

***Bilancio di Sostenibilità 2017 del Gruppo Acea***  
(Dichiarazione consolidata non finanziaria ai sensi del D. Lgs. n. 254/2016, redatta secondo gli Standard GRI)

## **Bilancio di Sostenibilità 2017 del Gruppo Acea**

(Dichiarazione consolidata non finanziaria ai sensi del D. Lgs. n. 254/2016, redatta secondo gli Standard GRI)

Lettera agli stakeholder	p. 4
Comunicare la sostenibilità: nota metodologica	p. 6
L'adesione al Global Compact delle Nazioni Unite	p. 14

### ***I – L'identità aziendale***

<b>Profilo del Gruppo</b>	p. 19
La storia di Acea	p. 19
Attività e funzioni delle principali società del Gruppo	p. 19
L'assetto proprietario e il modello di business	p. 21
Indicatori economici generali	p. 25
<b>Analisi del contesto, strategia e sostenibilità</b>	p. 27
Analisi del contesto	p. 27
Strategia e sostenibilità	p. 31
Il Piano di sostenibilità 2018-2022 e gli obiettivi operativi	p. 36
<b>Corporate governance e sistemi di gestione</b>	p. 48
La corporate governance in Acea	p. 48
I sistemi di gestione	p. 56
<b>Stakeholder e ripartizione del valore generato</b>	p. 59
Gli stakeholder e il loro coinvolgimento	p. 59
La distribuzione del valore generato da Acea	p. 64

### ***II – Le relazioni con gli stakeholder***

<b>Clienti e collettività</b>	p. 66
I clienti del Gruppo Acea: servizi elettrico e idrico	p. 66
La qualità percepita	p. 70
La qualità erogata	p. 77
Le tariffe	p. 116
Customer care	p. 118
Comunicazione, eventi e solidarietà	p. 129
<b>Fornitori</b>	p. 139
Gli oneri esterni consolidati	p. 139
Le politiche degli acquisti	p. 139
L'approvvigionamento di beni, servizi e lavori	p. 142
La selezione e la valutazione dei fornitori	p. 146
<b>Personale</b>	p. 153
Il personale di Acea	p. 153
Le ore lavorate, la retribuzione e i fondi pensione	p. 160
Relazioni industriali	p. 164
Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro	p. 166
Valorizzazione delle risorse umane e comunicazione	p. 172
Diversità e Pari opportunità	p. 183
La vita associativa in Acea	p. 185
<b>Azionisti e finanziatori</b>	p. 187

Il flusso economico verso azionisti e finanziatori	p. 187
I rating delle agenzie	p. 188
La relazione finanziaria	p. 188
<b>Istituzioni e impresa</b>	p. 190
Il rapporto con le Istituzioni	p. 190
Lo stakeholder impresa	p. 197

### **III - Le relazioni con l'ambiente**

<b>La sostenibilità ambientale e le principali sfide</b>	p. 202
Mitigazione e adattamento al cambiamento climatico	p. 203
La tutela del territorio	p. 204
La gestione ambientale	p. 207
<b>Area Energia</b>	p. 208
La produzione di energia: fonti energetiche fossili e rinnovabili	p. 209
La distribuzione di energia	p. 214
<b>Area Ambiente – gestione rifiuti</b>	p. 216
Il trattamento integrato dei rifiuti presso l'impianto di Orvieto	p. 217
La termovalorizzazione	p. 218
La produzione di compost di alta qualità	p. 219
<b>Area Idrica</b>	p. 220
La qualità dell'acqua	p. 221
Il servizio di fognatura e il sistema di depurazione	p. 224
<b>L'uso di energia e acqua</b>	p. 228
I consumi energetici	p. 228
Il risparmio energetico	p. 230
L'attenzione al consumo della risorsa idrica	p. 233
<b>Emissioni</b>	p. 236
Le emissioni in atmosfera	p. 237
Schede società idriche e attività estere	p. 242
Indice dei contenuti Standard GRI: principi di reporting, standard generali e standard specifici materiali	p. 270
Indice dei grafici e delle tabelle	p. 293
Bilancio ambientale	p. 296
Opinion Letter della società di revisione	p. 347

## Lettera agli stakeholder

Il *Bilancio di Sostenibilità*, riferito all'esercizio 2017, con l'entrata in vigore del Decreto Legislativo 254/2016, ha assunto il rilievo giuridico di documentazione aziendale obbligatoria, sostanzialmente equiparata al Bilancio economico finanziario, avendo in comune con quest'ultimo, tempi di pubblicazione, obbligo di revisione legale, responsabilità degli amministratori ed un regime sanzionatorio. Abbiamo piena consapevolezza che la nostra Azienda è stata condotta al discrimine, intervenuto quest'anno, tra la volontarietà e l'obbligatorietà della rendicontazione socio-ambientale, poggiando su fondamenta più che solide. Sono, infatti, esattamente venti anni che Acea pubblica, con regolarità annuale, un Bilancio di Sostenibilità, provvedendo alla sua redazione secondo il massimo livello di adesione a linee guida internazionali accreditate. Abbiamo scelto l'opzione, prevista dalla norma, di presentare l'informativa non finanziaria in un documento autonomo e con riferimento ad un preciso standard di rendicontazione. Ciò in virtù della complessità dei business gestiti, della correlata ampiezza delle informazioni, qualitative e quantitative, fornite, della comparabilità con gli anni precedenti, garantita dagli indicatori di performance adottati, ed infine, ma non per minore rilievo, in virtù della vasta platea di stakeholder alla quale ci si è voluti rivolgere. Tale documento, pertanto, in ottemperanza alla legge, è stato denominato *Bilancio di Sostenibilità 2017 del Gruppo Acea (Dichiarazione consolidata non finanziaria ai sensi del D. Lgs. 254/16, redatta secondo gli Standard GRI)*. Abbiamo inoltre confermato l'adesione di Acea al Global Compact Network Italia, nel rispetto dei principi del "Patto globale", ed identificato nel *Bilancio* gli elementi rispondenti al livello *advanced* della *Communication on Progress*.

Venti anni sono molti, persino per un'Azienda come Acea, che può vantare un'attività ultracentenaria. Il lungo lasso temporale intercorso tra la prima pubblicazione della rendicontazione sociale ed ambientale ed oggi, non solo ha contribuito a costruire solide fondamenta, come sopra accennato, ma ha altresì segnato un percorso evolutivo.

Se ci voltiamo a guardare indietro, dalla prospettiva attuale, ed immaginiamo l'impulso che spinse gli amministratori di allora – era il 1999, anno della quotazione in Borsa – a compiere il primo passo, non possiamo non coglierne il senso di sfida.

Di più, non possiamo non comprendere quanto la scelta volontaria di valorizzare gli aspetti non finanziari della gestione, monitorando e rendendo pubbliche le performance sociali e ambientali ed i fattori cosiddetti "intangibili", come il capitale intellettuale o relazionale, sia stata il frutto di uno sguardo lungimirante e di una felice intuizione circa l'importanza dei concetti di responsabilità sociale d'impresa e di sviluppo sostenibile, allora fortemente sostenuti dall'Europa.

Un'intuizione capace di cogliere il valore teorico di tali concetti, come principi di orientamento, e, soprattutto, la loro profonda consonanza con la realtà operativa di una multiutility e le potenziali ricadute sul governo dell'impresa e sul suo indirizzo strategico.

Acea era, ed è, chiamata a gestire servizi di pubblica utilità, nelle filiere idrico ed energia, essenziali al benessere del contesto ospitante ed alla creazione di opportunità di sviluppo del territorio ed è pertanto tenuta a governare gli impatti sull'ambiente naturale e ad entrare in relazione con il territorio, le istituzioni, le persone. Tra gli ambiti di attività si è aggiunto, nel corso degli anni, il settore ambiente, che oggi porta in sé anche le prospettive di crescita insite nel nuovo paradigma dell'economia circolare, che ci spinge verso il futuro.

La sfida di allora è stata raccolta da tutti coloro che, nell'arco degli ultimi vent'anni, si sono succeduti nella responsabilità del governo dell'impresa, proseguendo lungo il

percorso intrapreso, ed i temi della sostenibilità, sempre più diffusi all'interno e sempre più sollecitati dal contesto esterno – nazionale ed internazionale –, sono stati altresì uno sprone per la progressiva evoluzione del modello di business, improntato ai più avanzati principi di gestione integrata.

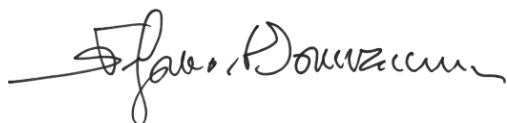
Dal canto nostro, quest'anno abbiamo voluto imprimere una marcata accelerazione a tale percorso evolutivo, intraprendendo, a tal fine, iniziative volte ad integrare la sostenibilità nella strategia e nei processi operativi. Abbiamo organizzato focus group multistakeholder per definire nuovamente, ascoltando le parti interessate, i temi più rilevanti, o "materiali", sui quali condividere e focalizzare l'attenzione. Contestualmente all'elaborazione del nuovo Piano industriale 2018-2022, abbiamo richiesto alle strutture operative di provvedere all'aggiornamento del Piano di Sostenibilità 2018-2022, avendo chiare le evoluzioni internazionali in tema di sostenibilità indicate dai *Sustainable Development Goals* (SDG) approvati dall'ONU.

Il riscontro ricevuto è stato rimarchevole ed il Piano, approvato dal Consiglio di Amministrazione e presentato in questa edizione del *Bilancio di Sostenibilità*, ha individuato 135 target al 2022, con obiettivi strettamente correlati alla strategia industriale, per un valore complessivo stimato in circa 1,3 miliardi di euro. Esso introduce temi quali l'incremento della resilienza delle infrastrutture in relazione al cambiamento climatico, con azioni di adattamento oltreché di mitigazione, il contributo all'economia circolare, la sperimentazione di nuove tecnologie, sui processi operativi e sulle infrastrutture, anche in vista dello sviluppo del tessuto urbano in ottica smart city.

Abbiamo emanato, in novembre, la nuova *Politica di sostenibilità e del sistema qualità, ambiente, sicurezza ed energia*, che declina i principi, i valori e gli impegni presi dall'Azienda inquadrandoli nella cornice del perseguimento di uno sviluppo sostenibile ed è parte integrante dei Sistemi di gestione certificati. Abbiamo avviato, tramite la Funzione Risk & Compliance, una specifica attività di analisi tesa ad accompagnare il management verso l'individuazione e la valutazione dei rischi, generati o subiti, con riferimento alle attività gestite, inerenti i principali temi di sostenibilità ed infine, a livello di governance, in dicembre, abbiamo ridenominato il Comitato Etico in Comitato per l'Etica e la Sostenibilità, attribuendo a tale organismo, tra l'altro, la promozione dell'integrazione della sostenibilità nella strategia e nella cultura d'impresa; la supervisione dei temi di sostenibilità connessi all'esercizio delle attività d'impresa e alle dinamiche di interazione con gli stakeholder.

Il valore creato nel percorso sopra sintetizzato trova quindi nel Bilancio il momento di restituzione agli stakeholder, ma implica la continuità del dialogo e del coerente agire.

L'Amministratore Delegato  
Stefano Antonio Donnarumma



Il Presidente  
Luca Alfredo Lanzalone



## Comunicare la sostenibilità: nota metodologica

### **Le performance di sostenibilità: evoluzione normativa e Standard GRI**

I Bilanci di Sostenibilità del Gruppo Acea, volti a integrare le informazioni di tipo economico finanziario con gli aspetti sociali ed ambientali delle attività, sono stati redatti, in modo volontario dall'Azienda, con regolarità annuale, a partire dal 1999 (con riferimento all'esercizio 1998).

La rendicontazione di sostenibilità è sempre stata realizzata in conformità con Linee guida di riferimento internazionali<sup>1</sup>, in costante evoluzione, e sottoposta volontariamente alle attività di revisione e verifica di parte terza. Inoltre, con il proposito di fornire alla comunità finanziaria e alle parti interessate un'informazione quanto possibile completa sulle performance del Gruppo, i tempi di pubblicazione dei Bilanci di Sostenibilità, dal 2011, sono stati allineati a quelli del Bilancio civilistico.

In continuità con l'impegno profuso nel rispetto dei principi di Responsabilità Sociale d'Impresa, Acea pubblica il presente Bilancio di Sostenibilità riferito all'esercizio 2017 – il ventesimo nella storia aziendale – non più come documento volontario ma per la prima volta in ottemperanza al D. Lgs. n. 254/2016, che ha recepito nel nostro ordinamento la Direttiva comunitaria 95/2014.

Il Bilancio è stato inoltre predisposto *in accordance* con gli Standard GRI (ed. 2016)<sup>2</sup>: opzione *comprehensive* – ultima evoluzione delle Linee guida internazionali per la rendicontazione di sostenibilità tra le più accreditate – e pertanto denominato *Bilancio di Sostenibilità 2017 del Gruppo Acea (Dichiarazione consolidata non finanziaria ai sensi del D. Lgs. n. 254/2016, redatta secondo gli Standard GRI)*, assumendo la forma di documento autonomo, come consentito dal richiamato Decreto Legislativo<sup>3</sup>.

Il **Bilancio di Sostenibilità**, corredato da una *Nota di Sintesi*, dopo il **passaggio formale in Consiglio di Amministrazione**, viene messo a disposizione dell'organo di controllo e sottoposto alle attività di **assurance del revisore legale**, con il quale Acea non ha cointeressi né altri legami, incaricato di verificarne la conformità al Decreto Legislativo n. 254/2016 e la coerenza con gli Standard di rendicontazione adottati<sup>4</sup> (si veda *Opinion Letter della società di revisione*).

Il documento viene reso disponibile on line nel sito web istituzionale **in concomitanza con il Bilancio consolidato** e distribuito in occasione dell'Assemblea degli azionisti.

---

<sup>1</sup> A partire dal Bilancio di Sostenibilità riferito all'esercizio 2003, le Linee guida adottate da Acea per la rendicontazione sono state le GRI, allora in edizione 2002. Negli anni successivi, la rendicontazione predisposta da Acea ha seguito l'evoluzione delle Linee guida, adottando, di volta in volta, le edizioni più recenti, sino alla versione G4 (ed. 2013), sempre con il più elevato livello di "accordance" previsto.

<sup>2</sup> 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 l'United Nations Global Compact. A superamento della precedente versione delle Linee guida per la rendicontazione di sostenibilità GRI-G4 (ed. 2013), nel 2016 sono stati pubblicati gli Standard GRI - *Consolidated set of GRI Sustainability reporting standards 2016* -, disponibili nel sito [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org). L'organizzazione prevede, per le aziende che intendano continuare a descrivere le loro performance di sostenibilità con riferimento al GRI, l'obbligo di adozione dello Standard a partire dall'esercizio 2018. Acea ha voluto anticiparne l'adozione per la presente edizione del Bilancio di Sostenibilità.

<sup>3</sup> Il *Bilancio di Sostenibilità 2017 del Gruppo Acea* è pertanto da intendersi come *Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario* (D. Lgs. n. 254/2016, art. 4 e art. 5, comma 3.b).

<sup>4</sup> Il D. Lgs. n. 254/2016, all'art. 3, comma 10, prevede che: "Il soggetto incaricato di effettuare la revisione legale del bilancio (...) o altro soggetto abilitato allo svolgimento della revisione legale appositamente designato" rilasci "un'attestazione circa la conformità delle informazioni fornite rispetto a quanto richiesto dal presente decreto legislativo e rispetto ai principi, alle metodologie e alle modalità previste dal comma 3". Vale a dire principi e metodologie: "previsti dallo standard di rendicontazione utilizzato quale riferimento (...)".

## **BOX – La rendicontazione di sostenibilità nella normativa italiana: il Decreto Legislativo n. 254/2016**

Per molti anni, le imprese più virtuose hanno fatto proprie le numerose sollecitazioni provenienti dal contesto internazionale, e in particolare dall'Unione Europea, dichiarando il proprio impegno in tema di "responsabilità sociale d'impresa" e sviluppo sostenibile e pubblicando, in modo del tutto volontario, le loro performance di sostenibilità in documenti redatti secondo linee guida riconosciute ed accreditate.

Oggi, nel nostro Paese, questo impegno non è più affidato soltanto al senso di responsabilità di manager lungimiranti. Il 25 gennaio 2017, infatti, è entrato in vigore il D. Lgs. n. 254/2016 di "Attuazione della Direttiva 2014/95/UE del Parlamento europeo (...) per quanto riguarda la comunicazione di informazioni di carattere non finanziario (...)", che impone alle imprese che soddisfano le condizioni indicate dall'art. 2 del provvedimento, tra le quali Acea, di pubblicare le informazioni relative alle performance di sostenibilità, tipicamente extra finanziarie.

Tali informazioni devono essere rappresentate in una formale **dichiarazione di carattere non finanziario** – individuale o consolidata - che, come recita il Decreto all'art. 3, co. 1: "(...) *nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività di impresa [n.d.r.: all'art.4: "del gruppo"], del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta, copre i temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani, alla lotta contro la corruzione attiva e passiva, che sono rilevanti tenuto conto delle attività e delle caratteristiche dell'impresa (...)*". Per ottemperare ai requisiti della norma, l'organizzazione che rendiconta deve descrivere il proprio modello di business ed i principali rischi, le politiche e i risultati riferiti alla gestione dei suddetti aspetti, fornendo inoltre, se rilevanti, informazioni di approfondimento su: utilizzo delle risorse energetiche ed idriche, emissioni inquinanti e di gas serra, impatti associati a fattori di rischio su ambiente, salute e sicurezza, aspetti sociali e inerenti il proprio personale, diritti umani e lotta alla corruzione.

Per l'adeguata illustrazione dei dati e delle informazioni non finanziarie, in base a quanto dispone il Decreto, l'impresa ha la facoltà di seguire uno standard di rendicontazione accreditato a livello nazionale o internazionale.

Il Decreto prevede altresì che la dichiarazione non finanziaria possa essere contenuta nella Relazione sulla gestione o possa costituire una relazione distinta.

### **Materialità e perimetro del report**

Nel 2017, in virtù dell'intervenuto rinnovo dell'Organo di governo aziendale, della diffusione degli orientamenti strategici del Gruppo e della successiva approvazione, in novembre, del Piano industriale 2018-2022 nonché della contestuale elaborazione del nuovo Piano di Sostenibilità 2018-2022 (si veda il capitolo *L'analisi del contesto, strategia e sostenibilità*), Acea ha stabilito di procedere **all'aggiornamento dell'analisi di materialità**, volta ad identificare i temi di natura economica e di governance, sociale ed ambientale più rilevanti, o "materiali", sia per l'azienda che per le parti interessate, in relazione ai loro impatti sul business e sugli stessi stakeholder.

A tal fine, sono state ripercorse le principali fasi di aggiornamento: analisi documentale e di contesto, confronto con le parti interessate (interne ed esterne) e con i manager aziendali.

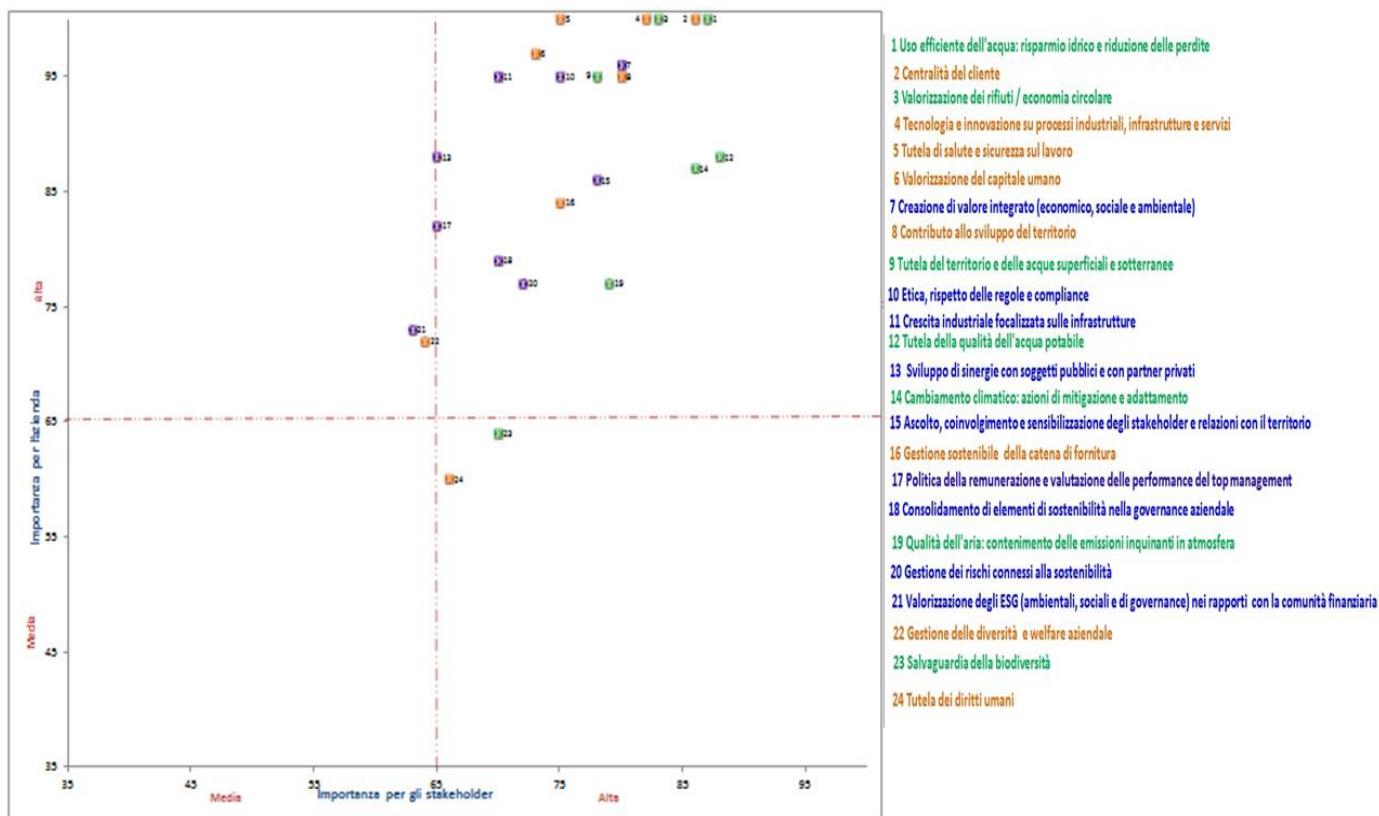
In particolare, per quanto concerne il confronto diretto con gli stakeholder, Acea ha organizzato in settembre, presso la sede centrale, un **focus group multistakeholder** (con 21 organizzazioni partecipanti, in rappresentanza di 13 sottocategorie di stakeholder, per un totale di 26 persone coinvolte), affidandone la conduzione ad un esperto esterno, ed in ottobre, mentre era in corso di svolgimento la definizione della pianificazione strategica, industriale e di sostenibilità, ha organizzato un incontro collegiale con il management aziendale.

I temi di natura economica e di governance, sociale ed ambientale, rivisti, precisati ed aggiornati alla luce dell'analisi documentale, sono stati **illustrati nel corso degli incontri e sottoposti alla valutazione diretta delle parti interessate**.

A valle del completamento dell'intero processo di analisi di materialità, sono stati elaborati i risultati ed è stata predisposta la **“matrice di materialità” 2017**. Essa identifica, disponendoli in un piano cartesiano, **20 temi in alta rilevanza** (punteggio 66-100) e **4 in media rilevanza** (punteggio 36-65) (si veda il grafico n. 1). I temi in alta rilevanza sono risultati **coerenti con la pianificazione strategica del Gruppo**, industriale e di sostenibilità.

Rispetto all'ultima rilevazione<sup>5</sup>, il tema *“gestione delle diversità e del welfare aziendale”* è passato nell'area di “media rilevanza”, risultando importante per l'azienda e di minore interesse per gli altri stakeholder, mentre si sono confermati in media rilevanza i medesimi altri tre temi; si è inoltre verificato il riposizionamento di alcuni temi già presenti nell'area di “alta rilevanza”, ad esempio è rimarchevole la posizione molto elevata assunta dal tema *“uso efficiente dell'acqua: risparmio idrico e riduzione delle perdite”* ed infine due temi di nuova introduzione: *“contributo allo sviluppo del territorio”* e *“crescita industriale focalizzata sulle infrastrutture”* sono risultati entrambi in alta rilevanza (si veda il grafico n. 1).

**Grafico n. 1 – I TEMI RILEVANTI PER L'AZIENDA E GLI STAKEHOLDER: LA “MATRICE DI MATERIALITÀ” ACEA – 2017**



**L'identificazione dei temi materiali** Acea in alta, media o bassa rilevanza, oltre ad essere importante dal punto di vista strategico, **è funzionale ad individuare gli aspetti da rendicontare** con maggiore o minore approfondimento nel report di sostenibilità ed a **selezionare gli indicatori previsti dagli Standard di riferimento**.

<sup>5</sup> Si veda il *Bilancio di Sostenibilità 2016 del Gruppo Acea*, disponibile on line – [www.acea.it](http://www.acea.it), sezione sostenibilità – per la matrice di materialità 2016.



La scelta di predisporre il Bilancio di sostenibilità **in accordance con gli Standard GRI (ed. 2016): opzione comprehensive**, infatti, implica che l'azienda sia tenuta ad illustrare le proprie performance secondo:

- gli "Standard Universali", che includono i **principi di reporting** (GRI 101: Foundation) e i **56 standard generali** (GRI 102: General Disclosures);
- gli **aspetti** ("Topic-specific Standards": 200-Economic, 300-Environmental, 400-Social) **ritenuti materiali**, e **relativi indicatori**, da selezionare tra i 33 aspetti complessivamente previsti dallo Standard.
- **l'approccio di gestione** (GRI 103: Management Approach) per ciascun aspetto ritenuto materiale.

Per poter selezionare i "material topics" tra quelli previsti dagli Standard GRI, sono state prese in considerazione<sup>6</sup> sia la loro correlazione con i temi materiali Acea in alta rilevanza sia l'accezione ad essi conferita dagli Standard internazionali, in alcuni casi riconducendoli alla realtà aziendale ed in altri stabilendone la non pertinenza<sup>7</sup>.

A seguito delle valutazioni sopra indicate, **sono stati selezionati 25 Topic-specific standards**, sui 33 complessivi, **come rispondenti ai temi materiali Acea in alta rilevanza** (si veda tabella n. 1), anche se non sempre ne esauriscono l'ampiezza di significato<sup>8</sup>, che, ove opportuno, trova più vasta trattazione nel documento. Inoltre, **tra tutti gli indicatori inclusi** nei "topic-specific standards" considerati "materiali", **solo 4 sono stati ritenuti non pertinenti** ed esclusi dalla trattazione. **Un solo tema materiale Acea** in alta rilevanza **non è correlato con i Topic-specific standards**, si tratta dell'aspetto **Consolidamento di elementi di sostenibilità nella governance aziendale**, che **trova tuttavia piena rispondenza con gli standard generali** dedicati agli aspetti di **governance** (GRI 102: General Disclosures).

Infine, anche per i temi materiali Acea in media rilevanza, presenti nel report con minore approfondimento, sono state riscontrate rispondenze, pur non evidenziate in tabella, sia con i "material topic-specific standards" sia con gli "standard generali" (GRI 102: General Disclosures).

**Tabella n. 1 – RISPONDENZA "MATERIAL TOPIC-SPECIFIC STANDARDS" GRI E "TEMI MATERIALI" ACEA IN ALTA RILEVANZA**

GRI 200: ECONOMIC TOPICS 2016	TEMI MATERIALI ACEA	GRI 300: ENVIRONMENTAL TOPICS 2016	TEMI MATERIALI ACEA
Performance economica	4, 6, 7, 8, 10, 11, 14, 17, 19, 20	Materiali (301-1)	3, 4, 9
Impatti economici indiretti	2, 3, 4, 7, 8, 11, 13, 16	Energia	4, 9, 14, 19
Pratiche di approvvigionamento	7, 16	Acqua	1, 4, 9
Anti-corruzione	10	Biodiversità (da 304-1 a 304-3)	9, 14, 19
Comportamento anti-concorrenziale	10	Emissioni	9, 14, 19
		Effluenti e rifiuti (da 306-1 a 306-3, 306-5)	3, 9

<sup>6</sup> Si tenga presente che sia i Topic-specific standards GRI – ciascuno dei quali include l'approccio di gestione (*Disclosure Management Approach*) ed 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 gli Standard GRI - *Consolidated set of GRI Sustainability reporting standards 2016* - nel sito [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org).

<sup>7</sup> Ciò ha portato, ad esempio, all'esclusione dei topic-specific standards relativi a *Presenza sul mercato* ed a *Diritti Umani* che, nell'accezione ad essi conferita dal GRI, sono pertinenti per imprese multinazionali e non confacenti alla realtà rappresentativa dell'operatività più significativa del Gruppo.

<sup>8</sup> È opportuno altresì notare che alcuni temi materiali Acea, già correlati ad aspetti specifici degli Standard GRI, hanno ulteriori rispondenze con alcuni tra i 56 standard generali (GRI 102: General Disclosures).

		Conformità ambientale (compliance)	9, 10, 14, 19		
		Valutazione degli aspetti ambientali presso i fornitori	16		
<b>GRI 400: SOCIAL TOPICS 2016</b>					
	<b>TEMI MATERIALI ACEA</b>	<b>SOCIETÀ</b>	<b>TEMI MATERIALI ACEA</b>	<b>RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO</b>	<b>TEMI MATERIALI ACEA</b>
Occupazione	6, 7, 17	Diversità e pari opportunità	6	Salute e sicurezza dei consumatori	2, 10, 12
Relazioni industriali	6	Collettività e comunità locali	7, 8, 13, 15	Marketing ed etichettatura di prodotti e servizi	2, 10
Salute e sicurezza sul lavoro	5, 16	Valutazione degli aspetti sociali presso i fornitori	16	Rispetto della privacy	2, 10
Formazione e istruzione	6	Politica pubblica (contributi politici)	10	Conformità socio-economica (compliance)	2, 10

**NB:** gli “aspetti materiali” economici, ambientali e sociali sono stati identificati tra tutti quelli previsti dagli Standard GRI (Topic-specific Standards). 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 Standard GRI*). Per i temi materiali Acea, identificati in tabella da un numero, si veda la figura che illustra la matrice di materialità (grafico n. 1).

Il **principio di materialità** si applica altresì alla **definizione del “perimetro del report”**. Ciò sia secondo gli standard adottati per la rendicontazione sia secondo il Decreto Legislativo n. 254/2016. Quest’ultimo, infatti, all’art. 4, recita: *“Nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell’attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto dalla stessa prodotta, la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente e copre i temi di cui all’articolo 3, comma 1”*.

A partire, pertanto, dalle società incluse nell’area di consolidamento integrale della Capogruppo 2017 (si veda tabella n. 2), sentito il parere del Responsabile della Funzione Legale e Societario della Capogruppo e del CFO, e condiviso l’approccio con i Vertici aziendali, sono stati individuati **criteri di materialità/significatività strategica**, funzionali ad identificare le società che assicurano **la comprensione delle attività del Gruppo** e del suo andamento, tenuto conto delle **principali aree di business, del territorio** in cui tali attività si svolgono prevalentemente **e dei principali impatti generati**.

**Tabella n. 2 – SOCIETÀ INCLUSE NELL’AREA DI CONSOLIDAMENTO INTEGRALE DELLA CAPOGRUPPO (2017)**

<b>SOCIETÀ</b>	<b>SEDE</b>
Acea Ambiente Srl	Via G. Bruno 7 Terni
Aquaser Srl	P.le Ostiense 2 Roma
Iseco SpA	Loc Surpian n. 10 – Saint Marcel (AO)
Acque Industriali Srl	Via Bellatalla – Ospedaletto (PI)
Acea Energia SpA	P.le Ostiense 2 Roma
Acea8cento Srl	P.le Ostiense 2 Roma
Cesap Vendita Gas Srl	V. del Teatro 9 – Bastia Umbria (PG)
Acea Liquidation and Litigation Srl	P.le Ostiense 2 Roma
Umbria Energy SpA	Via B. Capponi 100 - Terni

Acea Energy Management Srl	P.le Ostiense 2 Roma
Parco della Mistica Srl	P.le Ostiense 2 Roma
Acea Dominicana SA	Avenida Las Americas – Esquina Mazoneria, Ensanche Ozama – Santo Domingo
Aguas de San Pedro SA	Las Palmas, 3 avenida 20y 27 calle – San Pedro, Honduras
Acea International SA	Avenida Las Americas – Esquina Mazoneria, Ensanche Ozama – Santo Domingo
Consorcio Acea-Acea Dominicana	Av. Las Americas – Esquina Mazoneria, Ensanche Ozama – Santo Domingo
Acea Ato 2 SpA	P.le Ostiense 2 Roma
Acea Ato 5 SpA	V.le Roma - Frosinone
Acque Blu Arno Basso SpA	P.le Ostiense 2 Roma
Acque Blu Fiorentine SpA	P.le Ostiense 2 Roma
Crea Gestioni Srl	P.le Ostiense 2 Roma
Crea SpA (in liquidazione)	P.le Ostiense 2 Roma
Gesesa SpA	Corso Garibaldi 8 - Benevento
Lunigiana SpA (in liquidazione)	Via Nazionale 173 – Massa Carrara
Ombrone SpA	P.le Ostiense 2 Roma
Sarnese Vesuviano Srl	P.le Ostiense 2 Roma
Umbriadue Servizi Idrici Scarl	Strada Sabbione zona ind.le - Terni
Areti SpA	P.le Ostiense 2 Roma
Acea Illuminazione Pubblica SpA	P.le Ostiense 2 Roma
Acea Produzione SpA	P.le Ostiense 2 Roma
Ecogena Srl	P.le Ostiense 2 Roma
Acea Elabori SpA	Via Vitorchiano - Roma
TWS SpA	Via Ticino 9 – Desenzano del Garda (BS)

**I criteri di valutazione<sup>9</sup> applicati**, la cui adeguatezza sarà riconsiderata di anno in anno in relazione all'evoluzione del Gruppo, contemplano **elementi quantitativi** (come peso del fatturato sul consolidato, valore dei consumi energetici espressi in TEP, ecc.) **e qualitativi** (società con un ruolo rilevante e attuale nei business qualificanti Acea o con un ruolo essenziale rispetto ai servizi da queste erogati; società presenti nell'area territoriale in cui si genera la quasi totalità del fatturato, è presente la maggioranza degli stakeholder ed è ubicata la gran parte degli asset gestiti).

La rispondenza ai criteri sopra richiamati ha determinato l'identificazione delle società con **significatività strategica** per il Gruppo, **rappresentative ai fini della disclosure delle informazioni non finanziarie 2017** (secondo il D. Lgs. n. 254/2016 e lo Standard GRI), e pertanto **incluse nel perimetro di rendicontazione<sup>10</sup>** (si veda tabella n. 3).

<sup>9</sup> Per ciascuno degli elementi quantitativi considerati sono state definite soglie di significatività, e per i criteri qualitativi sono stati identificati anche gli elementi di "non rispondenza" (quali società "veicolo", società in liquidazione, che hanno posizioni non determinanti ai fini dell'operatività, società operative al di fuori del territorio di riferimento, ecc.). Sono state altresì stabilite le condizioni di compresenza di fattori quantitativi e qualitativi atte a definire la significatività strategica di una società per il Gruppo e la sua rappresentatività ai fini della disclosure delle informazioni non finanziarie.

<sup>10</sup> Alla luce dei criteri applicati, restano fuori dal perimetro della Dichiarazione consolidata non finanziaria 2017, le seguenti società: Iseco, Acque Industriali, Cesap Vendita Gas, Acea Liquidation and Litigation, Umbria Energy, Acea Energy Management, Parco della Mistica, Acea Dominicana, Aguas de San Pedro, Acea International, Consorcio Acea-Acea Dominicana, Acque Blu Arno Basso, Acque Blu Fiorentine, Crea Gestioni, Crea, Lunigiana, Ombrone, Sarnese Vesuviano, Umbriadue Servizi Idrici, Acea Illuminazione Pubblica, TWS.

