e internazionali**: Roma, Milano, Londra, Parigi, Boston e New York. Sono state, inoltre, effettuate *conference call* con il mercato, in occasione dell'approvazione dei risultati aziendali, annuali e infranuali, e del **Piano Industriale 2016-2020**.

La società ha partecipato a diverse *Utilities Conference* svolte da Borsa Italiana e da primari brokers.

Oltre alle relazioni dirette con analisti e investitori, gestite quotidianamente, la comunicazione economico-finanziaria (comunicati stampa *price sensitive*, presentazioni societarie, rating di merito creditizio, andamento titolo, *highlights*, ecc.) è costantemente aggiornata nello **spazio Investor Relations del sito aziendale**. Per il nuovo sito web, on line da dicembre 2016, è stata avviata un'attività volta ad un ulteriore arricchimento dei contenuti dedicati.

Nell'anno in esame sono stati pubblicati **oltre 190 studi/note sul titolo Acea**.

Le **banche d'affari** che analizzano con continuità il titolo Acea sono sette, di cui cinque esprimono giudizi positivi e due "neutrali". Nel 2016 non sono state espresse raccomandazioni negative sul titolo.

Nella ricerca **Webranking by comprend 2016-2017**, ad oggi l'analisi più accreditata e ampia, che esamina le imprese quotate su qualità e innovazione della comunicazione corporate digitale, rispetto alle tendenze della comunicazione e alle esigenze degli stakeholder, Acea ha mantenuto la sua posizione rispetto allo

scorso anno: 52° posto sul totale di 70 aziende, e si è classificata con un punteggio di 30,4/100 (28,6/100 nel 2015).

L'evoluzione degli investimenti sostenibili e responsabili

Nel 2016, il report sull'**evoluzione dei fondi etici retail in Europa** - *Green, social and ethical funds in Europe*⁸⁵, curato da Vigeo-Eiris – descrive la **lieve flessione** (-5%) intervenuta, tra il giugno 2015 e il giugno 2016, nel **numero di fondi attivi**, come un prevedibile **periodo di consolidamento** rispetto alla crescita rilevante e continua degli ultimi anni, a fronte del **costante aumento del valore degli asset gestiti**. Nel giugno 2016 i **fondi SRI attivi**, domiciliati in Europa e destinati al mercato diffuso, **sono 1.138** (erano 1.204 nel giugno 2015). La contrazione maggiore si registra in Belgio, ed è da ricondurre ad una razionalizzazione della gamma di fondi SRI, diminuzioni molto contenute si registrano in Svizzera, Germania, Spagna e Italia (quest'ultima passa da 19 a 17 fondi SRI), mentre, in Francia, Olanda, Svezia, Norvegia, Irlanda, Danimarca, Finlandia e nel Lichtenstein, al contrario, la crescita del numero di fondi prosegue. Il **valore degli asset**, nel corso dell'ultimo anno, raggiunge i **158 miliardi di euro**, segnando **un incremento del 16%** rispetto ai circa 136 miliardi del giugno 2015. Francia, Regno Unito, Svizzera ed Olanda restano i paesi più attivi e da soli rappresentano il 68% degli asset gestiti.

Gli analisti ESG valutano Acea

Acea coltiva costantemente le relazioni con gli operatori della finanza ESG (Environmental, Social and Governance): nel 2016 la società ha riscontrato la propria posizione nelle valutazioni di analisti, rating e benchmark, di seguito illustrati.

oekom research

Oekom Research ha confermato nel 2016 il giudizio intermedio elaborato l'anno precedente attribuendo un rating C+ (scala D-/A+).



Il Carbon Disclosure Project (CDP), organizzazione internazionale, supportata da oltre 800 investitori internazionali, la cui missione è promuovere l'attenzione alla gestione dei rischi ed impatti inerenti il cambiamento climatico da parte delle maggiori aziende nel mondo, pubblica annualmente una graduatoria anche delle imprese italiane impegnate in tale senso. Acea, che si sottopone da molti anni a tale valutazione, anche per il 2016 ha registrato ottime valutazioni, **entrando nella classe leadership (A)** (per i dettagli si veda *Le relazioni con l'ambiente*, paragrafo *Contenimento delle emissioni di anidride carbonica*).



Acea è stata inoltre selezionata per l'inclusione nell'**Ethibel Excellence investment register** dal gennaio 2015. L'analista afferma che: "tale selezione da parte del Forum Ethibel indica che la società opera meglio della media del suo settore in termini di corporate social responsibility".

Il titolo Acea è presente in alcuni universi investibili ESG, tra cui Green Impact di **Kepler Cheuvreux**, che comprende le imprese europee che conciliano l'esposizione del business verso tematiche ambientali con una positiva gestione dei relativi impatti a favore della mitigazione degli effetti climatici, e l'universo investibile di **ECPI**.

Ulteriori occasioni di confronto e interazione tra Acea e gli operatori di finanza sostenibile e responsabile sono occorse durante l'anno, stimolate dalle richieste di approfondimenti a fini di assessment e data model, con **Evalueserve (FTSE Low Carbon Economy)**, **Vigeo Eiris**, **Sustainalytics**.

ISTITUZIONI E IMPRESA



CIRCA **148 milioni**
DI EURO IN INNOVAZIONE
E OLTRE **10 progetti**
DI RICERCA IN CORSO



OLTRE **30 collaborazioni**
CON UNIVERSITÀ E ISTITUTI DI
RICERCA



IL PROGRAMMA **Acea2.0**
E LA TRASFORMAZIONE DIGITALE
DEL GRUPPO



IL PROGETTO EUROPEO PANOPTSEC
PER LA **cyber security**

Acea cura le interazioni con gli attori istituzionali e i soggetti economici presenti negli scenari in cui opera, secondo una logica partecipativa e improntata alla cultura del dialogo, con l'obiettivo di generare un vantaggio condiviso, nell'interesse di tutte le parti coinvolte, in primo luogo la collettività e i territori di riferimento.

IL RAPPORTO CON LE ISTITUZIONI

La relazione tra Acea e le istituzioni investe sia la dimensione economica (corresponsione di imposte e tasse) sia quella sociale (rapporti con le istituzioni locali, con le Autorità di settore, dialogo con le Associazioni dei consumatori ed altre rappresentanze civili, collaborazioni professionali e istituzionali, ecc.), in coerenza con la normativa vigente e con il *Codice Etico* del Gruppo.

⁸⁵ Il report *Green, social and ethical funds in Europe, 2016 Release*, presenta l'analisi dei trend dei fondi retail socialmente responsabili (SRI) che utilizzano criteri di selezione etici, sociali e ambientali attivi al 30 giugno 2016 e domiciliati in Europa. Il perimetro considerato include: Austria, Belgio, Danimarca, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Irlanda, Italia, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Norvegia, Olanda, Polonia, Portogallo, Regno Unito, Slovenia, Spagna, Svezia, Svizzera.

Il valore economico distribuito alle **pubbliche amministrazioni** sotto forma di imposte nel 2016 è di **143,5 milioni di euro** (114,8 milioni nel 2015). Il tax rate d'esercizio risulta pari al 34,5% (era il 38,7% lo scorso anno).

Acea versa regolarmente contributi e quote di iscrizione dovuti ad enti pubblici e privati, quali le camere di commercio, le autorità amministrative indipendenti, le associazioni di settore e gli organismi di rappresentanza. Nel 2016 l'importo complessivo di tale voce è stato di circa 2,03 milioni di euro, in diminuzione rispetto ai circa 2,2 milioni dell'anno precedente. Nel dettaglio, circa 1,38 milioni di euro sono stati versati alle autorità di regolazione (AEEGSI, AGCM, Consob e altre autorità di servizi pubblici), 59 mila euro sono stati sostenuti come oneri obbligatori verso le camere di commercio e 587 mila euro per i contributi ad organi confederali e quote associative varie (Utilitalia, Unione Industriali).

Le **istituzioni** rappresentano un partner privilegiato con il quale collaborare alla realizzazione di **iniziativa utili a generare ricadute positive sul tessuto sociale ed economico del territorio e sulla qualità della vita dei cittadini**, anche in virtù dell'essenzialità dei servizi erogati dal Gruppo e del loro impatto sulle comunità (vedi capitoli *Clienti e collettività, Personale e Le relazioni con l'ambiente*).

Acea interagisce con i diversi soggetti istituzionali nel rispetto dei principi e delle regole sanciti nel **Codice etico** del Gruppo, che dedica **l'articolo 19** ai rapporti con le istituzioni politiche e gli organismi sindacali, stabilendo che:

«Acea non contribuisce in alcun modo al finanziamento di partiti, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali, anche se aventi natura giuridica di associazione o fondazione agli stessi strumentale, né di loro rappresentanti e candidati.

I rapporti tra l'Azienda e le organizzazioni politiche e sindacali, per quanto riguarda materie d'interesse aziendale, sono ispirati al rispetto reciproco e alla collaborazione.

Ogni relazione deve essere autorizzata dalle strutture preposte, facendo particolare attenzione a evitare situazioni in cui possano verificarsi conflitti tra gli interessi di Acea e

quelli del collaboratore autorizzato a stabilire relazioni con l'organizzazione politica o sindacale.

In ogni caso, Acea si astiene da comportamenti volti a esercitare pressioni, dirette o indirette, nei confronti di esponenti politici e sindacali per ottenere vantaggi».

Il presidio delle relazioni istituzionali è definito da un articolato modello organizzativo che attribuisce incarichi e competenze puntuali alle diverse Funzioni aziendali:

- il **Presidente di Acea SpA** assicura la **rappresentanza legale e la definizione delle strategie istituzionali**;
- la **Funzione Affari Istituzionali, Relazioni Esterne e Comunicazione** garantisce la rappresentanza unitaria delle posizioni del Gruppo presso le istituzioni e gli organismi locali, nazionali ed europei, monitora le evoluzioni dello scenario normativo di interesse per i business aziendali e coordina, nell'ambito dei rapporti con le Associazioni dei consumatori, le attività correlate alle procedure di conciliazione;
- la **Funzione Affari Legali e Societari** assicura l'assistenza per tutti gli aspetti giuridici relativi alle attività di Acea SpA e al funzionamento del Gruppo, favorisce – in ottica preventiva – la formazione e la diffusione di una cultura aziendale della conformità a normative e policy correlate alle attività del Gruppo e cura le comunicazioni e le notificazioni alle **Autorità di vigilanza** su società e mercato mobiliare (Borsa e Consob);
- la **Funzione Regulatory** gestisce i rapporti con le **Autorità di regolazione** nei settori di riferimento, rappresentando le posizioni delle società del Gruppo nei procedimenti partecipativi di formazione della regolazione avviati da autorità, enti ed istituzioni, garantisce, inoltre, il coordinamento e l'indirizzo nell'attuazione delle delibere delle Autorità al fine di minimizzare l'esposizione al rischio regolatorio.

Le **società operative del Gruppo** curano, di concerto con la capogruppo, la gestione degli aspetti **“tecnico-specialistici”** dei servizi gestiti - idrico, elettrico, di illuminazione pubblica e del settore ambientale - anche attraverso la **concertazione** con i diversi organismi amministrativi, di regolazione e controllo.

INTERVENTI DELLE AUTORITÀ DI SETTORE NEI CONFRONTI DI ACEA:ISTRUTTORIE, PREMI E SANZIONI

x

L'**Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico** (AEEGSI) ha istituito un meccanismo di **premi e penali** nei confronti delle imprese che gestiscono i servizi dalla stessa disciplinati. L'Autorità stabilisce gli standard da rispettare in base a cui valutare le prestazioni del distributore. Nel 2016, in riferimento alla gestione dell'anno precedente, l'AEEGSI ha riconosciuto ad Areti un incentivo di circa 670 mila euro per i recuperi di continuità conseguiti nell'ambito della regolazione per gli utenti BT. Sempre con riferimento alla continuità del servizio elettrico del 2015, Areti ha corrisposto, a titolo di indennizzi verso gli utenti e penali versate alla Cassa Conguaglio del Settore Elettrico, circa 1,5 milioni di euro con riferimento alle interruzioni prolungate estese e circa 236 mila euro per il superamento degli standard prefissati per gli utenti MT. Nell'anno, inoltre, a seguito del primo semestre di vigenza degli standard di qualità (livelli specifici e generali) relativi al servizio idrico (delibera 655/2015), la Segreteria Tecnica Operativa (dell'EGA di riferimento) ha riconosciuto ad Acea Ato 2 un premio di 23 milioni di euro per il miglioramento conseguito sui parametri di qualità.

Nei confronti dell'**Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato** (AGCM) sono aperte alcune posizioni che riguardano Acea Energia e Acea Ato 2. In gennaio, l'AGCM ha notificato ad Acea Ato 2 un provvedimento sanzionatorio di 1,5 mln. di euro (PS9916) avente ad oggetto la violazione del Codice del Consumo nell'espletamento di alcune attività inerenti la fatturazione, il recupero dei crediti e la gestione dei reclami e, in giugno, ha notificato una sanzione di 3,6 mln. di euro ad Acea Energia, relativa al procedimento avviato nel 2015 (PS9354) e avente ad oggetto la violazione del Codice del Consumo nell'espletamento di alcune attività inerenti la fatturazione e il recupero dei crediti.

Verso i provvedimenti sanzionatori menzionati le società, dando comunque seguito alla fase di ottemperanza e adottando misure finalizzate a superare gli aspetti censurati dall'AGCM, hanno promosso **ricorso presso il TAR Lazio**. Si segnala, infine, che nel mese di febbraio Acea Energia ha promosso ricorso presso il TAR Lazio per l'annullamento del provvedimento sanzionatorio notificato dall'AGCM nel dicembre 2015 (PS9815) avente ad oggetto la violazione del Codice del Consumo per conclusione di contratti di fornitura non richiesti e attivazione di forniture non richieste di energia elettrica e gas.

L'**ANAC** ha effettuato una visita ispettiva, in aprile, presso le sedi di Acea e Acea Ato 2, per svolgere accertamenti circa i contenziosi giudiziari e stragiudiziari instauratisi nel corso dell'esecuzione di contratti di lavori, servizi e forniture funzionali alla gestione del Servizio Idrico Integrato. Nell'ambito di tale procedimento sono stati richiesti anche elementi informativi sul mancato perfezionamento di alcuni codici identificativi di gara (CIG) riferiti alle due società.

Per quanto riguarda i procedimenti contenziosi in materia **ambientale** con le autorità pubbliche deputate (Arpa, Corpo Forestale, ecc) si rinvia a *Le relazioni con l'ambiente e al Bilancio Ambientale*.

Le collaborazioni per la tutela del patrimonio comune

Acea, in sinergia con le istituzioni nazionali preposte e con gli enti di ricerca, cura **iniziativa e progetti di natura sociale, ambientale e per la sicurezza e tutela del patrimonio comune.**

Con riferimento alla **tutela ambientale**, nel 2016, Acea Ato 2 ha portato avanti l'attività del **tavolo multi-istituzionale** per la cura delle fonti idriche potabili dell'ATO2, composto, oltre che dalla società, da Roma Capitale, Regione Lazio, Arpa Lazio, le Asl, Città Metropolitana e la Segreteria Tecnico Operativa dell'ATO 2 Lazio Centrale. In quest'ambito è prevista la realizzazione di una **mappatura aggiornata delle minacce censite sui territori sotto tutela** (discariche abusive, attività produttive, pozzi privati, insediamenti abusivi ecc.), secondo il modello di "**Water Safety Plan**" (Direttiva Europea 1787/2015). Nel 2016 è stato redatto un **Protocollo di Intesa** per definire le regole di governance del tavolo, disciplinandone il funzionamento e aumentandone la capacità di incidere sulle problematiche emergenti; il protocollo è stato sottoscritto da Roma Capitale, con l'approvazione di una specifica memoria di Giunta (si veda box di approfondimento in *Le relazioni con l'ambiente* paragrafo *La tutela del territorio*).

Nell'ambito dell'attività di monitoraggio delle acque fluviali, inoltre, Acea Ato 2 ha sottoscritto, con la Regione Lazio e Roma Capitale, il **protocollo per il Contratto di fiume Tevere** nell'area urbana di Roma, un accordo per la buona conservazione dello stato ecologico del sistema fluviale e delle aree limitrofe.

In materia di tutela della **sicurezza e di prevenzione e gestione di emergenze e situazioni critiche**, Acea mette a disposizione le proprie competenze tecnico-specialistiche nell'ambito di **gruppi di lavoro** formati da esperti.

L'azienda, infatti, **partecipa in forma stabile ai lavori del Computer Emergency Response Team (CERT)** coordinato, a livello nazionale, dal Ministero dello Sviluppo Economico (MISE) e garantisce supporto alle Autorità competenti in materia di salute pubblica, difesa e protezione civile e pubblica sicurezza, in **situazioni di allarme**.

Acea, inoltre, ha collaborato, insieme con altre aziende e istituzioni, al progetto **Panoptesec**, finanziato dalla Comunità Europea e volto ad **aumentare il livello di sorveglianza e, ove necessario, di reazione rispetto alle minacce cyber**: nell'anno, a conclusione del progetto, è stato realizzato un prototipo (si veda il box dedicato). Sempre riguardo le infrastrutture critiche, Areti ha attivato due progetti pilota, in risposta a call europee: il **progetto DROMOS** (Interconnecting Disaster Risk Managers and Operators through Multi-Sectorial Decision Support Systems), basato sulla definizione e la realizzazione di strumenti utili ad aumentare la **resilienza delle città nel caso di perturbazioni o alterazioni significative delle condizioni normali**, e il **progetto CIFERM**, volto ad affrontare i **riski fisici e di sicurezza informatica sulle infrastrutture critiche energetiche europee**, migliorandone la resilienza e mitigando l'impatto dei *cyber attack*.

PANOPTESEC: REALIZZATO UN PROTOTIPO PER LA PROTEZIONE DELLE INFRASTRUTTURE CRITICHE

x

È stato completato in ottobre il progetto **Panoptesec**, cui Acea ha collaborato, con l'obiettivo di migliorare le azioni di **contrastare alle minacce informatiche**.

Il progetto ha dato vita a un **prototipo applicabile alla protezione di infrastrutture critiche, reti e dati sensibili** e alla gestione più efficiente di situazioni di emergenza. Il prototipo è stato **sottoposto alla valutazione degli esperti della Commissione di Revisori dell'Unione Europea** e la **final review** si è conclusa con il pieno **apprezzamento delle innovazioni introdotte e dei risultati conseguiti**.

In particolare, durante la fase di divulgazione del prototipo, **110 stakeholder qualificati** hanno **partecipato alle dimostrazioni interattive ed espresso**, tramite questionario, un ampio apprezzamento del modello, con un giudizio medio pari a 4,48 punti (su scala 1-5).

Il progetto è stato **presentato nell'ambito di conferenze ed eventi nazionali e internazionali** e Acea è intervenuta al CyberTech Europe 2016 di Roma, con box e demo live, e al CPX 2016-Check point Experience di Nizza.

Con l'obiettivo di garantire i **massimi livelli di sicurezza nell'erogazione dei servizi** gestiti, Acea si è dotata di strumenti operativi che, in caso di eventi critici (guasti, avverse condizioni meteorologiche ecc.), permettono **il tempestivo ripristino delle normali condizioni di funzionamento di reti e impianti**. Ciascuna società operativa dispone altresì di **Piani per la gestione delle emergenze e procedure d'intervento** e, attraverso le **centrali di controllo, monitora costantemente lo stato di reti e impianti** - idrici e fognari, elettrici e d'illuminazione pubblica - in collaborazione con la **Protezione Civile comunale e nazionale e Roma Capitale**.

Il **Piano per la gestione delle emergenze** di Areti è volto a fronteggiare l'insorgere di guasti e indisponibilità diffuse sulla rete. Esso definisce: i diversi **stati di attivazione** (ordinario, allerta, allarme ed emergenza), in funzione delle condizioni operative e ambientali, le **procedure** per l'attivazione (e successivo rientro) dei medesimi stati, le **unità coinvolte** e i rispettivi ruoli, le **risorse materiali** necessarie per il mantenimento in efficienza o il ripristino degli impianti. Prevede, inoltre, la nomina di un **Responsabile per la Gestione dell'Emergenza** e di una risorsa specificamente dedicata alla **gestione della sicurezza**, nei casi previsti. I **Piani Operativi di dettaglio** indicano, in maniera puntuale, le modalità di gestione di alcune tipologie di disservizio (come allagamenti, incendi, disservizi della rete di telecontrollo, disservizi del

sistema di alimentazione di importanti enti, ecc.) e riportano, in relazione alla fattispecie interessata, le procedure di gestione, i materiali, le attrezzature e le risorse da coinvolgere. I documenti operativi riguardano le procedure, ad esempio per la **riaccensione del sistema elettrico in caso di black-out** della Rete di Trasmissione Nazionale (RTN) o per **rialimentare utenze di natura strategica** (quali le sedi del Parlamento, del Governo, lo Stato della Città del Vaticano ecc.). Il Piano master e i Piani Operativi di dettaglio, disponibili nell'intranet aziendale ed accessibili tramite password al personale autorizzato, sono **aggiornati con cadenza annuale** e periodicamente perfezionati sulla base dell'analisi dei casi reali. L'efficacia delle procedure e la funzionalità delle apparecchiature viene testata mediante esercitazioni.

In Acea Ato2 e in Acea Ato 5, i rispettivi **Piani per la gestione delle emergenze** affrontano, in forma predefinita e strutturata, le possibili condizioni anomale che pregiudicano la continuità e la qualità del servizio idrico integrato e, in base alla classificazione dei livelli di emergenza, **descrivono le misure preventive e correttive** per le diverse tipologie di imprevisto, quali danni alle reti, inquinamento, crisi idrica, precipitazioni nevose ed emergenze relative al servizio di fognatura e depurazione.

Le **società del Gruppo che gestiscono gli impianti di trattamento rifiuti** garantiscono l'esecuzione di un dettagliato piano

di manutenzione ordinaria, specifico per ogni singolo elemento costituente l'impianto, per **ridurre fermi di impianto per guasti o imprevisti** e minimizzare le manutenzioni straordinarie non programmate. Tutte le strutture sono dotate di **Piani di Emergenza**, redatti in relazione ad ogni sito, che tengono conto degli scenari identificati per le emergenze sia di carattere endogeno sia esogeno. Tali Piani esaminano gli aspetti legati alla sicurezza dei lavoratori, garantendone l'incolumità mediante specifiche procedure comportamentali e di esodo, annualmente verificate, e gli aspetti legati alla salvaguardia dell'ambiente, individuando gli interventi emergenziali da eseguire per limitare contaminazioni delle matrici ambientali (aria, acqua, suolo). Le Autorizzazioni, in forza delle quali sono eserciti gli impianti, prevedono altresì prescrizioni circa le **comunicazioni di eventi straordinari o emergenziali agli enti competenti**, al fine di garantire la massima diffusione delle informazioni ed eventualmente il coordinamento degli interventi.

Ancuni progetti per lo sviluppo del territorio

La **partnership tra Acea e la pubblica amministrazione locale** mira a realizzare **iniziativa di innovazione per lo sviluppo del territorio di riferimento** e promuovere un modello di crescita basato sull'uso sostenibile delle risorse idriche ed energetiche (si veda *Le relazioni con l'ambiente*).

Nel 2016, Acea Ato 2, di concerto con i Sindaci dei comuni ricadenti nell'ATO 2 ed insieme all'Assessorato allo Sviluppo delle periferie del Comune di Roma, ha portato avanti l'installazione delle **Case dell'acqua**, nel territorio di Roma

e provincia, arrivando complessivamente, al 31.12.2016, a 46 Case dell'acqua installate ed attivate (si veda capitolo Clienti, paragrafo *La qualità erogata in area idrico*). Areti e Acea Ato 2 hanno, inoltre, continuato a collaborare, insieme con Università, Enti di ricerca ed imprese attive nella gestione delle infrastrutture tecnologiche e impiantistiche, nell'ambito del **progetto RoMA (Resilience enhancement of Metropolitan Area)**, co-finanziato dal MIUR nel quadro delle azioni di sostegno alle **Smart Cities and Communities**, finalizzato alla realizzazione di sistemi tecnologici integrati atti ad aumentare la resilienza dei grandi sistemi metropolitani.

Al fine di presidiare in maniera proattiva l'evoluzione dei settori di riferimento, Acea sviluppa sinergie con **imprese complementari o affini ai business gestiti**, sotto forma di **collaborazioni e partnership** anche in ambito europeo. A tal proposito, nel 2016 l'azienda ha partecipato al progetto triennale **Aquavir** (Portable Automated Water Analyser for Viruses) per lo sviluppo di un sistema rapido per la rilevazione di virus nelle acque, finanziato dalla Commissione Europea e attuato in collaborazione con partner europei.

Il confronto con il contesto di riferimento

Acea aderisce a **Centri di ricerca, Enti di normazione e Associazioni di settore**, facendosi promotrice o contribuendo ad attività di studio specifiche nei business in cui opera.

LE ADESIONI 2016 A CENTRI DI RICERCA, ENTI DI NORMAZIONE E ASSOCIAZIONI DI SETTORE

x

Nel corso dell'anno Acea ha rinnovato o attivato numerose adesioni a organizzazioni di interesse, tra cui:

- l'Agenzia Nazionale per le Nuove Tecnologie, l'Energia e lo Sviluppo Economico Sostenibile (ENEA);
- l'AGICI - Finanza d'Impresa;
- l'Associazione Amici dell'Accademia dei Lincei;
- l'Associazione Amici della Luiss;
- l'Associazione Italiana di Illuminazione (AIDI);
- l'Associazione Italiana esperti Infrastrutture Critiche (AIIC);
- l'Associazione Elettrotecnica ed Elettronica Italiana (AEI);
- l'Associazione Europea delle società di distribuzione dell'energia elettrica;
- l'Associazione Idrotecnica Italiana (AII);
- l'Associazione nazionale fornitori di elettronica (Assodel);
- il CIRED(Congrès International des Réseaux Eletricques de Distribution);
- il Comitato Elettrotecnico Italiano (CEI);
- il CSR Manager Network Italia (Altis);
- il Distretto Tecnologico Nazionale sull'Energia S.c.ar.l. (Di.T.NE.);
- l'Energy and Strategy Group – Politecnico di Milano (ES-MIP);
- la Federazione delle imprese ambientali, energetiche ed idriche (Utilitalia);
- la Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia (FIRE);
- la Fondazione Einaudi;
- la Fondazione Global Compact Network Italia;
- la Fondazione Utilitatis (Centro di studi e ricerche per l'acqua, l'energia e l'ambiente);
- l'I-Com (Istituto per la Competitività);
- l'ISES Italia (International Solar Energy Society - Sezione Italiana);
- l'Istituto Universitario Europeo – The Florence School of Regulation;
- l'Istituto Unificazione Italiano (UNI);
- l'Italian Association for Trenchless Technology (IATT);
- il Laboratorio dei Servizi Pubblici Locali di REF-Ricerche;
- l'Osservatorio Energia di REF- E;
- il World Energy Council (WEC).

L'azienda, inoltre, **partecipa alle occasioni di confronto** tra il mondo imprenditoriale e la comunità scientifica sui **temi di attualità e d'interesse nazionale ed internazionale** e offre il proprio **contributo specialistico in occasione di convegni, forum e workshop tematici** su temi legati ai business gestiti, presentando anche pubblicazioni e lavori di rilievo tecnico-scientifico. Nel 2016 Acea ha partecipato alla fiera **Ecomondo** di Rimini, con uno stand espositivo, presentando agli operatori di settore le attività e gli impianti del Gruppo e tenendo, nel

proprio stand, seminari su tecnologie innovative connesse al recupero energetico e da rifiuti ed ha preso parte al **Simpósio di Ingegneria Sanitaria Ambiental** (SIDISA 2016), occasione di incontro tra operatori del ciclo idrico integrato e mondo accademico, con testimonianze su ricerca applicata e innovazione nella gestione dei microinquinanti e modellistica applicata alle reti di distribuzione.

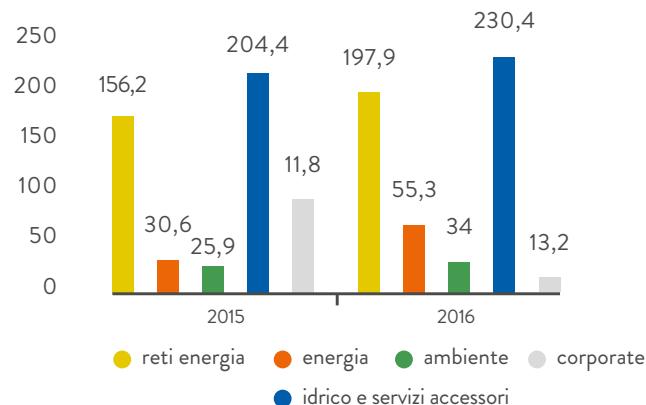
Acea, eccellenza nel settore dell'illuminazione pubblica, è intervenuta con testimonianze aziendali al workshop **Illuminare**

l'acqua, organizzato da Utilitalia e l'Associazione Italiana di Illuminazione (AIDI), e al **master Light Designer** presso l'Università la Sapienza di Roma con docenza del personale. Infine, l'azienda ha presentato il **progetto Acea 2.0 e la strategia di business transformation** in numerose occasioni tra cui la conferenza Italiana di ESRI, l'International SAP Conference for Utilities, il SAS Forum, il CIO Dinner CASEWISE, International SAP Conference on asset management.

Le collaborazioni tra Acea e il mondo accademico sono principalmente condotte nell'ambito di **convenzioni stipulate tra le società del Gruppo e gli Atenei**. Nel 2016, in particolare, il **Centro di ricerca previsione, prevenzione e controllo dei rischi geologici** (CERI) ha svolto una consulenza specialistica, in ambito idrico, per l'integrazione e la **gestione della rete micro-accelerometrica delle sorgenti del Peschiera**; l'**Università La Sapienza** ha collaborato alla definizione di una metodologia per la **ricerca di microinquinanti organici emergenti** e la loro distribuzione/rimozione in impianti di depurazione reflui civili. In ambito energetico, sempre l'**Università di Roma La Sapienza** ha condotto, per conto di Areti, due ricerche: una su particolari contromisure in caso di guasti e, l'altra, sullo **sviluppo di algoritmi neurali per la previsione degli stati di criticità** sulla rete di distribuzione elettrica.

Con riferimento ai temi di **sostenibilità**, Acea partecipa a network di esperti, gruppi di lavoro, think tank promossi dal mondo accademico, dalla società civile, dalle istituzioni o da soggetti imprenditoriali, tra cui: il **CSR Manager Network**, l'associazione nazionale che raduna le principali imprese italiane attive nella **corporate social responsibility**, la **Fondazione Global Compact Network Italia**, organo di rappresentanza nel nostro Paese del Global Compact delle Nazioni Unite; il Gruppo di lavoro sulla Sostenibilità di **Utilitalia**, la federazione che

GRAFICO N. 40 – RIPARTIZIONE INVESTIMENTI PER MACROAREE (2015-2016)



Gli **ammortamenti, accantonamenti e svalutazioni** sono pari a **370,4 milioni di euro** (+7,2% rispetto ai 345,5 milioni di euro del 2015). Nello specifico, gli ammortamenti sono di 254,2 milioni di euro (234 milioni di euro 2015) e sono legati alla crescita degli investimenti in tutte le aree di business, alle dinamiche regolatorie e tarifarie del settore idrico, alla piattaforma tecnologica Acea2.0. Le svalutazioni dei crediti ammontano a 64,7 milioni di euro, in aumento di 5,6 milioni circa rispetto al 2016. Gli accantonamenti, sono di 51,5 milioni di euro, sostanzialmente invariati rispetto al precedente anno, e risentono di andamenti di segno opposto, quali il rilascio di fondi stanziati in precedenza per la conclusione positiva di contenziosi legali e l'aumento degli stanziamenti per il programma di mobilità volontaria ed esodo agevolato del personale del Gruppo.

La protezione del **patrimonio aziendale**, la **prevenzione di fenomeni fraudolenti**, il **rispetto delle normative vigenti** in

riunisce le **multiutilities** di acqua, ambiente, energia e gas; Acea inoltre partecipa all'analisi di benchmark sulla sostenibilità nelle **utilities** italiane, curato dal centro di ricerca **Utilitatis**. Nelle suddette organizzazioni Acea ha un ruolo attivo in workshop, tavoli di lavoro e seminari, condividendo le proprie specifiche esperienze e partecipando a progetti ed iniziative comuni. La società, per l'esperienza in materia, viene anche ingaggiata come relatore a master universitari o convegni pubblici sul tema.

LO STAKEHOLDER IMPRESA

La gestione degli asset aziendali

Acea tutela e valorizza i propri **asset materiali e immateriali**, ricercando una posizione finanziaria sostenibile e **governando in maniera efficace ed efficiente il fabbisogno interno**, legato alla gestione operativa e alle **prospettive di crescita, coerentemente con gli indirizzi espressi nella missione aziendale e nel piano strategico**.

Anche nel 2016 gli **investimenti** sono stati elevati, per un valore complessivo di **530,7 milioni di euro** ed in crescita del 23,8% (erano 428,9 milioni di euro nel 2015). La crescita degli stanziamenti riguarda tutte le aree industriali: l'**Area Ambiente** con 34 milioni di euro, principalmente per la linea I dell'impianto WtE di San Vittore del Lazio; l'**Area Energia** per 55,3 milioni di euro, equamente ripartiti nel settore generazione e vendita; l'**Area Idrico** per 230,4 milioni di euro, con particolare riferimento a lavori sulla rete idrico-fognaria e sulla depurazione di Acea Ato 2; l'**Area Reti** con 197,9 milioni di euro per interventi di armonizzazione e reingegnerizzazione dei sistemi informativi, commerciali e di misura e per ampliamento e rinnovamento degli impianti. Infine la **Capogruppo** che registra investimenti per circa 13,2 milioni di euro.

materia di sicurezza, con particolare riferimento alla **tutela della privacy e dei dati sensibili** (D. Lgs. n. 196/2003) e alla **sicurezza nei luoghi di lavoro** (D. Lgs. n. 81/2008), sono curati dalla **Funzione Personale e Organizzazione** della capogruppo, con il supporto dei referenti per la protezione delle società del Gruppo. La **Funzione** coordina le **misure volte a garantire un adeguato livello di sicurezza nei luoghi aziendali**: attraverso la **Sala Operativa Sicurezza (SOS)** supervisiona il corretto funzionamento dei servizi di portineria, accoglienza e vigilanza e dei sistemi di videosorveglianza, antintrusione e allarme attivi nelle sedi aziendali. Sono altresì disposte procedure interne per la **protezione del patrimonio aziendale**.

L'azienda **protegge le infrastrutture informative del Gruppo, centrali e periferiche**, con misure atte a preservarne l'integrità. In particolare, la **Funzione Information and Communication Technology (ICT)** definisce le **policy operative** e gli **standard per la protezione delle informazioni**, in coerenza con il modello di funzionamento, gli obiettivi e le politiche dell'organizzazione e in conformità con i requisiti di legge. L'azienda, pertanto, ha adottato, a livello di Gruppo, **linee guida e procedure** per la **sicurezza informatica** e per la **protezione del patrimonio informativo** aziendale (informazioni e dati trattati), che definiscono i principi di comportamento, cui dipendenti e collaboratori devono attenersi, le modalità di utilizzo delle risorse informatiche, elettroniche e telematiche (come accesso ad internet, posta elettronica, PC, ecc.) e i controlli volti a contrastare eventuali reati informatici. **Nel 2016**, seguendo le indicazioni del Ministero dello Sviluppo Economico (MISE) e del Dipartimento Informazioni per la Sicurezza (DIS), Acea si è focalizzata **sull'estensione delle protezioni all'intero del dominio cibernetico**, integrando misure di protezione delle reti e degli apparati SCADA.

ACEA 2.0

Con riferimento alle tecnologie introdotte dal programma Acea2.0, è stato verificato il livello di conformità dei sistemi informativi alla normativa e gli obblighi derivanti dal D. Lgs. 196/2003 (**Codice sulla Privacy**) e, ove necessario, sono state aggiornate le informative riguardanti i trattamenti di dati personali emergenti dall'attivazione del dispacciamento della forza lavoro sul territorio (ad esempio sulla geolocalizzazione di mezzi e risorse) a seguito dell'adozione del Workforce Management (WFM) ed è stato ulteriormente migliorato il livello di sicurezza dei dati personali trattati.

ACEA 2.0

Inoltre, in attesa delle modifiche legislative introdotte dal **Nuovo Regolamento Europeo Privacy (GDPR)**, che entrerà in vigore nel 2018, le procedure sono state aggiornate in linea con le best practice indicate dalla **norma ISO 27001**, standard internazionale che disciplina la gestione della sicurezza nella tecnologia dell'informazione.

In particolare, il **privacy network**, un gruppo di lavoro interaziendale, attivo dal 2015 sul tema della privacy e formato da referenti delle società del Gruppo, ha organizzato formazione ed avviato alcuni progetti: in particolare, nel 2016, sono state condivise e analizzate le novità introdotte dalla nuova regolamentazione europea ed è stato proposto l'avvio di un progetto di **adeguamento del Sistema Privacy di Gruppo** alla nuova normativa, che prevede la **valutazione di conformità** dei processi e delle procedure adottate e la **previsione di interventi correttivi in adeguamento e compliance**, in linea con le istanze emerse dal processo di innovazione e integrazione dei sistemi aziendali e dallo sviluppo di soluzioni in portabilità.

Nella intranet aziendale è infine presente una sezione dedicata alla privacy.

L'impegno in ricerca e innovazione

L'evoluzione scientifica e tecnologica a servizio dei processi aziendali è garantita dalla presenza, sia nella capogruppo sia

nelle società operative, di **strutture dedicate a presidiare, nei diversi ambiti di interesse, le attività di ricerca e innovazione** finalizzate sia all'**evoluzione della gestione operativa**, sia al **contenimento degli impatti** dei processi industriali e al **miglioramento dei livelli di qualità** dei servizi erogati ai clienti.

Nel 2016 le risorse economiche complessivamente destinate alle **attività di ricerca e innovazione** ammontano a circa **148 milioni di euro**.

La **Funzione ICT** ha il compito di **guidare l'evoluzione dei sistemi informativi aziendali**, garantendo la coerenza e l'armonizzazione delle soluzioni tecnologiche adottate nelle società del Gruppo.

Acea Elabori sviluppa, per le società operative del Gruppo, attività e progetti di ricerca applicata e di trasferimento tecnologico, finalizzati al miglioramento e all'innovazione dei processi.

Le **società operative** realizzano specifici progetti di innovazione nei settori **idrico, ambientale ed energetico** (si vedano anche i box dedicati), in sinergia con enti di ricerca e istituti scientifico-accademici ed avvalendosi, in alcuni casi, del supporto tecnico-scientifico di Acea Elabori.

In particolare, le **società del comparto elettrico** sono impegnate in progetti di sviluppo tecnologico volti a migliorare la **continuità del servizio di distribuzione** dell'energia elettrica, **ottimizzare la rete** e **contenere/gestire i picchi di potenza** di energia elettrica.

Con riferimento all'**illuminazione pubblica**, l'innovazione è connessa allo **sviluppo di tecnologia LED** per gli impianti illuminotecnici presenti nei territori serviti, con ricadute positive sul miglioramento del servizio e sui consumi energetici, nonché, prospetticamente, all'**evoluzione delle smart city**.

Nelle **società del comparto idrico** l'attività di ricerca e innovazione è condotta, principalmente, in ambiti quali il **trattamento delle acque reflue**, il **monitoraggio delle infrastrutture idriche**, la **riduzione delle perdite**, l'**incremento dell'efficienza energetica** negli impianti di trattamento delle acque e la **riduzione dell'uso dei prodotti chimici (chemicals)**. Infine, le **società** del Gruppo che si occupano di **termovalorizzazione e compostaggio** sono impegnate nello sviluppo di **soluzioni innovative** volte all'**efficientamento dei processi** e al **contenimento degli impatti** ambientali generati.

ACEA 2.0

LA RICERCA E L'INNOVAZIONE IN AREA CORPORATE (ICT) A SUPPORTO DELLE SOCIETÀ OPERATIVE

x

Il processo massivo di digitalizzazione del Gruppo, che impatta sui principali processi di gestione delle attività, nell'ambito del **programma Acea2.0**, ha assorbito, nell'anno, il maggior volume di risorse economiche.

Nel 2016 si sono infatti conclusi il rinnovamento, la standardizzazione e la centralizzazione dei nuovi sistemi informativi: piattaforme SAP, sistemi di datawarehousing e business, sistemi di billing e di CRM (Customer Relationship Management), il WFM (Workforce Management) e la realizzazione del nuovo sistema informativo e di gestione del personale.

In particolare, è stato dato avvio operativo alle nuove soluzioni informatiche presso le **società delle aree idrica, reti ed energia** e, ad integrazione degli sviluppi su SAP, sono stati rilasciati i sistemi collaterali:

- il **Geographic Information System (GIS) 2.0** che, nell'ambito del piano di digitalizzazione delle reti, ha permesso l'unificazione dei sistemi informativi territoriali del Gruppo e, in virtù della georeferenziazione, ha consentito la **certificazione della prestazione operativa all'utenza**;
- il **Document Management System (DMS) 2.0** che ha previsto l'estensione del **sistema di gestione documentale**;
- il **Business Intelligence (BI) 2.0**, secondo il nuovo concept sui **sistemi di Datawarehousing e Business Analytics**;
- lo **Human Capital Management (HCM)**, che ha permesso la realizzazione del nuovo **Sistema Informativo del Personale** necessario per supportare la riorganizzazione dei processi di gestione delle risorse umane del Gruppo.

Sono state inoltre introdotte evolutive nell'area della relazione con i clienti ed è avvenuto il rilascio della **Digital Transformation**: un modello operativo digitale che consente al cliente di fruire di una vasta gamma di servizi, in modalità self-service. A ciò è seguito il lancio del **nuovo sito istituzionale**, con la **sezione MyAcea** dedicata ai clienti del Gruppo.

Con riferimento al **WFM (Workforce Management)**, nel 2016, è stata diffusa un'app che abilita il personale dispacciato a condividere informazioni operative sulle attività in campo (ad esempio le caratteristiche di un impianto). L'app consente l'archiviazione e lo scambio di informazioni ed immagini su attività svolte e/o su luoghi visitati, senza supporti cartacei, contenendo al minimo l'utilizzo del telefono e riducendo gli spostamenti. Inoltre, l'app consente la gestione in mobilità di timbrature (gestione delle presenze).

L'**innovazione del sistema documentale** e la dematerializzazione della documentazione cartacea si è consolidata con la centralizzazione su unica **piattaforma Enterprise Resource Planning (ERP)** di alcuni dei più importanti processi aziendali (amministrazione, finanza ecc.); nel corso dell'anno è stato avviato il **progetto Vendor Invoice Management** per la gestione end-to-end delle fatture passive in modalità elettronica ed è stato disegnato il **nuovo modello di controllo** che ne semplifica le attività di gestione e monitoraggio.

LA RICERCA E L'INNOVAZIONE IN AREA ENERGIA (DISTRIBUZIONE E PRODUZIONE)

X

Nel 2016 Areti, nell'ambito delle attività di distribuzione dell'energia elettrica, ha realizzato importanti progetti innovativi tra cui:

- il **progetto Cabina 2.0** per la definizione dell'architettura di una cabina secondaria in grado di integrare al meglio i diversi sistemi cui afferiscono i servizi connessi all'esercizio operativo (come telecontrollo, misura, sensoristica), con relative iniziative sperimentali; in esso si inserisce il **progetto ATOS** con una specifica tecnologia integrata;
- la **sperimentazione di contatori elettronici di seconda generazione** per le utenze elettriche, volta a individuare la migliore tecnologia trasmisiva;
- il **sistema di misura multiservizio** per la sperimentazione di tecnologie e architetture polifunzionali di telelettura, applicabili a più ambiti (non solo al settore elettrico);
- il **progetto Drone** con il quale è stato sviluppato e messo in esercizio un sistema aeromobile a pilotaggio remoto atto alla **verifica periodica dello stato delle linee aeree di trasporto di energia elettrica** gestite da Areti;
- la prosecuzione della sperimentazione sull'**utilizzo di olio biodegradabile nei trasformatori di potenza**.

Infine, nel 2016, la società ha continuato a collaborare, assieme ad altri partner, al **progetto RoMA (Resilience Enhancement of a Metropolitan Area)** volto a migliorare la capacità di reazione del sistema "città" alle criticità ambientali emergenti.

Acea Illuminazione Pubblica ha progettato, in collaborazione con il Centro Sviluppo Materiali di Pomezia (CSM), uno **strumento innovativo per la misura dei carichi sulle sospensioni di pubblica illuminazione**.

Acea Produzione, in collaborazione con Enea, ha condotto uno **studio di fattibilità per la progettazione di un impianto solar cooling**, presso il sito di Tor di Valle, abbinato a macchine ad assorbimento per la produzione di acqua fredda funzionale al teleraffrescamento.

LA RICERCA E L'INNOVAZIONE IN AREA IDRICO

X

Acea Ato 2, in collaborazione con Acea Elabori, ha definito nel 2016 il **Piano delle Ricerche**, che ha reso possibile lo svolgimento di **dodici progetti**, selezionati dal management aziendale, con l'obiettivo di innovare e migliorare la gestione operativa. Tra questi:

- la **tutela delle risorse idriche**, con la redazione delle proposte tecniche delle aree di salvaguardia per le fonti di approvvigionamento idrico;
- il **sistema di monitoraggio satellitare delle aree di salvaguardia**, avviato a marzo, per migliorare il controllo dei territori più vulnerabili, in particolare delle aree in via di perimetrazione, che ha permesso di rilevare centinaia di variazioni morfologiche (nuove costruzioni, movimenti terra ed altro) e condurre le relative attività di verifica, anche attraverso sopralluoghi;
- l'innovazione dei **processi di trattamento delle acque reflue**, con la prosecuzione delle attività previste presso l'Impianto di Roma Sud per l'ottimizzazione del processo di biofiltrazione BIOSTYR – OTV;
- la **disidratazione dei fanghi** mediante l'adozione di procedure di selezione dei polielettroliti che ha permesso di validare una nuova metodologia, basata su misure di "potenziale zeta" eseguite sul fango biologico, utilizzata in fase di gara per la selezione del miglior polielettrolita cationico;
- l'implementazione di una **piattaforma di automazione e controllo per l'impianto di trattamento dei reflui del collettore fognario CO.B.I.S** finalizzata al monitoraggio da remoto delle apparecchiature;
- la sperimentazione dello **smart metering** sulle utenze con grandi consumi, con il **progetto pilota Top 300**.
- Acea Ato 2 ha inoltre proseguito la collaborazione al **progetto RoMA "Resilience Enhancement of Metropolitan Areas**", con scambi informativi tra la società e gli altri partner associati.

Per anticipare conoscenze e valutare eventuali situazioni di criticità, in ragione di nuovi possibili standard di qualità, **Acea Elabori** ha attivato una ricerca sui **microinquinanti organici emergenti (MOE)**: sostanze chimiche, naturali e di sintesi, appartenenti a diverse famiglie come **farmaci** ad uso umano e veterinario, **sostanze terapeutiche e droghe d'abuso**, prodotti per la cura della casa e l'igiene personale, ormoni steroidei e tiroidei, fitoestrogeni.

L'obiettivo dello studio è **analizzare le concentrazioni di microinquinanti organici emergenti e la loro variabilità nei diversi contesti di depurazione e approfondire la distribuzione e rimozione nelle fasi di processo**; la metodologia è stata testata in un impianto di depurazione con due linee di trattamento in parallelo a diverse tecnologia di ossidazione biologica.

I microinquinanti organici emergenti sono oggetto di attenzione da parte della comunità scientifica **per l'effetto che possono esercitare sulla fauna acquatica** (alterare crescita, sviluppo, riproduzione e comportamento degli organismi), in particolare, quando sono scaricati in un corpo idrico superficiale. Per alcuni di questi sono stati già individuati valori limite nelle acque superficiali e il regolatore potrà definire eventuali limiti da porre sugli effluenti degli impianti di depurazione.

LA RICERCA E L'INNOVAZIONE IN AREA AMBIENTE

X

Nel 2016 i principali progetti di ricerca svolti in Area Ambiente sono stati:

- lo **studio idrogeologico e geochimico delle acque di falda nelle aree circostanti all'impianto di termovalorizzazione di San Vittore del Lazio**;
- lo **studio della geochemica dei suoli e della composizione chimica di vegetali coltivati in una zona agricola** nel comune di Pitigliano (GR) interessata dallo spandimento dei fanghi di depurazione.

LE ATTIVITÀ ESTERE

Acea opera all'estero nel settore del servizio idrico in Perù, Honduras e Repubblica Dominicana servendo, complessivamente, **circa 3,0 milioni** di persone. Le attività estere hanno un'incidenza contenuta dal punto di vista economico-finanziario, in percentuale di consolidamento, ma, per il loro rilievo sociale, è opportuno fornirne una breve descrizione.

Le attività sono svolte da società di scopo create in partnership con soci locali e internazionali. L'obiettivo è migliorare il servizio, con particolare riferimento agli **aspetti tecnici e gestionali**.

Acea favorisce lo sviluppo attraverso la **formazione del personale** e il **trasferimento del know-how** all'imprenditoria locale.

Nel 2016 è terminato il contratto del Consorzio Conazul Trujillo (circa 800.000 abitanti).

Il capitolo che segue offre una descrizione sintetica delle società operative e della loro missione nei paesi di riferimento, descrivendo i progetti avviati e le iniziative di rilievo sociale/ambientale.

CONSORCIO AGUA AZUL SA

Il Consorzio Agua Azul è stato costituito con la missione di produrre acqua potabile per l'azienda idrica locale di proprietà pubblica: SEDAPAL (Servizio acqua potabile e fognatura di Lima). Il Consorzio ha realizzato le infrastrutture necessarie a soddisfare parte del fabbisogno idropotabile della **zona nord di Lima**, in **Perù**, utilizzando le acque superficiali e sotterranee del fiume Chillón, e ne manterrà la responsabilità gestionale fino al 2027, anno in cui saranno trasferite allo Stato.

Nel corso del 2016 sono stati prodotti 40,8 Mm³ di acqua potabile, il 12,3% in meno rispetto al 2015, per effetto della minore disponibilità di acqua superficiale.

CONSORCIO AGUA AZUL SA - PRINCIPALI DATI SOCIETARI E OPERATIVI

Paese (area)	Perù (Lima, zona nord - Cono Norte)
abitanti serviti	839.000
cliente	Sedopal (Servizio acqua potabile e fognatura di Lima, proprietà statale)
fonte di finanziamento	capitale proprio e titoli obbligazionari emessi sul mercato peruviano
durata del contratto	07.04.2000 – 18.06.2027
scopo del progetto	progetto BOT (Build-Operate-Transfer), per la costruzione e gestione del sistema di approvvigionamento idropotabile che sfrutta le acque del fiume Chillón e della falda acquifera sottostante
soci	Acea SpA 25,5%, Impregilo International Infrastructure N.V. 25,5%, Marubeni Co 29%, Inversiones Liquidadas S.A.C 20%
n. dipendenti al 31.12.2016	33
volume d'affari (in migliaia di euro)	12.506

Nel 2016 il Consorzio Agua Azul ha portato avanti i progetti intrapresi lo scorso anno.

In ambito aziendale è proseguito il **programma di formazione su tematiche ambientali e di sicurezza sul lavoro** rivolto a tutto il personale interno e al personale dei contrattisti. Sono state **erogate 3.274 ore di formazione**.

Di particolare rilievo i corsi di formazione per il personale della commissione irrigazione su temi riguardanti l'uso dei fertilizzanti e la conversione ad agricoltura biologica. È stato nuovamente proposto ai dipendenti un **questionario sul clima lavorativo da compilare in forma anonima**; si è rilevato un livello di soddisfazione pari al 100%.

Per quanto concerne la **prevenzione sanitaria** è stata svolta una campagna di vaccinazione contro il tetano, l'epatite A e l'epatite B. Questa campagna è stata estesa anche al nucleo familiare, su base volontaria.

Nel 2016 sono state organizzate 558 **visite agli impianti** che hanno accolto studenti, delegazioni di imprese del settore e istituzioni regionali.

Come ogni anno nei mesi di marzo e novembre sono stati realizzati, presso le strutture del Consorzio, corsi regionali di progettazione e funzionamento di impianti di filtrazione rapida, organizzati dalla facoltà d'Ingegneria dell'Università Nazionale peruviana; vi hanno partecipato laureati provenienti da diversi paesi latinoamericani. Anche nel 2016 il Consorzio **ha ospitato studenti superiori, universitari e neolaureati** offrendo loro un periodo di praticantato. Nel 2016, in

un'ottica di responsabilità sociale d'impresa, il Consorzio Agua Azul ha **confermato il proprio sostegno ad enti statali** (quali la Policia Nacional, le scuole primarie, il Ministero dell'Agricoltura, Ministero della Salute), **a fondazioni senza scopo di lucro** (quali associazioni per il recupero dei tossicodipendenti) **e ad associazioni dei consumatori**.

Al fine di contrastare il diffuso fenomeno dell'abbandono scolastico ha **distribuito materiali didattici a scuole primarie e asili**, in quantità superiore rispetto agli anni precedenti (1.513 kit, contro i 1.416 distribuiti del 2015). Gli zaini distribuiti sono stati realizzati interamente con **materiale plastico riciclato** e contraddistinti da frasi stampate che **promuovono il corretto uso della risorsa idrica e il rispetto dell'ambiente**.

In occasione del Natale sono stati donati 1.774 giocattoli ai bambini delle scuole delle scuole limitrofe, ai figli delle forze dell'ordine di zona e dei dipendenti della Municipalità. Inoltre, a tutti i dipendenti del Consorzio sono stati distribuiti dei buoni "ristorante" per usufruire di un pranzo insieme con le loro famiglie in un locale rinomato.