**Tabella n. 3 - PERIMETRO SOCIETARIO DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2017 DEL GRUPPO ACEA (Dichiarazione consolidata non finanziaria ai sensi del D. Lgs. n. 254/2016, redatta secondo gli Standard GRI)**

SOCIETÀ	SEDE
Acea SpA	P.le Ostiense 2 Roma
Acea Ambiente	Via G. Bruno 7 Terni
Aquaser	P.le Ostiense 2 Roma
Acea Energia	P.le Ostiense 2 Roma
Acea8cento	P.le Ostiense 2 Roma
Acea Ato 2	P.le Ostiense 2 Roma
Acea Ato 5	V.le Roma - Frosinone
Gesesa (*)	Corso Garibaldi 8 – Benevento
Areti	P.le Ostiense 2 Roma
Acea Produzione	P.le Ostiense 2 Roma
Ecogena	P.le Ostiense 2 Roma
Acea Elabori	Via Vitorchiano - Roma

(\*) Per quanto riguarda Gesesa, oltre alle informazioni inerenti la dimensione del Personale già incluse lo scorso anno, si forniranno progressivamente dati inerenti gli altri ambiti di sostenibilità.

**Il perimetro del Bilancio di Sostenibilità 2017 del Gruppo Acea è risultato in sostanziale continuità** con quello definito per le rendicontazioni precedenti, garantendo la copertura delle società **che assicurano la piena comprensione delle attività e delle più significative performance di sostenibilità del Gruppo.** Tali società, inoltre, rappresentano almeno: il 92% del fatturato, l'83% delle consistenze medie del personale e l'87% dei costi per materiali e servizi dell'area di consolidamento integrale del Gruppo Acea (inclusa la Capogruppo).

Si tenga presente che, ove il documento richiami i principali dati economico-finanziari ed illustri la governance aziendale, dati ed informazioni sono coerenti con quelli illustrati dal *Bilancio consolidato* e dalla *Relazione sul governo societario* ed eventualmente da essi derivati.

Infine, in ossequio al principio di completezza previsto dallo Standard GRI, si è ritenuto opportuno fornire informazioni qualitative e quantitative su temi sociali e ambientali anche per alcune società, a prescindere dal metodo di consolidamento, non incluse nel perimetro della Dichiarazione non finanziaria. In particolare, si tratta delle attività estere e delle seguenti società operative in area idrica: Acque, Gori, Acquedotto del Fiora, Publicacqua e Umbra Acque, che sono state ricomprese, con chiara evidenza del loro singolo apporto, in alcuni dati di Gruppo e descritte in un capitolo dedicato.

Il perimetro della Dichiarazione consolidata non finanziaria 2017 è stato altresì presentato in sede di Comitato per l'Etica e la Sostenibilità.

### **Struttura del documento e diffusione**

Il *Bilancio di Sostenibilità 2017*, in coerenza con gli Standard adottati per la rendicontazione, presenta informazioni e dati prevalentemente di carattere non finanziario, con attenzione specifica agli aspetti sociali ed ambientali delle attività gestite.

Il documento è articolato in tre sezioni: **L'identità aziendale**, **Le relazioni con gli stakeholder** e **Le relazioni con l'ambiente**, integrate dal **Bilancio ambientale**. Quest'ultimo presenta oltre **260 voci** che quantificano i flussi fisici generati dalle attività: i prodotti, i fattori utilizzati (le risorse) e gli output verso l'esterno (gli scarti e le emissioni).

Come già indicato, i principali dati economico-finanziari e le informazioni relative alla governance sono del tutto coerenti con quelli illustrati dal *Bilancio consolidato* e dalla *Relazione sul governo societario*.

Alcune informazioni relative alle attività estere e alle principali società idriche, non incluse nel perimetro della Dichiarazione consolidata non finanziaria, vengono riportate in un capitolo a sé stante.

I dati e le informazioni pubblicati sono forniti dalle Aree Industriali, dalle Società e dalle Funzioni responsabili (dataowner), vengono elaborati - ed eventualmente riclassificati in applicazione degli Standard di riferimento - dal gruppo di lavoro interno che redige il documento e sottoposti nuovamente alle Aree/Società/Funzioni responsabili per definitiva convalida.

A valle dell'attività di verifica del revisore legale incaricato, il report viene diffuso tramite **pubblicazione nel sito web** istituzionale – [www.acea.it](http://www.acea.it) – e **nella intranet** aziendale, oltre che **nelle altre forme previste dal Decreto Legislativo n. 254/2016** e dal Regolamento Consob attuativo (adottato con Delibera n. 20267 del 19 gennaio 2018). Viene inoltre distribuito, congiuntamente al Bilancio consolidato, tramite un kit dedicato: agli azionisti, in occasione dell'Assemblea annuale di chiusura dell'esercizio, ai dirigenti e al middle management del Gruppo, al pubblico interessato, in occasione di eventi.

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

Giuseppe Sgaramella  
UNITÀ RELAZIONI CON GLI STAKEHOLDER,  
SOSTENIBILITÀ E AFFARI INTERNAZIONALI



Massimiliano Paolucci  
DIREZIONE RELAZIONI ESTERNE,  
COMUNICAZIONE E AFFARI INTERNAZIONALI



## L'adesione al Global Compact delle Nazioni Unite

Dal 2007 Acea aderisce formalmente all'iniziativa dell'**United Nations Global Compact** (UNGC), riconoscendo **coerenza tra i dieci principi** sostenuti dalle Nazioni Unite con il "Patto globale"<sup>11</sup>, gli Obiettivi ONU di Sviluppo sostenibile ("Agenda 2030", cui l'UNGC fa espresso riferimento), **gli orientamenti etici espressi dal Codice Etico del Gruppo e l'impegno per la sostenibilità d'impresa**. La **Communication on Progress** (CoP), **livello advanced**, è integrata nel **Bilancio di sostenibilità**, tramite uno **schema di raccordo tra indicatori degli Standar GRI e principi dell'United Nations Global Compact**, in virtù dell'intesa tra le due organizzazioni.

**Tabella n. 4 – I DIECI PRINCIPI DELL'UNITED NATIONS GLOBAL COMPACT**

<b>Diritti umani</b>	<b>1:</b> Alle imprese è richiesto di promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere di influenza
	<b>2:</b> Le imprese devono assicurarsi di non essere, neppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani.
<b>Lavoro</b>	<b>3:</b> Alle imprese è richiesto di sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva
	<b>4:</b> Le imprese devono sostenere l'eliminazione di tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio
	<b>5:</b> Le imprese devono sostenere l'effettiva eliminazione del lavoro minorile
<b>Ambiente</b>	<b>6:</b> Le imprese devono sostenere l'eliminazione di ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione
	<b>7:</b> Alle imprese è richiesto di sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali
	<b>8:</b> Alle imprese è richiesto di intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale
<b>Lotta alla corruzione</b>	<b>9:</b> Alle imprese è richiesto di incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente
	<b>10:</b> 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 gli Standard GRI**

Sin 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 dall'United Nations Global Compact.

Di seguito si propone una tabella che elenca e descrive, in forma schematica, tali elementi secondo 21 criteri definiti dall'United Nations Global Compact ed indica la loro correlazione<sup>12</sup> con gli Standard GRI (GRI 102: General Disclosures e i "Topic-specific standards" 200-Economic, 300-Environmental, 400-Social identificati come "materiali"),

<sup>11</sup> L'United Nations 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.

<sup>12</sup> Acea ha voluto aggiornare autonomamente lo schema proposto, mettendo in relazione elementi della Communication on progress e Standard GRI, a partire dall'ultimo documento disponibile, frutto della collaborazione di GRI e UNGC e riferito alla precedente versione delle Linee guida GRI-G4. Si veda *Making the Connection: Using the GRI G4 Guidelines to Communicate Progress on the UN Global Compact Principles*, disponibile online nel sito [www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org) e non ancora ufficialmente rinnovato.

applicati 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 Standard GRI*.

**Tabella n. 5 – GLI ELEMENTI DELLA COP ADVANCED E GLI STANDARD GRI**

<b>UNGC - criteri advanced</b>	<b>UNGC – ambiti di rispondenza</b>	<b>correlazione Standard GRI (general disclosures e topic-specific standards materiali)</b>
<b>CRITERI 1-2</b> <i>implementazione dei dieci principi nelle strategie e nella gestione operativa del business</i>	<b>integrazione della sostenibilità nelle funzioni aziendali e nelle business unit</b>	da GRI 102-18 a GRI 102-39
	<b>implementazione della sostenibilità nella catena del valore</b>	GRI 102-9 – GRI 102-10 – GRI 102-25 – GRI 204-1 – GRI 103 (1-3) di GRI 308 <i>Valutazione degli aspetti ambientali presso i fornitori</i> – GRI 302-2 – GRI 305-3 – GRI 308-1 – GRI 308-2 – GRI 103 (1-3) di GRI 414 <i>Valutazione degli aspetti sociali presso i fornitori</i> – GRI 403-2 – GRI 414-1 – GRI 414-2
<b>CRITERI 3-5</b> <i>solida gestione delle politiche e delle procedure riguardanti i diritti umani</i>	<b>DIRITTI UMANI</b>  <b>impegni strategie o politiche;</b> <b>sistemi di gestione;</b> <b>meccanismi di monitoraggio e valutazione</b>	Il tema Diritti Umani e gli indicatori ad esso correlati, così come proposti dagli Standard GRI, sono pertinenti per le imprese multinazionali. Acea ha pertanto ritenuto tali aspetti non materiali. Invece, nel significato che l’United Nations Global Compact attribuisce agli aspetti relativi ai diritti umani (quali, ad esempio, tutela del lavoro, libertà di associazione, non discriminazione, salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, formazione e istruzione e valutazione degli aspetti sociali presso i fornitori), essi rientrano in altri “topic-specific standards” GRI ritenuti “materiali”, oltre che nei “temi materiali” identificati da Acea e vengono pertanto trattati nel report.
<b>CRITERI 6-8</b> <i>solida gestione delle politiche e delle procedure del lavoro</i>	<b>LAVORO</b>  <b>impegni strategie o politiche;</b> <b>sistemi di gestione;</b> <b>meccanismi di monitoraggio e valutazione</b>	GRI 103 (1-3) e indicatori, dei seguenti topic-specific standards (serie GRI 400: SOCIAL TOPIC 2016): <i>Occupazione</i> (da GRI 401-1 a GRI 401-3) <i>Relazioni industriali</i> (GRI 402-1) <i>Salute e sicurezza sul lavoro</i> (da GRI 403-1 a GRI 403-4) <i>Formazione e istruzione</i> (da GRI 404-1 a GRI 404-3) <i>Diversità e pari opportunità</i> (GRI 405-1 e GRI 405-2) <i>Valutazione degli aspetti sociali presso i fornitori</i> (GRI 414-1, GRI 414-2)
<b>CRITERI 9-11</b> <i>solida gestione delle politiche e</i>	<b>AMBIENTE</b>  <b>impegni strategie o</b>	GRI 103 (1-3) e indicatori, dei seguenti topic-specific standards (serie GRI 300: ENVIRONMENTAL TOPIC 2016):

delle procedure riguardanti l'ambiente	politiche; sistemi di gestione; meccanismi di monitoraggio e valutazione	<p><i>Materiali</i> (GRI 301-1)</p> <p><i>Energia</i> (da GRI 302-1 a GRI 302-4)</p> <p><i>Acqua</i> (da GRI 303-1 a GRI 303-3)</p> <p><i>Biodiversità</i> (da GRI 304-1 a GRI 304-3)</p> <p><i>Emissioni</i> (da GRI 305-1 a GRI 305-7)</p> <p><i>Effluenti e rifiuti</i> (da GRI 306-1 a GRI 306-3, GRI 306-5)</p> <p><i>Conformità ambientale</i> (GRI 307-1)</p> <p><i>Valutazione degli aspetti ambientali presso i fornitori</i> (GRI 308-1, GRI 308-2)</p>
<b>CRITERI 12-14</b> solida gestione delle politiche e delle procedure riguardanti l'anticorruzione	<b>LOTTA ALLA CORRUZIONE</b>  impegni strategie o politiche; sistemi di gestione; meccanismi di monitoraggio e valutazione	GRI 102-16, GRI 102-17, GRI 103 (1-3) e indicatori, del seguenti topic-specific standards (serie GRI 200: ECONOMIC TOPICS 2016 e serie GRI 400: SOCIAL TOPIC 2016): <i>Lotta alla corruzione</i> (da GRI 205-1 a GRI 205-3) <i>Politica pubblica (contributi politici)</i> (GRI 415-1)
<b>CRITERI 15-18</b> 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)	GRI 103 (1-3) di tutti i "topic-specific standards" materiali ricompresi nelle serie GRI 200: ECONOMIC 2016, GRI 300: ENVIRONMENTAL 2016 e GRI 400: SOCIAL 2016 (ad eccezione del topic <i>Rispetto della privacy</i> )
<b>CRITERI 19-21</b> Governance e leadership della sostenibilità	impegno dell'AD	GRI 102-14, GRI 102-15
	ingaggio del CdA	da GRI 102-18 a GRI 102-39
	coinvolgimento degli stakeholder	GRI 102-40 a GRI 102-44
alto livello di trasparenza e rendicontazione	utilizzo degli Standard GRI	da GRI 102-1 a GRI 102-10,
verifica esterna		GRI 102-56







# I. L'identità aziendale

## Profilo del Gruppo

### La storia di Acea

Acea, sin dalla sua costituzione nel 1909 come Azienda Elettrica Municipale (AEM) del Comune di Roma, rappresenta la società che cura l'infrastruttura essenziale di sviluppo della Capitale. La disponibilità di un servizio elettrico ed idrico efficiente supporta infatti la crescita produttiva e sociale della città. La definizione di modelli aziendali di servizio pubblico più efficienti ed industrialmente evoluti, anche grazie alla collaborazione di partner privati, ha caratterizzato gli ultimi decenni e le fasi di sviluppo di Acea: dalla collocazione in Borsa, nel 1999, fino all'ingresso in nuove attività industriali e al loro consolidamento. Gli anni più recenti della storia di Acea sono contraddistinti tanto 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, quanto dalla rinnovata vocazione per lo sviluppo **di moderne infrastrutture di rete, resilienti e integrate**, in grado di prospettare uno sviluppo diffuso e sostenibile.

### 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** (valorizzazione energetica, compostaggio e servizi a valore aggiunto).

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

**Tabella n. 6 – GRUPPO ACEA IN NUMERI 2017**

<b>personale</b> (numero, per % di consolidamento)	5.625
<b>ricavi netti</b> (milioni di euro)	2.797
<b>capitale investito</b> (milioni di euro)	4.244,7
<i>indebitamento finanziario netto</i>	2.421,5
<i>patrimonio netto</i>	1.811,2
<b>totale attivo di bilancio</b> (milioni di euro)	7.387,6
<b>energia elettrica</b>	
generazione (GWh) (lorda)	837,88
di cui da fonte rinnovabile (GWh) (lorda)	608,43
<i>idro</i>	380,5
<i>fotovoltaico</i>	11,6
<i>termovalorizzazione</i>	194,5
<i>biogas</i>	21,8
richiesta sulla rete (GWh)	10.836
vendita (GWh) (mercato libero e di maggior tutela)	6.843
clienti energia elettrica e gas (numero)	1.378.932
<b>waste to energy (WtE)</b>	

generazione energia elettrica (GWh) (lorda)	384,3
rifiuti termovalorizzati (t)	445.609
<i>CDR</i>	345.633
<i>pulper</i>	99.970
<b>illuminazione pubblica</b>	
lampade gestite a Roma (numero)	224.480
<b>acqua (servizio idrico integrato)</b>	
acqua potabile erogata (Gruppo) (Mm <sup>3</sup> ) <i>di cui (Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Gesesa)</i>	658 383,6
controlli analitici su potabile (Gruppo) (numero) <i>di cui (Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Gesesa)</i>	1.144.365 409.375
depurazione acque reflue (Gruppo) (Mm <sup>3</sup> ) <i>di cui (Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Gesesa)</i>	815,4 574,7
abitanti serviti (Gruppo) (milioni) <i>di cui (Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Gesesa)</i>	8,9 4,6

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

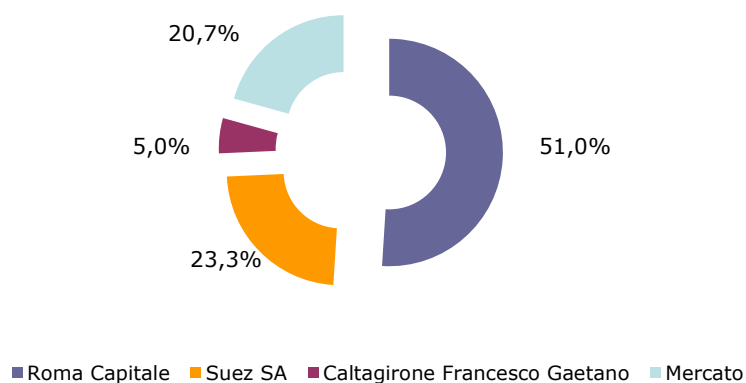
## Grafico n. 2 – LE ATTIVITÀ DELLE PRINCIPALI SOCIETÀ ACEA SUL TERRITORIO



## L'assetto proprietario e il modello di business

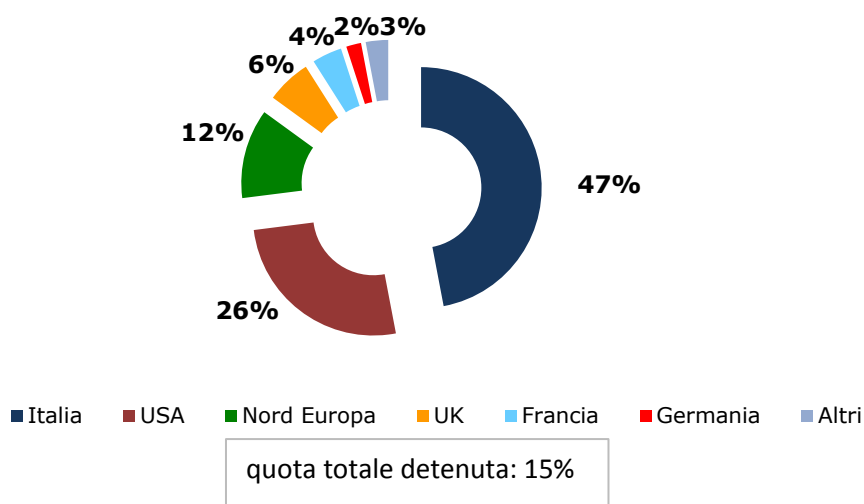
Acea SpA è quotata presso il Mercato Telematico Azionario, organizzato e gestito da Borsa Italiana. Roma Capitale è l'azionista di maggioranza con il 51% del capitale sociale. Al **31.12.2017** le altre partecipazioni rilevanti, dirette o indirette, fanno capo a Suez SA per oltre il 23% e a Caltagirone Francesco Gaetano per circa il 5% (si veda il grafico n. 3). Le quote restanti sono detenute **per circa il 15%** da **primari investitori istituzionali**, la cui distribuzione geografica evidenzia la maggiore presenza di azionisti italiani, seguiti da quelli USA, norvegesi e inglesi. La quota detenuta da investitori *retail* è pari a circa il 6% (si veda il grafico n. 4).

**Grafico n. 3 – L'ASSETTO PROPRIETARIO AL 31.12.2017**



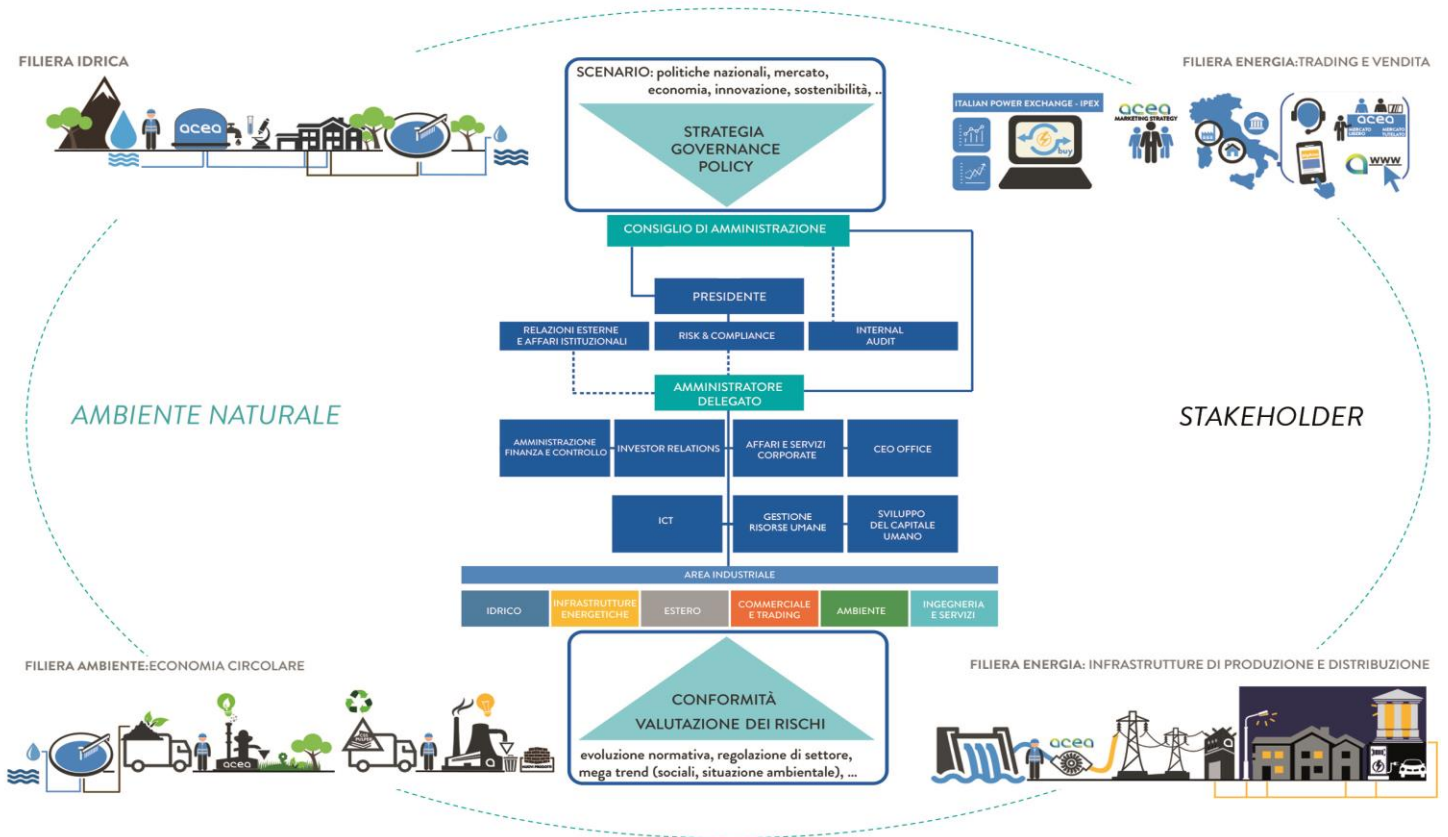
Fonte: CONSOB

**Grafico n. 4 – RAPPRESENTANZA GEOGRAFICA DEGLI INVESTITORI ISTITUZIONALI IN ACEA**



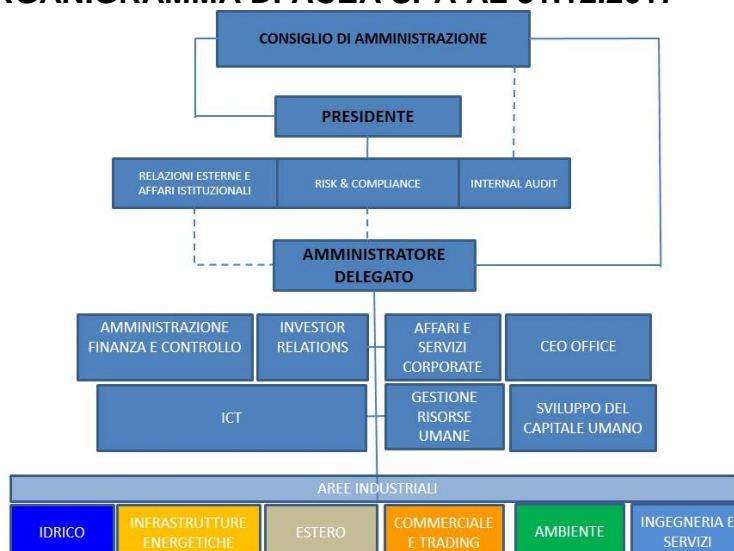
## Il modello di business

### Grafico n. 5 – IL MODELLO DI BUSINESS ACEA



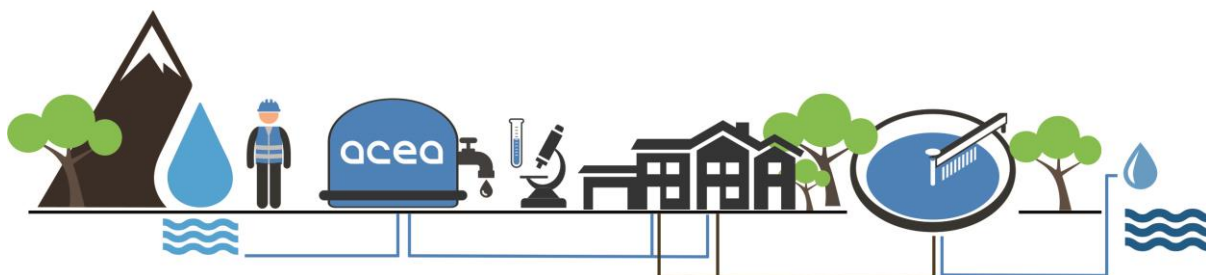
Il modello di business adottato (grafico n. 5) si fonda su un assetto organizzativo che pone in capo alla Holding il ruolo di governo, indirizzo e controllo del portafoglio di attività gestite. La Capogruppo, inoltre, offre supporto gestionale alle società operative, tramite servizi di natura direzionale, legale, logistica, tecnica, finanziaria e amministrativa. La **macrostruttura organizzativa** di Acea SpA è articolata in **Funzioni corporate** e in **Aree industriali** cui riportano le Società operative (si veda il grafico n. 6).

### Grafico n. 6 - ORGANIGRAMMA DI ACEA SPA AL 31.12.2017



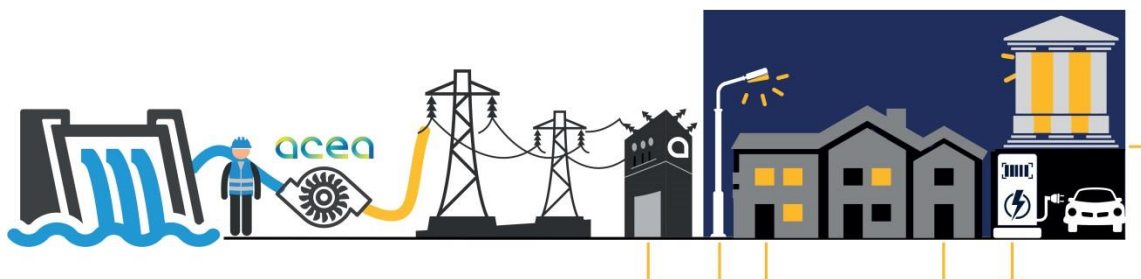
Il Gruppo Acea è attivo principalmente in 4 filiere di attività: il **servizio idrico integrato**; la **produzione e distribuzione di energia elettrica** (inclusa la pubblica illuminazione); la **vendita di energia e gas**; la **valorizzazione dei rifiuti**. In tali segmenti Acea opera mediante società industriali, presenti nell'Italia centrale, in particolare sulla dorsale tirrenica, di cui detiene partecipazioni azionarie e nelle quali svolge il ruolo di soggetto industriale di riferimento.

## FILIERA IDRICA



**Servizio idrico integrato:** la filiera idrica comincia dalla fase di captazione della risorsa: dalle sorgenti e falde presenti sul territorio viene prelevata l'acqua richiesta dalla rete che serve le comunità. La qualità della risorsa idrica viene controllata e garantita da Acea, durante tutto il suo percorso, per rispettare gli standard normativi previsti per gli utilizzi finali. Successivamente, si attiva la fase della raccolta dei reflui e della depurazione, per recuperare e restituire all'ambiente la risorsa nelle migliori condizioni possibili per riavviarla al suo ciclo naturale.

## FILIERA ENERGIA: INFRASTRUTTURE DI PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE



**Produzione e distribuzione di elettricità:** Acea produce energia principalmente presso centrali idroelettriche ed in via residuale tramite impianti termoelettrici a ciclo combinato (gas) e impianti fotovoltaici. Gli utenti ricevono l'energia elettrica grazie alla rete di distribuzione gestita e sviluppata da Acea. Lo sviluppo digitale e innovativo dei servizi, stimolato e richiesto da un mercato sempre più evoluto, impegna il Distributore ad orientarsi verso soluzioni in ottica di smart city. A ciò si accompagna una gestione resiliente delle reti con cui è possibile supportare il futuro spostamento e incremento degli usi del vettore elettrico.

## FILIERA ENERGIA:TRADING E VENDITA



**Vendita di energia e gas:** l'acquisto delle commodity (energia e gas) avviene mediante contrattazioni su piattaforme di mercato (Borsa elettrica), ove i rivenditori, come Acea Energia, sulla base delle rispettive politiche commerciali, si approvvigionano per rifornire i clienti. In Italia, il mercato della domanda è distinto in due grandi comparti, quello della maggior tutela, che ad oggi ancora caratterizza il mercato domestico e cesserà nel 2019, e quello libero, dove ogni cliente può scegliere il fornitore preferito ed i relativi servizi. Le società di vendita sviluppano le relazioni con i clienti, in base alla loro tipologia, mediante canali di contatto sempre più innovativi e digitali, mantenendo comunque attivi strumenti tradizionali, quali il telefono e gli sportelli al pubblico. Per la promozione dei propri prodotti le società di vendita si avvalgono di agenzie di vendita appositamente selezionate, formate e monitorate nelle pratiche commerciali messe in atto.

## FILIERA AMBIENTE:ECONOMIA CIRCOLARE



**Valorizzazione dei rifiuti ed economia circolare:** la filiera ambiente ha come scopo la valorizzazione dei rifiuti, mediante la conversione in biogas e combustibile solido secondario (CSS) per l'utilizzo nel processo di produzione energetica, oppure attraverso la trasformazione in compost per l'agricoltura ed il florovivaismo. Acea, in particolare, in ottica di economia circolare, sfrutta l'integrazione nelle attività idriche per recuperare i fanghi da depurazione ed avviarli a trattamento ai fini di compostaggio.

Le attività di business sono declinate nel Piano strategico (si veda paragrafo *Strategia e sostenibilità*), che definisce gli indirizzi di sviluppo aziendale in base alle valutazioni delle **opportunità offerte dal mercato**, della **cornice istituzionale** e del **contesto di riferimento**, del **sistema di governance** e di un'attenta **identificazione e ponderazione dei rischi** che possono essere generati o subiti dal Gruppo. Nello svolgimento delle attività e nell'erogazione dei servizi, il Gruppo Acea presta la massima attenzione alle **interazioni con l'ambiente naturale** e alle **relazioni con gli stakeholder**, al fine di massimizzare il proprio contributo allo sviluppo sostenibile dei territori su cui è presente e a beneficio delle collettività di riferimento. Entro il Gruppo è attuato il Modello di



organizzazione e gestione ai sensi del D. Lgs. n. 231/01, funzionale a prevenire la responsabilità amministrativa per l'ente in relazione alla commissione di reati, indicati dalla stessa norma, da parte di soggetti in rapporto organico con Acea (per approfondimenti su policy, sistemi di governo e gestione si veda capitolo *Corporate governance e sistemi di gestione*).

Al fine di assicurare il **coinvolgimento dei dipendenti sulle tematiche strategiche**, Acea ha realizzato nel corso dell'anno numerose iniziative di **people engagement**, adottando un modello di miglioramento continuo: il **Modello di Execution**. Il termine "Execution" è inteso come realizzazione performante di un **progetto** e sottolinea lo spirito operativo delle azioni e la concretezza dei risultati che si vogliono raggiungere. Tale modello valorizza il **patrimonio di competenze** interne, ponendo le persone di Acea nelle condizioni di incidere concretamente sul miglioramento del Gruppo, attraverso la partecipazione a **team trasversali** (gli Action Team) che lavorano ad iniziative di rilevanza strategica (**le Azioni**), con un puntuale calcolo costi-benefici e una previsione sui miglioramenti misurabili apportati dal progetto.

Le iniziative promanano da diverse fonti: momenti di ascolto con le persone che lavorano nei vari business o autonome proposte dei dipendenti, avanzate mediante una scheda progetto disponibile sulla piattaforma social aziendale. Dall'avvio dell'adozione del modello sono stati realizzati 5 momenti di ascolto e raccolte oltre 130 idee di miglioramento; sono stati individuati 70 colleghi per formarli nel ruolo di **Execution Trainer** e **Promoter** e nell'applicazione di strumenti di Project Management e sono stati costituiti i primi Team.

## Indicatori economici generali

Nel 2017 le attività del Gruppo sono state focalizzate sul consolidamento e lo sviluppo infrastrutturale e sul miglioramento dei servizi resi all'utenza. L'indirizzo programmatico di Acea è stato formalizzato con il **nuovo Piano industriale 2018-2022**, approvato a novembre e accolto con favore dal mercato. I risultati economico-finanziari dell'esercizio 2017<sup>13</sup> si sono attestati su valori in linea con gli obiettivi comunicati: il **marginale operativo lordo** è pari a **840 milioni di euro** (-6,3% sul 2016, +7% su base *adjusted*) e il **risultato operativo** è di **360 milioni di euro** (-32% su 2016, -2% *adjusted*). L'**utile di Gruppo** è **181 milioni di euro** (-31% su 2016, +2% *adjusted*).

**Tabella n. 7 - I PRINCIPALI DATI ECONOMICI E PATRIMONIALI DEL GRUPPO ACEA (2016-2017)**

(in milioni di euro)	2016	2017
<b>ricavi netti</b>	<b>2.832,4</b>	<b>2.796,9</b>
costi operativi	1.965,4	1.983,8
<i>costo del lavoro</i>	199,2	215,2
<i>costi esterni</i>	1.766,2	1.768,6
proventi/(oneri) partecipazioni non finanziarie	29,3	26,8

<sup>13</sup> I dati economici *adjusted* non includono le componenti non ricorrenti, positive e negative, per gli esercizi 2016 e 2017 riferite agli effetti del regulatory lag e a svalutazioni dei crediti verso Gala e Atac e dei cespiti di Acea Produzione e Acea Ambiente.

<b>marginale operativo lordo (EBITDA)</b>	<b>896,3</b>	<b>839,9</b>
<b>risultato operativo (EBIT)</b>	<b>525,9</b>	<b>359,8</b>
gestione finanziaria	(111,6)	(72)
gestione partecipazioni	1,7	0,3
<b>risultato ante imposte</b>	<b>416,1</b>	<b>288,2</b>
imposte sul reddito	143,5	96
<b>risultato netto</b>	<b>272,5</b>	<b>192,2</b>
utile/perdita di competenza di terzi	10,2	11,5
<b>risultato netto del Gruppo</b>	<b>262,3</b>	<b>180,7</b>

I ricavi consolidati del 2017 ammontano a **2.796,9 milioni di euro** (2.832,4 milioni di euro nel 2016), in crescita del 3% circa rispetto al precedente anno su base *adjusted* (2.720,9 milioni euro 2016). Su tali ricavi, con riguardo alle attività di business, incidono fenomeni di segno opposto: positivamente, tra le altre, le voci che riguardano la variazione **dell'area di consolidamento**, i ricavi del **servizio idrico integrato** e quelli da **conferimento rifiuti e gestione discarica**, complessivamente per 109,4 milioni; negativamente i ricavi da **vendita e trasporto di energia** per 4,4 milioni.

Nel 2017 i **costi esterni** sono stabili rispetto al 2016, circa **1,76 miliardi di euro**. Sulle dinamiche dei costi sono da segnalare, in particolare: la riduzione collegata **all'approvvigionamento energetico** (-66,2 milioni) per i mercati libero e tutelato, con i relativi minori costi per il trasporto, bilanciata dai maggiori costi per acquisto di certificati bianchi, per l'assolvimento dell'obbligo regolatorio di **efficienza energetica** (+30,1 milioni).