Nell'ambito del programma di monitoraggio annuale, l'ente di certificazione SGS del Perù ha rinnovato la certificazione del **Sistema integrato Qualità e Ambiente**, secondo le norme **UNI EN ISO 9001:2008 e 14001:2004**, emettendo i relativi certificati, valevoli sino al 2017. Il sistema di gestione implementato, certificato ed aggiornato, consente di ottimizzare i processi produttivi e, al contempo, di ridurre

sensibilmente l'impatto ambientale, mediante azioni volte al risparmio energetico e al minor utilizzo di carta. La società, nell'anno, ha soddisfatto i requisiti normativi in materia di diritti dei lavoratori, sicurezza e salute sul lavoro.

AGUAS DE SAN PEDRO

Aguas de San Pedro ASP è titolare di un contratto trentennale per la gestione del servizio idrico integrato

della città di San Pedro Sula in Honduras. La società ha iniziato un programma di intervento per il potenziamento, trattamento e miglioramento del servizio idrico e della rete fognaria che prevede la copertura totale della città. Nel 2016 il numero di utenti serviti è stato pari a 118.252, il 74% dei quali forniti di contatori. La copertura del servizio idrico potabile si mantiene al 99% e per i servizi di fognatura all'83% della popolazione. La produzione totale di acqua nel 2016 è stata di circa 82.5 Mm³.

AGUAS DE SAN PEDRO SA – PRINCIPALI DATI SOCIETARI E OPERATIVI

Paese (area)	Honduras (San Pedro Sula)
abitanti serviti	700,000
cliente	Amministrazione municipale
fonte di finanziamento	Capitale proprio e prestiti da banche commerciali
durata del contratto	01.02.2001 – 01.02.2031
scopo del progetto	Concessione del servizio idrico integrato della città di San Pedro de Sula
soci	Acea SpA 60.65%, IREN SpA 39.35%
n. dipendenti al 31.12.2016	414
volume d'affari (in migliaia di euro)	30.731

La società nel 2016, ha confermato il suo impegno ad appoggiare le iniziative per la protezione dell'ambiente, continuando il programma di conservazione della riserva naturale di El Merendon, dichiarata zona protetta per la produzione idrica di San Pedro Sula.

Le iniziative includono diverse misure sviluppate nel 2016, tra queste:

- il progetto di riforestazione «Un millón de Árboles para el Merendón»: sono stati piantati 70.000 alberi da frutta e altri per la produzione di legname nelle aree colpite della zona, arrivando ad un totale di 580.000 piante dall'inizio del progetto;
- formazione ambientale: sono stati implementati 8 corsi di formazione, per un totale di 40 ore, rivolti ai produttori agricoli che beneficiano del progetto di riforestazione, ai quali hanno partecipato 223 persone;
- prevenzione incendi: è proseguita la promozione di campagne per la prevenzione di incendi; nel 2016 purtroppo si è fatto fronte a 17 incendi che hanno distrutto 70,5 ettari di terreno;
- assistenza tecnica alle comunità rurali del Merendón.

In particolare, il programma di **assistenza tecnica alle comunità rurali**, nel 2016, ha previsto attività di formazione, impartita ai leader comunitari, in gestione e manutenzione dei sistemi idrici, con l'obiettivo di rafforzare la loro conoscenza sui temi della qualità dell'acqua, della gestione e manutenzione dei sistemi e i principi idraulici di base. Grazie a tale attività, le comunità hanno elaborato il piano di gestione e manutenzione dei sistemi, nel quale sono state stabilite le azioni puntuali da realizzare, le risorse necessarie, i responsabili e fissate le date per l'implementazione. Nell'anno si sono inoltre conclusi gli studi di fattibilità dei sistemi idrici potabili di 47 comuni del Merendón, attraverso i quali si sono definiti gli interventi tecnici per il loro miglioramento. Sono stati analizzati anche i possibili impatti ambientali e gli aspetti legali da tenere in considerazione al momento dell'esecuzione dei progetti.

E prosegue l'implementazione del **piano di salute sui luoghi di lavoro**, prevista dal Sistema Médico de Empresa EMS-IHSS-ASP. Durante l'anno, sono state realizzate alcune campagne

sulla salute, con conferenze su temi quali il benessere femminile, la nutrizione, la conduzione di una vita più salutare; sono state organizzate, inoltre, attività sportive per gli impiegati e, infine, campagne di vaccinazione contro l'influenza, l'epatite A e B, il tetano e visite mediche per diagnosticare l'osteoporosi, oltre a quelle di oftalmologia e odontoiatria.

Tra le iniziative a favore degli impiegati, è stato sviluppato il programma di educazione finanziaria, mediante un accordo con la Banca Ficohsa, per l'erogazione al personale di prestiti a tassi di interesse vantaggiosi.

Sono state svolte attività di miglioramento e mantenimento del Sistema di Gestione della Qualità secondo la norma ISO 9001:2008. Nel 2016 sono state realizzate tra l'altro le prime attività orientate alla transizione del sistema di qualità ai requisiti della versione 2015 della norma ISO 9001.

Il sistema di gestione secondo la norma ISO 17025:2005 nel marzo 2016 è stato oggetto di audit da parte dell'ente di certificazione EMA (Entidad Mexicana de Acreditación) che ha confermato la certificazione.

ACEA DOMINICANA SA

Acea Dominicana si occupa della gestione commerciale del servizio idrico nelle **zone settentrionali e orientali di Santo Domingo**, nella **Repubblica Dominicana**. Le attività comprendono la gestione del rapporto con i clienti, del ciclo di fatturazione e dei preventivi, l'installazione di nuovi contatori e la direzione dei lavori relativi ai nuovi allacci. Il progetto costituisce uno dei primi esperimenti di partecipazione privata ai servizi idrici nella Repubblica Dominicana.

Nell'ambito di un addendum contrattuale già siglato tra Acea Dominicana e Corporación del Acueducto y Alcantarillado De Santo Domingo (CAASD), che ha previsto l'ampliamento della durata del contratto sino al 30 settembre 2023, è incluso anche il finanziamento, la fornitura e l'installazione di 30.000 contatori a nuovi utenti e la sostituzione di 10.000 contatori a utenti già esistenti. Nel 2016 Acea Dominicana ha installato 5.000 contatori; la società realizza anche la manutenzione dell'intero parco contatori.

ACEA DOMINICANA SA – PRINCIPALI DATI SOCIETARI E OPERATIVI

Paese (area)	Repubblica Dominicana (Santo Domingo, zone nord ed est)
abitanti serviti	1.500.000
cliente	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD)
durata del contratto	01.10.2003 – 30.09.2023
scopo del progetto	gestione commerciale del servizio idrico
soci	Acea SpA 100%
n. dipendenti al 31.12.2016	153
volume d'affari (in migliaia di euro)	4.080

Nel 2016 nelle zone più povere della capitale e a Boca Chica è proseguita la promozione del “Plan Deuda Cero” (Piano di debito zero) diretto agli utenti morosi. Anche quest’anno, a livello mediatico, questa attività è stata supportata da interviste e approfondimenti in alcuni dei principali quotidiani e canali televisivi dominicani.

Acea Dominicana ha proseguito, inoltre, il suo impegno in **campagne di sensibilizzazione** dirette ai cittadini delle zone servite. Le campagne si realizzano periodicamente con il coinvolgimento dei dipendenti che, attraverso riunioni settimanali con le rappresentanze locali, contribuiscono a diffondere informazioni sul corretto impiego della risorsa idrica e sull’importanza del rispetto economico del contratto, al fine di garantire all’azienda idrica locale gli

strumenti finanziari necessari al miglioramento della qualità del servizio offerto.

Nel corso del 2016 si sono svolte attività di miglioramento e mantenimento del **Sistema di Gestione della Qualità**, implementato e certificato secondo la norma **ISO 9001:2008**.

Con riferimento alla gestione del personale, Acea Dominicana, operando in ottemperanza alla normativa prevista dal Diritto del Lavoro e Sociale Dominicano, adotta da sempre **politiche aziendali volte a salvaguardare i diritti e la dignità dei lavoratori**. In coerenza con questo approccio è stata rinnovata la polizza di assicurazione sanitaria privata e predisposto un fondo accantonamento di fine rapporto, entrambi non obbligatori nella Repubblica Dominicana.



Campagna di comunicazione 2017



LE RELAZIONI CON L'AMBIENTE

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2016



LO SVILUPPO SOSTENIBILE E LA TUTELA DELL'AMBIENTE IN ACEA

Dopo la definizione dei nuovi Obiettivi di Sviluppo Sostenibile – i **Sustainable Development Goals (SDG)** –, durante il Summit delle Nazioni Unite, e il Protocollo di Parigi, con la 21^a Conferenza delle Parti – COP21⁸⁶ sui **cambiamenti climatici** – entrambi risalenti alla fine del 2015, **a novembre 2016 si è svolta a Marrakech la ventiduesima conferenza Onu sul clima, la COP22**. I 196 paesi partecipanti hanno adottato un programma di lavoro per attuare, entro il 2018, l'Accordo siglato a Parigi sulla lotta al surriscaldamento del

pianeta, e hanno istituito un Fondo per aiutare i Paesi in via di sviluppo.

Entro il 2020 le emissioni di gas serra andranno ridotte per massimizzare le possibilità di restare entro i due gradi centigradi di aumento delle temperature, dai livelli preindustriali. In tale contesto Acea, riconoscendo la centralità della tutela ambientale nella propria strategia di sviluppo, pone attenzione anche al tema del cambiamento climatico.

LA COP22 A MARRAKECH

X

Dal 7 al 18 novembre 2016 si è svolta a Marrakech, in Marocco, la 22^a Conferenza delle Parti (COP22), durante la quale sono stati riaffermati i medesimi obiettivi già definiti a Parigi durante la COP21. Al 30.11.2016, 115 paesi hanno ratificato il Protocollo di Parigi. Una tappa intermedia è stata fissata al 2018, anno in cui anche l'IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change) produrrà un altro Report che riguarda gli effetti dell'aumento di 1,5° C della temperatura media globale rispetto ai livelli preindustriali.

Tra gli altri interventi, si è giunti anche all'accordo finale per un finanziamento di 100 miliardi di dollari l'anno, da fissarsi entro il 2020, a favore dei Paesi in Via di Sviluppo, per aiutarli ad affrontare la sfida della sostenibilità ambientale.

Per altre informazioni, si vedano la Dichiarazione, in italiano:

http://www.nationalgeographic.it/ambiente/clima/2016/11/18/news/cop22_la_dichiarazione_di_marrakech-3317588/

il Protocollo di Parigi:

http://unfccc.int/paris_agreement/items/9485.php

⁸⁶ Il Protocollo è entrato in vigore il 4 novembre 2016.

IL CONTENIMENTO DELLE EMISSIONI DI ANIDRIDE CARBONICA

Acea, in coerenza con l'attenzione dedicata, a livello globale, al tema del cambiamento climatico, affronta la sfida del **contenimento delle emissioni di gas ad effetto serra** e in particolare dell'anidride carbonica (CO_2). Da diversi anni, infatti, attua una politica di contenimento delle emissioni di CO_2 e

partecipa al progetto internazionale CDP (già Carbon Disclosure Project), considerato, sin dai suoi esordi, uno stimolo importante a livello internazionale per affrontare il tema delle azioni di riduzione/mitigazione delle emissioni. Con la conoscenza dei processi industriali e la stima delle quantità di anidride carbonica emesse, è infatti possibile affrontare responsabilmente la sfida del progressivo passaggio verso gestioni industriali a basso tasso di emissione di CO_2 .

ACEA ENTRA NELLA CLASSE LEADER DEL CDP

X

Il 25 ottobre 2016 a Milano, nella sala convegni di Intesa Sanpaolo, con la collaborazione di Borsa Italiana, è stato presentato il CDP Climate Change Report 2016, Italian Edition.

Acea, confermando le già ottime performance degli ultimi anni, ha visto incrementare il punteggio ricevuto, passando da **99B ad A-**, ed entrando nella **classe leadership**, secondo la nuova metodologia di scoring del CDP, in riconoscimento dell'impegno messo in atto per contrastare il cambiamento climatico.

L'iniziativa, che da oltre dieci anni è sostenuta da un pool d'investitori internazionali, oggi 827, con asset in gestione pari a 100 mila miliardi di dollari, analizza circa 2.000 imprese nel mondo, valorizzando le best in class nella gestione strategica e operativa di rischi ed impatti inerenti il cambiamento climatico.

I risultati delle 42 imprese italiane analizzate, rappresentative del 69% della capitalizzazione di mercato delle 100 maggiori aziende nazionali, hanno evidenziato un'ampia distribuzione nelle classi di voto, espresse con un livello che va da D- ad A, identificative di un giudizio che va da disclosure a leadership.

Circa il 55% dei rispondenti si sono attestati tra il livello C e B (awareness e management), a testimonianza di una consapevolezza (awareness) ormai diffusa tra le imprese sul tema del cambiamento climatico, che in alcuni casi evolve verso una maggiore capacità gestionale (management) nel fronteggiare i rischi climatico ambientali.

Il **comparto delle Utility** risulta il settore industriale con le migliori valutazioni CDP.

Maggiori informazioni si possono reperire nel sito: <https://www.cdp.net/ar/reports>

Acea ha avviato già da qualche anno **un'indagine sulle emissioni lungo la propria supply chain**, con l'obiettivo di sensibilizzare i fornitori sul tema. Nel 2016 ha, pertanto, nuovamente somministrato un questionario ad hoc ad un panel di fornitori⁸⁷ di "beni e servizi" e di "lavori", richiedendo informazioni quantitative: combustibili consumati per i processi e gli usi ordinari, energia consumata, combustibili consumati per i trasporti (si veda il paragrafo *I consumi energetici fuori del Gruppo* e il paragrafo *Emissioni di gas a effetto serra di tipo Scope 3*).

Acea ha inoltre confermato la propria adesione al progetto pilota **TenP** della Fondazione Global Compact Network Italia, che ha portato all'implementazione di una piattaforma informatica, attraverso la quale i fornitori compilano un questionario incentrato sui dieci principi del Global Compact (inclusi i tre principi relativi all'ambiente). **Tutti i fornitori che intendono iscriversi ai Sistemi di qualificazione attivi in Acea sono tenuti**, come requisito obbligatorio, a compilare il Questionario TenP (si veda anche il capitolo *Fornitori*).

A settembre, i partner della piattaforma TenP si sono riuniti a Milano presso Edison per una giornata di formazione. In occasione dell'evento i referenti del Global Compact Network Italia hanno illustrato e spiegato il funzionamento della piattaforma e consegnato il Manuale di utilizzo della piattaforma TenP destinato sia ai partner sia ai fornitori.

Nell'arco degli ultimi dieci anni, dopo aver intrapreso iniziative quali l'aumento della produzione da fonti energetiche rinnovabili, l'aumento dell'efficienza negli usi interni finali dell'energia e l'ammodernamento del parco auto di servizio, **Acea ha raggiunto valori di intensità di carbonio** ($\text{tCO}_2/\text{k€}$ di valore aggiunto; gCO_2/kWh prodotti, ecc.) **tra i più bassi nel comparto delle Utility** (si vedano il box Acea entra nella classe Leader del CDP e tabella n. 55 indici di intensità energetica).

LA TUTELA DEL TERRITORIO

Acea, agendo ogni giorno sul territorio, è **consapevole** di essere di fronte ad una sfida globale e di avere un ruolo attivo. Le azioni di salvaguardia del territorio e della biodiversità, avviate già da tempo sui territori in cui opera, sono molteplici. Si ricordano, solo a titolo esemplificativo, la **tutela delle aree attorno alle sorgenti idriche e l'ammodernamento della rete di distribuzione dell'energia elettrica**. Inoltre, il Gruppo contempla la tutela della biodiversità nelle procedure dei **Sistemi di gestione ambientale**, nell'ambito delle progettazioni e realizzazioni di impianti. Un esempio è rappresentato dall'ambito di progettazione, realizzazione e manutenzione di impianti aerei in AT/MT e BT di Areti.

La protezione delle sorgenti e delle aree attorno ad esse comporta il mantenimento nel tempo di condizioni ottimali di diversità biologica, in vasti territori di interesse naturalistico. A ciò si abbina il **monitoraggio, costante, degli impatti sui corpi idrici ricettori**. Entrambe le azioni rappresentano un importante impegno sia di tipo umano sia di tipo tecnologico, che contribuisce a preservare un capitale naturale di straordinario valore.

Le attività nel Lazio centrale: sorgenti e aree protette

Il Gruppo, tramite la società **Acea Ato 2**, utilizza per l'approvvigionamento idrico soprattutto **sorgenti site in zone incontaminate**, con il risultato di aver reso Roma una delle poche grandi metropoli al mondo che possono vantare **disponibilità abbondante di risorsa idrica** che non richiede **trattamento preliminare di potabilizzazione**, essendo di **qualità eccellente** sin dalla sua origine.

Il **sistema di approvvigionamento** si basa su **otto grandi acquedotti** per uno sviluppo complessivo di **circa 200 km di rete**. A questi si aggiungono 1.376 km di rete di adduzione e 9.533 km di rete di distribuzione di acqua potabile⁸⁸, e una

⁸⁷ I fornitori a cui è stato inviato il modello di richiesta dati concernenti i consumi di energia elettrica e le emissioni di CO_2 (per quantificare le emissioni del Gruppo di tipo Scope 3) sono stati individuati tra i più rilevanti per fatturato.

⁸⁸ La consistenza dei km di rete è stata aggiornata nel 2016 grazie all'aggiornamento su cartografia GIS.

portata che raggiunge i 20.000 litri/secondo. Ad integrazione di questo patrimonio di inestimabile valore ci sono alcuni campi pozzo e la riserva costituita dal lago di Bracciano. Acea ogni anno pone la massima attenzione alla **tutela** e alla **salvaguardia della risorsa idrica**, anche in ottemperanza alle disposizioni del D. Lgs. n. 152/2006, che all'art. 94 disciplina

le modalità di **protezione delle aree in cui sono presenti acque superficiali e sotterranee destinate al consumo umano**. La locazione e la superficie in metri quadri delle aree sottoposte a tutela assoluta⁸⁹ nella provincia di Roma sono descritte nella tabella n. 39; dati analoghi relativamente alla provincia di Frosinone sono riportati nella tabella n. 40.

TABELLA N. 39 - LE PRINCIPALI FONTI SOTTO TUTELA NELL'ATO 2 – LAZIO CENTRALE

area sensibile	ubicazione	superficie (m ²)
sorgenti Peschiera	comune di Cittaducale (Rieti, Lazio)	375.322
sorgenti Le Capore	comune di Frasso e Casaprota (Rieti, Lazio)	997.848
sorgente Acqua Marcia	comuni di Agosta-Arsoli-Marano Equo (Roma)	1.181.979
sorgente Acquoria	comune di Tivoli (Roma)	17.724
Acqua Felice - sorgenti Pantano	comune di Zagarolo (Roma)	779.143
sorgenti Pertuso	comune di Trevi – Filettino (Lazio)	133.711
sorgenti Doganella	comune di Rocca Priora (Roma)	350.000
sorgenti Acqua Vergine	comune di Roma	500.000
pozzi Torre Angela	comune di Roma	70.829
pozzi di Finocchio	comune di Roma	64.166

NB: le superfici sono state aggiornate dopo approfondimenti svolti nel 2015 da Acea Ato 2 nelle aree di tutela assoluta.

TABELLA N. 40- LE PRINCIPALI FONTI SOTTO TUTELA NELL'ATO 5 – LAZIO MERIDIONALE

area sensibile	ubicazione	superficie (m ²) (*)
pozzi Posta Fibreno	comune di Posta Fibreno (Frosinone)	20.000
pozzi Tufano	comune di Anagni (Frosinone)	20.000
sorgente Capofiume	comune di Collepardo (Frosinone)	10.000
sorgente Madonna di Canneto	comune di Settefrati (Frosinone)	15.000
pozzi Forma d'Aquino	comune di Castrocielo (Frosinone)	20.000
pozzi Carpello	comune di Campoli Appennino (Frosinone)	15.000
pozzi Mola dei Frati	comune di Frosinone	5.000

(*) I dati delle superfici sono stimati.

La protezione delle aree attorno alle sorgenti, come accennato, contribuisce alla tutela della biodiversità nel suo complesso e dei servizi ecosistemici interessati. Di recente, il **monitoraggio del territorio** necessario alla tutela delle sorgenti si è arricchito di un **“progetto satellitare”**. Attraverso il satellite vengono inviate dallo spazio foto ad alta risoluzione (20 cm al suolo) riprese sui territori da controllare e tramite il confronto tra due immagini riprese a distanza di un tempo stabilito (qualche giorno o anche alcuni mesi) è possibile rilevare - con una complessa operazione di

manipolazione digitale - tutti i cambiamenti intervenuti e comprenderne la natura. Si può dunque rilevare se si tratta di nuove costruzioni non censite, di movimenti terra, di discariche, ecc. Nel primo anno di applicazione del nuovo modello di controllo satellitare, su un'area campione di circa 200 km², sono state **rilevate centinaia di variazioni “sospette”**, che hanno determinato altrettante ispezioni consentendo al personale di Acea Ato 2 una puntuale ed efficace azione di presidio.

UN TAVOLO TECNICO PER LA SALVAGUARDIA DELLE SORGENTI

x

A partire dal 2015 Acea Ato 2 ha organizzato un tavolo tecnico che punta alla salvaguardia delle sorgenti. L'idea è quella di **unire più soggetti**, tra cui Roma Capitale, la Regione Lazio, l'Arpa Lazio, le Asl, la Città Metropolitana, Acea Ato 2 e la Segreteria Tecnico Operativa dell'ATO 2 Lazio Centrale, **per risolvere problematiche complesse**, e di non facile gestione, **collegate a processi di inquinamento delle sorgenti idriche**. Roma Capitale ha fatto proprio il progetto, condividendo un percorso che garantirà il coordinamento e la gestione delle attività finalizzate alla salvaguardia delle fonti di approvvigionamento idrico". Il primo passo è quello di stipulare un protocollo d'intesa tra le parti, con l'obiettivo di fornire un indirizzo omogeneo alle azioni di contrasto alle minacce di inquinamento ambientale riguardanti le risorse idriche e, in particolare, alla tutela delle acque sotterranee e superficiali destinate al consumo umano. La collaborazione sarà incentrata sulla promozione dei principi dello sviluppo sostenibile, su altre iniziative di formazione ed educazione ambientale e sulla condivisione delle informazioni e dei dati, grazie ad una piattaforma informativa web GIS.

⁸⁹ Le aree di tutela assoluta sono le aree immediatamente circostanti le captazioni o derivazioni, così come definite nel D.Lgs 152/2006.

Il risultato delle attività di tutela delle aree attorno alle sorgenti risiede non solo nella **scarsa o nulla significatività dell'impatto delle attività del Gruppo sulle fonti** ma anche sul fatto che le fonti vengono protette da qualsiasi altra attività dovesse insorgere sul territorio.

La protezione dell'ambiente naturale interviene anche **durante la fase di distribuzione dell'energia elettrica**. La società Areti, che gestisce tale attività, è infatti attenta alla **mitigazione del rischio di impatto dell'avifauna con le linee aeree di alta e media tensione**, soprattutto nelle zone di particolare valore naturalistico. In collaborazione con le Autorità competenti, Areti ricerca, pertanto, la migliore risposta tecnologica ai problemi che la presenza di linee aeree destinate al trasporto dell'energia elettrica, in aree sensibili, determina sull'avifauna (si veda il *Protocollo d'Intesa per il riassetto delle reti elettriche* nel paragrafo *La distribuzione di energia*).

LA GESTIONE AMBIENTALE

Con gli anni, i sistemi di monitoraggio e rendicontazione del Gruppo hanno subito una progressiva evoluzione che ha portato ad una naturale **sistematizzazione della gestione energetico – ambientale**, con l'implementazione, nella maggior parte degli impianti gestiti, di **Sistemi certificati ISO 14001**, in alcuni casi evoluti verso la **registrazione EMAS** (Eco-Management and Audit Scheme) e **ISO 50001** (si veda *L'identità aziendale, I sistemi di gestione*).

La holding ha **implementato il sistema di gestione “integrato” Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia**, come perno di un modello organizzativo e gestionale che, in sinergia con l'Unità Normativa Ambientale della Funzione Affari Legali e Societari della capogruppo, ha il compito di garantire la **compliance ambientale** e di fornire linee di indirizzo generali per le società del Gruppo, affinché il loro approccio alla tutela dell'ambiente sia conforme ai principi espressi nel *Codice Etico*.

Il processo di pianificazione, previsto dai Sistemi ISO 14001 e 50001, fissa, periodicamente, nuovi traguardi di efficienza nella gestione ambientale ed energetica. Il controllo degli indicatori di performance, anch'esso previsto dai Sistemi, consente di valutare la correttezza della direzione intrapresa o di individuare precocemente i segnali di anomalie, che possono essere tempestivamente corrette, a favore del **principio del miglioramento continuo**, punto di forza gestionale, che conduce a ridurre costi e rischi.

Sebbene l'impegno delle società operative per mantenere efficiente il sistema di gestione delle tematiche ambientali sia molto alto, possono verificarsi situazioni, spesso provocate da circostanze contingenti, che generano non conformità passibili di contestazione da parte gli **Organi di controllo competenti**.

Nel corso del 2016 si sono registrate, **nell'area consolidata, circa 500 dispute ambientali**. Includono sia dispute ricevute nell'anno, che tuttavia non sono da ricollegarsi alle multe pagate, sia il numero di multe pagate nel 2016 (circa 300). **L'ammontare delle multe pagate è stato pari a circa 415.000 euro** (102.271 euro in capo ad Acea Ato 2).

Con riferimento ai **reclami ambientali dei singoli utenti**, questi non sono sistematicamente monitorati, se non in modo indiretto. La maggior parte delle società del Gruppo (come Acea Ato 2, Acea Ato 5, le società dell'Area Ambiente), infatti, **riceve solo segnalazioni da parte di Organi di controllo o Enti preposti** (ai quali si rivolgono i singoli per essere ascoltati): gli Enti possono spesso agire in modo autonomo con controlli in sito e dare eventualmente origine

ai procedimenti e alle sanzioni, di cui sopra si è accennato. Può tuttavia accadere, in via d'eccezione, che le società ricevano alcune segnalazioni significative; in questo caso vengono verificate e, ove opportuno, si interviene per risolverle. Nel 2016, ad esempio, si è verificato un solo caso di **reclamo** sollevato nell'anno e risolto da parte di Acea Ato 5. Per la società che cura la **distribuzione di energia** possono, invece, presentarsi osservazioni inerenti presunti danni ambientali, che, tuttavia, celano spesso interessi di natura urbanistica legati alla diminuzione di valore degli immobili di proprietà, che ospitano impianti elettrici. Si tratta, infatti, di **impianti indispensabili per il corretto esercizio della rete di distribuzione** dell'energia elettrica, realizzati da Areti a seguito di **autorizzazioni concesse da parte degli Organi tutori del territorio** e pertanto pienamente conformi alla normativa di riferimento, compresa quella urbanista ed ambientale⁹⁰. Le problematiche/segnalazioni vengono trattate da parte dell'Unità Patrimonio, che opera in difesa degli asset aziendali. L'Unità Patrimonio riceve le note di contestazione da parte dei proprietari degli immobili che ospitano gli **elettrodotti/cabine di trasformazione**, e, a seguire, l'**Unità Sicurezza effettua le verifiche strumentali** in riscontro delle contestazioni. Nel 2016 sono state **trattate e chiuse con esito positivo 12 verifiche ambientali** (concernenti campi elettromagnetici di cabine di trasformazione).

La gestione e il controllo di attività con impatti ambientali

Il Gruppo monitora i processi che hanno **potenziale capacità di generare impatti** ambientali ed in particolare le attività che necessitano dell'uso, o prevedono la presenza negli impianti, di materiali intrinsecamente pericolosi, come:

- **l'amianto**, utilizzato come materiale da costruzione fino agli anni '70 ed oggi bandito dall'uso e sottoposto a rigida regolamentazione, ove presente. In Acea, ai sensi del DM 6/9/1994, si è nominato il **Responsabile Rischio Amianto**, al quale è stato affidato il compito di controllare e coordinare le attività di manutenzione su manufatti e impianti censiti come a rischio amianto;
- **l'esafluoruro di zolfo**, presente come fluido isolante negli impianti elettrici in Alta Tensione. La gestione del gas SF₆ avviene con la massima attenzione per evitare perdite o rilasci incontrollati in atmosfera. Si prevede l'uso di sensoristica dedicata e l'attento monitoraggio delle operazioni di manutenzione, soprattutto quando comportano lo svuotamento degli impianti, consentendo di mantenere sotto controllo il potenziale impatto ambientale;
- **il radon**, un gas derivante da decadimento radioattivo dell'uranio presente naturalmente nel suolo, che, in luoghi chiusi, può raggiungere concentrazioni elevate e dannose per la salute umana; Acea ne monitora le concentrazioni: i risultati dei monitoraggi hanno evidenziato concentrazioni medie ben al di sotto dei valori di legge;
- **l'olio dielettrico**, utilizzato come fluido isolante e di raffreddamento nei trasformatori di potenza. Poiché sono note le caratteristiche tecnologiche vantaggiose ma anche alcune criticità ambientali legate alla sua natura chimica di derivato del petrolio, Acea ha avviato, già a fine 2014, una sperimentazione che utilizza un **liquido isolante di origine vegetale**, con caratteristiche tecnologiche del tutto analoghe all'olio minerale ed il vantaggio di essere totalmente **biodegradabile e riutilizzabile** a fine vita. La sperimentazione riguarda **3 trasformatori MT/BT: 2 con potenza pari a 400 kVA e il terzo con potenza pari a 630 kVA**. I trasformatori sono stati progettati e costruiti per questa sperimentazione, quindi riempiti con il nuovo olio vegetale, e messi in esercizio nel 2015. **Nel 2016 la sperimentazione**, che include il monitoraggio delle prestazioni

⁹⁰ Il riferimento normativo ambientale è in questo caso il D.P.C.M 8 luglio 2003.

dell'olio dielettrico di origine vegetale, è proseguita, al fine cautelativo di massimizzare la confidenza in tale nuovo prodotto riducendo al minimo eventuali rischi e/o difetti connessi con l'utilizzo (si veda anche il capitolo *Istituzioni e Impresa*).

LE "SPESE AMBIENTALI"

Le **spese ambientali** possono definirsi come «il costo degli interventi intrapresi da un'azienda, direttamente o attraverso terzi, al fine di prevenire, ridurre o riparare danni all'ambiente derivanti dalle sue attività operative»⁹¹.

A partire dal 2015, nell'identificazione delle spese ambientali, è stata applicata la suddetta definizione, integrandola con le voci di spesa ambientale descritte dall'indicatore G4-EN31 delle Linee Guida GRI adottate per la rendicontazione. Esse, pertanto, includono:

- gestione/smaltimento rifiuti (inclusi fanghi);
- formazione in materia ambientale;

- protezione dell'aria dall'inquinamento e contrasto ai cambiamenti climatici;
- riduzione dell'inquinamento acustico;
- tutela della biodiversità e del paesaggio;
- sistemi di gestione ISO 14001 e 50001, spese per certificati delle emissioni in atmosfera;
- assicurazioni per responsabilità ambientali;
- costi di bonifica, ad esempio dopo sversamenti (esclusi i costi a seguito di ammende);
- servizi dati in esterno per la gestione ambientale;
- costi addizionali per installare tecnologie innovative (differenziale di costo rispetto alle tecnologie tradizionali);
- attività di ricerca perdite;
- R&S (temi ambientali);
- spese extra per prodotti verdi;
- altre spese di gestione ambientale.

Acea nel 2016 ha sostenuto circa 36,1 milioni di euro di spese ambientali (44,4 milioni di euro nel 2015), tra investimenti e spese correnti (si veda la tabella n. 41).

TABELLA N. 41 - SPESE AMBIENTALI DELLE PRINCIPALI SOCIETÀ OPERATIVE (2015-2016)

società del Gruppo	2015		2016	
	spese correnti (milioni di euro)	investimenti (milioni di euro)	spese correnti (milioni di euro)	investimenti (milioni di euro)
Acea Produzione	0,39	0,18	0,44	0,06
impianti di termovalorizzazione	8,20	0,82	5,71	0,06
impianti di compostaggio (Impianti di Monterotondo, Aprilia e Sabaudia) e impianto di Orvieto e Aquaser (*)	1,608	0,13	2,26	0,00
Areti	0,35	0,01	0,12	0,03
gestioni idriche (**)	30,37	2,33	27,19	0,23
totale	40,93	3,48	35,71	0,38

(*) Il dato 2016 non include le spese ambientali dell'impianto di Orvieto e della società Aquaser in quanto non disponibili al momento della pubblicazione.
 (**) Acea Elabori, Acea Ato 2, Acea Ato 5.

NB: Le spese ambientali delle società idriche Publìacqua, Acque, Acquedotto del Fiora, e Umbra Acque sono descritte nel capitolo Schede società idriche.

AREA ENERGIA

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

x

Il capitolo Area Energia include Areti, Acea Produzione e gli impianti di termovalorizzazione di Acea Ambiente⁹². Le attività di termovalorizzazione sono descritte nel dettaglio nel capitolo Area Ambiente- gestione rifiuti.



742 GWh ENERGIA PRODOTTA TOTALE



78% DEL TOTALE PRODOTTA DA FONTI RINNOVABILI (576 GWh)



279 MW POTENZA INSTALLATA

⁹¹ Si veda la Raccomandazione europea 2001/453/CE.

⁹² Con decorrenza 29/12/2016, in attuazione di quanto deliberato dalle rispettive società, SAO, Solemme e Kyklos sono state incorporate in A.R.I.A. Srl e quest'ultima rideonominata Acea Ambiente Srl.

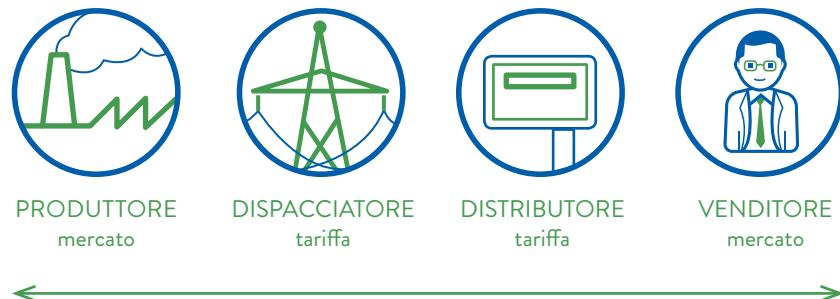
Il Gruppo Acea **presidia l'intera filiera dell'energia elettrica**, tramite società indipendenti che rispondono all'obbligo di garantire la neutralità nella gestione delle infrastrutture essenziali per lo sviluppo di un libero mercato energetico, impedire discriminazioni nell'accesso ad informazioni commercialmente sensibili ed evitare sussidi incrociati tra i vari segmenti della filiera.

Le attività presidiate sono: la **produzione** di energia elettrica e calore; la **distribuzione** di energia elettrica nell'area

di Roma e Formello, inclusa la gestione dell'illuminazione pubblica; la **vendita** di energia elettrica, calore e gas.

L'attuale filiera dell'energia elettrica, in Italia, prevede che un consumatore riceva la fornitura di energia elettrica come risultato del contributo di quattro segmenti distinti, gestiti da soggetti diversi, che operano in modo separato, sebbene integrato, nella catena di creazione del valore (si veda il grafico n. 41).

GRAFICO N. 41 – LA FILIERA DELL'ENERGIA ELETTRICA



Il sistema di gestione dell'energia elettrica, sebbene sia il vettore energetico più sostenibile di cui si dispone, genera impatti importanti di tipo socio-ambientale, richiede ingenti investimenti infrastrutturali ed ha bisogno del sostegno di attività di ricerca e sviluppo. Il comparto, pertanto, necessita sia delle forze del mercato e della capacità imprenditoriale dei singoli sia dell'azione regolatoria di un soggetto pubblico, garante della correttezza dei diversi attori.

Acea è impegnata su quasi tutti i segmenti della filiera, essendo **produttore** di energia elettrica, **distributore** a Roma e Formello e **venditore** sul territorio nazionale. Allo stesso tempo, Acea è avanti con la ricerca nel settore **smart grid**: ormai è noto agli esperti della filiera energetica che in un futuro non lontanissimo i flussi di generazione elettrica e di consumo non saranno monodirezionali (si vedano anche il box sulla figura del “prosumer” nel capitolo *Clienti e collettività* e il paragrafo *L'impegno in ricerca e innovazione in Istituzione e Impresa*).

LA PRODUZIONE DI ENERGIA: FONTI ENERGETICHE FOSSILI E RINNOVABILI

La produzione e gli impianti del Gruppo

Acea produce energia elettrica prevalentemente attraverso impianti idroelettrici e di termovalorizzazione di **Combustibile Solido Secondario** (CSS) - una fonte energetica primaria, parzialmente rinnovabile, derivata dai rifiuti.

La generazione da fonte idroelettrica (rinnovabile) e termoelettrica classica da fonte fossile è affidata **ad Acea Produzione**: il parco generatori a disposizione della società è composto da:

- **7 centrali idroelettriche** localizzate nelle regioni Lazio e Abruzzo (122 MW);

- **2 centrali termoelettriche** ubicate nel territorio del Comune di Roma: Montemartini (78 MW) e Tor Di Valle (19,3 MW)⁹³, per **219 MWe complessivi di potenza istallata disponibile**.

La generazione da termovalorizzazione di rifiuti è invece affidata alla **società Acea Ambiente**, che la assicura attraverso **due termovalorizzatori** ubicati, rispettivamente, a San Vittore del Lazio e a Terni. La potenza elettrica lorda complessiva attualmente disponibile è pari a circa **46 MWe**. Completa il quadro della potenza di generazione istallata un piccolo **parco fotovoltaico** di circa **14 MWe** (si veda il grafico n. 43).

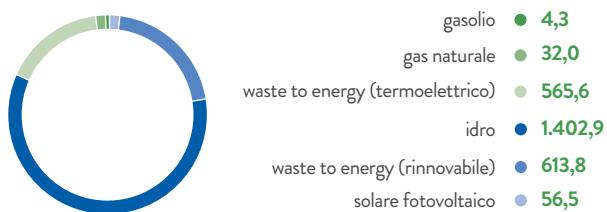
L'energia elettrica prodotta

La **produzione complessiva lorda di energia elettrica, nel 2016**, è stata di circa **742 GWh**, in lieve diminuzione rispetto all'anno precedente (-5% sui 783 GWh del 2015), dovuta principalmente al fermo della centrale idroelettrica Alessandro Volta, in rifacimento/ammodernamento, e alla manutenzione straordinaria presso la centrale idroelettrica S. Angelo.

La quota di energia elettrica generata da **fonte rinnovabile**, circa **576 GWh**, è risultata **nettamente predominante** e pari a **circa il 78% del totale**, con un contributo di **390 GWh** dall'idroelettrico, **170 GWh dalla termovalorizzazione** e **16 GWh da fotovoltaico** (si vedano grafico n. 42 e tabella n. 45). A proposito della **quota di energia verde da termovalorizzazione**, circa il 52% della produzione da questa tipologia di impianto è rinnovabile, in quanto associata alla combustione della **frazione biodegradabile del rifiuto** utilizzato come fonte primaria. In particolare, la **quota rinnovabile del combustibile (CSS) in ingresso all'impianto di San Vittore del Lazio** è risultata pari a **circa il 56% del totale termovalorizzato**, mentre **nell'impianto di Terni** tale quota è risultata intorno al **41%**.

⁹³ La centrale di Tor Di Valle, storicamente costituita da un impianto di cogenerazione (19,3 MW) e un impianto a ciclo combinato (126 MW), ha avviato nel 2016 l'iter di dismissione del ciclo combinato.

GRAFICO N. 42 – ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA SUDDIVISA PER FONTE ENERGETICA PRIMARIA (TJ) (2016)



NB: i valori riportati nel grafico sono espressi in TJ (1 GWh=3,6TJ).

L'energia termica prodotta

Presso la Centrale termoelettrica di Tor di Valle è stata gene-

rata energia termica per circa 90 GWh, ottenuta con il gruppo turbina a gas in cogenerazione e tramite caldaie tradizionali.

TABELLA N. 42 - CALORE LORDO PRODOTTO DALLA CENTRALE DI TOR DI VALLE (2014-2016)

calore lordo prodotto (kWht)	2014	2015	2016
Centrale Termoelettrica Tor di Valle	92.026.747	80.195.695	90.027.823
Gruppo Turbina a Gas in Cogenerazione	15.163.198	17.155.344	13.172.350
Caldaie ausiliarie (Galleri)	76.863.549	63.040.351	76.855.473

Il calore generato è utilizzato per servire circa **38.900 abitanti in zona sud di Roma** (Mostacciano, Torrino, Mezzo Cammino) attraverso una rete di teleriscaldamento che serve una volumetria pari a circa 3.547.000 metri cubi.

L'efficienza del parco generazione elettrica

L'**efficienza media linda** con la quale il sistema produttivo Acea nel suo complesso è riuscito a **convertire l'energia delle fonti primarie in energia elettrica**, stimata come **rapporto tra l'energia elettrica linda prodotta** nell'anno (pari a 742 GWh) e **l'energia in ingresso** (circa 2.339 GWh), è risultata del 32% (si veda anche anche tabella n. 45).

$$E_{ff} = \left(\frac{742}{2.339} \right) \times 100 = 32\%$$

Dove E_{ff} è l'efficienza media linda di conversione.

L'efficienza media al netto degli autoconsumi di impianto e delle perdite di prima trasformazione è pari a:

$$E_{ff} = \left(\frac{687}{2.339} \right) \times 100 = 29\%$$

Il dettaglio dell'efficienza per singolo impianto è fornito nella tabella n. 45.

Le centrali termoelettriche e idroelettriche del Gruppo, e la relativa potenza linda, sono elencate in tabella n. 43; gli impianti di termovalorizzazione vengono invece descritti nel capitolo dedicato (si veda anche il *Bilancio ambientale*).

TABELLA N. 43 – LE CENTRALI ELETTRICHE DI ACEA PRODUZIONE

centrali idroelettriche	centrali termoelettriche
Centrale A. Volta di Castel Madama (Roma) potenza linda 9,4 MW	Centrale Tor di Valle: sezione cogenerazione (*) (Roma) combustibile metano - potenza linda 19,3 MW
Centrale G. Ferraris di Mandella (Roma) potenza linda 8,5 MW	Centrale Tor di Valle: sezione ciclo combinato (Roma) È in dismissione
Centrale Salisano (Rieti) potenza linda 24,6 MW	Centrale Montemartini (Roma) combustibile gasolio - potenza linda 78,3 MW
Centrale G. Marconi di Orte (Viterbo) potenza linda 20 MW	
Centrale Sant'Angelo (Chieti) potenza linda 58,4 MW	
Centrale Cecchina (Roma) potenza linda 0,4 MW	
Centrale Madonna del Rosario (Roma) potenza linda 0,4 MW	
totale generale: potenza linda 219 MW	

(*) Il modulo turbogas cogenerativo di Tor di Valle è a ciclo aperto e fornisce il servizio di teleriscaldamento ai quartieri di Roma Torrino Sud, Torrino 1, Mezzocammino e Mostacciano, per un totale di 38.924 abitanti.

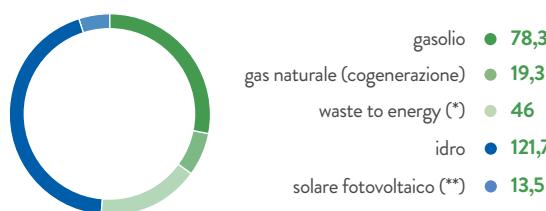
Con riferimento alle centrali termoelettriche, è stato avviato nel 2016 lo smantellamento, con contestuale dismissione della sezione ciclo combinato, della Centrale di Tor di Valle, propedeutico alla **riconversione in un impianto di cogenerazione ad alto rendimento**. In particolare è prevista la riconversione delle due realtà impiantistiche storiche, un ciclo combinato (CCGT- Combined Cycle Gas Turbine) ed un impianto di cogenerazione (CHP- Combined Heat and Power), in un unico impianto di cogenerazione ad alto rendimento (CAR), provvisto di due motori in assetto CAR, ciascuno con potenza elettrica di 9,5 MW, per un totale di 19 MW, oltre a tre caldaie di integrazione e 8 serbatoi di accumulo, funzionale sia alla fornitura di energia termica ai quartieri di Roma in zona sud - Torrino Sud, Mostacciano e Mezzocammino - sia alla fornitura di energia elettrica al totale delle utenze elettriche del Depuratore Roma Sud. Tra i benefici che saranno perseguiti si evidenziano: l'ottimizza-

zione dei consumi di combustibile, il maggior rendimento di macchina e la riduzione delle emissioni in atmosfera grazie all'**adozione delle Best Available Technologies (BAT)** che intervengono sulle "linee fumi" dei motori e sulla **tipologia dei bruciatori di caldaia** impiegati, nonché sul sistema di **monitoraggio delle emissioni** in atmosfera.

Al completamento della realizzazione dell'impianto, previsto entro il 2017, si procederà alla dismissione del vecchio modulo di cogenerazione costituito da una turbina a gas in ciclo aperto da 19 MW elettrici, in esercizio dai primi anni '80.

Nel grafico n. 44 si riportano le **capacità installate**, che complessivamente ammontano a circa 279 MW, distinte per fonte energetica. Rispetto allo scorso anno non si rilevano variazioni se non per l'assenza dei MW corrispondenti al ciclo combinato della centrale di Tor Di Valle, ora in dismissione.

GRAFICO N. 43 – POTENZA ELETTRICA INSTALLATA DEL GRUPPO SUDDIVISA PER FONTE ENERGETICA (MW) (2016)



(*) La linea n. 1 dell'impianto di San Vittore del Lazio è entrata in esercizio, dopo revamping, il 30.09.2016.

(**) In data 29.12.2015 il ramo fotovoltaico di A.R.S.E – società la cui scissione totale è avvenuta il 30.12.2015, costituito da 52 impianti fotovoltaici, è stato assorbito in Acea Produzione, per una potenza complessiva di 8,5 MW; gli impianti del Parco della Mistica, pari a 5 MW, sono stati trasferiti ad Elga Sud (da ottobre ridevoluta Acea Liquidation and Litigation Srl).

Facendo seguito ad un progetto d'investimento a medio/lungo termine per l'**ammodernamento ed efficientamento degli impianti idroelettrici** di Acea Produzione, finalizzato anche al conseguimento di tariffe incentivanti (ad esempio certificati verdi), dopo i lavori eseguiti presso le centrali Guaglielmo Marconi e Salisano, nel corso del 2016 sono proseguiti i lavori di revamping impiantistico presso la **Centrale Alessandro Volta**, ubicata nel comune di Castel Madama (Roma), ora in fase di ultimazione.

L'insieme dei lavori consentirà, a parità di condizioni di potenza installata ed autorizzata in concessione, di **ottimizzare l'utilizzo della risorsa idrica disponibile**.

Acea produzione ha inoltre predisposto i **documenti di gara per il revamping impiantistico della Centrale idroelettrica Galileo Ferraris**, anch'essa in provincia di Roma.

Gli indici di disponibilità degli impianti di Acea Produzione, distinti per centrale, sono riportati nella tabella n. 44.

TABELLA N. 44 - INDICI DI DISPONIBILITÀ DEGLI IMPIANTI DI ACEA PRODUZIONE (2014-2016)

fonte energetica	centrale	disponibilità totale (%)			indisponibilità programmata (%)			indisponibilità accidentale (%)		
		2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016
metano	Tor Di Valle (ciclo combinato - CCGT)	100,0	73,3	0,00	0,0	25,2	0,0	0,0	1,5	0,00
	Tor Di Valle (sezione cogenerazione)	97,5	95,7	94,8	0,0	1,6	0,0	2,5	2,7	5,2
gasolio	Montemartini	90,7	96,7	99,7	4,1	3,3	0,0	5,2	0,0	0,3
	Salisano	99,8	99,4	99,93	0,0	0,3	0,0	0,2	0,3	0,04
idro	S. Angelo	97,0	96,6	93,0	2,0	3,3	4,0	1,0	0,1	3,0
	G. Marconi (Orte)	99,5	99,9	99,9	0,4	0,0	0,0	0,1	0,1	0,1
	A. Volta (Castel Madama)	99,0	47,1	0,00	0,4	51,7	100,0	0,7	1,3	0,0
	G. Ferraris (Mandela)	98,2	79,3	66,7	1,7	19,2	33,3	0,1	1,6	0,0
	centrali minori	93,9	99,1	95,0	2,0	0,0	0,0	4,1	0,9	5,0

NB: non è possibile fornire il dato delle ore di indisponibilità programmate/non programmate in quanto gli indici sono calcolati considerando anche le fermate parziali e le limitazioni di carico.

Per la corretta interpretazione dei dati esposti in tabella n. 44 è necessario tener conto delle seguenti definizioni:

- **disponibilità totale (%)**: indice riferito al periodo in cui l'impianto, o sezione di esso, è stato disponibile per la produzione, inclusi i periodi in cui è rimasto fermo per

esigenze del mercato elettrico. È ottenuto dal rapporto tra l'energia disponibile - pari alla differenza tra l'energia massima generabile e l'energia indisponibile (vedi punti seguenti) - e l'energia massima generabile nel mese.

- **indisponibilità programmata (%)**: indice riferito al perio-

do in cui l'impianto, o sezione di esso, è stato indisponibile per eventi pianificati (manutenzione, ecc.). È ottenuto dal rapporto tra l'energia indisponibile nel periodo dell'evento programmato e l'energia massima generabile nel mese.

● **indisponibilità accidentale (%)**: indice riferito al periodo in cui l'impianto, o sezione di esso, è stato indisponibile per eventi di guasto. È ottenuto dal rapporto tra l'energia indisponibile nel periodo di guasto e l'energia massima generabile nel mese.

TABELLA N. 45 - INDICATORI AMBIENTALI: ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA (PER FONTE ENERGETICA PRIMARIA), INDICATORI ENERGETICI DI ENERGIA PRIMARIA E RENDIMENTI (2014-2016)

fonte energetica primaria	2014	2015	2016
	TJ (GWh) (*)		
energia elettrica prodotta (per fonte energetica primaria)			
gasolio	0,2 (0,05)	6,6 (1,84)	4,3 (1,2)
gas naturale (cicli combinati e cogenerazione)	36,7 (10,2)	40,3 (11,2)	32,0 (8,9)
waste to energy (per il 2016: circa il 48% del totale)	543,2 (150,9)	565,6 (157,1)	565,6 (157,1)
totale termoelettrico	580,0 (161,1)	612,5 (170,1)	601,9 (167,2)
idro	1.782,7 (495,2)	1.617,1 (449,19)	1.402,8 (389,68)
waste to energy (per il 2016: circa il 52% del totale)	490,0 (136,1)	459,3 (149,8)	613,8 (170,5)
solare fotovoltaico	55,8 (15,5)	50,0 (13,9)	56,5 (15,7)
totale rinnovabili	2.328,5 (646,8)	2.126,4 (612,9)	2.073,2 (575,9)
totale generale	2.908,5 (807,9)	2.738,9 (783,0)	2.675,1 (743,1)
energia primaria suddivisa per fonte energetica utilizzata			
gasolio	1,6 (0,5)	26,6 (7,4)	17,5 (4,9)
gas naturale (cogenerazione)	142,1 (39,5)	155,9 (43,3)	127,6 (35,4)
waste to energy	5.150,3 (1.430,7)	5.647,7 (1.568,8)	5.937,1 (1.649,2)
idro	2.195 (609,7)	2.008,7 (558,0)	1.712,6 (475,7)
solare fotovoltaico	398,6 (110,7)	357,4 (99,3)	410,9 (114,1)
totale generale	7.887,6 (2.191,1)	8.196,3 (2.276,8)	8.205,7 (2.279,3)
rendimenti medi degli impianti di produzione di energia elettrica			
impianti	2014	2015	2016
	%		
Centrale Tor Di Valle (sezione cogenerazione)	70,6	71,3	68,6
Termovalorizzatore di San Vittore del Lazio	20,0	19,5	19,6
Termovalorizzatore di Terni	18,3	18,1	18,8
Centrale Montemartini	11,3	24,8	24,2
Centrale Salisano	88,0	88,0	88,0
Centrale S. Angelo	70,3	69,6	69,7
Centrale G. Marconi	98,6	98,6	98,6
Centrale A. Volta	82,8	81,9	0,0
Centrale G. Ferraris	91,2	91,4	91,5
centrali minori	61,0	61,3	61,1
impianti fotovoltaici	14,0	14,0	14,0

(*) 1 GWh=3,6TJ.

LA DISTRIBUZIONE DI ENERGIA

Le reti di distribuzione



29.000 km DI RETE
DI DISTRIBUZIONE A ROMA
E FORMELLO



CIRCA **11.000 GWh**
DI ENERGIA ELETTRICA
DISTRIBUITA IN ITALIA



43% DI INDICE DI TUTELA
DEL TERRITORIO
(rete AT interrata su totale rete AT)

Areti ha in gestione la **rete di distribuzione di energia elettrica** a Roma e Formello, estesa per **circa 29.000 km** e in grado di alimentare circa 2,7 milioni di abitanti residenti. Per volumi di energia elettrica distribuita, circa 11.000 GWh/anno, la società è il terzo operatore italiano del settore. Si riportano nella tabella n. 46 i principali dati impiantistici, relativamente alle cabine primarie, secondarie e alle linee di distribuzione aeree e interrate.

Un indicatore ambientale correlato alla **tutela del territorio** è calcolato come quota percentuale di **rete in alta tensione (AT) interrata sul totale delle linee AT in esercizio** (aeree ed interrate). Il dato è monitorato e nel 2016 è risultato leggermente superiore agli anni precedenti e pari al **43%** (42% nel 2015); ciò come effetto anche dell'ammodernamento delle reti elettriche di distribuzione in alta e altissima tensione.

Con riferimento ai **campi elettrici e magnetici** (relativi a cabine di trasformazione primarie, linee elettriche aeree di Alta e Media tensione e cabine di trasformazione secondarie) ogni eventuale rischio per la salute della comunità di riferimento è trattato nel **documento di Analisi ambientale aziendale** e nel **documento di Valutazione dei Rischi**.

Areti effettua verifiche periodiche a campione e nei siti ritenuti più critici. Inoltre, vengono eseguite, su segnalazione degli utenti/clienti o Enti esterni, ulteriori verifiche; sempre su specifiche richieste di clienti, misure di verifica vengono eseguite anche da parte dell'ARPA Lazio⁹⁴.

Protocollo d'intesa per il riassetto delle reti elettriche

Nel 2016 sono proseguiti i lavori nell'ambito del **piano di ammodernamento della rete elettrica di distribuzione in alta tensione (150 kV)**, definito nel **Protocollo d'Intesa** siglato nel 2010 tra Areti SpA (già Acea Distribuzione), Comune di Roma e Terna SpA, che hanno riguardato, in particolare:

- il completamento della costruzione della nuova linea 150 kV "Cassia-Flaminia/O", di cui 4,7 km in linea aerea realizzata con sostegni tubolari e tralicci di colore verde - coerentemente alle prescrizioni ambientali del Parco di Veio - e 0,4 km in cavi interrati, consentirà la demolizione dell'attuale linea aerea Cassia-Roma Nord per un totale di 9,8 km; inoltre a valle dei lavori sopra citati è stato possibile demolire la linea aerea a 60 kV, già dismessa, Flaminia - Grottarossa per un totale di 7,9 km e 33 sostegni di cui 8 demoliti nel 2016;
- il completamento della costruzione e l'attivazione della

nuova linea 150 kV "Roma Nord- Bufalotta", di cui 3 km in linea aerea, anch'essa realizzata con sostegni tubolari e tralicci di colore verde in coerenza con le prescrizioni dell'Ente Regionale Roma Natura, e 1,6 km in cavi interrati, che consentirà la demolizione dell'attuale linea aerea Bufalotta-Flaminia/O, per complessivi 9,2 km e 23 sostegni, di cui 2,9 km in doppia terna;

- il completamento dei lavori sulla ex linea 60 kV Vitinia-Lido Vecchio, che ha reso possibile la **demolizione di 26 tralicci**. Si evidenzia che **tutti i sostegni ricadevano nell'area della Riserva Naturale Statale "Litorale Romano"** e per la rimozione di sette sostegni si è reso necessario **l'impiego dell'elicottero** al fine di escludere qualsiasi forma di impatto su sottosuolo e vegetazione arbustiva presente. Alla fine delle attività, coerentemente alle prescrizioni del Dipartimento Tutela Ambiente del Comune di Roma, è stata eseguita la **piantumazione di alcune Sughere** (*Quercus Suber*) a compensare il vuoto lasciato dai tralicci rimossi.

Al **completamento** di quanto previsto dal piano, grazie alle minori perdite energetiche, risulterà, oltre al miglioramento del servizio e ai correlati benefici sociali, **anche un rilevante beneficio ambientale**, grazie al notevole **risparmio energetico atteso**, pari a **circa 58 milioni di chilowattora**, equivalenti al consumo annuo di circa 20 mila famiglie, oltre ad una migliore qualità del servizio elettrico.

La gestione della rete di distribuzione elettrica di Roma e Formello è improntata al **miglioramento continuo delle prestazioni**, anche sotto il profilo dell'efficienza energetica. Sono proseguiti, infatti, le **numerose iniziative di riduzione delle perdite**, che vanno dall'installazione di trasformatori a basse perdite, alla sostituzione, progressiva, dei livelli di media tensione da 8,4 kV a 20 kV.

Il **progetto Smart-network Management System**, che punta al **miglioramento delle prestazioni delle reti** grazie all'evoluzione e all'integrazione dei sistemi di gestione, nonché le altre attività svolte in ambito smart grid e, in generale, le applicazioni di innovazione tecnologica nella gestione della rete sono illustrate nel capitolo *Istituzioni e impresa*.

Anche in virtù delle attività richiamate, le **perdite di energia sulla rete**, dovute principalmente al riscaldamento dei conduttori per effetto Joule, sono risultate, nell'anno, pari a **circa il 6,5% del totale veicolato**.

⁹⁴ Secondo i seguenti riferimenti normativi: D. Lgs 81/08; guida CEI 211-6 ed. prima del 01/2001; DPCM 8/7/2003 "Fissazione dei limiti di esposizione, dei valori di attenzione e degli obiettivi di qualità per la protezione della popolazione ai campi elettrici e magnetici alla frequenza di rete (50Hz) generati dagli elettrodotti".

TABELLA N. 46 - INDICATORI AMBIENTALI: CONSISTENZA IMPIANTI E LINEE DI DISTRIBUZIONE AEREE E INTERRATE (2014-2016)

Areti		u. m.	2014	2015	2016
impianti e potenze					
cabine primarie AT/AT – AT/MT	n.		70	71	71
trasformatori AT/AT e AT/MT	n.		168	169	170
potenza trasformazione	MVA		7.903	7.764	7.924
cabine secondarie in esercizio	n.		13.113	13.124	13.152
trasformatori MT/MT - MT/BT	n.		12.799	12.797	12.831
potenza di trasformazione	MVA		6.118	6.154	6.183
reti aeree e interrate					
rete alta tensione – linee aeree	km		323	323	321
rete alta tensione – linee interrate	km		238	239	243
rete media tensione – linee aeree	km		458	440	429
rete media tensione – linee interrate	km		10.050	10.086	10.180
rete bassa tensione – linee aeree	km		1.658	1.648	1.646
rete bassa tensione – linee interrate	km		17.585	17.723	17.917

AREA AMBIENTE - GESTIONE RIFIUTI

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

x

Il capitolo include le attività dell'impianto per il trattamento dei rifiuti che si occupa della raccolta, recupero, trattamento e smaltimento di rifiuti, gli impianti di termovalorizzazione, gli impianti di produzione del compost, tutti in Acea Ambiente dal 29.12.2016



CIRCA **381.000 t**
DI RIFIUTI TRATTATI NELLA
TERMOVALORIZZAZIONE
TRA CSS E PULPER



CIRCA **327 GWh** DI ENERGIA
PRODOTTA DAGLI IMPIANTI
DI SAN VITTORE DEL LAZIO E TERNI



13,5 MWh/h DI ENERGIA PRODOTTA
(MWh) SU ORE DI FUNZIONAMENTO DEL
TERMOVALORIZZATORE
DI SAN VITTORE DEL LAZIO



3,55 t/h DI RIFIUTI PRODOTTI (t)
SU ORE DI FUNZIONAMENTO
DEL TERMOVALORIZZATORE
DI SAN VITTORE DEL LAZIO

10,2 MWh/h DI ENERGIA PRODOTTA
(MWh) SU ORE DI FUNZIONAMENTO DEL
TERMOVALORIZZATORE DI TERNI

2,04 t/h DI RIFIUTI PRODOTTI (t)
SU ORE DI FUNZIONAMENTO
DEL TERMOVALORIZZATORE DI TERNI

ACEA AD ECOMONDO

x

La XX edizione di **Ecomondo** alla Fiera di Rimini si è svolta dall'8 all'11 novembre. L'evento è stato colto dal Gruppo come **occasione per diffondere la cultura del rispetto socio-ambientale** e per **presentare la nuova realtà industriale Acea Ambiente** e le varie attività ad essa connesse.

Nello **spazio espositivo Acea** si sono tenuti **due workshop sull'economia circolare** ai quali hanno preso parte altrettante aziende partner: il Gruppo Magaldi, che ha trattato il tema dell'estrazione a secco, dal fondo caldaia, delle scorie della combustione del combustibile solido secondario (CSS) dell'impianto di San Vittore e la Saxa Gres, che ha descritto il processo produttivo della fabbricazione di manufatti per l'edilizia costituiti in parte dal prodotto della combustione proveniente dal medesimo termovalorizzatore.

Inoltre, l'Area Ambiente di Acea ha condiviso, durante alcuni seminari, il proprio *know how* in tema di **ampliamento degli impianti di compostaggio** e in tema di problematiche del recupero in agricoltura dei fanghi biologici, confrontandosi con Utilitalia, le maggiori *multiutility* italiane, rappresentanti del mondo scientifico, degli agricoltori e degli impianti di trattamento e recupero.

Come ormai ben definito dal Pacchetto dell'economia circolare europeo⁹⁵ anche i rifiuti vanno considerati come una risorsa, affinché la catena produttiva si chiuda in un cerchio. Acea, dal 2006, ha scelto di restituire nuova vita alla materia gestendo, da allora, il ciclo dei rifiuti in modo da recuperare, riciclare e riutilizzare il più possibile i rifiuti stessi e, quando possibile, recuperare energia.

Il Gruppo si occupa delle seguenti fasi del ciclo dei rifiuti:

- il trattamento di rifiuti solidi urbani (RSU) e di altre tipologie (il verde da raccolta differenziata, rifiuti industriali, ecc.), con recupero di materiale (vetro, plastica, ferro, altri metalli, carta e cartone) e smaltimento in discarica dei residui;
- l'incenerimento con recupero energetico;
- la produzione di compost di alta qualità da avviare in agricoltura.

La società **Aquaser**, inoltre, controllata da Acea, raccoglie e gestisce i fanghi prodotti dal ciclo di depurazione delle acque reflue civili affinché siano trattati ed utilizzati, ad esempio, in agricoltura.

Nel seguito si approfondiscono alcuni aspetti operativi legati alle attività citate, cercando di mettere in luce le tecnologie avanzate che una moderna ed efficiente gestione dei rifiuti richiede.

IL TRATTAMENTO INTEGRATO DEI RIFIUTI PRESSO L'IMPIANTO DI ORVIETO

La società **Acea Ambiente** gestisce nel comune di Orvieto, in Umbria, anche un importante polo impiantistico per il trattamento dei rifiuti urbani, dove svolge attività di se-

lezione, compostaggio e invio in discarica, nel rispetto dei Sistemi di gestione certificati (si veda *L'identità aziendale, I sistemi di gestione*).

Le attività vengono perseguiti con l'obiettivo di ottenere il massimo recupero dei materiali, favorendo sia la produzione di energia da fonti rinnovabili sia la riduzione dei rifiuti da conferire in discarica. Nel 2016 i rifiuti totali in ingresso all'impianto sono stati pari a 96.541 tonnellate, di cui 70.780 tonnellate sono state complessivamente smaltite in discarica. Per approfondimenti si veda il *Bilancio Ambientale*.

Una nuova linea di trattamento anaerobico della matrice organica dei rifiuti ha consentito la produzione di energia elettrica dalla combustione del biogas liberato dalla digestione (si veda il box di approfondimento). In particolare, nel 2016, il biogas prodotto è stato pari a circa 2,6 Mm³, e circa 4,9 GWh prodotti sono stati ceduti alla rete di energia elettrica.

La nuova linea ha avviato la fase di collaudo nel 2016. L'impianto di valorizzazione del biogas della discarica, inoltre, ha prodotto circa 7 Mm³ di biogas e ha ceduto alla rete circa 11 GWh di energia.

Il polo di Orvieto è dotato anche di un impianto fotovoltaico, che ha generato nel 2016 circa 486 MWh, utilizzati per coprire parte dei consumi di energia elettrica.

Nel loro complesso, la nuova linea di trattamento del biogas, l'impianto di valorizzazione del biogas della discarica e l'impianto fotovoltaico hanno apportato un risparmio complessivo pari a 3.196 Tep.

IL RECUPERO DI ENERGIA DA BIOGAS

X

In alcuni impianti, oltre al trattamento aerobico utile ai fini del compostaggio, viene eseguita anche la digestione anaerobica.

La digestione anaerobica è un processo di conversione di tipo biochimico che avviene in assenza di ossigeno e consiste nella demolizione, ad opera di microrganismi, di sostanze organiche complesse (lipidi, protidi, glucidi) contenute nei vegetali e nei sottoprodotti di origine animale. Tale processo produce un gas (biogas), che può essere bruciato per produrre energia elettrica e calore.

Presso il polo impiantistico del Comune di Orvieto in particolare, è stato attivato, a inizio 2016, un nuovo impianto linea di digestione anaerobica della matrice organica dei rifiuti, che ha consentito la produzione di energia elettrica dalla combustione del biogas prodotto dalla digestione.

Il potere calorifico del biogas infatti, pari a circa 4.250 kcal/Nm³, viene sfruttato attraverso un impianto di cogenerazione a combustione interna, e l'energia elettrica prodotta viene immessa in rete. Tale impianto è stato posto a monte della fase di compostaggio e ha comportato una diminuzione delle emissioni inquinanti e una diminuzione dei volumi da mandare alla sezione discarica legata al riciclo dell'umido. L'impianto, nel suo complesso, ha una potenza appena inferiore a 1 MW.

Nella discarica vera e propria avviene, nel materiale conferito, un processo di decomposizione (biodegradazione) e mineralizzazione della sostanza organica svolto da batteri aerobi, per via della presenza di ossigeno tra i rifiuti. Una volta consumato l'ossigeno, intervengono i batteri anaerobi che proseguono il processo di degradazione e formano biogas. Il biogas prodotto, ormai da anni sia dalla discarica in esercizio che da quella esaurita, viene captato e avviato a un apposito impianto per il suo recupero energetico, costituito principalmente da due motori a combustione interna, situati in prossimità della discarica in esercizio. Anche in questo caso l'energia prodotta viene immessa in rete.

La captazione del biogas contribuisce anche ad evitare la diffusione di cattivi odori nell'aria e permette di abbattere l'emissione di metano (gas serra con un potere di riscaldamento 20 volte quello della CO₂) in atmosfera, riducendo l'effetto serra in ossequio ai principi del Protocollo di Kyoto. Inoltre, il suo utilizzo per la produzione di energia elettrica consente di evitare l'emissione di CO₂ prodotta dalla combustione da fonti convenzionali fossili, quali petrolio e carbone. Quindi l'effetto positivo è doppio: da un lato si verifica una riduzione dell'emissione di gas serra e dall'altro un aumento della produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili.

LA TERMOVALORIZZAZIONE

Il recupero energetico dai rifiuti, come già accennato, è anch'esso parte del pacchetto dell'Economia circolare dell'UE. Vi è spazio, quindi, per la termovalorizzazione: il processo di incenerimento dei rifiuti, considerato dall'Unione Europea come valido se accoppiato al recupero energetico di rifiuti, poiché, oltre a comportare vantaggi di tipo energetico-economico (il recupero energetico, appunto), consente di ottenere la notevole riduzione volumetrica e la stabilizzazione

biologica dei rifiuti, evitando il più possibile il conferimento in discarica dei rifiuti tal quali.

Acea Ambiente cura il processo di termovalorizzazione tramite due impianti, uno a San Vittore del Lazio e l'altro a Terni, che operano secondo Sistemi di gestione ambientale certificati ISO 14001:2004, hanno ottenuto la registrazione europea EMAS e gestiscono gli aspetti di salute e sicurezza secondo la OHSAS 18001:2007 (si veda *L'identità aziendale, I sistemi di gestione*).

⁹⁵ Closing the Loop - An EU Action Plan for the Circular Economy" [COM(2015) 614 final].

L'impianto di San Vittore del Lazio è costituito da **tre linee indipendenti** di termovalorizzazione progettate per essere alimentate con combustibile derivato da rifiuti (CDR), oggi denominato Combustibile Solido Secondario (CSS), con queste caratteristiche:

- 52 MW_t di potenza termica installata per la linea 1 e 54 MW_t di potenza termica installata per le altre due linee;
- 12 MW_e di potenza elettrica installata per ogni linea;
- 360.000-400.000 t di CSS come capacità trattata totale a regime⁹⁶.

La linea 1 di produzione ha concluso la fase di revamping

TABELLA N. 47 – IL TERMOVALORIZZATORE DI SAN VITTORE DEL LAZIO: DATI DI FUNZIONAMENTO (2014-2016)

	u. m.	2014	2015	2016
combustibile termovalorizzato	t	224.336	239.871	281.917
energia elettrica linda prodotta	GWh	205,09	225,35	243,68
rendimento di conversione (*)	kWh/kg CSS	0,91	0,94	0,86

(*) Rapporto tra energia elettrica linda prodotta (GWh) e quantità di CSS termovalorizzato (t).

L'impianto di Terni, anch'esso rinnovato di recente, è costituito da **un'unica linea di termovalorizzazione** ed ha le seguenti caratteristiche:

- 52 MW_t di potenza termica installata;

- 12,33 MW_e di potenza elettrica installata;
- 100.000 t/anno di scarti di pulper (scarti di cartiera, derivanti spappolamento della carta da macero) come capacità trattata totale.

TABELLA N. 48 – IL TERMOVALORIZZATORE DI TERNI: DATI DI FUNZIONAMENTO (2014-2016)

	u. m.	2014	2015	2016
pulper termovalorizzato	t	99.397	99.892	99.768
energia prodotta linda	GWh	81,95	81,52	83,07
rendimento di conversione (*)	kWh/kg pulper	0,82	0,82	0,83

(*) Rapporto l'energia elettrica linda prodotta e quantità di pulper termovalorizzato.

Per i dati sulle emissioni dei termovalorizzatori si veda il capitolo *Emissioni e mobilità*.

LA PRODUZIONE DI COMPOST DI ALTA QUALITÀ

Come già accennato, Acea Ambiente opera sia nella termovalorizzazione, sia nel settore dei servizi complementari al ciclo integrato delle acque, svolgendo l'attività di **recupero e smaltimento dei fanghi di depurazione** biologica e rifiuti derivanti dalla depurazione delle acque.

I tre impianti che trattano **fanghi da depurazione** e la **frizione organica dei rifiuti solidi urbani (RSU)** per produrre il compost si trovano, rispettivamente, ad Aprilia e Sabaudia (entrambi in provincia di Latina) e a Monterotondo Marittimo (Grosseto).

Nel 2016 **Aquaser**, che svolge l'attività di trasporto e conferimento fanghi di depurazione biologica e rifiuti derivanti dalla depurazione delle acque, di trattamento reflui e rifiuti liquidi, ha movimentato oltre **600.000 tonnellate di rifiuti**, di cui circa **170.000 tonnellate di fanghi di depurazione** palabili, provenienti **principalmente dalle società idriche del Gruppo Acea**, che hanno seguito le seguenti destinazioni finali:

- **6% a spandimento diretto in agricoltura;**
- **72% a compostaggio.**

Il restante 22% è stato avviato a smaltimento in quanto non recuperabile.

Per dati puntuali sulla produzione di compost si rimanda al *Bilancio ambientale*.

⁹⁶ Tale quantitativo massimo è subordinato a nuova procedura di Valutazione d'Impatto Ambientale- che ad oggi consente la termovalorizzazione di un massimo di 300.000 t /anno.

IL COMPOSTAGGIO

Il compostaggio costituisce la **riproduzione**, in ambienti e atmosfere controllati, del naturale processo biologico di trasformazione della sostanza organica contenuta negli scarti. Mescolando rifiuti di diversa natura, si innescano dei fenomeni di degradazione della miscela ad opera dei microrganismi presenti nell'ambiente. Questi attuano una decomposizione aerobica/anaerobica della miscela, fino ad arrivare, dopo un tempo variabile in funzione della tipologia di processo, a un **materiale stabile e igienizzato, pronto per l'utilizzo in agricoltura o nel florovivaismo**.

Un impianto di compostaggio non è dunque l'ultimo anello della catena produttiva ma il **primo della filiera agricola**.
Fonte: pubblicazione di Acea Ambiente, *Trasformare la materia in nuova energia è il nostro talento*.



Con una prospettiva di **crescita sostenibile**, in linea con il **contrasto al cambiamento climatico**, l'area Ambiente si è posta l'obiettivo di **trasformare i due impianti di compostaggio** di Aprilia e Sabaudia in **impianti integrati di compostaggio e digestione ana-**

erobica, in modo da poter utilizzare il biogas prodotto e generare energia da fonte rinnovabile. In data 19.12.2016 è stato avviato il **cantiere per il primo stralcio dei lavori di adeguamento dell'impianto di Aprilia**, il cui termine è previsto entro il 2018.

AREA IDRICA

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Il perimetro di riferimento include Acea Ato 2, e Acea Ato 5.

Acque, Gori, Acquedotto del Fiora, Publiacqua e Umbra Acque sono state inserite solo nel perimetro di rendicontazione dei grafici idrici, e di pochi altri dati (acqua immessa in rete e determinazioni analitiche). Dati puntuali riguardanti queste società sono forniti nel capitolo *Schede società idriche*.

I dati ambientali delle società idriche comprese nel perimetro di rendicontazione sono imputati ad Acea al 100%.



L'acqua, come noto, è una risorsa indispensabile alla vita umana e alla sostenibilità degli ecosistemi. La gestione della risorsa idrica è uno dei core business del Gruppo e anche il monitoraggio dei consumi idrici diviene sempre più puntuale.

Acea, tramite società partecipate, gestisce il servizio idrico integrato (SII) in Ambiti Territoriali Ottimali (ATO) che ricadono in quattro regioni: Lazio, Campania, Umbria e Toscana, qualificandosi come leader nazionale del settore. È operativa anche all'estero⁹⁷ con società di scopo create in partnership con soci locali e internazionali per svolgere attività finalizzate al

miglioramento del servizio idrico.

Il bacino di utenza complessivamente servito in Italia è di circa **8,5 milioni di abitanti**, con **volumi di acqua potabile** immessi in rete pari a circa **1.292 milioni di metri cubi** nel 2016.

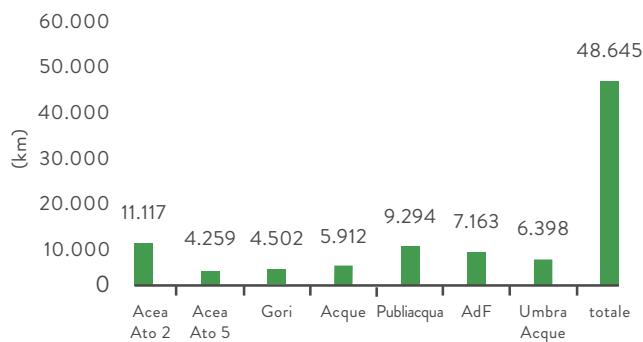
Nel solo **ATO 2-Lazio centrale**, comprendente la città di Roma e altri 111 Comuni - di cui 79⁹⁸ in gestione al 31 dicembre 2016 - il **volume di acqua immesso in rete** a servizio dei circa 3,7 milioni di abitanti, è stato di circa **680 milioni di metri cubi** (di cui 510 milioni di metri cubi nella "rete storica" di Roma e Fiumicino)⁹⁹.

⁹⁷ In Perù, Honduras e Repubblica Dominicana; paesi nei quali, tra servizio idrico integrato e aspetti commerciali del servizio, serve complessivamente 3,04 milioni di abitanti. L'incidenza del business estero sul totale ricavi dell'area idrica è pari all'1,8%. In base alle indicazioni di "materialità" GRI si è pertanto stabilito di darne solo una sintetica illustrazione nel capitolo *Le attività estere*, al quale si rinvia.

⁹⁸ In altri 13 comuni il SII è stato gestito in modo parziale.

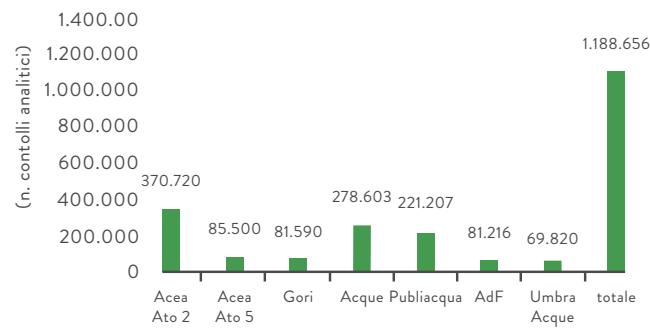
⁹⁹ Le voci di bilancio idrico nel 2016, e in coerenza con l'ultimo triennio, state calcolate mediante i criteri di calcolo forniti dall'AEEGSI.

GRAFICO N. 44 - LA RETE DI DISTRIBUZIONE IDRICA DEL GRUPPO IN ITALIA (2016)



NB: i chilometri di rete comprendono gli acquedotti.

GRAFICO N. 45 - CONTROLLI ANALITICI SU ACQUE POTABILI TOTALI E PER SOCIETÀ (2016)



Per quanto riguarda la città di Roma, la qualità della risorsa potabile erogata è molto elevata, grazie a caratteristiche di **purezza e ottima mineralizzazione**, mentre in ambito laziale sono presenti aree, in territori di origine vulcanica, dove le acque presentano problemi di potabilità, legati alla fisiologica presenza di alcune sostanze in concentrazioni maggiori rispetto a quelle consentite dalla normativa di riferimento. In questi ambiti, **Acea Ato 2** ha compiuto, nel corso degli

TABELLA N.49 - INDICATORI AMBIENTALI: DETERMINAZIONI ANALITICHE (2014-2016) E PARAMETRI DI QUALITÀ DELL'ACQUA POTABILE DISTRIBUITA A ROMA E A FROSINONE (2016)

DETERMINAZIONI ANALITICHE EFFETTUATE DA ACEA ELABORI - ATO 2-LAZIO CENTRALE E ATO 5 LAZIO MERIDIONALE (2014-2016)

tipologia di acque analizzate

	tipologia di acque analizzate	n. determinazioni analitiche		
		2014	2015	2016
acque potabili Acea Ato 2		310.507	320.946	347.886
acque potabili Acea Ato 5		69.553	80.440	85.642
acque reflue Acea Ato 2		161.466	155.355	145.553
acque di superficie Acea Ato 2		31.437	40.562	36.922
totale		572.963	597.303	616.003

DETERMINAZIONI ANALITICHE EFFETTUATE DA ACEA ELABORI SU ACQUE POTABILI - RETE STORICA DI ROMA (2014-2016)

area di prelievo	n. punti di prelievo	n. campioni			n. determinazioni analitiche		
		2016	2014	2015	2016	2014	2015
captazione	45	544	602	469	21.996	22.556	21.085
acquedotto e adduttrici	20	343	310	158	10.451	9.411	6.051
serbatoi/ centri idrici	21	283	21	248	11.285	10.471	8.974
reti di distribuzione	320	4.095	3.965	4.208	138.927	137.053	135.943
totale	406	5.265	5.151	5.083	182.659	179.491	173.702

LA QUALITÀ DELL'ACQUA

Le società dell'area idrica eseguono, in modo programmato, i controlli sulla qualità delle acque potabili erogate e di quelle reflue restituite all'ambiente, dopo il processo di depurazione. Le **determinazioni analitiche sulle acque potabili** distribuite agli utenti rivestono un ruolo fondamentale per i **riflessi sanitari** che ne derivano. Una sintesi delle attività svolte in quest'ambito, da tutte le società idriche, è rappresentata nel grafico n. 45.

anni, numerosi interventi finalizzati alla soluzione di tali problematiche, in particolare ha realizzato oltre **30 impianti di potabilizzazione** in grado di rimuovere le sostanze indesiderate riportandone i valori di concentrazione ben al di sotto dei limiti dei legge (si veda anche il capitolo *Clienti e collettività, La qualità nell'area idrica*).

Un'assidua attività di monitoraggio dei parametri chimico/biologici sull'acqua che circola nella rete di distribuzione del sistema idrico, consente di mantenere alto il livello di sicurezza sulla qualità. Complessivamente, nell'ATO 2, sono state eseguite **circa 371.000 determinazioni analitiche** nel corso del 2016.

Le attività di misure e controlli analitici sulle acque, vengono svolte dalle società del Gruppo sia in modo autonomo sia **tramite la controllata Acea Elabori, accreditata a norma ISO/IEC 17025** per l'esecuzione e certificazione di analisi chimico-fisiche e batteriologiche in diverse matrici, compresa l'acqua (si veda la tabella n. 49 per le analisi svolte per Acea Ato 2 e Acea Ato 5).

CARATTERISTICHE CHIMICHE E MICROBIOLOGICHE MEDIE DELL'ACQUA POTABILE DISTRIBUITA A ROMA E A FROSINONE (2016)

parametri	unità di misura	valore medio 2016	valore parametrico di legge (D. Lgs. 31/01)
ROMA			
torbidità	NTU	<0,5	senza variazioni anomale
temperatura	°C	13,2	non previsto
concentrazione ioni idrogeno	unità di pH	7,5	>6,5 e < 9,5
conducibilità elettrica	µS/cm a 20 °C	572	<2500
cloruri	mg/l Cl	10,2	<250
solfati	mg/l SO ₄	19,2	<250
calcio	mg/l Ca	100,1	non previsto
magnesio	mg/l Mg	18,7	non previsto
sodio	mg/l Na	7,97	<200
potassio	mg/l K	4,42	non previsto
durezza	°F	32,7	(*)
cloro residuo libero	mg/l Cl ₂	0,15	(**)
alcalinità	mg/l CaCO ₃	326	non previsto
residuo fisso calcolato	mg/l	409	(***)
nitrati	mg/l NO ₃	3,90	<50
nitriti	mg/l NO ₂	<0,05	<0,50
ammoniaciaca	mg/l NH ₄	<0,10	<0,50
fluoruri	mg/l F	0,22	<1,50
bicarbonati	mg/l HCO ₃	398	non previsto
carbonio organico totale	mg/l C	0,53	senza variazioni anomale
ferro	µg/l Fe	7,14	<200
rame	mg/l Cu	0,002	<1,0
piombo	µg/l Pb	<2,0	<10
cadmio	µg/l Cd	<2,0	<5,0
cromo	µg/l Cr	<5,0	<50
nickel	µg/l Ni	<2,0	<20
manganese	µg/l Mn	0,29	<50
arsenico	µg/l As	<1,0	<10
vanadio	µg/l V	5,45	<140
trialometani totali	µg/l	1,73	<30
tricloroetilene	µg/l	<0,10	<10
tetracloroetilene	µg/l	<0,10	<10
1,2 - dicloroetano	µg/l	<0,30	<3,0
benzene	µg/l	<0,10	<1,0
benzo (a) Pirene	µg/l	<0,003	<0,010
batteri coliformi a 37 °C	MPN/100 ml	0	0
escherichia coli	MPN/100 ml	0	0
enterococchi	UFC/100 ml	0	0

FROSINONE

torbidità	NTU	<0,5	senza variazioni anomale
temperatura	°C	13,5	non previsto
concentrazione ioni idrogeno	unità di pH	7,7	>6,5 e <9,5
conducibilità elettrica	µS/cm a 20 °C	460	<2500
cloruri	mg/l Cl	6,6	<250
solfati	mg/l SO ₄	7,7	<250
calcio	mg/l Ca	87,2	non previsto
magnesio	mg/l Mg	14,4	non previsto
sodio	mg/l Na	4,70	<200
potassio	mg/l K	1,2	non previsto
durezza	°F	27,7	(*)
cloro residuo libero	mg/l Cl ₂	0,17	(**)
alcalinità	mg/l CaCO ₃	279	non previsto
residuo fisso calcolato	mg/l	335	(***)
nitrati	mg/l NO ₃	3,71	<50
nitriti	mg/l NO ₂	<0,05	<0,50
ammoniaca	mg/l NH ₄	<0,10	<0,50
fluoruri	mg/l F	<0,1	<1,50
bicarbonati	mg/l HCO ₃	341	non previsto
carbonio organico totale	mg/l C	0,57	senza variazioni anomale
ferro	µg/l Fe	7,66	<200
rame	µg/l Cu	0,0028	<1,0
piombo	µg/l Pb	<0,2	<10
cadmio	µg/l Cd	<0,2	<5,0
cromo	µg/l Cr	<5,0	<50
nickel	µg/l Ni	<2,0	<20
manganese	µg/l Mn	<0,2	<50
arsenico	µg/l As	1,31	<10
vanadio	µg/l V	1,43	<140
trialometani totali	µg/l	2,56	<30
tricloroetilene	µg/l	<0,10	<10
tetracloroetilene	µg/l	<0,10	<10
1,2 - dicloroetano	µg/l	<0,30	<3,0
benzene	µg/l	<0,10	<1,0
benzo (a) Pirene	µg/l	<0,003	<0,010
batteri coliformi a 37 °C	MPN/100 ml	0	0
escherichia coli	MPN/100 ml	0	0
enterococchi	UFC/100 ml	0	0

(*) Valori consigliati: 15-50 °F - il limite inferiore vale per le acque sottoposte a trattamento di addolcimento o dissalazione.

(**) Valore consigliato 0,2 mg/l.

(***) Valore massimo consigliato: 1.500 mg/l.

IL SERVIZIO DI FOGNATURA E IL SISTEMA DI DEPURAZIONE



CIRCA **136.000 t**
FANGHI TOTALI PRODOTTI
DA ACEA ATO 2 E ACEA ATO 5



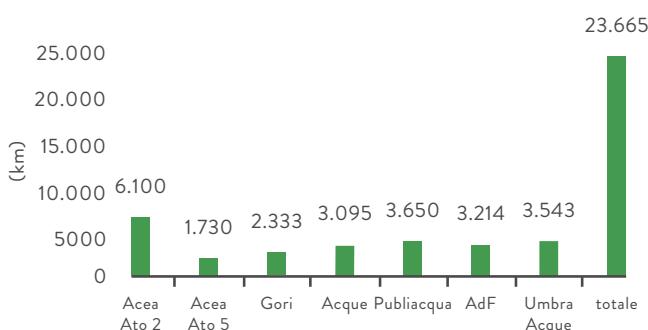
CIRCA **7.800 km**
DI FOGNATURA E **295 depuratori**
TRA ACEA ATO 2 E ACEA ATO'5

Il Servizio Idrico Integrato include la gestione del sistema fognario e depurativo. La risorsa idrica, dopo l'utilizzo per i diversi scopi civili, viene raccolta attraverso le condotte fognarie ed avviata nei depuratori, affinché si proceda con la rimozione degli inquinanti tramite processi fisici (filtrazione, sedimentazione, flocculazione) e biologici (degradazione aerobica della sostanza organica con batteri).

L'acqua in uscita dagli impianti, dopo aver subito i trattamenti di depurazione necessari, presenta caratteristiche chi-

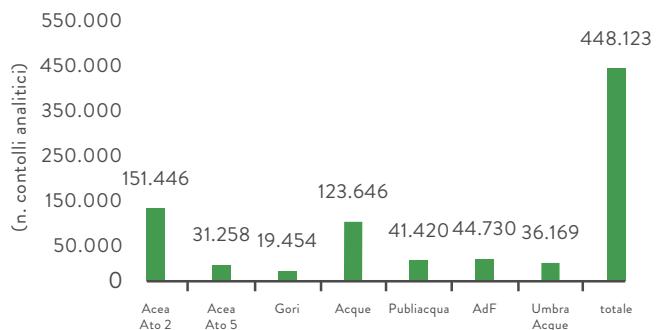
miche e biologiche compatibili con la vita del corpo idrico ricettore e in accordo con i valori dei parametri che non devono essere superati per garantire la piena compatibilità, così come regolato dal D. Lgs. n. 152/2006, nella sua parte terza). Grazie a circa 830 impianti di depurazione, i volumi di acque complessivamente trattati dal Gruppo sono stati, nel 2016, circa 870 milioni di metri cubi. Le reti fognarie gestite sono pari a circa 23.600 km.

GRAFICO N. 46 – RETI FOGNARIE DEL GRUPPO IN ITALIA (2016)



Per le società operative in area laziale, i volumi di acque reflue trattate e la copertura percentuale dei servizi di fognatura e

GRAFICO N. 47 - CONTROLLI ANALITICI SULLE ACQUE REFLUE TOTALI E PER SOCIETÀ (2016)



depurazione, sul totale delle utenze servite da acquedotto, sono riportate nelle tabelle nn. 50 e 51.

TABELLA N. 50 - COPERTURA PERCENTUALE DEI SERVIZI DI FOGNATURA E DEPURAZIONE SUL TOTALE UTENZE DELLE SOCIETÀ IDRICHES OPERATIVE NEL LAZIO (2014-2016)

società	2014		2015		2016	
	fognatura	depurazione	fognatura	depurazione	fognatura	depurazione
Acea Ato 2	91,7%	87,8%	88,5%	84,9%	91,9%	88,7%
Acea Ato 5	67,1%	55,4%	66,5%	54,6%	64,0%	52,5%

TABELLA N. 51 - VOLUMI DI ACQUE REFLUE TRATTATE DALLE SOCIETÀ IDRICHES OPERATIVE NEL LAZIO (2014-2016) (Mm³)

società	2014	2015	2016
Acea Ato 2	651,6	623,1	597,5
Acea Ato 5	26,6	27,0	26,7

Nell'area "storica" di Acea Ato 2, che include Roma e Fiumicino, i principali impianti di depurazione hanno trattato nel 2016 circa 514 milioni di metri cubi di acque reflue, un dato in leggera flessione rispetto ai circa 528 milioni di metri cubi di acque reflue trattate nel 2015.

Considerando anche i depuratori minori e gli impianti dei comuni acquisiti nell'ATO 2 (complessivamente sono 168) si arriva ad un volume totale di circa 595 milioni di metri cubi di acque reflue trattate, in diminuzione del 4% rispetto al 2015, in linea con una minore produzione dovuta nel complesso ad un anno siccioso, poiché nel sistema di col-

lettazione fognario di Roma confluiscono anche parte delle acque piovane.

L'efficienza di depurazione degli impianti, sempre sotto l'attenzione di Acea, ha consentito di mantenere i valori dei parametri inquinanti nell'acqua depurata in uscita entro i limiti previsti dalla legge. Il dettaglio dei principali parametri in uscita dai depuratori è riportato nella tabella n. 52. Altri indicatori di efficienza di depurazione sia di Acea Ato 2 sia di Acea Ato 5 sono descritti nella sezione Le performance di sostenibilità ambientale – area idrica del Bilancio ambientale.

TABELLA N. 52 - PARAMETRI IN USCITA DEI DEPURATORI PRINCIPALI GESTITI DA ACEA ATO 2 SPA – COMUNE DI ROMA (2016)

parametro	depuratore Roma Sud	depuratore Roma Nord	depuratore Roma Est	depuratore Ostia	limiti di concentrazione in acque superficiali (D. Lgs. 152/06)
BOD ₅	14	7	11	9	≤ 25
COD	34	13	32	22	≤ 125
SST	14	8	18	8	≤ 35
azoto (ammoniacale, nitrico e nitroso)	8	8	7	11	-
fosforo	2	1	1	2	-
valori assoluti (t)					
COD	9.692	1.285	3.046,7	556	-
SST	4.083	783	1.726	206	-

I fanghi prodotti durante il processo di depurazione sono per la maggior parte reimpiegati in agricoltura, direttamente tramite spandimento sul terreno, o previo compo-

staggio (si veda in Area Ambiente, il paragrafo *La produzione di compost di alta qualità*).

L'USO DI ENERGIA E ACQUA

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

x

Il perimetro di rendicontazione del capitolo include Acea SpA, Acea Produzione, Areti, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Elabori, Acea Ambiente con i due termovalorizzatori e con i tre impianti di compostaggio. Per l'area idrica, sono incluse Acea Ato 2, Acea Ato 5.

I CONSUMI ENERGETICI

I consumi energetici del Gruppo

I consumi energetici diretti delle principali società del Gruppo, che implicano l'utilizzo di fonti primarie per il funzionamento del sistema produttivo, compresi i consumi per generazione di energia elettrica e termica (tabella n. 53), e i consumi energetici indiretti, che includono le perdite che si verificano nella rete di distribuzione elettrica di Roma, imputabili alle fasi di trasformazione e trasporto (tabella n. 54) sono illustrati di seguito.

I consumi totali di energia, diretti e indiretti, ammontano nel 2016 a circa 10.600 TJ (nel 2015 pari a circa 10.000 TJ). L'aumento è dovuto, principalmente, ai maggiori consumi diretti del comparto Waste to Energy, in linea con un aumento della produzione di energia da parte dei termovalorizzatori. In particolare, a settembre 2016, è stata avviata la linea 1 del termovalorizzatore di San Vittore, avendo completato il revamping.

TABELLA N. 53 – CONSUMI DIRETTI DI ENERGIA DEL GRUPPO ACEA (2014-2016)

	2014	2015	2016
		TJ (GWh)	
metano (per generazione elettrica, teleriscaldamento e per riscaldamento uffici)	579,2 (160,9)	577,5 (160,4)	569,1 (158,1)
gasolio (per generazione elettrica e per riscaldamento uffici)	17,2 (4,8)	40,6 (11,3)	34,5 (18,0)
CDR/CSS e pulper (waste to energy)	5.150,4 (1.430,7)	5.646,6 (1.568,5)	6.151,77 (1.708,8)
benzina (autotrasporto) (*)	12,7 (3,5)	9,1 (2,5)	4,9 (1,4)
diesel (autotrasporto) (*)	35,4 (9,8)	42,8 (11,9)	61,6 (17,1)
GPL (riscaldamento)	0,6 (0,2)	0,8 (0,2)	0,8 (0,2)
totale	5.795,7 (1.609,9)	6.317,4 (1.754,8)	6.822,6 (1.895,17)

(*) I dati autoparco 2014 e 2015 sono stati ricalcolati sulla base dei consumi effettivi calcolati nel 2016.

NB: i dati includono i gli impianti di Acea Ambiente, Acea Produzione, Acea SpA, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Areti.

TABELLA N. 54 – CONSUMI INDIRETTI DI ENERGIA DEL GRUPPO ACEA (2014-2016)

	2014	2015 TJ (GWh)	2016
perdite energia elettrica sulle reti di distribuzione e trasporto	1.332,4 (370,1)	1.341,8 (373,0)	1.283,8 (356,6)
perdite e autoconsumi nella produzione di energia elettrica	186,5 (51,80)	198,0 (55,0)	200,0 (55,5)
perdite di calore nella rete di teleriscaldamento	68,0 (18,9)	28,8 (8,0)	86,4 (24,0)
consumi per illuminazione pubblica	669,2 (185,9)	602,4 (167,3)	604,3 (167,8)
consumi elettrici per impianti di gestione rifiuti	12,6 (3,5)	7,9 (2,2)	19,8 (5,5)
consumi elettrici per distribuzione acqua potabile e non potabile (*)	699,5 (194,3)	797,4 (221,5)	846,0 (235,0)
consumi elettrici per depurazione acqua reflua (*)	689,8 (191,6)	692,8 (192,4)	677,5 (188,2)
consumi di energia elettrica per gli uffici	33,1 (9,2)	36,7 (10,2)	35,6 (9,9)
totale consumi indiretti di energia	3.691,1 (1.025,3)	3.705,8 (1.029,6)	3.753,4 (1.042,6)

(*) A seguito di conguagli il dato 2015 è stato rettificato.

NB: i dati del triennio includono i consumi di Acea Ambiente, Acea Produzione, Areti, Acea SpA, Acea Elabori e le società idriche Acea Ato 2 e Acea Ato 5.

I trend degli **indici di intensità di consumo energetico** sono riportati nella tabella 55.

TABELLA N. 55 - INDICI DI INTENSITÀ ENERGETICA (2014-2016)

Indice di intensità di consumo energetico	u.m.	2014	2015	2016
energia elettrica consumata dal Gruppo per valore aggiunto	TJ/M€	10,02	10,60	9,65
energia elettrica consumata per illuminazione pubblica per lampada	TJ/punto luce	0,0031	0,0027	0,0027
energia elettrica consumata totale da Acea Ato 2 per acqua erogata (*)	TJ/Mm ³	3,067	3,317	3,406
energia elettrica consumata da Acea Ato 2 per servizio di fognatura per km di rete fognaria	TJ/km	0,0260	0,0256	0,0259
energia elettrica consumata da Acea Ato 2 nel processo di depurazione per abitanti equivalenti	TJ/Milioni AE	102,3	100,5	99,8
energia elettrica consumata da Acea Ato 5 - servizio di fognatura per km di rete fognaria	MJ/km	5,641	5,937	5,951
energia elettrica consumata da Acea Ato 5 per servizio di depurazione per acqua reflua trattata	TJ/Mm ³	1,773	1,848	1,846

(*) Il trend in aumento del consumo di energia elettrica per acqua erogata dipende principalmente da un aumento dei consumi energetici dovuti a un anno molto siccitoso.

I consumi energetici fuori dal Gruppo

Acea ha avviato, sin dallo scorso anno, il monitoraggio, tramite questionari specifici, del consumo energetico fuori dal Gruppo, lungo la supply chain.

A dicembre 2016 il questionario è stato inviato ai fornitori

più rappresentativi rispetto al valore dell'ordinato dell'anno. Grazie alla risposta di 30 di essi (pari al 27% della spesa complessiva Acea per l'approvvigionamento di beni/servizi e lavori), si sono stimati in circa 225.245 GJ i loro consumi energetici complessivi¹⁰⁰.

¹⁰⁰ Nel 2015 si è considerato un perimetro più contenuto, che aveva consentito una stima dei consumi pari a 206.871GJ, inserita nel CDP 2014.

IL RISPARMIO ENERGETICO

EFFICIENZA ENERGETICA IN ACEA E CERTIFICAZIONI SPECIFICHE

x

Nel maggio del 2016, 26 dipendenti del Gruppo hanno ottenuto la certificazione di Esperti in Gestione dell'Energia – **EGE** – secondo la UNI 11339. La presenza degli EGE nel personale aziendale permetterà di adempiere, in modo autonomo, alla **redazione delle diagnosi energetiche** previste dal Decreto Legislativo n. 102/2014¹⁰¹, potendo organizzare in piena autonomia gli impegni quadriennali in esso previsti. La prossima scadenza sarà nel 2019.

Il citato Decreto prevede, inoltre, che la gestione dei Titoli di Efficienza Energetica (i cosiddetti TEE) presso il GSE, a partire dal luglio 2016, possa essere svolta solo da soggetti certificati e, per le ESCo, è fatto obbligo della relativa certificazione conforme alla UNI 11352. Per tale ragione a novembre la società del Gruppo Ecogena SpA ha ottenuto il necessario accreditamento.

Come naturale sviluppo di questo impegno e per creare sinergia tra i diversi settori in cui Acea opera (idrico, energia e ambiente), si tengono alcuni incontri denominati “**Tavoli tecnici degli EGE**”, con cadenza trimestrale, e/o in caso di particolari eventi. Durante questi incontri, oltre a fare il punto sugli adempimenti normativi e sulle ultime novità in tema energia, **si monitorano e rendicontano le attività svolte dalle società del Gruppo** in tema di efficienza energetica, mettendo a fattor comune il know how che ciascun partecipante ha acquisito nel proprio ambito lavorativo.

Nel corso del 2016 **Ecogena** si è certificata come **ESCo** (Società di Servizi Energetici), ai sensi della norma UNI CEI 11352, qualificandosi come **soggetto idoneo a sviluppare le iniziative di efficienza energetica** portate avanti dalle società del Gruppo. Una delle attività dell'anno è stata la rendicontazione degli esiti al Gestore dei Servizi Energetici (GSE) per l'ottenimento dei Titoli di Efficienza Energetica (TEE).

Nel corso del 2016 è stata presentata al GSE la richiesta di ottenimento dei Titoli di Efficienza Energetica associati al Piano LED dell'illuminazione pubblica di Roma Capitale. Il progetto, che coinvolge l'intero territorio comunale, prevede la sostituzione di oltre 180.000 lampade con un risparmio complessivo atteso di 7.800 tep/anno.

Tra le attività affidate ad **Ecogena** sono incluse la progettazione e la realizzazione di **impianti di trigenerazione**¹⁰² per la produzione, in modo combinato, di **energia elettrica, calore e freddo**. **Nel 2016** sono stati **gestiti impianti cogenerativi per un totale di 5,5 MW di potenza elettrica**, abbinati a reti di teleriscaldamento. Le produzioni complessive di energia sono aumentate rispetto all'anno precedente, grazie all'avvio, in dicembre 2015, della Centrale Europarco ed alla presa in gestione della Centrale di teleriscaldamento di Prepo (frazione del comune di Perugia). Al 31.12.2016, gli impianti gestiti da Ecogena hanno ricevuto, ai sensi del DM 5 settembre 2011, 1.231 TEE.

Per il raggiungimento dell'obiettivo di risparmio energetico, in capo ad Areti, le azioni si sono concentrate sull'acquisto dei TEE sul mercato gestito dal Gestore del Mercato Elettrico (GME). L'obbligo relativo al 2016, è pari a **242.924 TEE**, a cui va aggiunta la quota residua dell'obbligo 2015, pari a 80.508 TEE. Entro il 31 maggio 2017 Areti provvederà ad annullare l'obbligo minimo 2016 pari a 145.754 TEE, mentre annullerà il residuo 2015 entro il 31 maggio 2018.

Azioni di efficientamento energetico

Acea negli ultimi anni ha realizzato diversi interventi di **recupero di efficienza energetica nei processi gestiti** sia nelle **società dell'area idrica** sia nelle **aree reti e ambiente**.

Per l'**area Idrica**, sebbene, considerando tutte le aziende ivi incluse¹⁰³, **si sia registrato un lieve incremento dei consumi in valore assoluto** (+2,3% rispetto al 2015) – dovuto in parte al

miglioramento delle capacità depurative ed in parte a condizioni meteoclimatiche siccitose (con l'aggravio dei consumi energetici per il ricorso ad impianti di pompaggio di riserva, indispensabile per integrare la portata derivata a gravità) – **alcune società hanno migliorato la propria efficienza energetica specifica**¹⁰⁴.

Ad esempio, **Acea Ato 2** ha ottenuto **risparmi energetici specifici per circa 2,6 GWh/anno** (e circa 900 t di CO₂ non emessa), attraverso il completamento della sostituzione dei gruppi di pompaggio a servizio del sistema acquedottistico del Peschiera e il miglioramento dell'ossidazione nel depuratore di Ostia; inoltre, nell'ambito del progetto di revamping del telecomando, Acea Ato 2 ha installato misuratori di energia elettrica (telecontrollati) su circa 170 impianti di depurazione.

Acea Ato 5, a sua volta, ha effettuato un importante intervento sul campo pozzi di Zappatine (Rocca d'Evandro) e ha ottimizzato il pompaggio in rete nel comune di Fontana Liri.

In generale, le società del Gruppo operative in ambito idrico, stanno progressivamente ottenendo la certificazione energetica UNI EN ISO 50001, a conferma del loro impegno in tema di efficienza energetica e sostenibilità ambientale.

Per l'area Reti, la società Areti, che gestisce la distribuzione dell'energia elettrica, ha in atto, da tempo, una **politica di efficientamento energetico strutturata** e nell'anno ha effettuato **diagnosi energetiche in alcune sedi aziendali**, nell'ambito del Sistema Gestione energia UNI EN ISO 50001 e secondo il D. Lgs. n. 102/2014.

A seguito delle diagnosi energetiche, sta portando avanti:

- il rifacimento/efficientamento di una centrale termica;
- la sostituzione di corpi illuminanti tradizionale con corpi LED per illuminazione sia esterna sia interna.

Sono altresì di rilievo gli interventi sulla rete di distribuzione, orientati al risparmio energetico, si tratta: dell'ottimizzazione dell'assetto rete MT e della progressiva trasformazione, sempre sulla rete MT, del livello di tensione da 8,4 a 20 kV; di altri adeguamenti per le linee AT e BT; dell'impiego di trasformatori MT/BT a bassissime perdite. Nella tabella n. 56 sono sintetizzati gli interventi suddetti e i relativi risparmi del triennio. Tali efficientamenti portano a una **“riduzione di emissioni”** pari a circa **1.200 t di CO₂ nel 2016**.

¹⁰¹ Il D. Lgs. n. 102/2014, in attuazione della direttiva 2012/27/UE sull'efficienza energetica, individua nel meccanismo dei certificati bianchi il regime obbligatorio previsto dall'art. 7 della direttiva comunitaria, mantenendone, di fatto, inalterato il ruolo fondamentale svolto in Italia, sin dal 2004, per incentivare misure di efficienza energetica negli usi finali dell'energia elettrica e del gas.

¹⁰² La cogenerazione, ovvero la produzione combinata di energia elettrica e termica, permette di raggiungere elevati rendimenti, tra l'80 e il 90%. La trigenerazione, che ne è una particolare applicazione, consente di utilizzare una quota parte dell'energia termica recuperata per produrre energia frigorifera sotto forma di acqua refrigerata per il condizionamento di ambienti o per processi industriali.

¹⁰³ Qui vengono considerate tutte le società idriche del Gruppo, incluse le società consolidate con patrimonio netto.

¹⁰⁴ Le azioni di risparmio energetico delle società idriche operative in Toscana, Umbria e Campania sono descritte nel capitolo *Schede società idriche*.

TABELLA N. 56 – EFFICIENZA ENERGETICA IN ARETI (2014-2016)

Indice di intensità di consumo energetico	u.m.	risparmio energetico ottenuto		
		2014	2015	2016
utilizzo di n. 43 macchine elettriche (*)	MWh	22,7	10,6	0,0
riduzione delle perdite sulla rete	MWh	1.615	4.254	3.109
riduzione perdite per acquisto nuovi trasformatori	MWh	5,9	7,0	131,8
rifacimento centrale termica	MWh	-	4,9	17,0
rifacimento impianto di illuminazione interna di una sede	MWh	-	-	3,8

(*) Dal 2016 il parco di autovetture elettriche ha subito il fermo totale. Il motivo principale è stata l'adozione del WFM che ha richiesto l'assegnazione individuale di nuove autovetture diesel al personale operativo – e obbligo di ricovero della vettura presso l'abitazione del dipendente.