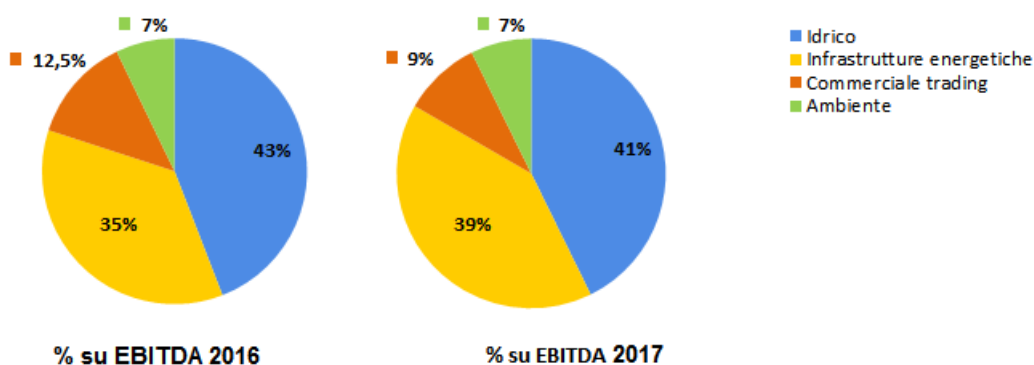
Il **marginale operativo lordo (EBITDA)** pari a circa **840 milioni di euro** risulta superiore alla *guidance* comunicata al mercato e con riferimento al valore 2016 *adjusted* (785 milioni di euro) in crescita del 7%.

Alla formazione del valore complessivo concorrono:

- l'area industriale **Idrico** per il 40%, con 350 milioni di euro, in crescita del 4% rispetto ai dati *adjusted* del 2016 (336 milioni di euro). Tale risultato risente degli aggiornamenti tariffari intervenuti e in particolare della crescita della premialità riconosciuta ad Acea Ato 2 per la qualità del servizio;
- l'area industriale **Infrastrutture energetiche** per il 39%, con circa 333 milioni di euro, in crescita del 20% circa rispetto ai dati *adjusted* del 2016 (276,8 milioni di euro), dove i miglioramenti sono stati apportati da tutte le attività gestite: distribuzione, generazione ed illuminazione pubblica;
- l'area industriale **Commerciale e trading** per il 9%, con 78 milioni di euro, in riduzione del 20% circa rispetto al 2016 (98 milioni di euro), principalmente per l'iscrizione di ricavi non ricorrenti dell'anno precedente e minori margini dell'attività di vendita;
- l'area industriale **Ambiente** per il 7%, con 64 milioni di euro, in aumento del 13% circa sull'anno precedente (57,2 milioni di euro), grazie al miglioramento nelle performance degli impianti e dalle maggiori quantità di energia elettrica ceduta, in particolare per l'impianto di San Vittore del Lazio, oltre che dalla ripresa delle attività dell'impianto di compostaggio di Aprilia.

Contribuiscono inoltre all'EBITDA del Gruppo l'area **Estero**, l'area **Ingegneria e servizi** e la **Capogruppo** per 15 milioni di euro.

## Grafico n. 7 – CONTRIBUTO DELLE AREE INDUSTRIALI ALL'EBITDA COMPLESSIVO (2016-2017)



Il **risultato operativo (EBIT)** è di **406 milioni di euro** su base *adjusted*, in calo di 8 milioni sul 2016, e risente principalmente di alcune componenti non ricorrenti, quali la riduzione del valore dei **crediti** verso GALA e ATAC (22 milioni di euro) e la svalutazione di alcuni asset di Acea Ambiente e Acea Produzione (12 milioni di euro). Si registra anche l'aumento di circa 53 milioni di euro di **ammortamenti** di investimenti in information technology.

## Analisi del contesto, strategia e sostenibilità

### Analisi del contesto

Acea monitora lo **scenario di riferimento**, intercettando e analizzando i fattori che assumono rilievo per il business e possono influire sul perseguimento degli obiettivi strategici. In particolare, **gli ambiti di sostenibilità d'impresa, normativi, regolatori, tecnologici, competitivi e di mercato** rappresentano aspetti distinti ma correlati di un quadro complessivo che delinea **il contesto entro il quale comprendere la gestione e l'indirizzo prospettico dell'organizzazione**.

### Contesto di sostenibilità

**Economia circolare, decarbonizzazione, smart city e innovazione tecnologica, cambiamenti climatici e impatti ambientali** sono alcuni tra i temi che caratterizzano lo scenario di riferimento della sostenibilità per Acea. Su tali ambiti, si segnala l'impegno istituzionale del Governo italiano che, nel 2017, ha approvato la **Strategia Energetica Nazionale** e la **Strategia Nazionale di Sviluppo Sostenibile**. La prima definisce la policy di sviluppo al 2030 per reti e infrastrutture, fonti rinnovabili ed efficienza energetica; la seconda declina e recepisce, a livello nazionale, gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (*Sustainable Development Goals*) dell'**Agenda ONU 2030**, sottoscritti dall'Italia.

Nell'anno è da segnalare l'entrata in vigore del **D. Lgs. n. 254/2016**, che rende obbligatoria, per alcune tipologie di imprese, tra cui le società quotate, la rendicontazione di carattere non finanziario, equiparandola sostanzialmente, per tempi, controlli e modalità di pubblicazione, all'informativa economica.

Un'altra iniziativa del Governo rilevante per l'evidenziazione degli aspetti sociali di sostenibilità riguarda l'inserimento di **12 indicatori di Benessere Equo e Sostenibile** – quali, ad esempio, la disuguaglianza di reddito, l'efficienza della giustizia, la speranza di

vita - nel ciclo del Bilancio dello Stato, attraverso la loro inclusione nel Documento di economia e finanza (DEF). L'Italia, grazie a questo atto, è il primo Paese europeo e del G7 ad aver inserito nella propria programmazione economica indicatori di benessere e qualità di vita, al fine di valutare l'impatto delle politiche nazionali sulla popolazione.

La manifestazione, reiterata, di eventi ambientali estremi collegati ai cambiamenti climatici, come la prolungata siccità che ha provocato, nell'anno, una grave crisi idrica nel nostro Paese, ha ormai evidenziato la necessità di articolare un sistema integrato di risposte. A ciò provvederà il **Piano nazionale di adattamento ai cambiamenti climatici**, in via di definizione, quale strumento di pianificazione strategica finalizzato ad affrontare il tema della mitigazione e della capacità di resilienza, a fronte dei cambiamenti climatici globali.

Il mondo della finanza sta altresì assumendo un ruolo di rilievo nella transizione verso un sistema economico sensibile all'impegno nella sostenibilità, con la diffusione, sempre più ampia, di strumenti quali **Social Bond e Green bond**, che abbinano la ricerca di finanziatori di lungo termine a progetti industriali connotati da caratteristiche sociali o ambientali.

Alla luce dell'impatto sulla gestione delle risorse ambientali, come ad esempio quelle idriche, e in considerazione dell'attività di fornitori di servizi essenziali per la qualità della vita e lo sviluppo del tessuto economico, **le Utility** svolgono, sempre di più, un ruolo fondamentale per lo sviluppo sostenibile.

### **Contesto normativo**

Il contesto normativo di riferimento per Acea è ampio ed articolato in funzione della **specificità dei business gestiti** – idrico, energetico e ambientale – e della **varietà degli ambiti** su cui intervengono le dettagliate discipline normative e regolatorie che incidono sull'operatività aziendale, dai profili amministrativi autorizzativi a quelli di tutela del mercato e della concorrenza. A tali aspetti si aggiunge la peculiarità della natura di **società quotata**, con i relativi impatti normativi, ad esempio in termini di disciplina delle comunicazioni al mercato. 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.

In tale scenario si conferma il rilievo di alcuni aspetti particolarmente significativi. Innanzitutto il nuovo **Codice degli appalti**, che condurrà ad una radicale trasformazione delle regole e dei sistemi di funzionamento della contrattualistica pubblica, è stato oggetto di ulteriore intervento con il c.d. "Correttivo", di cui al **D. Lgs. n. 56/2017**. Tra le novità previste rilevano: l'innalzamento della soglia, dal 50% al 100% del valore d'asta, per l'applicazione obbligatoria dei **criteri ambientali minimi (CAM)**; l'obbligatorietà delle **clausole sociali**, volte a tutelare la stabilità occupazionale; una premialità, in termini di riduzione delle fidejussioni, per le imprese in possesso di certificazioni di processo e prodotto. Sempre più rilevante è poi l'applicazione normativa tesa a tutelare gli interessi dei consumatori, in particolare nel rapporto con gli operatori commerciali e sotto il **profilo della privacy**. Per quanto riguarda quest'ultimo aspetto, l'anno in esame può essere considerato di piena preparazione all'entrata in vigore, nel 2018, del Regolamento UE 2016/679 in materia di 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, il rinnovo e la 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 di efficienza energetica, ex certificati verdi, altri incentivi riconosciuti dal sistema normativo). In tale contesto assume particolare rilievo l'**evoluzione della normativa ambientale** dove si segnala il **D. Lgs. n. 104/2017 sulla**

**nuova VIA** (Valutazione di Impatto Ambientale), in attuazione della Direttiva 2014/52/UE, le cui novità principali sono: tempi più rapidi e perentori per la procedura di VIA, l'accorpamento di tutti i pareri ambientali in un provvedimento unico e l'allargamento delle opere soggette a VIA statale. Da citare, inoltre, la **Legge annuale per il mercato e la concorrenza** (L. 124/2017) che prevede dal luglio 2019 l'interruzione del regime "di maggior tutela" nel settore energetico. Infine, date le operazioni di acquisizioni e fusioni in corso nel 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 2017 ha contribuito a delineare un quadro di riferimento più articolato e ampio nei diversi settori.

**Nel settore idrico**, è stato approvato il **Testo integrato Corrispettivi Servizi Idrici** (TICSI) che fissa i criteri dell'articolazione tariffaria, principalmente per l'utenza domestica, con l'identificazione di una fascia agevolata per il volume di consumi cosiddetto "quantitativo minimo vitale". La principale novità riguarda l'introduzione progressiva di un criterio pro-capite a livello nazionale, a partire da 1° gennaio 2018, e a regime il 1° gennaio 2022. A questo provvedimento si associano anche tutti gli altri interventi in corso, volti ad **estendere agli utenti del servizio idrico gli stessi livelli e strumenti di tutela già presenti nel settore elettrico e del gas**, quali: il bonus sociale idrico, l'adozione di procedure per il contenimento della morosità ed il sistema di tutele per il trattamento delle controversie. L'altro importante filone di intervento dell'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente), nel settore idrico, è rappresentato dalla deliberazione del 27 dicembre 2017 917/2017/R/IDR, che introdurrà un modello di regolazione incentivante basato sulla classificazione di tre parametri: prerequisiti, standard specifici e generali. Premi e penalità, speculari, saranno quantificati con cadenza biennale, a partire dal 2020, sulla base delle performance dei due anni precedenti. Con la deliberazione del 27 dicembre 2017 918/2017/R/IDRI l'ARERA ha inoltre disciplinato le modalità di aggiornamento delle tariffe per il secondo semiperiodo di regolazione 2018-2019.

**Nel settore elettrico**, l'ARERA ha continuato a perseguire un percorso di agevolazione di fuoriuscita dalla maggior tutela in vista della fine stabilita al 1° luglio 2019. Con lo scopo di accompagnare questo passaggio, sono stati introdotti alcuni importanti obblighi, tra cui: la predisposizione di offerte "standard" per i clienti finali (offerte PLACET); l'istituzione dell'Elenco dei venditori di energia elettrica; l'attivazione di un Portale web per la raccolta e la pubblicazione delle offerte presenti sul mercato; la promozione di offerte commerciali a favore dei gruppi d'acquisto; il monitoraggio dei mercati al dettaglio. Ulteriori elementi di approfondimento hanno riguardato la **resilienza delle reti elettriche**, la **riforma della struttura tariffaria degli oneri generali di sistema** per i clienti non domestici e la ridefinizione del **contributo tariffario a copertura dei costi sostenuti dai distributori** di energia elettrica e gas naturale, soggetti agli obblighi nell'ambito del meccanismo dei titoli di efficienza energetica. Nel settore del teleriscaldamento, l'ARERA ha mosso i primi passi a valle del D. Lgs. n. 102/2014 e della successiva revisione con il D. Lgs. n. 141/2016. Il legislatore, infatti, impegna l'Autorità a promuovere lo sviluppo del settore del teleriscaldamento e del teleraffrescamento, disciplinando, in sintesi, la regolazione per la qualità del servizio, le condizioni di allaccio e di scollegamento dalle reti, le modalità di pubblicazione dei prezzi da parte degli operatori del settore.

### 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, oltre che con l'implementazione delle indicazioni dell'Unione Europea sull'economia circolare (closing the loop), 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, come già evidenziato, dal completamento della liberalizzazione della vendita al dettaglio, con la prevista abolizione, nel 2019, del regime in maggior tutela. 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 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, come già rappresentato sopra, della regolazione da parte dell'ARERA che premia l'efficienza degli operatori. In analogia al settore elettrico, infatti, l'Autorità nazionale ha deliberato, a dicembre 2017, la nuova regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato con un meccanismo di premialità/penalità legato al rispetto di standard di prestazione (livelli di servizio), nonché di un sistema di indennizzi automatici ai clienti che si aggiunge a quanto già definito relativamente alla qualità commerciale. 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.

### **Contesto tecnologico e innovativo**

Lo scenario tecnologico rappresenta uno degli aspetti di maggior dinamismo ed impatto nel perimetro di analisi del contesto di riferimento per Acea. L'intensa e costante attività di ricerca e sviluppo da parte dei produttori di servizi tecnologici, nonché l'applicazione pervasiva di tali tecnologie in tutti gli ambiti di operatività del Gruppo, ha fatto sì che per il Gruppo l'anno in esame sia stato caratterizzato da una rifocalizzazione sulle tematiche di Innovazione, individuando all'interno della Funzione del CEO Office, a diretto riporto dell'Amministratore Delegato, la struttura di indirizzo strategico e monitoraggio delle iniziative di innovazione per gli anni 2018-2022, indirizzando le nuove attività su tre "pillar":

- ▶ *Clienti*: fornendo servizi che pongano al centro l'esperienza del cliente e il valore percepito;
- ▶ *Infrastrutture*: con focus sulla sicurezza e la conduzione ottimale delle infrastrutture come parametro essenziale della qualità del servizio e
- ▶ *People*: con l'obiettivo di migliorare l'esperienza delle nostre persone per migliorare Acea.

Nel corso del 2017 sono state avviate o sono proseguite iniziative d'innovazione su numerosi ambiti, con ricadute positive previste sui clienti, sulla collettività e l'ambiente. Gli impatti positivi sulla qualità dei servizi erogati e sulla relazione con i **clienti**, ad esempio, vengono generati dallo sviluppo di servizi ad alto contenuto tecnologico, collegati alla piattaforma Acea 2.0, dalla evoluzione del Customer Relationship Management, così come dal piano di sostituzione dei contatori idrici con innovativi sistemi di telelettura. Progetti di innovazione tecnologica con impatti positivi sulla **collettività e l'ambiente**, riguardano, ad esempio, l'ammodernamento e ampliamento della rete di illuminazione pubblica con LED, l'impiego di tecnologia satellitare, monitoraggio geologico e multi parametrico, attraverso "machine learning", per rilevare eventuali violazioni di terzi delle aree di salvaguardia delle sorgenti e prevenire e prevedere fenomeni di dissesto idrogeologico, nonché tutelare la rete dei sotto-servizi gestita da Acea nella Capitale.

## Strategia e sostenibilità

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

Nel 2017, il **top management Acea** ha definito, contestualmente, il **Piano industriale ed il Piano di Sostenibilità**, con riferimento all'**arco temporale 2018-2022**, dando evidenza, in corso di elaborazione, sia alle rispettive **peculiarità** sia ai **punti di correlazione** tra le due pianificazioni strategiche.

Inoltre, mentre era in corso detta attività, per agevolare la **visione di uno sviluppo industriale inclusivo degli aspetti di sostenibilità e delle attese degli stakeholder**, Acea ha voluto intraprendere **due iniziative dedicate ai top manager**: la restituzione degli esiti di un focus group multistakeholder volto ad identificare i temi più rilevanti (o "materiali") per le parti interessate, nell'ambito dell'analisi di materialità, e un incontro di approfondimento, sulle relazioni tra business gestiti e sostenibilità alla luce delle evoluzioni di contesto (dall'Agenda 2030 al Clean Energy Package), condotto da un esperto in materia,

Piano industriale e Piano di Sostenibilità sono stati infine **approvati dal Consiglio di Amministrazione** in sedute distinte, dando agio ad una loro più ampia e puntuale illustrazione.

Sulla base dell'analisi dei trend di scenario e del proprio contesto di riferimento, Acea ha approvato il **Piano industriale 2018-2022**, incentrato sui seguenti *pillars* strategici:

- **Crescita industriale** focalizzata sullo sviluppo infrastrutturale e su un approccio orientato al cliente;
- **Territorio e sostenibilità**, basato su uno sviluppo sostenibile, orientato alla decarbonizzazione mediante una maggior elettrificazione dei consumi e il recupero di materia nel ciclo rifiuti, in una prospettiva di economia circolare;
- **Tecnologia, innovazione e qualità**, con investimenti per oltre 400 milioni di euro legati a progetti innovativi, per favorire maggiore automazione industriale e la resilienza delle reti in ottica smart grid e smart city;
- **Efficienza operativa**, attraverso la disciplina gestionale dei costi e degli investimenti e il miglioramento delle performance.

Il Piano industriale **aumenta gli investimenti complessivi**, rispetto ai target del precedente Piano, prevedendo **3,1 miliardi di euro**.

**Box - Principali azioni e obiettivi strategici del Piano Industriale 2018-2022 per area di business**

area di business	strategia
<b>Ambiente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>rafforzamento del <b>ciclo di trattamento rifiuti in coerenza con lo sviluppo di un'economia circolare</b>, mediante l'acquisizione di nuovi impianti di compostaggio, l'ampliamento di quelli esistenti e lo sviluppo di nuove iniziative di gestione rifiuti multimateriali (+70% rifiuti trattati)</li> </ul>
<b>Commerciale e trading</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>miglioramento delle iniziative per perseguire la <b>soddisfazione del cliente e ottimizzazione dei processi operativi</b> per ottenere riduzioni di costo</li> <li>spinta commerciale sui <b>canali digitali e cross selling</b> in vista della conclusione della maggior tutela sul mercato elettrico e della sua completa liberalizzazione (+33% clienti)</li> </ul>
<b>Idrico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>piano straordinario di <b>bonifica su oltre 800 km di rete</b> idrica e fognaria, con obiettivi significativi di riduzione perdite e migliore gestione a fronte di eventuali emergenze idriche</li> <li>introduzione di <b>sistemi di telelettura</b> sui misuratori per un totale di oltre 500 mila smart meters installati</li> <li><b>potenziamento delle depurazione</b> con un piano di razionalizzazione che punta sulla dismissione dei piccoli impianti, accompagnati dal potenziamento dei grandi impianti</li> <li>rafforzamento dell'adduzione a <b>garanzia della risorsa idrica disponibile</b>: progettazione del potenziamento del Peschiera</li> </ul>
<b>Infrastrutture energetiche</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>refacimento della rete BT per <b>incrementare la resilienza della rete</b> e aumentare la capacità della potenza disponibile ai clienti (da 3kw a 6kw) in vista dell'incremento dei consumi elettrici</li> <li><b>smartizzazione della rete di Roma</b>, mediante l'installazione di 1 milione di nuovi meters 2G, per abilitare lo sviluppo e l'uso di nuovi servizi</li> <li>creazione, in partnership, di una <b>rete in fibra ottica</b> per il potenziamento della connettività a banda ultra larga degli stakeholder della Capitale e per sviluppare l'innovazione tecnologica nell'automazione e controllo delle reti idriche ed elettriche</li> </ul>

L'elaborazione del **Piano di Sostenibilità 2018-2022** si è svolta con il **coinvolgimento ampio e diretto del management** chiamato ad aggiornare/ridefinire gli obiettivi di sostenibilità, con **target al 2022 e relativi KPI**, nello stesso periodo in cui procedeva alla declinazione degli obiettivi industriali. Ciò ha favorito una **visione complessiva della strategia** e ha consentito di correlare alcuni target di sostenibilità con gli investimenti previsti dal Piano industriale, stimandone il valore in **circa 1,3 miliardi di euro**.

La **struttura generale** del Piano di Sostenibilità 2018-2022 si è mantenuta coerente con l'impianto del precedente Piano 2016-2020, **confermando i 6 obiettivi trasversali volti ad integrare la sostenibilità nel governo dell'impresa (livello governance) e i 5 macro-obiettivi di livello operativo**.

Gli **elementi di discontinuità ed evoluzione** si evidenziano nei **135 target al 2022**, individuati dalle Società e dalle Funzioni, **in cui si articolano i macro-obiettivi operativi**. Al **rilevante incremento numerico** complessivo dei target (+ 52% rispetto agli 89 target



del Piano 2016-2020) si abbina, infatti, **l'introduzione di nuovi contenuti**: 91 target sono stati definiti ex novo e solo 44 sono stati confermati ed aggiornati al 2022.

Si segnalano i numerosi target legati ad interventi sulle infrastrutture idriche ed elettriche, in grado di **elevare la qualità dei servizi** offerti ai clienti, di **rendere più efficiente la gestione** e di **contenere gli impatti ambientali**; i target sul tema dell'**adattamento al cambiamento climatico** che integra gli interventi volti a mitigarne gli effetti; la sperimentazione di **nuove tecnologie** su gestione dei processi ed infrastrutture, anche in una prospettiva smart city ed il tema dell'**economia circolare**.

In occasione dell'approvazione del Piano di Sostenibilità 2018-2022, il Consiglio di Amministrazione ha altresì confermato la costituzione del *Tavolo di consultazione sulla sostenibilità*, composto da un nucleo di Funzioni chiave della Capogruppo, di cui è in corso di definizione il Regolamento.

**Grafico n. 8 - Il livello governance del Piano di Sostenibilità 2018-2022: elementi chiave per l'integrazione**



**Box - Il livello operativo del Piano di Sostenibilità 2018-2022: tratti peculiari dei 5 macro obiettivi**

macro obiettivo	strategia
PROMUOVERE LA CENTRALITÀ DEL CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>raggiungimento di sfidanti livelli di <b>qualità commerciale e tecnica dei servizi erogati</b> e miglioramento dei canali di contatto per la piena soddisfazione delle esigenze dei clienti</li> </ul>
VALORIZZARE LE PERSONE PER LA CRESCITA DEL GRUPPO	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>formazione</b>, valorizzazione del know-how (<b>active ageing</b>) e piani di sviluppo per i giovani, <b>condivisione delle scelte strategiche</b> e introduzione della sostenibilità nei sistemi di performance management</li> </ul>
QUALIFICARE LA PRESENZA NEI TERRITORI E TUTELARE	<ul style="list-style-type: none"> <li>maggiore <b>resilienza delle infrastrutture</b> in relazione al cambiamento climatico, <b>contenimento degli</b></li> </ul>

L'AMBIENTE	<b>impatti</b> sull'ambiente naturale e tutela del territorio, uso più efficiente delle risorse e riduzione delle emissioni di CO <sub>2</sub> , sviluppo di <b>iniziative per l'economia circolare</b> , promozione della sostenibilità lungo la catena di approvvigionamento, coinvolgimento delle parti interessate
PROMUOVERE LA SALUTE E LA SICUREZZA LUNGO LA CATENA DEL VALORE	<ul style="list-style-type: none"> <li>prevenzione e <b>diffusione della cultura della sicurezza lungo la catena del valore</b>, interna ed esterna, tramite formazione e sensibilizzazione, incremento delle attività di <b>verifica e controllo</b></li> </ul>
INVESTIRE IN INNOVAZIONE PER LA SOSTENIBILITÀ	<ul style="list-style-type: none"> <li>sperimentazione di <b>nuove tecnologie</b>, ricerca applicata <b>per l'evoluzione delle infrastrutture</b>, contributo allo sviluppo del tessuto urbano in ottica <b>smart city</b></li> </ul>

La pianificazione strategica del Gruppo ha messo in luce gli **aspetti di complementarità e di raccordo** tra Piano industriale e Piano di Sostenibilità, quest'ultimo correlato ad alcuni Obiettivi di sviluppo sostenibile ONU (grafico n. 9).

Gli stessi orientamenti della **strategia industriale**, resi pubblici in luglio (*Linee guida strategiche 2018-2022*<sup>14</sup>), hanno voluto **evidenziare la sostenibilità nelle prospettive di sviluppo del business**, inserendo il "Territorio" - sviluppo sostenibile, dialogo e collaborazione - **come uno dei 4 pillar del Piano industriale**.

Tali indirizzi sono stati ulteriormente rafforzati dalla definizione puntuale degli obiettivi industriali e di sostenibilità, che sono risultati **pienamente coerenti**. I due documenti di pianificazione strategica, pur mantenendo la loro individualità, illustrano, di fatto, i medesimi elementi di sviluppo dell'impresa da **due punti di vista**, l'uno valorizzando **gli aspetti legati alla solidità economica della crescita industriale**, e l'altro **i risultati attesi verso gli stakeholder e sotto il profilo sociale ed ambientale**.

### Box – Cambiamento climatico e risorsa idrica: la posizione di Acea

Secondo i risultati della **Global Risks Perception Survey (GRPS) del World Economic Forum, nel 2017 i rischi legati all'ambiente** (eventi atmosferici estremi, disastri naturali, fallimento delle politiche di mitigazione e della capacità di adattamento ai cambiamenti climatici, perdita della biodiversità e collasso dell'ecosistema ed infine i disastri ambientali causati dall'uomo) sono in **primo piano sia rispetto alle probabilità di accadimento che all'impatto. In particolare, il Climate Change**, per l'intensità e la forza delle connessioni tra i diversi rischi globali, risulta tra quelli più elevati per lo sviluppo e il benessere di tutti i popoli a causa degli effetti severi, pervasivi e irreversibili sulla sostenibilità della vita sulla terra, come ad esempio le conseguenze sulla salute umana, sulla sicurezza alimentare, sull'equilibrio degli ecosistemi, sulla disponibilità e gli usi a livello planetario delle risorse naturali, sulle dinamiche geo-politiche. Fra i beni comuni dell'umanità più minacciati dalle dinamiche del clima le risorse idriche stanno oggi vivendo forse la "crisi peggiore". Per questa ragione Acea, in qualità di Multiutility negli ambiti Energia e Ambiente e primo operatore nazionale nel Servizio Idrico Integrato, da sempre impegnata nello sviluppo di una cultura sostenibile dell'acqua anche attraverso la sensibilizzazione delle giovani generazioni, ha preso parte nel corso del 2017 a eventi di grande importanza in cui il rapporto tra clima e risorsa idrica è stato trattato da personalità e istituzioni nazionali e internazionali, operatori, associazioni, imprese, ed esperti anche in termini di impegno e di collaborazione.

<sup>14</sup> La presentazione delle *Linee guida strategiche 2018-2022* è disponibile nel sito web, [www.acea.it](http://www.acea.it), sezione Investor Relations.

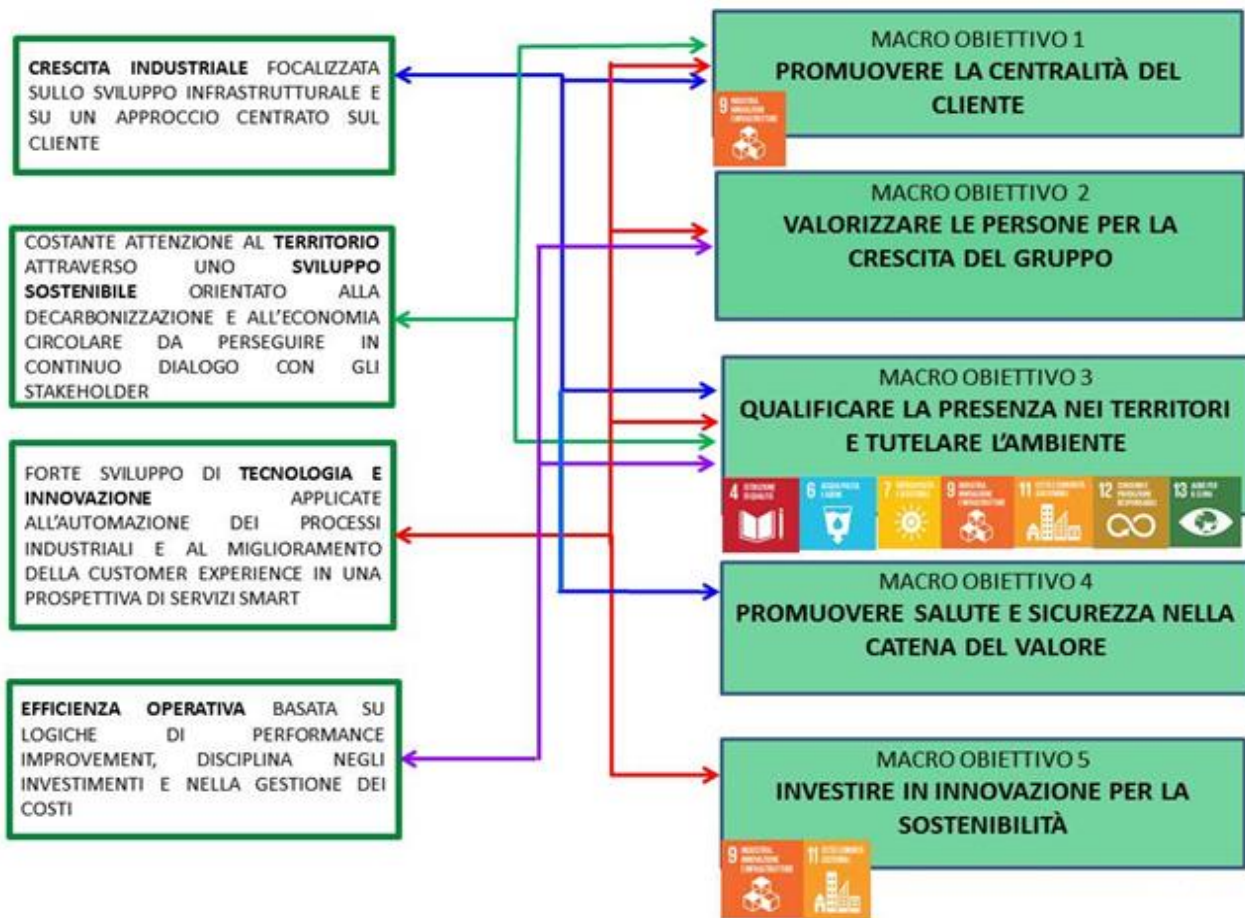
In particolare Acea è stata, rispettivamente, main sponsor e organizzatrice del Summit internazionale *Acqua e clima. I grandi Fiumi del mondo a confronto*, e del Workshop *All'ombra di Giano. Scarsità idrica: sfide e opportunità*. Eventi in cui Acea, con gli interventi del Presidente e dell'Amministratore Delegato, ha evidenziato la sempre maggiore necessità di adottare criteri e strumenti per una gestione efficace, sostenibile e resiliente del ciclo dell'acqua a partire dal comportamento dei singoli cittadini, passando attraverso tutte le componenti sociali e istituzionali al fine di promuovere una indispensabile collaborazione anche internazionale a tutela della disponibilità e qualità della risorsa idrica anche per le prossime generazioni.

In questa prospettiva, Acea ha condiviso l'esperienza, la competenza, le buone pratiche adottate quotidianamente in materia di servizio idrico integrato e soluzioni positive come il proprio modello di gestione, di ricerca e di riparazione perdite occulte, che hanno consentito di fronteggiare con successo accadimenti critici quali l'emergenza idrica che ha colpito il Paese, inclusa la Capitale. Acea ha inoltre sottolineato il proprio impegno nella salvaguardia dell'acqua attraverso investimenti focalizzati sulla resilienza delle infrastrutture e sulle tecnologie applicate alle reti idriche.

### **Box – Alleanza tra le imprese italiane sull'acqua e il cambiamento climatico**

Acea è stata main sponsor del Summit internazionale *Acqua e clima. I grandi Fiumi del mondo a confronto*, organizzato in ottobre a Roma dal Ministero dell'Ambiente, della Tutela del Territorio e del Mare, in collaborazione con UNECE (Commissione economica per l'Europa delle Nazioni Unite), la Rete Internazionale degli Organismi di Bacino (RIOB), GAWaC (Alleanza mondiale per l'acqua e il clima) e AquaMadre, e conclusosi con l'intervento del Presidente della Repubblica Sergio Mattarella. **Per la prima volta i responsabili dei bacini fluviali più grandi e rappresentativi del Mondo si sono incontrati in Italia** con l'obiettivo di condividere proposte progettuali e opportunità di finanziamento e di promuovere lo scambio di esperienze e competenze **sulla gestione sostenibile dell'acqua e sul cambiamento climatico**. Una sessione speciale è stata dedicata all'Africa, il continente più colpito dai disastri naturali, dove l'Italia, fra le prime nazioni a ratificare l'accordo di Parigi sul clima, finanzia progetti sulla gestione dell'acqua per 5 milioni di euro in Congo e Senegal. Nell'ambito del Summit **Acea ha aderito, con altre 36 imprese e associazioni di categoria italiane all'Alleanza delle Imprese italiane per l'acqua e il cambiamento climatico**, un'iniziativa promossa dallo stesso Ministero dell'Ambiente per creare un'autentica rete fra tutti coloro che lavorano quotidianamente alla gestione delle acque, sulla base dei seguenti principi e obiettivi: inserire il tema dei cambiamenti climatici nella strategia e nella governance di imprese e associazioni; assumere impegni in grado di aumentare la resilienza; cooperare su larga scala a iniziative per la riduzione degli impatti; sostenere l'attuazione delle politiche per la lotta al cambiamento climatico; rendere sostenibile l'utilizzo dell'acqua per le diverse destinazioni favorendo riciclo e riutilizzo; comunicare e rendere accessibili le informazioni sulle migliori pratiche. L'Alleanza si doterà inoltre di strumenti di valutazione degli impatti, diretti e indiretti, delle attività produttive sull'acqua e delle azioni intraprese per ridurre gli sprechi.

**Grafico n. 9 – Correlazioni tra Piano industriale e Piano di Sostenibilità**



**Il Piano di sostenibilità 2018-2022 e gli obiettivi operativi**

Il **Piano di sostenibilità 2018-2022**, come già indicato, **interviene sul livello governance e sul livello operativo**, individuando 6 ambiti d'intervento volti a diffondere la sostenibilità nelle strutture di governo aziendale e 5 macro obiettivi operativi di Gruppo. I 5 macro obiettivi, sono declinati in **14 ambiti d'azione, 26 obiettivi operativi e 135 target al 2022 e relativi kpi**, che consentono di **monitorarne il progressivo raggiungimento**. 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**.

Le azioni intraprese per garantire il progressivo raggiungimento dei target al 2022 saranno rendicontate a partire dal 2018.

# PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2018-2022

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

LIVELLO 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;
- 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.