In area **Ambiente** la società **Acea Ambiente**, dando seguito all'attività di audit energetico già avviata in precedenza, nell'anno ha realizzato l'ammodernamento dell'illuminazione del sito di Terni (si veda il box di approfondimento); inoltre, presso il polo impiantistico per il trattamento dei rifiuti

di Orvieto, dopo il completamento dei lavori di revamping, è stato attivato il digestore anaerobico della frazione organica che consente di produrre biogas per la generazione di energia elettrica (si veda il box dedicato nel paragrafo *Il trattamento integrato dei rifiuti presso l'impianto di Orvieto*).

INTERVENTO DI AMMODERNAMENTO E INTEGRAZIONE DELL'IMPIANTO DI ILLUMINAZIONE DEL TERMOVALORIZZATORE DI TERNI

X

A seguito del consolidamento della tecnologia LED per l'illuminazione da esterno, le società del Gruppo hanno dato corso ad alcuni interventi finalizzati all'**efficientamento dell'illuminazione dei siti industriali**.

Uno degli interventi progettati e realizzati da Acea Illuminazione Pubblica ha riguardato il **termovalorizzazione di Terni**, il primo impianto industriale aziendale ad aver ammodernato i propri punti luce a tecnologia LED.

L'intervento ha interessato **circa 550 punti luce**, tra ammodernamenti (sostituzione del corpo illuminante con nuovo a LED) e nuove installazioni, sia nelle **aree esterne dell'impianto** che **entro gli ambienti**, compresi quelli produttivi, come la fossa biomasse, i nastri trasportatori e le aree di stoccaggio. Gli interventi hanno interessato anche le sistemazioni perimetrali e i locali tecnici a servizio dell'impianto (locali batterie, ecc.). I lavori, eseguiti durante alcuni fermi impianto, e in coordinamento con la direzione dell'impianto stesso, hanno avuto una durata di circa 70 giorni solari, comprendendo attività serali e notturne per limitare eventuali interferenze con le attività di produzione.

Al termine dei lavori, le verifiche tecniche condotte hanno confermato il raggiungimento degli obiettivi progettuali, con **una riduzione dei consumi del 42% rispetto alla situazione ante operam con una riduzione equivalente di CO₂ pari a 51 tonnellate/annue**. La potenza complessiva dell'impianto illuminotecnico riqualificato è pari a **21 kW**. In termini di potenze assorbite, equiparando i consumi ad una utenza media civile (3 kW), il termovalorizzatore di Terni, prima dell'intervento, aveva consumi comparabili a quelli di 15 utenze, dopo l'intervento a quelli di 7 utenze.

Oltre agli efficientamenti nelle aree suddette, nel 2016 sono stati **redatti i progetti per l'efficientamento degli impianti di illuminazione per la sede di piazzale Ostiense e di Via dell'Arte**, mediante la sostituzione degli attuali corpi illuminanti a scarica con altrettanti a tecnologia LED di uguale caratteristica illuminotecnica, ed è stato svolto uno studio di efficientamento energetico per la sede del CEDDET, con l'obiettivo di migliorare il PUE (Power Usage Effectiveness) del Data Center. Dallo studio, effettuato con il supporto della società fornitrice degli apparati di condizionamento presenti in sala, è risultata la possibilità di ottenere un risparmio di circa 821.000 kWh/anno (equivalenti a 296 tonnellate CO₂), a fronte di un investimento con tempi di ritorno inferiore ai tre anni.

L'ATTENZIONE AL CONSUMO DELLA RISORSA IDRICA

I **consumi idrici del Gruppo**, illustrati nella tabella n. 57, si riferiscono sia ai **processi industriali**, come gli usi per il teleriscaldamento, sia agli **usi civili**. L'aumento nei consumi per usi civili, registrato dal 2014, non si è ancora ridimensionato, benché sia da sottolineare che è in atto una revisione delle utenze e delle attribuzioni del consumo. Ciò dipende anche da una maggiore attenzione alla contabilizzazione dei consumi stessi.

TABELLA N. 57 - CONSUMI IDRICI DEL GRUPPO ACEA (2014-2016)

	2014	2015 (Mm ³)	2016
processi industriali: teleriscaldamento e altri per generazione termoelettrica (*) (fonte: acquedotto, pozzi)	0,11	0,12	0,14
uso civile/sanitario (**) (fonte: acquedotto)	1,70	2,04	2,11
totale consumi di acqua	1,81	2,16	2,12

(*) Includono: le acque di processo utilizzate presso la Centrale Termoelettrica di Tor di Valle, e le acque utilizzate presso l'impianto di gestione rifiuti di Orvieto e i termovalorizzatori di Acea Ambiente provenienti principalmente da acquedotto.

(**) Le società cui si riferisce il dato sono: Acea SpA, Areti, Acea Produzione, Acea Elabori, Acea Ato 2, Acea Ato 5, impianto di gestione rifiuti di Orvieto, impianti di termovalorizzazione.

Presso alcuni impianti sono in via di completamento progetti finalizzati a recuperare acqua reflua di processo, per riutilizzarla ad uso industriale. In particolare, presso l'impianto di compostaggio di Aprilia a fine 2016¹⁰⁵ è stato portato a termine il collaudo di un impianto di trattamento delle acque reflue riutilizzabili nel ciclo industriale. Presso il polo di trattamento rifiuti di Orvieto è operativo un sistema di raccolta dell'acqua piovana proveniente dai tetti della sede e dell'edificio trattamento per il reintegro della riserva antincendio.

Perdite idriche

La gestione sostenibile della risorsa idrica include anche il tema del contenimento delle perdite sulle reti di distribuzione, nella consapevolezza delle difficoltà che questa attività comporta e delle ingenti risorse necessarie.

Acea Ato 2 ha proseguito l'attività di ricerca perdite con una campagna mirata, portando avanti il progetto di delimitazione dei distretti di distribuzione (o zone idriche), al fine di controllare in modo sufficientemente dettagliato l'entità delle perdite nei singoli distretti e guidare le attività di ricerca strumentale in modo razionale. Nel 2016 il lavoro è stato svolto presso i comuni di Lariano, Manziana e Castel Madama, è proseguito a Velletri ed avviato presso Carpintero Romano, Artena, Oleavano Romano, Cave, Valmontone e Palestrina.

Nel 2016 Acea Ato 5 ha portato avanti l'analisi degli assetti delle reti idriche e l'attività di **ricerca e recupero perdite**, con **quasi 500 interventi**, in particolare a Sora, Cervaro ed Arpino. È proseguito e si è concluso, inoltre, lo **studio pilota presso Isola del Liri**, che ha messo in campo un nuo-

vo riassetto delle pressioni di esercizio della rete idrica, una massiccia ricerca delle perdite occulte sul territorio e la distrettualizzazione delle zone servite dai diversi serbatoi: ciò ha consentito il recupero di circa 25 l/s, l'eliminazione delle manovre che venivano eseguite presso i serbatoi della zona e l'abbassamento della pressione in rete nelle ore notturne. A seguito dei risultati raggiunti si **si sta portando a termine uno studio analogo nel comune di Fiuggi** e si è intrapresa l'analisi a Castro dei Volsci, Fontana Liri ed Esperia, dove si sta già procedendo alla sostituzione di alcuni sfiati lungo la rete di distribuzione.

Il costante **monitoraggio del valore complessivo delle perdite reali** (grandezza A15 del DM 99/97) nelle reti di distribuzione idrica è il sistema più utilizzato per misurare l'efficacia delle azioni di contenimento messe in campo dagli operatori.

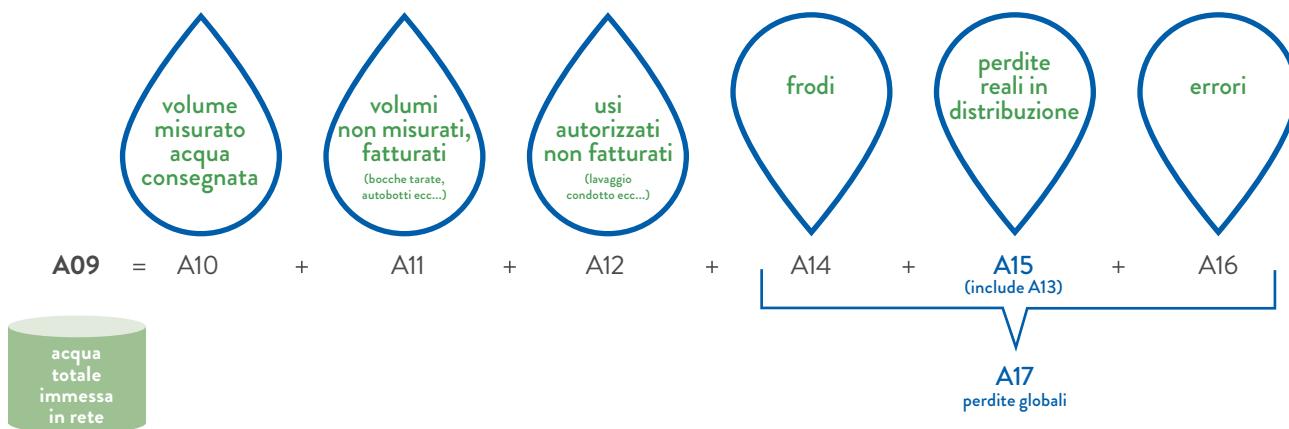
Per rendere confrontabili i dati tra diversi operatori e definire le grandezze che concorrono alla loro stima, il DM 99/97 fornisce il modello di riferimento. Negli ultimi anni, l'**AEEGSI** è intervenuta con una serie di provvedimenti che hanno introdotto progressive novità nel processo di calcolo. I dati di bilancio idrico, illustrati nel dettaglio nel **Bilancio Ambientale**¹⁰⁶, sono stati elaborati garantendo la confrontabilità dell'ultimo biennio.

Il grafico n. 48 illustra **il modello indicato nel D.M. 99/97**, considerando le novità della regolazione dell'AEEGSI.

Le **perdite reali**¹⁰⁷ in **Acea Ato 2**, con riferimento alla rete storica di Roma e Fiumicino, nel 2016 sono risultate pari a **circa il 45% del totale immesso in rete**.

In **Acea Ato 5** (Frosinone) le perdite reali 2016 sono risultate pari al **67%** circa dell'immesso in rete.

GRAFICO N. 48 – LE PERDITE REALI IDRICHES (MODELLO DEL DM 99/97, INTEGRAZIONI REGOLATORIE DELL'AEEGSI)



¹⁰⁵ La sezione di trattamento delle acque reflue per il loro utilizzo nel processo, completata nel 2013, è ancora in fase di collaudo a causa del sequestro dell'impianto intercorso a luglio 2014 e protrattosi per tutto il 2015.

¹⁰⁶ I bilanci idrici delle società di Campania, Umbria e Toscana, consolidate a patrimonio netto nel 2015, si possono esaminare nel capitolo *Schede società idriche*.

¹⁰⁷ Le perdite reali, secondo l'AEEGSI, sono indicate dalla grandezza (A13 + A15); esse quantificano solo le perdite dovute ai guasti e ai difetti negli impianti (ad esempio: mancanza di tenuta nelle giunzioni tra tubature, fori e lacerazioni nelle condotte, cedimento strutturale di manufatti in cemento o metallo ecc.). Tale grandezza si ottiene sottraendo dal totale dell'acqua immessa in rete (A09), l'acqua venduta (A10) e tutte le tipologie di mancato conferimento all'utenza finale: consumi per emergenze (A11), lavaggi (A12), effetti dovuti a frodi (A14), errori di misura (A16).

EMISSIONI E MOBILITÀ

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

X

Il perimetro del capitolo include Acea SpA, Areti, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Elabori, Acea Produzione, Acea Ambiente con i due termovalorizzatori e l'impianto di Orvieto. Per l'area idrica, sono incluse Acea Ato 2, Acea Ato 5.

LE EMISSIONI IN ATMOSFERA E LA MOBILITÀ DEL GRUPPO

Il monitoraggio delle emissioni in atmosfera dovute agli impianti Acea, in particolare agli impianti di termovalORIZZAZIONE, viene effettuato tramite cabine SME (sistema di monitoraggio delle emissioni) che campionano e analizzano in continuo i fumi in uscita dai camini, restituendo le misure di numerosi parametri, periodicamente controllate da personale interno e certificate da laboratori esterni

qualificati. Emerge un quadro soddisfacente, con **valori dei principali inquinanti sensibilmente al di sotto dei limiti di legge** (si veda la tabella n. 58); prosegue comunque, in applicazione del **principio di precauzione**, la ricerca di soluzioni tecnologiche sempre più performanti sotto il profilo della qualità delle emissioni.

Gli impianti di termovalorizzazione, inoltre, sono gestiti secondo le norme UNI EN ISO 14001 e lo schema europeo EMAS.

SISTEMA DI ABBATTIMENTO DELLE EMISSIONI PRESSO IL TERMOVALORIZZATORE DI SAN VITTORE DEL LAZIO

X

Nell'impianto di San Vittore del Lazio il sistema di abbattimento fumi, realizzato per ognuna delle linee di termovalorizzazione, è costituito dai seguenti componenti:

- un “**elettrofiltrò**”, che rappresenta il primo stadio di trattamento dei fumi provenienti dalla caldaia consentendo l'abbattimento delle ceneri per la loro successiva raccolta ed eliminazione periodica;
- un “**reattore a secco**”, che utilizza bicarbonato di sodio e carbone attivo per l'abbattimento degli inquinanti acidi, dei metalli pesanti, delle diossine e furani;
- un “**filtro a maniche**”, che rappresenta il secondo stadio di filtrazione dei fumi per trattenere il particolato a granulometria più fine. Il filtro durante il suo funzionamento si ricopre di uno strato solido di materiale trattenuto, che funge da adsorbitore nei confronti delle sostanze inquinanti, migliorando ulteriormente le performance complessive del sistema di abbattimento. I solidi raccolti nei filtri a maniche, vengono accumulati in appositi silos ed eliminati periodicamente;
- un **sistema per l'abbattimento degli ossidi di azoto (NO_x)**, denominato **DENO_x**, che sfrutta una reazione di conversione con ammoniaca, da cui deriva come risultato azoto.

La linea 1, inoltre, dispone in testa a tutti i sistemi di trattamento degli effluenti gassosi di un sistema di abbattimento degli NO_x attraverso l'iniezione di urea in camera di post-combustione.

Il sistema è completato da un ventilatore, che assicura la giusta velocità dei fumi di combustione nel loro movimento attraverso la caldaia e la sezione depurazione/filtrazione, permettendo il loro scarico in atmosfera attraverso un camino alto circa 50 metri.

TABELLA N. 58 - EMISSIONI IN ATMOSFERA PRODOTTE DAGLI IMPIANTI DI TERMOVALORIZZAZIONE DI SAN VITTORE DEL LAZIO E DI TERNI (2014-2016)

inquinante	u. m.	parametro di riferimento (**)	impianto San Vittore del Lazio (*)			parametro di riferimento (**)	impianto Terni (*)		
			2014	2015	2016		2014	2015	2016
HCl	mg/Nm ³	8	0,030	0,185	0,069	10	3,800	3,840	4,221
NO_x	mg/Nm ³	70	24,909	22,105	16,440	200	146,940	139,480	134,445
SO_2	mg/Nm ³	40	0,015	0,035	0,032	50	0,270	0,170	0,297
HF	mg/Nm ³	1	0,022	0,030	0,010	1	0,230	0,220	0,924
CO	mg/Nm ³	40	2,086	1,200	1,065	25	1,560	1,370	0,108
polveri totali (particolato)	mg/Nm ³	3	0,012	0,020	0,004	5	0,770	0,350	0,753
IPA (idrocarburi policiclici aromatici)	mg/Nm ³	0,01	0,00002	0,00003	0,00001	0,01	0,00003	0,00005	<0,001
diossine e furani (PCDD + PCDF)	ng/Nm ³	0,1	0,0019	0,0010	0,000004	0,1	0,0028	0,0166	<0,01
metalli pesanti (Sb, As, Pb, Cr, Co, Cu, Mn, Ni, V)	mg /Nm ³	0,5	0,0413	0,0418	0,0193	0,5	0,0753	0,0501	0,02627

(*) Le analisi per IPA, diossine e furani e metalli pesanti e loro composti sono di tipo quadrimestrali in discontinuo. La presenza del simbolo “<” individua valori di concentrazione pari o inferiori ai limiti di rilevabilità degli strumenti utilizzati dal laboratorio.

(**) I parametri di riferimento: D.Lgs. n. 46/2014, 2000/76/CE e AIA, sono distinti per ciascun impianto di termovalorizzazione.

NB: i dati dell'impianto di San Vittore si riferiscono a medie aritmetiche di due linee operative. I dati saranno riferiti alle tre linee dal 2017.

Come ogni anno, anche nel 2016 presso il termovalorizzatore di San Vittore del Lazio si è provveduto al **monitoraggio della qualità dell'aria nei punti di maggiore ricaduta degli inquinanti emessi dai camini**, grazie all'uso di centraline fisse e mobili. Inoltre, viene periodicamente effettuato il monitoraggio della **qualità dei terreni e delle acque di falda** circostanti l'impianto. I risultati di **tutte le campagne di monitoraggio**, con centraline fisse o mobili, **non hanno evidenziato criticità** dei parametri ricercati.

Le emissioni di gas a effetto serra

Una considerazione particolare in tema di emissioni in atmosfera deve essere riservata alle **emissioni ad effetto serra**.

Secondo il documento internazionale *Greenhouse Gas Protocol* (o *GHG Protocol*), allineato con le ISO 14064 le emissioni ad effetto serra si distinguono in:

- **emissioni di Scope 1:** emissioni di gas ad effetto serra di tipo diretto;
- **emissioni di Scope 2:** emissioni di gas ad effetto serra di tipo indiretto;
- **emissioni di Scope 3:** altre emissioni di gas ad effetto serra di tipo indiretto.

Acea già da alcuni anni quantifica le proprie emissioni di CO₂ valutando la *carbon footprint* dei singoli macro processi produttivi secondo le linee guida del *GHG Protocol* (www.ghgprotocol.org) e partecipando al CDP (si veda il box dedicato al “Carbon Disclosure Project” nel paragrafo *Il contenimento delle emissioni di anidride carbonica*).

Le emissioni di tipo **Scope 1** sono quelle dirette, provenienti cioè dalle centrali termoelettriche del Gruppo, dai termovalorizzatori, quelle derivanti dal processo di riscaldamento, dagli autoveicoli dell'autoparco (con riferimento alle macchine a benzina

e diesel), e infine dalle perdite di esafluoruro di zolfo (SF₆) che possono verificarsi presso gli impianti di Areti. Il contributo più importante deriva dalla CO₂ emessa dagli impianti di termovalorizzazione, aumentato ulteriormente nel 2016 per l'avvio della linea 1 di San Vittore (ora ha tre linee operative); segue, per rilievo, il contributo derivante dalle centrali di Acea Produzione, che rimane pressoché costante nell'ultimo triennio (si veda la tabella n. 61 per i dettagli).

Le emissioni di gas a effetto serra di tipo **Scope 2** sono quelle indirette, derivanti dai consumi di energia elettrica da parte delle società del Gruppo Acea. Si tratta di emissioni che Acea monitora con regolarità, rendicontandole tra l'altro attraverso il *Carbon Disclosure Project* (si veda tabella n. 61).

Altri dettagli di Carbon Footprint- Scope 2 dell'Area idrica si trovano nel *Bilancio ambientale*.

Le emissioni di gas a effetto serra di tipo **Scope 3** sono rappresentate da **altre emissioni indirette** (oltre a quelle di Scope 2): includono le emissioni derivanti dall'acquisto di beni/servizi e di lavori, dai viaggi dei dipendenti per motivi di lavoro, dal pendolarismo dei dipendenti.

Già dal 2015 Acea ha avviato il monitoraggio dei propri fornitori, con l'obiettivo di sensibilizzarli al tema dei possibili impatti ambientali derivanti dalle proprie attività (si veda, più avanti, la tabella n. 61).

Tre impianti del Gruppo, in particolare il termovalorizzatore di Terni e le Centrali termoelettriche Montemartini e Tor di Valle, sono soggetti all'*Emission Trading Scheme* (ETS). Le quote assegnate nel quadro del PNA (Piano Nazionale di Allocazione), rispetto alle emissioni effettive registrate nel triennio 2014-2016, sono riportate in tabella n. 59.

TABELLA N. 59 – QUOTE DI EMISSIONE CO₂ DA PIANO NAZIONALE DI ALLOCAZIONE (PNA) ED EMISSIONI EFFETTIVE PER CENTRALE (2014-2016)

	assegnate da PNA	2014 effettive	assegnate da PNA	2015 effettive	assegnate da PNA	2016 effettive
Tor di Valle (*)	11.060	21.019	9.105	23.466	7.969	23.313
Montemartini	0	121	0	1.971	0	1.297
Termovalorizzatore di Terni	0	127.728	0	120.286	0	112.865

(*) Nel 2016 il quadro legislativo di riferimento ha consentito all'impianto di Tor di Valle di beneficiare di quote di emissione a titolo gratuito (7.969 t) essendo asservito ad una rete di teleriscaldamento.

Indici di intensità delle emissioni di gas a effetto serra

Tra gli indici di intensità delle emissioni di gas a effetto serra monitorati (si veda tabella n. 61), c'è anche quello relativo alle **emissioni di anidride carbonica di tipo Scope 2, derivanti dalle perdite sulla rete** di distribuzione di energia elettrica, **rispetto al totale di energia elettrica distribuita**. Nell'ultimo triennio l'indice migliora, passando da 0,0135 t/MWh a 0,0123 t/MWh e a 0,0119 nel 2016, con un trend di diminuzione, in linea con la decrescita continua delle per-

dite relative sulla rete (perdite tecniche /energia elettrica distribuita).

Con riferimento alle altre emissioni in atmosfera e in particolare ai macro-inquinanti più rilevanti dovuti ai principali processi produttivi degli impianti, si vedano i dati riassuntivi nella tabella n. 60.

TABELLA N. 60 - LE EMISSIONI TOTALI DI INQUINANTI IN ATMOSFERA PRODOTTE DAGLI IMPIANTI DEL GRUPPO ACEA (2014-2016)

emissioni	2014	2015 (t)	2016
CO	6,81	6,75	6,28
NO _x	177,12	190,86	171,13
SO _x	0,20	0,22	0,28
polveri (particolato)	0,50	0,32	0,55

NB: le emissioni si riferiscono alle società: Acea Ambiente - termovalorizzazione e Acea Produzione.

I monitoraggi eseguiti su tutti gli impianti a rischio¹⁰⁸ hanno dimostrato l'assenza di emissioni in quantità apprezzabili di sostanze responsabili della riduzione della fascia di ozono.

L'autoparco del Gruppo: consumi e impatti

In coerenza con l'impegno nell'abbattimento delle emissioni in atmosfera, Acea presta attenzione al **rinnovamento del parco autoveicoli aziendale**. Tuttavia, nel 2016, il nuovo sistema introdotto nella gestione dei processi di intervento sul campo (Workforce Management) ha modificato le modalità operative, introducendo la figura del monoperatore, che, nella maggior parte dei casi, inizia la giornata lavorativa dal proprio domicilio, e non più dal reparto, raggiungendo direttamente con l'automezzo i luoghi degli interventi assegnatigli sul tablet dal nuovo sistema. Ciò ha comportato, allo stato attuale – al di là della maggiore efficienza degli interventi -, un aumento dei consumi di carburante, anche in virtù del maggior numero di veicoli contemporaneamente in circolazione. A titolo esemplificativo, la sola Acea Ato 2 ha registrato un aumento nei consumi di carburante pari al 13% rispetto al 2015, mentre i lavori assegnati sono aumentati del 70%.

Su un totale di veicoli del Gruppo pari, nel 2016, a circa 2.400 mezzi, 192 sono stati acquistati di recente e sono quindi di ultima generazione, tutti diesel. Inoltre, Acea Energia ha stabilito di procedere, in concomitanza con il rinnovo dei contratti dei mezzi a noleggio, alla progressiva sostituzione dei veicoli in uso con modelli ibridi/GPL.

I dati delle emissioni in atmosfera dell'autoparco, descritti in tabella n. 61, riflettono la scelta, presa già da qualche anno, di utilizzare un parco auto alimentato prevalentemente a gasolio: sono quindi aumentate le emissioni di ossidi di azoto, tipiche dei motori diesel, mentre diminuiscono le emissioni di monossido di azoto in coerenza con la minore età media delle autovetture. La crescita delle emissioni di anidride carbonica dipende, sostanzialmente, dall'incremento del consumo di carburante, derivante, come già accennato, dall'implementazione del nuovo modello WFM che ha determinato l'uso di un maggior numero di veicoli contemporaneamente in circolazione e di tragitti più lunghi (per dati puntuali di consumi ed emissioni si vedano la tabella n. 61 e il *Bilancio Ambientale*).

TABELLA N. 61 - INDICATORI AMBIENTALI: EMISSIONI DI CO₂, INDICI DI INTENSITÀ DELLE EMISSIONI A EFFETTO SERRA ED EMISSIONI DELL'AUTOPARCO (2014-2016)

	EMISSIONI DI CO ₂	u. m.	2014	2015	2016
EMISSIONI DI TIPO SCOPE 1					
DA IMPIANTI DI PRODUZIONE DI ENERGIA					
emissioni di CO ₂ dalle centrali termoelettriche di Acea Produzione					
emissioni di CO ₂ dalle centrali termoelettriche di Acea Produzione	t	23.843	25.440	24.610	
emissioni di CO ₂ dagli impianti di termovalorizzazione di Acea Ambiente					
emissioni di CO ₂ dagli impianti di termovalorizzazione di Acea Ambiente	t	227.728	220.286	232.865	
DALLA DISTRIBUZIONE DI ENERGIA, RISCALDAMENTO, AUTOPARCO					
emissioni di CO ₂ da riscaldamento	t	1.368	1.644	1.018	
emissioni di CO ₂ da autoparco	t	3.051	3.816 (*****)	4.891	
emissioni di CO ₂ da impianti di Acea Distribuzione (da SF ₆) (*)	t	16.188	12.540	14.820	
EMISSIONI DI TIPO SCOPE 2					
Emissioni di CO ₂ dal consumo di energia elettrica (**)	t	436.495	420.490 (*****)	409.128	
EMISSIONI DI TIPO SCOPE 3					
emissioni di CO ₂ derivanti dall'acquisto di beni/servizi, e lavori (***)	t	4.400	15.464	17.099	
emissioni di CO ₂ da pendolarismo	t	3.500	3.800	5.300 (****)	
emissioni di CO ₂ da business travel	t	224	166	197	
INDICI DI INTENSITÀ DELLE EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA					
INDICE DI INTENSITÀ DELLE EMISSIONI DI GHG					
		u. m.	2014	2015	2016
emissioni di CO ₂ (Scope 1+ Scope 2)/valore aggiunto Gruppo Acea	(t/k€)	0,749	0,726	0,627	
emissioni di CO ₂ di Scope 1/produzione lorda (*****)	(g/kWh)	311,4	324,0	354,7	
emissioni di CO ₂ di Scope 2 derivanti dalle perdite sulla rete di distribuzione dell'energia elettrica/GWh distribuiti	(t/MWh)	0,0135	0,0123	0,0119	
EMISSIONI DI INQUINANTI IN ATMOSFERA PRODOTTE DALL'AUTOPARCO ACEA					
EMISSIONI DA AUTOTRAZIONE - CIRCA 2.400 AUTOMEZZI CIRCOLANTI (*****)					
		u. m.	2014	2015	2016
CO ₂	t	3.051,4	3.815,7	4.890,6	
NO _x	t	8,2	11,7	15,8	
CO	t	20,5	11,7	7,4	

(*) Sono le tonnellate di CO₂ equivalenti corrispondenti alle emissioni di SF₆ isolante presente nelle apparecchiature AT di Areti (1 t di SF₆ equivale a 22.800 t di CO₂): 0,65 tonnellate nel 2016 (0,65x22.800=14.820 t).

(**) Le emissioni indirette (scope 2) includono le società: Acea Ambiente, Acquaser, Acea Produzione, Areti, Acea I.P., Acea SpA e le società idriche Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, Umbra Acque, Acquedotto del Fiora, Publìacqua, Acque e Gesesa, per la sola quota parte di proprietà Acea. Come fattore di emissione per unità di energia elettrica consumata (t CO₂/MWh), si è utilizzato il valore 0,36 calcolato utilizzando dati di energia primaria del bilancio energetico MISE 2013 e i coefficienti di emissione CO₂ per singola fonte stabiliti con Decisione UE 2007/589/CE.

(***) Per il biennio 2015 - 2016 il dato stimato si riferisce ai fornitori di beni, servizi e lavori, e sono incluse le emissioni dei trasporti.

(****) Nel 2016 sono cambiate e affinate alcune ipotesi di calcolo. Il dato non è confrontabile con il biennio precedente.

(*****) Dalle emissioni di scope 1 in questo indice sono escluse le emissioni derivanti dalle perdite di SF₆ degli impianti di Areti. Il dato 2015 differisce dal pubblicato per aggiornamenti delle emissioni.

(*****)) Nel 2016 sono stati ricalcolati i dati 2015 in quanto è stato affinato il metodo. Suddetti dati differiscono quindi da quanto pubblicato nel Bilancio di Sostenibilità 2015 e non sono confrontabili con i dati 2014. Nei dati 2016 i dati delle autovetture di Acea Illuminazione Pubblica sono parziali – non è stato possibile rendicontare il consumo di 30 vetture.

NB: i fattori di emissione per le emissioni di tipo Scope 1 sono tratti dai parametri standard -dati ISPRA 2015.

¹⁰⁸ Soprattutto impianti di condizionamento che utilizzano come gas refrigerante sostanze soggette al protocollo di Montreal del 1987, in particolare clorofluorocarburi.

SCHEDE SOCIETÀ IDRICHES

LE ATTIVITÀ IDRICHES IN CAMPANIA, UMBRIA, E TOSCANA

Nel seguito si riportano le informazioni e i dati di bilancio ambientale delle principali società del Gruppo, operative nel settore idrico, che, dal 2014, sono consolidate nel Bilancio civilistico con il metodo del patrimonio netto.

Nel 2016, per l'elaborazione dei bilanci idrici e, in particolare, per il calcolo delle perdite idriche, le società hanno seguito i criteri indicati dalla **Determina n. 5/2016 dell'AEGSI**, oltre al D.M. 99/97, per il triennio, se non altrimenti specificato. I dati di bilancio idrico quindi, risulteranno spesso differenti da quanto pubblicato nel 2015.

GORI

Gori SpA gestisce il servizio idrico integrato in Campania, nel territorio dell'Ambito Territoriale Ottimale 3 - Sarnese Vesuviano.

È una società per azioni a prevalente capitale pubblico, ove il socio privato di minoranza (che detiene il 37,05% del capitale) è stato individuato in ragione delle sue capacità tecnico-industriali e gestionali: si tratta di Sarnese Vesuviano Srl, società con il 99,16% del capitale di proprietà di Acea SpA. L'ATO 3 - Sarnese Vesuviano comprende 76 comuni (59 della provincia di Napoli e 17 della provincia di Salerno), completamente acquisiti in gestione al 31/12/2009. L'ambito territoriale conta circa 1.460.000 abitanti, con oltre 500.000 utenze; la rete idrica e quella fognaria si sviluppano rispettivamente per oltre 4.300 km e 2.300 km.

I dati delle risorse umane

DIPENDENTI GORI SPA: COMPOSIZIONE DEL PERSONALE (2015-2016)

(n.)	2015				2016			
	uomini	donne	totale	peso %	uomini	donne	totale	peso %
dirigenti	6	2	8	1	6	2	8	4
quadri	14	1	15	2	17	1	18	5
impiegati	307	60	367	57	302	61	363	48
operai	258	0	258	40	269	0	269	43
totale	585	63	648	100	594	64	658	100

DIPENDENTI GORI SPA: TIPOLOGIA CONTRATTUALE (2015-2016)

(n.)	2015			2016		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
personale stabile a tempo indeterminato	585	63	648	594	64	658
(di cui) personale in part-time	0	1	1	0	1	1
personale a tempo determinato	0	0	0	0	0	0
personale in contratti di apprendistato professionalizzante	0	0	0	0	0	0
totale	585	63	648	594	64	658

INFORTUNI E INDICI DI FREQUENZA E GRAVITÀ (2015-2016)

	2015	2016
infortuni (n.)	34	23
giorni totali assenza (*)	948	484
ore lavorate	1.067.685	1.089.276
indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)	31,84	21,11
indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)	0,89	0,44

(*) Il dato include anche i giorni di assenza relativi a prosecuzioni o riaperture di infortuni verificatesi gli anni precedenti.

I CORSI E I COSTI DELLA FORMAZIONE IN GORI SPA (2015-2016)

tipologia corsi	corsi (n.)		edizioni (n.)		formazione (ore)		costi (euro)	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
gestione del personale (*)	2	1	2	1	12	192	0	0
informatica	3	46	9	123	156	16931	2.000	307.100
inserimento neo-assunti (*)	0	0	0	0	0	0	0	0
linguistica	2	0	7	0	978	0	15.840	0
tecnico-specialistica	18	23	27	50	3.241	1568	10.057	5.195
manageriale	1	2	4	3	408	484	13.320	16.160
amministrativo-gestionale	2	0	2	0	18	0	790	0
sicurezza	6	17	35	39	5.736	1706	53.584	46.819
legale	7	9	8	10	67	77	4.820	3.285
esperienziale	0	1	0	2	0	1615	0	28.800
totale	41	99	89	228	10.616	22.573	100.411	407.359

(*) La formazione può essere realizzata con la docenza di risorse interne al Gruppo.

DIPENDENTI FORMATI (2015-2016)

(n.)	2015			2016			totale
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	
	452	22	474	592	56	648	

Le consistenze di reti e impianti e i dati ambientali

SISTEMA IDRICO GESTITO DA GORI SPA (2014-2016)

	2014	2015	2016
rete idrica (km)	4.386	4.398	4.502
acquedotti e reti di adduzione (km)	353	359	453
rete di distribuzione (km)	4.033	4.039	4.049
opere di presa pozzi (n.) (*)	71	60	75
opere di presa sorgenti (n.)	9	4	4
stazioni di sollevamento (n.)	98	98	98
serbatoi (n.)	158	162	163

(*) L'incremento delle opere di presa pozzi è dovuto al trasferimento, da parte della Regione Campania, del Campo Pozzi Mercato Palazzo.

NB: a seguito dell'aggiornamento dell'anagrafica sono stati modificati i dati 2015.

CONSISTENZA DEGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE E FOGNATURA GESTITI DA GORI SPA (2014-2016)

	2014	2015	2016
impianti di depurazione (n.)	11	7	7
sollevamenti fognari (n.)	156	161	165
rete fognaria (km)	2.300	2.319	2.333

NB: a seguito dell'aggiornamento dell'anagrafica sono stati modificati i dati 2015.

Certificazioni

L'azienda ha adottato, dal 2015, un Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro certificato secondo il BS OHSAS 18001:07.

BILANCIO AMBIENTALE DI GORI SPA (2014-2016)

I PRODOTTI E I CONTROLLI ANALITICI	u. m.	2014	2015	2016	Δ% 2016/2015
acqua potabile					
acqua potabile prelevata dall'ambiente	Mm ³	39,36	39,94	44,41	11,2
da pozzi	Mm ³	36,96	36,94	41,45	12,2
da sorgenti	Mm ³	2,40	3,00	2,96	-1,1
acqua prelevata da altri sistemi di acquedotto	Mm ³	167,96	166,75	158,20	-5,1
acqua potabile immessa in rete	Mm ³	207,32	206,69	202,62	-2,0
totale acqua potabile erogata	Mm³	90,94	90,37	90,37	0
valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97 anche in conformità con la Determina AEEGSI n. 5/2016					
perdite globali (grandezza A17)	Mm ³	115,92	115,87	111,80	-3,5
perdite reali (grandezza A15 del DM 99/97)	Mm ³	92,70	91,83	87,76	-4,4
acque reflue trattate					
acqua trattata nei principali depuratori	Mm ³	12,6	8,7	8,2	-5,6
determinazioni analitiche su acque potabili e su acque reflue					
n. determinazioni analitiche acqua potabile	n.	75.113	80.544	81.590	1,3
n. determinazioni analitiche acque reflue	n.	15.037	19.204 (*)	19.454 (*)	1,3

(*) Il dato include le determinazioni eseguite sulle acque reflue di rete fognaria e impianti di depurazione.

LE RISORSE UTILIZZATE	u. m.	2014	2015	2016	Δ% 2016/2015
captazione, adduzione e distribuzione idrica potabile e non potabile					
materiali					
ipoclorito di sodio	t	129,9	164,4	401,91	144
energia elettrica					
totale energia elettrica per acque potabili	GWh	45,28	50,86	52,38	3
energia elettrica per impianti sollevamento idrico	GWh	45,28	50,44	52,14	3
energia elettrica uffici	GWh	nd	0,42	0,24	-43
depurazione acque reflue					
materiali					
polielettrolita in polvere	t	0,0	25,8	30,7	19
polielettrolita in emulsione	t	44,7	20,3	33,05 (*)	63
ipoclorito di sodio	t	83,8	146,2	172,2	18
cloruro ferrico coadiuv. di flocculazione (40%)	t	86,3	69,5	129 (**)	86
acido citrico	t		1	1,2	20
acido peracetico, poliammina/antischiuma	t	128,5	71,4	96,2	35
policloruro di alluminio (PAC)	t	13,1	5,4	4,1	-24
olio minerale e grasso	t	2,0	1,4	6,4 (***)	357
altro (COD artificiale + soda per deodorizzazione)	t	0,0	2,5	2,2	-12
energia elettrica per acque reflue					
totale energia elettrica per acque reflue	GWh	14,33	15,42	14,76	4
energia elettrica per depurazione	GWh	9,99	10,63	10,15	5
energia elettrica per impianti di sollevamento	GWh	4,34	4,79	4,61	4
altri consumi					
altri consumi acqua potabile (****)	m ³	1.972	1.972	1.972	-
acqua potabile consumata per usi idrici civili (il dato è relativo ai consumi per uffici, docce esterne, ecc.)	m ³	1.880	1.880	1.880	-
acqua potabile consumata per usi idrici di processo (lavaggio macchinari e piazzali, ecc.)	m ³	92	92	92	-

(*) L'aumento è derivato dall'inserimento di una nuova centrifuga per la disidratazione del fango, che impiega tale prodotto.

(**) L'aumento è conseguente ad un aumento dei carichi idraulici ed organici in arrivo al trattamento rispetto all'anno precedente.

(***) L'aumento è conseguente all'approvvigionamento di uno stock di olio diatermico per l'avviamento del sistema di essiccamiento fanghi al depuratore di Scafati.

(****) Dati stimati.

GLI SCARTI	u.m.	2014	2015	2016	Δ% 2016/2015
rifiuti specifici da depurazione acque reflue					
fanghi di depurazione	t	10.700	12.286	12.526	1
sabbia e grigliati di depurazione	t	1.988	2.361	2.382	1
rifiuti (ex D. Lgs. n. 152/06) esclusi fanghi e sabbie (*)					
rifiuti pericolosi	t	5,2	0,061	0,067	1,1
rifiuti non pericolosi	t	0,01	0,00	5,2	-

(*) Come per gli scorsi anni, la variabilità dei quantitativi dei rifiuti pericolosi e non pericolosi derivanti dai processi di depurazione - ad esclusione di fango, vaglio e sabbia - è legata ad attività estemporanee, quindi, le quantità possono essere molto variabili.

TOTALE COD IN INGRESSO E IN USCITA (2014-2016)

(t/anno)	2014	2015	2016
COD _{out}	120	183	158
COD _{in}	1.666	3.379	2.772

PARAMETRI IN USCITA DEI DEPURATORI PRINCIPALI GESTITI DA GORI SPA (2014-2016)

parametro	media dei valori (mg/l) 2014	media dei valori (mg/l) 2015	media dei valori (mg/l) 2016
BOD ₅	9,2	9,4	8,9
COD	28,3	27	19,5
SST	13,9	15	20,3
NH ₄ ⁺	2,3	1,5	1,4
fosforo	0,9	1,0	0,8

EFFICIENZA DI DEPURAZIONE DEI PRINCIPALI DEPURATORI GESTITI DA GORI SPA (2014-2016)

parametro	media dei valori (%) 2014	media dei valori (%) 2015	media dei valori (%) 2016
100x(COD _{in} - COD _{out})/COD _{in}	93	91	94
100x(SST _{in} - SST _{out})/SST _{in}	91	96	84
100x(NH ₄ ⁺ _{in} - NH ₄ ⁺ _{out})/ NH ₄ ⁺ _{in}	93	88	97
100x(PO ₄ ⁻³ _{in} - PO ₄ ⁻³ _{out})/ PO ₄ ⁻³ _{in}	80	71	69

Gori, nel 2016, ha messo in atto interventi di efficientamento energetico, conseguendo i risparmi riportati in tabella.

EFFICIENZA ENERGETICA DI GORI SPA (2015-2016)

azione	risparmio energetico ottenuto 2015 (kWh)	risparmio energetico ottenuto 2016 (kWh)
Impianto Tartaglia - campo pozzi - interventi sulle reti e distrettualizzazione (Comune di San Giorgio a Cremano e Portici)		833.424
Depuratore di Scafati – Intervento di rimozione del reflusso di acqua nelle vasche del sollevamento secondario, razionalizzazione del sistema di ossidazione biologica – Installazione nuovo sistema di illuminazione con lampade a Led (Comune di Scafati)		676.424
Impianto di Suppezza - campo pozzi – installazione valvola di regolazione della portata e gestione telecontrollata della stessa (Comune di Castellammare di Stabia)		466.396
Impianto di Fontana Grande - sollevamento - interventi sulle reti e distrettualizzazione (Comune di Castellammare di Stabia)		418.929
Impianto di Murata- sollevamento - regolazione funzionamento elettropompe tramite inverter (Comune di Cercola)	812.000	385.525
Pozzo Sala – interventi sulle reti e distrettualizzazione (Comune di Corbara)		101.586
Pozzo Parrocchia - interventi sulle reti e distrettualizzazione (Comune di Palma Campania)	130.000	69.951
Pozzo Torretta - interventi sulle reti e distrettualizzazione (Comune di Pagani)	48.000	31.699
Pozzo Spiano - interventi sulle reti e distrettualizzazione (Comune di Mercato S. Severino)	58.000	13.353

NB: per il 2015 sono stati indicati gli interventi effettuati nell'anno che hanno apportato un beneficio energetico anche nel 2016. Non è stata riportata l'indicazione degli interventi, sebbene pubblicati, che hanno generato efficientamento energetico esclusivamente nel 2015.

Le spese ambientali

Le "spese ambientali" sostenute nel 2016 ammontano complessivamente a circa 2,23 milioni di euro (2,04 milioni di euro nel 2015) e sono ripartite come illustrato in tabella.

SPESE AMBIENTALI (in euro) (2015-2016)

descrizione (2001/453/Ce) e GRI-G4	2015		2016	
	investimenti	esercizio	investimenti	esercizio
gestione/ smaltimento rifiuti (inclusi fanghi)		1.969.272		2.162.067
formazione in materia ambientale				
protezione dell'aria dall'inquinamento e contrastare i cambiamenti climatici				
riduzione dell'inquinamento acustico				
tutela della biodiversità e del paesaggio				
sistemi di gestione ambientali, spese per certificati delle emissioni in atmosfera				
assicurazioni per responsabilità ambientali		73.350		66.015
costi di bonifica, ad esempio dopo sversamenti (esclusi i costi a seguito di ammende)				
servizi dati in esterno per la gestione ambientale				
costi addizionali per installare tecnologie innovative (differenziale di costo rispetto alle tecnologie tradizionali)				
ricerca perdite				
R&S (temi ambientali)				
spese extra per prodotti verdi				
altre spese di gestione ambientale.				
totali		2.042.622		2.228.082

UMBRA ACQUE

Umbra Acque SpA è una società a prevalente capitale pubblico, partecipata al 40% da Acea SpA. La società, dal 1° gennaio 2003, gestisce il servizio idrico integrato nell'Am-

bito Territoriale Ottimale - Umbria 1, costituito da 38 comuni, di cui 37 della provincia di Perugia e 1 (San Venanzo) della provincia di Terni, con una popolazione complessiva di circa 500.000 abitanti.

I dati delle risorse umane

DIPENDENTI UMBRA ACQUE SPA: COMPOSIZIONE DEL PERSONALE (2015-2016)

(n.)	2015				2016			
	uomini	donne	totale	peso %	uomini	donne	totale	peso %
dirigenti	6	0	6	1,8	6	0	6	1,8
quadri	6	2	8	2,4	6	2	8	2,4
impiegati	64	51	115	34,0	63	50	113	34,1
operai	209	0	209	61,8	204	0	204	61,6
totali	285	53	338	100,0	279	52	331	100

DIPENDENTI UMBRA ACQUE SPA: TIPOLOGIA CONTRATTUALE (2015-2016)

(n.)	2015			2016		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
personale stabile a tempo indeterminato	282	52	334	277	52	329
(di cui) personale in part-time	1	8	9	1	9	10
personale a tempo determinato	3	1	4	2	0	2
personale in contratti di apprendistato professionalizzante	0	0	0	0	0	0
totali	285	53	338	279	59	331

INFORTUNI E INDICI DI FREQUENZA E GRAVITÀ (2015-2016)

	2015	2016
infortuni (n.)	14	8
giorni totali assenza	503	400
ore lavorate	550.964	549.238,58
indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)	25,41	10,92
indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)	0,91	0,54

I CORSI E I COSTI DELLA FORMAZIONE IN UMBRA ACQUE SPA (2015-2016)

tipologia corsi	corsi (n.)		edizioni (n.)		formazione (ore)		costi (euro)	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
alta formazione	1	0	1	0	64	0	11.520	0
tecnico-specialistica	11	66	14	114	2.624	7.872	16.600	317.300
legale	6	15	6	15	120	240	1.590	4.370
manageriale	8	10	8	10	340	112	10.625	4.500
amministrativo-gestionale	8	0	20	0	1.950	0	18.500	0
sicurezza	12	0	21	0	2.015	0	26.117	0
totale	46	91	70	139	7.113	8.224	84.952	326.170

DIPENDENTI FORMATI (2015-2016)

(n.)	2015			2016			totale
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale	
	285	53	338	279	52	331	

Le consistenze di reti e impianti e i dati ambientali

SISTEMA IDRICO GESTITO DA UMBRA ACQUE SPA (2014-2016)

	2014	2015	2016
rete idrica (km)	6.398	6.398	6.398
acquedotti e reti di adduzione (km)	385	385	385
rete di distribuzione (km)	6.013	6.013	6.013
opere di presa pozzi (n.)	215	215	219
opere di presa sorgenti (n.)	267	267	289
opere di presa fiumi (n.)	2	2	2
stazioni di sollevamento (n.)	161	161	238
piezometri (n.)	1	1	1
serbatoi (n.)	552	552	580
impianti di disinfezione/trattamento (n.)	235	250	249

CONSISTENZA DEGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE E FOGNATURA GESTITI DA UMBRA ACQUE SPA (2014-2016)

	2014	2015	2016
impianti di depurazione (n.)	115	117	117
sollevamenti fognari (n.)	189	189	206
rete fognaria (km)	3.541	3.541	3.543

Certificazioni

Oltre alle certificazioni già ottenute - la certificazione **ISO 9001:2008**, rinnovata nel marzo 2015 e in scadenza ad aprile 2018, l'attestazione **SOA** per le categorie OG6 in classe II, OS22 in classe III e Qualificazione per prestazione di progettazione e costruzione fino alla VIII classifica -, Umbra Acque ha provveduto già nel 2015 a rinnovare l'accreditamento del laboratorio secondo la norma **UNI EN CEI ISO/IEC 17025:2005** da parte dell'ente ACCREDIA

relativamente ai parametri **pH** e **manganese** per la matrice acque naturali. L'accreditamento del laboratorio è stato inoltre esteso ai **metalli** (antimonio – arsenico – cadmio-cromo- rame- piombo – vanadio – alluminio – ferro) e **anioni** (bromuri – cloruri – fluoruri – nitrati – nitrito – sulfati). Il Sistema di gestione della Salute e Sicurezza, secondo la norma **OHSAS 18001**, è in vigore. Il relativo certificato è stato emesso nel mese di gennaio 2016.

BILANCIO AMBIENTALE DI UMBRA ACQUE SPA (2014-2016)

I PRODOTTI E I CONTROLLI ANALITICI	u. m.	2014	2015	2016	Δ% 2016/2015
acqua potabile					
acqua potabile prelevata dall'ambiente	Mm ³	56,55	58,51	58,17	-0,6
da pozzi	Mm ³	41,80	44,91	44,30	-1,4
da sorgenti	Mm ³	14,75	13,60	13,87	2,0
acqua prelevata da altri sistemi di acquedotto	Mm ³	0,88	1,15	1,07	-7,0
acqua potabile immessa in rete	Mm ³	57,20	59,43	59,00	-0,7
totale acqua potabile erogata	Mm ³	27,38	29,03	27,83	-4,1
valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97 anche in conformità con la Determina AEEGSI n. 5/2016					
perdite globali (grandezza A17)	Mm ³	25,19	25,27	26,04	3,1
perdite reali (grandezza A15 del DM 99/97)	Mm ³	23,76	23,79	24,59	3,4
acque reflue trattate					
acqua trattata nei principali depuratori	Mm ³	60,7	58,0	59,2	2,1
determinazioni analitiche su acque potabili e su acque reflue					
n. determinazioni analitiche acqua potabile	n.	74.880	64.420	69.820	8,4
n. determinazioni analitiche acque reflue	n.	41.909	38.765	36.169	-6,7
n. determinazioni analitiche acque superficiali	n.	2.200	2.500	2.600	4,0
LE RISORSE UTILIZZATE	u. m.	2014	2015	2016	Δ% 2016/2015
captazione, adduzione e distribuzione idrica potabile e non potabile					
materiali (dare la concentrazione qualora si tratti di soluzioni)					
ipoclorito di sodio	t	80,7	73,15	52,1	-28,8
clorito di sodio	t	164,0	167,0	153	-8,4
acido cloridrico	t	172,0	166,2	150,6	-9,3
policloruro di Al	t	3,0	4	4	-
acido fosforico 10%	t	2,15	0	6,4	-
acido acetico	t	49,22	0	86,7	-
energia elettrica (*)					
totale energia elettrica per acque potabili	GWh	57,39	64,33	63,20	-1,7
energia elettrica per impianti sollevamento idrico	GWh	57,07	63,97	62,85	-1,8
energia elettrica uffici	GWh	0,32	0,36	0,36	-
depurazione acque reflue					
materiali					
polielettrolita in emulsione	t	49,4	69,3	78,7	13,6
cloruro ferrico (40%)	t	20,5	25,6	49,6	95,0
olio minerale e grasso (**)	t	1,1	1,4	1,4	-
energia elettrica per acque reflue (*)					
totale energia elettrica per acque reflue	GWh	21,55	21,16	20,58	-2,7
energia elettrica per depurazione	GWh	16,61	16,96	16,27	-4,1
energia elettrica per impianti di sollevamento	GWh	4,82	4,07	4,19	2,9
energia elettrica uffici	GWh	0,12	0,13	0,12	-7,7
altri consumi					
altri consumi acqua potabile (**)	m ³	25.796	28.889	28.889	-
acqua potabile consumata per usi idrici civili (il dato è relativo ai consumi per uffici, docce esterne, ecc.)	m ³	2.372	2.282	2.282	-
acqua potabile consumata per usi idrici di processo (lavaggio macchinari e piazzali, ecc.)	m ³	23.424	26.607	26.607	-

(*) Il dato relativo ai consumi di energia elettrica degli anni precedenti è stato aggiornato con i dati consuntivi e integrato con il consumo delle utenze a servizio degli uffici. In assenza di una rilevazione diretta per attività, la ripartizione tra le varie attività è stata realizzata ribaltando il consumo delle utenze a servizio degli uffici proporzionalmente al consumo di ciascun servizio, come indicato dall'AEEGSI in occasione della raccolta dati 2012-2013 nel documento di risposta ai quesiti del 19 maggio 2014.

(**) In assenza di dati al momento della pubblicazione, il dato 2016 si assume pari ai consumi 2015.

GLI SCARTI	u.m.	2014	2015	2016	Δ% 2016/2015
rifiuti specifici da depurazione acque reflue					
fanghi di depurazione	t	18.421	22.987	23.099	0,5
sabbia e grigliati di depurazione	t	1.578	1.290	1.321	2,4
rifiuti (ex D. Lgs. n. 152/06) esclusi fanghi e sabbie					
rifiuti pericolosi (*)	t	11,04	7,52	11,8	56,9
rifiuti non pericolosi (**)	t	16.111,26	22.169,54	16.747,52	-24,5

(*) L'incremento rispetto al 2015 è dovuto alla maggiore produzione di materiale filtrante (CER 150202) dall'impianto Spedalicchio di Umbertide.
La maggiore produzione riveste carattere occasionale.

(**) Il dato nettamente inferiore sui rifiuti non pericolosi è dovuto alla minor produzione di terre e rocce (CER 170504) imputabile al minor numero di interventi effettuati.

TOTALE COD IN INGRESSO E IN USCITA (2014-2016)

(t/anno)	2014	2015	2016
COD _{out}	2.556,68	2.516,97	3.411,79
COD _{in}	18.155,98	22.308,35	21.312,71

PARAMETRI IN USCITA DEI DEPURATORI PRINCIPALI GESTITI DA UMBRA ACQUE SPA (2014-2016)

parametro	media dei valori (mg/l) 2014	media dei valori (mg/l) 2015	media dei valori (mg/l) 2016
BOD ₅	13,2	18,2	29,3
COD	42,1	43,3	57,6
SST	16,8	19,7	33,7
NH ₄ ⁺	5,8	5,6	5,3
fosforo	1,9	2,2	1,9

EFFICIENZA DI DEPURAZIONE DEI PRINCIPALI DEPURATORI GESTITI DA UMBRA ACQUE SPA (2014-2016)

parametro	media dei valori (%) 2014	media dei valori (%) 2015	media dei valori (%) 2016
100x(COD _{in} - COD _{out})/COD _{in}	85,9	88,7	84,0
100x(SST _{in} -SST _{out})/SST _{in}	93,3	95,7	91,4
100x(NH ₄ ⁺ _{in} - NH ₄ ⁺ _{out})/ NH ₄ ⁺ _{in}	82,9	83,5	85,9
100x(PO ₄ ⁻³ _{in} - PO ₄ ⁻³ _{out})/ PO ₄ ⁻³ _{in}	35,2	32,5	38,9

Gli interventi di efficientamento energetico si sono svolti nel biennio 2014-2015.