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

LIVELLO OPERATIVO

PROMUOVERE LA CENTRALITÀ DEL CLIENTE	VALORIZZARE LE PERSONE PER LA CRESCITA DEL GRUPPO	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
<p><b>Miglioramento della comunicazione con i clienti</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sviluppare la presenza web e i canali digitali coerentemente alle esigenze di comunicazione e di posizionamento del Gruppo</li> </ul>	<p><b>Valorizzazione professionale, formazione e sviluppo delle competenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Valorizzare e accrescere le competenze del Capitale Umano</li> <li>▪ Investire sull'evoluzione e il miglioramento del sistema di valutazione e di selezione delle persone</li> </ul>	<p><b>Riduzione dell'impatto ambientale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Progettare e implementare azioni di contrasto al cambiamento climatico (mitigazione e adattamento)</li> <li>▪ Promuovere un uso efficiente delle risorse, agevolando anche l'economia circolare</li> <li>▪ Intraprendere iniziative di tutela del territorio e contenimento degli impatti sull'ambiente naturale</li> <li>▪ Valorizzare i sistemi di gestione ambientali ed energetici certificati</li> <li>▪ Implementare le logiche di sostenibilità nelle procedure degli acquisti</li> </ul>	<p><b>Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro per i lavoratori del Gruppo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Promuovere la cultura della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro</li> </ul>	<p><b>Innovazione organizzativa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Promuovere modalità di lavoro «smart»</li> </ul>
<p><b>Miglioramento della qualità dei servizi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Migliorare la qualità commerciale dei servizi</li> <li>▪ Migliorare la qualità tecnica dei servizi</li> </ul>	<p><b>Coinvolgimento delle persone nell'identità di Gruppo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Favorire l'implementazione della nuova organizzazione "execution"</li> <li>▪ Aumentare il livello di coinvolgimento della popolazione aziendale</li> <li>▪ Definire e promuovere un piano di employer branding</li> </ul>	<p><b>Contributo al benessere della collettività</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Promuovere attività con impatto positivo sul benessere della collettività e sui territori in cui l'azienda opera</li> </ul>	<p><b>Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro per appaltatori e subappaltatori</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sensibilizzare gli appaltatori in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro</li> </ul>	<p><b>Innovazione tecnologica e di processo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Promuovere la resilienza del territorio urbano e l'innovazione in ottica smart city</li> <li>▪ Implementare sistemi di telecontrollo e intervento da remoto</li> <li>▪ Applicazione di nuove tecnologie alla ricerca delle perdite</li> </ul>
	<p><b>Inclusione e benessere organizzativo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rilevare e migliorare il benessere organizzativo di tutta la popolazione aziendale</li> <li>▪ Valorizzare le diversità e promuovere l'inclusione</li> </ul>	<p><b>Consolidamento delle relazioni con il territorio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contribuire alla sensibilizzazione sulle tematiche sociali e ambientali</li> <li>▪ Favorire il coinvolgimento degli stakeholder nei progetti aziendali per la creazione di valore condiviso</li> </ul>	<p><b>Salute e sicurezza delle comunità in cui il Gruppo opera</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Garantire la salute e sicurezza dei clienti e della comunità di riferimento per i diversi servizi erogati</li> </ul>	<p><b>Creazione e promozione della conoscenza</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sviluppare progetti di ricerca in partnership con altre strutture competenti</li> </ul>

(\*) 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 2018-2022

MACRO-OBIETTIVO N.1		
Promuovere la centralità del cliente		
OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2022 FUNZIONI/ SOCIETÀ OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE
<b>AMBITO DI AZIONE 1: Miglioramento della comunicazione con i clienti</b>		
Sviluppare la presenza web e i canali digitali coerentemente alle esigenze di comunicazione e di posizionamento del Gruppo	Adeguare la struttura del sito internet alle esigenze di comunicazione corporate e di marketing, in termini di efficienza e trasparenza. ACEA SpA RELAZIONI ESTERNE E AFFARI ISTITUZIONALI (Media Relations and Digital)	KPI: rivisitazione della digital identity del Gruppo (0-100%)
	Sviluppare canali social "corporate" e presidiare quelli già esistenti. ACEA SpA RELAZIONI ESTERNE E AFFARI ISTITUZIONALI (Media Relations and Digital)	KPI: 0-100%
	Realizzare una campagna di comunicazione istuzionale rivolta ai clienti sui vantaggi dell'utilizzo dell'app MyAcea e della bolletta web (riduzione impatto produzione bollette cartacee, riduzione tempistiche, riduzione spostamenti, ecc). ACEA SpA RELAZIONI ESTERNE E AFFARI ISTITUZIONALI (Advertising, Brand Image ed Eventi)	KPI: Si/No
	Realizzare due campagne di comunicazione massiva per l'utilizzo dei canali digitali (webform e bolletta web) via call center ed e-mail, volte a sensibilizzare i clienti all'uso dei canali digitali. ACEA ATO 5, ACEA ENERGIA; Acea8cento, in collaborazione con ACEA SpA RELAZIONI ESTERNE E AFFARI ISTITUZIONALI	KPI: n. campagne di comunicazione massiva realizzate/ n. campagne di comunicazione da realizzare KPI: n. clienti raggiunti
	Ampliare fino al 90% le operazioni commerciali eseguibili in autonomia da parte del cliente tramite canali digitali. ACEA ATO 2; ACEA ENERGIA, in collaborazione con ACEA SpA RELAZIONI ESTERNE E AFFARI ISTITUZIONALI	KPI: funzionalità commerciali eseguibili via web / totale processi commerciali CRM
	Implementare uno strumento in grado di realizzare una segmentazione qualitativa e dinamica della clientela (integrando dati dell'azienda, di terze parti e altri DB) e di attivare modalità di ingaggio multicanale e personalizzate verso i clienti finali ( ad es.: comparazione consumi con vicini di casa, alert consumi elevati/perdite, reward per comportamenti virtuosi, ecc.). ACEA ATO 2	KPI: Si/No
	Implementare la bolletta digitale per ipovedenti (almeno 1.000 clienti). ACEA ENERGIA	KPI: n. clienti ipovedenti che usufruiscono di speciale bolletta digitale
	Implementare un canale social customer care a servizio dei clienti dove poter scambiare informazioni in tempo reale relativamente a segnalazioni su guasti/perdite, valorizzazione degli interventi/investimenti realizzati, gestione richieste/ solleciti utenti, ecc. ACEA ATO 2, in collaborazione con ACEA SpA RELAZIONI ESTERNE E AFFARI ISTITUZIONALI	KPI: Si/No
	Sensibilizzare i clienti all'uso dei canali digitali anche tramite campagne mirate e iniziative "drive to web" da attivare sui canali di contatto tradizionali (sportello, call center), con l'obiettivo di arrivare al 50% delle richieste ricevute via web (Acea Ato 2). ACEA ATO 2, in collaborazione con ACEA SpA RELAZIONI ESTERNE E AFFARI ISTITUZIONALI	KPI: n. richieste ricevute tramite canale web/ totale richieste ricevute dai clienti (Acea Ato 2)
	Accorpate e ottimizzare i Numeri Verdi (NV) a servizio del "mercato libero", passando da 4 ad 1, ed effettuare una revisione dei callflow per semplificare le modalità di contatto con Acea e migliorare la customer journey del cliente, misurabile attraverso il Net Promoter Score (NPS >8) ACEA8CENTO	KPI: n. NV a servizio del "mercato libero" KPI: Net Promoter Score
Incrementare il n. di iscritti attivi al sito My Acea (raggiungere il 30% del totale clienti che abbia compiuto almeno 1 operazione l'anno on line). ACEA ENERGIA Incremento di 4.000 utenti/anno (20.000 al 2022) iscritti al sito MY Acea (sportello on line). ATO 5	KPI: n. clienti iscritti al sito My Acea/ totale clienti (Acea Energia) KPI: clienti che hanno compiuto almeno 1 operazione l'anno on line/ totale clienti (Acea Energia) KPI: n. nuovi iscritti allo sportello online/anno (Acea Ato 5)	
Realizzare uno sportello web, esclusivamente dedicato ai servizi digitali, da ubicare nei pressi dello sportello commerciale. ACEA ATO 5, in collaborazione con Acea SpA - Relazioni Esterne e Affari Istituzionali	KPI: Si/No	
Definire una campagna di comunicazione verso i clienti per il piano di sostituzione dei contatori elettronici di prima generazione con quelli di seconda generazione (target intermedio al 2020). Mettere in atto la campagna di comunicazione sul 30% dei clienti coinvolti dalla sostituzione contatori installati (target 2022) ARETI, in collaborazione con ACEA SpA RELAZIONI ESTERNE E AFFARI ISTITUZIONALI	KPI: (definizione campagna di comunicazione) Si/No KPI: clienti raggiunti dalla campagna/ clienti a cui sono stati sostituiti i contatori	

AMBITO DI AZIONE 2: Miglioramento della qualità dei servizi		
Migliorare la qualità commerciale dei servizi	Ridurre i tempi di attesa al call center ( ≤ 160 secondi) ACEA ENERGIA - Customer Care	KPI: tempo medio di attesa dei clienti al call center
	Ridurre i tempi di attesa allo sportello ( ≤ 20 minuti - Acea Ato 5; < 10 minuti Acea Ato 2). ACEA ATO 2 - Customer Care; ACEA ATO 5 - Customer Care	KPI: tempo medio di attesa dei clienti allo sportello
	Raggiungere il 75% di "one call solution" (call center). ACEA ATO 5; ACEA ATO 2; ACEA ENERGIA; ACEA8CENTO	KPI: tasso di richiamata dello stesso cliente (inteso come stesso numero chiamante) per la stessa problematica ( ≤ al 25%)
	Ridurre l'anzianità media delle letture dei clienti e raggiungere, in parallelo all'implementazione degli smart meter, l'80% dell'importo di fatturazione integralmente basato su consumi effettivi. ACEA ATO 2	KPI: fatturato su consumi effettivi/fatturato totale
	Raggiungere il 95% delle "attivazioni nuove utenze idriche" entro i 38 giorni lavorativi ACEA ATO 2	KPI: tempo di attivazione dell'utenza a partire dalla richiesta di preventivo (esclusi i giorni non imputabili al gestore)
	Assicurare l'installazione di contatori a copertura del 97% delle utenze attive (dato 2017) ACEA ATO 2	KPI = n. utenze attive con misuratore/totale utenze attive misurabili con contatore (2017)
Sostituire 10.000 contatori (fermi, illeggibili, guasti), per assicurare la qualità dei sistemi di misura ACEA ATO 5	KPI: n. di contatori sostituiti (fermi, illeggibili, guasti)/10.000 contatori	
Migliorare la qualità tecnica dei servizi	Ridurre i tempi di risposta del 20% (rispetto al 2017) per le analisi di laboratorio complesse ed ampliare lo spettro di indagini analitiche nell'ottica di contenimento del rischio (WSP - acqua potabile), attraverso implementazione di tecniche analitiche ad alto contenuto tecnologico. ACEA ELABORI	KPI: % di riduzione (tempi di risposta dell'anno in esame/tempi di risposta 2017) n. indagini "untargeted" introdotte
	Implementare l'Accreditamento UNI CEI EN ISO/IEC 17020 per la Verifica dei progetti ai sensi dell'art. 26 del D. Lgs. n. 50/2016. ACEA ELABORI	KPI: Sì/No
	Ampliare la capacità depurativa presso 13 Comuni dell'ATO 5, tramite interventi su 7 nuovi depuratori e 6 depuratori esistenti: + 79% di abitanti equivalenti (AE) trattati ACEA ATO 5	KPI: potenzialità depurativa in AE/potenzialità depurativa in AE al 2017 (perimetro target)
	Ampliare la capacità depurativa presso 14 Comuni dell'ATO 2 in situazione di criticità, tramite interventi su 13 depuratori esistenti e 3 nuovi depuratori: +58% di abitanti equivalenti (AE) trattati. ACEA ATO 2	KPI: potenzialità depurativa in AE/potenzialità depurativa in AE al 2017 (perimetro target)
	Ridurre la durata media dei tempi di riparazione guasti idrici ( ≤ 2 giorni) ACEA ATO 5	KPI: tempo di riparazione rete guasti ordinari
	Ridurre il tempo massimo di riparazione dei guasti idrici ( ≤ 12 h per tubazioni DN ≤ 300 mm; ≤ 24 h per tubazioni DN > 300 mm). ACEA ATO 2	KPI: tempo riparazioni guasti idrici a partire dalla segnalazione
	Raggiungimento del 92% della copertura del servizio di depurazione rispetto alle utenze attive totali (dato 2017) ACEA ATO 2	KPI: % utenze coperte dal servizio di depurazione/totale utenze (dato 2017)
	Raggiungere una durata media interruzioni per cliente in alta concentrazione ≤ 25 minuti. ARETI	KPI: durata media interruzioni/cliente
Sostituire il 20% delle attuali 361 sottostazioni termiche afferenti alla rete del teleriscaldamento, per una maggiore efficienza del processo ed affidabilità del servizio all'utenza. ACEA PRODUZIONE	KPI: sottostazioni termiche sostituite/totale sottostazioni al servizio del teleriscaldamento	

**MACRO-OBIETTIVO N.2**

**Valorizzare le persone per la crescita del Gruppo**

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2022 FUNZIONI/ SOCIETÀ OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE
<b>AMBITO DI AZIONE 1: Valorizzazione professionale, formazione e sviluppo delle competenze</b>		
Valorizzare e accrescere le competenze del Capitale Umano	<p>Attivare percorsi formativi per il 100% dei "neoassunti" (popolazione target: assunti negli ultimi 3 anni, under 33), funzionali alla definizione di specifici piani di sviluppo.</p> <p>target intermedio (2018): formazione del 67% di 120 (popolazione target neoassunti al 2018) ACEA SpA SVILUPPO CAPITALE UMANO</p> <p>Sostenere politiche di Active Ageing, assicurando trasferimento di know-how per il 100% della popolazione con competenze critiche in uscita. ACEA SpA SVILUPPO CAPITALE UMANO</p> <p>Sviluppare le competenze manageriali del 100% di quadri e impiegati con ruoli di responsabilità entro il Gruppo, attraverso percorsi di formazione mirati.</p> <p>target intermedio (2018): 26% di 380 (popolazione target al 2018) ACEA SpA SVILUPPO CAPITALE UMANO</p>	<p>KPI (formazione): n. "neoassunti" formati/totale "neoassunti" da formare. KPI (sviluppo): n. persone con un livello alto di valutazione delle performance/n° neoassunti formati</p> <p>KPI: n. dipendenti coinvolti nel percorso/n. dipendenti con competenze critiche in uscita</p> <p>KPI: n. responsabili formati/totale responsabili da formare</p>
Investire sull'evoluzione e il miglioramento del sistema di valutazione e di selezione delle persone	<p>Coinvolgere il 100% delle persone del Gruppo in attività volte a conoscere ed agire il Modello di Leadership. ACEA SpA SVILUPPO CAPITALE UMANO</p> <p>Gestire ed assicurare per il 100% dei processi di selezione l'utilizzo di diversi strumenti dedicati (sia tradizionali che innovativi) volti alla valutazione strutturata del candidato e alla completa tracciatura del processo. Promuovere gradualmente la visibilità del nostro brand nelle ricerche di personale verso il mercato esterno (target 2022: 70% delle ricerche). ACEA SpA SVILUPPO CAPITALE UMANO</p> <p>Introduzione nei sistemi di performance management di obiettivi orientati alla promozione di impatti sulla sostenibilità a tutta la popolazione in ambito MBO.</p> <p>target intermedio (2018): 100% personale n-1 e n-2 da Amministratore Delegato, pari a circa 60 persone (popolazione target al 2018) ACEA SpA SVILUPPO CAPITALE UMANO</p>	<p>KPI: n. risorse coinvolte/totale risorse da coinvolgere</p> <p>KPI (processi interni): n. processi di selezione attivati mediante strumenti dedicati/totale processi di selezioni attivati KPI (processi esterni): n. ricerche attivate in modalità visibile/totale ricerche attivate</p> <p>KPI: n. risorse con Obiettivo di sostenibilità in MBO/totale risorse con MBO</p>
<b>AMBITO DI AZIONE 2: Coinvolgimento delle persone nell'identità di Gruppo</b>		
Favorire l'implementazione della nuova organizzazione "execution"	Implementare il modello "execution": una nuova modalità di coinvolgimento delle persone in gruppi di lavoro ("action team") trasversali, volti a realizzare azioni di miglioramento. Informare il 100% della popolazione aziendale e attivare almeno 10 action team/anno. ACEA SpA SVILUPPO CAPITALE UMANO	KPI= n. dipendenti informati/totale dipendenti KPI= n. action team attivati/totale action team da attivare
Aumentare il livello di coinvolgimento della popolazione aziendale	<p>Coinvolgere il 100% dei dipendenti in iniziative, anche con impatto sul territorio, volte ad accrescere il senso di appartenenza aziendale. Realizzare 4 iniziative/anno ACEA SpA SVILUPPO CAPITALE UMANO</p> <p>Assicurare l'informazione del 100% della popolazione aziendale sulle scelte strategiche, la missione e le politiche di Gruppo, realizzando a tal fine almeno 5 iniziative/anno ACEA SpA RELAZIONI ESTERNE E AFFARI ISTITUZIONALI (Comunicazione Interna)</p> <p>Misurare il livello di informazione attraverso 2 survey da realizzare nel quinquennio e che coinvolgano il 100% della popolazione aziendale ACEA SpA RELAZIONI ESTERNE E AFFARI ISTITUZIONALI (Comunicazione Interna)</p> <p>Aumentare il senso di aggregazione e di appartenenza dei nostri dipendenti al Gruppo, promuovendo almeno 2 iniziative l'anno ACEA SpA RELAZIONI ESTERNE E AFFARI ISTITUZIONALI (Comunicazione Interna)</p>	<p>KPI= n. dipendenti coinvolti/totale dipendenti KPI= n. iniziative attivate/totale iniziative da attivare</p> <p>KPI: % popolazione aziendale raggiunta dall'informazione KPI: n. iniziative/anno realizzate su iniziative da realizzare</p> <p>KPI: % popolazione aziendale coinvolta</p> <p>KPI: n. iniziative/anno realizzate su iniziative da realizzare</p>
Definire e promuovere un piano di employer branding	Rafforzare l'employer brand identity coinvolgendo il 100% della popolazione aziendale in specifiche iniziative. ACEA SpA SVILUPPO CAPITALE UMANO	KPI: n. dipendenti coinvolti/totale dipendenti



**AMBITO DI AZIONE 3: Inclusione e benessere organizzativo**

<b>Rilevare e migliorare il benessere organizzativo di tutta la popolazione aziendale</b>	Rafforzare l'employer satisfaction, sviluppando un EVP (employee value proposition) coerente sia con la strategia aziendale che con i bisogni rilevati attraverso indagini interne di benessere organizzativo, individuando 3 azioni di miglioramento/anno ACEA SpA SVILUPPO CAPITALE UMANO	KPI: n. azioni di miglioramento attivate/totali azioni di miglioramento da attivare
<b>Valorizzare le diversità e promuovere l'inclusione</b>	Coinvolgere il 100% dei dipendenti in 2 iniziative/anno volte ad accrescere la consapevolezza in tema diversity management e gender equality ACEA SpA SVILUPPO CAPITALE UMANO	KPI: n. dipendenti coinvolti/totale dipendenti KPI: n. iniziative attivate/totale iniziative da attivare
	Promuovere almeno 3 iniziative l'anno di sensibilizzazione su tematiche di diversity management e gender equality ACEA SpA - RELAZIONI ESTERNE E AFFARI ISTITUZIONALI (Comunicazione per il Sociale)	KPI: n. di iniziative/anno promosse

**MACRO-OBIETTIVO N. 3**

**Qualificare la presenza nei territori e tutelare l'ambiente**

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2022 FUNZIONI/ SOCIETÀ OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE
<b>AMBITO DI AZIONE 1: Riduzione dell'impatto ambientale</b>		
	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) <b>ACEA PRODUZIONE</b>	KPI: % di riduzione del consumo specifico di gas naturale
	Ridurre il consumo di energia elettrica per l'illuminazione della Sede aziendale centrale con la sostituzione del 100% dei corpi luce con lampade a tecnologia LED nelle aree adibite ad uffici già ristrutturare: meno 100 MWh rispetto ai consumi storici ante operam. <b>ECOGENA</b>	KPI: MWh ante operam – MWh post operam
	Realizzare interventi di riduzione delle perdite di energia su rete (cambio tensione, trasformatori a perdite ridotte, ecc.) ed altri interventi di efficientamento che consentiranno di ottenere un risparmio energetico di circa 18.000 MWh, circa 6.500 t di riduzione delle emissioni di CO <sub>2</sub> ed un risparmio di 3.400 TEP rispetto ai dati del 2016. <b>ARETI</b>	KPI: MWh risparmiati/MWh netti distribuiti KPI: t di CO <sub>2</sub> non emesse KPI: TEP risparmiati
	Definire l'Indice di Rischio (IR) per gli elementi significativi della rete elettrica (cabine MT/BT, semidorsali MT) e prevedere una riduzione del 10% rispetto all'IR 2016, per effetto dei 98 interventi di investimento finalizzati all'incremento della resilienza del sistema elettrico. <b>ARETI</b>	KPI: Variazione percentuale annua dell'IR (rispetto all'IR 2016) associato agli elementi significativi da target
	Raggiungere il 100% degli eventi organizzati dalle società del Gruppo qualificabili come "ecosostenibili" (incremento del 20% l'anno) <b>ACEA SpA - RELAZIONI ESTERNE E AFFARI ISTITUZIONALI (Adv., Brand Image)</b>	KPI: incremento % di eventi ecosostenibili
	Predisposizione di un sistema di recupero nel ciclo produttivo delle acque di 1° e 2° pioggia presso impianti di Terni e San Vittore <b>ACEA AMBIENTE</b>	KPI: Sì/No
	Efficientamento e riduzione del 20% dei consumi energetici del sistema di condensazione del vapore saturo, negli impianti di recupero (termovalorizzatori) <b>ACEA AMBIENTE</b>	KPI: consumi di energia/ consumi di energia ante operam
	Sviluppare presso 4 impianti di compostaggio la cogenerazione da biogas (39.000 MWh di energia prodotta da biogas/anno), con conseguente riduzione di CO <sub>2</sub> (11.300 t CO <sub>2</sub> evitate annue). <b>ACEA AMBIENTE</b>	KPI: MWh/anno da fonte rinnovabile biogas
Progettare e implementare azioni di contrasto al cambiamento climatico (mitigazione e adattamento)	Redigere Piani di prevenzione/mitigazione del rischio, secondo le linee guida del Water Safety Plan, per il 50% delle fonti di approvvigionamento di Acea Ato 2. <b>ACEA ATO 2</b>	KPI: n. piani di prevenzione/mitigazione del rischio /totale fonti approvvigionamento
	Redazione del Water Safety Plan. <b>ACEA ATO 5</b>	KPI: Sì/No
	Sviluppare un metodo ed un programma di verifica quali-quantitativo su almeno il 10% delle reti fognarie gestite, ai fini di mitigare il rischio esondazione. <b>ACEA ATO 2</b>	KPI: % di rete fognaria verificata sul totale.
	Sviluppare un modello afflussi/deflussi nel sistema fognario in previsione degli effetti delle precipitazioni su fognature e sistema di raccolta e smaltimento delle acque meteoriche, sul quale basare un piano di interventi atti alla mitigazione e alla prevenzione degli eventi atmosferici eccezionali. <b>ACEA ATO 2</b>	KPI: Sì/No
	Ridurre del 5% (circa 6 GWh) i consumi in fase di depurazione, a partire dai depuratori che servono più di 100.000 abitanti <b>ACEA ATO 2</b>	KPI: % di raggiungimento del target (circa 6 GWh)
	Efficientamento del 5% dei consumi relativi ai 4 depuratori più energivori <b>ACEA ATO 5</b>	KPI: kWh/mc di refluo trattato (misurato allo scarico) KPI: % di riduzione dei consumi di energia (rispetto al dato 2017, perimetro target)
	Approvvigionare le principali società del Gruppo di "energia verde" per i consumi interni. target al 2018 (su consumi 2017): 12 società, per circa 500.000 MWh complessivi di consumi di energia elettrica (pari a circa 180.000 tonnellate di CO <sub>2</sub> evitate). <b>ACEA ENERGY MANAGEMENT</b>	KPI: n. società approvvigionate con energia verde GO/ tot società da approvvigionare
	Ridurre il consumo di energia elettrica per l'illuminazione delle sedi aziendali (15 siti, tra sedi operative ed impianti): meno 30% kWh rispetto ai consumi storici ante operam, tramite l'installazione di LED. <b>ACEA ATO 5</b>	KPI: kWh consumati/consumi storici ante operam
	Ridurre il consumo di energia elettrica per l'illuminazione delle sedi aziendali (26 siti, tra sedi operative ed impianti): meno 50% kWh rispetto ai consumi storici ante operam, tramite l'installazione di LED. <b>ACEA ATO 2</b>	KPI: kWh consumati/consumi storici ante operam

Promuovere un uso efficiente delle risorse, agevolando anche l'economia circolare	Ridurre il livello di "perdite reali" sulla rete di distribuzione idrica sino a $\leq 30\%$ (- 17% rispetto al livello di circa 47% del 2016) ACEA ATO 2	KPI: % di perdite reali
	Ridurre il livello di "perdite reali" sulla rete di distribuzione idrica sino a $\leq 50\%$ (- 17% circa rispetto al livello di circa 66,7% del 2016) ACEA ATO 5	KPI: % di perdite reali
	Potenziare i sistemi di potabilizzazione dell'acqua del fiume Tevere come riserva di emergenza per il Comune di Roma (circa 500 l/s) , ad integrazione della risorsa idrica prelevabile dal lago di Bracciano ACEA ATO 2	KPI: l/s di risorsa idrica di riserva disponibile per la città di Roma potabilizzata da fiume Tevere
	Installazione di sensori (pressione, portata) per monitoraggio avanzato perdite idriche in manufatti ACEA ATO 2	KPI: Si/No
	Realizzare interventi per il riutilizzo delle acque reflue depurate ad usi prevalentemente irrigui con conseguente recupero di risorsa idrica per uso potabile (recupero di 12 Mln di mc/anno). ACEA ATO 2	KPI: Mln mc/anno di risorsa potabile recuperata tramite sostituzione utilizzo di acque depurate
	Aumentare di circa 700.000 t (pari a circa il 70% in più rispetto ai dati 2017) la capacità complessiva di trattamento rifiuti ACEA AMBIENTE	KPI: t complessive rifiuti trattate/t complessive rifiuti trattate (dato 2017)
	Realizzare un impianto per la gestione e trattamento dei fanghi biologici e trasformazione in biolignite (10% del fango disidratato trattato). ACEA AMBIENTE	KPI: t biolignite prodotta/fanghi biologici trattati
	Operatività di impianti recentemente acquisiti di essiccamento del siero da latte ai fini della trasformazione in polvere ad uso zootecnico (30.000 t di siero recuperato) ACEA AMBIENTE	KPI: t siero trasformate in polvere/t siero trattato
	Recuperare 200 t di rottame ferroso (treccie pulper, scorie, indifferenziato). ACEA AMBIENTE	KPI: t rottame ferroso recuperate
	Realizzare una piattaforma di selezione multimateriale leggero proveniente da raccolta differenziata (recupero del 65% del rifiuto gestito). ACEA AMBIENTE	KPI: t materiale recuperato/t rifiuto gestito
Identificare almeno 4 possibili iniziative di recupero della materia, in linea con l'economia circolare. ACEA AMBIENTE	KPI: n. iniziative possibili identificate	
Intraprendere iniziative di tutela del territorio e contenimento degli impatti sull'ambiente naturale	Incrementare l'adozione di bollette web: circa 195.000 bollette digitali (pari a circa 35 t/anno di carta risparmiata) ACEA ATO 2	KPI: n. bollette web attivate KPI: t carta annue risparmiate
	Incrementare l'adozione bollette web: 250.000 bollette digitali (pari a circa 52 t/anno di carta risparmiata) ACEA ENERGIA	KPI: n. bollette web attivate KPI: t carta annue risparmiate
	Ridurre ulteriormente l'uso di carta grazie alla digitalizzazione dei processi, in particolare nei rapporti commerciali (nuove attivazioni): 80% dei contratti digitalizzati (pari a circa 16 t/anno di carta risparmiata) ACEA ENERGIA	KPI: % di contratti digitalizzati KPI: t carta annue risparmiate
	Rimozione di 167 tralicci, grazie all'ammodernamento della rete elettrica di distribuzione e trasmissione ad alta e altissima tensione. A RETI	KPI: n.tralicci rimossi/ n. tralicci da rimuovere
	Completare l'integrazione della rete di monitoraggio della qualità dei fiumi Tevere e Aniene per la sezione fluviale centro Roma (7 centraline al 2022). ACEA ELABORI	KPI: n. centraline/ totale centraline da implementare
	Incremento dell'efficienza depurativa del 5,5%, rispetto al 2017, in termini di abbattimento di BOD <sub>5</sub> su 10 Impianti di depurazione in adeguamento. ACEA ATO 5	KPI: (BOD <sub>5</sub> in-BOD <sub>5</sub> out/BOD <sub>5</sub> in)*100
	Determinare azioni preventive su eventuali fonti di criticità individuate (ad es. scarichi anomali), tramite la clusterizzazione delle reti fognarie e monitoraggi specifici (30% bacini monitorati). ACEA ATO 2	KPI: n. bacini fognari monitorati mediante apposita sensoristica/ totale bacini
	Aumentare il set di parametri controllati sulle acque reflue, mediante la messa a punto di specifiche metodiche che consentano di individuare inquinanti emergenti nelle acque. ACEA ATO2	KPI: Si/No
	Sviluppare nuovi sistemi di sorveglianza delle infrastrutture (fasce acquedotti e impianti strategici), tramite l'impiego di droni e/o sistemi satellitari. ACEA ATO 2	KPI: Si/No
	Riduzione del 50% (rispetto ai volumi 2017) della quantità annua di fango prodotto dai 4 maggiori impianti di depurazione, grazie ad interventi di efficientamento dei processi di stabilizzazione, disidratazione ed essiccamento.	KPI tonnellate annue di fango prodotto dai 4 maggiori depuratori (Roma Nord, Roma Est, Roma Sud, Ostia)/
Sostituzione della distribuzione di bottigliette d'acqua con erogatori di acqua presso le 3 sedi amministrative della società (riduzione, a regime, di circa 35.000 bottigliette/anno, pari a circa 19 tonnellate di plastica in meno/anno). ACEA ATO 5	KPI: n. bottiglie risparmiate nelle sedi amministrative/ n. bottiglie consumate (al 2017)	

<p><b>Valorizzare i sistemi di gestione ambientali ed energetici certificati</b></p>	<p>Raggiungere il 100% delle certificazioni ambientali per le società operative controllate del Gruppo (settori idrico, infrastrutture energetiche, ambiente e ingegneria e servizi).          Ottenere la certificazione ISO 50001 per le società dell'area ambiente e dell'area ingegneria e servizi.          Mantenere le certificazioni dei sistemi di gestione ambientali ed energetici in essere.  <b>ACEA SpA - AFFARI E SERVIZI CORPORATE - Sistemi integrati di certificazione</b></p>	<p>KPI: % società operative con sistema di gestione ambientale ed energetico certificato (per settore operativo)</p>
<p><b>Implementare le logiche di sostenibilità nelle procedure degli acquisti</b></p>	<p>Partecipazione ai tavoli di definizione dei CAM, ove pertinenti.  <b>ARETI</b></p>	<p>KPI: n. di partecipazioni/ n. di tavoli di definizione attivi su prodotti di competenza</p>
	<p>Definizione di criteri minimi condivisi, mediante la redazione di linee guida/manuali interni, 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  <b>ACEA ATO 2; ACEA ATO 5; ARETI</b></p>	<p>KPI: Sì/No</p>
	<p>Sviluppo di percorsi specialistici di formazione ad hoc per il 100% dei buyer, degli estensori delle specifiche tecniche (individuati dalle Società) e delle risorse nell'ambito della pianificazione fabbisogni  <b>ACEA ATO 2; ACEA ATO 5; ARETI</b></p>	<p>KPI: personale dedicato formato / totale personale dedicato (estensori delle specifiche tecniche, pianificazione fabbisogni, ecc.)</p>
	<p>Introdurre l'autovalutazione in ambito qualità, ambiente, sicurezza, energia e responsabilità sociale (QASER), dove pertinente, per tutti gli operatori economici iscritti ai sistemi di qualificazione per approvvigionamento di beni/servizi/lavori.  <b>ACEA SpA - AFFARI E SERVIZI CORPORATE (Acquisiti e logistica)</b></p>	<p>KPI: n. fornitori autovalutati QASER/totale fornitori qualificati</p>
	<p>Verificare il rispetto dei requisiti in ambito qualità, ambiente, sicurezza, energia e responsabilità sociale (QASER) per tutti gli operatori economici iscritti ai sistemi di qualificazione di lavori e gestione rifiuti che hanno un contratto in essere.  <b>ACEA SpA - AFFARI E SERVIZI CORPORATE - Sistemi integrati di certificazione (verifiche fornitori)</b></p>	<p>KPI: n. fornitori verificati QASER/totale fornitori lavori e gestione rifiuti qualificati con contratto in essere</p>
	<p>Mantenere nei propri sistemi di qualifica solo fornitori che rispondono ad elevati requisiti in ambito qualità, ambiente, sicurezza, energia e responsabilità sociale (QASER) .  <b>ACEA SpA - AFFARI E SERVIZI CORPORATE - Sistemi integrati di certificazione (verifiche fornitori)</b></p>	<p>KPI: n. rilievi QASER per i quali i fornitori si sono impegnati a trovare soluzione/totale rilievi QASER effettuati da Acea</p>
	<p>Definire, per il 50% delle Categorie Merceologiche relative all'acquisto di Beni o Servizi compatibili, uno o più criteri di sostenibilità applicabili in sede di definizione dei requisiti tecnici e/o delle premialità nelle gare aggiudicate con l'offerta economicamente più vantaggiosa.  <b>ACEA SpA - AFFARI E SERVIZI CORPORATE (Acquisiti e logistica) con il contributo delle Società operative</b></p>	<p>KPI: n. di Categorie Merceologiche con criteri definiti / totale Categorie Merceologiche compatibili</p>
	<p>Utilizzo, in sede di definizione dei requisiti tecnici e delle premialità nei processi di acquisto relativi a contratti multi-societari gestiti centralmente, di almeno il 90% dei CAM applicabili, di cui ai rispettivi Decreti Ministeriali  <b>ACEA SpA - AFFARI E SERVIZI CORPORATE (Acquisiti e logistica)</b></p>	<p>KPI: n. di CAM utilizzati / n. dei CAM totali applicabili ai contratti comuni vigenti nel periodo di riferimento</p>
<p>Valutazione dei criteri di selezione e acquisto per il rinnovo del parcoveicoli aziendale al fine di favorire soluzioni di trasporto con mezzi elettrici/ tecnologia ibridi o a biogas  <b>ACEA ATO 2</b></p>	<p>KPI: Sì/No</p>	
<p><b>AMBITO DI AZIONE 2: Contributo al benessere della collettività</b></p>		
<p><b>Promuovere attività con impatto positivo sulla collettività e sui territori in cui l'azienda opera</b></p>	<p>Sostenere almeno 3 iniziative l'anno di carattere sociale per la promozione dello sport.  <b>ACEA SpA - RELAZIONI ESTERNE E AFFARI ISTITUZIONALI (Comunicazione per il Sociale)</b></p>	<p>KPI: n. di iniziative sociali per promozione sport sponsorizzate</p>
	<p>Valorizzazione di siti industriali e impianti delle Società del Gruppo con eventi a carattere culturale.  <b>ACEA SpA - RELAZIONI ESTERNE E AFFARI ISTITUZIONALI (Adv., Brand Image)</b></p>	<p>KPI: n. eventi realizzati l'anno</p>
	<p>Incrementare del 5% annuo gli investimenti in sviluppo del territorio romano attraverso il sostegno a progetti a supporto del miglioramento della qualità urbana.  <b>ACEA SpA - RELAZIONI ESTERNE E AFFARI ISTITUZIONALI (Comunicazione per il Sociale)</b></p>	<p>KPI: % incremento annuo degli investimenti</p>

**AMBITO DI AZIONE 3: Consolidamento delle relazioni con il territorio**

<b>Contribuire alla sensibilizzazione sulle tematiche sociali e ambientali</b>	Assicurare il 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 (75 eventi illuminati gratuitamente: 15/anno) . <b>ARETI (Illuminazione Pubblica)</b>	KPI: n. di eventi illuminati gratuitamente l'anno
	Sostegno o gestione di almeno 4 iniziative l'anno di sensibilizzazione e promozione su tematiche di utilità sociale (prevenzione oncologica, diritti donne, tutela della diversità) <b>ACEA SpA - RELAZIONI ESTERNE E AFFARI ISTITUZIONALI (Comunicazione per il Sociale)</b>	KPI: n. di iniziative sostenute e/o gestite
	Progettare e implementare 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 (almeno 6.000 studenti l'anno; risposta al 100% della domanda) <b>ACEA SpA - RELAZIONI ESTERNE E AFFARI ISTITUZIONALI (Comunicazione per il Sociale)</b>	KPI: n. studenti coinvolti l'anno/n. studenti da coinvolgere KPI: % di domande di partecipazione accolta
	Sensibilizzare i clienti ad un uso consapevole della risorsa idrica attraverso l'elaborazione di cruscotti di informazioni customizzati e l'ingaggio (report personalizzati, simulatore consumi, consigli personalizzati, ecc.); riduzione dei consumi medi dei clienti attivi del 10% rispetto al 2017. <b>ACEA ATO 2, in collaborazione con ACEA SpA - RELAZIONI ESTERNE E AFFARI ISTITUZIONALI</b>	KPI: riduzione % consumi medi clienti attivi
	Realizzare 2 campagne l'anno o iniziative di sensibilizzazione sui temi del risparmio idrico, energetico e di tutela ambientale rivolte alla collettività. <b>ACEA SpA - RELAZIONI ESTERNE E AFFARI ISTITUZIONALI (Adv, Brand Image) e società del Gruppo</b>	KPI: n. campagne/iniziativa realizzate nell'anno
	Realizzare almeno 5 visite guidate l'anno presso gli impianti del Gruppo, rivolte a scuole, istituzioni, comitati ecc. con l'obiettivo di sensibilizzare a tematiche ambientali. <b>ACEA ATO 2; ACEA ATO 5; ARETI, in collaborazione con ACEA SpA - RELAZIONI ESTERNE E AFFARI ISTITUZIONALI</b>	KPI: n. di visite annue effettuate
<b>Favorire il coinvolgimento degli stakeholder nei progetti aziendali per la creazione di valore condiviso</b>	Valutare uno strumento per la mappatura degli stakeholder e implementarla nelle principali società del Gruppo. <b>ACEA SPA - RELAZIONI ESTERNE E AFFARI ISTITUZIONALI (Sostenibilità) in collaborazione con le principali società operative</b>	KPI: Definizione dello strumento (0/100%) KPI: Stato mappatura stakeholder nel Gruppo (0/100%)
	Sviluppare modalità di relazione permanente (ad es. Comitati, tavoli di confronto) con la collettività e i territori di riferimento e applicarle alle principali società del Gruppo. <b>ACEA SPA - RELAZIONI ESTERNE E AFFARI ISTITUZIONALI (Sostenibilità) in collaborazione con le principali società operative</b>	KPI: Definire il portafoglio modalità consultazione (0/100%) KPI: Società dotate di modalità di consultazione permanente/società del Gruppo KPI: Numero e tipologia consultazioni svolte
	Realizzare un evento per presentare e divulgare i dati del Bilancio di Sostenibilità <b>ACEA SpA - RELAZIONI ESTERNE E AFFARI ISTITUZIONALI (Adv., Brand Image)</b>	KPI: Sì/No
	Progettare e svolgere percorsi di Alternanza Scuola Lavoro rivolti a studenti degli Istituti Superiori Tecnici del territorio (coinvolgere almeno 4 studenti/anno per un minimo di 50 ore a studente/anno) <b>ACEA ATO 5</b>	KPI: n. di studenti coinvolti KPI: n. ore di alternanza/studente
	Progettare e svolgere percorsi di Alternanza Scuola Lavoro rivolti a studenti degli Istituti superiori Tecnici Elettronici ed Elettrotecnici del territorio (coinvolgere almeno 25 studenti/anno per 40 ore a studente/anno). <b>ARETI</b>	KPI: n. di studenti coinvolti KPI: n. ore di alternanza/studente
	Partecipare ad almeno 3 Gruppi di Lavoro e/o tavoli tecnico-normativi presieduti da associazioni di settore o enti scientifici per veicolare esigenze e criticità gestionali-operative nell'implementazione di futuri indirizzi e prescrizioni. <b>ACEA ELABORI</b>	KPI: n. iniziative intraprese

## MACRO-OBIETTIVO N.4

### Promuovere la salute e la sicurezza lungo la catena del valore

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2022 FUNZIONI/ SOCIETÀ OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE
<b>AMBITO DI AZIONE 1: Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro per i lavoratori del Gruppo</b>		
<b>Promuovere la cultura della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro</b>	Rendere obbligatorio per il 100% della popolazione operativa un modulo formativo online sul "mancato infortunio" (near-miss). <b>ACEA SpA - SVILUPPO CAPITALE UMANO (Formazione)</b>	KPI: n. dipendenti formati/n. di dipendenti da formare
	Rendere obbligatorio per il 100% della popolazione aziendale un modulo formativo online sulla cultura della sicurezza: consapevolezza e prevenzione. <b>ACEA SpA - SVILUPPO CAPITALE UMANO (Formazione)</b>	KPI: n. dipendenti formati/n. di dipendenti da formare
	Formare il 100% del personale disacciato che utilizza un automezzo aziendale, promuovendo i corretti comportamenti di guida.  target intermedio (2018): 63% di 1.200 (popolazione target al 2022) <b>ACEA SpA - SVILUPPO CAPITALE UMANO (Formazione)</b>	KPI: n. di dipendenti formati/n. di dipendenti da formare
	Dotare i dipendenti disacciati, che lavorano isolati, di un sistema di sicurezza su APP ("Smart DPI") ai fini della loro maggiore protezione e tempestivo soccorso in caso di malessere o infortunio. <b>ACEA ATO 2</b>	KPI: Si/No
	Pianificare e implementare una attività ad hoc in materia di smoking cessation <b>ACEA ENERGIA, ACEA8CENTO in collaborazione con ACEA SpA - SVILUPPO CAPITALE UMANO</b>	KPI: Si/No
Adesione al progetto (Regione Lazio) "In Salute in Azienda", con iniziative volte a promuovere la salute nei luoghi di lavoro e l'obiettivo di ottenere il riconoscimento di "Luogo di lavoro che promuove la salute-Rete Europea ENWHP". <b>ACEA8CENTO</b>	riconoscimento come "Luogo di lavoro che promuove la salute-Rete Europea ENWHP", KPI: Si/No	
<b>AMBITO DI AZIONE 2: Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro per appaltatori e subappaltatori</b>		
<b>Sensibilizzare gli appaltatori in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro</b>	Realizzare strumenti di comunicazione relativi alla sicurezza (opuscoli informativi, brochure, video, manuale, ecc.), sulle tipologie di rischio degli impianti gestiti, in varie lingue ( ad es. inglese, rumeno, polacco) per facilitare l'efficacia dell'apprendimento da parte delle maestranze delle imprese appaltatrici. <b>ACEA ATO 2, ACEA ATO 5, in collaborazione con Acea SpA - RELAZIONI ESTERNE E AFFARI ISTITUZIONALI</b>	KPI: Si/No
	Sviluppare un piano di addestramento safety professional rivolto alle imprese appaltatrici presso i centri di addestramento di Acea Ato 2. <b>ACEA ATO 2</b>	KPI: Si/No
	Istituzione di un safety award annuale finalizzato alla sensibilizzazione sulle tematiche di sicurezza di appaltatori e sub appaltatori. <b>ACEA ATO 5</b>	KPI: Si/No
	Estendere l'introduzione di criteri premianti connessi a tematiche di salute e sicurezza a tutti gli appalti lavori su reti e impianti. <b>ARETI</b>	KPI: n. di appalti lavori in cui sono stati introdotti criteri premianti connessi a salute e sicurezza/ totale appalti lavori dell'anno
	Incremento del 50% delle ispezioni annue finalizzate alla verifica dell'applicazione delle procedure e norme di sicurezza sugli appalti di manutenzione di reti affidate al controllo del Team Sicurezza. <b>ACEA ELABORI</b> target intermedio (2020): 11.000 verifiche annue (+50% rispetto ai dati 2016)	KPI: n. di ispezioni sicurezza/n. ispezioni al 2016
Applicazione di criteri premianti connessi a tematiche di salute e sicurezza, nell'80% dei bandi degli appalti di lavori pertinenti, assegnati con offerta economicamente più vantaggiosa <b>ACEA SpA - AFFARI E SERVIZI CORPORATE (Acquisiti e logistica)</b>	KPI: n. di gare con criteri H&S/ n. gare aggiudicate con offerta economicamente più vantaggiosa	
<b>AMBITO DI AZIONE 3: Salute e sicurezza delle comunità in cui il Gruppo opera</b>		
<b>Garantire la salute e sicurezza dei clienti e della comunità di riferimento per i diversi servizi erogati</b>	Sviluppo di un piano di monitoraggio della radioattività delle acque potabili sul 100% dei sistemi di approvvigionamento <b>ACEA ATO 2</b>	KPI: n. di sistemi di approvvigionamento controllati/totale sistemi di approvvigionamento
	Mantenere i più alti livelli di qualità delle acque potabili erogate <b>ACEA ATO 2; ACEA ATO 5</b>	KPI: n. controlli analitici conformi ai limiti di legge/ totale controlli analitici effettuati KPI: n. analisi su acqua potabile/ km reti

## MACRO-OBIETTIVO N. 5

### Investire in innovazione per la sostenibilità

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2022 FUNZIONI/ SOCIETÀ OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE
<b>AMBITO DI AZIONE 1: Innovazione organizzativa</b>		
Promuovere processi e modalità di lavoro "smart"	Realizzare almeno una iniziativa l'anno volta a verificare la possibile introduzione in azienda di modalità di smart working. <b>ACEA SpA - SVILUPPO CAPITALE UMANO</b>	KPI: n. iniziative attivate
	Introdurre il sistema BIM - Building Information Modeling - per la realizzazione dei progetti di illuminazione artistico-monumentale. <b>ARETI (Illuminazione Pubblica)</b>	KPI: n. di progetti di illuminazione artistico monumentale realizzati utilizzando il sistema BIM
<b>AMBITO DI AZIONE 2: Innovazione tecnologica e di processo</b>		
Promuovere la resilienza del territorio urbano e l'innovazione in ottica smart city	Installazione di un sistema pilota per il monitoraggio delle condizioni meteo ai fini della stima della resilienza della rete elettrica. <b>ARETI</b>	KPI: Si/No
	Realizzare la connettività a banda larga su rete proprietaria in fibra ottica (o altra connettività a banda larga) a servizio dell'esercizio della rete elettrica per tutte le 71 cabine primarie. <b>ARETI</b>	KPI: n cabine primarie connesse a banda larga/ 71 cabine primarie
	Dotare di apparecchiature intelligenti 1.500 pali di illuminazione pubblica. <b>ARETI</b>	KPI: n. pali dotati di apparecchiature intelligenti
	Veicolare tramite il 100% delle Case dell'Acqua informazioni ai cittadini in partnership con le istituzioni locali. <b>ACEA SpA - RELAZIONI ESTERNE E AFFARI ISTITUZIONALI (Adv., Brand Image)</b>	KPI: % di Case dell'Acqua attraverso cui è possibile veicolare le informazioni:
	Sostenere start up, in collaborazione con Università, enti, ecc., per la realizzazione di progetti innovativi legati ai core business del Gruppo. <b>ACEA SpA - RELAZIONI ESTERNE E AFFARI ISTITUZIONALI (Adv., Brand Image)</b>	KPI: n. progetti attivati
Implementare sistemi di telecontrollo e intervento da remoto	Installare in un comune pilota, con circa 1.000 utenze, i contatori teleletti <b>ACEA ATO 5</b>	KPI: n. di contatori teleletti installati all'anno
	Installare contatori in telelettura per il 100 % delle utenze che rappresentano l'80% del consumo idrico fatturato <b>ACEA ATO 2</b>	KPI: n. di contatori teleletti installati sulle utenze per l'80% consumo idrico fatturato/ n. utenze per l'80% consumo fatturato
	Telecontrollare il 100% degli impianti IP (target intermedio al 2020) <b>ARETI (Illuminazione Pubblica)</b>	KPI: % di punti luce telecontrollati
Applicazione di nuove tecnologie alla ricerca delle perdite idriche	Testare in area pilota 3 nuove tecnologie di ricerca perdite. <b>ACEA ELABORI</b>	KPI: n. tecnologie testate
<b>AMBITO DI AZIONE 3: Creazione e promozione della conoscenza</b>		
Sviluppare progetti di ricerca in partnership con altre strutture competenti	Partecipazione a progetti finanziati in ambito nazionale o comunitario, di interesse di Acea e delle società operative, su temi di ricerca e sostenibilità ambientale <b>ACEA ELABORI</b>	KPI: n. progetti
	Sviluppare metodi per la ricerca di 4 classi di microinquinanti organici emergenti - MOE (interferenti endocrini, farmaci, antibiotici, sostanze terapeutiche, droghe d'abuso) presso 10 impianti di depurazione di diversa potenzialità e ubicazione. <b>ACEA ELABORI</b>	KPI: n. classi di microinquinanti organici indagati/totale classi di microinquinanti da indagare KPI: n. impianti monitorati/totale impianti da monitorare

## Corporate governance e sistemi di gestione

### La corporate governance in Acea

Acea adotta un modello di governance conforme alle indicazioni del *Codice di Autodisciplina delle società quotate* e 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. All'interno del Consiglio di Amministrazione (CdA) della Capogruppo sono istituiti alcuni Comitati, anche alla luce delle più recenti indicazioni proposte dal *Codice di Autodisciplina*, con funzioni propositive e consultive: il **Comitato Controllo e Rischi**, il **Comitato per le Nomine e la Remunerazione** ed il **Comitato per l'Etica e la Sostenibilità**<sup>15</sup>. 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.

#### Box – I comitati di governo societario

**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, ivi inclusi i rischi che assumono rilievo nell'ottica della sostenibilità nel medio-lungo periodo, 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 esprime un parere preventivo al Consiglio riguardo l'approvazione annuale del 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. Il Comitato riferisce al Consiglio di Amministrazione almeno semestralmente sull'attività svolta. A fine anno i compiti del Comitato, previsti dal regolamento aggiornato e approvato dal CdA, sono stati integrati con la valutazione del corretto utilizzo degli standard di rendicontazione adottati ai fini della redazione della dichiarazione di carattere non finanziario ex D. Lgs. n. 254/2016. Nel 2017 il Comitato si è riunito undici volte.

**Il Comitato per le Nomine e la Remunerazione** interviene sui 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. Monitora l'applicazione dei criteri e delle decisioni adottate dal CdA in relazione alla politica di remunerazione. Nel 2017 il Comitato si è riunito quattordici volte.

**Il Comitato per l'Etica e la Sostenibilità** è un organo collegiale - composto da almeno tre amministratori non esecutivi, la maggioranza dei quali, compreso il Presidente, sono indipendenti - con autonomi poteri di azione. Esso è deputato ad assistere con funzioni istruttorie, propositive e consultive il Consiglio di Amministrazione nell'ambito dell'etica aziendale e delle tematiche

<sup>15</sup> Tale Comitato, i cui compiti e denominazione sono stati riformulati a seguito di delibera consiliare nel dicembre 2017, in precedenza era denominato Comitato Etico.



ambientali, sociali e di governance. Il Comitato riferisce al Consiglio di Amministrazione almeno semestralmente sull'attività svolta. Il Comitato ha tra i propri compiti: la promozione dell'integrazione della sostenibilità nella strategia e nella cultura d'impresa; la supervisione dei temi di sostenibilità connessi all'esercizio delle attività d'impresa e alle dinamiche di interazione con gli stakeholder; l'esame delle linee guida del Piano di Sostenibilità e il monitoraggio dell'attuazione del Piano stesso una volta approvato dal Consiglio di Amministrazione; il monitoraggio dell'adeguatezza e dell'attuazione del Codice Etico. Nel 2017 il Comitato si è riunito 7 volte.

Le società del Gruppo rientranti nel perimetro del Bilancio di Sostenibilità, nell'ambito del più ampio sistema di controllo interno e gestione dei rischi, adottano, oltre a modelli e procedure inerenti ambiti specifici, anche propri **Modelli di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001** (Modelli 231), al fine di prevenire il rischio da cui possano derivare responsabilità degli enti per illeciti amministrativi dipendenti da reato. Tali modelli sono preceduti da un'attenta **mappatura dei rischi** di reato, tra cui quelli inerenti la normativa in tema di **corruzione, salute e sicurezza sul lavoro, ambiente**, in seguito alla quale vengono individuati gli illeciti che, in linea teorica, possono essere commessi nell'ambito dell'attività della società, e sono periodicamente aggiornati al fine di adeguarli alle eventuali modifiche inerenti sia l'organizzazione interna sia i reati presupposto richiamati nel Decreto legislativo.

L'**Organismo di Vigilanza (OdV)**, quale organo espressamente deputato, ha pieni e autonomi poteri d'iniziativa e intervento in ordine al funzionamento e all'efficacia dei Modelli 231, eseguendo, con continuità, il monitoraggio delle attività sensibili alla commissione dei reati indicati dal Decreto legislativo stesso.

Per Acea l'adozione di **principi etici rilevanti e condivisi costituisce un elemento essenziale del sistema di controllo interno, anche ai fini della prevenzione dei reati**. A tal fine, le regole comportamentali enunciate **nel Codice Etico - parte integrante del Modello 231** - rappresentano un riferimento di base cui i destinatari devono attenersi nello svolgimento delle attività aziendali.

Nel 2017 sono stati **aggiornati i Modelli 231** delle seguenti società: Acea SpA, Acea Ambiente, Aquaser, Areti, Acea Elabori. Per le restanti società, a fronte delle novità legislative introdotte nell'ultimo trimestre dell'anno e dell'aggiornamento del Modello 231 della Capogruppo, si è reso opportuno postporre l'aggiornamento al fine di recepire tali novità.

Le **modifiche legislative apportate nel corso dell'anno al D. Lgs. 231/2001** hanno riguardato i seguenti reati presupposto: **corruzione tra privati; impiego di cittadini di paesi il cui soggiorno è irregolare; razzismo e xenofobia**. È inoltre da segnalare che con la L. 179/2017 è stata introdotta nel Decreto legislativo in esame la tutela del dipendente o collaboratore che segnali illeciti o violazioni relative al Modello di organizzazione e gestione dell'ente di cui sia venuto a conoscenza per ragioni del suo ufficio (c.d. "Whistleblowing").

La gestione della società fa capo al **Consiglio di Amministrazione (CdA)**, 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 la **rappresentanza di genere**, la nomina di un numero adeguato di

**Amministratori in rappresentanza delle minoranze** e del numero previsto di **Amministratori indipendenti** ai sensi di legge<sup>16</sup>.

**Il Consiglio in carica**, votato dall'Assemblea dei soci nella seduta del 27 aprile 2017 è **composto da 9 amministratori**, di cui 3 donne. Alle tre Consigliere sono state altresì attribuite le Presidenze dei comitati Controllo e Rischi, Nomine e Remunerazioni, Etica e Sostenibilità.

Nel 2017 il Consiglio di Amministrazione si è riunito quattordici volte. **Presidente e Amministratore Delegato** sono i soli **Consiglieri esecutivi**.

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 ed i temi oggetto di discussione.

È da evidenziare che, nell'anno, il CdA ha dedicato una specifica riunione di **induction**, guidata da un esperto esterno, **all'integrazione della sostenibilità nella pianificazione strategica** e, su iniziativa dell'AD, tale sessione formativa è stata replicata per un **incontro dell'AD con il top management** di primo riporto.

### **Box – Verso una strategia di governo integrata: Integrated Governance Index 2017 e posizionamento Acea**

L'**Integrated Governance Index (IGI)** è il primo indice quantitativo, elaborato da soggetti qualificati nell'analisi dell'evoluzione del governo delle imprese (TopLegal, ETicanews, Methodos, Morrow Sodali, Nedcommunity), che dal 2016 esprime in modo chiaro e sintetico il posizionamento delle aziende in relazione alla governance della sostenibilità (o governance integrata). L'indice è costruito sulla base di un questionario rivolto alle prime 100 società quotate sulla Borsa di Milano e la valutazione si basa su uno score prestabilito ex ante che si applica in maniera standard a tutti i partecipanti. Il questionario è formato da un'Area ordinaria, articolata in sette ambiti d'indagine, e da un'Area straordinaria, che approfondisce temi particolarmente rilevanti dell'anno. Nel 2017 l'Area straordinaria ha riguardato la Direttiva 2014/95/UE mentre i temi indagati dall'Area ordinaria sono stati i seguenti: Codice di autodisciplina e sostenibilità; Diversity, professionalità, indipendenza del board; Csr integrata nella retribuzione; Csr integrata nelle strategie di business; Comitati del board e sostenibilità; Csr e investitori responsabili; Piani di successione.

Acea, chiamata per la prima volta nell'aprile 2017 a partecipare all'indagine IGI, ha ottenuto il punteggio di 55,90, posizionandosi a metà della classifica generale dei rispondenti. In particolare, le aree dove si evidenziano le performance migliori hanno riguardato la **conformità al Codice di Autodisciplina, la composizione del CdA e l'approccio verso la nuova normativa sugli obblighi di disclosure ESG** (environmental, social, governance). Gli aspetti con il punteggio minore sono stati quelli relativi **all'integrazione della CSR nella retribuzione, nella pianificazione strategica e nei comitati consiliari**. Nel corso dell'anno i temi esaminati dall'IGI e le valutazioni ottenute da Acea sono state oggetto di approfondimento e riflessioni, per iniziative di miglioramento, da parte del Comitato per l'Etica e la Sostenibilità, espressione del nuovo Vertice Aziendale.

**NB:** i dati e le informazioni relative all'Integrated Governance Index sono state redatte con la collaborazione di ETicanews.

La **Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari**, consultabile online nel sito istituzionale ([www.acea.it](http://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.

<sup>16</sup> 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 31.12.2017, 7 consiglieri risultano essere indipendenti.

**Box – Struttura del Consiglio di Amministrazione e dei Comitati endoconsiliari di Acea SpA (al 31.12.2017)**

	ruolo nel CdA	Comitato Nomine e Remunerazione	Comitato Controllo e Rischi	Comitato per l'Etica e la Sostenibilità	Consigliere esecutivo	Consigliere indipendente
LUCA ALFREDO LANZALONE	Presidente				X	
STEFANO ANTONIO DONNARUMMA	AD				X	
LILIANA GODINO	Amministratore	Presidente	Membro			X
GABRIELLA CHIELLINO	Amministratore			Presidente		X
MICHAELA CASTELLI	Amministratore	Membro	Presidente	Membro		X
MASSIMILIANO CAPECE MINUTOLO DEL SASSO	Amministratore	Membro	Membro			X
ALESSANDRO CALTAGIRONE	Amministratore					X
GIOVANNI GIANI	Amministratore	Membro	Membro	Membro		X
FABRICE ROSSIGNOL	Amministratore					X

**Box – 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, includendo nelle valutazioni tutti i rischi che possono assumere rilievo nell'ottica della sostenibilità nel medio-lungo periodo dell'attività dell'emittente;
- 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. n. 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. n. 81/08);
- la valutazione, almeno annuale, dell'indipendenza dei membri non esecutivi.

## Box - Funzioni di Presidente, Amministratore Delegato

Al **Presidente** spetta la rappresentanza legale e istituzionale della società, nonché la firma sociale; ha il potere di convocare e presiedere il Consiglio di Amministrazione e l'Assemblea. In capo al Presidente risiedono le deleghe relative a: vigilanza sulle attività del Gruppo, verifica dell'attuazione delle delibere del Consiglio e del rispetto 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, infine, spetta 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 di Amministrazione, 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 di Responsabile dell'Area Industriale Idrico.

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

Presidente e Amministratore Delegato possono adottare congiuntamente, se necessario, atti riservati al CdA in materia di appalti, acquisti, partecipazioni a gare, rilascio di fidejussioni, 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). 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 diritto<sup>17</sup>.

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 veto o di altra influenza sulle decisioni che non siano risultato esclusivo della partecipazione societaria detenuta.

Nella Capogruppo sono operativi, in maniera strutturata o periodica, alcuni **Comitati aziendali**, istituiti con funzioni tecnico-consulive al fine di migliorare l'integrazione aziendale, i processi decisionali e affrontare problematiche emergenti che richiedono decisioni tempestive e coordinate: il **Comitato direttivo**, composto dai responsabili della Capogruppo di primo riporto dell'Amministratore Delegato; il **Comitato di business review**, per l'analisi dei dati e dell'andamento economico-finanziario; il **Comitato**

<sup>17</sup> 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. Si veda anche la *Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari 2017*.

**illuminazione pubblica** ed il **Comitato rete elettrica privata**, competenti sui suddetti ambiti della filiera energia.

Inoltre, a seguito dell'emergenza idrica, acuitasi in estate, sono nati comitati specifici, come il **Comitato Società idriche del Gruppo**, il **Comitato sviluppo acquedotto**, il **Comitato sviluppo depurazione**.

A tali Comitati, presieduti dall'Amministratore Delegato della Capogruppo, prendono parte i responsabili delle Aree Industriali e delle Funzioni di Acea SpA, coinvolgendo, all'occorrenza, ulteriori risorse professionali aziendali che aiutano a comprendere le dinamiche più operative dei processi analizzati. Gli argomenti trattati possono essere oggetto di specifiche informative al CdA.

### **Box – Processo di determinazione delle remunerazioni dei Vertici aziendali**

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 intervengono il **Comitato per le Nomine e la Remunerazione**, che formula proposte sulla Politica di remunerazione, e il **Consiglio di Amministrazione** della Società, che le approva. Il ruolo 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 2017*. A tal proposito sono stati confermati i riferimenti retributivi per i membri del CdA, come stabiliti con delibera del 5 giugno 2014, mentre, nell'esercizio della propria competenza sulla fissazione dei compensi degli Amministratori investiti di particolari cariche, il Consiglio di Amministrazione ha deliberato i riferimenti retributivi per il Presidente e per l'Amministratore Delegato per tutta la durata del mandato.

Per approfondimenti si veda la *Relazione sulla Remunerazione Esercizio 2017* disponibile nel sito web [www.acea.it](http://www.acea.it).

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:

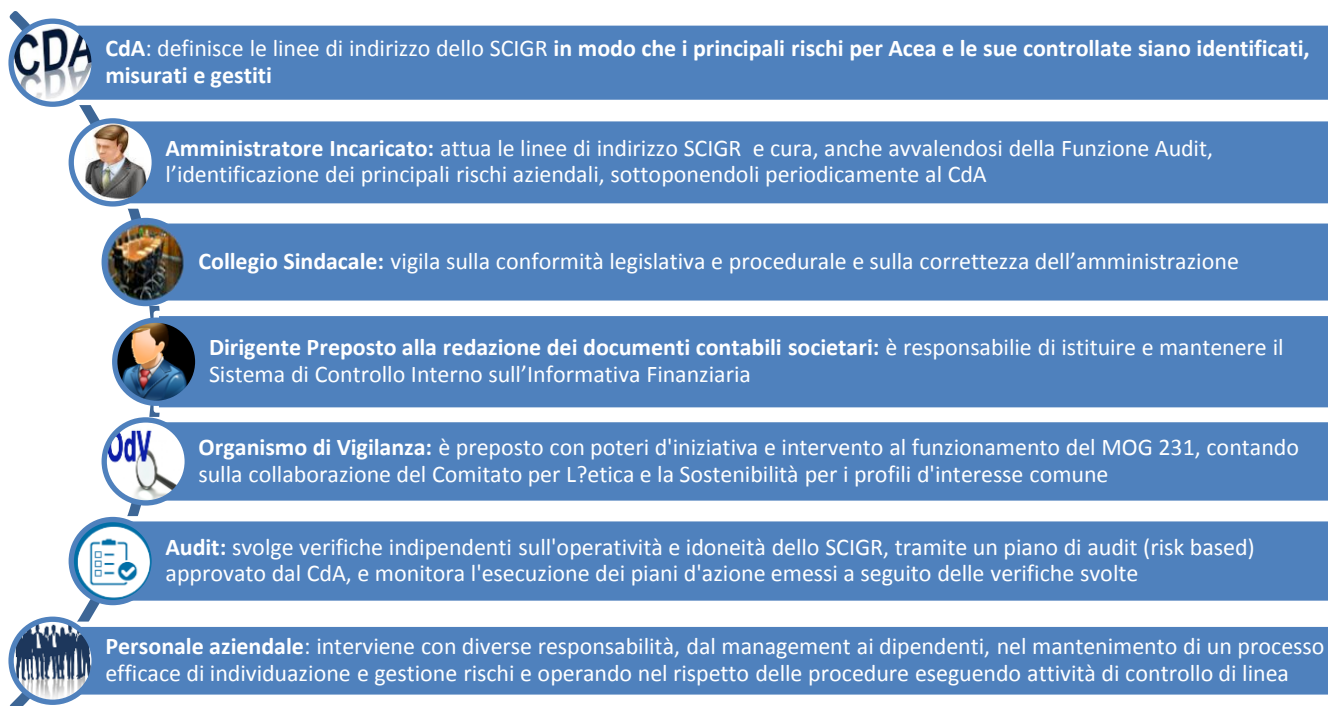
- **identificare rischi e opportunità** per il perseguimento degli obiettivi definiti dal Consiglio di Amministrazione;
- favorire l'assunzione di **decisioni consapevoli** e coerenti con gli obiettivi aziendali;
- **salvaguardare il patrimonio aziendale, l'efficienza e l'efficacia dei processi, l'affidabilità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

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 Internal Audit, i manager e i dipendenti.

Nel corso del 2017 è stato **avviato uno specifico progetto di revisione dei diversi elementi dello SCIGR** che tenesse conto, in particolare, delle modifiche intervenute al **Codice di Autodisciplina in tema di sostenibilità** e delle novità legislative in materia di **informazioni di carattere non finanziario** (D. Lgs. n. 254/2016). Le attività svolte hanno consentito la ridefinizione dei compiti e la conseguente approvazione di nuovi regolamenti di funzionamento dei Comitati endoconsiliari, in particolare del Comitato Controllo e

Rischi e del rinnovato Comitato per l'Etica e la Sostenibilità (si veda il box *I comitati di governo societario*).

### Grafico n. 10 – I PRINCIPALI ATTORI DELLO SCIGR



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. 11 – IL FLUSSO DEI CONTROLLI SUI RISCHI



Il monitoraggio e la gestione dei rischi che, in particolari circostanze, possono anche essere significativi ai fini della eventuale commissione di reati, è affidato, oltre che all'Organismo di Vigilanza 231, a strutture aziendali che hanno il compito di realizzare e adottare specifici modelli di controllo. Tra questi si segnalano:

- il “Modello di gestione e controllo ex L. 262/05 di Gruppo” adottato con l’obiettivo di definire un efficace Sistema di Controllo Interno sull’**Informativa Finanziaria di Gruppo**;
- il modello di controllo ex D. Lgs. n. 196/03, adottato con l’obiettivo di garantire nella gestione dei processi aziendali la **conformità ai dettami della normativa sulla privacy**;
- il modello organizzativo a presidio dei **rischi informatici**, adottato con l’obiettivo di garantire la progettazione, l’implementazione e la realizzazione di misure di sicurezza informatica nel Gruppo Acea;
- il modello di controllo dedicato al presidio dei rischi connessi alla tutela della **salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro**, adottato in conformità allo standard internazionale OHSAS 18001, con l’obiettivo di ridurre i rischi associati alle attività dell’azienda, attuando politiche di prevenzione e di miglioramento continuo;
- il modello di controllo dedicato al presidio dei **rischi ambientali**, adottato in conformità allo standard internazionale ISO 14001, con l’obiettivo di ridurre gli impatti ambientali delle attività, attuando politiche e protocolli di gestione e di miglioramento continuo;
- il sistema **organizzativo e normativo interno**, costituito dall’insieme delle regole, delle politiche, procedure, istruzioni operative rilevanti ai fini della definizione di un adeguato quadro di riferimento interno coerente con i ruoli e le responsabilità assegnate.

La Funzione Internal 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. Nell’anno, **circa il 70%** delle attività di Piano ha riguardato **processi aziendali ritenuti esposti ai rischi ex D. Lgs. n. 231/01**, tra cui i reati di **corruzione, ambientali**, in violazione delle **norme antinfortunistiche e delle norme a tutela dell’igiene e della salute sul lavoro**. Per quanto riguarda il tema corruzione, sono stati verificati i processi “ciclo passivo-pagamento fornitori” e “gestione carte di credito aziendali” per tutte le società, eccetto Gesesa, incluse nel perimetro del *Bilancio di Sostenibilità* (90% del perimetro). Nel 2017 sono stati, inoltre, avviati o completati i risk assessment per l’aggiornamento dei MOG 231 di tutte le società del perimetro, che includono i processi a rischio corruzione.

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**.

#### **Box – La Funzione Risk & Compliance**

Nel corso del 2017 è stata istituita, a riporto funzionale dell’Amministratore incaricato del SCIGR, la **Funzione Risk & Compliance**, con la missione di identificare, descrivere e misurare i **principali fattori di rischio** che possono compromettere il **raggiungimento degli obiettivi strategici** del Gruppo, proporre le **politiche di gestione dei rischi** inerenti l’attività aziendale, identificare ed acquisire le **coperture assicurative** più adeguate per i rischi assicurabili, e, infine, prevenire il **rischio di non conformità** dell’attività aziendale alle normative di riferimento. Durante l’anno, il Comitato Controllo e Rischi ha richiesto alla Funzione Risk & Compliance di predisporre un’analisi dei **rischi Top**, utile a definire e valutare i rischi ritenuti più rilevanti, le aree industriali d’impatto e il sistema di controllo implementato. Tra le macro classi di rischio evidenziate si segnalano quelle inerenti la cyber e data security, il contesto ambientale e climatico, il contesto

socio-politico (inteso sia in termini di scenario geopolitico che di stakeholder engagement con i territori di riferimento di Acea), la sicurezza, la gestione e lo sviluppo del capitale umano.

La Funzione Risk & Compliance ha inoltre avviato la predisposizione di una specifica attività di analisi, da svolgersi presso le società Acea del perimetro della presente Dichiarazione consolidata non finanziaria (ex D. Lgs. 254/2016) con interviste e questionari, tesa ad accompagnare il management verso **l'individuazione e la valutazione dei rischi, generati o subiti dalle società Acea, inerenti i principali temi di sostenibilità con riferimento alle attività gestite**. Gli approfondimenti che emergeranno da tale processo di valutazione consentiranno di evidenziare potenziali elementi di vulnerabilità che potrebbero compromettere il raggiungimento degli obiettivi prefissati e, quindi, intervenire tempestivamente per migliorare la gestione dei rischi e cogliere eventuali ulteriori opportunità; l'attività consentirà inoltre di soddisfare le varie esigenze comunicative interne ed esterne, attraverso la produzione e diffusione di flussi informativi di reporting differenziati in funzione dei diversi destinatari.

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** (D. Lgs. n. 231/01), a **frodi e conflitti di interesse**, in attuazione dei principi previsti dalle Linee di Indirizzo dello SCIGR, del Modello 231 e dello stesso Codice Etico (c.d. "sistema di Whistleblowing").

#### **Box - Segnalazioni pervenute sul Codice Etico**

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 ricevere, registrare e accertare l'esistenza di violazioni è affidata alla Funzione Internal Audit, che nel 2017, anche in coordinamento con altre Funzioni aziendali competenti, ha analizzato **29 casi di presunte violazioni** al *Codice Etico*. Di questi, **24** sono riconducibili a **casistiche di natura tecnico/commerciale** e ne è stata esclusa la significatività ai fini delle prescrizioni del *Codice Etico*. I restanti **5 casi** hanno riguardato i seguenti articoli del *Codice Etico*: art. 16 "Fornitori"; art. 15 "Management, i dipendenti e i collaboratori"; art. 14 "Rapporti con i clienti". La Funzione Internal Audit predisponde report periodici sull'andamento e le principali evidenze emerse dall'analisi delle segnalazioni sono indirizzate agli Organi di Controllo.

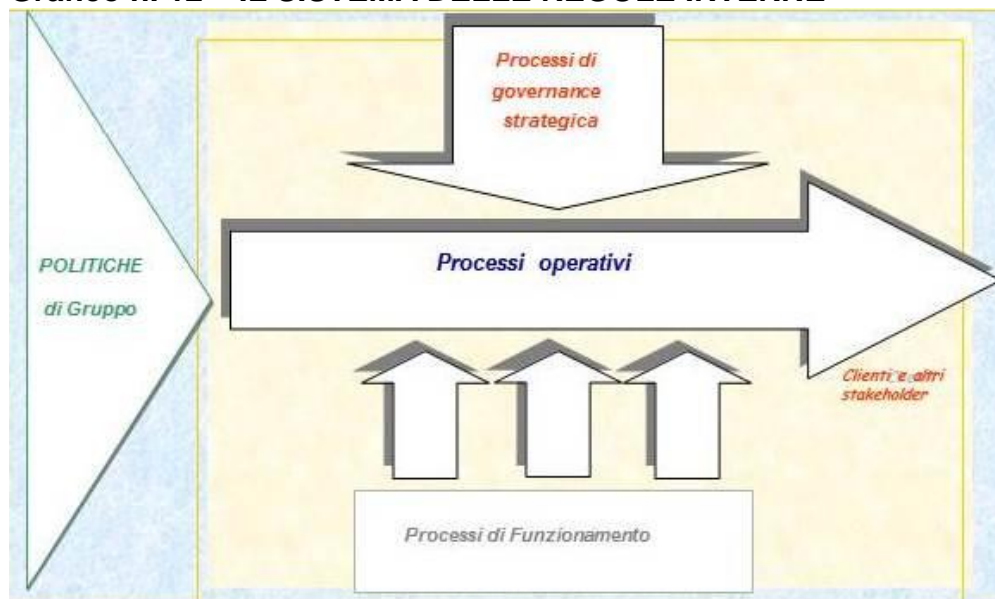
#### **I sistemi di gestione**

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 impartisce 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. 12 – IL SISTEMA DELLE REGOLE INTERNE



Acea riconosce come elementi fondamentali per la sostenibilità delle attività gestite i seguenti valori: la promozione della cultura della **qualità**, il rispetto **dell'ambiente** e la salvaguardia degli **ecosistemi**, la valorizzazione delle **persone** e la **sicurezza** sui luoghi di lavoro, la gestione **efficiente delle risorse**, la valutazione dei **rischi** e la **gestione responsabile degli impatti** economici, sociali e ambientali, il **dialogo** con le parti interessate e la promozione della sostenibilità nella **catena del valore** coinvolgendo la supply chain.