EFFICIENZA ENERGETICA UMBRA ACQUE SPA (2014-2016)

azione	risparmio energetico ottenuto 2014 (kWh)	risparmio energetico ottenuto 2015 (kWh)	risparmio energetico ottenuto 2016 (kWh)
sostituzione pompe e motori - impianto Petrignano-Bastia Umbra PG	275.000	385.000	-
sostituzione motori in vari impianti	20.000	-	-

Le spese ambientali

Le "spese ambientali" sostenute nel 2016 ammontano a circa 3,68 milioni euro (2,83 milioni di euro nel 2015) e sono ripartite come illustrato in tabella.

SPESE AMBIENTALI (in euro) (2015-2016)

descrizione (2001/453/Ce) e GRI-G4	2015		2016	
	investimenti	esercizio	investimenti	esercizio
gestione/smaltimento rifiuti (inclusi fanghi)		2.066.234		2.157.441
formazione in materia ambientale		3.300		
protezione dell'aria dall'inquinamento e contrastare i cambiamenti climatici				
riduzione dell'inquinamento acustico		26.400		
tutela della biodiversità e del paesaggio				
sistemi di gestione ambientali, spese per certificati delle emissioni in atmosfera				
assicurazioni per responsabilità ambientali		24.005		37.694
costi di bonifica, ad esempio dopo sversamenti (esclusi i costi a seguito di ammende)				
servizi dati in esterno per la gestione ambientale				
costi addizionali per installare tecnologie innovative (cioè considerare il differenziale di costo rispetto alle tecnologie tradizionali)				
ricerca perdite	372.080	235.400	573.864	235.000
R&S (temi ambientali)				
spese extra per prodotti verdi		97.709		98.691
altre spese di gestione ambientale.				
totale	327.080	2.453.048	573.864	3.102.690

PUBLIACQUA

Publiacqua SpA è una società mista a maggioranza pubblica, partecipata da Acea tramite Acque Blu Fiorentine SpA. Gestisce dal 2002 il servizio idrico integrato nell'ATO 3

– Medio Valdarno: un territorio che conta circa 1,3 milioni di abitanti, includendo città di grande valore ambientale e artistico come Firenze, Prato, Pistoia.

I dati delle risorse umane

DIPENDENTI PUBLIACQUA SPA: COMPOSIZIONE DEL PERSONALE (2015-2016)

(n.)	2015				2016			
	uomini	donne	totale	peso %	uomini	donne	totale	peso %
dirigenti	3	1	4	0,6	3	1	4	0,7
quadri	13	7	20	3,3	11	7	18	3,1
impiegati	189	141	330	53,7	170	135	305	52,7
operai	255	6	261	42,4	246	6	252	43,5
totale	460	155	615	100,0	430	149	579	100,0

DIPENDENTI PUBLIACQUA SPA: TIPOLOGIA CONTRATTUALE (2015-2016)

(n.)	2015			2016		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
personale stabile a tempo indeterminato	460	155	615	429	149	578
(di cui) personale in part-time	4	18	22	3	13	16
personale a tempo determinato	0	0	0	1	0	1
personale in contratti di apprendistato professionalizzante	0	0	0	0	0	0
totale	460	155	615	430	149	579

INFORTUNI E INDICI DI FREQUENZA E GRAVITÀ (2015-2016)

	2015	2016
infortuni (n.)	28	25
giorni totali assenza (*)	578	753
ore lavorate (**)	1.021.728	949.663
indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)	27,40	26,33
indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)	0,57	0,79

(*) Il dato include anche i giorni di assenza relativi a prosecuzioni o riaperture di infortuni verificatesi gli anni precedenti.

(**) Il dato è frutto di stima per il mese di dicembre.

I CORSI E I COSTI DELLA FORMAZIONE IN PUBLIACQUA SPA (2015-2016)

tipologia corsi	corsi (n.)		edizioni (n.)		formazione (ore)		costi (euro)	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
alta formazione	68	52	68	52	1.224	1.517,5	50.000	40.000
informatica	6	5	13	12	1.288	748	35.000	37.000
linguistica	0	0	0	0	0	0	0	0
tecnico-specialistica	33	39	111	138	4.453	5.737	30.000	90.000
manageriale	10	10	74	28	4.876	1.700	50.000	21.000
amministrativo-gestionale	23	71	57	158	2.120	7.262,5	20.000	390.000
sicurezza	16	21	106	80	5.439	3.594	50.000	50.000
totale	156	198	429	468	19.400	20.559	235.000	628.000

DIPENDENTI FORMATI (2015-2016)

(n.)	2015			2016		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
	430	140	570	430	149	579

Nel 2016, la formazione ha riguardato principalmente il piano di accompagnamento ai nuovi sistemi introdotti dal programma Acea2.0.

Le consistenze di reti e impianti e i dati ambientali

SISTEMA IDRICO GESTITO DA PUBLIACQUA SPA (*) (2014-2016)

	2014	2015	2016
rete idrica (km)	7.152	7.155	7.163
acquedotti e reti di adduzione (km)	1.347	1.347	1.347
rete di distribuzione (km)	5.805	5.808	5.816
opere di presa pozzi (n.)	579	474	487
opere di presa sorgenti (n.)	851	832	829
opere di presa fiumi (n.)	61	55	55
opere di presa laghi (n.)	20	19	19
stazioni di sollevamento (n.)	418	417	417
serbatoi (n.)	913	907	906
impianti di disinfezione/trattamento (n.)	136	136	138

(*) I dati sono coerenti con la comunicazione effettuata all'AEEGSI sulla consistenza delle infrastrutture gestite. I dati 2015 sono stati aggiornati.

Certificazioni

Publiacqua nel corso del 2016 ha rinnovato la certificazione di qualità secondo la nuova versione, **UNI EN ISO 9001:2015**, per le attività “Erogazione del servizio integrato di potabilizzazione e depurazione delle acque reflue urbane, industriali e domestiche. Attività analitica di laboratorio per il controllo chimico e microbiologico del ciclo delle acque. Trattamento di liquami non pericolosi. Progettazione dei sistemi integrati e gestione appalti per la costruzione di impianti di depurazione, di potabilizzazione di reti idriche e fognarie. Produzione di energia idroelettrica”. Ha inoltre mantenuto la certificazione ambientale secondo

la **UNI EN ISO 14001:2004** per le attività “Erogazione del servizio integrato di potabilizzazione e depurazione delle acque reflue urbane, industriali e domestiche. Attività analitica di laboratorio per il controllo chimico e microbiologico del ciclo delle acque. Trattamento di liquami non pericolosi. Progettazione dei sistemi integrati e gestione appalti per la costruzione di impianti di depurazione, di potabilizzazione di reti idriche e fognarie. Produzione di energia idroelettrica”. Ha, infine, ottenuto l'accreditamento del Laboratorio di analisi chimiche e microbiologiche secondo la norma **UNI CEI ISO/IEC 17025:2005**.

BILANCIO AMBIENTALE DI PUBLIACQUA SPA (2014-2016)

I PRODOTTI E I CONTROLLI ANALITICI	u. m.	2014	2015	2016	Δ% 2016/2015
acqua potabile					
acqua potabile prelevata dall'ambiente	Mm³	163,6	169,2	168,9	-0,2
da laghi/fiumi	Mm³	109,2	112,2	112,4	0,1
da pozzi	Mm³	42,4	45,9	44,8	-2,4
da sorgenti	Mm³	12,0	11,1	11,7	5,8
acqua potabile immessa in rete	Mm³	149,2	153,8	153,5	-0,2
totale acqua potabile erogata	Mm³	83,5	82,4	82,8	0,5
valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97 anche in conformità con la Determina AEEGSI n. 5/2016 (*)					
perdite globali (grandezza A17)	Mm³	60,3	70,9	70,2	-1,0
perdite reali (grandezza A15 del DM 99/97)	Mm³	56,7	69,1	68,4	-1,0
acque reflue trattate					
acqua trattata nei principali depuratori	Mm³	110,0	106,8	106,8	0
determinazioni analitiche su acque potabili e su acque reflue					
n. determinazioni analitiche acqua potabile	n.	209.988	227.346	221.207	-2,7
n. determinazioni analitiche acque superficiali (**)	n.	21.376	21.745	21.447	-1,4
n. determinazioni analitiche acque reflue	n.	38.175	42.196	41.420	-1,8

(*) Relativamente alle perdite, per il 2015-2016 è stato inserito il calcolo legato alla Determina AEEGSI n. 1/2016, mentre per il 2014 si è lasciato il calcolo legato alla Determina AEEGSI n. 5/2014.

(**) Si tratta di analisi su acque grezze (non trattate) superficiali; sono comprese nel valore delle determinazioni analitiche acque potabili.

LE RISORSE UTILIZZATE	u. m.	2014	2015	2016	Δ% 2016/2015
captazione, adduzione e distribuzione idrica potabile e non potabile					
materiali					
ipoclorito di sodio	t	1.232	1.428	1.396	-2,2
clorito di sodio	t	260	264	314	19,0
acido cloridrico	t	216	303	359	18,5
flocculante	t	5.600	4.438	5.474	23,3
carbone in polvere	t	44	0	0	-
purate	t	428	334	384	15,0
acido solforico	t	687	564	586	3,9
ossigeno	t	508	418	54	-87,1
acido acetico	t	152	186	143	-23,1
anidride carbonica escluso fontanelli	t	624	722	705	-2,3
cloruro ferroso	t	25	18	31	71,9
acido fosforico	t	26	26	19	-28,1
sodio idrossido	t	-	0	0	-
energia elettrica					
totale energia elettrica per acque potabili	GWh	75,9	79,7	79,9	0,3
energia elettrica per impianti sollevamento idrico	GWh	74,9	78,6	78,8	0,3
energia elettrica uffici	GWh	1,0	1,1	1,1	-
depurazione acque reflue					
materiali					
polielettrolita in emulsione	t	219	222	236	6,1
ipoclorito di sodio	t	9	8	13	67,2
acido peracetico, soda caustica, poliammina/antischiuma	t	5	6	7	20,0
policloruro di alluminio (PAC)	T	1.968	3.121	4.318	38,4
calce	t	234	209	224	7,0
acido acetico 80% (*)	t	0	31	272	774,4

(segue) LE RISORSE UTILIZZATE	u. m.	2014	2015	2016	Δ% 2016/2015
energia elettrica per acque reflue					
totale energia elettrica per acque reflue	GWh	34,2	34,1	36,6	7,3
energia elettrica per depurazione	GWh	28,7	29,3	31,6	7,8
energia elettrica per impianti di sollevamento	GWh	5,1	4,3	4,5	4,7
energia elettrica uffici	GWh	0,4	0,5	0,5	-
altri consumi					
altri consumi acqua potabile	m³	n.d.	n.d.	n.d.	-

(*) Il delta 2015-2016 relativo all'acido acetico è giustificato dalla variabilità del prodotto.

GLI SCARTI (*)	u.m.	2014	2015	2016	Δ% 2016/2015
rifiuti specifici da depurazione acque reflue					
fanghi di depurazione	t	26.995	26.019	24.735	-4,9
sabbia e grigliati di depurazione	t	1.858	1.297	1.120	-13,6
rifiuti (ex D. Lgs. n. 152/06) esclusi Fanghi e sabbie					
rifiuti pericolosi	t	35	44	46	4,5
rifiuti non pericolosi	t	12.983	10.140	11.467	13,1

(*) I dati del biennio precedente sono stati aggiornati a seguito di consuntivazione finale.

TOTALE COD IN INGRESSO E IN USCITA (2015-2016)

(t/anno)	2015	2016
COD _{out}	1.893	1.774
COD _{in}	17.095	16.441

PARAMETRI IN USCITA DEI DEPURATORI PRINCIPALI GESTITI DA PUBLIACQUA SPA – SAN COLOMBANO (2014-2016)

parametro	media dei valori (mg/l) 2014	media dei valori (mg/l) 2015	media dei valori (mg/l) 2016
BOD ₅	2,4	1,9	2,2
COD	19,3	15,8	15,6
SST	6,0	4,5	7,6
NH ₄ ⁺	0,6	0,7	1,1
fosforo	1,0	1,0	0,9

NB: il depuratore di San Colombano (600.000 AE) tratta circa la metà del refluo globale.

PARAMETRI IN USCITA: GRUPPO DI 36 DEPURATORI, COMPRESO SAN COLOMBANO, CHE TRATTANO COMPLESSIVAMENTE IL 98% DELL'ACQUA REFLUA E IL 96% DEL CARICO ORGANICO (COD) DI PUBLIACQUA SPA (2014-2016)

parametro	media dei valori (mg/l) 2014	media dei valori (mg/l) 2015	media dei valori (mg/l) 2016
BOD ₅	2,5	2,4	2,4
COD	19,3	17,7	16,6
SST	7,3	5,2	6,7
NH ₄ ⁺	1,3	1,1	1,3
fosforo	1,5	1,2	1,0

EFFICIENZA DI DEPURAZIONE DEI PRINCIPALI DEPURATORI GESTITI DA PUBLIACQUA SPA (2014-2016)

parametro	media dei valori (%) 2014	media dei valori (%) 2015	media dei valori (%) 2016
100x(COD _{in} - COD _{out})/COD _{in}	83,3	87,0	85,7
100x(SST _{in} - SST _{out})/SST _{in}	87,6	91,4	84,0
100x(NH ₄ ⁺ _{in} - NH ₄ ⁺ _{out})/NH ₄ ⁺ _{in}	97,6	97,0	94,8
100x(PO ₄ ⁻³ _{in} - PO ₄ ⁻³ _{out})/PO ₄ ⁻³ _{in}	60,1	60,9	67,2

EFFICIENZA DI DEPURAZIONE: GRUPPO DI 36 DEPURATORI, COMPRESO SAN COLOMBANO, CHE TRATTANO COMPLESSIVAMENTE IL 98% DELL'ACQUA REFLUA E IL 96% DEL CARICO ORGANICO (COD) DI PUBLIACQUA SPA (2014-2016)

parametro	media dei valori (%) 2014	media dei valori (%) 2015	media dei valori (%) 2016
100x(COD _{in} - COD _{out})/COD _{in}	92,0	88,9	89,2
100x(SST _{in} -SST _{out})/SST _{in}	94,5	93,3	89,9
100x(NH ₄₊ _{in} - NH ₄₊ _{out})/ NH ₄₊ _{in}	95,1	95,2	94,6
100x(PO ₄ ⁻³ _{in} - PO ₄ ⁻³ _{out})/ PO ₄ ⁻³ _{in}	59,8	61,2	66,5

Nel 2016 è continuato il processo di efficientamento energetico nei principali impianti gestiti, con una riduzione sensibile del consumo energetico.

EFFICIENZA ENERGETICA DI PUBLIACQUA SPA (2014-2016)

azione	risparmio energetico ottenuto 2014 (kWh)	risparmio energetico ottenuto 2015 (kWh)	risparmio energetico ottenuto 2016 (kWh)
impianto Soa Sibille - nuovo sollevamento in linea	300.000	-	
impianto di trattamento Case passerini - Installazione nuovi mixer	150.000	-	
impianto Soa Garage - dismissione sollevamento	30.000	-	
impianto Soa La Querce- efficientamento sollevamento. finale	-	300.000	
impianto Ponte a Niccheri - installazione diffusori a bolle fini	-	150.000	
impianto potabilizzazione Anconella - valvola ritegno spinta			115.000
falda 1 - pompe nuove			100.000
falda 2 - inverter pompe			100.000

Le spese ambientali

Le "spese ambientali" sostenute nel 2016 ammontano ad un totale di circa 1,4 milioni di euro (circa 2,1 milioni di euro nel 2015) e sono ripartite come illustrato in tabella.

SPESE AMBIENTALI (in euro) (2015-2016)

descrizione (2001/453/Ce) e GRI-G4	2015	2016	
	investimenti	esercizio	investimenti
gestione/ smaltimento rifiuti (inclusi fanghi)			
formazione in materia ambientale			
protezione dell' aria dall'inquinamento e contrastare i cambiamenti climatici			
riduzione dell'inquinamento acustico			
tutela della biodiversità e del paesaggio			
sistemi di gestione ambientali, spese per certificati delle emissioni in atmosfera			
assicurazioni per responsabilità ambientali			
costi di bonifica , ad esempio dopo sversamenti (esclusi i costi a seguito di ammende)			
servizi dati in esterno per la gestione ambientale			
costi addizionali per installare tecniche innovative (differenziale di costo rispetto alle tecnologie tradizionali)	185.828,18		
ricerca perdite			
R&S (temi ambientali)	112.066,29		
spese extra per prodotti verdi			
altre spese di gestione ambientale	1.527.568,97	277.571,85	1.046.443,31
totale	1.825.463	277.572	343.788,43

ACQUEDOTTO DEL FIORA

Acquedotto del Fiora SpA gestisce dal 1° gennaio 2002 il servizio idrico integrato nel più vasto Ambito Territoriale Ottimale della Toscana, l'ATO 6 – Ombrone, formato da 56 comuni e un'estensione di oltre 7.600 km². La popolazione residente è di circa 406.453 abitanti; un dato che, durante la stagione estiva, arriva quasi a rad-doppiarsi.

Il territorio servito è ricco di **aree protette a elevata biodiversità**; tra queste si ricordano in particolare, per il loro rilievo naturalistico, il Parco naturale della Maremma e il Parco naturale Monte Labro. Le attività di gestione del servizio idrico riguardano sia le reti (acquedotti e fognature) sia gli impianti (potabilizzatori, depuratori, dissalatori, ecc.) dei 28 comuni della provincia di Grosseto e di 28 (su un totale di 36) comuni della provincia di Siena.

I dati delle risorse umane

DIPENDENTI ACQUEDOTTO DEL FIORA SPA: COMPOSIZIONE DEL PERSONALE (2015-2016)

(n.)	2015				2016			
	uomini	donne	totale	peso %	uomini	donne	totale	peso %
dirigenti	1	0	1	0,2	1	0	1	0,25
quadri	10	4	14	3,4	10	4	14	3,51
impiegati	102	93	195	47,7	100	93	193	48,37
operai	197	2	199	48,7	189	2	191	47,87
totale	310	99	409	100,0	300	99	399	100,0

DIPENDENTI ACQUEDOTTO DEL FIORA SPA: TIPOLOGIA CONTRATTUALE (2015-2016)

(n.)	2015			2016		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
personale stabile a tempo indeterminato	306	98	404	297	99	396
(di cui) personale in part-time	4	13	17	4	11	15
personale a tempo determinato	0	0	0	1	0	1
personale in contratti di apprendistato professionalizzante	4	1	5	2	0	2
totale	310	99	409	300	99	399

(*) Dato include anche i giorni di assenza relativi a prosecuzioni o riaperture di infortuni verificatesi gli anni precedenti.

INFORTUNI E INDICI DI FREQUENZA E GRAVITÀ (2015-2016)

	2015	2016
infortuni (n.)	9	5
giorni totali assenza (*)	135	91
ore lavorate	672.345	671.369
indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)	13,39	7,45
indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)	0,22	0,14

I CORSI E I COSTI DELLA FORMAZIONE IN ACQUEDOTTO DEL FIORA SPA (2015-2016)

tipologia corsi	corsi (n.)		edizioni (n.)		formazione (ore)		costi (euro)	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
informatica	4	93	10	167	831	12.272	109.924	327.73
inserimento neo-assunti	1	1	1	1	24	32	287	0
tecnico-specialistica	20	8	27	12	1.417	759	6.799	2.217
manageriale	2	4	7	14	527	2.436	21.820	52.700
amministrativo-gestionale	16	8	16	11	395	835	7.479	10.506
sicurezza	11	10	25	39	1.755	2.310	20.691	10.614
totale	54	124	86	244	4.949	18.644	167.000	403.769

DIPENDENTI FORMATI (2015-2016)

(n.)	2015			2016		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
	264	69	333	300	95	395

Le consistenze di reti e impianti e i dati ambientali

SISTEMA IDRICO GESTITO DA ACQUEDOTTO DEL FIORA SPA (2014-2016)

	2014	2015 (attivi)	2016 (attivi)
rete idrica (km)	8.421	9.067	9.294
acquedotti e reti di adduzione (km)	1.963	1.963	1.955
rete di distribuzione (km)	6.458	7.104	7.339
opere di presa pozzi (n.)	229	188	184
opere di presa sorgenti (n.)	292	249	248
opere di presa fiumi (n.)	1	1	1
opere di presa laghi (n.)	6	6	3
stazioni di sollevamento (n.)	288	273	284
piezometri (n.)	13	13	13
serbatoi (n.)	787	785	796
impianti di disinfezione/trattamento (n.)	40	32	31
dissalatore acque marine (n.)	3	3	3

CONSISTENZA DEGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE E FOGNATURA GESTITI DA ACQUEDOTTO DEL FIORA SPA (2014-2016)

	2014	2015	2016
impianti di depurazione (n.) (*)	132	141	142
sollevamenti fognari (n.)	254	266	270
rete fognaria (km)	3.209	3.211	3.214

(*) Escluse fosse Imhoff.

Certificazioni

Nel 2016 Acquedotto del Fiora ha mantenuto la certificazione **UNI EN ISO 9001:2008**.

BILANCIO AMBIENTALE DI ACQUEDOTTO DEL FIORA SPA (2014-2016)

I prodotti e i controlli analitici	u. m.	2014	2015	2016	Δ% 2016/2015
acqua potabile					
acqua potabile prelevata dall'ambiente	Mm ³	62,44	62,47	62,00 (*)	-0,7
da laghi/fiumi	Mm ³	0,99	1,08	n.d.	-
da pozzi	Mm ³	19,75	19,57	n.d.	-
da sorgenti	Mm ³	41,70	41,81	n.d.	-
acqua prelevata da altri sistemi di acquedotto	Mm ³	0,78	0,79	0,80 (*)	1,2
acqua potabile immessa in rete	Mm ³	58,35	57,85	57,30 (*)	-0,9
totale acqua potabile erogata	Mm ³	31,47	29,35	29,35 (*)	-
valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97 anche in conformità con la Determina AEEGSI n. 5/2016 (**)					
perdite globali (grandezza A17)	Mm ³	28,43	27,59	n.d.	-
perdite reali (grandezza A15 del DM 99/97)	Mm ³	28,28	25,77	n.d.	-
acque reflue trattate					
acqua trattata nei principali depuratori	Mm ³	17,15	17,07	16,16	-5,3
acqua trattata negli impianti con potenzialità superiore a 2.000 AE	Mm ³	26,3	25,1	25,2	0,4
determinazioni analitiche su acque potabili e su acque reflue					
n. determinazioni analitiche acqua potabile	n.	113.502	97.456	81.216	-16,7
n. determinazioni analitiche acque reflue	n.	50.497	53.883	44.730	-17,0
n. determinazioni analitiche acque superficiali	n.	1.257	813	631	-22,4

(*) Dati al momento non disponibili. Inserita stima per l'anno 2016.

(**) Relativamente alle perdite, per il 2015 è stato inserito il calcolo legato alla Determina AEEGSI n. 1/2016, mentre per il 2014 si è lasciato il calcolo legato alla Determina AEEGSI n. 5/2014. I dati 2016, al momento della pubblicazione non sono disponibili.

LE RISORSE UTILIZZATE	u.m.	2014	2015	2016	Δ% 2016/2015
captazione, adduzione e distribuzione idrica potabile e non potabile					
materiali					
ipoclorito di sodio	t	450	278	493	77,3
clorito di sodio	t		7	5	-28,6
acido cloridrico	t	10	14	2	-85,7
carbone in polvere	t	0	29	19	-34,5
policloruro di Al	t	16	15,7	31	97,5
energia elettrica					
totale energia elettrica per acque potabili	GWh	29,2	31,1	35,9	15,4
energia elettrica per impianti sollevamento idrico	GWh	18,6	20,1	21,1	4,9
energia elettrica uffici	GWh	0,3	0,3	0,4	33,3
depurazione acque reflue					
materiali					
polielettrolita in emulsione	t	nd	163,65	150,48	-8,0
ipoclorito di sodio	t	250,0	417,33	432,76	3,7
cloruro ferrico per disidratazione fanghi (40%)	t	0,0	-	-	-
policloruro di alluminio (PAC)	t	80,0	67,40	66,82	-0,8
energia elettrica per acque reflue					
totale energia elettrica per acque reflue	GWh	23,5	23,9	20,0	-16,3
energia elettrica per depurazione	GWh	19,8	20,4	17,4	-14,7
energia elettrica per impianti di sollevamento	GWh	3,7	3,5	3,6	2,8
altri consumi					
altri consumi acqua potabile	m³	n.d.	n.d.	n.d.	-

In alcuni impianti di depurazione, tra cui l'impianto di depurazione di Ponte a Tressa nel comune di Siena, è presente una rete di acqua industriale che permette di utilizzare l'acqua reflua depurata per il lavaggio di macchinari e per

i servizi igienici della palazzina degli uffici. Inoltre, presso il depuratore di Puntala nel Comune di Castiglion della Pe-scaia, l'acqua depurata viene riutilizzata a scopo irriguo.

GLI SCARTI	u.m.	2014	2015	2016	Δ% 2016/2015
rifiuti specifici da depurazione acque reflue					
fanghi di depurazione					
fanghi di depurazione	t	14.619	13.031	11.626	-10,8
sabbia e grigliati di depurazione	t	920,00	748,00	507,32	-32,2
rifiuti (ex D. Lgs. n. 152/06) esclusi fanghi e sabbie					
rifiuti pericolosi	t	82,39	64,44	74,36	15,4
rifiuti non pericolosi	t	632,197	707,76	666,74	-5,8

TOTALE COD IN INGRESSO E IN USCITA (2015-2016)

(t/anno)	2015	2016
COD _{out}	832	900
COD _{in}	6.875	7.990

PARAMETRI IN USCITA DEI DEPURATORI PRINCIPALI GESTITI DA ACQUEDOTTO DEL FIORA SPA (*) (2014-2016)

parametro	media dei valori (mg/l) 2014	media dei valori (mg/l) 2015	media dei valori (mg/l) 2016
BOD ₅	10,7	12,6	13,4
COD	39,5	48,8	55,6
SST	14,4	14,6	12,5
NH ₄ ⁺	6,0	4,9	4,8
fosforo	2,0	2,3	2,5

(*) Impianti con potenzialità >20.000 AE.

EFFICIENZA DI DEPURAZIONE DEI PRINCIPALI DEPURATORI GESTITI DA ACQUEDOTTO DEL FIORA SPA (*) (2014-2016)

parametro	media dei valori (%) 2014	media dei valori (%) 2015	media dei valori (%) 2016
100x(COD _{in} - COD _{out})/COD _{in}	89,8	87,9	88,7
100x(SST _{in} -SST _{out})/SST _{in}	92,5	91,7	93,7
100x(NH ₄₊ _{in} - NH ₄₊ _{out})/NH ₄₊ _{in}	79,2	86,6	85,4
100x(PO ₄₋₃ _{in} - PO ₄₋₃ _{out})/PO ₄₋₃ _{in}	50,6	46,3	53,5

(*) Impianti con potenzialità >20.000 AE.

Acquedotto del Fiora ha messo in atto interventi di efficientamento energetico sia nell'ambito di tecnologie note (inverter, motori ad alta efficienza, ricorso a tecnologia LED per l'illuminazione, pompe con maggiore efficienza,

telecontrollo) sia sviluppando progetti pilota in particolare nell'ambito dei sistemi depurativi.
In tabella le principali azioni, con una stima del relativo risparmio energetico.

EFFICIENZA ENERGETICA ACQUEDOTTO DEL FIORA SPA (2014-2016)

azione	risparmio energetico ottenuto 2014 (kWh)	risparmio energetico ottenuto 2015 (kWh)	risparmio energetico ottenuto 2016 (kWh)
efficientamento sistemi di pompaggio acqua potabile	-	240.000	129.682
efficientamento processi depurativi	250.000	500.000	-
sostituzione corpi lampada con corpi LED	n.d.	10.000	10.000

Le spese ambientali

Le "spese ambientali" sostenute nel 2016 ammontano ad un totale di circa 3,07 milioni di euro (3,98 milioni nel 2015) e sono ripartite come di seguito illustrato:

SPESE AMBIENTALI (in euro) (2015-2016)

descrizione (2001/453/Ce) e GRI-G4	2015		2016	
	investimenti	esercizio	investimenti	esercizio
gestione/smaltimento rifiuti (inclusi fanghi)		2.613.000		2.340.000
formazione in materia ambientale				
protezione dell'aria dall'inquinamento e contrastare i cambiamenti climatici				
riduzione dell'inquinamento acustico				
tutela della biodiversità e del paesaggio				
sistemi di gestione ambientali, spese per certificati delle emissioni in atmosfera				
assicurazioni per responsabilità ambientali				
costi di bonifica, ad esempio dopo sversamenti (esclusi i costi a seguito di ammende)	26.000			
servizi dati in esterno per la gestione ambientale		168.000		140.000
costi addizionali per installare tecnologie innovative (differenziale di costo rispetto alle tecnologie tradizionali)				
ricerca perdite	1.176.151		591.166	
R&S (temi ambientali)				
spese extra per prodotti verdi				
altre spese di gestione ambientale				
totale	1.176.151	2.807.000	591.166	2.480.000

ACQUE

Acque SpA opera come gestore unico del ciclo integrato delle acque del Basso Valdarno, un territorio comprendente cinque province toscane. Il servizio è reso nei 56 comuni

appartenenti alle province di Firenze, Lucca, Pisa, Pistoia, e Siena che corrispondono alla Conferenza Territoriale 2 Basso Valdarno, territorio di riferimento per l'attività affidata ad Acque SpA e alle società del Gruppo.

I dati delle risorse umane

DIPENDENTI ACQUE SPA: COMPOSIZIONE DEL PERSONALE (2015-2016)

(n.)	2015				2016			
	uomini	donne	totale	peso %	uomini	donne	totale	peso %
dirigenti	5	2	7	1,8	5	2	7	1,8
quadri	5	2	7	1,8	5	3	8	2,0
impiegati	88	132	220	56,6	93	136	229	57,7
operai	155	0	155	39,8	153	0	153	38,5
totale	253	136	389	100,0	256	141	397	100,0

DIPENDENTI ACQUE SPA: TIPOLOGIA CONTRATTUALE (2015-2016)

(n.)	2015			2016		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
personale stabile a tempo indeterminato	253	128	381	253	131	384
(di cui) personale in part-time	3	27	30	4	30	34
personale a tempo determinato	0	7	7	9	3	12
personale in contratti di apprendistato professionalizzante	0	1	1	0	1	1
totale	253	136	389	262	135	397

INFORTUNI E INDICI DI FREQUENZA E GRAVITÀ (2015-2016)

	2015	2016
infortuni (n.)	8	5
giorni totali assenza (*)	154	122
ore lavorate	617.550	635.053
indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ora lav.)	12,95	7,87
indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ora lav.)	0,25	0,19

(*) Il dato include anche i giorni di assenza relativi a prosecuzioni o riaperture di infortuni verificatesi gli anni precedenti.

I CORSI E I COSTI DELLA FORMAZIONE IN ACQUE SPA (2015-2016)

tipologia corsi	corsi (n.)		edizioni (n.)		formazione (ore)		costi (euro)	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
informatica	2	76	12	194	342	13.256	0	346.486 (*)
inserimento neo-assunti	4	4	15	12	201	640(**)	200	0
tecnico-specialistica (***)	53	26	73	29	1.377	475	16.844	14.310
manageriale	2	2	2	5	846	1.010	0	50.847
sicurezza	36	47	78	73	2.830	1.981	3.280	3.315
ambiente	7	6	9	6	77	349	1.155	1.200
trasversale	3	8	10	9	200	556	0	0
totale	107		199		5.873	18.267	21.479	416.158

(*) Include costi ad investimento.

(**) Include l'affiancamento dei nuovi assunti.

(***) Include gli aggiornamenti normativi.

DIPENDENTI FORMATI (2015-2016)

(n.)	2015			2016		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
	240	110	350	256	141	397

Nel 2016 la formazione ha interessato il personale proveniente da tutti i settori aziendali (gestione operativa, commerciale, amministrazione e personale), sono state complessivamente erogate 18.267 ore di formazione. È stato realizzato un percorso di formazione rivolto a 48 dipendenti delle squadre operative di Acque Servizi, con

l'obiettivo di fornirgli strumenti gestionali per il miglioramento del lavoro in squadra e delle relazioni tra dipendenti.

Nell'ambito della formazione manageriale, è stato avviato un programma specifico per Manager del Territorio, Team Leader e Coordinatori: i nuovi ruoli aziendali nati con l'adozione del Workforce Management (WFM).

Le consistenze di reti e impianti e i dati ambientali

SISTEMA IDRICO GESTITO DA ACQUE SPA (impianti attivi) (2014-2016)

	2014	2015	2016
rete idrica (km)	5.953	5.898	5.912
acquedotti e reti di adduzione (km)	808	829	829
rete di distribuzione (km)	5.145	5.069	5.083
opere di presa pozzi (n.)	434	428	531
opere di presa sorgenti (n.)	274	268	299
opere di presa da fiumi e laghi (n.)	14	14	22
serbatoi (n.)	550	547	569
impianti di disinfezione/trattamento (n.)	248	293	267
stazioni di pompaggio (n.)	402	402	415

CONSISTENZA DEGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE E FOGNATURA GESTITI DA ACQUE SPA (2014-2016)

	2014	2015	2016
impianti di depurazione (n.)	139	139	139
sollevamenti fognari (n.)	515	517	527
rete fognaria (km)	3.064	3.081	3.095

Certificazioni

Nel 2016 il sistema di gestione integrato di Acque SpA Best4 plus (qualità, ambiente, sicurezza, energia e responsabilità sociale) è stato aggiornato, in coerenza con le nuove edizioni delle norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015.

Nel corso dell'anno inoltre è avvenuta: l'integrazione della società LeSoluzioni Scarl nel perimetro del sistema di gestione integrato e infragruppo, con la contemporanea implementazione e certificazione dei sistemi di gestione

ambiente (UNI EN ISO 14001) e sicurezza (OHSAS 18001); l'estensione dell'accreditamento dei laboratori chimici per le acque reflue di Pontedera, per le acque potabili di Empoli e per i microbiologici di Pisa; l'aggiornamento della dichiarazione ambientale EMAS congiunta di Acque SpA e Acque Industriali Srl.

Si è inoltre svolto l'audit annuale di mantenimento della certificazione energetica (UNI CEI EN ISO 50.001) in Acque SpA, Acque Servizi Srl e Acque Industriali Srl.

Per dettagli si veda il sito www.acque.net.

BILANCIO AMBIENTALE DI ACQUE SPA (2014-2016)

I PRODOTTI E I CONTROLLI ANALITICI	u. m.	2014	2015	2016	Δ% 2016/2015
acqua potabile					
acqua potabile prelevata dall'ambiente	Mm ³	70,35	71,731	70,120	-2,2
da laghi/fiumi	Mm ³	3,12	3,381	3,357	-0,7
da pozzi	Mm ³	58,724	60,657	59,993	-1,1
da sorgenti	Mm ³	8,50	7,693	6,770	-12,0
acqua prelevata da altri sistemi di acquedotto	Mm ³	6,38	6,859	7,027	2,4
acqua potabile ceduta ad altri sistemi di acquedotto	Mm ³	0,99	0,98	0,953	-2,8
perdite di produzione tra la captazione e l'ingresso in rete	Mm ³	3,96	3,769	2,440	-35,3
acqua potabile immessa in rete aziendale	Mm ³	72,77	73,84	73,754	-0,1
acqua potabile immessa in rete + acqua potabile ceduta ad altri sistemi e perdite di produzione tra captazione e ingresso in rete	Mm ³	76,731	78,590	77,147	-1,8
totale acqua potabile erogata	Mm ³	46,39	46,01	47,679	3,6
valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97 anche in conformità con la Determina AEEGSI n. 5/2016					
perdite globali (grandezza A17)	Mm ³	26,38	27,25	27,028	-0,8
perdite reali (grandezza A15 del DM 99/97)	Mm ³	17,81	18,39	18,315	-0,4
acque reflue trattate					
acqua trattata in tutti i depuratori	Mm ³	52,90	47,20	51,40	8,9

(segue) I PRODOTTI E I CONTROLLI ANALITICI	u. m.	2014	2015	2016	Δ% 2016/2015
determinazioni analitiche su acque potabili e su acque reflue					
n. determinazioni analitiche acqua potabile (incluse determinazioni su acque superficiali)	n.	346.695	234.950	278.603	18,6
n. determinazioni analitiche acque reflue	n.	109.949	119.144	123.646	3,8
NB: i numeri relativi alle determinazioni acque reflue sono stati tutti modificati ed allineati a quanto indicato nel Bilancio di Sostenibilità di Acque Spa.					
LE RISORSE UTILIZZATE	u. m.	2014	2015	2016	Δ% 2016/2015
captazione, adduzione e distribuzione idrica potabile e non potabile					
materiali					
ipoclorito di sodio	t	200,30	233,61	250,03	7,0
acido cloridrico	t	341,81	392,82	395,025	0,6
permanganato di potassio	t	3,70	4,30	3,00	-30,2
policloruro di alluminio	t	15,09	38,01	17,91	-52,9
sale in sacchi	t	1,25	1	4,85	385,0
clorito di sodio	t	265,45	312,49	357,23	14,3
soda caustica	t	2,87	1,72	3,65	112,2
sodio metabisolfito	t	3,38	2,70	1,25	-53,7
acido fosforico	t	0,25	0,42	0,15	-64,3
acido citrico	t	2,17	2,30	1,575	-31,5
sodio alginato	t	0,25	-	-	-
alifons L	t	0,025	0,105	-	-
hidrofloc ALG	t	0,75	-	-	-
policlorosolfato alluminio	t	144,81	102,12	157,49	54,2
polielettrolita in emulsione Florein EC TL290	t	-	1,05	-	-
acqua demineralizzata	t	0,01	-	-	-
energia elettrica					
totale energia elettrica per acque potabili	GWh	51,1	53,46	52,8	-1,2
energia elettrica per impianti sollevamento idrico	GWh	50,6	53,0	51,55	-2,7
energia elettrica uffici	GWh	0,46	0,46	0,53	15,2
depurazione acque reflue					
materiali					
polielettrolita in polvere	t	4,25	3,00	1,00	-66,7
polielettrolita in emulsione	t	88,875	93,025	130,60	40,4
policloruro di alluminio	t	51,50	15,40	4,45	-71,1
cloruro ferrico per disidratazione fanghi (40%)	t	532,14	524,45	529,65	1,0
ipoclorito di sodio per disinfezione finale	t	17,00	9,965	1,00	-90,0
acido peracetico per disinfezione	t	14,05	13,00	9,5	-26,9
acido solforico	t	3,00	4,15	-	-
cloruro ferroso 31,5%	t	10,145	3,795	-	-
soda caustica 30% (sodio idrossido)	t	23,10	12,15	0,40	-96,7
acido citrico	t	3,00	1,30	-	-
biotek base L - riattivante biologico	t	0,06	0	0,06	-
biotek Clar - riattivante biologico	t	0,75	0	-	-
starter batterico TA34 Start – riattivante biologico	t	0,18	0,12	0,18	50,0
acido acetico	t	0,075	0,00	-	-
alluminato di sodio	t	2,70	2,70	-	-
nutrienti	t	272,1	398,240	466,93	17,2

(segue) LE RISORSE UTILIZZATE	u. m.	2014	2015	2016	Δ% 2016/2015
energia elettrica per acque reflue					
totale energia elettrica per acque reflue	GWh	31,77	31,20	31,69	1,6
energia elettrica per depurazione	GWh	24,98	25,33	24,92	-1,6
energia elettrica per impianti di sollevamento	GWh	6,50	5,60	6,44	15,0
energia elettrica uffici	GWh	0,29	0,27	0,33	22,2
altri consumi					
altri consumi acqua potabile	m ³	277.457	260.118	287.554	10,5
acqua potabile consumata per usi idrici civili (il dato è relativo ai consumi per uffici, docce esterne, ecc.)	m ³	55.937	40.381	59.862 (*)	48,2
acqua potabile consumata per usi idrici di processo (lavaggio macchinari e piazzali, ecc.)(**)	m ³	221.520	219.737	227.692	3,6

(*) Il dato è in parte stimato.

(**) Il dato è calcolato secondo il metodo previsto da AEEGSI.

NB: le materie prime del 2015 sono state in parte corrette e allineate a quanto inserito nel Bilancio di Sostenibilità di Acque SpA. I dati di energia elettrica del 2016 sono stati in parte stimati sulla base delle fatture pervenute al momento della pubblicazione.

GLI SCARTI	u.m.	2014	2015	2016	Δ% 2016/2015
rifiuti specifici da depurazione acque reflue					
fanghi di depurazione	t	61.984,500	68.609,913	62.566,287	-8,8
sabbia e grigliati di depurazione	t	2.664,280	3.415,77	2.894,490	-15,3
rifiuti (ex D. Lgs. n. 152/06) esclusi fanghi e sabbie					
rifiuti pericolosi	t	14,89	11,643	10,3808	-10,8
rifiuti non pericolosi	t	2.628,50	2.636,00	2.478,971	-6,0

Acque **riutilizza/ricicla parte dell'acqua** utilizzata presso i principali impianti di depurazione, nel 2016 il volume totale è stato pari a 302.460 m³.

TOTALE COD IN INGRESSO E IN USCITA (tutti gli impianti) (2014-2016)

(t/anno)	2014	2015	2016
COD _{out}	2.209	1.757	2.380
COD _{in}	19.984	21.659	24.167

PARAMETRI IN USCITA DEI DEPURATORI PRINCIPALI GESTITI DA ACQUE SPA (*) (2014-2016)

parametro	media dei valori (mg/l) 2014	media dei valori (mg/l) 2015	media dei valori (mg/l) 2016
BOD ₅	6,5	4,7	8,4
COD	41,1	36,0	43,3
SST	11,4	8,7	10,3
NH ₄ ⁺	5,7	4,8	6,3
fosforo	2,1	2,1	2,5

(*) Impianti con potenzialità ≥ 10.000 AE.

EFFICIENZA DI DEPURAZIONE DEI PRINCIPALI DEPURATORI GESTITI DA ACQUE SPA (*) (2014-2016)

parametro	media dei valori (%) 2014	media dei valori (%) 2015	media dei valori (%) 2016
100x(COD _{in} - COD _{out})/COD _{in}	86,8	90,8	90,1
100x(SST _{in} -SST _{out})/SST _{in}	91,4	93,5	95,4
100x(NH ₄ ⁺ _{in} - NH ₄ ⁺ _{out})/ NH ₄ ⁺ _{in}	83,3	87,4	84,4
100x(PO ₄ ⁻³ _{in} - PO ₄ ⁻³ _{out})/ PO ₄ ⁻³ _{in}	61,1	62,6	68,4

(*) Impianti con potenzialità ≥ 10.000 AE.

Acque ha messo in atto interventi di efficientamento energetico, conseguendo i risparmi indicati in tabella.

EFFICIENZA ENERGETICA ACQUE SPA (2014-2016)

azione	risparmio energetico ottenuto 2014 (kWh)	risparmio energetico ottenuto 2015 (kWh)	risparmio energetico ottenuto 2016 (kWh)
impianto di Pagnana - sollevamento	-	40.000	40.000
impianto di Cambiano - sollevamento	-	10.000	10.000
impianto Le Lame - sostituzione sistema di aerazione	-	30.000	30.000
impianto S. Jacopo - sostituzione sistema di aerazione	-	40.000	40.000
depuratore intercomunale – automazione ed efficientamento energetico	600.000	600.000	600.000
impianto La Fontina - automazione ed efficientamento energetico	-	10.000	10.000
impianto San Prospero - sollevamento	-	6.000	6.000
altri efficientamenti energetici	-	13.000	13.000

Le spese ambientali

Le "spese ambientali" sostenute nel 2016 ammontano ad un totale di circa 7,0 milioni di euro (4,90 milioni di euro nel 2015) e sono ripartite come illustrato in tabella.

SPESE AMBIENTALI (in euro) (2015-2016)

descrizione (2001/453/Ce) e GRI-G4	2015		2016	
	investimenti	esercizio	investimenti	esercizio
gestione/smaltimento rifiuti (inclusi fanghi)		4.755.879,94		6.896.792,04
formazione in materia ambientale				1.200
protezione dell' aria dall'inquinamento e contrastare i cambiamenti climatici				
riduzione dell'inquinamento acustico	1.144	8.000		1.440
tutela della biodiversità e del paesaggio				
sistemi di gestione ambientali, spese per certificati delle emissioni in atmosfera	20.029,0	10.662,0	3.280	4.572
assicurazioni per responsabilità ambientali	20.559,4			18.503,46
costi di bonifica , ad esempio dopo sversamenti (esclusi i costi a seguito di ammende)				
servizi dati in esterno per la gestione ambientale (analisi)		80.400,0		70.510,32
costi addizionali per installare tecniche innovative (differenziale di costo rispetto alle tecniche tradizionali)				
ricerca perdite				
R&S (temi ambientali)				
spese extra per prodotti verdi				
altre spese di gestione ambientale				
totale	40.588,40	4.854.941,94	3.280,00	6.993.017,82

INDICE DEI CONTENUTI GRI-G4: STANDARD GENERALI E STANDARD SPECIFICI MATERIALI

In ottemperanza ad una **adesione “comprehensive”** alle **G4 Sustainability Reporting Guidelines** (ed. 2013)¹⁰⁹, incluso l'*Electric Utilities Sector Disclosures-G4*¹¹⁰, di seguito si riporta l'indice dei contenuti GRI (Content Index) che include:

- la **definizione degli standard generali (G4-1 - G4-58)** e **degli standard specifici materiali** (economici, sociali e ambientali), con l'indicazione delle sezioni e delle pagine del documento ove è possibile reperirli – o risposte agli

indicatori – e la segnalazione di eventuali omissioni o “non materialità” di alcuni indicatori ricompresi in aspetti rilevanti;

- l'estensione della “materialità” di ciascun aspetto (standard specifici), vale a dire la sua significatività entro l'organizzazione (Gruppo o società riconducibili a specifici business) o al di fuori di essa (ad esempio catena di fornitura, collettività).

definizione degli standard generali e degli standard specifici GRI-G4,
note (risposte o segnalazione di non materialità)
sezioni e pagine di riferimento

estensione della
“materialità”

STANDARD GENERALI GRI-G4 (E SUPPLEMENTO DI SETTORE – EU)

STRATEGIA E ANALISI

- G4-1** Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale (ad esempio, amministratore delegato, presidente o posizione equivalente) in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia.
L'identità aziendale pagg. 6-7, *L'identità aziendale* pagg. 33 ss., 36 ss.
- G4-2** Descrizione dei principali impatti, rischi ed opportunità.
L'identità aziendale pagg. 6-7, *L'identità aziendale* pagg. 28 s., 30, 31, 33 ss., 36 ss.

PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE

- G4-3** Nome dell'organizzazione.
Acea SpA, *L'identità aziendale* pag. 24.
- G4-4** Principali marchi, prodotti e/o servizi.
L'identità aziendale pagg. 24 ss.
- G4-5** Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione.
Piazzale Ostiense 2, 00154 Roma.
- G4-6** Numero dei Paesi nei quali opera l'organizzazione, nome dei Paesi nei quali l'organizzazione svolge la maggior parte della propria attività operativa o che sono particolarmente importanti ai fini delle tematiche di sostenibilità richiamate nel report.
L'identità aziendale pagg. 24 ss., 30.
- G4-7** Assetto proprietario e forma legale.
L'identità aziendale pag. 26.
- G4-8** Mercati serviti (includendo analisi geografica, settori serviti, tipologia di consumatori/beneficiari).
L'identità aziendale pagg. 24 s., 30; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 62 s.
- G4-9** Dimensione dell'organizzazione, inclusi: numero di dipendenti; fatturato netto (per le organizzazioni private) o ricavi netti (per le organizzazioni pubbliche); capitalizzazione totale suddivisa in obbligazioni, debiti e azioni; quantità di prodotti o servizi forniti.
L'identità aziendale pagg. 25, 30; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 111 tabella n. 29, 130.
- G4-10** Numero totale dei dipendenti, suddiviso per tipologie, tipo di contratto e distribuzione territoriale e per genere.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 111 ss., 118.
- G4-11** Percentuale di dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 118.
- G4-12** Descrivere la catena di approvvigionamento dell'organizzazione.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 104, 105.
- G4-13** Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura o nell'assetto proprietario avvenuti nel periodo di rendicontazione (inclusi: l'ubicazione o i cambiamenti delle attività; l'apertura, la chiusura o l'espansione degli impianti; i cambiamenti nella struttura del capitale sociale e altre operazioni di costituzione, mantenimento e modifica del capitale).
L'identità aziendale pagg. 25, 26, 53, 77 nota 38.

¹⁰⁹ Le definizioni degli elementi standard generali e specifici sono state tradotte dalla versione inglese delle Linee guida e del Supplemento di Settore, pubblicati nel 2013; per la spiegazione maggiormente articolata del loro significato, di cui si è tenuto conto nella stesura del report, si rinvia all'edizione originale *G4 Sustainability Reporting Guidelines* (part 1 e part 2) ed *Electric Utilities Sector Disclosures-G4* disponibile on line nel sito www.globalreporting.org.

¹¹⁰ Gli indicatori del *Supplemento di Settore per le Utilities del comparto elettrico (EU)* sono integrati nella tabella; il testo disciplina temi peculiari per le aziende energetiche, introduce aspetti specifici (EU) e alcuni approfondimenti informativi relativi a indicatori già previsti dalle *Linee guida GRI-G4*.