**Coerentemente a tale indirizzo, a novembre 2017 il Vertice aziendale** di Acea ha sottoscritto la **nuova Politica di sostenibilità e del sistema qualità, ambiente, sicurezza ed energia**<sup>18</sup>, che declina i principi, i valori e gli impegni presi dall'azienda inquadrandoli nella cornice del perseguimento di uno sviluppo sostenibile ed è **parte integrante dei Sistemi di gestione** conformi alle norme ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 e ISO 50001.



<sup>18</sup> La Politica è reperibile nel sito web istituzionale.

L'Unità **Sistemi Integrati di Certificazione**, nell'ambito della Funzione Sicurezza, Protezione e Sistemi di certificazione (Direzione Affari e Servizi Corporate), definisce le metodologie e gli standard di riferimento per l'**implementazione dei sistemi di gestione certificati QASE**, nonché per ulteriori certificazioni, accreditamenti e attestazioni che il Gruppo Acea intenda acquisire, ed opera in sinergia con le Unità QASE presenti nelle singole società operative.

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, che generano esternalità positive, in termini di **minor impiego di risorse, riduzione di emissioni di gas serra**, ottimizzazione dei percorsi e dei tempi di spostamento dei lavoratori, con impatti positivi anche sulla **sicurezza stradale e sulla decongestione del traffico urbano**. L'Energy manager, in particolare, ha il compito di attuare azioni in tema di **efficientamento energetico**, di **riduzione dei consumi e di cost control**, al fine di assicurare la progressiva **ottimizzazione della spesa energetica del Gruppo**, attivando il coordinamento di tutti gli Energy manager delle società di Acea.

### Grafico n. 13 – IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO CERTIFICATO



La gestione della **qualità, dell'ambiente, della sicurezza e dell'energia sono aspetti centrali nelle politiche aziendali**, come conferma il numero di società del Gruppo che, nel corso del tempo, hanno implementato i sistemi di gestione integrati certificati.

Al 31.12.2017 sono **11 le società del Gruppo dotate di Sistemi di gestione certificati** (si veda tabella n. 8) e tutte hanno avviato il percorso per la transizione alle **nuove norme ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015**. È da segnalare che gli impianti di Acea Ambiente situati a Terni, San Vittore del Lazio ed Orvieto sono registrati **EMAS**.

Nel 2017 **Gesesa** ha ottenuto anche la certificazione per la ISO14001 e OHSAS 18001 ed **Ecogena** per la ISO50001. Nel corso dell'anno, inoltre, è stato completato il processo per il mantenimento **dell'attestazione SOA** in capo ad Acea SpA.

Infine, Aquaser ha avviato le attività propedeutiche ad ottenere la certificazione **UNI ISO 39001:2012** inerente il sistema di gestione della sicurezza del traffico stradale.

Considerato l'insieme delle società operative, circa il **70%** è in possesso di una certificazione **qualità**, il **75%** di una certificazione **ambientale** (il 100% entro le aree industriali Idrico ed Ambiente), oltre l'**80%** ha una certificazione **sicurezza** (il 100% entro le aree industriali Idrico ed Ambiente) e oltre il **30%** di un sistema di gestione dell'energia.

Ogni società certificata effettua un **riesame annuale da parte della propria Direzione** con lo scopo di esaminare **l'efficacia dei Sistemi di gestione qualità, ambiente, sicurezza ed energia**, proporre possibili miglioramenti nonché valutare lo stato di avanzamento delle attività, ogni società certificata effettua un **riesame annuale da parte della propria Direzione**.

In tali occasioni, cui partecipano sempre il **Presidente, l'Amministratore Delegato e i primi riporti manageriali delle società in esame**, vengono analizzati numerosi elementi, ad esempio: analisi di materialità, valutazione dei rischi, prestazioni dei processi, aspetti ambientali significativi, evoluzioni delle prescrizioni legali e relative alla salute e sicurezza, prestazioni dei fornitori, livelli di customer satisfaction, analisi dei reclami, incidenti e infortuni, obiettivi di qualità, ambiente, sicurezza ed energia. Gli esiti del riesame del 2017, non rilevando criticità, hanno **confermato l'adeguatezza ed efficacia dei Sistemi di gestione**, definendo altresì obiettivi di qualità, sostenibilità, sicurezza, ambientali ed energetici coerenti con l'impegno dell'organizzazione al miglioramento continuo.

**Tabella n. 8 – I SISTEMI DI GESTIONE CERTIFICATI NEL GRUPPO ACEA (al 31.12.2017)**

	QUALITÀ (ISO9001)	AMBIENTE (ISO14001)	SICUREZZA (OHSAS18001)	ENERGIA (ISO50001)	ALTRO
Acea SpA	X	X	X	X	
<b>AREA IDRICO</b>					
Acea Ato 2 SpA	X	X	X	X	
Acea Ato 5 SpA	X	X	X	X	
Gesesa SpA	X	X	X		
Acea Elabori SpA	X	X	X		UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005 Accreditamento laboratori analisi
<b>AREA INFRASTRUTTURE ENERGETICHE</b>					
Areti SpA	X	X	X	X	
Acea Produzione SpA		X	X		
Ecogena SpA	X			X	UNI CEI 11352
<b>AREA COMMERCIALE E TRADING</b>					
Acea Energia SpA			X		
<b>AREA AMBIENTE</b>					
Acea Ambiente Srl		X	X	X	EMAS
Aquaser Srl	X	X	X		

## 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 interessate<sup>19</sup>, valorizzando le opportunità di **creazione di valore condiviso**.

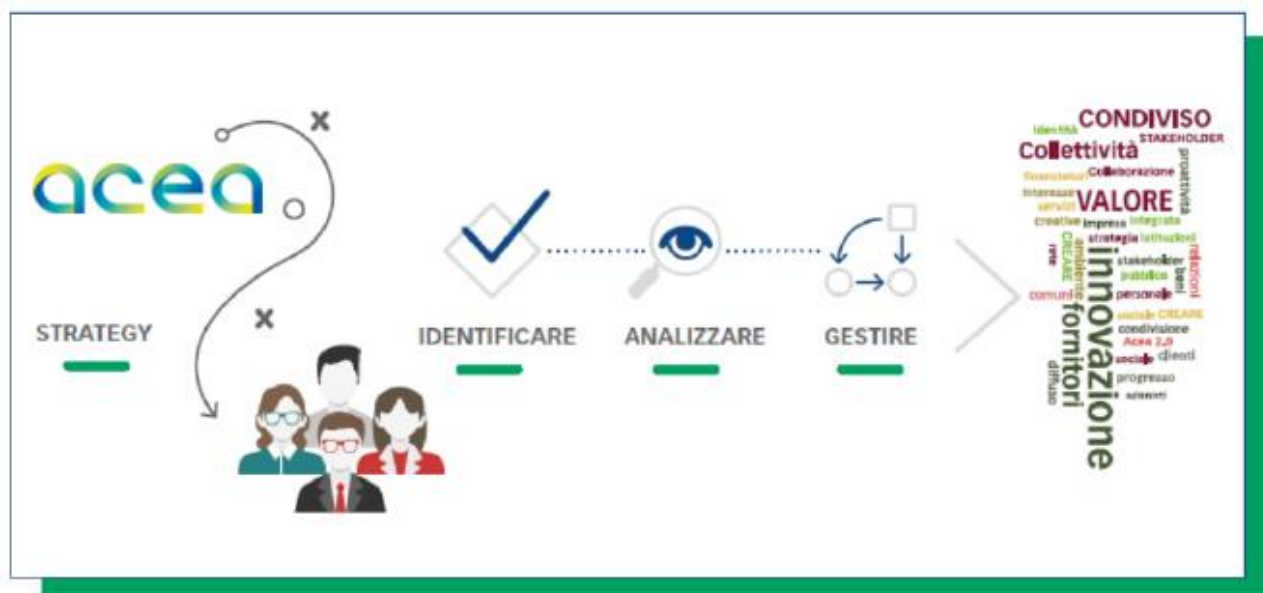
L'identificazione delle diverse tipologie di stakeholder, l'analisi e la gestione delle interazioni tra loro e l'azienda sono attività continue, dinamiche e biunivoche, che **nascono sia da impulsi e obiettivi aziendali sia da sollecitazioni provenienti dal contesto esterno**.

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. 14 - GLI STAKEHOLDER E IL LORO COINVOLGIMENTO



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, 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 (si veda ad esempio il box *Acea per la scuola 2017* nel capitolo *Clienti e collettività, paragrafo Comunicazione, eventi e solidarietà*).

<sup>19</sup> 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.

## Grafico n. 15 – LA MAPPA DEGLI STAKEHOLDER



Riguardo i **fornitori**, per alcuni appalti di lavori (idrici, elettrici e civili) aggiudicati con l'offerta economicamente più vantaggiosa, Acea ha consolidato la previsione di 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**. Per gli affidamenti rientranti nel codice dei Contratti pubblici, riguardanti lavori ad alta intensità di manodopera, come previsto dalla normativa, ha inserito la **clausola sociale** di riassorbimento degli organici dell'appaltatore uscente compatibilmente con l'organizzazione del nuovo affidatario. In tema di **green procurement** Acea applica i criteri ambientali minimi (CAM), adottati con Decreti del Ministero dell'Ambiente in tutti i capitolati d'appalto di pertinenza e si è impegnata per un progetto di estensione, compatibilmente con gli acquisti da effettuare, **dell'approccio dei CAM a categorie merceologiche non coperte normativamente dai Decreti Ministeriali**. A seguito della positiva esperienza avuta con la piattaforma TenP, elaborata con il Global Compact Network Italia sulla base dei 10 principi del «patto globale», Acea ha deciso di rendersi autonoma e integrare i temi della **sostenibilità (responsabilità sociale/gestione ambientale) in un questionario di autovalutazione gestito direttamente sulla piattaforma di Vendor Management Acea**. L'integrazione della sostenibilità negli aspetti di riferimento della relazione con i fornitori qualificati è stata ulteriormente sviluppata nell'anno, prevedendo la possibilità di **audit di seconda parte oltre che su qualità, ambiente e sicurezza, anche su energia e responsabilità sociale**, in un percorso di supporto al miglioramento della catena di fornitura.



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). Più del 60% 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 stati **numerosi** (circa 160 operatori incontrati) **in concomitanza con i principali eventi societari** e si svolgono nelle più importanti piazze europee.

L'attenzione degli **analisti ESG** (environmental, social, governance) verso Acea si è consolidata con attività di rating strutturate, cui corrisponde, da parte aziendale, una sempre maggiore consapevolezza e capacità di creazione di valore verso gli aspetti ESG, grazie all'impegno crescente delle strutture interne preposte. Nel 2017 Acea ha confermato posizioni di rilievo nel **Carbon Disclosure Project** (classe *leadership*) ed è stata nuovamente ricompresa nell'**Ethibel excellence investment register**.



Le **persone di Acea** sono determinanti per il perseguimento delle attività ed il successo dell'organizzazione. L'attenzione ai temi della **sicurezza, della formazione, del coinvolgimento**, dedicata a tutti i colleghi, è pertanto un valore della cultura aziendale interna, che viene costantemente alimentato con iniziative specifiche e diffuse. In tema di sicurezza, ad esempio, parte ineludibile della completa comprensione ed attuazione del lavoro, a beneficio di **oltre 3.000 dipendenti**, è stata organizzata la **Safety Week**, con incontri ed iniziative curate dai RSPP del Gruppo, per condividere valori, pratiche e significati di un lavoro svolto in sicurezza.

Il nuovo Vertice, consapevole della necessità di **coinvolgere i collaboratori rendendoli attori dei processi di ideazione e miglioramento dei processi**, ha implementato il nuovo Modello di Execution, un percorso di attivazione del patrimonio di competenze interne che, attraverso team trasversali, è chiamato ad intervenire per rendere concrete importanti iniziative strategiche aziendali. L'attenzione alla **diversity e all'inclusione** sono aspetti che trasformano il **benessere delle persone in benessere organizzativo**. In tale contesto due iniziative sono da segnalare nell'anno: **Massimo Ascolto**, una survey diffusa tra tutti i dipendenti, con l'obiettivo di individuare fabbisogni e priorità in ambito di benessere organizzativo, tenendo conto delle peculiarità personali e familiari della popolazione aziendale, e l'iniziativa **MAAM (Maternity As A Master)** per la valorizzazione dell'esperienza genitoriale durante i primi anni di crescita dei figli. Al progetto hanno aderito 55 colleghe e 18 colleghi, che in un percorso di community e coaching hanno imparato a capitalizzare le capacità dell'esperienza genitoriale, per accrescere la cosiddetta leadership generativa.



La figura del **cliente** di una multiutility è in continua evoluzione ed il rapporto con l'azienda si modifica e si sviluppa alla luce di tali cambiamenti. Acea si impegna ad essere partner affidabile e di qualità per soddisfare le istanze della propria clientela, dotandosi dei più aggiornati sistemi di interazione, favorendo le dinamiche evolutive dei mercati serviti, monitorando continuamente il riscontro dei propri clienti per coglierne i segnali e rielaborarli in risposte operative. La tecnologia digitale continua ad essere implementata in quanto infrastruttura di comunicazione evoluta con il cliente: l'installazione dei **contatori digitali in telegestione** ha raggiunto la copertura del 99,33% della popolazione. Nella nuova configurazione del mercato energetico si consolida la figura del prosumer (produttore e consumatore di energia): sulla rete di distribuzione di Areti sono attivi **11.344 prosumer** – +9% rispetto al 2016 – di cui circa 7.000 clienti di Acea Energia. L'impegno verso il miglioramento continuo delle prestazioni rese ai clienti guida la programmazione delle attività; in campo idrico, ad esempio, è stata ottenuta, la **riduzione dei tempi di risposta del primo intervento** su guasto. Le efficienze di tali interventi viene poi verificata costantemente attraverso **indagini approfondite e capillari di customer satisfaction**.



Acea lavora per creare le migliori condizioni infrastrutturali alla base dello sviluppo della collettività. Le reti e gli impianti di una multiutility moderna sono proiettate verso logiche di smart city, in risposta a contesti urbani che necessitano di integrare servizi in maniera sempre più efficace, veloce e affidabile. In tale contesto si inquadrano, ad esempio, i progetti di innovazione che riguardano i **sistemi di misura multiservizio e l'evoluzione tecnologica dei pali di illuminazione pubblica**. La sicurezza delle popolazioni è un'ulteriore responsabilità che Acea sente propria e a cui risponde predisponendo **piani di emergenza** in grado di garantire la resilienza del sistema a fronte di eventi critici, come quelli ambientali, fraudolenti o terroristici, garantendo la tutela delle collettività. L'impegno di Acea, tuttavia, non è rivolto soltanto alle infrastrutture di servizio ma anche alla costruzione di **reti di solidarietà, di coesione e di opportunità per le collettività di riferimento**, basti pensare ai rapporti con le Scuole, attraverso i piani di alternanza studio-lavoro o le campagne educative ambientali (nel 2017 oltre 5.000 studenti coinvolti), o all'impegno per valorizzare il **patrimonio monumentale**, attraverso iniziative condotte in collaborazione con le autorità competenti.



L'**Ambiente naturale** è lo scenario entro cui si sviluppano 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.

La diffusa adozione di **Sistemi di gestione ambientali** è un riscontro concreto dell'importanza delle dinamiche ambientali per Acea e uno strumento manageriale per il miglioramento continuo delle performance. Si pensi, ad esempio, alla **generazione energetica**, dove sono costanti le iniziative di repowering per ammodernare gli impianti anche perseguendo i migliori impatti ambientali in termini di emissioni, o al **servizio idrico integrato**, dove la gestione responsabile di Acea sulla risorsa nasce dalla fase di approvvigionamento, per metterla a disposizione delle persone, e si conclude con l'impegno della restituzione dei reflui al corpo ricettore nelle migliori condizioni possibili. Non può essere trascurato, infine, il settore dei **servizi ambientali collegati alla gestione dei rifiuti** dove l'impegno verso l'ecosistema riguarda sia i processi operativi, basti pensare alle efficienze ambientali portate dal progetto innovativo dei nastri Ecobelt® WA nella centrale di termovalorizzazione di San Vittore del Lazio, sia la trasformazione degli scarti in ottica di **economia circolare**, come avviene per il trattamento dei fanghi da depurazione idrica.



Per una società che eroga servizi pubblici essenziali sul territorio e per la maggior parte sottoposti a **regolazione da parte di autorità pubbliche**, il rapporto con le istituzioni è essenziale, sia ai fini della pianificazione delle attività che di esercizio. Acea rappresenta un **asset infrastrutturale strategico** del territorio e, di conseguenza, interagisce con le pubbliche amministrazioni per contribuire a superiori esigenze di interesse pubblico, come ad esempio quella della **sicurezza nazionale** di fronte a fenomeni emergenti quali la cyber security. Non meno di rilievo è il rapporto con gli enti locali, che esprimono istanze specifiche della popolazione o dell'ambiente, basti pensare agli **Enti di Gestione d'Ambito** nel settore idrico, controparti complementari delle società del servizio idrico integrato. Di fronte ad emergenze di tipo sociale o ambientale che generano impatti negativi diffusi – basti pensare solo all'esempio dei fenomeni meteorici estremi, legati al cambiamento climatico – Acea ha dimostrato il proprio approccio a pensare globalmente e agire localmente, prendendo posizione rispetto ad iniziative istituzionali di rilievo internazionale, quali gli **obiettivi di sviluppo sostenibile ONU** o ancora l'Alleanza delle imprese italiane per l'acqua e il cambiamento climatico, nell'ambito del **Summit Internazionale Acqua e Clima** svoltosi ad ottobre sotto l'egida del Ministero dell'Ambiente e in collaborazione, tra gli altri, con la Commissione economica per l'Europa delle Nazioni Unite e la Rete Internazionale degli Organismi di Bacino.



Un'organizzazione sostenibile vuole orientare e proiettare se stessa in una dimensione futura, prefigurando il proprio ruolo per lo sviluppo di tutto il contesto. Per realizzare ciò, Acea ha disegnato un **Piano industriale 2018-2022**, fattibile, sfidante e innovativo, che ha recuperato, rinvigorendola e rinnovandola, la vocazione industriale di Acea, fortemente concentrata sulla **creazione e gestione di infrastrutture moderne e resilienti**. L'innovatività di tale disegno è corroborata dalla coeva ed integrata **pianificazione di sostenibilità**, che ha reso sinergici gli obiettivi di sviluppo dell'azienda, tanto nella dimensione industriale che nella generale creazione di valore per tutti gli stakeholder.

Acea si è coerentemente rinnovata, ad esempio, creando il **primo piano di innovazione** di Gruppo ed istituendo un'apposita funzione aziendale dedicata all'innovazione. A livello governance, Acea ha costituito il **Comitato per l'Etica e la Sostenibilità**, allineandosi alle indicazioni più recenti della corporate governance integrata.

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

In particolare, **nel 2017** l'azienda ha partecipato alla **sesta 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 **201 parametri e 6 aree di valutazione**: risultati economico finanziari, performance operative, comunicazione, sostenibilità, rapporto con i consumatori e il territorio, ricerca e innovazione. **Acea** è rientrata **nella cinquina dei best in class** per le seguenti categorie **“miglior azienda”, “sostenibilità” e “comunicazione”**.

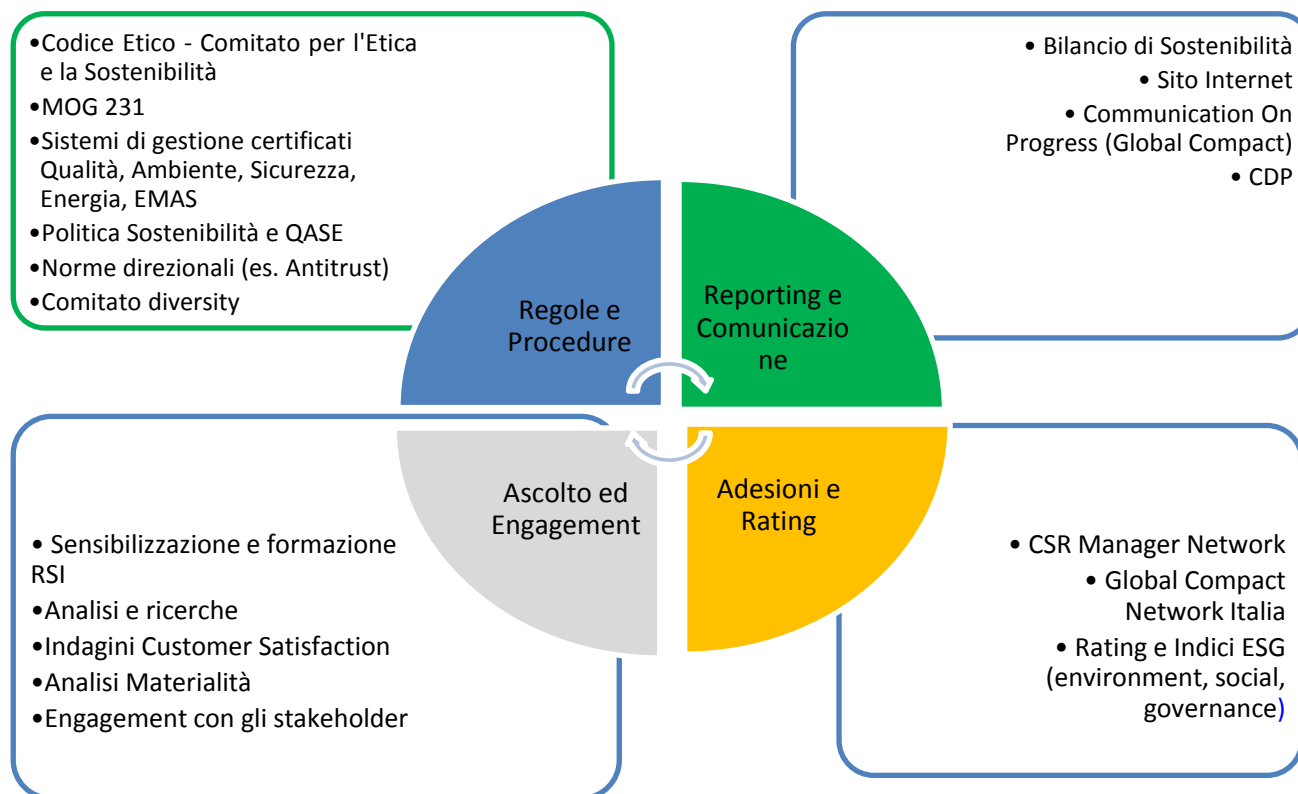
Infine, il CDP, che valorizza la buona gestione, da parte delle imprese, dei rischi inerenti il cambiamento climatico, ha confermato, anche per l'anno in esame, l'ottima valutazione sulle performance Acea, confermandone la presenza in "area leadership" (si veda, in proposito, *Le relazioni con l'ambiente*).

### 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 all'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. 16 STRUMENTI RSI



### La distribuzione del valore generato da Acea

Il valore economico generato complessivamente dal Gruppo Acea nel 2017 è di **2.841,4 milioni di euro** (2.880,6 milioni di euro nel 2016).

La distribuzione di tale valore tra gli stakeholder è articolata come segue: il 62,2% ai **fornitori**, il 18,5% all'**impresa** come risorse reinvestite, il 7,6% ai **dipendenti**, il 5,1% agli **azionisti** sotto forma di utili, il 3,1% ai **finanziatori** come interessi sul capitale fornito, il



3,4% alla **pubblica amministrazione**<sup>20</sup> come imposte versate e lo 0,1% alla **comunità** attraverso erogazioni liberali e sponsorizzazioni di eventi e manifestazioni.

**Tabella n. 9 – VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO E DISTRIBUITO (2016-2017)**

(in milioni di euro)	2016	2017
<b>totale valore economico direttamente generato</b>	<b>2.880,7</b>	<b>2.841,4</b>
<b>distribuzione agli stakeholder</b>		
costi operativi (fornitori)	1.763,3	1.766,2
dipendenti	199,2	215,2
azionisti	113,4	145,4 (*)
finanziatori	128,8	89,3
pubblica amministrazione	143,6	96
collettività	2,9	2,4
impresa	529,5	526,9

(\*) la voce ricomprende gli utili di terzi.

**Tabella n. 10 - RIPARTIZIONE DEL VALORE GENERATO PER STAKEHOLDER (2016-2017)**

	2016 (%)	2017 (%)
fornitori	61,2	62,2
dipendenti	6,9	7,6
azionisti	3,9	5,1
finanziatori	4,5	3,1
pubblica amministrazione	5	3,4
collettività	0,1	0,1
impresa	18,4	18,5

<sup>20</sup> L'importo versato alla pubblica amministrazione al netto dei contributi pubblici statali e regionali che riceve Acea da tale stakeholder (pari a 7,4 milioni di euro) è di 88,6 milioni di euro.

## II. Le relazioni con gli stakeholder

### Clienti e collettività

#### Perimetro di riferimento

I dati relativi al volume di clienti, oltre alle società Acea Energia, Areti, e, in ambito idrico, alle società Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gesesa, includono anche i dati relativi ad altre società idriche (Acque, Publiacqua, Acquedotto del Fiora, Umbra Acque e Gori) – non ricomprese nel perimetro di rendicontazione – con evidenza del loro singolo apporto al solo scopo di fornire una dimensione “globale”. I dati relativi alla qualità percepita, alla qualità erogata, alle tariffe, alla customer care e alle attività di comunicazione si riferiscono alle società operative - Acea Energia, Areti, Acea Ato 2, Acea Ato 5 e, ove possibile, Gesesa - come richiamate nel testo.

**Le interazioni tra Acea, i clienti e la collettività**, vengono descritte in un unico capitolo 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 coincidenti<sup>21</sup>**; le **consistenze dei clienti** dei servizi elettrico e idrico includono, invece, tutte le aree servite dalle società operative partecipate.

#### I clienti del Gruppo Acea: servizi elettrico ed idrico



<sup>21</sup> Nell’area di Roma e provincia Acea gestisce il servizio idrico integrato, la fornitura di energia elettrica (per oltre 1,3 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 al capitolo *Schede società idriche e attività estere*, redatto a titolo informativo e fuori dal perimetro della Dichiarazione consolidata non finanziaria (ai sensi del D. Lgs. n. 254/2016).

Secondo i dati pubblicati dall'**Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente** (ARERA)<sup>22</sup>, **Acea Energia** si conferma il **sesto operatore in Italia** per volumi di energia venduti nel mercato finale ed il **terzo**, con una quota di mercato del 3,5%, per l'**energia venduta alle famiglie** – “clienti domestici”; l'azienda è **secondo operatore nazionale** per volumi venduti ai clienti del **mercato di maggior tutela**, con una quota di mercato del 4,7%, ed è risultata **undicesimo operatore** per volumi venduti al **mercato libero**, con una quota del 2,3%.

Tra la vendita dell'energia e del gas, Acea Energia ha gestito nel 2017 **circa 1.380.000 contratti di fornitura** (si veda la tabella n. 11). Seguendo le normali dinamiche concorrenziali del mercato liberalizzato, le consistenze dei clienti subiscono ogni anno variazioni, in ingresso e in uscita: tra il 2017 e il 2016 si è verificata una **lieve contrazione**, complessivamente **dello 0,3%**, della base clienti gestita nei diversi segmenti del mercato energetico (“libero” e di “maggior tutela”)<sup>23</sup>.

Nell'ambito della distribuzione, **Areti** è il **terzo operatore nazionale** per volumi di **energia elettrica distribuiti**, con una quota di mercato del 3,7% ed il **secondo operatore nazionale** per **punti di prelievo**<sup>24</sup>. L'azienda, titolare della concessione ministeriale, distribuisce l'energia nel territorio di Roma e Formello e, nel 2017, ha **1.630.373 punti di prelievo**; l'andamento della consistenza dei clienti segue sia l'espansione urbana sia le dimissioni dovute, ad esempio, a cessate attività (si veda tabella n. 11).

### **Box – I “prosumer” connessi alle reti Acea**

Il settore energetico continua ad evolvere verso i nuovi **sistemi di generazione e le configurazioni di scambio di energia**. Il tema delle **fonti rinnovabili** è ancora al centro delle più importanti politiche internazionali e nazionali, per le sue implicazioni sul tema del cambiamento climatico, ed ha contribuito a stimolare 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 31.12.2017, sulla **rete** di distribuzione dell'energia, gestita da Areti, sono **attivi 11.344 prosumer** – un **dato in crescita di oltre il 9%** rispetto ai 10.375 registrati nel 2016 -, di cui **9.231 qualificati come “prosumer domestici”**, ovvero clienti con contratti di utenze residenziali che sono anche produttori energetici di piccola taglia, e **2.113 qualificati come “altri usi”**, cioè utenze non domestiche (esercizi commerciali, attività professionali e artigianali). Dei prosumer attivi sulla rete Acea, **circa 7.000 sono anche clienti di Acea Energia**. L'energia immessa in rete da tali soggetti nel 2017 è pari a **78,45 GWh**, di cui il **73% circa da fotovoltaico**.

<sup>22</sup> Si veda la *Relazione annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta*, edizione 2017 (su dati 2016), capitolo *Struttura, prezzi e qualità nel settore elettrico*, disponibile online nel sito dell'Autorità (ARERA, già AEEGSI).

<sup>23</sup> L'Autorità nazionale di settore definisce i segmenti del mercato dell'energia. Si veda nel sito web di ARERA il *Glossario della bolletta elettrica*.

<sup>24</sup> Si veda la *Relazione annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta*, edizione 2017 (su dati 2016), capitolo *Struttura, prezzi e qualità nel settore elettrico*, disponibile online nel sito di ARERA.

### **Box – Il bonus sociale elettrico: aumentano le consistenze**

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 energivore<sup>25</sup>, l'ARERA, su indicazione del Governo, ha reso operativo il cosiddetto "**bonus elettrico**", che consiste in uno sconto applicato sulla spesa per l'energia elettrica. **Nel 2017, i clienti di Acea Energia ammessi a godere del bonus**, sia nel mercato tutelato che nel mercato libero, **sono stati 20.683<sup>26</sup>** (circa il **3% in più** rispetto ai 20.080 clienti ammessi nel 2016) di cui 20.091 per disagio economico e 592 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 **1,85 milioni di euro**.

Nel territorio su cui si estende la **rete di distribuzione** gestita da **Areti**, inoltre, si contano **7.556 clienti ammessi al bonus elettrico** (7.352 per disagio economico, 204 per disagio fisico), serviti, per la componente "vendita", da aziende diverse da Acea Energia.

Acea è inoltre il **primo operatore nazionale nel servizio idrico integrato** (captazione, adduzione, potabilizzazione, raccolta dei reflui e depurazione) **per popolazione servita**, con **oltre 2,6 milioni di utenze** e **circa 8,9 milioni di abitanti serviti in Italia** (si veda tabella n. 11). Nel solo territorio di Roma e provincia, gestito tramite Acea Ato 2, sono presenti **oltre 649.000 utenze** e una popolazione servita pari a circa **4 milioni di persone**. A partire da quest'area - l'ATO 2-Lazio centrale - il Gruppo, nel tempo, ha progressivamente esteso la propria attività, diventando operatore di riferimento anche presso altri Ambiti Territoriali Ottimali (ATO)<sup>27</sup> 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 e in provincia di Benevento (Campania) e nell'area di Perugia e Terni (Umbria). Il Gruppo è operativo anche in alcuni paesi del Sud America.

### **Box – La sostenibilità del servizio idrico: morosità e bonus idrico**

Nel corso del 2017 ARERA è intervenuta, per quanto di competenza, sui temi del **contenimento della morosità** e della **tariffa sociale**, oggetto di due Decreti della Presidenza del Consiglio dei Ministri (**DPCM 29 agosto 2016** e **DPCM 13 ottobre 2016**), emanati in attuazione della Legge 221/2015 (c.d. "Collegato Ambientale"). Con il documento per la consultazione 603/2017, l'Autorità ha esposto i primi orientamenti in relazione alla morosità, affrontando aspetti essenziali del rapporto di servizio con la società di fornitura idrica (costituzione in mora, sospensione della fornitura, indennizzi in caso di erronea azione di morosità, interessi di mora, tempistiche e modalità di riattivazione della fornitura sospesa per morosità e la morosità pregressa). Sono stati anche evidenziati orientamenti relativi alle procedure per la gestione della morosità nel caso di utenze condominiali, all'individuazione delle utenze morose non disalimentabili, alla rateizzazione sia degli importi fatturati che del deposito cauzionale. Per quel che concerne la **tariffa sociale**, ARERA, con **delibera 897/2017**, ha approvato il testo integrato delle modalità applicative del **bonus sociale idrico** per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati (**TIBSI**). Il TIBSI individua i beneficiari del bonus negli utenti domestici residenti in condizioni di disagio economico

<sup>25</sup> Per un dettaglio sulle condizioni che legittimano la richiesta e la concessione del bonus elettrico si rinvia alla specifica sezione del sito ARERA: [https://www.arera.it/it/bonus\\_sociale.htm](https://www.arera.it/it/bonus_sociale.htm).

<sup>26</sup> Per i clienti con disagio economico e fisico si fa riferimento al numero di clienti che hanno beneficiato del bonus almeno una volta nel corso dell'anno.

<sup>27</sup> 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 anche il capitolo *Schede società idriche ed attività estere* (fuori dal perimetro della Dichiarazione consolidata non finanziaria ai sensi del D. Lgs. 254/2016).

sociale accertato, analogamente a quanto accade nel settore elettrico e del gas, in base a specifiche soglie dell'indicatore ISEE. L'ammontare dell'agevolazione è calcolato da ogni gestore in funzione della numerosità familiare (in misura pro capite) applicando alla quantità essenziale di acqua necessaria al soddisfacimento dei bisogni da tutelare (18,25 mc/abitate/anno, circa 50 litri/abitate/giorno) la tariffa agevolata. È fatta salva la facoltà degli Enti di Governo dell'Ambito di introdurre, o confermare, misure di tutela ulteriori a favore degli utenti in condizioni di vulnerabilità economica mediante il riconoscimento di un bonus idrico integrativo. L'applicazione delle disposizioni in materia di bonus sociale idrico sull'intero territorio nazionale è prevista a partire dal 1° gennaio 2018, mentre le domande potranno essere presentate **a partire dal 1° luglio 2018**.

**Tabella n. 11 - INDICATORI SOCIALI: I CLIENTI DEL GRUPPO ACEA (settori energia e idrico) (2015-2017)**

	u. m.	2015	2016	2017
<b>VENDITA DI ENERGIA E GAS (Acea Energia)</b>				
mercato di maggior tutela	(n. punti prelievo)	980.946	942.873	892.877
mercato libero – mass market	(n. punti prelievo)	264.928	247.022	275.688
mercato libero – grandi clienti	(n. punti prelievo)	49.334	44.666	43.020
mercato libero gas	(n. punti di riconsegna)	144.185	148.832	167.337
<b>totale</b>	<b>(n. contratti di fornitura)</b>	<b>1.439.393</b>	<b>1.383.393</b>	<b>1.378.922</b>
<b>DISTRIBUZIONE DELL'ENERGIA (Areti)</b>				
clienti domestici, in bassa tensione	(n. punti prelievo)	1.304.281	1.309.366	1.316.339
clienti non domestici, in bassa tensione	(n. punti prelievo)	314.068	312.808	311.141
clienti in media tensione	(n. punti prelievo)	2.886	2.863	2.886
clienti in alta tensione	(n. punti prelievo)	7	7	7
<b>totale</b>	<b>(n. punti prelievo)</b>	<b>1.621.242</b>	<b>1.625.044</b>	<b>1.630.373</b>
<b>VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA (principali società idriche del Gruppo Acea)</b>				
Acea Ato 2	(n. utenze)	625.952	628.078	649.319
Acea Ato 5	(n. utenze)	185.673	185.610	194.360
Gesesa	(n. utenze)	55.434	55.221	55.253
Acque	(n. utenze)	323.505	324.122	325.912
Publiacqua (*)	(n. utenze)	388.365	390.486	393.099
Acquedotto del Fiora (*)	(n. utenze)	230.978	231.300	231.428
Gori	(n. utenze)	519.896	518.058	523.352
Umbra Acque	(n. utenze)	231.372	231.485	232.910
<b>totale</b>	<b>(n. utenze)</b>	<b>2.561.175</b>	<b>2.564.360</b>	<b>2.605.633</b>
Acea Ato 2	(popolazione servita)	3.700.000	3.700.000	4.000.000
Acea Ato 5	(popolazione servita)	470.000	470.000	481.000
Gesesa	(popolazione servita)	128.736	131.512	132.403
Acque	(popolazione servita)	735.404	737.204	740.299
Publiacqua (*)	(popolazione servita)	1.229.691	1.242.739	1.242.739
Acquedotto del Fiora (*)	(popolazione servita)	405.065	403.861	403.861
Gori	(popolazione servita)	1.427.699	1.430.774	1.439.091
Umbra Acque (*)	(popolazione servita)	504.966	504.966	504.155
<b>totale</b>	<b>(popolazione servita)</b>	<b>8.601.561</b>	<b>8.621.056</b>	<b>8.943.548</b>

(\*) Alcuni dati relativi ad utenze e popolazione servita del biennio 2015 e 2016 sono stati modificati a fronte di un perfezionamento delle modalità di conteggio.