EU1	Capacità installata suddivisa per fonte energetica primaria e regime regolatorio. <i>Le relazioni con l'ambiente pag. 151, grafico n. 43.</i>
EU2	Energia netta prodotta suddivisa per fonte energetica primaria e regime regolatorio. <i>Le relazioni con l'ambiente pag. 150.</i>
EU3	Numero di clienti domestici, industriali, istituzionali e commerciali. <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 64, tabella n. 10.</i>
EU4	Consistenza (lunghezza) delle reti aeree e interrate di distribuzione e trasmissione, per regime regolatorio. <i>Le relazioni con l'ambiente pag. 154.</i>
EU5	Quote di emissione di CO₂ o equivalenti, allocate sulla base del Piano Nazionale di Allocazione. <i>Le relazioni con l'ambiente pag. 168 tabella n. 59.</i>
G4-14	Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale. <i>L'identità aziendale pagg. 50, 53, 54 e tabella n.7; Le relazioni con l'ambiente pag. 167.</i>
G4-15	Carte, principi o altre iniziative sviluppati esternamente e relativi a performance economiche, sociali e ambientali che l'impresa ha sottoscritto o alle quali aderisce. <i>Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 12, L'adesione al Global Compact pag. 17; L'identità aziendale pagg. 33, 54; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 103, 104, 120, 135, 136; Le relazioni con l'ambiente pag. 145.</i>
G4-16	Partecipazione ad associazioni di categoria nazionali e/o internazionali in cui l'organizzazione: detiene una posizione presso gli organi di governo; partecipa a progetti e comitati; fornisce finanziamenti considerevoli al di là della normale quota associativa; considera la partecipazione come strategica. <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 133, 135, 136.</i>

ASPECTI MATERIALI E PERIMETRI IDENTIFICATI

G4-17	Elenco delle società incluse nel Bilancio finanziario consolidato. Indicare se alcune tra queste società non rientrano nel perimetro del Bilancio di Sostenibilità. <i>L'indicatore è riportato nel report ogni volta che il perimetro di riferimento ha un'ampiezza diversa dall'area di consolidamento. Tale scostamento in alcuni casi è semplicemente da correlare ai diversi settori di business (e relative società afferenti) rendicontati, in altri è da mettere in relazione con la gestione centralizzata di alcuni dati che, in virtù delle attività gestite in service, non copre l'intero Gruppo.</i> <i>Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 16 ; L'identità aziendale pagg. 9, 27, 28; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 62, 104, 111, 116, 118, 120, 121, 122, 128, 130; Le relazioni con l'ambiente pagg. 148, 154, 157, 162, 167; Bilancio Ambientale pag. 208.</i>
G4-18	Processo per la definizione dei contenuti del report, inclusi: determinazione della materialità; priorità degli argomenti all'interno del report; individuazione degli stakeholder a cui è rivolto il report. <i>Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pagg. 12, 13; L'identità aziendale pagg. 31 ss.</i>
G4-19	Elenco di tutti gli aspetti materiali identificati nel processo per la definizione dei contenuti del report. <i>Comunicare la sostenibilità: nota metodologica, pagg. 12, 13, 15; Indice dei Contenuti GRI-G4 pagg. 193 ss.</i>
G4-20	Per ogni aspetto materiale definire il perimetro dell'aspetto entro l'organizzazione. <i>A tale indicatore si risponde, di volta in volta, nel presente Content index, in seconda colonna.</i>
G4-21	Per ogni aspetto materiale definire il perimetro dell'aspetto al di fuori dell'organizzazione. <i>A tale indicatore si risponde, di volta in volta, nel presente Content index, in seconda colonna.</i>
G4-22	Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei report precedenti (restatement) e motivazioni di tali modifiche (ad esempio: fusioni/acquisizioni, modifica del periodo di calcolo, natura del business, metodi di misurazione). <i>Eventuali ricalcoli o aggregazioni che implicano variazioni rispetto a quanto pubblicato nel 2015 sono adeguatamente segnalati e motivati nel report.</i> <i>Comunicare la sostenibilità: nota metodologica, pag. 16; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 85.</i>
G4-23	Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel report, rispetto al precedente periodo di rendicontazione. <i>Le relazioni con l'ambiente pag. 170; Bilancio ambientale pag. 212.</i>

COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

G4-24	Elenco dei gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento. <i>Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 13; L'identità aziendale pagg. 55 ss., 58; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 65-69, 78, 82, 84 ss., 88, 91 s., 94, 97 ss., 100, 107 ss., 110, 118, 120, 122, 124, 131 s., 134 s; Le relazioni con l'ambiente pag. 154.</i>
G4-25	Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento. <i>Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 13; L'identità aziendale pagg. 55 ss., 58; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 65-69, 78, 82, 84 ss., 88, 91 s., 94, 97 ss., 100, 107 ss., 110, 118, 120, 122, 124, 129, 131 s., 136.</i>
G4-26	Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipologia di attività sviluppata e per gruppo di stakeholder. <i>Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 13; L'identità aziendale pagg. 55 ss., 58; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 65-69, 78, 82, 84 ss., 88, 91 s., 94, 97 ss., 100, 107 ss., 110, 118, 120 ss., 124, 126 ss., 129 ss., 132, 134 s.</i>
G4-27	Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder e in che modo l'organizzazione ha reagito alle criticità emerse, anche in riferimento a quanto indicato nel report. <i>Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 13; L'identità aziendale pagg. 55 ss., 58; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 65-69, 78, 83, 88, 91 s., 94, 98 s., 107 ss., 110, 118 ss., 121 s., 124, 132, 134, 136.</i>

PROFILO DEL REPORT

-
- G4-28 Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite (ad esempio esercizio solare, anno fiscale).**
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 12.
- G4-29 Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente.**
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 12.
- G4-30 Periodicità di rendicontazione (annuale, biennale, ecc.).**
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 12.
- G4-31 Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report di sostenibilità e i suoi contenuti.**
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 16.
- G4-32 Indicare l'opzione 'in accordance' scelta dall'organizzazione. Riportare il content index GRI relativo all'opzione scelta; indicare il riferimento all'Assurance esterna, nel caso in cui il report sia stato sottoposto a verifica.**
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 12 e Indice dei contenuti GRI-G4 pagg. 192 ss.
- G4-33 Politiche e pratiche attuali al fine di ottenere l'assurance esterna del report (obiettivo e basi di ogni assurance esterna se non spiegati nel report di assurance; legame tra l'organizzazione e la società che svolge l'assurance).**
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 12 e Opinion Letter pagg. 20-21.
-

GOVERNANCE

- G4-34 Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati del più alto organo di governo. Identificare i comitati responsabili di decisioni sugli impatti economici, sociali e ambientali.**
L'identità aziendale pagg. 48 ss.
- G4-35 Processi di delega dal massimo organo di governo ai senior executives e ad altri dipendenti in merito ai temi economici, sociali e ambientali.**
Il Consiglio di Amministrazione conferisce deleghe gestionali all'Amministratore Delegato, il quale, nell'ambito della macrostruttura aziendale deliberata dallo stesso Consiglio, conferisce poteri e deleghe al management, in coerenza con le missioni e responsabilità delle diverse strutture. Di prassi, il processo per qualunque tipo di delega (e pertanto anche per i temi economici, ambientali e sociali) avviene attraverso l'analisi del fabbisogno/esigenza di attribuzione di un potere. A titolo di esempio, al Responsabile Personale e Organizzazione è attribuita, tra l'altro, la delega per la salute e sicurezza sul lavoro.
- G4-36 Indicare se l'organizzazione ha definito una posizione o posizioni di livello executive con responsabilità su temi economici, ambientali e sociali e se riportano direttamente al più alto organo di governo.**
In staff al Presidente, delegato al presidio delle tematiche relative agli impatti ambientali e sociali del Gruppo, opera la Funzione Affari Istituzionali di Acea SpA - entro cui è allocata l'Unità RSI e Sostenibilità – che, tra i propri compiti, ha il coordinamento e lo sviluppo delle tematiche relative alla sostenibilità delle attività e processi del Gruppo. La figura del responsabile di detta Unità coincide con quella del CSR manager di Acea.
- G4-37 Processi di consultazione tra stakeholder e il più alto organo di governo su temi economici, ambientali e sociali. Se la consultazione è delegata descrivere in che modo viene gestito il feedback al più alto organo di governo.**
Nel corso dell'anno il management è stato invitato a partecipare ad incontri del CdA, apportando il proprio contributo informativo e conoscitivo specifico durante le riunioni.
L'identità aziendale pagg. 33 ss., 48 ss., 50; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pag. 130.
- G4-38 Per le organizzazioni che hanno una struttura unitaria dell'organo di governo, indicare il numero di componenti che sono indipendenti e/o non esecutivi, articolato per genere.**
L'identità aziendale pag. 48.
- G4-39 Indicare se il Presidente del più alto organo di governo ricopre anche un ruolo esecutivo (in tal caso, indicare le funzioni all'interno del management e le ragioni di questo assetto).**
L'identità aziendale pag. 48.
- G4-40 Processi per la nomina e selezione dei membri del più alto organo di governo e dei suoi comitati, includendo se vengono considerate la differenza di genere, l'indipendenza e la competenza su temi economici, ambientali e sociali; specificare se, in questi processi, vengono coinvolti gli stakeholder, inclusi gli azionisti.**
La presenza di donne negli organi di governo e nei Comitati non è motivata dalla ricerca di un equilibrio di genere ma da valutazioni relative alle competenze professionali rispondenti alle esigenze aziendali. Per quanto concerne i processi di individuazione e nomina dei componenti del Consiglio di Amministrazione della holding, lo Statuto di Acea si attiene a quanto previsto dalle disposizioni legislative applicabili. La legge 12 luglio 2011, n. 120 ha introdotto in Italia l'obbligo di prevedere, a partire dal 2012, la presenza di donne nei Consigli di Amministrazione delle società quotate per un quinto della loro composizione e a partire dal 2016 per un terzo. In Acea le quote di genere sono rispettate sia nel Consiglio di Amministrazione, composto da 9 membri di cui 4 donne, sia nel Collegio sindacale, formato da 3 componenti di cui 1 donna.
L'identità aziendale pag. 48.
- G4-41 Attività in essere presso il più alto organo di governo per garantire che non si verifichino conflitti di interesse.**
Il rischio di conflitto di interesse in Acea viene presidiato grazie a sistemi e procedure di corporate governance (Modello di gestione, organizzazione e controllo, Codice Etico, procedura Operazioni Parti Correlate, Amministratori indipendenti). Tali strumenti intervengono nei diversi ambiti entro cui può manifestarsi il conflitto di interesse: nei rapporti tra soci di controllo e soci di minoranza, tra Acea e le Parti Correlate, tra Acea e la Pubblica Amministrazione.
L'identità aziendale pagg. 48 ss.
- G4-42 Ruolo del più alto organo di governo e dei senior executives nello sviluppo, approvazione e aggiornamento degli scopi dell'organizzazione, valori e mission, strategie politiche e obiettivi legati agli impatti economici, ambientali e sociali.**
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 12; *L'identità aziendale* pagg. 33 ss., 36 ss., 48 ss., 51 ss.

- G4-43** Iniziative intraprese per sviluppare e incrementare la conoscenza presso il più alto organo di governo di temi economici, ambientali e sociali.
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 12; L'identità aziendale pagg. 33 ss., 48.
- G4-44** Processi per la valutazione delle performance dei componenti del più alto organo di governo, in relazione alla gestione dei temi economici, ambientali e sociali.
Gli Amministratori non esecutivi ricevono un compenso fisso, determinato dall'Assemblea degli Azionisti, commisurato all'impegno loro richiesto.
L'identità aziendale pagg. 48 ss.
- G4-45** Ruolo del più alto organo di governo nell'identificazione e gestione di impatti, rischi e opportunità economici, sociali e ambientali, includendo il suo ruolo nell'implementazione di processi di due diligence.
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 12; L'identità aziendale pagg. 36 ss., 48 ss., 51 ss.
- G4-46** Ruolo del più alto organo di governo nel valutare l'efficacia del processo di valutazione dei rischi sui temi economici, ambientali e sociali.
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 12; L'identità aziendale pagg. 36 ss., 48 ss., 51 ss.
- G4-47** Frequenza di revisione da parte del massimo organo di governo degli impatti, rischi e opportunità legati a temi economici, ambientali e sociali.
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 12; L'identità aziendale pagg. 36 ss., 48.
- G4-48** Indicare il più alto comitato o posizione preposta formalmente a rivedere ed approvare il Bilancio di Sostenibilità e ad assicurare che tutti gli aspetti materiali siano rendicontati.
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 12; L'identità aziendale pag. 50.
- G4-49** Processi per comunicare al più alto organo di governo preoccupazioni critiche.
L'identità aziendale pagg. 50 ss.
- G4-50** Natura e numero delle criticità comunicate al massimo organo di governo e meccanismi utilizzati per gestirli.
Il Consiglio di Amministrazione (CdA) riceve informative costanti su situazioni potenzialmente critiche, in via principale attraverso il lavoro svolto dal Comitato Controllo e Rischi, cui riferisce l'Amministratore incaricato del SCIGR supportato dalla Funzione Audit. Le attività svolte e le risultanze dell'Organismo di Vigilanza (ai sensi del D. Lgs. n. 231/01), che potrebbero far emergere il rischio di responsabilità in capo alla società, sono oggetto di flusso informativo verso il CdA. Ulteriori fonti informative del CdA sono i riesami di Direzione sui sistemi di gestione certificati vigenti in ambito Qualità, Ambiente, Sicurezza, Energia, come anche report ad hoc da parte di altre Funzioni aziendali.
L'identità aziendale pag. 52.
- G4-51** Politiche di remunerazione in vigore per il più alto organo di governo, senior manager ed executive (remunerazione fissa e variabile, premi di risultato, buona uscita). Indicare il legame tra politica di remunerazione del più alto organo di governo ed obiettivi economici, ambientali e sociali.
Il compenso di senior manager ed executive è legato anche ad aspetti ESG (salute e sicurezza, qualità erogata, capacità di leadership e relazionali) ma non vengono citati esplicativi obiettivi di performance. Anche per l'Amministratore Delegato tra gli elementi di remunerazione è prevista la qualità erogata.
L'identità aziendale pagg. 48 ss.; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 126.
- G4-52** Processi di determinazione delle remunerazioni, eventuale coinvolgimento di consulenti esterni e loro grado di indipendenza dal management.
L'identità aziendale pagg. 48 ss..
- G4-53** Indicare, se applicabile, il coinvolgimento degli stakeholder nella determinazione delle remunerazioni.
L'identità aziendale pag. 50.
- G4-54** Rapporto tra il compenso annuale totale dell'individuo più pagato dell'organizzazione e la mediana del compenso totale annuale di tutti i dipendenti (escluso l'individuo più pagato), con riferimento al medesimo Paese.
L'identità aziendale pag. 50; si veda anche la Relazione sulla Remunerazione 2016, disponibile nel sito web Acea (www.acea.it).
- G4-55** Rapporto tra l'incremento percentuale del compenso annuale totale dell'individuo più pagato dell'organizzazione con la mediana della percentuale di incremento annuale totale di tutti i dipendenti (escluso l'individuo più pagato), con riferimento al medesimo Paese.
L'azienda ha scelto di fornire solo il dato inerente il rapporto tra remunerazione della più alta carica e del dipendente mediano.
L'identità aziendale pag. 50; si veda anche la Relazione sulla Remunerazione 2016, disponibile nel sito web Acea (www.acea.it).

ETICA ED INTEGRITÀ

- G4-56** Descrivere i valori dell'organizzazione, principi, norme e regole di comportamento, quali codici di condotta e codici etici.
L'identità aziendale pagg. 33 ss., 48 ss., 59; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 103.
- G4-57** Meccanismi interni ed esterni per ottenere pareri sul comportamento etico e legale e questioni correlate all'integrità dell'organizzazione, quali helpline o canali di consulenza.
Non sono previste helpline o canali di consulenza esterni.
L'identità aziendale pag. 48.
- G4-58** Meccanismi interni o esterni per segnalazioni relative a comportamenti non etici e illegali e questioni correlate all'integrità dell'organizzazione, quali la segnalazione seguendo la risalita delle linee gerarchiche, il whistleblowing o linee telefoniche dedicate.
L'identità aziendale pag. 52.

STANDARD SPECIFICI MATERIALI GRI-G4 – ASPETTI E INDICATORI (INCLUSO SUPPLEMENTO DI SETTORE - EU)

ECONOMICI

Aspetto: Performance economica

Gruppo Acea

- G4-DMA** Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.
L'identità aziendale pagg. 30, 33 ss.

- G4-EC1** **Valore economico direttamente generato e distribuito, inclusi ricavi, costi operativi, remunerazioni ai dipendenti, donazioni e altri investimenti nella comunità, utili non distribuiti, pagamenti ai finanziatori e alla Pubblica Amministrazione.**
L'identità aziendale pagg. 30, 55 ss., 59 s.; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 117, 130, 132.
- G4-EC2** **Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità per le attività dell'organizzazione dovuti ai cambiamenti climatici.**
L'identità aziendale pag. 30; *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 145, 164.
- G4-EC3** **Copertura degli obblighi assunti in sede di definizione del piano pensionistico (benefit plan obligations).**
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 117, 118 tabella n. 34, 126.
- G4-EC4** **Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione.**
L'identità aziendale pag. 59 nota 13.

Aspetto: Presenza sul mercato

principali società del Gruppo

- G4-DMA** **Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.**
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 117.
- G4-EC5** **Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti e lo stipendio minimo locale nelle sedi operative più significative, articolato per genere.**
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 117.
- G4-EC6** **Percentuale dei senior manager dei principali siti operativi assunti nella comunità locale.**
Le procedure di assunzione del personale in Acea non prevedono come elemento di prelazione il requisito della residenza geografica, in quanto potenzialmente discriminatorio e non funzionale alle logiche di Gruppo. In linea generale il management è espressione del territorio di riferimento.

Aspetto: Impatti economici indiretti

Gruppo Acea

- G4-DMA** **Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.**
L'identità aziendale pagg. 55 ss.; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 100, 104.
- G4-EC7** **Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti. Indicare gli impatti sulle comunità locali e precisare se questi investimenti e servizi sono prestazioni commerciali o a titolo gratuito.**
L'identità aziendale pagg. 55 ss.; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 71 ss., 77, 79 ss., 83, 86 s., 99, 100 s., 104, 136 grafico n. 40.
- G4-EC8** **Principali impatti economici indiretti, considerando l'importanza delle esternalità generate.**
L'identità aziendale pagg. 55 ss.; *Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder* pagg. 72, 77, 79 ss., 86, 100 s., 102 ss., 104 ss.; *Le relazioni con l'ambiente* pag. 164.

principali società del Gruppo; comunità locali; fornitori

Aspetto: Pratiche di approvvigionamento

principali società del Gruppo; fornitori

- G4-DMA** **Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.**
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 102 ss., 105 s.
- G4-EC9** **Proporzione di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative.**
Non è prevista una specifica strategia preferenziale per i fornitori locali, anche se, in particolare per l'approvvigionamento di lavori, la prevalenza di fornitori locali si determina in maniera naturale.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 104 s., 106 tabella n. 28.

Aspetto (Supplemento di settore): Disponibilità e affidabilità

società del Gruppo aree Energia e Reti

- G4-DMA** **Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.**
L'Unità Energy Management di Acea Energia SpA assicura l'approvvigionamento di energia elettrica (oltre che di gas e combustibili) per i clienti interni ed esterni del Gruppo, garantendo il bilanciamento e l'ottimizzazione del portafoglio energetico sia fisico che finanziario. L'Unità cura le relazioni commerciali con i principali fornitori di energia elettrica e gas, nazionali ed esteri, e con i principali istituti finanziari. La struttura presidia l'efficienza dei propri processi gestionali e della dotazione strumentale, sia operativa che di monitoraggio dei rischi, adottando, ad esempio, modelli previsionali per cogliere le variazioni dei fattori di mercato (volumi consumo, marginalità clienti, ecc.) e gestirne l'esposizione sulla propria attività. Nel 2016 Acea Energia, per la vendita ai propri clienti finali del mercato libero, si è approvvigionata sul mercato, prevalentemente tramite contratti bilaterali, per circa 7.350 Gwh. Per la vendita ai clienti della maggior tutela, la società si è approvvigionata presso l'Acquirente Unico per circa 3.030 Gwh.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 71 ss., 89, 102, 104 nota 74; *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 149, 153.

- EU10** **Capacità di generazione di energia elettrica pianificata rispetto alla domanda prevista a lungo termine, suddivisa per fonte energetica e regime regolatorio.**
Non materiale. La produzione di energia elettrica, che, in Acea, ha una dimensione contenuta, in virtù del sistema nazionale di gestione del mercato elettrico, non è funzionale alla diretta copertura della domanda.

n. m.

Aspetto (Supplemento di settore): Gestione della domanda

società del Gruppo aree Energia e Reti

- G4-DMA** **Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.**
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 63, 71 ss., 77, 89, 137 s.; *Le relazioni con l'ambiente* pag. 153.

Aspetto (Supplemento di settore): Ricerca e svilupposocietà
del Gruppo**G4-DMA Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.***Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 71 ss, 135, 137 ss.; Le relazioni con l'ambiente pag. 153.***Aspetto (Supplemento di settore): Efficienza di sistema**società del
Gruppo aree
Energia e
Ambiente**G4-DMA Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.***Le relazioni con l'ambiente pag. 153.***EU11 Rendimenti medi degli impianti di produzione energetica suddivisa per fonte energetica e regime regolatorio.***Le relazioni con l'ambiente pagg. 150, 152 tabella n. 45.***EU12 Percentuale di perdite di trasmissione e distribuzione sul totale dell'energia.***Le relazioni con l'ambiente pag. 153, Bilancio Ambientale pagg 210, 219.*società del
Gruppo aree
Energia e Reti**AMBIENTALI****Aspetto: Materiali**principali società
del Gruppo**G4-DMA Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale. (+ Supplemento settore).***In relazione al PCB, in base al D. Lgs n. 209/99 e alla L. n. 62/05, Acea ha provveduto già entro il 31.12.2009 allo smaltimento dei trasformatori con PCB superiore alla soglia di 500 ppm.**I trasformatori con PCB superiore ai 50 ppm ma inferiore alla soglia di cui sopra, nel 2016, sono 216, denunciati all'Arpa, compresi di 94 trasformatori di Illuminazione Pubblica.**Bilancio ambientale pag. 208.***G4-EN1 Materie prime utilizzate per peso o volume. (+Supplemento settore).***Bilancio ambientale pagg. 214, 215, 216.***G4-EN2 Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato.*****Non materiale:** l'indicatore è solo in parte inerente i business di Acea, che si occupa principalmente di vendita e distribuzione di energia, della distribuzione di acqua e della gestione dei rifiuti (termovalorizzazione); tuttavia, in ambiti circoscritti, Acea ha avviato una politica degli acquisti verdi.**Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 104.*

n. m.

Aspetto: Energiaprincipali società
del Gruppo**G4-DMA Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.***L'identità aziendale pagg. 31, 33; Le relazioni con l'ambiente pag. 149.***G4-EN3 Consumo di energia entro l'organizzazione.***Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 86, 95; Le relazioni con l'ambiente pagg. 162, 163.***G4-EN4 Consumo di energia al di fuori dell'organizzazione.***Le relazioni con l'ambiente pag. 163.*

fornitori

G4-EN5 Intensità energetica.*Le relazioni con l'ambiente pagg. 163, 164.***G4-EN6 Contenimento del consumo di energia.***Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 78; Le relazioni con l'ambiente pag. 164.***G4-EN7 Riduzione del fabbisogno energetico dei prodotti e dei servizi.***Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 86, 89; Le relazioni con l'ambiente pag. 164.***Aspetto: Acqua**principali società
del Gruppo**G4-DMA Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale. (+Supplemento settore).***L'identità aziendale pagg. 31, 33; Le relazioni con l'ambiente pagg. 146, 157, 166.***G4-EN8 Volume totale di acqua prelevata per fonte. (+Supplemento settore).***Le relazioni con l'ambiente pag. 165; Bilancio ambientale pagg. 212, 213.***G4-EN9 Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo di acqua.***Le relazioni con l'ambiente pagg. 146, 147.***G4-EN10 Percentuale e volume totale dell'acqua ricicljata e riutilizzata.***Per il 2016 i dati quantitativi non sono disponibili.**Le relazioni con l'ambiente pagg. 165, 166.*

Gruppo Acea

Aspetto: Biodiversità**G4-DMA Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale. (+ Supplemento settore).***Le relazioni con l'ambiente pag. 145.*

G4-EN11 Localizzazione e dimensione dei terreni posseduti, affittati o gestiti in aree (o adiacenti ad aree) protette o in aree ad elevata biodiversità esterne alle aree protette. <i>Le relazioni con l'ambiente pag. 145.</i>	principali società del Gruppo area Idrica
G4-EN12 Descrizione dei maggiori impatti di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità di aree protette o aree ad alta biodiversità esterne alle aree protette. <i>Le relazioni con l'ambiente pagg. 145, 146, 147, 153.</i>	
EU13 Biodiversità degli habitat compensativi rispetto alla biodiversità delle aree coinvolte. <i>Le relazioni con l'ambiente pagg. 145 s.</i>	
G4-EN13 Habitat protetti o ripristinati. <i>Le relazioni con l'ambiente pagg. 145, 146.</i>	
G4-EN14 Numero di specie elencate nella lista rossa (IUCN) e nelle liste nazionali delle specie protette che trovano il proprio habitat nelle aree di operatività dell'organizzazione, suddivise per livello di rischio di estinzione. Non materiale: allo stato attuale questa voce non viene monitorata, poiché nei territori in cui il Gruppo è operativo non risultano essere presenti specie elencate nella lista rossa. In ogni caso, il Gruppo svolge le proprie attività secondo criteri rigorosi di rispetto e salvaguardia dei territori naturali interessati e della fauna e flora presenti nelle aree in cui opera.	n. m.
Aspetto: Emissioni	principali società del Gruppo
G4-DMA Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale <i>Le relazioni con l'ambiente pagg. 145, 167.</i>	
G4-EN15 Emissioni dirette di gas a effetto serra (SCOPE 1) (+Supplemento settore). <i>Le relazioni con l'ambiente pagg. 168, 169 tabella n. 61; Bilancio ambientale pagg. 217, 219.</i>	
G4-EN16 Emissioni indirette di gas a effetto serra (SCOPE 2) (+Supplemento settore). <i>Le relazioni con l'ambiente pagg. 168, 169 tabella n. 61; Bilancio ambientale pagg. 217, 219.</i>	
G4-EN17 Altre emissioni indirette di gas a effetto serra significative (SCOPE 3). <i>Le relazioni con l'ambiente pag. 168.</i>	
G4-EN18 Intensità delle emissioni di gas a effetto serra. <i>Le relazioni con l'ambiente pagg. 168, 169 tabella n. 61.</i>	
G4-EN19 Iniziative per ridurre l'emissione di gas a effetto serra. <i>Le relazioni con l'ambiente pagg. 153, 164, 165 tabella n. 56.</i>	
G4-EN20 Emissioni di sostanze nocive per l'ozono. <i>Le relazioni con l'ambiente pag. 169.</i>	
G4-EN21 NO _x , SO _x e altre emissioni significative nell'aria. <i>Le relazioni con l'ambiente pag. 168 tabella n. 60; Bilancio ambientale pagg. 217, 219.</i>	
Aspetto: Effluenti e Rifiuti	principali società del Gruppo
G4-DMA Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale. <i>Le relazioni con l'ambiente pag. 161.</i>	società del Gruppo area Idrica
G4-EN22 Acqua reflua totale scaricata per qualità e destinazione. (+Supplemento settore). L'acqua utilizzata dalle strutture Acea per uso "civile/sanitario" subisce lo stesso trattamento di depurazione standard cui è sottoposta tutta l'acqua reflua cittadina. L'impatto ambientale prodotto sul corpo idrico ricettore dallo scarico dell'acqua depurata è particolarmente contenuto. L'impianto di compostaggio di Sabaudia ha una linea di depurazione che riceve dall'esterno circa 10.000 t di rifiuti liquidi l'anno che tratta in impianto. L'effluente in uscita ha le concentrazioni dei parametri da tenere sotto controllo ben al di sotto dei limiti consentiti. <i>Bilancio ambientale pag. 213.</i>	
G4-EN23 Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento. Il totale rifiuti prodotti pericolosi è pari a 74.045 t; il totale rifiuti prodotti non pericolosi è pari a 211.050 t (di cui 146.978 t sono fanghi, sabbie e grigliati). La percentuale dei rifiuti pericolosi e non pericolosi mandati a recupero è pari al 59%. I dati non includono la produzione di due centrali idroelettriche (A. Volta, ferma per revamping, e G. Ferraris) che, tuttavia, sui rifiuti totali di Acea Produzione hanno una incidenza minima (0,82%). La Raccolta differenziata nel 2016 ha ottenuto un recupero di circa 1.100 tonnellate di carta (+32% rispetto al 2015) e 606 tonnellate di plastica (+27% rispetto al 2015). Riguardo i rifiuti contenenti PCB: sono stati smaltiti 16 trasformatori da Areti (per circa 7 t). <i>Bilancio ambientale pagg. 217, 218.</i>	
G4-EN24 Numero totale e volumi di sversamenti significativi. Nel 2016 non si sono verificati rilasci significativi in ambiente di sostanze inquinanti quali olio minerale, combustibili o prodotti chimici.	
G4-EN25 Peso dei rifiuti classificati come pericolosi in base alla Convenzione di Basilea (allegati I, II, III e VIII) che sono trasportati, importati, esportati o trattati e loro percentuale trasportata all'estero. Non materiale: i flussi dei rifiuti verso l'estero sono monitorati per ogni società. Non si riscontrano grandi movimentazioni, eccetto 1.195 tonnellate di rifiuti pericolosi (il 2,5% delle ceneri pesanti - CER 190111 - prodotte nell'impianto di San Vittore del Lazio), inviati nel 2016 a impianti in Germania, a recupero.	n. m.
G4-EN26 Identità, dimensione, stato di salvaguardia e valore della biodiversità dei corpi idrici e relativi ecosistemi colpiti in maniera significativa dagli scarichi e dalle acque di dilavamento dell'organizzazione. Nessuno scarico da segnalare che colpisca in modo significativo gli habitat e la biodiversità.	
Aspetto: Prodotti e servizi	principali società del Gruppo
G4-DMA Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale. <i>Le relazioni con l'ambiente pag. 167.</i>	

G4-EN27 Iniziative per mitigare impatti ambientali dei prodotti e servizi e grado di mitigazione dell'impatto.	Le iniziative si concentrano sulla riduzione delle emissioni in atmosfera dovute alla produzione termoelettrica e alla termovalorizzazione dei rifiuti e sulla produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili. Gli impatti ambientali sono in realtà generati dai servizi offerti, intesi come: generazione e distribuzione di energia elettrica; cogenerazione; gestione del SII; gestione dei rifiuti inclusa la termovalorizzazione; comportamenti ambientali di appaltatori e sub-appaltatori ed è cura del Gruppo limitare, in ogni situazione, gli impatti. Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 89; Le relazioni con l'ambiente pagg. 168, 169 tabella n. 61.	principali società del Gruppo e fornitori
G4-EN28 Percentuale dei prodotti venduti e relativo materiale di imballaggio riciclato o riutilizzato per categoria.	n.a. Non applicabile.	
Aspetto: Conformità (compliance)		principali società del Gruppo
G4-DMA Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.	Le relazioni con l'ambiente pag. 147.	
G4-EN29 Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale.	Le relazioni con l'ambiente pagg. 133, 147.	
Aspetto: Trasporti		principali società del Gruppo
G4-DMA Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.	Le relazioni con l'ambiente pag. 169.	
G4-EN30 Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e beni/materiali utilizzati per l'attività dell'organizzazione e per gli spostamenti del personale.	Le relazioni con l'ambiente pag. 169 e tabella n. 61.	
Aspetto: Generale		principali società del Gruppo
G4-DMA Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.	Le relazioni con l'ambiente pag. 148.	
G4-EN31 Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente, suddivise per tipologia.	Le relazioni con l'ambiente pag. 148.	
Aspetto: Valutazione degli aspetti ambientali presso i fornitori		principali società del Gruppo e fornitori
G4-DMA Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.	Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 107, 108, 169, 110; Le relazioni con l'ambiente pagg. 145, 163, 168.	
G4-EN32 Percentuale di nuovi fornitori controllati utilizzando criteri ambientali.	Il 100%. Quale requisito obbligatorio per l'iscrizione ai Sistemi di qualificazione, infatti, tutti i fornitori devono compilare il Questionario TenP e, per i lavori idrici ed elettrici, anche il Questionario QAS. Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 103, 104, 107, 108, 109, 110; Le relazioni con l'ambiente pagg. 145, 163, 168.	
G4-EN33 Impatti ambientali negativi, attuali o potenziali, nella catena di approvvigionamento e misure intraprese.	Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 107, 108, 109, 110.	
Aspetto: Meccanismi di gestione di reclami/segnalazioni in materia ambientale		principali società del Gruppo
G4-DMA Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.	Le relazioni con l'ambiente pag. 147.	
G4-EN34 Numero di reclami relativi ad impatti ambientali registrati, gestiti e risolti tramite formalni meccanismi di gestione.	Le relazioni con l'ambiente pag. 147.	principali società del Gruppo, comunità locali
SOCIALI		
Pratiche del lavoro e condizioni di lavoro adeguate		
Aspetto: Occupazione		principali società del Gruppo
G4-DMA Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale. (+Supplemento settore).	Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 103, 107 s., 109 s., 112, 123.	
G4-LA1 Numero totale e tasso di turnover del personale e dei nuovi dipendenti, suddiviso per età, sesso e area geografica. (+Supplemento settore).	Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 111 s. tabella n. 30, 112, 114 tabella n. 31, 115 tabella n. 32.	
G4-LA2 Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno, ma non per i lavoratori part-time e a termine, articolati per i principali luoghi di lavoro.	Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 127.	

G4-LA3	Tasso di rientro al lavoro e di mantenimento del posto di lavoro dopo la fruizione di congedi parentali, articolati per genere.	Acea opera nel rispetto del Testo Unico in materia di tutela e sostegno della maternità e della paternità (D. Lgs. 151/2001 e ss.mm.ii.), che disciplina i congedi, i riposi, i permessi e il sostegno economico delle lavoratrici e dei lavoratori connessi alla maternità e paternità di figli naturali, adottivi e in affidamento. La normativa vieta qualsiasi discriminazione per ragioni connesse al sesso, con particolare riguardo ad ogni trattamento meno favorevole in ragione dello stato di gravidanza, di maternità e di paternità; stabilisce la maternità obbligatoria per un periodo ricompreso tra i due mesi precedenti e i tre mesi seguenti il parto e garantisce la conservazione del posto di lavoro durante tale periodo, imponendo il divieto di licenziamento; stabilisce inoltre il reintegro della risorsa alle mansioni svolte prima dell'aspettativa o a mansioni equivalenti, prevedendo sanzioni per i datori di lavoro che contravvengono alla norma. Pertanto il 100% dei dipendenti che usufruiscono di tale tipologia di congedi mantiene il posto e rientra al lavoro. I dipendenti che nel 2016 hanno usufruito di congedi parentali sono 358, di cui 128 uomini e 230 donne. Tutti al termine del periodo di congedo sono rientrati a lavoro.	
EU15	Percentuale di dipendenti pensionabili nei prossimi 5/10 anni, distinti per categoria professionale e territorio.	Con riferimento alle società del Gruppo attive nel comparto elettrico (Acea Distribuzione, Acea Energia e Acea Produzione ubicate prevalentemente nel territorio laziale) i dipendenti pensionabili, entro i prossimi 5 anni, costituiscono il 4% del totale dell'organico delle società incluse nel perimetro di rendicontazione del paragrafo Composizione e turnover, articolato in: 0,1% dirigenti, 0,3% quadri, 2,7% impiegati e 0,9% operai; entro i prossimi 10 anni è invece pensionabile il 21,9% dell'organico, articolato in: 0,2% dirigenti, 1,5% quadri, 16,2% impiegati e 4,0% operai.	società del Gruppo aree Energia e Reti
EU17	Giorni/lavoro della forza lavoro di appaltatori e subappaltatori impiegati in attività di costruzione, manutenzione e funzionamento operativo.	Nel 2016 Areti, con un organico di 1.174 risorse per un totale di circa 204.000 giorni/uomo, è ricorsa a circa 80.000 giorni/uomo lavorati da personale delle ditte appaltatrici per la realizzazione di lavori. Il dettaglio delle attività non è disponibile.	fornitori
EU18	Percentuale di personale di appaltatori e subappaltatori che ha ricevuto adeguata formazione in tema di salute e sicurezza.	Acea verifica e promuove le attività di formazione in tema di salute e sicurezza presso fornitori e subfornitori; nel 2016 l'Unità Qualificazione fornitori, della capogruppo, ha realizzato un'indagine presso un campione di fornitori volta ad approfondire la conoscenza della loro sensibilità e capacità di gestione di questi aspetti. Inoltre, in Acea Elabori, è stato costituito un "team sicurezza", con l'obiettivo di assicurare il rispetto dei più elevati standard in materia di sicurezza sul lavoro in relazione ai lavori affidati con gli Appalti Unici. Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 109, 110.	
Aspetto: Relazioni industriali			principali società del Gruppo
G4-DMA	Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.	Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 119.	
G4-LA4	Periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambiamenti organizzativi), specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva.	Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 118, 119.	
Aspetto: Salute e sicurezza sul lavoro			principali società del Gruppo
G4-DMA	Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.	Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 120, 122.	
G4-LA5	Percentuale dei lavoratori rappresentati nel Comitato per la salute e la sicurezza, composto da rappresentanti della direzione e dei lavoratori, istituito al fine di controllare e fornire consigli sui programmi per la tutela della salute e della sicurezza del lavoratore.	In Acea viene rispettato quanto stabilito dal D. Lgs. n. 81/2008 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 120, 124.	
G4-LA6	Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica e per genere. (+Supplemento settore).	Nel 2016 il tasso di assenteismo è pari al 3,90% (3,67% il tasso di assenteismo maschile e 4,67% quello femminile). Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 120, 121 tabella n. 35, 124.	
G4-LA7	Dipendenti esposti direttamente e frequentemente a rischi di malattia legate alla loro attività.	Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 122, 124.	
G4-LA8	Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e alla sicurezza.	Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 120, 124.	
Aspetto: Formazione e istruzione			principali società del Gruppo
G4-DMA	Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.	Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 122, 123, 127.	
G4-LA9	Ore medie di formazione annue per dipendente, suddiviso per categoria di lavoratori e per genere.	Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 124, 125 grafico n. 38 e tabella n. 36.	

- G4-LA10** Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento progressivo a sostegno dell'impiego continuativo dei dipendenti e per la gestione della fase finale delle proprie carriere, articolati per genere.
 Nel 2016 non sono stati attivati programmi per i dipendenti a fine carriera.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 122.
- G4-LA11** Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera.
 Nel 2016, nell'ambito del nuovo Sistema di Gestione delle Persone, è stato sottoposto a valutazione tutto il personale delle principali società del Gruppo.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 127.

Aspetto: Diversità e pari opportunità principali società del Gruppo

- G4-DMA** Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 129.
- G4-LA12** Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità.
L'identità aziendale pag. 49; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 114 e grafico n. 34 e tabella n. 31, 116 e tabella n. 33, 129.

Aspetto: Parità di remunerazione tra donne e uomini principali società del Gruppo

- G4-DMA** Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 117, 126.
- G4-LA13** Rapporto dello stipendio base e della remunerazione nel suo complesso (con bonus, indennità ecc.) delle donne rispetto agli uomini a parità di categoria e per i principali luoghi di lavoro.
 Il CCNL applicato in Acea prevede, a parità di inquadramento, uguale retribuzione tra uomini e donne.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 117.

Aspetto: Valutazione delle pratiche di lavoro presso i fornitori principali società del Gruppo e fornitori

- G4-DMA** Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 107, 108, 109, 110.
- G4-LA14** Percentuale di nuovi fornitori controllati utilizzando criteri relativi alle pratiche del lavoro.
 Il 100%. Quale requisito obbligatorio per l'iscrizione ai Sistemi di qualificazione, infatti, tutti i fornitori devono compilare il Questionario TenP e, per i lavori idrici ed elettrici, anche il Questionario QAS.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 103, 107, 108, 109, 110.

G4-LA15 Impatti negativi, attuali o potenziali, relativi alle pratiche di lavoro nella catena di approvvigionamento e misure intraprese.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 107, 108, 109, 110.

Aspetto: Meccanismi di gestione delle segnalazioni in materia di pratiche del lavoro principali società del Gruppo

- G4-DMA** Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.
 Le controversie non giudiziali tra dipendente e azienda sono gestite da soggetti terzi preposti - ad esempio le Direzioni Territoriali del Ministero Lavoro con le Commissioni di Conciliazione, i sindacati oppure gli organismi di arbitrato - che operano in coerenza con le procedure previste dai CCNL.

- G4-LA16** Numero di segnalazioni in materia di pratiche del lavoro registrate, affrontate e risolte tramite formal meccanismi di gestione.
 Nel 2016 non si sono registrate segnalazioni.

Società principali società del Gruppo e diverse tipologie di stakeholder

Aspetto: Collettività e comunità locali

- G4-DMA** Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale. (+Supplemento settore).
L'identità aziendale pag. 55; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 70 s., 77, 78 ss., 81, 83 s., 86, 97, 132 s., 135.

- G4-SO1** Percentuale di sedi operative in cui è stato implementato il coinvolgimento delle comunità locali, la valutazione di impatti socio-ambientali e programmi di sviluppo.
 Il 100% delle principali società del Gruppo mettono in atto iniziative di coinvolgimento delle parti interessate.
L'identità aziendale pagg. 25 ss., 55 ss., 58; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 65-69, 77, 78 ss., 91, 83, 84, 86, 88, 97, 98, 102 ss., 103, 107, 108, 133, 136. Le relazioni con l'ambiente pag. 154.

- G4-SO2** Attività con importanti impatti positivi e negativi – reali o potenziali – sulle comunità locali.
L'identità aziendale pagg. 55 ss., 58; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 70 ss., 77, 78, 81 ss., 84, 86, 87, 88, 98, 100 s., 134, 135; Le relazioni con l'ambiente pagg. 147, 154, 158, 166.

- EU22** Numero delle persone fisicamente ed economicamente “sfollate” e risarcimenti, suddivisi per tipo di progetto.
Non si sono verificati episodi di questo tipo.

Aspetto: Anti-corruzione	Gruppo Acea
G4-DMA Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale. <i>L'identità aziendale pag. 48.</i>	
G4-SO3 Percentuale e numero di divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione. <i>L'identità aziendale pagg. 48, 52.</i>	
G4-SO4 Comunicazione e formazione su politiche e procedure in materia di lotta alla corruzione. Indicare il numero e la percentuale dei dipendenti formati su queste tematiche. <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 124.</i>	principali società del Gruppo
G4-SO5 Azioni intraprese in risposta ad episodi di corruzione. <i>Non si sono registrati episodi di corruzione.</i>	
Aspetto: Politiche pubbliche	principali società del Gruppo
G4-DMA Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale. <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 132.</i>	
G4-SO6 Valore totale dei contributi politici per Paese e beneficiario.	
Aspetto: Competizioni antitrust	principali società del Gruppo
G4-DMA Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale. <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 133.</i>	
G4-SO7 Numero totale di azioni legali riferite a concorrenza sleale, antitrust e pratiche monopolistiche e relative sentenze. <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 133.</i>	
Aspetto: Conformità (compliance)	principali società del Gruppo
G4-DMA Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale. <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 133.</i>	
G4-SO8 Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti. <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 133; Le relazioni con l'ambiente pag. 147.</i>	
Aspetto: Meccanismi di gestione dei reclami relativi ad impatti sulla società	principali società del Gruppo
G4-DMA Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale. <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 94, 99.</i>	
G4-SO11 Numero di reclami in materia di impatti sulla società registrati, affrontati e risolti tramite formali meccanismi di gestione. <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 74 tabelle nn. 12 e 13, 94, 99.</i>	
Aspetto (Supplemento di settore): Piani d'emergenza, disaster planning, piani di accoglienza e ricovero	principali società del Gruppo
G4-DMA Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale (+Supplemento settore). <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 134.</i>	
Responsabilità di prodotto	
Aspetto: Salute e sicurezza dei consumatori	principali società del Gruppo, clienti, collettività
G4-DMA Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale (+Supplemento settore). <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 85, 88; Le relazioni con l'ambiente pagg. 153, 158.</i>	
G4-PR1 Percentuale delle principali categorie di prodotti e servizi per i quali vengono valutati gli impatti sulla salute e sicurezza al fine di promuoverne il miglioramento. <i>L'identità aziendale pagg. 52; Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 83, 84, 85, 88, 136; Le relazioni con l'ambiente pagg. 153.</i>	
EU25 Numero di infortuni, malattie e incidenti mortali che hanno coinvolto la collettività, incluse cause legali anche pendenti. <i>Per il 2016 non si registrano episodi in merito.</i>	
G4-PR2 Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti/servizi durante il loro ciclo di vita. <i>Non si sono verificati casi di non conformità di questo tipo.</i>	
Aspetto: Etichettatura di prodotti e servizi (labeling)	principali società del Gruppo
G4-DMA Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale. <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 65-69, 70 s., 78, 81, 91, 93.</i>	
G4-PR3 Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richieste dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi. <i>Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 73, 74 tabella n. 12, 76 tabelle nn. 13 e 14, 78 s., 81, 88, 92, 94, 95, 133.</i>	

- G4-PR4** Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 73, 74 tabella n. 12, 76 tabelle nn. 13 e 14, 78, 79, 93, 94, 95, 133.

- G4-PR5** Risultati delle indagini di customer satisfaction.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 65-69, 78, 88.

Aspetto: Marketing communications

principali società del Gruppo

- G4-DMA** Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 90, 91, 110.

- G4-PR6** Vendita di prodotti vietati o contestati.
Non applicabile.

n. a.

- G4-PR7** Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riferiti all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 110, 133.

Aspetto: Rispetto della privacy

principali società del Gruppo

- G4-DMA** Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 92, 136, 137.

- G4-PR8** Numero di reclami documentati relativi a violazione della privacy e a perdita dei dati dei consumatori.
Nel 2016 si registrano 4 casi di reclami documentati contestati a società Acea, relativi alla violazione della disciplina privacy o a perdita dei dati dei consumatori, per i quali è intervenuto il Garante Privacy con richiesta di informazioni o ispezioni. Due di questi procedimenti sono in corso, gli altri si sono conclusi senza sanzioni comminate alle società.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 92

Aspetto: Conformità (compliance)

principali società del Gruppo

- G4-DMA** Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 78, 79, 91, 92, 94.

- G4-PR9** Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti o servizi.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pagg. 92, 133, 147.

Aspetto (Supplemento di settore): Accesso

società del Gruppo area Reti

- G4-DMA** Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 63.

- EU26** Percentuale di popolazione non servita nelle aree sotto gestione.
La copertura della rete di distribuzione è capillare su tutto il territorio.

- EU27** Numero di interruzioni causate da mancato pagamento, ripartite per durata dell'interruzione e regime regolatorio.
Si dispone esclusivamente dei dati circa la riattivazione in seguito a sospensione per morosità, così come stabiliti dall'autorità nazionale di riferimento: l'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 74 tabella n. 12.

- EU28** Frequenza delle interruzioni.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 76 tabella n. 14.

- EU29** Durata delle interruzioni.
Le relazioni socio-economiche con gli stakeholder pag. 76 tabella n. 14, 78 tabella n. 18.

- EU30** Indici disponibilità medi degli impianti (per fonte energetica e regime regolatorio).
Le relazioni con l'ambiente pag. 151 tabella n. 44.

Aspetto (Supplemento di settore): Disponibilità di informazioni

principali società del Gruppo

- G4-DMA** Informativa sulle modalità di gestione dell'organizzazione (Disclosure on Management Approach) con riferimento all'aspetto materiale.

Nella sede centrale sono presenti sportelli dedicati ai portatori di handicap.

Nel 2016, con riferimento al sito web, è stato pianificato l'avvio dell'analisi finalizzata all'individuazione di template specifici per disabilità legate alla vista (ingranditori di testo, sintesi vocali, contratto tra il testo e lo sfondo e modifiche ai colori per agevolare la visione).

INDICE DEI GRAFICI E DELLE TABELLE

GRAFICI

n. 1	- I temi rilevanti per l'azienda e gli stakeholder: la "matrice di materialità" Acea	p. 14
n. 2	- Le attività delle principali società Acea sul territorio italiano	p. 26
n. 3	- L'assetto proprietario al 31.12.2016	p. 27
n. 4	- Rappresentanza geografica degli investitori istituzionali in Acea	p. 27
n. 5	- Organigramma di Acea SpA al 31.12. 2016	p. 27
n. 6	- Contributo delle aree industriali all'EBITDA complessivo (2015-2016)	p. 30
n. 7	- Il livello governance del Piano di Sostenibilità 2016-2020	p. 34
n. 8	- Piano industriale e Piano di Sostenibilità	p. 35
n. 9	- I principali attori dello SCIGR	p. 51
n. 10	- Il flusso dei controlli sui rischi	p. 51
n. 11	- Il sistema delle regole interne	p. 53
n. 12	- Il sistema di gestione integrato certificato	p. 53
n. 13	- Gli stakeholder e il loro coinvolgimento	p. 55
n. 14	- La mappa degli stakeholder	p. 56
n. 15	- Strumenti RSI	p. 59
n. 16	- Giudizio globale sul servizio elettrico (2015-2016)	p. 65
n. 17	- Giudizio globale sull'illuminazione pubblica di Roma (2015-2016)	p. 66
n. 18	- Giudizio globale sul servizio di erogazione dell'acqua a Roma (2015-2016)	p. 67
n. 19	- Giudizio globale sul servizio di erogazione dell'acqua gestito da Acea Ato 5 (2015-2016)	p. 68
n. 20	- Tipologie di guasto di illuminazione pubblica sul totale segnalazioni ricevute (2016)	p. 79
n. 21	- Andamento del prezzo dell'energia elettrica per un consumatore domestico tipo (2015-2016)	p. 89
n. 22	- Traffico telefonico complessivo dei numeri verdi Acea (2015-2016)	p. 93
n. 23	- Distribuzione percentuale del traffico telefonico ricevuto dai numeri verdi Acea (2016)	p. 93
n. 24	- Sito internet Acea: le modalità di accesso (2014-2016)	p. 99
n. 25	- Valore approvvigionamenti beni, servizi e lavori e incidenza sul totale (2016)	p. 105
n. 26	- Ordinato (beni, servizi, lavori) per aree di business (2015-2016)	p. 105
n. 27	- Distribuzione geografica degli importi per l'approvvigionamento di beni e servizi in Italia e all'estero (2016)	p. 106
n. 28	- Distribuzione geografica degli importi lavori affidati in appalto in Italia e all'estero (2016)	p. 106
n. 29	- La composizione del personale: inquadramento, genere, livello di istruzione ed età (2016)	p. 112
n. 30	- Le tipologie contrattuali e la durata del rapporto di lavoro (2016)	p. 112
n. 31	- I motivi degli ingressi ed età del personale (2016)	p. 113
n. 32	- Le tipologie di uscita ed età del personale (2016)	p. 113
n. 33	- L'articolazione del personale in ottica di genere (2016)	p. 113
n. 34	- La presenza femminile negli organismi di corporate governance (2016)	p. 114
n. 35	- Le ore lavorate dal personale e le assenze (2016)	p. 117
n. 36	- Le retribuzioni medie e il rapporto tra stipendio base e remunerazione (2016)	p. 117
n. 37	- Infortuni e indici (2016)	p. 120
n. 38	- Ore di formazione: ripartizione per tipologia formativa e per qualifica (2016)	p. 125
n. 39	- I soci che hanno usufruito dei servizi del CRA (2016)	p. 130
n. 40	- Ripartizione investimenti per macroaree (2015-2016)	p. 136
n. 41	- La filiera dell'energia elettrica	p. 149
n. 42	- Energia elettrica prodotta, suddivisa per fonte energetica primaria (2016)	p. 150
n. 43	- Potenza elettrica installata del Gruppo suddivisa per fonte energetica (2016)	p. 151
n. 44	- La rete di distribuzione idrica del Gruppo in Italia (2016)	p. 158
n. 45	- Controlli analitici su acque potabili totali e per società (2016)	p. 158
n. 46	- Reti fognarie del Gruppo in Italia (2016)	p. 161
n. 47	- Controlli analitici sulle acque reflue totali e per società (2016)	p. 161
n. 48	- Le perdite reali idriche (modello del D.M. 99/97, integrazioni regolatorie dell'AEEGSI)	p. 166

TABELLE

n. 1 – Rispondenza “aspetti materiali” GRI-G4 e “temi materiali” Acea	p. 15
n. 2 – I dieci principi del Global Compact	p. 17
n. 3 – Gli elementi della CoP Advanced e le Linee guida GRI-G4	p. 18
n. 4 – Gruppo Acea in numeri (2016)	p. 25
n. 5 – Area di consolidamento al 31.12.2016	p. 28
n. 6 – I principali dati economici e patrimoniali del Gruppo Acea (2015-2016)	p. 30
n. 7 – I sistemi di gestione certificati nel Gruppo (al 31.12.2016)	p. 54
n. 8 – Valore economico direttamente generato e distribuito (2015-2016)	p. 59
n. 9 – Ripartizione del valore generato per stakeholder (2015-2016)	p. 59
n. 10 – Indicatori sociali: i clienti del Gruppo Acea (2014-2016)	p. 64
n. 11 – Indicatori sociali: customer satisfaction (2015-2016)	p. 68
n. 12 – Indicatori sociali: livelli specifici e generali di qualità commerciale – distribuzione energia (2015-2016)	p. 74
n. 13 – Indicatori sociali: livelli specifici e generali di qualità commerciale – vendita energia (2015-2016)	p. 76
n. 14 – Indicatori sociali: dati di continuità del servizio – distribuzione energia (2014-2016)	p. 76
n. 15 – I numeri dell’illuminazione pubblica a Roma (2016)	p. 77
n. 16 – Principali interventi di illuminazione pubblica sui punti luce (2016)	p. 78
n. 17 – Riparazione e manutenzione programmata e straordinaria di illuminazione pubblica (2016)	p. 78
n. 18 – Ripristino guasti illuminazione pubblica: penalì, standard e prestazioni Acea (2016)	p. 79
n. 19 – Principali interventi sulle reti di acquedotto e controlli su acque potabili nell’ATO 2 – Lazio centrale (2016)	p. 84
n. 20 – Numero, tipologia e durata di interruzioni dell’erogazione dell’acqua nell’ATO 2 (2016)	p. 84
n. 21 – Principali interventi sulle reti fognarie e controlli sulle acque reflue nell’ATO 2 – Lazio centrale (2016)	p. 85
n. 22 – Principali interventi sulle reti di acquedotto e controlli su acque potabili nell’ATO 5 – Lazio meridionale (2016)	p. 87
n. 23 – Numero, tipologia e durata di interruzioni dell’erogazione dell’acqua nell’ATO 5 (2016)	p. 87
n. 24 – Principali interventi sulle reti fognarie e controlli sulle acque reflue nell’ATO 5 – Lazio meridionale (2016)	p. 88
n. 25 – Tariffe idriche medie applicate dalle società del Gruppo Acea (2016)	p. 90
n. 26 – Indicatori sociali: performance di numeri verdi e sportelli (2015-2016)	p. 95
n. 27 – Indicatori sociali: i dati di approvvigionamento (2014-2016)	p. 106
n. 28 – Indicatori sociali: l’approvvigionamento sul territorio (2014-2016)	p. 106
n. 29 – Evoluzione dei dipendenti del Gruppo per macroaree (2015-2016)	p. 111
n. 30 – Localizzazione geografica dei dipendenti (2015-2016)	p. 111
n. 31 – Indicatori sociali: dati generali sul personale (2014-2016)	p. 114
n. 32 – Indicatori sociali: movimentazione del personale (2014-2016)	p. 115
n. 33 – Indicatori sociali: classi d’età, durata rapporto di lavoro (2015-2016)	p. 116
n. 34 – Indicatori sociali: ore lavorate, assenze, retribuzioni e iscritti al fondo pensionistico complementare (2014-2016)	p. 118
n. 35 – Indicatori sociali: salute e sicurezza (2014-2016)	p. 121
n. 36 – Indicatori sociali: formazione (2015-2016)	p. 125
n. 37 – Andamento indici di Borsa e titolo Acea (2016)	p. 131
n. 38 – Rating 2016	p. 131
n. 39 – Le principali fonti sotto tutela nell’ATO 2 – Lazio centrale	p. 146
n. 40 – Le principali fonti sotto tutela nell’ATO 5 – Lazio meridionale	p. 146
n. 41 – Spese ambientali delle principali società operative (2015-2016)	p. 148
n. 42 – Calore lordo prodotto dalla centrale di Tor di Valle (2014-2016)	p. 150
n. 43 – Le centrali elettriche di Acea Produzione	p. 150
n. 44 – Indici di disponibilità degli impianti di Acea Produzione (2014-2016)	p. 151
n. 45 – Indicatori ambientali: energia elettrica prodotta (per fonte energetica primaria), indicatori energetici di energia primaria e rendimenti (2014-2016)	p. 152
n. 46 – Indicatori ambientali: consistenza impianti e linee di distribuzione aeree e interrate (2014-2016)	p. 154
n. 47 – Il termovalorizzatore di San Vittore del Lazio: dati di funzionamento (2014-2016)	p. 156
n. 48 – Il termovalorizzatore di Terni: dati di funzionamento (2014-2016)	p. 156
n. 49 – Indicatori ambientali: determinazioni analitiche (2014-2016) e parametri di qualità dell’acqua potabile distribuita a Roma e a Frosinone (2016)	p. 158
n. 50 – Copertura percentuale dei servizi di fognatura e depurazione sul totale utenze delle società idriche operative nel Lazio (2014-2016)	p. 161
n. 51 – Volumi di acque reflue trattate dalle società idriche operative nel Lazio (2014-2016)	p. 161
n. 52 – Parametri in uscita dei depuratori principali gestiti da Acea Ato 2 SpA - Comune di Roma (2016)	p. 162
n. 53 – Consumi diretti di energia del Gruppo Acea (2014-2016)	p. 162
n. 54 – Consumi indiretti di energia del Gruppo Acea (2014-2016)	p. 163
n. 55 – Indici di intensità energetica (2014-2016)	p. 163
n. 56 – Efficienza energetica in Areti (2014-2016)	p. 165
n. 57 – Consumi idrici del Gruppo Acea (2014-2016)	p. 165
n. 58 – Emissioni in atmosfera prodotte dagli impianti di termovalorizzazione di San Vittore del Lazio e di Terni (2014-2016)	p. 167
n. 59 – Quote di emissione CO ₂ da Piano Nazionale di Allocazione (PNA) ed emissioni effettive per centrale (2014-2016)	p. 168
n. 60 – Le emissioni totali di inquinanti in atmosfera prodotte dagli impianti del Gruppo Acea (2014-2016)	p. 168
n. 61 – Indicatori ambientali: emissioni di CO ₂ , indici di intensità delle emissioni a effetto serra ed emissioni dell’autoparco (2014-2016)	p. 169

2016
BILANCIO AMBIENTALE



acea

INDICE

- 208 SISTEMI DI PRODOTTO
- 209 I PRODOTTI
- 214 LE RISORSE UTILIZZATE
- 217 I RILASCI E GLI SCARTI
- 219 LE PERFORMANCE DI SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE (KPI)
- 226 NOTA INTEGRATIVA

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

X

Il perimetro di riferimento 2016 include le società seguenti: Acea SpA, Areti (fino al 30 giugno 2016 denominata Acea Distribuzione¹), Acea Illuminazione Pubblica, Acea Produzione, Acea Energia, Acquaser, Acea Elabori, Acea Ato 2, Acea Ato 5 e, di Acea Ambiente²: gli impianti di termovalorizzazione (di San Vittore del Lazio e di Terni), l'impianto di gestione rifiuti di Orvieto, gli impianti di compostaggio di Aprilia, Sabaudia e Monterotondo.

Le società idriche partecipate da Acea: Acque, Gori, Acquedotto del Fiora, Publiacqua e Umbra Acque - consolidate nel Bilancio d'esercizio con il metodo del patrimonio netto - sono incluse marginalmente nel Bilancio Ambientale e solo per aspetti che nel testo sono precisamente segnalati; per i bilanci idrici di tali società si rinvia al capitolo *Schede società idriche*.

Il *Bilancio ambientale*, parte integrante del *Bilancio di Sostenibilità*, riunisce e presenta in modo sistematico ed esauritivo le informazioni e i dati di performance ambientale del Gruppo Acea.

I dati sono distinti per “sistemi di prodotto” dell’area energia, dell’area ambiente e dell’area idrica, secondo l’approccio del Life Cycle Assessment (norma ISO serie 14040), che valuta l’intero ciclo di vita dei sistemi.

Le sostanze usate dal Gruppo, sia naturali come l’acqua sia non naturali come le sostanze chimiche, così come i “prodotti” e le emissioni, gli effluenti e i rifiuti delle Aree di business sono rendicontati per il triennio, in quanto rilevanti

per produrre e distribuire energia, per prelevare e distribuire acqua potabile, per i processi di depurazione e per tutti i processi legati alla gestione dei rifiuti, inclusa la termovalorizzazione. Ogni uso è ridotto al minimo in termini di quantità e ogni sostanza è scelta con attenzione alla qualità, sicurezza e alla sostenibilità ambientale.

Nella *Nota integrativa* vengono fornite informazioni aggiuntive circa la qualità dei dati presentati, in particolare se misurati, stimati o calcolati, e le principali voci del *Bilancio ambientale*, indicate nelle tabelle e nel testo da un numero tra parentesi, sono corredate da una sintetica descrizione esplicativa.

SISTEMI DI PRODOTTO



I dati sono forniti per il triennio 2014-2016 ed aggregati in tre categorie omogenee:

- **il prodotto fornito;**
- **le risorse utilizzate;**
- **gli scarti prodotti.**

Nel seguito vengono illustrati, per ciascuna area, gli indicatori di prestazione e i principali indicatori di performance ambientale.

¹ Acea Distribuzione, in conformità agli obblighi in materia di separazione d'identità, di marchio e di politiche di comunicazione previsti, rispettivamente, dal comma 23.3 e dal comma 38.2 del D. Lgs. 93/11, dal 1º luglio 2016 ha cambiato la denominazione in Areti.

² SAO Srl, Solemme SpA e Kyklos Srl, con decorrenza 29.12.2016, in attuazione di quanto deliberato dalle rispettive società, sono state fuse mediante incorporazione in A.R.I.A. Srl; la società incorporante ha assunto la denominazione Acea Ambiente Srl.

I PRODOTTI - AREA ENERGIA

I dati di bilancio per la generazione di energia elettrica riguardano Acea Produzione³ (AP) (100% Acea SpA) ed Acea Ambiente - termovalorizzazione (100% Acea SpA)

ENERGIA ELETTRICA - GENERAZIONE	u. m.	2014	2015	2016	2016/2015
dati riassuntivi					
energia elettrica totale linda prodotta (1) = (3+11+16)	GWh	807,93	783,07	742,46	-5,2
energia elettrica totale netta prodotta (2)=(10+15+18)	GWh	756,13	728,07	686,91	-5,7
da fonti fossili (termoelettrica) (5 + 0,44x 15 _{San Vittore} +0,59 x 16 _{Terni})	GWh	161,14 19,9% di (1)	170,16 21,7% di (1)	166,29 22,4% di (1)	-2,3
da fonti rinnovabili (idroelettrica, solare, frazione biodegradabile rifiuti) (4+0,56x15 _{San Vittore} +0,41 x 16 _{Terni} +16)	GWh	646,79 80,1% di (1)	612,91 78,3% di (1)	576,18 77,6% di (1)	-6,0
Acea Produzione - termoelettrico					
energia elettrica totale linda prodotta (3) = (4+5)	GWh	505,43	462,26	399,73	-13,5
energia idroelettrica totale linda (4)	GWh	495,18	449,19	389,68	-13,2
A. Volta Castel Madama	GWh	27,37	15,67	0,00	-
G. Ferraris Mandela	GWh	19,75	12,21	10,71	-12,3
G. Marconi Orte	GWh	75,25	62,53	62,69	0,3
Sant'Angelo	GWh	188,30	177,19	132,62	-25,2
Salisano	GWh	182,41	179,21	181,26	1,1
altre minori	GWh	2,11	2,38	2,40	1,0
energia termoelettrica totale linda (5)	GWh	10,25	13,08	10,05	-23,2
da gasolio					
centrale Montemartini (*)	GWh	0,05	1,84	1,18	-35,9
da gas naturale					
Tor di Valle ciclo combinato	GWh	10,20	11,24	8,88	-21,0
Tor di Valle cogenerazione	GWh	0,00	0,00	0,00	-
perdite totali di energia elettrica (6) = (7+8+9)	GWh	12,98	12,81	10,90	-14,9
autoconsumi impianti idro (7)	GWh	2,43	2,29	2,09	-8,7
autoconsumi impianti termo (Tor di Valle, Montemartini) (8)	GWh	3,89	4,18	4,17	-0,2
perdite prima trasformazione (9)	GWh	6,66	6,34	6,27	-3,1
energia elettrica totale netta prodotta da Acea Produzione (10) = (3-6)	GWh	492,45	449,46	388,84	-13,5
Acea Produzione - fotovoltaico					
energia elettrica fotovoltaica linda (11)	GWh	15,46	13,93	15,98	14,7
perdite totali di energia elettrica (12)	GWh	0,31	0,28	0,32	14,3
energia elettrica fotovoltaica netta (13) = (11-12)	GWh	15,15	13,65	15,66	14,7
Acea Ambiente - termovalorizzazione					
energia elettrica linda prodotta totale (14) = (15)+(16)	GWh	287,04	306,87	326,75	6,9
impianto di San Vittore del Lazio (15)	GWh	205,09	225,35	243,68	8,1
impianto di Terni (16)	GWh	81,95	81,52	83,07	1,9
autoconsumi + perdite di prima trasformazione (17)	GWh	38,51	41,91	44,34	5,8
impianto di San Vittore del Lazio	GWh	29,64	32,88	35,68	8,5
impianto di Terni	GWh	8,87	9,03	8,66	-4,1
energia elettrica totale netta prodotta (18) = (14-17)	GWh	248,53	264,96	282,41	6,6

(*) La centrale Montemartini è mantenuta in esercizio ma con modalità di riserva.

³ In data 29.12.2015 il ramo fotovoltaico (prima in A.R.S.E.) è stato fuso in Acea Produzione SpA, ad esclusione degli impianti Parco della Mistica Pensiline (953 kWp) e Parco della Mistica Serre (4.019 kWp), trasferiti ad Elga Sud SpA. Inoltre, con efficacia 30.12.2015 è avvenuta la scissione totale di A.R.S.E. SpA con beneficiarie Acea SpA, Acea Produzione SpA ed Elga Sud SpA.

	u. m.	2014	2015	2016	2016/2015	Δ%
ENERGIA TERMICA – GENERAZIONE						
Acea Produzione						
energia termica linda prodotta						
Centrale di Tor di Valle (19)	GWh _t	92,03	80,20	90,03		12,2
perdite totali di energia termica (20)	GWh _t	18,89	7,98	23,95		200,1
<i>perdite di distribuzione</i>	GWh _t	16,65	5,82	17,83		206,4
<i>perdite di produzione</i>	GWh _t	2,24	2,16	6,11		182,9
energia termica netta venduta (21) = (19-20)	GWh _t	73,13	72,21	66,08		-8,5
ENERGIA ELETTRICA – TRASPORTO E VENDITA						
a Roma e Formello - dati riassuntivi						
fornitura da Gruppo Acea (22)	GWh	2,12	2,35	3,00		27,7
energia elettrica dal mercato (23)	GWh	10.951,49	11.197,77	10.798,59		-3,6
<i>da Acquirente Unico</i>	GWh	2.852,89	2.839,87	2.675,92		-5,8
<i>da importazione</i>	GWh	432,05	389,12	390,20		0,3
<i>da grossisti + altri produttori</i>	GWh	7.666,55	7.968,78	7.732,47		-3,0
energia elettrica richiesta sulla rete						
(24) = (22+23) = (25 +26 +27+28+29)	GWh	10.953,61	11.200,12	10.801,60		-3,6
<i>perdite di distribuzione trasporto e commerciali</i> (25)	GWh	673,59	690,62	699,58		1,3
<i>6,15% di (24)</i>		<i>6,17% di (24)</i>		<i>6,45% di (24)</i>		
<i>usi propri trasmissione e distribuzione</i> (26)	GWh	29,80	30,05	32,45		8,0
<i>energia elettrica netta ceduta a terzi</i> (27)	GWh	2,90	2,67	2,52		-5,6
energia elettrica netta vettoriata da Acea a clienti del mercato libero (28)	GWh	7.247,28	7.525,98	7.309,74		-2,9
<i>energia elettrica netta venduta da Acea Energia a clienti del mercato libero su rete società di distribuzione (Areti)</i>	GWh	5.115,86	5.644,24	5.673,51		0,5
<i>energia elettrica netta venduta da altri vendori a clienti del mercato libero su rete società di distribuzione (Areti)</i>	GWh	2.131,42	1.881,74	1.636,22		-13,0
energia elettrica netta venduta ai clienti di maggior tutela (29)	GWh	3.000,05	2.950,80	2.757,30		-6,6
vendita in Italia - dati riassuntivi						
energia elettrica netta venduta da Acea su mercato libero – inclusa vendita su Roma (30)						
<i>Acea Energia</i>	GWh	7.887,0	6.467,5	5.558,80		-14,1
<i>altre Società partecipate</i>	GWh	7.343,6	6.092,0	5.163,4		-15,2
energia elettrica netta venduta da Acea in Italia (mercato libero + maggior tutela) (29+30)	GWh	10.887,0	9.418,3	8.316,1		-13,5
ILLUMINAZIONE PUBBLICA						
flusso luminoso a Roma (31)	Mlumen	3.377	3.376	2.750		-18,5
CONTROLLI E MISURE						
attività misura e controllo (32)	u. m.	2014	2015	2016	2016/2015	Δ%
<i>misure di campo elettro-magnetico</i>	n.	393	371	410		10,5
<i>misure di rumore</i>	n.	30	22	23		4,5
<i>analisi chimiche PCB</i>	n.	5	14	18		28,6
<i>classificazione rifiuti</i>	n.	102	75	76		1,3
<i>diagnostica trasformatori</i>	n.	36	43	43		0,0
<i>altro</i>	n.	208	199	217		9,0

I PRODOTTI - AREA AMBIENTE

I dati si riferiscono ai tre impianti di compostaggio (quello ubicato ad Aprilia già in Kyklos, e i due ubicati, rispettivamente, a Monterotondo Marittimo e Sabaudia già in Solemme) e all'impianto di gestione rifiuti di Orvieto, tutti da dicembre 2016 in Acea Ambiente e 100% Acea SpA.

RIFIUTI NON PERICOLOSI SMALTITI E RECUPERATI – IMPIANTO DI ORVIETO		u. m.	2014	2015	2016	2016/2015
rifiuti totali in ingresso (33)		t	97.927	93.865	96.541	2,9
rifiuti inviati-smaltiti in discarica (34)		t	89.348	83.479	70.780	-15,2
rifiuti recuperati (35)		t	6.313	7.031	3.887	-44,7
compost alta qualità (36)		t	658	0	1.339	-
riduzione per stabilizzazione (37) = (33 - 34 - 35 - 36)		t	1.608	3.355	20.536	-

PRODUZIONE DI COMPOST		u. m.	2014	2015	2016	2016/2015
rifiuti organici totali in ingresso =(38+39+40)		t	55.769,4	19.509,9	45.051,07	130,9
fanghi in entrata (38)		t	15.924,25	11.390,98	16.999,50	49,2
impianto di Aprilia		t	2.330,09	0,00	6.393,94	-
impianto di Monterotondo Marittimo		t	5.420,78	4.986,98	4.867,80	-2,4
impianto di Sabaudia		t	8.173,38	6.404,00	5.737,76	-10,4
verde in entrata (39)		t	15.806,38	8.118,94	12.596,45	55,1
impianto di Aprilia		t	4.898,20	0,00	5.705,00	-
impianto di Monterotondo Marittimo		t	2.660,88	2.155,94	2.202,43	2,2
impianto di Sabaudia		t	8.247,30	5.963,00	4.689,02	-21,4
frazione organica da raccolta differenziata in entrata (40)		t	24.038,74	0,00	15.455,12	-
impianto di Aprilia		t	24.038,74	0,00	15.439	-
impianto di Monterotondo Marittimo					15,72	-
compost alta qualità prodotto (41)		t	14.101,1	7.203,0	8.502,90	18,0
impianto di Aprilia		t	6.026,1	0,00	848,8	-
impianto di Monterotondo Marittimo		t	4.000,0	3.167,0	2.100,00	-33,7
impianto di Sabaudia		t	4.075,0	4.036,0	5.554	37,6
materiale non compostabile a smaltimento (42)		t	4.361,2	0,0	3.364,08	-
impianto di Aprilia		t	4.361,16	0,00	3.364,08	-
impianti di Monterotondo Marittimo e Sabaudia		t	0,00	0,00	0,00	-
riduzione per stabilizzazione = (38+39+40-41-42)		t	37.307,1	12.306,9	36.532,45	196,8

LIQUIDI A DEPURAZIONE		u. m.	2014	2015	2016	2016/2015
liquidi a depurazione (42 bis)						
liquidi a depurazione - impianto di Sabaudia		t	12.503	14.648	10.489	-28,4

DETERMINAZIONI ANALITICHE SU RIFIUTI E SUL COMPOST DI QUALITÀ		u. m.	2014	2015	2016	2016/2015
determinazioni analitiche totali (43)		n.	90	73	95	30,1
determinazioni analitiche su compost - impianto di Orvieto		n.	5	0	0	-
determinazioni analitiche su compost - impianti di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia		n.	25	17	35	105,9
determinazioni analitiche sui rifiuti - impianto di Orvieto		n.	60	56	60	7,1

I PRODOTTI - AREA IDRICA

I dati idrici riassuntivi a livello nazionale includono tutte le società idriche del Gruppo Acea: Acea Ato 2 e Acea Ato 5 (Lazio), Gori (Campania), Umbra Acque (Umbria), Acque, Publiacqua e Acquedotto del Fiora (Toscana).

Il dettaglio dei bilanci idrici viene presentato solo per le società operative nel Lazio, consolidate con metodo integrale nel Bilancio di esercizio relativo al 2016, così come già per il biennio scorso.

Per i bilanci idrici delle principali società del Gruppo diversamente consolidate si veda il capitolo Schede Società Idriche.

Le voci di bilancio idrico sono state ricalcolate per il triennio seguendo i criteri forniti dall'AEEGSI⁴.

BILANCIO IDRICO DEL GRUPPO IN ITALIA	u. m.	2014	2015	2016	Δ% 2016/2015
dati riassuntivi					
totale acqua potabile prelevata dall'ambiente o da altri sistemi (44)	Mm ³	1.392,8	1.418,4	1.433,7	1,1
totale acqua potabile immessa in rete (45)	Mm ³	1.263,9	1.285,5	1.291,9	0,5
totale acqua potabile erogata (46)	Mm ³	665,5	667,0	669,0	0,3
BILANCIO IDRICO DELLE SOCIETÀ OPERATIVE NEL LAZIO					
Acea Ato 2 per rete storica di Roma					
acqua potabile prelevata dall'ambiente (47)	Mm ³	611,5	619,4	636,0	2,7
da lago di Bracciano potabilizzata	Mm ³	19,8	36,7	32,0	-12,8
da pozzi	Mm ³	18,8	19,8	20,5	3,5
da sorgenti	Mm ³	572,9	562,9	583,5	3,7
acqua potabile ceduta a Comuni posti sul tracciato degli acquedotti (48)	Mm ³	78,5	66,7	68,9	3,3
acqua potabile immessa in rete non potabile (49)	Mm ³	14,6	11,4	11,2	-1,8
acqua potabile restituita all'ambiente / volumi tecnici di esercizio (50)	Mm ³	35,6	48,1	45,6	-5,2
acqua potabile immessa nella rete storica di Roma (51) = (47) - (48+49+50)	Mm ³	482,9	493,2	510,2	3,4
acqua potabile erogata attraverso la rete storica di Roma (52)	Mm ³	277,8	274,3	271,1	-1,2
valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97 e in conformità con quanto richiesto dall'AEEGSI					
perdite globali (grandezza A17 DM 99/97) (53)	Mm ³	203,7	217,5	237,8	9,3
perdite reali (grandezze A13+A15 come da DM 97/99) (54)	Mm ³	197,8	209,1	229,5	9,8
		41,0 % di (51)	42,4 % di (51)	45,0 % di (51)	
bilancio idrico rete non potabile di Roma					
acqua non potabile prelevata dall'ambiente (55)	Mm ³	25,2	25,9	24,6	-5,0
da fiume Tevere trattata (Impianto Grottarossa)	Mm ³	0,7	4,7	9,2	95,7
da sorgenti	Mm ³	9,9	9,8	4,2	-57,1
potabile immessa in rete non potabile	Mm ³	14,6	11,4	11,2	-1,8
acqua non potabile erogata al Comune di Roma (56)	Mm ³	14,0	13,2	12,0	-9,1
acqua non potabile erogata ad altri Comuni (57)	Mm ³	0,03	0,03	0,01	-66,7
Acea Ato 2 per ATO 2 – Lazio centrale (Roma + comuni acquisiti al 31.12.2016)					
acqua potabile prelevata dall'ambiente (58)	Mm ³	722,2	735,6	756,4	2,8
da lago di Bracciano potabilizzata	Mm ³	19,8	36,7	32,0	-12,8
da pozzi	Mm ³	84,4	92,4	92,4	-
da sorgenti	Mm ³	612,1	601,0	626,7	4,3
da altri sistemi acquedottistici	Mm ³	5,9	5,5	5,3	-3,6
acqua potabile ceduta ad altri sistemi di acquedotto (59)	Mm ³	38,6	35,7	36,8	3,1
acqua potabile immessa in rete non potabile (60)	Mm ³	14,6	11,4	11,2	-1,8
acqua potabile restituita all'ambiente / volumi tecnici di esercizio (61)	Mm ³	55,9	58,9	62,6	11,4
totale acqua potabile erogata nella rete ATO 2 (63)	Mm³	363,8	362,8	364,0	0,3
valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97 e in conformità con quanto richiesto dall'AEEGSI					
perdite globali (grandezza A17 DM 99/97) (64)	Mm ³	286,3	300,9	317,1	5,4
perdite reali (grandezza A13+A15) (65)	Mm ³	279,4	290,8	307,1	5,6
		(45,6 % di 62)	(46,6 % di 62)	(47,6 % di 62)	

⁴ In particolare, per Acea Ato 2 ed Acea Ato 5, i dati 2015 e 2016 sono valutati secondo i criteri di calcolo forniti dalla Determina n. 5/2016 dell'AEEGSI, mentre per il 2014 secondo la Determina n. 1/2016. I dati 2014 non sono pertanto direttamente confrontabili.

BILANCIO IDRICO DELLE SOCIETÀ OPERATIVE NEL LAZIO	u. m.	2014	2015	2016	2016/2015
Acea Ato 5 per ATO 5 – Lazio meridionale - Frosinone (85 comuni)					
acqua potabile prelevata dall'ambiente (66)	Mm ³	109,9	107,7	107,4	-0,3
da pozzi	Mm ³	60,2	60,2	73,0	21,3
da sorgenti	Mm ³	49,7	47,5	34,4	-27,6
acqua potabile immessa in rete (67)	Mm ³	105,4	103,3	96,5	-6,6
acqua potabile erogata (68)	Mm ³	22,0	27,0	27,0	0,0
valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97 e in conformità con quanto richiesto dall'AEEGSI					
perdite globali (grandezza A17 DM 99/97) (69)	Mm ³	80,6	75,0	72,8	-2,9
perdite reali (dal 2014: grandezza A13+A15 DM 99/97) (70)	Mm ³	65,2	69,6	64,4	-7,5
		(61,9% di 67)	(67,4% di 67)	(66,7% di 67)	

TOTALE ACQUA REFLUA TRATTATA DALLE SOCIETÀ DEL GRUPPO IN ITALIA – DATO RIASSUNTIVO	u. m.	2014	2015	2016	2016/2015
dati riassuntivi					
acque reflue trattate nei principali depuratori delle società del Gruppo in Italia (71)	Mm ³	940,7	895,9	872,7	-2,6

ACQUA REFLUA TRATTATA DA ACEA ATO 2	u. m.	2014	2015	2016	2016/2015
acque reflue trattate nei principali depuratori (72)	Mm ³	563,8	528,1	514,3	-2,7
Roma Sud	Mm ³	329,6	296,7	288,1	-3,0
Roma Nord	Mm ³	95,6	96,5	95,7	-0,8
Roma Est	Mm ³	98,4	96,1	94,8	-1,4
Roma Ostia	Mm ³	27,0	26,6	24,9	-6,8
CoBIS	Mm ³	8,8	7,5	6,7	-11,9
Fregene	Mm ³	4,4	4,7	4,1	-14,6
altro – comune di Roma	Mm ³	13,5	16,0	14,8	-7,5
altro – esterni al comune di Roma	Mm ³	74,3	79,0	66,1	-16,3
totale acque reflue trattate da Acea Ato 2 (73)	Mm ³	651,6	623,1	595,2	-4,5

ACQUA REFLUA TRATTATA DA ACEA ATO 5	u. m.	2014	2015	2016	2016/2015
acque reflue trattate nei principali depuratori (74)	Mm ³	26,6	27,0	26,7	-1,1

DETERMINAZIONI ANALITICHE SU ACQUE POTABILI E SU ACQUE REFLUE NEL GRUPPO IN ITALIA (*)	u. m.	2014	2015	2016	2016/2015
dati riassuntivi					

determinazioni analitiche su acque potabili totali Gruppo (75)	n.	1.234.161	1.147.716	1.188.656	3,6
determinazioni analitiche su acque reflue totali Gruppo (76)	n.	462.118	486.425	448.123	-7,9

DETERMINAZIONI ANALITICHE ACEA ATO 2	u. m.	2014	2015	2016	2016/2015
determinazioni analitiche su acque potabili Ato 2	n.	342.141	359.090	370.720	3,2
determinazioni analitiche su acque reflue Ato 2	n.	181.940	191.552	151.446	-20,9

DETERMINAZIONI ANALITICHE ACEA ATO 5	u. m.	2014	2015	2016	2016/2015
determinazioni analitiche su acque potabili Ato 5	n.	71.842	83.910	85.500	1,9
determinazioni analitiche su acque reflue Ato 5	n.	24.611	21.681	31.258	44,2

(*) Il numero comprende sia le determinazioni eseguite autonomamente da ciascuna Società, sia quelle effettuate dalla società in house Acea Elabori. Alcuni dati del biennio precedente sono stati rettificati.

LE RISORSE UTILIZZATE - AREA ENERGIA

I dati sulle risorse utilizzate si riferiscono ad Acea Produzione (AP) (100% Acea SpA), Acea Ambiente - termovalorizzazione (100% Acea SpA) e Areti (100% Acea SpA).

GENERAZIONE, TRASPORTO E VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E CALORE, ILLUMINAZIONE PUBBLICA		u. m.	2014	2015	2016	Δ% 2016/2015
gas naturale						
generazione elettrica e calore (77) = (78+79)	Nm ³ x 1.000	15.093	14.853	14.849	0,0	
produzione termoelettrica e calore AP (78)	Nm ³ x 1.000	11.063	11.363	11.314	-0,4	
Tor di Valle caldaie ausiliarie- per teleriscaldamento	Nm ³ x 1.000	7.306	7.247	7.958	9,8	
Tor di Valle cogenerazione	Nm ³ x 1.000	3.757	4.116	3.357	-18,4	
Tor di Valle ciclo combinato	Nm ³ x 1.000	0	0	0	-	
termovalorizzazione (79)	Nm ³ x 1.000	4.030	3.490	3.535	1,3	
impianto di termovalorizzazione di San Vittore del Lazio	Nm ³ x 1.000	2.711	2.109	2.816	33,5	
impianto di termovalorizzazione di Terni	Nm ³ x 1.000	1.319	1.381	719	-47,9	
gasolio per generazione termoelettrica						
produzione termoelettrica e impianto di Terni (80)	l x 1.000	106	757	564	-25,5	
centrale Montemartini	l x 1.000	46	748	492	-34,2	
impianto di Terni	l x 1.000	60	9	72	749,4	
CSS (Combustibile Solido Secondario da rifiuti) termovalorizzato						
impianto di termovalorizzazione di San Vittore del Lazio (81)	t x 1.000	224.336	239.871	281.917	17,5	
pulper di cartiera termovalorizzato						
impianto di termovalorizzazione di Terni (82)	t x 1.000	99.397	99.892	99.768	-0,1	
acqua						
derivazione per produzione idroelettrica (83)	Mm ³	4.222,16	3.514,77	3.176,99	-9,6	
acqua di processo (84)	Mm ³	0,1067	0,1179	0,1395	18,3	
acqua usi civili/sanitari (85)	Mm ³	0,2818	0,2770	0,3078	11,1	
materiali vari						
olio minerale dielettrico in esercizio (86)	t	9.706	9.885	9.871	-0,1	
olio minerale dielettrico-reintegri	t	3,26	3,21	2,74	22,9	
SF ₆ in esercizio (87)	t	29,53	29,64	29,75	0,4	
SF ₆ -reintegri	t	0,7	0,6	0,7	16,7	
fluidi refrigeranti (tipo HCFC) in esercizio (88)	t	1,32	1,27	1,33	4,7	
fluidi refrigeranti (tipo HCFC)-reintegri	t	0,005	0,008	0,000	-	
chemical vari (89)	kg	7.250.060	7.993.950	8.351.458	4,5	
correttore di acidità	kg	60	60	120	100	
cloruro di sodio	kg	55.500	53.000	93.000	75,5	
idrossido di sodio (soda caustica)	kg	100.710	105.410	106.938	1,4	
ipoclorito di sodio	kg	360	420	0,0	-	
bicarbonato di sodio	kg	6.165.570	6.731.810	7.007.300	4,1	
acido cloridrico	kg	99.810	109.310	11.760	2,2	
soluzione ammoniacale	kg	567.730	655.440	725.340	10,7	
carbone attivo	kg	260.320	338.500	307.000	30,0	
oli e grassi / lubrificanti vari (90)	kg	5.117	6.332	1.098	-82,7	
energia elettrica						
consumi per distribuzione elettrica (91) = (25)	GWh	673,59	690,62	699,58	1,3	
consumi per produzione elettrica (92) = (1)-(2)	GWh	51,80	55,00	55,55	1,0	
consumi per uffici (50% dell'energia elettrica consumata dalla Capogruppo) (93)	GWh	4,61	5,10	4,96	-2,7	
altri usi propri (94)	GWh	29,80	30,05	32,45	8,0	
totale (95) = (91+92+93+94)	GWh	759,80	780,77	792,55	1,5	
illuminazione pubblica						
consumi per illuminazione pubblica (96)	GWh	185,93	167,34	167,85 (*)	0,3	

(*) L'andamento dei consumi non presenta riduzioni rispetto al 2015, pur a fronte della sostituzione di circa 70.000 lampade con tecnologia LED, poiché le attività di sostituzione massiva si sono concentrate nell'ultima parte dell'anno; i benefici, pertanto, saranno apprezzabili nel corso del 2017.

LE RISORSE UTILIZZATE - AREA AMBIENTE

I dati sulle risorse utilizzate si riferiscono ai tre impianti di compostaggio (quello ubicato ad Aprilia già in Kyklos, e i due ubicati, rispettivamente, a Monterotondo Marittimo e Sabaudia già in Solemme) e all'impianto di gestione rifiuti di Orvieto, tutti da dicembre 2016 in Acea Ambiente e al 100% Acea SpA. Si ricorda che, a seguito di un grave incidente avvenuto presso l'impianto di compostaggio di Aprilia, dal 30 luglio 2014 quest'ultimo è stato posto sotto sequestro giudiziario, impedendo ulteriori conferimenti, sino a fine dicembre 2015. L'impianto di Orvieto, dopo la forte riduzione delle attività a causa del revamping (gennaio-novembre 2015), ha ripreso pieno regime da gennaio 2016.

SMALTIMENTO RIFIUTI IN DISCARICA - IMPIANTO DI ORVIETO	u. m.	2014	2015	2016	Δ%
acqua di processo (97)	m ³	1.241	2.468	3.425	38,8
chemical vari (98)	l	7.000	1.916	8.081	-
energia elettrica (99)	GWh	0,800	0,600	3,557	-
gasolio (100)	l	254.744	262.618	249.422	-5,0
acqua usi civili /sanitari (101)	m ³	1.292	1.353	4.227	-

PRODUZIONE DI COMPOST	u. m.	2014	2015	2016	Δ%
acqua di processo (impianti di compostaggio di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia) (102)	m ³	0	0	0	-
chemical vari (impianti di compostaggio di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia) (103)	t	109,31	53,20	70,83	33,1
solfato di alluminio, polielettrolita, quarzite	t			10,46	-
idrossido di sodio		4,82	0,00	0,00	-
ipoclorito	t	8,40	6,20	3,65	-41,1
Acido solforico	t	96,09	47,00	62,68	33,4
energia elettrica (impianti di compostaggio di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia) (104)	GWh	2,620	1,551	1,924	24,0
gasolio (impianti di compostaggio di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia) (105)	l x 1.000	85,90	91,60	127,50	39,2

LE RISORSE UTILIZZATE - AREA IDRICA

I dati si riferiscono alle società idriche del Gruppo: Acea Ato 2, Acea Ato 5.

CAPTAZIONE, ADDUZIONE E DISTRIBUZIONE IDRICA POTABILE E NON POTABILE	u. m.	2014	2015	2016	Δ%
					2016/2015
materiali vari e risorse naturali					
reattivi per potabilizzazione e disinfezione (106)	t	1.819,00	2.367,70	2.877,00	21,5
reattivi per analisi chimiche (107)	t	1,50	1,50	1,40	-3,3
gas per analisi chimiche (108)	MNm ³	5,01	5,24	5,26	0,4
fluidi refrigeranti (tipo HCFC) in esercizio (109)	t	1,32	1,27	1,33	4,7
fluidi refrigeranti (tipo HCFC)-reintegri	t	0,005	0,008	0,000	-
energia elettrica					
impianti sollevamento idrico (110)	GWh	193,15	220,31	233,88	6,2
uffici/usi propri (50% energia consumata dalla Capogruppo) (111) = (93)	GWh	4,61	5,10	4,96	-2,7
laboratorio chimico (112)	GWh	1,09	1,23	1,12	-8,9
totale energia elettrica consumata (113) = (110+111+112)	GWh	198,85	226,64	239,97	5,9
acqua potabile					
usi civili/sanitari (114)	Mm ³	1,32	1,63	1,63	-
uffici (50% dell'acqua potabile consumata dalla Capogruppo) (115)	Mm ³	0,13	0,13	0,19	46,2
totale acqua potabile consumata (116) =(114+115)	Mm³	1,45	1,76	1,81	2,8
DEPURAZIONE ACQUE REFLUE					
materiali vari e risorse naturali	u. m.	2014	2015	2016	Δ%
reattivi per depurazione acque reflue (117)	t	6.534	6.690	6.389	-4,5
polielettolita per disidratazione fanghi	t	1.222	1.257	1.678	33,5
ipoclorito di sodio per disinfezione finale	t	3.042	3.027	2.575	-14,9
cloruro ferrico per disidratazione fanghi	t	568	642	85	-86,8
acido peracetico	t	1.667	1.729	1.865	7,9
altro (antischiuma, ecc.)	t	35	35	186	430
olio e grasso (117 bis)	t	nd	4,9	5,4	9,5
energia elettrica					
fognatura e depurazione (118)	GWh	191,6	192,4	188,2	-2,2

I COMBUSTIBILI UTILIZZATI DALLE SOCIETÀ DEL GRUPPO PER AUTOTRAZIONE E RISCALDAMENTO

I dati relativi al Parco auto si riferiscono alle principali società del Gruppo: Acea Ato 2, Acea Ato 5, Areti, Acea SpA, Acea Elabori, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Produzione, Acea Energia.

I dati relativi al riscaldamento si riferiscono ad Acea SpA, Acea Ato 2, Areti e Acea Produzione.

TIPOLOGIA DI COMBUSTIBILE	u. m.	2014	2015	2016	Δ%
					2016/2015
autotrazione (parco auto Gruppo) (*)					
benzina (119)	l x 1.000	406,0	290,4	157,1	-45,8
gasolio (120)	l x 1.000	984,5	1.189,8	1.711,4	43,8
riscaldamento					
gasolio (121)	l x 1.000	10,8	2,3	4,5	95,7
metano (122)	Nm ³ x 1000	488,5	766,4	463,0	-39,6
GPL (123)	l x 1.000	23,9	34,3	32,8	-4,4

(*) I dati 2015 riferiti all'autoparco sono stati aggiornati rispetto al pubblicato. I dati 2016 risentono del modello WFM – si veda Nota integrativa.

I RILASCI E GLI SCARTI - AREA ENERGIA

I dati sui rilasci e scarti si riferiscono ad Acea Produzione (AP), agli impianti di termovalorizzazione di Acea Ambiente e ad Areti.

EMISSIONI IN ATMOSFERA	u. m.	2014	2015	2016	2016/2015
CO₂ (124) = (125 + 126 + 127) (*)	t	267.759	260.670	272.295	4,5
Acea Produzione (125)(*)	t	23.843	25.440	24.610	-3,3
Areti - da SF ₆ (126)	t	16.188	12.540	14.820	18,2
termovalorizzazione (127)	t	227.728	222.690	232.865	4,6
NO_x (128) = (129 + 130)	t	177,12	190,86	171,13	-10,3
Acea Produzione (129)	t	40,05	55,20	46,88	-15,1
termovalorizzazione (130)	t	137,07	135,66	124,25	-8,4
CO (131) = (132 + 133)	t	6,81	6,75	6,28	-6,9
Acea Produzione (132)	t	2,15	3,61	3,56	-1,4
termovalorizzazione (133)	t	4,66	3,14	2,72	-13,3
SO₂ (134) = (135 + 136)	t	0,20	0,22	0,28	26,1
Acea Produzione (135)	t	0,00	0,03	0,02	-33,3
termovalorizzazione (136)	t	0,20	0,19	0,26	35,4
polveri (137) = (138 + 139)	t	0,50	0,32	0,55	74,4
Acea Produzione (138)	t	0,01	0,04	0,03	-25,0
termovalorizzazione (139)	t	0,49	0,28	0,52	88,8
HCl	t	2,45	2,65	3,00	13,4
termovalorizzazione	t	2,45	2,65	3,00	13,4
HF	t	0,18	0,20	0,09	-55,0
termovalorizzazione	t	0,18	0,20	0,09	-55,0
Carbonio Organico	t	1,31	1,79	1,40	-21,6
termovalorizzazione	t	1,31	1,79	1,40	-21,6

ALTRI RILASCI E SCARTI	u. m.	2014	2015	2016	2016/2015
acque reflue trattate (140)	Mm ³	0,0008	0,0006	0,0002	-66,7
acqua per raffreddamento restituita (141)	Mm ³	0,000	0,000	0,000	-
campi elettrici a 50 Hz	kV	monitorato impegno a mantenere il valore al di sotto del limite di legge			
campi magnetici a 50 Hz	µT	monitorato impegno a mantenere il valore al di sotto del limite di legge			
rumore	dB	monitorato impegno a mantenere il valore al di sotto del limite di legge			
flussi luminosi dispersi	Mlumen	monitorato impegno a progettare gli impianti per limitare al massimo il valore di emissione disperso verso il cielo			

RIFIUTI (D. LGS. N. 152/06)	u. m.	2014	2015	2016	2016/2015
rifiuti pericolosi - esclusa area termovalorizzazione (142)	t	1.594,57	1.254,34	324,17	-74,2
produzione propria area energia (*)	t	1.593,40	1.252,80	323,58	-74,2
quota parte per le attività svolte dalla capogruppo (**)	t	1,17	1,54	0,59	-61,7
rifiuti pericolosi da termovalorizzazione (143) (***)	t	47.158,90	54.405,71	73.035,04	34,2
rifiuti non pericolosi esclusa area termovalorizzazione (144)	t	870,46	958,34	947,23	-1,2
produzione propria area energia (*)	t	844,40	920,50	902,71	-1,9
quota parte per le attività svolte dalla capogruppo (**)	t	26,06	37,84	44,52	17,7
rifiuti non pericolosi da termovalorizzazione (145)	t	13.720,30	8.011,30	7.301,94	-7,9

(*) I dati di Acea Produzione sono stimati e non includono due centrali idroelettriche (G. Ferraris Mandela e A. Volta Castel Madama), che tuttavia, sui rifiuti 2015 avevano una minima incidenza.

(**) Il 50% dei rifiuti prodotti dalla capogruppo.

(***) Nel 2016, 1.195 tonnellate di rifiuti pericolosi (CER 190111) ovvero il 2,5% delle ceneri pesanti prodotte nell'impianto di San Vittore del Lazio (FR), è stato inviato a impianti in Germania, a recupero.

I RILASCI E GLI SCARTI - AREA AMBIENTE

I dati si riferiscono ai tre impianti di compostaggio (quello ubicato ad Aprilia già in Kyklos, e i due ubicati, rispettivamente, a Monterotondo Marittimo e Sabaudia già in Solemme,) e all'impianto di gestione rifiuti di Orvieto (100% Acea SpA), tutti da dicembre 2016 in Acea Ambiente.

Si ricorda che, a seguito di un grave incidente avvenuto presso l'impianto di compostaggio di Aprilia, e del conseguente sequestro giudiziario (dal 30 luglio 2014 a dicembre 2015), i conferimenti presso l'impianto sono ripartiti da gennaio 2016. L'impianto di Orvieto (TR), dopo la forte riduzione delle attività a causa del revamping (gennaio-novembre 2015), ha ripreso pieno regime da gennaio 2016.

RIFIUTI (D. LGS. N. 152/06)	u. m.	2014	2015	2016	2016/2015
rifiuti pericolosi - impianti di compostaggio di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia incluso percolato (146)	t	48,90	847,66	562,12	-33,7
rifiuti non pericolosi impianti di compostaggio di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia incluso percolato (147)	t	15.265,93	5.676,57	16.448,62	189,8
rifiuti pericolosi Impianto di Orvieto (148)	t	1,4	1,0	9,7	-
rifiuti non pericolosi Impianto di Orvieto incluso percolato (149)	t	21.634,00	18.641,32	20.193,18	8,3
EMISSIONI IN ATMOSFERA - impianto di Aprilia	u. m.	2014	2015	2016	2016/2015
polveri (150)	t	11,15	2,58	0,68	-73,6
composti organici totali (COT) (151)	t	5,98	≤9,64	0,28	-
ammoniaca (152)	t	6,23	≤0,58	0,80	-
sostanze inorganiche volatili (SIV) (153)	t	1,32	≤4,05	2,42	-

I RILASCI E GLI SCARTI - AREA IDRICA

I dati si riferiscono alle società idriche Acea Ato 2 e Acea Ato 5.

RIFIUTI PRODOTTI	u. m.	2014	2015	2016	2016/2015
rifiuti specifici da depurazione acque reflue					
fanghi di depurazione totali (154) = (155+156)	t	158.921	151.197	136.045	-10,0%
fanghi di depurazione Acea Ato 2 (155)	t	150.533	139.341	122.947	-11,8
fanghi di depurazione Acea Ato 5 (156)	t	8.388	11.856	13.098	10,5
sabbia e grigliati totali da depurazione (157)	t	11.375	28.917	10.933	-62,2
sabbia e grigliati Acea Ato 2 (158)	t	11.282	28.733 (*)	10.813	-62,4
sabbia e grigliati Acea Ato 5 (159)	t	93	184	120	-34,8
rifiuti (ex D. Lgs. n.152/06)					
rifiuti pericolosi totali (160) = (161+162+163)	t	119,0	81,1	114,0	40,7
produzione Acea Ato 2 e Acea Elabori (161)	t	117,1	79,1	113,4	43,5
produzione Acea Ato 5 (162)	t	0,8	0,5	0,02	-96,0
quota parte per le attività svolte dalla capogruppo (163) (**)	t	1,2	1,5	0,6	-60,0
rifiuti non pericolosi totali (164) = (165+166+167+168)	t	7.466,9	7.166,2	19.101,5	166,5
produzione Acea Ato 2 e Acea Elabori (165)	t	372,8	367,5	338,8	-7,8
produzione Acea Ato 5 (166)	t	7.027,0	6.570	18.492,0	181,5
quota parte per le attività svolte dalla capogruppo (167) (**)	t	26,1	37,8	44,5	17,6
inerti (168)	t	41,0	191,3	226,2	18,2
altri rilasci e scarti					
rumore	dB			monitorato	
				Impegno a mantenere il valore al di sotto del limite di legge	
odori				monitorato	
				Impegno a mantenere il valore al di sotto del limite di percezione nelle zone adiacenti ai depuratori	

(*) Voce rettificata dopo aver ottenuto il dato consolidato.

(**) 50% dei rifiuti prodotti dalla capogruppo.

LE EMISSIONI DA AUTOTRAZIONE E CONDIZIONAMENTO

I dati relativi al Parco auto si riferiscono alle principali società del Gruppo: Acea Ato 2, Acea Ato 5, Areti, Acea Spa, Acea Elabori, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Energia, Acea Produzione.

I dati 2015 e 2016 non sono confrontabili con i dati 2014 in quanto nell'arco del 2016 è stato raffinato il metodo di stima delle emissioni.

I dati relativi al riscaldamento si riferiscono ad Acea SpA, Acea Ato 2, Areti e Acea Produzione.

SOCIETÀ DEL GRUPPO	u. m.	2014	2015	2016	Δ%
autotrazione (*)					
CO ₂ (169)	t	3.537,7	3.815,7	4.890,6	28,2
NO _x (170)	t	8,2	11,7	15,8	35,0
CO (171)	t	20,5	11,7	7,4	-36,8
SO ₂ (172)	t	n.d.	n.d.	n.d.	-
riscaldamento					
CO ₂ (173)	t	1.368	1.644	1.018	-38,1

(*) I dati autoparco 2014 e 2015 sono stati ricalcolati rispetto a quanto pubblicato - si veda la Nota integrativa per i dettagli.

LE PERFORMANCE DI SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE AREA ENERGIA

Principali indicatori di performance ambientale (Key Performance Indicators).

INDICATORE	u. m.	2014	2015	2016
energia utilizzata per i processi				
A consumi nella distribuzione elettrica	TJoules (GWh)	1.332,4 (370,1)	1.341,8 (373,0)	1.283,8 (373,0)
B consumi nella produzione elettrica (dato 92)	TJoules (GWh)	186,5 (51,80)	197,1 (54,72)	200,0 (55,55)
C calore perduto nella rete di telerisc. (dato 20)	TJoules (GWh)	68,0 (18,9)	28,7 (7,98)	86,2 (23,95)
D consumi per illuminazione pubblica (dato 96)	TJoules (GWh)	669,3 (185,93)	602,42 (167,34)	604,26 (167,85)
E consumi Area Ambiente (99+104)	TJoules (GWh)	12,6 (3,5)	7,9 (2,2)	19,8 (5,5)
F distribuzione idrica (dato 113 – 111)	TJoules (GWh)	699,5 (194,3)	797,4 (221,5)	846,0 (235,0)
G depurazione acque (dato 118)	TJoules (GWh)	689,8 (191,6)	692,6 (192,4)	677,5 (188,2)
H energia elettrica per uffici (dato 93 + 111)	TJoules (GWh)	33,12 (9,2)	36,7 (10,2)	35,75 (9,93)
I consumi per riscaldamento uffici	TJoules (GWh)	19,1 (5,3)	29,2 (8,1)	18,1 (5,0)
L mobilità (dato 119 + 120)	TJoules (GWh)	48,4 (13,4)	48,4 (13,4)	66,5 (18,5)
consumi indiretti + consumi da mobilità + riscaldamento				
M perdite di energia nella conversione da fonte primaria ad energia elettrica	TJoules (GWh)	3.758,7 (1.044,1)	3.782,2 (1.050,8)	3.837,9 (1.066,1)
consumo totale di energia (somma A : M)	TJoules (GWh)	8.251,1 (2.331,8)	8.669,7 (2.459,1)	9.232,30 (2.564,5)

INDICATORE	u. m.	2014	2015	2016
EMISSIONI, EFFLUENTI E RIFIUTI				
emissioni di gas ad effetto serra (CO ₂) (dato (124 + 169 + 173)	t	272.178	266.129	278.204
Emissioni di SO₂ NO_x e altri gas significativi per tipo				
NO _x (dato 128 + 170)	t	185,32	202,56	186,93
CO (dato 131 + 171)	t	27,31	18,45	13,68
SO ₂ (dato 134 + 172)	t	0,20	0,22	0,28
indicatori di emissione/produzione Acea (Acea Produzione e Acea Ambiente – termovalorizzazione)				
NO _x /produzione termoelettrica	g/kWh	1,10	1,12	0,97
CO ₂ /produzione termoelettrica	g/kWh	846	776	764
CO ₂ /produzione totale linda	g/kWh	311,4	316,9	346,8
SO ₂ /produzione termoelettrica	g/kWh	0,0	0,0	0,0
PRODOTTI E SERVIZI: ENERGIA ELETTRICA				
rendimento del processo di produzione elettrica di Acea Produzione (*)				
rendimento medio lordo produzione termoelettrica (calcolo 1)	%	25,7	25,8	25,0
Centrale Tor di Valle (cogenerazione solo rendimento elettrico)	%	25,8	26,0	25,2
Centrale Montemartini	%	11,3	24,9	24,2
rendimento medio lordo produzione termoelettrica inclusa energia termica recuperata (calcolo 2)	%	63,6	59,6	57,6
rendimento medio lordo produzione idroelettrica (calcolo 3)	%	81,2	80,5	81,9
rendimento medio lordo produzione globale (calcolo 4)	%	80,1	79,1	80,5
rendimento medio lordo produzione globale inclusa energia termica recuperata (calcolo 5)	%	80,7	79,8	81,1
rendimento del processo di produzione elettrica - impianti termovalorizzazione				
San Vittore del Lazio				
CSS termovalorizzato/energia prodotta linda-San Vittore	kt/GWh	1,094	1,064	1,157
rendimento lordo conversione CSS in energia elettrica (calcolo 6)	kWh /kg CSS	0,91	0,94	0,86
rendimento elettrico (calcolo 7)	%	20,0	19,5	19,6
rifiuti totali prodotti /ore lavorate	t/h	2,66	2,74	3,55
Terni				
rendimento lordo conversione pulper in energia elettrica (calcolo 8)	kWh /kg pulper	0,82	0,82	0,83
rendimento elettrico (calcolo 9)	%	18,3	18,1	16,5
rifiuti totali prodotti /ore lavorate	t/h	2,2	2,0	2,0
rendimento del processo di produzione elettrica - fotovoltaico				
efficienza media moduli fotovoltaici	%	14,0	14,0	14,0
altri indicatori (territorio, illuminazione pubblica, controlli, perdite)				
tutela del territorio				
(lunghezza totale linee AT in cavo / (lunghezza linee AT aeree + in cavo x 100	%	42,42	42,53	43,09
efficienza luminosa illuminazione pubblica (dato 31 / dato 96)	Lumen/kWh	18,2	20,2	16,4
rendimento medio lampade installate (dato 31 / potenza elettrica)	Lumen/W (40.069 kW)	84,3 (39.759 kW)	84,9 (32.641 kW)	84,3
consumo specifico per lampada (dato 96 / n. lampade)	kWh/n. lampade (217.688)	854,11 (220.175)	760,03 (220.474)	761,31
percentuale di strade illuminate (**)	% (km di strade illuminate/km strade totali) (6.107/7.110)	85,9 (6.156/7.110)	86,6 (6.165/7.110)	86,7
n. controlli di esercizio e laboratorio/GWh energia elettrica netta venduta (dato 32) / (dato 29)	n./GWh	0,13	0,13	0,15
reintegri di SF ₆ /km rete di distribuzione di energia elettrica	kg/km	0,0231	0,0197	0,0211
perdite totali di energia elettrica (dato 25) / (dato 24) (***)	% energia richiesta	6,1	6,2	6,5

(*) I dati di rendimento nella generazione termoelettrica, calcolati secondo le modalità descritte prima della Nota integrativa alla fine del documento, risentono fortemente del basso livello di produzione registrato anche nel 2016 presso la centrale a ciclo combinato di Tor di Valle. Devono quindi essere valutati con cautela in quanto non rispondenti ai valori tipici delle tecnologie impiantistiche utilizzate.

(**) Si tratta di una stima.

(***) Le perdite totali di energia elettrica includono: le perdite di trasformazione, le perdite di trasporto e le perdite commerciali, queste ultime dovute alle frodi e alle errate misurazioni.

LE PERFORMANCE DI SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE AREA IDRICA

Principali indicatori di performance ambientale (Key Performance Indicators).
Perimetro: Acea Ato 2 e Acea Ato 5.