## La qualità percepita



La **soddisfazione dei clienti e dei cittadini rispetto ai servizi erogati**, in ambito elettrico, idrico<sup>28</sup> e di illuminazione pubblica, **viene rilevata** da Acea, da molti anni, **con regolarità, tramite indagini semestrali**, svolte da un Istituto specializzato in ricerche demoscopiche, individuato con gara.

Un'Unità dedicata nella Capogruppo, entro la Direzione Relazioni Esterne e Affari Istituzionali, 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 2017 sono state condotte con metodologia CATI<sup>29</sup> 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.

<sup>28</sup> Per il servizio idrico, i principali esiti delle rilevazioni di customer satisfaction, curate in service da Acea SpA e riportate in questa sede, riguardano i clienti delle società controllate Acea Ato 2 (Roma e provincia) e Acea Ato 5 (Frosinone e provincia), operative in area laziale. Nell'anno in esame non sono state svolte indagini di customer satisfaction per la società Gesesa, operativa nel territorio di Benevento e provincia.

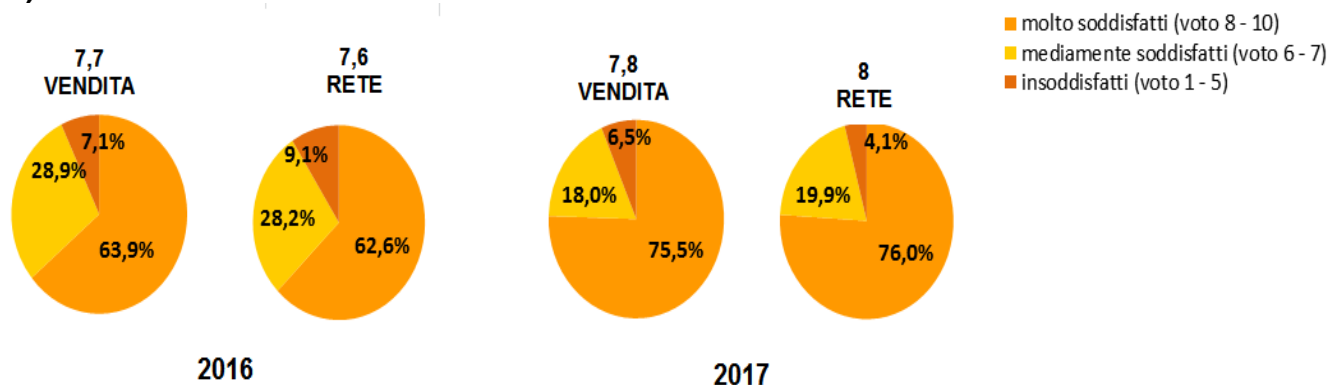
<sup>29</sup> *Computer Assisted Telephone Interviewing*, con l'ausilio di questionario strutturato, su un campione stratificato in base a variabili e rappresentativo dell'universo di riferimento. L'errore statistico massimo è del +/- 3,2% e il livello di significatività è del 95%.

### La valutazione del servizio elettrico

La **soddisfazione dei clienti sul servizio di fornitura di energia elettrica** (vendita e distribuzione) è stata rilevata, tra marzo/luglio 2017 e ottobre/dicembre 2017, con interviste telefoniche rivolte complessivamente a **12.450 persone**, rappresentative dei clienti del **mercato di maggior tutela** e del **mercato libero**: **8.250 per gli aspetti relativi alla vendita**, gestiti da **Acea Energia**, e **4.200 per gli aspetti tecnico-gestionali della distribuzione (rete)**, gestiti da **Areti**.

I **giudizi globali sul servizio elettrico**, espressi riguardo gli aspetti commerciali (vendita) e relativi alla distribuzione (rete), si confermano **positivi** – rispettivamente, 7,8 su 10 e 8 su 10 - ed in lieve miglioramento rispetto al 2016; **aumenta la percentuale** di intervistati che giudica il servizio **molto soddisfacente**: il 75,8%, come media delle rilevazioni, a fronte del 63,3% dello scorso anno.

**Grafico n. 17 - GIUDIZIO GLOBALE SUL SERVIZIO ELETTRICO (2016-2017) (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**, già positivo nel 2016 (82,1 su 100), **sale in maniera significativa** nelle due rilevazioni 2017, dando come media **88,9 su 100**. **Migliorano**, infatti, **sensibilmente**, attestandosi su livelli elevati, i CSI relativi a **tutti e quattro gli aspetti del servizio** valutati: **fatturazione (95 su 100)**, **sito internet (92,3 su 100)**, **numero verde commerciale (83,6 su 100)** e **sportello (85,7 su 100)**.

Sul **mercato libero**, l'**indice di soddisfazione complessiva dei clienti sul servizio di vendita**, come media delle rilevazioni dei due semestri, è di **86,7 su 100**, in miglioramento rispetto al 2016 (83 su 100). **Salgono gli indici di soddisfazione** per tutti gli **aspetti del servizio** – **fatturazione (88,5 su 100)**, **sito internet (87,2 su 100)**, **numero verde commerciale (84 su 100)** – ed in particolare per lo **sportello (88,8 su 100)**, che nel 2016 era a 78,4 su 100.

Riguardo le **attività di distribuzione dell'energia (rete)**, le indagini rilevano un **indice di soddisfazione complessiva molto elevato (93,2 su 100)** e persino in **miglioramento rispetto al 2016 (87,7 su 100)**. I CSI sui **quattro aspetti del servizio** valutati sono **eccellenti** per la continuità - **aspetti tecnici del servizio**, con **98,4 su 100** – e molto buoni per l'**interruzione programmata (90,5 su 100)** e la **segnalazione guasti (91,8 su 100)** e per l'**intervento tecnico (86,7 su 100)**, quest'ultimo decisamente risalito rispetto alla valutazione del 2016 (75,9 su 100).

Per le percentuali di clienti soddisfatti sui **singoli fattori di qualità considerati più rilevanti**, sia per il **servizio di vendita** (mercato tutelato e mercato libero) sia per gli

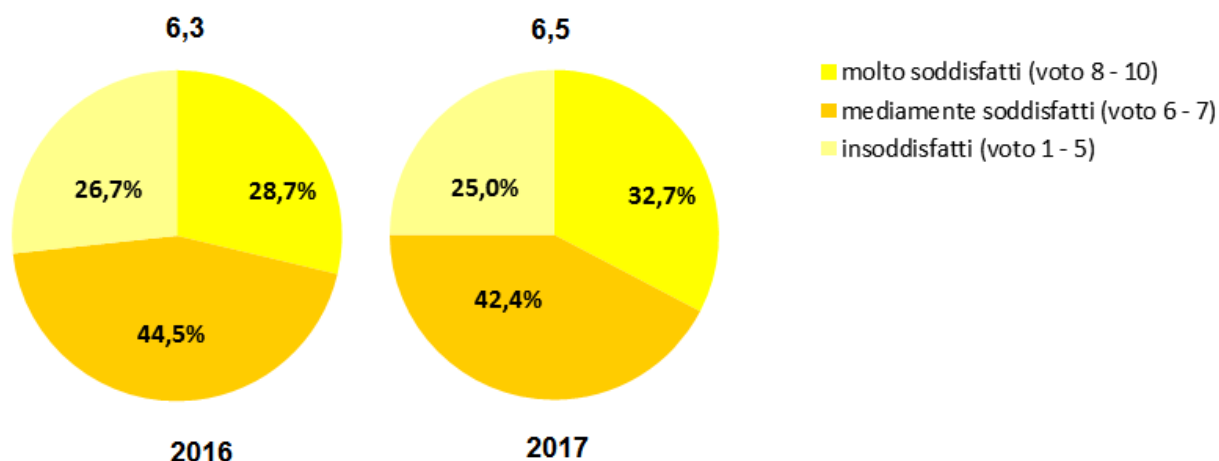
**aspetti di distribuzione**, anche in confronto alle rilevazioni del 2016, si veda la tabella n. 12.

### **La valutazione del servizio di illuminazione pubblica**

In marzo e in ottobre 2017 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 nell'area della media soddisfazione (6,5 su 10)**, continua, nel 2017, il trend di aumento dei molto soddisfatti, già rilevato tra il 2015 e il 2016.

**Grafico n. 18 – GIUDIZIO GLOBALE SULL'ILLUMINAZIONE PUBBLICA DI ROMA (2016-2017) (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 **75,7 su 100**, buono e sostanzialmente stabile rispetto all'anno precedente.

La valutazione degli **"aspetti tecnici"**, sia riconducibili direttamente all'attività di Areti sia dipendenti da altri soggetti, peggiora rispetto allo scorso anno, registrando un **CSI di 73,5 su 100** (80 nel 2016), mentre **sale il CSI sulla "segnalazione guasti"**, con **78,6 su 100** (77,6 nel 2016).

I dati sul livello di soddisfazione degli intervistati in merito ai **singoli elementi del servizio**, considerati, da loro stessi, **più rilevanti**, e il confronto con l'anno precedente, sono riportati in tabella n. 12.

### **La valutazione del servizio idrico**

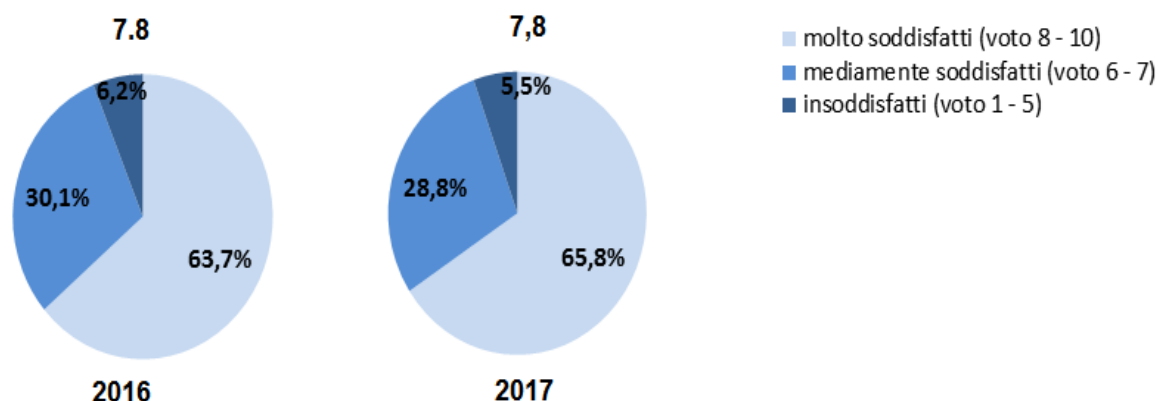
**Per il servizio idrico gestito nell'area laziale**, è stata rilevata la soddisfazione **dei clienti di Acea Ato 2** (Roma e provincia) e di **Acea Ato 5** (Frosinone e provincia).



**Su Roma e Fiumicino**, le indagini si sono svolte, tramite interviste telefoniche, in marzo/luglio e ottobre/dicembre 2017. 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 **5.800 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 positivo (7,8 su 10)**, aumentano sino al **65,8%** gli intervistati **“molto soddisfatti”**.

**Grafico n. 19 - GIUDIZIO GLOBALE SUL SERVIZIO DI EROGAZIONE DELL'ACQUA A ROMA (2016-2017) (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 uguale allo scorso anno **84,7 su 100**. Mentre, rispetto al 2016, **scendono i CSI** su **“intervento tecnico”** (64,6 su 100) e su **“fatturazione”**, per quanto quest'ultimo si mantenga buono (80,9 su 100) e **segnano un marcato miglioramento** i CSI di **“segnalazione guasti”** (87,2 su 100), **numero verde commerciale** (85,1 su 100) e **“sportello”** (83,8 su 100); si mantiene, infine, **eccellente** il CSI sugli **“aspetti tecnici”** (continuità) del servizio (97 su 100).

Le **percentuali di clienti soddisfatti** sui singoli **fattori di qualità** del servizio idrico, **considerati più rilevanti** entro ciascun aspetto, sono riportate in tabella n. 12.

#### **Box - Le rilevazioni di soddisfazione sul servizio idrico in altri comuni dell'ATO 2 – Lazio centrale**

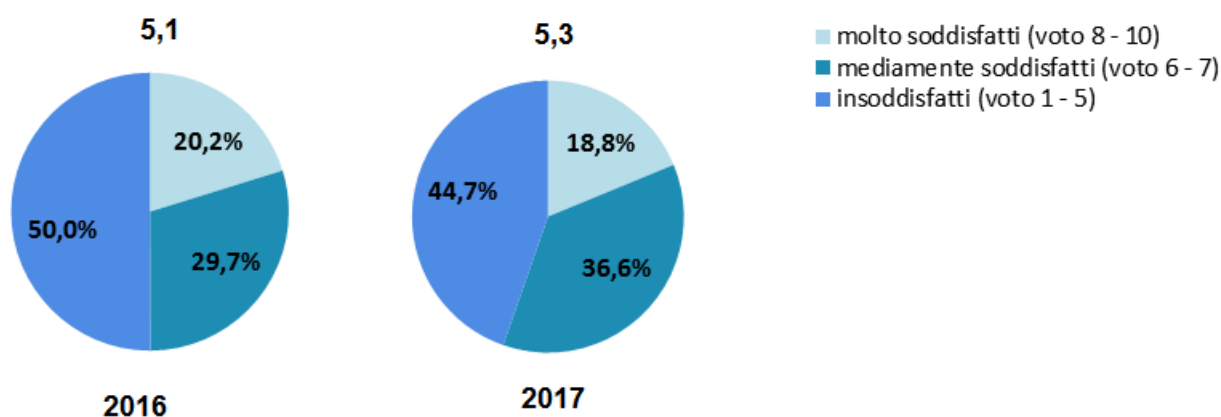
Le indagini di soddisfazione dei clienti vengono svolte anche presso alcuni comuni in provincia di Roma. Nel 2017 le due rilevazioni semestrali, svolte in aprile e in ottobre/novembre, hanno riguardato un campione di 2.000 residenti, rappresentativo dell'universo delle utenze dirette o condominiali presenti 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 **7,4 su 10**, in linea con l'anno precedente (7,2 su 10).

L'**indice di soddisfazione complessivo sul servizio**, come media delle due rilevazioni, è risultato di **83,7 su 100** (81,5 su 100 nel 2016); per i singoli **aspetti** sottoposti a **valutazione**, gli indici di soddisfazione sono risultati **meno buoni** per lo **sportello** (69,8 su 100), la **segnalazione guasti** (71,6 su 100) e il **numero verde commerciale** (77 su 100), **per quanto questi ultimi due in rilevante miglioramento nel secondo semestre**, e **molto positivi** per l'**intervento tecnico** (92,1 su 100), la **fatturazione** (88,8 su 100) e gli **aspetti tecnici** (continuità) (91,8 su 100).

Nell'area di **Frosinone**, le indagini sulla **qualità percepita del servizio idrico** si sono svolte nei mesi di aprile/maggio e ottobre/dicembre 2017. Le interviste telefoniche sono state rivolte ad un campione complessivo di **4.003 residenti** nei comuni dell'Ambito Territoriale Ottimale 5 – Frosinone, costituito da utenze dirette, domestiche e non domestiche.

Il **giudizio globale** sul servizio idrico è pari a **5,3 su 10** (5,1 su 10 nel 2016): in lieve contrazione la percentuale di coloro che si dichiarano **molto soddisfatti (18,8%)**, tuttavia **aumenta** la percentuale di **media soddisfazione** e si **contrae** la **percentuale di insoddisfatti**.

**Grafico n. 20 - GIUDIZIO GLOBALE SUL SERVIZIO DI EROGAZIONE DELL'ACQUA GESTITO DA ACEA ATO 5 (2016-2017) (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 **70,8 su 100** (72,7 su 100 nel 2016). Riguardo i sei aspetti del servizio valutati, i CSI sono ancora bassi su **aspetti tecnici** o di continuità (58,8 su 100) e **fatturazione** (64,9 su 100), per quanto quest'ultimo in miglioramento, e molto buoni per **segnalazione guasti** (86,8 su 100), **numero verde commerciale** (84,1 su 100), **sportello** (87,1 su 100) ed **intervento tecnico** (91 su 100).

Le **percentuali di intervistati soddisfatti** per gli **elementi di qualità** del servizio indicati come i più rilevanti, sono riportati in tabella n. 12.

**Tabella n. 12 - INDICATORI SOCIALI: CUSTOMER SATISFACTION (2016-2017)**

(media delle due rilevazioni semestrali)				
	u. m.	2016	2017	
<b>SERVIZIO ELETTRICO – VENDITA DELL'ENERGIA (Roma e Formello)</b>				
<b>CLIENTI DEL MERCATO TUTELATO</b>				
<b>attività di vendita (CSI complessivo)</b>	<b>0-100</b>	<b>82,1</b>	<b>88,9</b>	<b>▲</b>
<b>ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ</b>				
<b>fatturazione</b>	<b>0-100</b>	<b>86,8</b>	<b>95,0</b>	<b>▲</b>
<i>correttezza degli importi</i>	%	86,9	95,2	▲
<i>chiarezza e facilità di lettura bolletta</i>	%	83,6	96,2	▲
<b>sito internet</b>	<b>0-100</b>	<b>82,8</b>	<b>92,3</b>	<b>▲</b>
<i>facilità di esecuzione delle operazioni</i>	%	82,5	92,5	▲
<i>gamma di operazioni disponibili</i>	%	81,9	91,7	▲
<b>numero verde commerciale</b>	<b>0-100</b>	<b>77,9</b>	<b>83,6</b>	<b>▲</b>

<i>competenza dell'operatore</i>	%	77,0	83,2	▲
<i>chiarezza delle risposte fornite</i>	%	76,0	83,6	▲
<b>sportello</b>	<b>0-100</b>	<b>80,6</b>	<b>85,7</b>	▲
<i>competenza dell'operatore</i>	%	84,7	86,4	
<i>chiarezza delle informazioni fornite</i>	%	82,9	85,6	
<b>CLIENTI DEL MERCATO LIBERO</b>				
<b>attività di vendita (CSI complessivo)</b>	<b>0-100</b>	<b>83,0</b>	<b>86,7</b>	
<b>ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ</b>				
<b>fatturazione</b>	<b>0-100</b>	<b>84,6</b>	<b>88,5</b>	
<i>correttezza degli importi</i>	%	84,4	87,6	
<i>chiarezza e facilità di lettura bolletta</i>	%	82,8	90,0	▲
<b>sito internet</b>	<b>0-100</b>	<b>82,8</b>	<b>87,3</b>	
<i>facilità di esecuzione delle operazioni</i>	%	80,6	88,6	▲
<i>facilità di navigazione</i>	%	83,2	86,2	
<b>numero verde commerciale</b>	<b>0-100</b>	<b>83,1</b>	<b>84,0</b>	
<i>competenza dell'operatore</i>	%	84,4	83,5	
<i>chiarezza delle risposte fornite</i>	%	83,9	82,5	
<b>sportello</b>	<b>0-100</b>	<b>78,4</b>	<b>88,8</b>	▲
<i>competenza dell'operatore</i>	%	80,6	89,2	▲
<i>chiarezza delle informazioni fornite</i>	%	80,1	89,6	▲
<b>SERVIZIO ELETTRICO – DISTRIBUZIONE DELL'ENERGIA (Roma e Formello)</b>				
<b>attività di distribuzione (CSI complessivo)</b>	<b>0-100</b>	<b>87,7</b>	<b>93,2</b>	▲
<b>ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ</b>				
<b>aspetti tecnici del servizio</b>	<b>0-100</b>	<b>94,8</b>	<b>98,4</b>	
<i>continuità del servizio</i>	%	94,9	98,6	
<i>costanza della tensione</i>	%	94,7	97,6	
<b>interruzione programmata</b>	<b>0-100</b>	<b>85,2</b>	<b>90,5</b>	▲
<i>tempo di preavviso di sospensione erogazione</i>	%	85,0	90,0	▲
<i>correttezza di informazione sui tempi di ripristino</i>	%	86,6	91,2	
<b>segnalazione guasti</b>	<b>0-100</b>	<b>87,7</b>	<b>91,8</b>	
<i>chiarezza delle informazioni fornite</i>	%	87,1	92,4	▲
<i>cortesìa e disponibilità dell'operatore</i>	%	90,6	95,3	
<b>intervento tecnico</b>	<b>0-100</b>	<b>75,9</b>	<b>86,7</b>	▲
<i>rapidità di intervento dopo la richiesta</i>	%	68,7	80,8	▲
<i>competenza dei tecnici</i>	%	82,1	90,8	▲
<b>SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA (Roma e Formello)</b>				
<b>servizio di illuminazione (CSI complessivo)</b>	<b>0-100</b>	<b>76,0</b>	<b>75,7</b>	
<b>ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ</b>				
<b>aspetti tecnici del servizio</b>	<b>0-100</b>	<b>80,0</b>	<b>73,5</b>	▼
<i>(direttamente dipendenti da Acea)</i>				
<i>continuità del servizio</i>	%	72,8	71,6	
<i>colorazione della luce</i>	%	79,0	77,5	
<i>(non direttamente dipendenti da Acea)</i>				
<i>presenza/capillarità del servizio di illuminazione in città</i>	%	73,6	74,2	
<i>grado/livello di illuminazione (intensità)</i>	%	73,6	70,6	
<b>segnalazione guasti</b>	<b>0-100</b>	<b>77,6</b>	<b>78,6</b>	
<i>chiarezza delle informazioni fornite</i>	%	79,2	83,3	
<i>tempi di attesa al telefono</i>	%	71,7	75,2	

<b>SERVIZIO IDRICO – EROGAZIONE DELL'ACQUA - ACEA ATO 2 (Roma e Fiumicino)</b>				
<b>servizio idrico (CSI complessivo)</b>	<b>0-100</b>	<b>84,7</b>	<b>84,7</b>	
<b>ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ</b>				
<b>aspetti tecnici del servizio</b>	<b>0-100</b>	<b>96,2</b>	<b>97,0</b>	
<i>continuità del servizio</i>	%	97,1	98,3	
<i>livello di pressione dell'acqua</i>	%	92,3	92,3	
<b>fatturazione</b>	<b>0-100</b>	<b>90,2</b>	<b>80,9</b>	▼
<i>correttezza degli importi</i>	%	92,1	84,9	▼
<i>invio regolare delle fatture</i>	%	91,7	83,6	▼
<b>segnalazione guasti</b>	<b>0-100</b>	<b>76,3</b>	<b>87,2</b>	▲
<i>chiarezza delle informazioni fornite</i>	%	75,3	84,0	▲
<i>cortesie e disponibilità dell'operatore</i>	%	81,0	91,8	▲
<b>intervento tecnico</b>	<b>0-100</b>	<b>70,0</b>	<b>64,6</b>	▼
<i>rapidità di intervento dopo la richiesta</i>	%	61,7	53,3	▼
<i>competenza dei tecnici</i>	%	74,6	73,0	
<b>numero verde commerciale</b>	<b>0-100</b>	<b>79,9</b>	<b>85,1</b>	▲
<i>competenza dell'operatore</i>	%	79,6	84,2	
<i>chiarezza delle informazioni fornite</i>	%	79,3	84,0	
<b>sportello</b>	<b>0-100</b>	<b>73,5</b>	<b>83,8</b>	▲
<i>competenza dell'operatore</i>	%	75,2	83,0	▲
<i>chiarezza delle informazioni fornite</i>	%	75,0	82,0	▲
<b>SERVIZIO IDRICO – EROGAZIONE DELL'ACQUA - ACEA ATO 5 (comuni ricadenti nell'ATO 5 - Frosinone)</b>				
<b>servizio idrico (CSI complessivo)</b>	<b>0-100</b>	<b>72,7</b>	<b>70,8</b>	
<b>ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ</b>				
<b>aspetti tecnici del servizio</b>	<b>0-100</b>	<b>66,6</b>	<b>58,8</b>	▼
<i>continuità del servizio</i>	%	65,9	57,3	▼
<i>livello di pressione dell'acqua</i>	%	69,5	66,5	
<b>fatturazione</b>	<b>0-100</b>	<b>60,8</b>	<b>64,9</b>	
<i>correttezza degli importi</i>	%	57,6	68,5	▲
<i>chiarezza e facilità lettura bolletta</i>	%	64,1	63,6	
<b>segnalazione guasti</b>	<b>0-100</b>	<b>87,7</b>	<b>86,8</b>	
<i>chiarezza delle informazioni fornite</i>	%	88,0	88,0	
<i>cortesie e disponibilità dell'operatore</i>	%	90,0	92,8	
<b>intervento tecnico</b>	<b>0-100</b>	<b>90,0</b>	<b>91,0</b>	
<i>competenza dei tecnici</i>	%	92,3	98,3	▲
<i>rapidità di intervento dopo la richiesta</i>	%	84,3	80,0	
<b>numero verde commerciale</b>	<b>0-100</b>	<b>87,3</b>	<b>84,1</b>	
<i>competenza dell'operatore</i>	%	89,8	83,0	▼
<i>chiarezza delle informazioni fornite</i>	%	87,8	84,8	
<b>sportello</b>	<b>0-100</b>	<b>81,1</b>	<b>87,1</b>	▲
<i>competenza dell'operatore</i>	%	87,2	90,3	
<i>chiarezza delle informazioni fornite</i>	%	87,3	87,5	

**NB:** in tabella vengono riportati **solo i fattori di qualità che il campione di intervistati ha indicato, nel 2017, come i più importanti**; ciò può comportare modifiche conseguenti in colonna 2016. 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).

## 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**, sia **potenziando le opportunità offerte dall'era digitale** – negli aspetti legati ai canali di contatto e alla gestione operativa – sia **concentrando l'impegno nella pianificazione ed attuazione degli interventi sulle infrastrutture**, a presidio e sviluppo dei servizi erogati.

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 di regolazione Energia, Reti e Ambiente (ARERA)**<sup>30</sup> nonché dalle Autorità locali.

Per quanto concerne il **settore idrico**, dopo aver avviato la prima fase di **regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato**, definendo i livelli specifici e generali di qualità contrattuale omogenei sul territorio nazionale, già a fine 2015<sup>31</sup>, l'Autorità ha avviato nel 2017, con la delibera 90/2017, un ulteriore procedimento **per la regolazione della qualità tecnica** del servizio idrico integrato. Tale nuovo procedimento ha dato luogo nel corso dell'anno a due documenti di consultazione e, a dicembre 2017, ad una deliberazione finale, 917/2017/R/idr “Regolazione della qualità tecnica del servizio integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)”. La delibera ha definito la disciplina della qualità tecnica del servizio idrico integrato, con **un approccio asimmetrico e innovativo**, che considera le **condizioni specifiche dei diversi contesti**. Vengono definiti i livelli minimi e gli obiettivi di qualità tecnica nel SII, mediante l'introduzione di: **standard specifici** da garantire nelle prestazioni erogate al singolo utente; **standard generali** che descrivono le condizioni tecniche di erogazione del servizio; **prerequisiti**, che rappresentano le **condizioni necessarie all'ammissione al meccanismo incentivante** associato agli standard generali. L'applicazione del sistema di indicatori alla base della qualità tecnica - nonché l'avvio del monitoraggio sui dati – è stabilito **a partire dal 1° gennaio 2018**. Dal 1° gennaio 2019 entreranno in vigore gli obblighi di registrazione e archiviazione dei dati, mentre la disciplina dei premi/penalità verrà applicata sui risultati a consuntivo 2018-2019 degli operatori nel 2020.

---

<sup>30</sup> Con la pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale del 29 dicembre 2017 della Legge di Bilancio di previsione 2018 (legge 27 dicembre 2017, n. 205), che ha attribuito all'Autorità compiti di regolazione anche nel settore dei rifiuti, l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (AEEGSI) diventa ARERA, Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Viene così assegnata all'Autorità la regolazione anche del settore rifiuti, con specifici compiti da esercitare con gli stessi poteri e quadro di principi finora applicati negli altri settori già di competenza dell'Autorità (elettricità, gas, sistema idrico integrato e teleriscaldamento), come fissati dalla propria legge istitutiva, la n. 481 del 1995.

<sup>31</sup> Con la delibera 655/2015/R/Idr, entrata in vigore il 1° gennaio 2016.

Per il **settore elettrico**, a valle di quanto entrato in vigore nel 2016<sup>32</sup> (V periodo di regolazione 2016-2023), l'Autorità, in tema di **qualità tecnica**, ha emanato ad inizio 2017 le linee guida per la redazione dei piani volti ad **incrementare la resilienza del sistema elettrico** a seguito di eventi meteorologici severi e persistenti (piani per la resilienza). Tali linee guida sono state elaborate dal "Tavolo resilienza", in cui operatori e Autorità si confrontano sulle tematiche di qualità tecnica del servizio di distribuzione di energia elettrica.

Per quanto riguarda **gli aspetti commerciali**, nell'anno hanno trovato applicazione la delibera 413/2016/R/com<sup>33</sup>, sulla regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale e la delibera 463/2016/R/com<sup>34</sup>, sulla fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale. Quest'ultima disciplina la fatturazione di periodo, ed anche parte della fatturazione di chiusura per cessazione della fornitura, e riguarda i clienti elettrici e del gas (domestici e piccole imprese) del mercato libero e dei servizi di tutela. A **garanzia del buon funzionamento del processo di fatturazione**, sono previsti indennizzi automatici a favore dei clienti finali sia in capo ai venditori, per ritardi nell'emissione delle fatture di periodo e/o di chiusura, che in capo ai distributori, per ritardi nella messa a disposizione dei dati di misura necessari ad emettere le fatture di chiusura: in quest'ultimo caso i distributori devono corrispondere un indennizzo anche ai venditori. Infine, i distributori elettrici, se stimano i dati di misura per due mesi consecutivi, devono versare un indennizzo ai clienti dotati di contatore elettronico che misura i consumi per fasce orarie.

Tra i numerosi altri provvedimenti dell'Autorità nazionale, al cui sito web si rinvia per approfondimenti, si segnalano, in questa sede: la delibera 327/2016/R/eel, per la quale, in merito al **debranding** dell'attività di **vendita dell'energia sul mercato libero** rispetto all'attività di vendita nel servizio di **maggior tutela**, il **1° gennaio 2017 la società Acea Energia SpA ha adottato un nuovo marchio per il servizio di maggior tutela**: "Servizio Elettrico Roma", mentre il marchio resta lo stesso per i clienti del mercato libero, e la delibera 867/2017/R/eel, con cui **l'abolizione della progressività delle tariffe relative alle componenti degli oneri generali di sistema** per i clienti domestici **viene differita di un anno** rispetto al previsto 1° gennaio 2018, in modo da evitare maggiori esborsi ai clienti con il cumularsi, sempre al 1° gennaio 2018, anche dell'incremento degli stessi oneri generali dovuto alla revisione delle agevolazioni per le imprese energivore.

Infine, l'attenzione alla qualità dei servizi erogati viene altresì favorita dai **Sistemi di gestione certificati UNI EN ISO**, in base ai quali le società operano (si veda anche *L'identità aziendale*, paragrafo *I sistemi di gestione*).

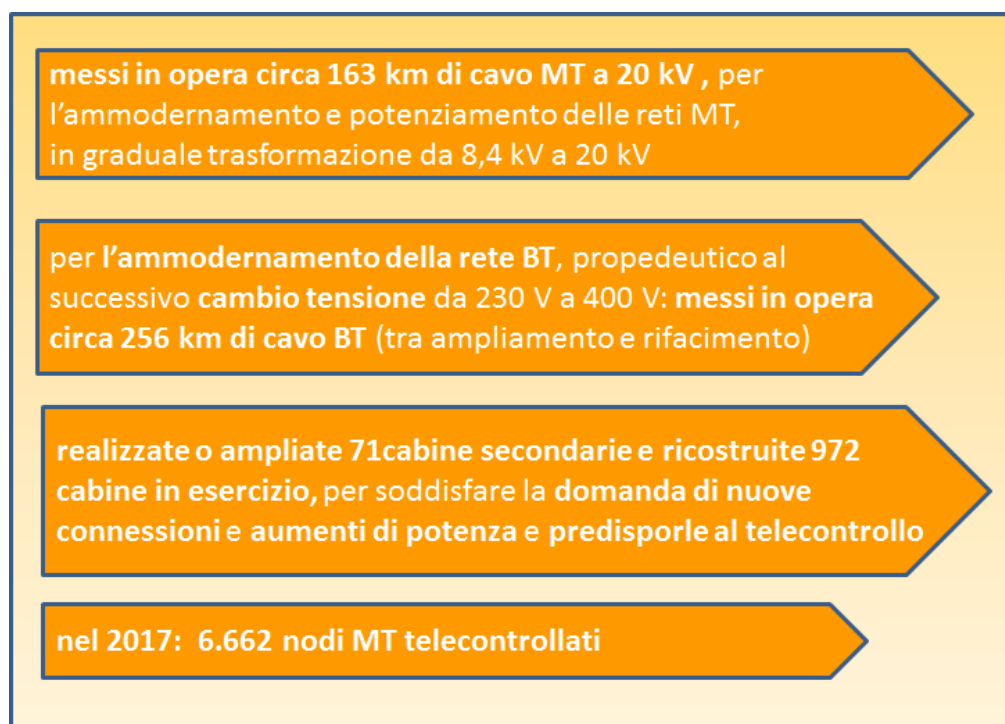
---

<sup>32</sup> TIQE - Regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica (Allegato A alla delibera 646/15/R/eel e s.m.i.); 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 e s.m.i.).

<sup>33</sup> Il cui Allegato A è il *Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale*.

<sup>34</sup> Il cui Allegato A è il *Testo integrato della fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale*.

## La qualità nell'area energia



Areti, 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**.

Gli **interventi sulle infrastrutture**, finalizzati a realizzare il progressivo **miglioramento della qualità del servizio**, secondo gli **sfidanti obiettivi stabiliti dall'Autorità nazionale (ARERA)**, nonché ad **aumentare l'efficienza energetica delle reti**, 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 delle applicazioni dell'energia elettrica.

Lo **strumento operativo generale** per governare lo sviluppo integrato delle reti elettriche è costituito dai **Piani Regolatori delle reti AT, MT e BT**. Uno degli obiettivi rilevanti **dei Piani e dei progetti di innovazione tecnologica** consiste nella realizzazione di una configurazione di rete adeguata e abilitante per gli scenari futuri in ottica smart city: **generazione distribuita, mobilità elettrica, sistemi di storage, coinvolgimento dell'utente finale, connettività**.

Nell'ambito della **progressiva attuazione dei Piani Regolatori MT e BT**, Areti ha realizzato un complesso di rilevanti interventi che prevedono la **realizzazione di nuove dorsali volte a razionalizzare e potenziare le reti** e, contestualmente, ad **attuare il cambio tensione da 8.4 kV a 20 kV sulla rete MT e da 230 V a 400 V sulla rete BT**, con sensibili **benefici sulla capacità di trasporto**, che garantiscono margine di potenza residua per nuove connessioni, e sulla **riduzione delle perdite di energia e le cadute di tensione sulle reti MT e BT**.