INDICATORE	u. m.	2014	2015	2016
carbon footprint				
SERVIZIO IDRICO IN ITALIA				
totale CO ₂ /m ³ di acqua erogata (servizio idrico integrato) (*)	kgCO ₂ /m ³	0,40	0,39	0,39
CO ₂ /m ³ di acqua erogata (processo distribuzione idrica)	kgCO ₂ /m ³	0,20	0,21	0,22
CO ₂ /m ³ di acqua trattata (processo depurazione)	kgCO ₂ /m ³	0,11	0,11	0,11
SERVIZIO ACQUA POTABILE				
parametri di valutazione secondo DM n. 99/97 e in conformità con quanto richiesto dall'AEEGSI				
rete di Acea Ato 2				
rendimento primario (R1): (dato 63) / (dato 62)	%	59,3	57,6	56,4
rendimento al consumo (R2): (dato 63 + A 11) / (dato 62)	%	61,3	59,6	58,7
A 11 = 14,90 Mm ³ per il 2016				
rendimento netto (R3): (dato 63 + A 11 + A 12) / (dato 62)	%	61,0	59,8	58,9
A 12 = 1,56 Mm ³ per il 2016				
rete "storica" (Roma + Fiumicino)				
rendimento primario (R1) rete "storica": (dato 52) / (dato 51)	%	57,5	55,6	53,1
rendimento al consumo (R2): (dato 52+ A 11) / (dato 51)	%	59,9	57,7	55,4
A 11 = 11,76 Mm ³ per il 2016				
rendimento netto (R3): (dato 52 + A 11 + A 12) / (dato 51)	%	57,9	58,0	55,7
A 12 = 1,3 Mm ³ per il 2016				
PRODOTTO: ACQUA POTABILE				
rete di Acea Ato 2				
indice lineare delle perdite globali in distribuzione (secondo DM n. 99/97: A 17 / km rete)	m ³ x1.000/km (11.006,9 km)	25,3	26,0	28,5
(dato 64) / (km rete incluse diramazioni utenze Roma e Fiumicino)		(11.346,3 km)		(11.117 km)
indice lineare delle perdite reali in distribuzione (secondo il DM n. 99/97 e provvedimenti AEEGSI : (A15+A13) / km rete)	m ³ x1.000/km (11.006,9 km)	24,0	25,6	27,6
(dato 65) / (km rete incluse diramazioni utenze Roma e Fiumicino)		(11.346,3 km)		(11.117 km)
consumo specifico di energia elettrica per rete idrica (consumo energia rete di Acea Ato 2) / (dato 62)	kWh/m ³	0,221	0,250	0,267
intensità dei controlli su acqua potabile distribuita (dato 75 -acque potabili Acea Ato 2) / (dato 62)	n./Mm ³	558	570	574
indice di additivazione acqua potabile (dato 106 - rete di Acea Ato 2) / (dato 62)	g/m ³	2,5	3,3	4,0
rete "storica" (Roma + Fiumicino)				
indice lineare delle perdite globali in distribuzione (secondo DM n. 99/97: A17 / km rete) (dato 53) / (km rete)	m ³ x1.000 / km (7.310,9 km)	27,9	29,6	37,7
indice lineare delle perdite reali in distribuzione (secondo il DM n. 99/97 e provvedimenti AEEGSI: (A15 + A13)/ km rete) (dato 54) / (km rete)	m ³ x 1.000 /km (7.310,9 km)	26,3	28,5	36,4
(dato 54) / (km rete incluse diramazioni utenze Roma e Fiumicino)		(7.324,4 km)		(6.300 km)
consumo specifico di energia elettrica per rete idrica (consumo energia rete di Acea Ato 5) / (dato 67)	kWh/m ³	0,554	0,597	0,634
intensità dei controlli su acqua potabile distribuita (dato 75 -acque potabili Acea Ato 5) / (dato 67)	n./Mm ³	682	812	886
indice di additivazione acqua potabile (dato 106 - rete di Acea Ato 5) / (dato 67)	g/m ³	2,5	2,9	2,7

INDICATORE	u. m.	2014	2015	2016
SERVIZIO: DEPURAZIONE ACQUE REFLUE				
Acea Ato 2				
fanghi smaltiti (dato 155)	t	150.533	139.341	122.947
sabbia e grigliati rimossi (dato 158)	t	11.282	28.733	10.813
COD ingresso	t	152.994	163.451	198.946
COD rimosso	t	122.976	143.709	180.755
efficienza di rimozione COD	%	80	88	91
SST ingresso	t	89.887	113.971	121.876
SST rimosso	t	74.243	103.959	113.284
efficienza di rimozione SST	%	83	91	93
totale N ingresso (come NH ₄ ⁺ +NO ₂ ⁻ +NO ₃ ⁻ + organico)	t	nd	n.d	22.870
totale N rimosso	t	nd	n.d	17.365
efficienza di rimozione N	%	nd	n.d	76
P ingresso	t	nd	2.865	2.389
P rimosso	t	nd	1.714	1.383
efficienza di rimozione P (PO ₄ ⁻³)	%	nd	64	58
indice di additivazione Acea Ato 2	g/m ³	9,06	9,67	9,82
consumo specifico di energia elettrica per processo depurazione Acea Ato 2	kWh/m ³	0,270	0,282	0,288
Acea Ato 5				
fanghi smaltiti (dato 156)	t	8.388	11.856	13.098
sabbia e grigliati rimossi (dato 159)	t	93	184	120
COD ingresso	t	nd	7.020	9.012
COD rimosso	t	nd	5.805	7.000
% di rimozione COD	%	84	81	78
% di rimozione SST	%	81	80	82
% di rimozione N (NH ₄ ⁺)	%	84	85	89
% di rimozione P (PO ₄ ⁻³)	%	86	66	44
indice di additivazione Acea Ato 5	g/m ³	23,73	24,56	20,40
consumo specifico di energia elettrica per processo depurazione Acea Ato 5	kWh/m ³	0,595	0,619	0,620
CONFORMITÀ				
penalità pagate per non conformità rispetto a regole/accordi di carattere ambientale (**)	euro	91.002	75.469	414.491

(*) Emissioni definite "Scope 2", ovvero derivanti dal consumo di energia elettrica delle società idriche considerate.

(**) Penalità pagate da Acea Ato 2, Acea Ato 5, impianti di termovalorizzazione, Acea Produzione, Areti.

LE PERFORMANCE DI SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE AREA AMBIENTE

Principali indicatori di performance ambientale (Key Performance Indicators).

INDICATORE	u. m.	2014	2015	2016
rifiuti non pericolosi smaltiti in discarica/rifiuti totali in ingresso (dato 34)/(dato 33)	t/t	0,91	0,89	0,73
rifiuti smaltiti in discarica/energia consumata (dato 34)/(dato 99)	t/kWh	0,11	0,14	0,02
rifiuti smaltiti in discarica/energia consumata al netto della produzione fotovoltaica	t/kWh	0,15	0,14	0,02
compost prodotto/rifiuti in ingresso (dato 41)/(dato 38 + dato 39 + dato 40)	t/t	0,27	0,37	0,19
compost prodotto/energia elettrica consumata (dato 41)/(dato 104)	kg/kWh	5,58	4,64	4,42

DESCRIZIONE DEI CALCOLI UTILIZZATI PER LA DETERMINAZIONE DEL RENDIMENTO DI GENERAZIONE ELETTRICA

calcolo 1

$$\text{rendimento (termoelettrico)} = \frac{\text{Energia}_{\text{termoelettrica}} (\text{kWh})}{\text{Energia}_{\text{gasolio}} (\text{kWh}) + \text{Energia}_{\text{metano}} (\text{kWh})}$$

Dove:

$\text{Energia}_{\text{termoelettrica}}$ = energia elettrica linda prodotta con il ciclo termoelettrico

$\text{Energia}_{\text{gasolio}} (\text{kWh}) = \frac{\text{gasolio} (\text{l}) \times 0,835 \times \text{PCI}_g (\text{kcal/kg})}{860 (\text{kcal/kWh})}$ Energia equivalente al gasolio consumato (80)

$\text{Energia}_{\text{gasolio}} (\text{kWh}) = \frac{\text{metano} (\text{Nm}^3) \times \text{PCI}_m (\text{kcal/Nm}^3)}{860 (\text{kcal/kWh})}$ Energia equivalente al metano consumato (78)

PCI_g = 10.000 kcal/kg (potere calorifico inferiore del gasolio)

PCI_m = 8.500 kcal/Nm³ (potere calorifico inferiore del metano)

860 = coefficiente di conversione dell'energia da kcal a kWh

0,835 = peso specifico gasolio (kg/l)

NB: i poteri calorifici utilizzati per Acea Produzione sono quelli reali desunti dalle misurazioni dei fornitori di gas e gasolio.

calcolo 2

$$\text{rendimento (termoelettrico)} = \frac{\text{Energia}_{\text{termoelettrica}} (\text{kWh}) + \text{Energia}_{\text{termica}} (\text{kWh})}{\text{Energia}_{\text{gasolio}} (\text{kWh}) + \text{Energia}_{\text{metano}} (\text{kWh})}$$

$\text{Energia}_{\text{termica}}$ = Energia termica linda prodotta

$\text{Energia}_{\text{termoelettrica}}$ = Energia termoelettrica linda prodotta

$$\text{Energia}_{\text{gasolio}} (\text{kWh}) = \frac{\text{gasolio (l)} \times 0,835 \times \text{PCI}_g (\text{kcal/kg})}{860 (\text{kcal/kWh})} \quad \begin{array}{l} \text{Energia equivalente al gasolio} \\ \text{consumato (80)} \end{array}$$

$$\text{Energia}_{\text{gasolio}} (\text{kWh}) = \frac{\text{metano (Nm}^3\text{)} \times \text{PCI}_m (\text{kcal/Nm}^3)}{860 (\text{kcal/kWh})} \quad \begin{array}{l} \text{Energia equivalente al metano} \\ \text{consumato (78)} \end{array}$$

PCI_g = 10.000 kcal/kg (potere calorifico inferiore del gasolio)

PCI_m = 8.500 kcal/Nm³ (potere calorifico inferiore del metano)

860 = coefficiente di conversione dell'energia da kcal a kWh

0,835 = peso specifico gasolio (kg/l)

NB: i poteri calorifici utilizzati per Acea Produzione sono quelli reali desunti dalle misurazioni dei fornitori di gas e gasolio

calcolo 3

$$\text{rendimento (idroelettrico)} = \frac{\text{Energia}_{\text{idroelettrica}} (\text{MWh}) \times 3,6 \times 10^9}{\left[m(\text{kg}) \times 9,8 \left(\frac{m}{\text{s}^2} \right) \times h(\text{m}) \right] (\text{joule})}$$

Dove:

$3,6 \times 10^9$ = fattore di conversione dell'energia idrica da joule a MWh

m = acqua derivata per la produzione idroelettrica

9,8 = accelerazione di gravità al livello del mare

h = altezza di caduta dell'acqua (pelo libero invaso – turbina)

$\text{Energia}_{\text{idroelettrica}}$ = energia prodotta nel ciclo idroelettrico

calcolo 4

$$\frac{(E_i)}{(E_i + E_t)} \times \varepsilon_i + \frac{(E_t)}{(E_i + E_t)} \times \varepsilon_t = \varepsilon_{\text{medio}}$$

Dove:

E_i = energia idroelettrica totale prodotta

E_t = energia termoelettrica totale prodotta

ε_i = rendimento idroelettrico

ε_t = rendimento termoelettrico

$\varepsilon_{\text{medio}}$ = rendimento medio della produzione

calcolo 5

$$\frac{(E_i)}{(E_i + E_t)} \times \varepsilon_i + \frac{(E_t)}{(E_i + E_t)} \times \varepsilon_t = \varepsilon_{medio}$$

Dove:

E_i = energia idroelettrica totale prodotta

E_t = somma dell'energia (termoelettrica e termica) totale prodotta

ε_i = rendimento idroelettrico

ε_t = rendimento (termoelettrico + termico)

ε_{medio} = rendimento medio della produzione

calcolo 6

$$\text{rendimento di recupero} \left(\frac{kWh}{kg} \right) = \frac{\text{Energia elettrica linda prodotta (kWh)}}{\text{CDR (kg)}}$$

Energia_{elettrica linda prodotta} (kWh) = energia elettrica linda prodotta a S. Vittore = (dato 12)

calcolo 7

$$\text{rendimento elettrico (\%)} = \frac{\text{Energia elettrica prodotta (kWh)}}{\text{Energia interna CDR (kWh)+Energia interna metano (kWh)}}$$

Dove:

Energia elettrica prodotta a S. Vittore = (dato 12)

$$\text{Energia interna metano} = \frac{\text{Sm}^3 \text{CH}_4 \times \text{PCI} \left(\frac{\text{kcal}}{\text{Sm}^3} \right)}{860 \left(\frac{\text{kcal}}{\text{kWh}} \right)}$$

PCI metano = circa 8.500 kcal/Sm³

860 = coefficiente di conversione dell'energia da kcal a kWh.

$$\text{Energia interna CSS (kWh)} = \frac{\text{CSS (kg)} \times \text{PCI} \left(\frac{\text{kcal}}{\text{kg}} \right)}{860 \left(\frac{\text{kcal}}{\text{kWh}} \right)}$$

PCI = 3.583 kcal/kg (15.000 kJ/kg) - potere calorifico inferiore medio del CSS

860 = coefficiente di conversione dell'energia da kcal a kWh

calcolo 8

$$\text{rendimento recupero} = \left(\frac{\text{kWh}}{\text{kg}} \right) = \frac{\text{energia elettrica linda prodotta a Terni (kWh)}}{\text{pulper (kg)}}$$

Energia_{elettrica} Terni (kWh) = energia elettrica prodotta = (dato 13)

calcolo 9

$$\text{rendimento} = \frac{\text{Energia elettrica prodotta (kWh)}}{\text{Energia interna pulper (kWh)+energia interna metano (kWh)}}$$

Dove:

Energia elettrica prodotta a Terni = (dato 13)

$$\text{Energia interna metano (kWh)} = \frac{\text{Sm}^3 \text{CH}_4 \times \text{PCI} \left(\frac{\text{kcal}}{\text{Sm}^3} \right)}{860 \left(\frac{\text{kcal}}{\text{kWh}} \right)}$$

PCI metano = circa 8.500 kcal/Sm³

860 = coefficiente di conversione dell'energia da kcal a kWh.

$$\text{Energia interna pulper (kWh)} = \frac{\text{pulper (kg)} \times \text{PCI} \left(\frac{\text{kcal}}{\text{kg}} \right)}{860 \left(\frac{\text{kcal}}{\text{kWh}} \right)}$$

PCI = 3.635 kcal/kg (15.216 kJ/kg) - potere calorifico inferiore medio del pulper

860 = coefficiente di conversione dell'energia da kcal a kWh

NOTA INTEGRATIVA AL BILANCIO AMBIENTALE

I dati numerici presentati nel Bilancio ambientale sono stati prodotti e certificati dalle Funzioni competenti.

La responsabilità della corretta formazione dei dati fa capo alle singole unità di produzione, in attesa di implementare un Sistema di gestione ambientale standardizzato, in grado di codificare le procedure per ottenere un flusso regolare di informazioni numeriche.

Prima della definitiva accettazione, tuttavia, i dati ufficiali sono stati sottoposti ad un processo di validazione che ha previsto quattro passaggi di controllo:

1. confronto con i dati storici per evidenziare e giustificare eventuali forti scostamenti;
2. ripetizione per almeno due volte del processo di acquisizione;
3. feed-back alle Funzioni responsabili per la definitiva validazione dei dati;
4. verifica a campione attuata da società di revisione.

I dati numerici sono stati suddivisi nelle tre categorie:

- stimati;
- calcolati;
- misurati.

Nel caso di dati scaturiti da stima si è posta la massima attenzione alla verifica della ragionevolezza dei criteri di base utilizzati, con l'obiettivo di ricorrere il meno possibile, nel futuro, a questa forma di misurazione delle grandezze di rilievo ambientale.

Quando i dati sono stati frutto di calcolo, l'algoritmo utilizzato è stato sinteticamente esplicitato per consentire la piena comprensione del risultato matematico.

Quando, infine, i dati sono stati misurati si è fornita una stima dell'incertezza da associare al numero.

INFORMAZIONI AGGIUNTIVE SUI DATI NUMERICI PRESENTATI NEL BILANCIO AMBIENTALE

PRODOTTI – AREA ENERGIA

Dato n.	spiegazione – commento
1	Energia totale linda prodotta dal Gruppo. Il dato è calcolato.
2	Energia elettrica prodotta al netto delle perdite dovute alla sola fase di produzione. Il dato è calcolato.
3=4+5	Energia elettrica totale prodotta, al lordo delle perdite, dalle Centrali di Acea Produzione. Include l'energia termoelettrica e idroelettrica. Il dato è misurato con incertezza inferiore a ± 0,5%.
6=7+8+9	Perdite di energia elettrica imputabili alla sola fase di produzione delle Centrali di Acea Produzione. Comprende: gli autoconsumi (termo e idro) e le perdite di prima trasformazione. Il dato è misurato con incertezza inferiore a ± 0,5%.
10	Energia elettrica prodotta dalle Centrali di Acea Produzione al netto delle perdite. Il dato è calcolato.
11	Energia linda prodotta da impianti fotovoltaici. Il dato è misurato con incertezza inferiore a ± 0,5%.
12	Perdite totali in fase di generazione fotovoltaica, dovute soprattutto ad effetto joule (dissipazione con riscaldamento) nelle apparecchiature. Dato stimato.
13	Energia elettrica fotovoltaica netta resa disponibile dagli impianti di generazione. Dato calcolato.
14 = 15+16	Energia elettrica prodotta dagli impianti di termovalorizzazione rifiuti (Waste to Energy): termovalorizzatore di San Vittore del Lazio e termovalorizzatore di Terni di Acea Ambiente. Si precisa che il combustibile utilizzato nei due impianti (CSS – combustibile solido secondario - per San Vittore del Lazio e pulper di cartiera per l'impianto di Terni) è composto sia da materiale organico biodegradabile, quindi neutro sul bilancio della CO ₂ , sia da sostanza organica non biodegradabile (plastica, resine ecc.). Nel 2016 la quota rinnovabile per San Vittore è risultata pari a circa il 56%, la quota di Terni è risultata pari a circa il 41%.
17	Autoconsumi dei due impianti di termovalorizzazione dei rifiuti di San Vittore del Lazio e di Terni + perdite di prima trasformazione a San Vittore. Il dato è misurato con incertezza inferiore a ± 0,5%.
18	Energia elettrica prodotta dai due impianti di termovalorizzazione rifiuti di San Vittore del Lazio e di Terni, al netto degli autoconsumi e delle perdite di prima trasformazione a San Vittore. Il dato è calcolato.
19	Energia termica prodotta nell'impianto di cogenerazione di Tor di Valle al lordo delle perdite. Il dato è misurato con incertezza del ± 2% in corrispondenza delle tubazioni di mandata dei generatori. L'energia termica è prodotta da caldaie Galleri e dall'impianto di cogenerazione, costituito da una turbina a gas e da un generatore di acqua surriscaldata a recupero alimentato dai fumi caldi di scarico della turbina a gas stessa.
20	Perdite di energia termica dei sistemi di teleriscaldamento, dovute a: dispersione termica, perdite sulla rete, rilasci tecnici per interventi di manutenzione, reintegri termici dei sistemi di accumulo del calore. Il dato è calcolato come differenza tra l'energia termica prodotta e quella effettivamente erogata ai clienti (fatturata).
21	Energia termica netta erogata ai clienti finali. Il dato, calcolato, si ottiene dalla rilevazione dei consumi fatturati.
22	Energia elettrica fornita da Acea Produzione ad Acea Energia con scambio infra-Gruppo. Il dato è marginale in conseguenza della scelta operata dal Gruppo Acea di vendere in Borsa o con contratti bilaterali l'energia elettrica prodotta dalle società di generazione.
23	Energia elettrica netta acquistata sul mercato da: <ul style="list-style-type: none">• Acquirente Unico per 2.675,9 GWh• Importazione per 390,2 GWh• Mercato per 7.732,5 GWh Il dato è misurato con incertezza del ± 0,5%.
24	Energia richiesta sulla rete di distribuzione elettrica di Roma e Formello dal complesso dei clienti collegati (mercato libero + di maggior tutela). Il dato è stimato.
25	Perdite di energia elettrica che si verificano durante la fase di distribuzione e trasmissione. Sono imputabili a: perdite di trasformazione e trasporto, frodi ed errate misurazioni. Il dato è stimato.
26	Usi propri di energia elettrica per lo svolgimento delle attività di distribuzione. Il dato è stimato.
27	Energia elettrica ceduta a terzi. Si tratta di scambi di energia fra imprese di distribuzione. Il dato è misurato con incertezza del ± 0,5%.
28	Energia elettrica netta totale vettoriata a clienti finali del mercato libero connessi alla rete di distribuzione elettrica di Roma e Formello. Comprende sia la quota di energia elettrica venduta da Acea Energia, sia quella venduta da altri operatori attivi sul mercato libero. Il dato è misurato con incertezza del ± 5% secondo Norma CEI 13-4.
29	Energia elettrica netta ceduta ai clienti finali di maggior tutela. L'andamento in riduzione è conseguenza del progressivo passaggio di clienti in maggior tutela sul mercato libero cioè è diretta conseguenza del processo di liberalizzazione del mercato elettrico in atto in Italia dal 1999 (D. Lgs. n. 79/99). Il dato è stimato sulla base delle rilevazioni dei consumi fatturati.
30	Energia elettrica netta venduta da Acea su mercato libero a livello nazionale italiano. Include quanto venduto su Roma e Formello (dato 28). La vendita complessiva sul mercato libero e mercato di maggior tutela si ottiene sommando i dati (29) e (30). Il dato è stimato.

PRODOTTI – AREA ENERGIA (SEGUE)

Dato n.	spiegazione – commento
31	Flusso luminoso erogato dal sistema di illuminazione pubblica a Roma. Il dato, calcolato, rappresenta il prodotto tra il numero delle lampade installate e il relativo valore di flusso luminoso “di targa”.
32	Numero complessivo di misure/controlli eseguiti a vantaggio dell'area energia. Il dato è calcolato come somma delle singole determinazioni effettuate dai laboratori competenti.

PRODOTTI – AREA AMBIENTE

Dato n.	spiegazione – commento
33	Rifiuti totali in ingresso. Sono le quantità in arrivo all'impianto di Orvieto (TR), che comprendono: rifiuti solidi urbani indifferenziati, frazione organica, verde, rifiuti industriali non pericolosi. Il dato è calcolato.
34	Rifiuti smaltiti in discarica, sia direttamente, sia dopo trattamento. Il dato è calcolato.
35	Rifiuti recuperati e non inviati in discarica. Si tratta di vetro, carta e cartone, ferro e plastica. Il dato 2014 include 2.983 tonnellate di residui della termovalorizzazione, utilizzati per la copertura della discarica a fine giornata. Il dato è calcolato.
36	Compost prodotto presso l'impianto di Orvieto. Con il passaggio dal solo processo aerobico alla combinazione, nel 2016, del processo anaerobico con quello aerobico si è passati ad un'ottimizzazione del prodotto, ora Compost Alta Qualità. Il dato è misurato con incertezza del ± 1%.
37	Riduzione per stabilizzazione. Rappresenta la perdita di massa dovuta alle trasformazioni naturali dei materiali e alla perdita d'acqua per evaporazione. Il dato è calcolato.
38	Fanghi in entrata. È la quantità di fanghi in ingresso agli impianti di compostaggio di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia. Il dato è misurato con incertezza del ± 1%.
39	Verde in entrata. È la quantità di verde proveniente dai parchi, boschi o da altre aree in arrivo presso gli impianti di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia. Il dato è misurato con incertezza del ± 1%.
40	Frazione organica in ingresso all'impianto di compostaggio di Aprilia, proveniente da raccolta differenziata. Il dato è misurato con incertezza del ± 1%.
41	Compost Alta Qualità. Rappresenta la quantità di compost di alta qualità prodotto presso gli impianti di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia. L'impianto di Aprilia è stato riavviato dal 01.06.2016; il quantitativo indicato è quello relativo al solo esercizio 2016. Le quantità effettivamente vendute sono state superiori. In particolare nel 2016 il compost venduto è stato pari a circa 6.500 tonnellate. Il dato è misurato con incertezza del ± 1%.
42	Materiale non compostabile a smaltimento. Rappresenta il materiale non biodegradabile (ad esempio plastiche) che viene separato dal materiale compostabile e inviato a smaltimento. Il dato è misurato con incertezza del ± 1%.
42 bis	Liquidi in entrata all'impianto di Sabaudia e avviati a depurazione. Il dato è calcolato.
43	Determinazioni analitiche totali. Rappresentano il totale delle determinazioni analitiche effettuate presso gli impianti seguenti: Orvieto, Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia. Il dato è calcolato.

PRODOTTI – AREA IDRICA

Dato n.	spiegazione – commento
44	Totale acqua potabile prelevata dall'ambiente o da altri sistemi. È la somma dell'acqua prelevata dalle società del Gruppo: Acea Ato 2 (Roma), Acea Ato 5 (Frosinone); Gori (Sarnese Vesuviano); Acque (Pisa); Publiacqua (Firenze); Acquedotto del Fiora (Grosseto); Umbra Acque (Umbria). Il dato è calcolato.
45	Totale acqua potabile trasportata fino alle reti di distribuzione delle società elencate al dato 44, al netto delle perdite dovute alla fase di adduzione alle fonti. Il dato è stimato.
46	Totale acqua potabile erogata ai rispettivi clienti dalle società elencate al dato 44. Il dato è stimato.
47	Totale acqua potabile prelevata alle fonti, a meno degli scarichi alti, da parte della società Acea Ato 2 e immessa nel sistema acquedottistico della Rete “storica” di Roma e Fiumicino. Include l'acqua prelevata dal lago di Bracciano, potabilizzata. Il dato è misurato con incertezza del ± 3%.
48	Totale di acqua potabile ceduta a Comuni posti lungo il tracciato degli acquedotti. Il dato è misurato ed è affetto da un errore sistematico stimabile in circa -5%.
49	Acqua potabile immessa nella rete non potabile. Si tratta di eventi che si verificano in caso di manutenzioni o interventi straordinari che rendono insufficiente la risorsa non potabile dedicata. Il dato è stimato.
50	Acqua potabile restituita all'ambiente / volumi tecnici di esercizio con riferimento alla rete di distribuzione “storica” di Roma e Fiumicino. Il dato è calcolato.
51	Acqua potabile immessa (grandezza A09 del DM 99/07). Rappresenta il totale dell'acqua potabile trasportata fino alla rete di distribuzione “storica” di Roma e Fiumicino al netto delle perdite dovute alla fase di adduzione alle fonti. Il dato è stimato.
52	Totale acqua potabile erogata nella rete “storica” di Roma e Fiumicino. Il dato include i consumi dovuti alle utenze Acea Ato 2, alle fontanelle, alle case dell'acqua, ecc.

PRODOTTI – AREA IDRICA (SEGUE)

Dato n.	spiegazione – commento
53	<p>Perdite globali di distribuzione - rete “storica” di Roma e Fiumicino. Si tratta della grandezza A17 del DM n. 99/97 definita come quantità di acqua persa nella distribuzione:</p> <p>A17 = A9-(A10+A11+A12), perdite globali di distribuzione dove, per i dati a partire dal 2014, vale quanto segue:</p> <p>Grandezza A9 del DM 99/97 – volume totale di acqua immessa in rete.</p> <p>Grandezza A10 del DM 99/97 – volume misurato di acqua consegnata all’utenza.</p> <p>Grandezza A11 del DM 99/97 – volume di acqua consumato, fatturato, ma non misurato.</p> <p>Grandezza A12 del DM 99/97 – Come da provvedimenti dell’AEEGSI, la voce è identificata con il “volume non misurato e non fatturato dell’acqua consumata (autorizzato)”, stimata come 0,005xA10.</p> <p>Grandezza A14 del DM 99/97 – volume di acqua perso apparentemente a causa di consumi non autorizzati e quindi non fatturati (frodi), stimato dall’AEEGSI come 0,002xA10.</p> <p>Grandezza A16 del DM 99/97 – volume di acqua perso apparentemente a causa degli errori di misura imputabili ai misuratori installati alle utenze, stimato dall’AEEGSI come 0,02xA10 (Determina 1/2016) e dal 2015 come 0,03xA10 (Determina 5/2016).</p> <p>Il dato è stimato.</p>
54	<p>Perdite reali di distribuzione – volume definito dall’AEEGSI come A09-A10-A11-A12-A14-A16.</p> <p>Il dato è stimato.</p>
55	Totale acqua non potabile derivata dall’ambiente al lordo delle perdite. Il dato è stimato.
56	Totale acqua non potabile erogata a Roma e Fiumicino. Il dato, calcolato, corrisponde al totale di acqua fatturata.
57	Totale acqua non potabile erogata a Comuni diversi da Roma e Fiumicino. Si tratta di una piccola quantità stimata.
58	Totale acqua potabile prelevata alle fonti, a meno degli scarichi alti, da parte della società Acea Ato 2 e immessa nel sistema acquedottistico dell’Ambito Territoriale Ottimale 2 del Lazio centrale (rete “storica” di Roma e Fiumicino + Comuni acquisiti). Il dato è misurato con incertezza del ± 3%.
59	Totale acqua potabile ceduta ad altri sistemi di acquedotto. Il dato è misurato ed è affetto da un errore sistematico stimabile in circa - 5%.
60	Acqua potabile immessa nella rete non potabile. Si tratta di eventi che si verificano in caso di manutenzioni o interventi straordinari che rendono insufficiente la risorsa non potabile dedicata. Il dato è stimato.
61	Acqua potabile restituita all’ambiente / volumi tecnici di esercizio con riferimento alla rete di distribuzione di Acea Ato 2 (Roma e Fiumicino + comuni acquisiti al 31.12.16).
62	Il dato è calcolato.
62	Totale dell’acqua potabile trasportata fino alla rete di distribuzione di Acea Ato 2 (Roma e Fiumicino + comuni acquisiti al 31.12.16).
63	Il dato è calcolato.
63	Totale acqua potabile erogata (cioè misurata ai contatori, ove presenti) ai clienti allacciati alla rete di Acea Ato 2 (Roma e Fiumicino + comuni acquisiti al 31.12.16). Il dato rappresenta consumi stimati dovuti all’intero territorio servito. Dal 2014 l’erogato contiene gli “altri sistemi di acquedotto”, come da provvedimenti dell’AEEGSI.
64	Perdite globali di distribuzione - rete di Acea Ato 2 (Roma e Fiumicino + comuni acquisiti al 31.12.16). Si tratta della grandezza A17 del DM n. 99/97 definita come quantità di acqua persa nella distribuzione. Si veda il dato 53 per i dettagli.
65	Perdite reali di distribuzione - rete di Acea Ato 2 (Roma e Fiumicino + comuni acquisiti al 31.12.16). Si tratta della somma delle grandezze (A15+A13) del DM n. 99/97. Si veda il dato 54.
66,67,68	Rispettivamente: quantità di acqua prelevata dall’ambiente, immessa nella rete di distribuzione ed erogata ai propri clienti da Acea Ato 5 (Frosinone).
69	Perdite globali di distribuzione di Acea Ato 5 (Frosinone). Si tratta della grandezza A17 del DM n. 99/97 definita come quantità di acqua persa nella distribuzione. Si veda il dato 53 per i dettagli.
70	Perdite reali di distribuzione di Acea Ato 5 (Frosinone). Si tratta della somma delle grandezze (A15+A13) del DM n. 99/97. Si veda il dato 54 per i dettagli.
71	Totale acqua reflua trattata nei principali depuratori delle società idriche del Gruppo: Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, Umbra Acque, Publiaqua, Acque, Acquedotto del Fiora. Il dato è calcolato.
72	Totale acqua reflua addotta ai principali impianti di depurazione di Acea Ato 2 e trattata. Il dato totale è calcolato.
73	Totale acqua reflua addotta ai depuratori e trattata da Acea Ato 2, inclusi i quantitativi trattati negli impianti minori del comune di Roma e in quelli esterni al comune di Roma. Il dato complessivo è calcolato.
74	Totale acqua reflua addotta ai depuratori e trattata da Acea Ato 5. Il dato è calcolato.
75	Numero delle determinazioni analitiche complessivamente eseguite sulle acque potabili dal Gruppo Acea. Il dato include le analisi effettuate da Acea Elabori e le analisi effettuate autonomamente dalle società. Il dato è calcolato.
76	Numero delle determinazioni analitiche complessivamente eseguite su acque reflue dal Gruppo Acea. Il dato include le analisi effettuate da Acea Elabori e le analisi effettuate autonomamente dalle società. Il dato è calcolato.

RISORSE UTILIZZATE – AREA ENERGIA

Dato n.	spiegazione – commento
77 = 78 + 79	Quantità totale di gas naturale utilizzato per la generazione di energia elettrica e calore presso gli impianti di Acea Produzione e presso i termovalorizzatori di Acea Ambiente. Il dato, espresso in normal metri cubi (volume a 0°C e 1 Atm), è misurato con incertezza pari a ± 0,5%. Dato stimato.
80	Quantità totale di gasolio utilizzato per la generazione di energia elettrica presso la Centrale Montemartini (turbogas) di Acea Produzione e per la gestione operativa presso il termovalorizzatore di Terni. Il consumo della centrale Montemartini risulta rilevante in quegli anni in cui la centrale produce più energia elettrica al fine di ottemperare alle normali attività di prove periodiche previste, e per portare avanti attività di collaudo successivo ad interventi manutentivi straordinari. Il consumo inerente al termovalorizzatore è aumentato nel 2016 a causa dell'internalizzazione del servizio di trasporto di un settore dell'impianto. Il dato è misurato con incertezza pari a ± 2%.
81	Quantità di CSS (Combustibile Solido Secondario da rifiuti) avviata a termovalorizzazione nell'impianto di San Vittore del Lazio. Il dato è misurato con incertezza pari al ± 1%.
82	Quantità di pulper avviata a termovalorizzazione nell'impianto di Terni. Il dato è misurato con incertezza pari al ± 1%.
83	Totale acqua derivata da risorse superficiali e da acquedotti (come nel caso della centrale idroelettrica di Salisano) per la produzione di energia idroelettrica. Il dato è calcolato.
84	Quantità totale di acqua utilizzata nei processi industriali. I diversi contributi sono dovuti a: - reintegro perdite nella rete di teleriscaldamento. Si tratta di acqua di acquedotto; - usi vari negli impianti di termovalorizzazione di San Vittore del Lazio e di Terni. Si tratta di acqua di acquedotto e di pozzo. Il dato è calcolato.
85	Quantità di acqua di acquedotto utilizzata dalle società comprese nell'area energia, per usi civili/sanitari. Si tratta dei consumi delle società Acea Produzione, Areti, degli impianti di termovalorizzazione e il 50% dei consumi della Holding. Il dato, calcolato, si riferisce a consumi fatturati.
86	Rappresenta la quantità totale di olio minerale dielettrico presente nelle cabine primarie e secondarie. Dal 2014 si è inserito anche il quantitativo di olio presente nelle bobine Petersen istallate in alcune cabine primarie: circa 225 tonnellate in 256 sistemi Petersen. I dati relativi ai reintegri sono stimati. La quantità totale di nuovo olio minerale dielettrico immesso nel circuito produttivo (trasformatori, condensatori, depositi di stoccaggio ecc.) include il dato sia di Areti sia di Acea Produzione. Il dato è stimato.
87	Rappresenta la quantità totale di isolante gassoso (SF_6) negli impianti di Areti. Il dato è stimato. I dato riferito ai reintegri rappresenta la quantità totale di SF_6 immesso ex-novo nel circuito produttivo nell'arco dell'anno. Il dato è stimato.
88	Rappresenta la quantità totale di fluidi refrigeranti in esercizio. I reintegri rappresentano la quantità di fluidi refrigeranti utilizzati in occasione di manutenzioni delle apparecchiature di condizionamento, durante le quali il gas in esercizio viene recuperato e sostituito con il nuovo. Entrambi i dati sono calcolati attribuendo in parti uguali (50%) all'area energia e all'area idrica il totale di gas complessivamente approvvigionato dalla Capogruppo. Il dato coincide con il dato 109.
89	Totale sostanze chimiche utilizzate nel processo di generazione elettrica e termica nelle centrali di Acea Produzione e negli impianti di termovalorizzazione di Acea Ambiente. Dal 2014 si è considerato anche il carbone attivo consumato negli impianti di termovalorizzazione. Il dato è calcolato.
90	Quantità di oli e grassi lubrificanti utilizzati da Acea Produzione. Il dato è misurato con incertezza pari a ± 0,5%.
91	Coincide con il dato 25.
92	Coincide con la differenza tra i dati 1 e 2.
93	Energia elettrica consumata dai processi non direttamente legati alla fase produttiva (uffici). Il dato è calcolato in misura pari al 50% dell'energia elettrica complessivamente consumata dalla Capogruppo. La restante quota del 50% è imputata come consumo all'area idrica.
94	Altri usi dell'energia elettrica nell'area energia. Il dato è calcolato.
95	Totale dell'energia elettrica consumata dai sistemi di prodotto compresi nell'area energia. Il dato è calcolato.
96	Totale energia elettrica consumata per illuminazione pubblica nel comune di Roma. Il dato viene calcolato sulla base delle consistenze degli impianti in esercizio nell'anno.

RISORSE UTILIZZATE – AREA AMBIENTE

Dato n.	spiegazione – commento
Impianto di Orvieto	
97	Quantità di acqua consumata presso l'impianto di Orvieto. Si precisa che tale risorsa proviene in parte dalle tettoie (acqua pluviale) e in parte dall'alveo (acqua fluviale). Il dato è stimato.
98	Totale sostanze chimiche utilizzate presso l'impianto di Orvieto. Il dato 2015 è discontinuo (in riduzione) per l'attività di revamping del sito terminata a novembre 2015. Il dato è calcolato.
99	Energia elettrica consumata nell'impianto di Orvieto. La forte riduzione nel 2014 e soprattutto nel 2015 dipende dal fermo dell'impianto di trattamento a causa del revamping - da aprile 2014 a novembre 2015. Il dato è misurato con incertezza del ± 1%.
100	Quantità totale di gasolio consumato presso l'impianto di Orvieto. Il dato è misurato con incertezza pari a ± 2%.
101	Quantità di acqua utilizzata per scopi civili nel polo impiantistico di Orvieto. È fornita da autobotti in quanto il polo impiantistico non è collegato all'acquedotto. Il dato è stimato.
Produzione di compost	
102	Quantità di acqua consumata presso gli impianti di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia. Il dato è prossimo allo zero in quanto presso l'impianto di Aprilia la quasi totalità dell'acqua utilizzata proviene da ricircolo, previa depurazione con tecnologia ad osmosi inversa. Presso l'impianto di Sabaudia i consumi non sono significativi: circa 183 metri cubi, presso l'impianto di Monterotondo Marittimo circa 3.700 metri cubi nel 2016. I consumi idrici totali non da ricircolo sono quindi di entità trascurabile.
103	Totale sostanze chimiche utilizzate presso gli impianti di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia. Il dato è calcolato.
104	Energia elettrica consumata presso gli impianti di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia. La forte diminuzione nel 2015 è dovuta al fermo dell'impianto di Aprilia nello stesso anno. Il dato è misurato con incertezza del ± 1%.
105	Quantità totale di combustibili consumati presso gli impianti di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia. Il dato è misurato con incertezza pari a ± 2%.

RISORSE UTILIZZATE – AREA IDRICA

Dato n.	spiegazione – commento
106	Il dato rappresenta la somma dei consumi di reattivi per la potabilizzazione e disinfezione dell'acqua nelle società idriche: Acea Ato 2 e Acea Ato 5. Si tratta in particolare di: ipoclorito di sodio - utilizzato come disinettante su richiesta delle Autorità Sanitarie, policloruro di alluminio, soda caustica e ozono. Il dato è calcolato.
107	Quantità totale di reattivi chimici utilizzati dalla società Acea Elabori per lo svolgimento dei compiti di istituto, cioè la realizzazione di controlli analitici a vantaggio delle società del Gruppo Acea. Il dato è misurato.
108	Volume totale di gas puri per analisi, utilizzati dalla società Acea Elabori. Il dato è misurato.
109	Rappresenta la quantità totale di fluidi refrigeranti in esercizio. I reintegri rappresentano la quantità di fluidi refrigeranti utilizzati in occasione di manutenzioni delle apparecchiature di condizionamento, durante le quali il gas in esercizio viene recuperato e sostituito con il nuovo. Entrambi i dati sono calcolati attribuendo in parti uguali (50%) all'area energia e all'area idrica il totale di gas complessivamente approvvigionato dalla Capogruppo. Il dato coincide con il dato 88.
110	Energia elettrica utilizzata per gli impianti di sollevamento dell'acqua potabile e non potabile. L'aumento del 2015 è dovuto principalmente ad una condizione meteoclimatica particolarmente sicciosa che ha comportato in alcuni casi il ricorso ad impianti di pompaggio di riserva. Il dato è misurato con incertezza del ± 1%.
111	Energia elettrica consumata dai processi non direttamente legati alla fase produttiva (uffici). Il dato, uguale al dato 93, è calcolato in misura pari al 50% dell'energia elettrica complessivamente consumata dalla Capogruppo.
112	Energia elettrica utilizzata dalla società Acea Elabori. Include tutta l'energia relativa ai diversi campi di attività di Acea Elabori, non solo le attività di laboratorio analitico. Il dato è stimato.
113	Totale energia elettrica consumata nell'area idrico. Il dato dell'anno precedente è stato modificato per rettifiche di misure dei dati parziali. Il dato è calcolato.
114	Quantità di acqua potabile utilizzata dalle società: Acea Ato 2 e Acea Ato 5, per usi civili/sanitari. Il dato, calcolato, si riferisce a consumi fatturati.
115	Quantità di acqua consumata per usi civili/sanitari, all'interno di insediamenti non direttamente legati a fasi produttive (uffici). Il dato è calcolato in misura pari al 50% dell'acqua complessivamente consumata dalla Capogruppo. Dal 2016 è cambiata la metodologia di stima.
116	È la somma dei dati 114 e 115. Dato calcolato.
117	Quantità totale di chemical utilizzati nel processo di depurazione dell'acqua reflua. È ottenuta dalla somma dei consumi registrati per le seguenti sostanze: polielettrolita, ipoclorito di sodio, cloruro ferrico, calce. Il dato è calcolato.
117 bis	Quantità totale di olio lubrificante e di grasso utilizzati per le apparecchiature dell'area idrica (pompe, centrifughe, motori, ecc.). Il dato è calcolato.
118	Energia elettrica utilizzata per il funzionamento degli impianti di depurazione dell'acqua reflua e per il funzionamento della rete fognaria. Il dato è misurato con incertezza del ± 1%.

COMBUSTIBILI UTILIZZATI DAL GRUPPO (AUTOTRAZIONE E RISCALDAMENTO)

Dato n.	spiegazione – commento
119	Quantità totale di benzina utilizzata per il parco autoveicoli del Gruppo Acea. Per le conversioni dall'unità di volume (litri) a quella di massa (kg) è stato usato un valore di densità pari a 0,73 kg/l (fonte: Defra, conversion factors 2016). A partire dal 2015 i veicoli più vecchi – a benzina, sono stati dismessi.
120	Quantità totale di gasolio utilizzato per il parco autoveicoli del Gruppo Acea. Per le conversioni dall'unità di volume (litri) a quella di massa (kg) è stato usato un valore di densità pari a 0,84 kg/l (fonte: Defra, conversion factors 2016). L'incremento notevole nel 2016 è dovuto al nuovo modello WFM che ha determinato un incremento della capacità operativa a fronte di un maggior numero di veicoli contemporaneamente in circolazione.
121	Quantità totale di gasolio utilizzato per il riscaldamento di ambienti di lavoro e per l'alimentazione di gruppi elettrogeni. Per il biennio 2015-2016 si tratta solo dei consumi di Acea Ato 2 e Acea Ato 5. Il dato è misurato con incertezza pari a ± 0,5%.
122	Quantità totale di gas naturale utilizzato per il riscaldamento di ambienti di lavoro. Il perimetro comprende: Acea, Areti; Acea Produzione (uffici di via aeronautica), Acea Ato 2, Acea Ato 5, Acea Ambiente, Acea Elabori, Crea Gestioni, Acea Energia, Acea Illuminazione Pubblica. Il dato è misurato con incertezza pari a ± 0,5%.
123	Quantità totale di GPL (gas di petrolio liquefatto) utilizzato per il riscaldamento di ambienti di lavoro. Per le conversioni dall'unità di volume (litri) a quella di massa (kg) è stato usato un valore di densità pari a 0,550 kg/l. Il dato è misurato con incertezza pari a ± 0,5%.

RILASCI E SCARTI – AREA ENERGIA

Dato n.	spiegazione – commento
124	Quantità totale di anidride carbonica immessa in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili e dalla termovalorizzazione di CSS e pulper. Include la CO ₂ equivalente stimata sulla base dei reintegri di SF ₆ . Il dato è calcolato come somma dei dati 125, 126 e 127. Dato stimato.
125	Quantità di anidride carbonica immessa in atmosfera dalle centrali di Acea Produzione. Il dato è calcolato in accordo alla normativa vigente.
126	Quantità di CO ₂ equivalente stimata sulla base dei reintegri di SF ₆ , considerando che 1 t di questo gas presenta un potere di riscaldamento pari a 22.800 volte la CO ₂ .
127	Quantità di anidride carbonica immessa in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di Acea Ambiente. Dal 30.09.2016 è entrata in esercizio anche la linea 1 di San Vittore, determinando l'aumento delle emissioni. Il dato è calcolato in accordo alla normativa vigente.
128	Quantità totale di ossidi di azoto (NO + NO ₂) immessi in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili e dalla termovalorizzazione di CSS e pulper. La loro presenza in tracce nelle emissioni è dovuta a reazioni secondarie indesiderate che avvengono ad alta temperatura tra l'azoto e l'ossigeno dell'aria. Il dato è calcolato.
129	Quantità di ossidi di azoto (NO + NO ₂) immessi in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili nelle centrali di Acea Produzione. Il dato è calcolato.
130	Quantità di ossidi di azoto (NO + NO ₂) immessi in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di Acea Ambiente. Il dato è calcolato.
131	Quantità totale di ossido di carbonio (CO) immesso in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili e dalla termovalorizzazione. La presenza dell'inquinante nelle emissioni è dovuta ad incompletezza della reazione di combustione e rappresenta un sintomo di scadimento nel rendimento della reazione di combustione. Il dato è calcolato.
132	Quantità totale di ossido di carbonio (CO) immesso in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili nelle centrali di Acea Produzione. Il dato è calcolato.
133	Quantità di ossido di carbonio (CO) immesso in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di Acea Ambiente. Il dato è calcolato.
134	Quantità totale di anidride solforosa (SO ₂) immessa in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili e dalla termovalorizzazione di CSS e pulper. L'uso di metano e gasolio a basso tenore di zolfo nelle centrali consente il forte contenimento di questo tipo di emissione. Il dato è calcolato.
135	Quantità di anidride solforosa (SO ₂) immessa in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili nelle centrali di Acea Produzione. Il dato è calcolato.
136	Quantità di anidride solforosa (SO ₂) immessa in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di Acea Ambiente. Il dato è calcolato.
137	Quantità totale di polveri (particelle microscopiche con diametro aerodinamico medio uguale o inferiore a 10 millesimi di millimetro) immesse in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili e della termovalorizzazione di CSS e pulper. Si tratta essenzialmente di carbonio incombusto amorfo, con tracce di altri composti di varia composizione, ottenuto come sottoprodotto della combustione quando questa non avviene in forma completa. Il dato è calcolato.
138	Quantità di polveri immesse in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili nelle centrali di Acea Produzione. Il dato è calcolato.
139	Quantità di polveri immesse in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di Acea Ambiente. Il dato è calcolato.
140	Quantità totale di acqua reflua, trattata, risultante dalle attività di produzione di energia termoelettrica. Il dato è misurato con incertezza pari a ± 2%.
141	Totale acqua di raffreddamento nelle centrali termoelettriche. Nell'ultimo triennio, poiché il ciclo combinato non ha prodotto energia, non è stato necessario utilizzare acqua di raffreddamento per la centrale di Tor di Valle. Il dato è stimato.

RILASCI E SCARTI – AREA ENERGIA (SEGUE)

Dato n.	spiegazione – commento
142	Quantità totale di rifiuti pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dalle società del Gruppo Acea con l'esclusione dell'area termovalorizzazione. Il dato è misurato con incertezza del ± 2%.
143	Rifiuti pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dall'area termovalorizzazione. Si tratta essenzialmente di ceneri leggere e scorie risultanti dai processi di incenerimento. Il dato è misurato con incertezza del ± 2%.
144	Quantità totale di rifiuti non pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dalle società del Gruppo Acea con l'esclusione dell'area termovalorizzazione. Il dato è misurato con incertezza del ± 2%.
145	Rifiuti non pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dall'area termovalorizzazione. Si tratta essenzialmente di ceneri pesanti e scorie, derivanti dai processi di incenerimento. Il dato è misurato con incertezza del ± 2%.

RILASCI E SCARTI – AREA AMBIENTE

Dato n.	spiegazione – commento
146	Rifiuti pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dagli impianti di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia. Il dato è calcolato.
147	Rifiuti non pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dagli impianti di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia. Il dato è calcolato.
148	Rifiuti pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dall'impianto di Orvieto. Il dato è misurato con incertezza del ± 2%.
149	Percolato derivante dalle attività presso gli impianti di compostaggio e presso l'impianto di Orvieto. Il dato è misurato con incertezza del ± 2%.
150, 151, 152, 153	Si tratta di: polveri, Composti Organici Totali (COT), ammoniaca e sostanze inorganiche volatili (SIV) emessi presso lo stabilimento di Aprilia. I dati COT, ammoniaca e SIV del 2015 sono stati calcolati a partire dalle concentrazioni misurate da laboratori terzi. La presenza del simbolo “≤” individua valori di concentrazione pari o inferiori ai limiti di rilevabilità degli strumenti utilizzati dal laboratorio, pertanto indica solo un limite superiore. I valori sono diminuiti nel 2016 a causa del sequestro durato da luglio 2014 a dicembre 2015, nonché per gli interventi di manutenzione straordinaria per il ripristino; l'impianto è ripartito solo a giugno 2016. I dati sono calcolati a partire dalla misura delle concentrazioni.

RILASCI E SCARTI – AREA IDRICA

Dato n.	spiegazione – commento
154	Quantità totale di fanghi di depurazione smaltiti dalle società Acea Ato 2 e Acea Ato 5. Si tratta di rifiuti non pericolosi. Il dato è misurato con incertezza del ± 2%.
155	Quantità totale di fanghi di depurazione smaltiti dalla società Acea Ato 2. Il dato è misurato con incertezza del ± 2%.
156	Quantità totale di fanghi di depurazione smaltiti dalla società Acea Ato 5. Il dato è misurato con incertezza del ± 2%.
157	Quantità totale di sabbia e grigliati smaltiti dalle società Acea Ato 2 e Acea Ato 5. Il dato è misurato con incertezza del ± 2%.
158	Quantità totale di sabbia e grigliati smaltiti dalla società Acea Ato 2. Il dato 2015 include 16.932 tonnellate di sabbia e grigliati rimossi nell'impianto Roma Sud, per pulizia straordinaria del comparto di ossidazione. Il dato è misurato con incertezza del ± 2%.
159	Quantità totale di sabbia e grigliati smaltiti dalla società Acea Ato 5. Il dato è misurato con incertezza del ± 2%.
160	Quantità totale di rifiuti pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti da Acea Ato 2, Acea Elabori e Acea Ato 5, alla quale è stata aggiunta una quota prodotta dalla Capogruppo e attribuita in parti uguali alle due Aree: Energia e Idrica. Il dato è calcolato.
161	Quantità totale di rifiuti pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti da Acea Ato 2 e da Acea Elabori. Il dato è misurato con incertezza del ± 2%.
162	Quantità totale di rifiuti pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti da Acea Ato 5. Il dato è misurato con incertezza del ± 2%.
163	Quota parte di rifiuti pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dalla capogruppo e attribuita all'area Idrica. La stessa quota parte è stata attribuita all'area Energia.
164	Quantità totale di rifiuti non pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti da Acea Ato 2, Acea Elabori e Acea Ato 5, alla quale è stata aggiunta una quota prodotta dalla Capogruppo e attribuita in parti uguali alle due principali aree di attività energia e idrica. Il dato è calcolato.
165	Quantità totale di rifiuti non pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti da Acea Ato 2 e da Acea Elabori. Il dato è calcolato.
166	Quantità totale di rifiuti non pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti da Acea Ato 5. Il dato è stimato.
167	Quota parte di rifiuti non pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dalla Capogruppo e attribuita all'area Idrica. La stessa quota parte è stata attribuita all'Area Energia.
168	Quantità totale di inerti (rifiuti non pericolosi- ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dalle società idriche Acea Ato 2 e Acea Ato 5. Il dato è calcolato.

EMISSIONI DEL GRUPPO DA AUTOTRAZIONE E RISCALDAMENTO

Dato n.	spiegazione – commento
169	Quantità totale di anidride carbonica emessa dal parco autoveicoli del Gruppo Acea. Il dato è stato ricalcolato per il 2015. Per l'intero triennio è calcolato utilizzando i consumi di combustibile e i coefficienti di emissione (ISPRA 2015). L'aumento nel 2016 dipende in primo luogo dal nuovo modello WFM che ha determinato un incremento della capacità operativa a fronte di un maggior numero di veicoli contemporaneamente in circolazione.
170	Quantità totale di ossidi di azoto emessi dal parco autoveicoli del Gruppo Acea. Il dato è stato calcolato utilizzando coefficienti di emissione Sinanet (www.sinanet.isprambiente.it). Per le densità di benzina e gasolio sono stati usati i valori Defra 2016: https://www.gov.uk/government/collections/government-conversion-factors-for-company-reporting .
171	Quantità totale di monossido di carbonio emesso dal parco autoveicoli del Gruppo Acea. Il dato è stato calcolato utilizzando coefficienti di emissione Sinanet (www.sinanet.isprambiente.it).
172	Le emissioni di anidride solforosa dovute ad autotrazione non sono state determinate, trattandosi comunque di quantità molto piccole che derivano dalla combustione delle modeste quantità di zolfo presente nei combustibili di ultima generazione.
173	Quantità totale di anidride carbonica emessa dai sistemi deputati al condizionamento degli ambienti di lavoro. Il dato dal 2015 è calcolato utilizzando i consumi di combustibile e i coefficienti di emissione (ISPRA 2015).

2016

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

GRUPPO ACEA

ACEA SPA

Sede legale
Piazzale Ostiense 2 – 00154 Roma

Capitale sociale

Euro 1.098.898.884 interamente versato

Codice fiscale, Partita Iva e

Registro delle Imprese di Roma
05394801004

REA di Roma 882486

A cura di

Affari Istituzionali e Relazioni Esterne e Comunicazione
Acea SpA

Team di redazione

Davide de Caro, Silvia Fortuna, Debora Sabatini

Coordinamento **Irene Mercadante**

RSI@aceaspa.it

Direzione artistica, progetto grafico e impaginazione

SERVIFLAB

Per Acea SpA coordinamento **Tiziana Flaviani**

Versione web

SERVIFLAB

Per Acea SpA coordinamento **Laura Colella**

Fotografie

Archivio Acea, Fabio Anghelone

Stampa

Marchesi Grafiche

su carta certificata FSC

Finito di stampare nell'aprile 2017



ACEA SPA

Piazzale Ostiense, 2
00154 Roma

ACEA.IT