Le attività di gestione e sviluppo delle infrastrutture **svolte nel 2017** riguardano 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), 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 disponibilità e continuità dell'erogazione. **I principali interventi realizzati nel 2017 sono riportati nel box dedicato.**

**Box- I principali interventi 2017 per la gestione e lo sviluppo di reti e cabine elettriche**

<p><b>linee AT e cabine primarie</b></p>	<p>Nell'anno sono state attivate la nuova linea 150 kV denominata <b>Cassia-Flaminia/O</b> (4,7 km in linea aerea costruita nel 2016, 0.9 km in linea aerea esistente, 0,4 km in cavi interrati), e la nuova linea 150 kV denominata <b>Bufalotta-Roma Nord</b> (circa 3 km in linea aerea e 1,6 km in cavi interrati), <b>che hanno consentito</b>, rispettivamente, <b>l'avvio della demolizione della linea aerea Cassia-Roma Nord</b>, per un totale di <b>9,8 km e 39 sostegni</b>, e la <b>demolizione della linea aerea Bufalotta-Flaminia/O</b>, per un totale di <b>9,2 km e 23 sostegni</b>.</p> <p>Sempre nel 2017 è terminata la progettazione e sono <b>avviati i lavori di costruzione della nuova linea 150 kV Roma Nord-San Basilio</b>, relativamente al tratto da adeguare per una lunghezza di 5,5 km con sostegni tubolari e tralicci di colore verde - coerentemente alle prescrizioni dell'Ente Roma Natura. È stata inoltre <b>avviata la posa del nuovo cavo AT Belsito-Tor di Quinto</b> per circa <b>3.6 km</b>.</p> <p>Si sono svolte attività di <b>adeguamento, ampliamento e ricostruzione di 20 cabine primarie</b>.</p> <p>L'installazione del <b>sistema Petersen</b>, che ha rilevanti <b>effetti positivi sulla riduzione dei guasti nella rete</b>, è stata ultimata presso le cabine primarie Forte Antenne e Monte Mario/O e <b>presso altre 3 cabine</b>, dove il sistema esistente è stato ampliato.</p> <p>Si sono svolte, infine: le <b>attività di manutenzione ordinaria e straordinaria</b> sulle apparecchiature delle cabine primarie e, in particolare, su <b>117 interruttori AT</b>; la <b>manutenzione programmata su 640 interruttori MT</b>; la <b>revisione di 22 variatori sotto carico</b> di trasformatori di potenza. Sono stati sostituiti <b>60 trasformatori di tensione AT</b>.</p>
<p><b>protezione e misure AT e MT</b></p>	<p>Sono stati effettuati interventi per predisporre, tarare e mettere in esercizio <b>sistemi di protezione elettrica per 59 nuovi stalli linea MT e interventi sulle protezioni elettriche</b> presenti nelle cabine primarie, finalizzati alla verifica delle funzionalità (42 montanti AT, 489 montanti MT e 87 trasformatori AT/MT e MT/MT).</p> <p>Sono state eseguite <b>misure della resistenza di terra presso 2.888 cabine secondarie</b> e misure delle tensioni di passo e contatto e della resistenza totale di terra presso 15 cabine primarie e 131 cabine secondarie.</p>
<p><b>linee MT e BT</b></p>	<p>Per <b>l'ammodernamento e il potenziamento della rete</b>, in graduale trasformazione da 8,4 kV a 20 kV, nel 2017 <b>sono stati messi in opera circa 163 km di cavo MT a 20 kV</b> (153 km per rifacimento e 10 km per ampliamento).</p> <p>Nell'ambito della <b>manutenzione straordinaria</b> di linee aeree MT sono state eseguite ispezioni <b>per varie porzioni della rete MT in aerea</b>, che hanno dato luogo a interventi puntuali per la sostituzione di apparecchiature, sostegni, conduttori, ecc.</p> <p>Tra ampliamenti e rifacimenti volti a sostituire parti vetuste o a potenziare parti insufficienti, <b>sono stati messi in opera circa 256 km di cavo BT</b>, di cui 39 km per ampliamento rete, mentre, per i restanti 217 km, gli interventi di rifacimento si sono svolti nell'ambito del programma di ammodernamento complessivo della rete BT, propedeutico al successivo <b>cambio tensione</b> sulla rete BT, da 230 V a 400 V.</p>



<b>cabine secondarie (MT e BT) e telecontrollo</b>	<p>Sono state <b>realizzate o ampliate 71 cabine secondarie</b>, per soddisfare le domande di nuove connessioni alle reti e relative ad aumenti di potenza di clienti già connessi.</p> <p>Sono state <b>ricostruite</b> (in tutto o in parte) <b>972 cabine</b> in esercizio, per <b>adeguarle alla tensione 20 kV, predisporle al telecontrollo o rinnovarne le apparecchiature</b>.</p> <p>Inoltre, sulle cabine secondarie sono stati eseguiti <b>850 interventi di manutenzione straordinaria</b>, e <b>2.436 ispezioni</b> per verificare lo stato di conservazione e funzionalità delle apparecchiature e dei locali e dar corso ai necessari relativi interventi di manutenzione ordinaria.</p> <p>Il <b>telecontrollo è stato esteso</b> ad ulteriori 339 cabine secondarie e 200 recloser, arrivando, al 31/12/2017, a <b>6.662 nodi MT telecontrollati</b>. Sono stati svolti, infine, 2.750 interventi manutentivi.</p>
--	---

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*).

Nel 2017 sono proseguiti 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 2017**, Areti ha **attivato 12.487 nuovi punti di fornitura di energia elettrica**, per una lunghezza complessiva pari a circa **205 km di scavi**, realizzati con l’applicazione di tecniche che minimizzano l’impatto ambientale all’atto della posa delle infrastrutture.

Nel corso del 2017 sono **iniziate le attività di posa fibra ottica** acquistata in IRU da Telecom e Wind per la creazione di una rete primaria tra impianti di trasformazione AT/MT, saranno attivati collegamenti in fibra ottica su 17 diversi siti. Tale infrastruttura è **propedeutica all’integrazione dei servizi presenti e futuri in cabina primaria**.

Sul tema **contatori digitali e sistemi di smart metering**, nel 2017 Areti ha proseguito gli approfondimenti tecnici legati allo sviluppo e al consolidamento dei nuovi standard ed ha **svolto le prove sperimentali in campo**, già avviate in laboratorio nel 2016, **su prodotti dei principali costruttori di contatori, dotati delle tecnologie più avanzate**. L’analisi dei risultati delle prove condotte è stata presentata al management.

Nell’anno, inoltre, ha svolto una valutazione comparativa dei **potenziali partner** per la **fornitura del sistema centrale di acquisizione ed elaborazione dati**, nell’ambito della sostituzione del sistema di smart metering, attualmente in uso, con il nuovo sistema di “**seconda generazione evoluta**” (2.1G). Tale valutazione si è articolata secondo diversi livelli di approfondimento: tecnico-commerciale, tecnica per l’implementazione dei sistemi, in campo su sistemi già in esercizio; per quest’ultimo punto sono state effettuate, in settembre 2017, visite in campo presso clienti a cui è stato **fornito un sistema in linea con i requisiti dichiarati da Areti**.

È stato poi avviato lo sviluppo di un **concentratore multiservizio** per i contatori elettronici di prima generazione adeguatamente reingegnerizzato, predisposto per l’acquisizione dei contatori di seconda generazione e per essere integrato con una terza unità per la comunicazione in RF a 169/868 MHz. Il nuovo concentratore multiservizio (CMS) è un apparato di tipo modulare costituito da **un’unità centrale di controllo ed elaborazione** e una o più **unità aggiuntive ognuna dedicata a un servizio specifico (elettrico, idrico,**

**ecc.**). A fine dicembre 2017 è stato **presentato il prototipo** che sarà oggetto delle prove e dei collaudi nel corso della prima metà del 2018.

Areti, inoltre, ha proseguito le attività sugli sviluppi della **misura multiservizio**, per la **sperimentazione di tecnologie e architetture polifunzionali di telelettura**, applicabili a più settori; in quest'ambito, ad esempio, ha sviluppato, per Acea Ato 2, dispositivi di telelettura di contatori idrici (dotati di lancia-impulsi) con tecnologia GPRS.

È infine proseguita l'**installazione dei contatori digitali in telegestione** presso le **utenze attive in bassa tensione**, per un **totale, al 31/12/2017, di 1.609.822 misuratori installati su utenze attive in bassa tensione**, pari al 99,33% del totale dei misuratori BT.

### ***I livelli di qualità regolamentati dall'ARERA nel settore elettrico***

**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 di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente** (ARERA), che li rivede periodicamente, introducendo, in maniera graduale, standard più stringenti.

Dal 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**.

Tale 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"**<sup>35</sup>, 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 le tabelle nn. 13, 14 e 15). Un parametro qualitativo, inoltre, regola la tempestività nella comunicazione dei dati tecnici tra il distributore e il venditore di energia (tabella n. 13). Ogni anno **Acea fa pervenire all'ARERA i risultati conseguiti**, che vengono sottoposti a verifica e li **comunica**, come prescritto, **ai propri clienti, allegandoli ad un invio di bolletta**.

Riguardo le **performance 2017 di qualità commerciale**, relative alla distribuzione e misura dell'energia elettrica, si presentano in questa sede **dati stimati**, che potranno differire da quelli trasmessi all'Autorità (ARERA) nei tempi da essa definiti.

Per quanto concerne i **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, si registra, in alcuni casi, una flessione delle performance, dovuta, sostanzialmente, alla necessità di calibrazione dei nuovi sistemi informatici introdotti nel 2016 (in aprile il sistema WFM, in dicembre Twins on SAP), pur migliorando la percentuale del rispetto degli standard per la maggior parte dei processi. Anche riguardo i **livelli "generali"**, relativi alle risposte ai reclami scritti/richieste di informazioni, 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. 13).

Il sistema prevede indennizzi automatici ai clienti<sup>36</sup>, erogati in caso di mancato rispetto dei livelli "specifici" di qualità, a partire da un importo base<sup>37</sup>, che può raddoppiare (in caso di

---

<sup>35</sup> 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.

<sup>36</sup> 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

esecuzione delle attività in un tempo tra il doppio e il triplo dello standard) o triplicare (per esecuzione in un tempo triplo dello standard).

In Acea Energia, sin dal 2016 è stato intrapreso un percorso di evoluzione tecnologica dei sistemi informativi con l'obiettivo di ottenere lo sviluppo dei canali di contatto. Il 2017 può essere considerato l'anno di **start up del nuovo sistema**, con le correlate ed usuali necessità di messa a punto. Pertanto, per quanto concerne le attività di vendita sottoposte a regolazione, nel corso dell'anno in esame si è registrata **una flessione** delle percentuali di rispetto degli standard di qualità. In particolare, si evidenzia, sia nel mercato libero che nel servizio di maggior tutela, una **riduzione del rispetto degli standard "specifici" di qualità**, mentre, **per gli standard "generali", le performance si mantengono sopra i livelli di rispetto** richiesti dall'ARERA (si veda la tabella n. 14).

L'**Autorità** definisce e aggiorna anche i parametri di riferimento della **qualità "tecnica"** del servizio<sup>38</sup>, 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** forniti, relativi all'esercizio 2017, non sono quelli comunicati all'ARERA bensì la migliore stima possibile al momento della pubblicazione del presente documento<sup>39</sup>.

Con riferimento alla **durata delle interruzioni** e al **numero delle interruzioni** per utenti BT, i primi dati disponibili riguardo l'esercizio 2017 e rappresentati in tabella n. 15 indicano una flessione dei risultati rispetto al 2016, risultando maggiormente allineati con gli indicatori rilevati per l'anno 2015.

La performance annuale è stata condizionata negativamente da fattori climatici, sia con riferimento ai fenomeni delle bolle di calore che si sono succedute nel corso dell'estate 2017 sia in conseguenza delle bombe d'acqua verificatesi nel successivo autunno.

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 impianti<sup>40</sup> in caso di **interruzioni nell'erogazione di energia elettrica in numero superiore ad uno standard definito**.

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 per i Servizi Energetici e

---

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.

<sup>37</sup> 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.

<sup>38</sup> Delibera 654/15/R/eel.

<sup>39</sup> I dati del 2017 sono la migliore stima disponibile al momento della pubblicazione, i dati certificati saranno resi pubblici dall'Autorità e consultabili sul sito web [www.arera.it](http://www.arera.it).

<sup>40</sup> 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 per i Servizi Energetici e Ambientali.

Ambientali. Il distributore versa altresì un indennizzo automatico ai clienti che hanno subito l'interruzione.

**Tabella n. 13 - INDICATORI SOCIALI: LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE - DISTRIBUZIONE ENERGIA (2016-2017) - (parametri ARERA e performance di Areti - dati stimati)**

<b>DISTRIBUZIONE ENERGIA</b>					
<b>LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE</b>					
<b>PRESTAZIONI</b>	<b>PARAMETRI ARERA - tempo max. entro cui eseguire la prestazione</b>	<b>tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni</b>	<b>percentuale di rispetto tempo max.</b>	<b>tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni</b>	<b>percentuale di rispetto tempo max.</b>
				<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>FORNITURE IN BASSA TENSIONE (BT)</b>					
<b>CLIENTI DOMESTICI</b>			<b>PERFORMANCE ARETI</b>		
preventivi per lavori su reti BT (connessioni ordinarie)	15 gg. lav.	11,19	82,53%	8,97	93,23%
esecuzione di lavori semplici (connessioni ordinarie)	10 gg. lav.	8,38	80,83%	9,71	84,72%
esecuzione di lavori complessi	50 gg. lav.	15,76	92,00%	25,33	66,67%
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	2,02	95,70%	2,28	94,20%
disattivazione fornitura su richiesta cliente	5 gg. lav.	1,09	97,13%	1,29	97,39%
riattivazione in seguito a sospensione per morosità	1 g. feriale	0,29	97,72%	0,11	99,13%
ripristino fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura (richieste pervenute in gg. lavorativi dalle 8.00 alle 18.00)	3 ore	1,87	87,17%	2,43	78,09%
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	1,88	92,31%	2,43	88,23%
comunicazione esito verifica del gruppo di misura (contatore), su richiesta cliente	15 gg. lav.	9,84	88,43%	9,42	92,99%
comunicazione esito verifica della tensione di fornitura, su richiesta cliente	20 gg. lav.	19,00	100,00%	/	/
fascia massima di puntualità per gli appuntamenti con il cliente	2 ore	n.a.	83,83%	n.a.	85,15%
sostituzione gruppo di misura guasto	15 gg. lav.	17,71	76,68%	49,76	41,03%
ripristino della corretta tensione di fornitura	50 gg. lav.	/	/	/	/
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.	/	/	/	/
<b>CLIENTI NON DOMESTICI</b>			<b>PERFORMANCE ARETI</b>		

preventivi per lavori su reti BT (connessioni ordinarie)	15 gg. lav.	10,38	86,73%	8,28	94,28%
esecuzione di lavori semplici (connessioni ordinarie)	10 gg. lav.	6,04	88,22%	9,31	86,69%
esecuzione di lavori complessi	50 gg. lav.	12,55	94,98%	25,62	88,00%
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	2,64	93,07%	2,28	94,20%
disattivazione fornitura su richiesta cliente	5 gg. lav.	1,64	95,85%	2,31	95,97%
riattivazione in seguito a sospensione per morosità	1 g. feriale	0,33	97,38%	0,14	99,02%
ripristino fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura (richieste pervenute in gg. lavorativi dalle 8.00 alle 18.00)	3 ore	2,26	81,07%	2,57	74,76%
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	2,08	90,62%	2,57	86,87%
comunicazione esito verifica del gruppo di misura (contatore), su richiesta cliente	15 gg. lav.	9,02	90,84%	9,42	92,99%
comunicazione esito verifica della tensione di fornitura, su richiesta cliente	20 gg. lav.	/	/	21	0%
fascia massima di puntualità per gli appuntamenti con il cliente	2 ore	n.a.	87,24%	n.a.	88,75%
sostituzione gruppo di misura guasto	15 gg. lav.	16,13	79,49%	37,89	44,44%
ripristino della corretta tensione di fornitura	50 gg. lav.	/	/	/	/
preventivi per lavori su reti BT (connessioni temporanee)	10 gg. lav.	5,34	90,85%	4,77	95,26%
esecuzioni di lavori semplici (connessioni temporanee entro i 40 kW)	5 gg. lav.	4,08	88,15%	5,91	85,80%
esecuzioni di lavori semplici (connessioni temporanee oltre i 40 kW)	10 gg. lav.	/	/	4,57	96,67%
<b>FORNITURE IN MEDIA TENSIONE (MT)</b>					
<b>CLIENTI FINALI</b>			<b>PERFORMANCE ARETI</b>		
preventivi per lavori su reti MT	30 gg. lav.	30,83	86,67%	41,85	65,57%
esecuzione di lavori semplici	20 gg. lav.	23,33	83,33%	23,71	85,71%
esecuzione di lavori complessi	50 gg. lav.	22,00	100,00%	41,63	83,33%
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	5,90	77,78%	5,50	77,78%
disattivazione della fornitura su richiesta	7 gg. lav.	8,69	84,00%	19,33	55,56%
riattivazione in seguito a sospensione per morosità	1 g. feriale	6,83	50,00%	2,89	55,56%
comunicazione esito verifica gruppo di misura su richiesta cliente	15 gg. lav.	9,13	75,00%	9,20	90,00%
comunicazione esito verifica della tensione di fornitura, su richiesta	20 gg. lav.	/	/	/	/
fascia massima di puntualità per gli appuntamenti con il cliente	2 ore	n.a.	81,44%	n.a.	87,10%
sostituzione gruppo di misura guasto	15 gg. lav.	/	/	/	/

ripristino della corretta tensione di fornitura	50 gg. lav.	/	/	/	/
<b>COMUNICAZIONE DATI TECNICI DAL DISTRIBUTORE AL VENDITORE (*)</b>					
dati tecnici ( <b>acquisibili con lettura</b> di un gruppo di misura)	10 gg. lav. dal ricevimento della richiesta	6,57	90,42%	21,11	85,38%
dati tecnici ( <b>non acquisibili con lettura</b> di un gruppo di misura)	15 gg. lav. dal ricevimento della richiesta	13,81	77,01%	37,48	93,30%
<b>LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE</b>					
<b>PRESTAZIONI</b>	<b>PARAMETRI ARERA - percentuale minima di prestazioni da eseguire entro un tempo max</b>	<b>tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni</b>	<b>percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo.</b>	<b>tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni</b>	<b>percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo</b>
		<b>2016</b>		<b>2017</b>	
<b>FORNITURE IN BASSA TENSIONE (BT)</b>					
<b>CLIENTI DOMESTICI</b>			<b>PERFORMANCE ARETI</b>		
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per l'attività di distribuzione	95% entro 30 gg. solari	29,99	70,20%	59,25	43,82%
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per attività di misura	95% entro 30 gg. solari	66,92	49,94%	43,93	60,57%
<b>CLIENTI NON DOMESTICI</b>			<b>PERFORMANCE ARETI</b>		
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per l'attività di distribuzione	95% entro 30 gg. solari	33,22	68,99%	69,04	38,76%
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per attività di misura	95% entro 30 gg. solari	67,64	43,42%	46,61	55,97%
<b>FORNITURE IN MEDIA TENSIONE (MT)</b>					
<b>CLIENTI FINALI</b>			<b>PERFORMANCE ARETI</b>		
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per l'attività di distribuzione	95% entro 30 gg. solari	11,40	92,59%	44,11	67,48%
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per attività di misura	95% entro 30 gg. solari	76,23	38,46%	79,11	33,33%

**N.B.:** il simbolo “/” è usato quando non ci sono state richieste di prestazioni nell'anno, n.a. indica la non applicabilità del dato.

**Tabella n. 14 - INDICATORI SOCIALI: LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE - VENDITA ENERGIA (2016-2017) - (parametri ARERA e performance di Acea Energia - dati comunicati all'ARERA)**

<b>VENDITA ENERGIA</b>			
<b>LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE (*)</b>			
<b>PRESTAZIONI</b>	<b>PARAMETRI ARERA tempo max entro cui eseguire la prestazione</b>	<b>percentuale di rispetto tempo max</b>	<b>percentuale di rispetto tempo max</b>
		<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>SERVIZIO IN MAGGIOR TUTELA</b>		<b>PERFORMANCE ACEA ENERGIA</b>	
rettifiche di fatturazione	90 gg. solari	100,0%	69,2%

rettifiche di doppia fatturazione	20 gg. solari	88,9%	/
risposta motivata a reclami scritti	40 gg. solari	93,2%	76,3%
<b>MERCATO LIBERO</b>		<b>PERFORMANCE ACEA ENERGIA</b>	
rettifiche di fatturazione	90 gg. solari	100,0%	86,7%
rettifiche di doppia fatturazione	20 gg. solari	/	100,0%
risposta motivata a reclami scritti	40 gg. solari	91,7%	77,6%
<b>LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE</b>			
<b>PRESTAZIONI</b>	<b>PARAMETRI ARERA percentuale minima di prestazioni da eseguire entro un tempo max.</b>	<b>percentuale di prestazioni eseguite entro tempo max.</b>	<b>percentuale di prestazioni eseguite entro tempo max.</b>
<b>SERVIZIO IN MAGGIOR TUTELA</b>		<b>PERFORMANCE ACEA ENERGIA</b>	
risposta a richieste scritte di informazioni	95% entro 30 gg. solari	99,5%	97,1%
<b>MERCATO LIBERO</b>		<b>PERFORMANCE ACEA ENERGIA</b>	
risposta a richieste scritte di informazioni	95% entro 30 gg. solari	99,5%	97,1%

(\*) 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. 15 - INDICATORI SOCIALI: DATI DI CONTINUITÀ DEL SERVIZIO – DISTRIBUZIONE ENERGIA (2015-2017) - (parametri ARERA e performance di Areti - 2015-2016: dati certificati dall'ARERA; 2017: dati provvisori stimati)**

<b>DISTRIBUZIONE ENERGIA - INDICATORI DI CONTINUITÀ - CLIENTI BT</b>					
<b>DURATA INTERRUZIONI E PERCENTUALI DI MIGLIORAMENTO</b>					
<b>PRESTAZIONI</b>	<b>durata cumulata media interruzioni senza preavviso lunghe di responsabilità dell'esercente per cliente BT l'anno (minuti)</b>			<b>percentuale di miglioramento</b>	
	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2017 vs. 2015</b>	<b>2017 vs. 2016</b>
alta concentrazione	34,55	27,88	37,1	7,5%	33,2%
media concentrazione	49,70	31,46	40,3	-19,0%	28,0%
bassa concentrazione	58,38	45,76	54,1	-7,2%	18,3%
<b>N. MEDIO INTERRUZIONI E PERCENTUALI DI MIGLIORAMENTO (*)</b>					
<b>PRESTAZIONI</b>	<b>n. medio interruzioni senza preavviso di responsabilità dell'esercente per cliente BT l'anno</b>			<b>percentuale di miglioramento</b>	
	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2017 vs. 2015</b>	<b>2017 vs. 2016</b>
alta concentrazione	1,74	1,42	1,81	4,6%	28,2%
media concentrazione	2,79	1,67	1,92	-31,2%	15,0%
bassa concentrazione	3,46	2,51	2,58	-25,4%	2,8%

(\*) Il numero medio annuo delle interruzioni per cliente in bassa tensione prende in considerazione sia le interruzioni lunghe (> 3 minuti) che quelle brevi (≤ 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



Parte delle attività facenti capo ad Acea Illuminazione Pubblica nel dicembre 2016 sono confluite in Areti<sup>41</sup>, che, nel corso del 2017, ha, pertanto, gestito la maggioranza degli interventi inerenti l'illuminazione pubblica, funzionale e artistico monumentale di Roma, per oltre 199.000 punti luce dislocati su un territorio - circa 1.300 km<sup>2</sup> – equivalente a quasi 7 volte quello di Milano, in virtù del *Contratto di servizio*<sup>42</sup> 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 OHSAS**.

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. Oltre ad assolvere al servizio svolto per il Comune di Roma, la società rende disponibili le proprie competenze anche verso altri soggetti interessati.

**Tabella n. 16 – I NUMERI DELL'ILLUMINAZIONE PUBBLICA A ROMA (2017)**

punti luce (n.)	<b>199.077</b> (+ 1,8% rispetto al 2016)
- p. luce artistico monumentale (n.)	• <b>circa 10.000</b>
lampade (n.)	<b>224.480</b> (+1,8% rispetto al 2016)
rete elettrica MT e BT (km)	<b>7.956</b> (+ 1,4% rispetto al 2016)

Tra i **principali interventi di illuminazione pubblica**, effettuati nell'anno, in ambito **funzionale e artistico monumentale**, si evidenziano le **trasformazioni di circa 88.000**

<sup>41</sup> 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 nel dicembre 2016 ne ha assorbito parte delle attività. Pertanto la società Acea Illuminazione Pubblica non è inclusa nel perimetro di rendicontazione del presente documento.

<sup>42</sup> 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.



**corpi illuminanti** nell'ambito del **Piano LED** per la Capitale (si veda il box dedicato). Sono stati svolti altresì interventi di ampliamento e ammodernamento dell'illuminazione di **Piazza Navona**, sia di tipo funzionale sia artistico, ed è stato **preso in carico l'impianto di illuminazione funzionale della Nuova Circonvallazione Interna (NCI)**, realizzato da RFI nell'ambito delle opere stradali connesse alla Stazione Tiburtina. **Per quest'ultimo**, l'Unità Illuminazione pubblica di Areti ha altresì **proposto** all'Amministrazione capitolina **un intervento di ammodernamento degli impianti**: il progetto, che è stato approvato e **sarà realizzato nel 2018**, prevede la **sostituzione delle attuali lampade del tipo al Sodio Alta Pressione con corpi illuminanti a LED** (circa 1.350 apparecchi) e l'ottenimento di un notevole efficientamento e risparmio energetico, nonché una migliore percezione visiva. Nell'anno sono stati inoltre **presi in carico gli impianti di Porte di Roma con la trasformazione a LED dei circa 1.240 punti luce**.

In ambito artistico monumentale si segnalano gli interventi di illuminazione della **Basilica di S. Marco Evangelista al Campidoglio**, in Piazza Venezia, della **Basilica di San Clemente**, di **Porta San Paolo e della Piramide Cestia** e, per la fine dell'anno, è stata inaugurata l'**illuminazione permanente dell'area archeologica del Palatino** prospiciente al Circo Massimo (si vedano, nel seguito, i box dedicati).

#### **Box - L'avanzamento del Piano LED per Roma**

I lavori di **avanzamento del Piano LED**, avviato nella seconda parte del 2016 a valle dell'accordo siglato con Roma Capitale, **sono proseguiti** con ritmo serrato, come sopra accennato, nel corso del 2017 ed hanno portato **all'installazione complessiva, al 31.12.2017**, di circa **162.000 corpi illuminanti**, con i relativi benefici in termini di **risparmio energetico**, riduzione degli effetti di dispersione del flusso luminoso e pieno rispetto della normativa sull'illuminazione pubblica. È previsto, entro il primo trimestre 2018, il completamento degli interventi di trasformazione dei punti luce di tipo funzionale, mentre le installazioni di tipo artistico e ornamentale, oggetto di revisione e condivisione con l'Amministrazione Comunale e con la Sovrintendenza saranno completate entro la fine del 2018. A fine 2017 l'Amministrazione comunale ha anche approvato il piano di trasformazione a LED delle gallerie che saranno oggetto di intervento nel corso del 2018.

Tramite i due cicli di indagini 2017 sulla soddisfazione di clienti e cittadini in merito ai servizi erogati, **Acea ha continuato a monitorare 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 59%** dei 2.400 intervistati (+18% rispetto al 41% rilevato nel 2016 su un panel di medesima consistenza) **ha avuto modo di notare l'illuminazione a LED su strada**. **L'82% degli intervistati 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'**82%**, la **migliore distinguibilità dei colori su strada**, per il **29,4%** (dato in marcato aumento rispetto al 20% rilevato nel 2016), e, per il **26,4% il rispetto ambientale** (nel 2016 il dato era 15%).

#### **Tabella n. 17 – PRINCIPALI INTERVENTI DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA SUI PUNTI LUCE (2017)**

<b>tipo di intervento</b>	<b>(n. punti luce)</b>
realizzazione <b>nuovi punti luce</b> (inclusa l'artistica)	<b>962</b> punti luce
Interventi di <b>efficientamento energetico/ innovazione tecnologica</b> (sostituzioni armature)	<b>88.100</b> corpi illuminanti a LED
<b>messa in sicurezza</b>	<b>3.156</b> punti luce

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

### **Box – Nuova illuminazione con tecnologia LED a Piazza Navona**

Il Dipartimento Sviluppo Infrastrutture e Manutenzione Urbana di Roma Capitale ha richiesto ad Areti un nuovo progetto per la riqualificazione e il potenziamento dell'impianto esistente d'illuminazione, **sia di tipo "funzionale" sia "artistico"**, di Piazza Navona.

L'intervento di illuminazione artistica ha riguardato gli impianti dedicati alla **chiesa di Sant'Agnese in Agone**, alla **chiesa di Nostra Signora del Sacro Cuore** (attualmente in fase di restauro), alla **fontana dei Fiumi**, con l'obelisco, alla **fontana del Nettuno** e alla **fontana del Moro**.

La temperatura di colore dei corpi illuminanti dedicati alle facciate ed alle fontane è stata concordata con i rappresentanti dell'Amministrazione, la Soprintendenza di Stato e Soprintendenza Capitolina.

Per l'illuminazione della facciata della chiesa di Sant'Agnese in Agone e per la chiesa di Nostra Signora del Sacro Cuore sono stati posati, complessivamente, 9 proiettori LED con temperatura di colore di 3000K. Per la fontana dei Fiumi, oltre alla **sostituzione dei proiettori subacquei** con altrettanti equipaggiati con tecnologia LED con temperatura di colore di 4000K, **è stata implementata l'illuminazione dell'obelisco** con 2 punti luce LED con temperatura di colore di 3000K, installati sui sostegni più prossimi alla fontana e posti ai vertici contrapposti dell'obelisco. La scelta di questo contrasto di colore (4000K – 3000K) è scaturita dalla volontà di **sottolineare la natura dei materiali che compongono la fontana monumentale**.

Per le fontane del Moro e del Nettuno, oltre alla sostituzione delle apparecchiature subacquee esistenti, interne al catino superiore di ciascuna fontana, il progetto ha previsto anche l'implementazione di 4 proiettori a LED, per ciascuna fontana, posti nel catino inferiore, per l'illuminazione delle quattro maschere perimetrali nella fontana del Moro e dei putti alati in quella del Nettuno.

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. 18).

### **Tabella n. 18 – RIPARAZIONE E MANUTENZIONE PROGRAMMATA E STRAORDINARIA DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA (2017)**

<b>tipo di intervento</b>	<b>(n.)</b>
<b>verifica corrosione sostegni</b>	<b>31.702</b> sostegni verificati
<b>sostituzione lampade</b> prima del decadimento flusso luminoso	<b>11.610</b> lampade riaccese
<b>reinstallazione sostegni</b> corrosi o abbattuti per cause accidentali	<b>121</b> 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 segnalazione<sup>43</sup>.

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 penali**<sup>44</sup>.

<sup>43</sup> Dalle segnalazioni considerate per il calcolo dei livelli di prestazione sono escluse quelle imputabili a danni causati da terzi.

<sup>44</sup> 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 2017, soggette al computo penali non è disponibile.

Le performance relative ai tempi medi di ripristino (TMR) della funzionalità degli impianti, impiegati da Acea nel 2017 per le diverse tipologie di guasto (si veda tabella n. 19), sono tendenzialmente in linea con i livelli di servizio registrati nel 2016 con casi di miglioramento su alcune tipologie di guasto.

**Tabella n. 19 – RIPRISTINO GUASTI ILLUMINAZIONE PUBBLICA: PENALI, STANDARD E PRESTAZIONI ACEA (2016-2017)**

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.)	
				2016	2017
quartiere al buio – guasto rete MT	70	1 g.	1 g.	< 1 g.	< 1 g.
strada al buio – guasto rete MT o BT	50	5 gg.	8 gg.	2,7 gg.	2,8 gg.
tratto al buio (2-4 lampade spente consecutive)	50	10 gg.	15 gg.	9,1 gg.	6,7 gg.
punto luce spento: singola lampada, montante, sostegno	25	15 gg.	20 gg.	8,3 gg.	8,6 gg.

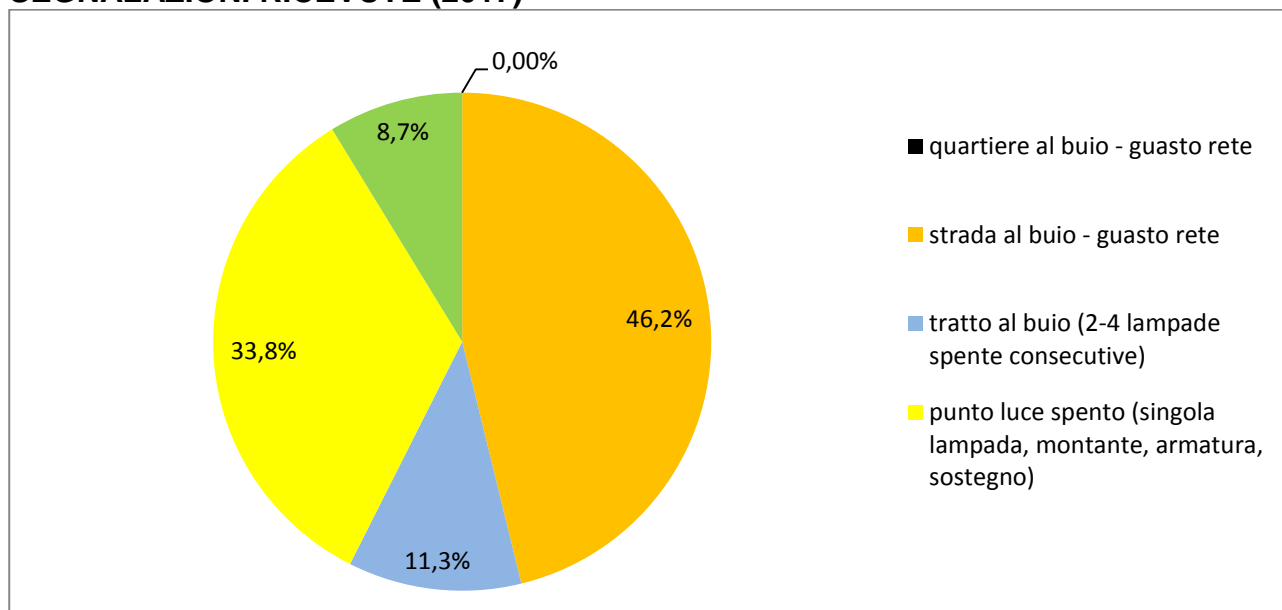
(\*) In continuità con gli anni precedenti, i dati vengono monitorati in riferimento a quanto stabilito nell'Allegato D/2 al Contratto di servizio 2005-2015 Comune di Roma – Acea SpA.

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)<sup>45</sup>. Nel 2017 sono pervenute **23.760 segnalazioni di guasto**<sup>46</sup>, ed entro l'anno ne sono state **eseguite il 94%**. La **distribuzione percentuale delle segnalazioni per tipologia di guasto** è rappresentata nel grafico n. 21. Le voci maggiormente incidenti sono "strada al buio", in relazione a un guasto di rete (46,2%) e "singolo punto luce spento" (33,8%), che ha il minore impatto ai fini della sicurezza, più contenuta la tipologia "tratto al buio" (8,7%), non si sono, infine, registrati casi di "quartiere al buio" per guasto di rete.

<sup>45</sup> Per i dettagli sulle performance dei call center e per i reclami scritti si veda il paragrafo Customer Care.

<sup>46</sup> Il dato esclude i solleciti e le segnalazioni ripetute sul medesimo guasto.

## Grafico n. 21 - TIPOLOGIE DI GUASTO D'ILLUMINAZIONE PUBBLICA SUL TOTALE SEGNALAZIONI RICEVUTE (2017)



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).

Nell'anno sono stati realizzati **diversi importanti interventi di illuminazione artistica**, in buona parte già richiamati ad inizio paragrafo. Nei box che seguono si è data evidenza, in particolare, a tre interventi che Acea ha voluto offrire alla città, contribuendo ad esaltarne la ricchezza culturale.

### Box – L'illuminazione del Palatino

Nel 2017 **Acea ha proposto** al Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo (MIBAC), Parco archeologico del Colosseo, **il ripristino e la riqualificazione dell'impianto di illuminazione del Palatino**, ed in particolare del **fronte meridionale della monumentale area archeologica, prospiciente il Circo Massimo**.

Gli interventi di ammodernamento e riqualificazione dell'impianto precedente, risalente al 2000, hanno previsto l'installazione di **96 corpi illuminanti**, suddivisi in diverse tipologie, per le ottiche, le potenze e le temperature di colore che vanno dai 2700K ai 2200K, con resa cromatica superiore a 80.

Sono stati illuminati i prospetti della **Domus Severiana**, della **Domus Augustana**, dello **Stadio**, della **Domus Flavia** e del **Pedagogium**.

La scelta di una temperatura di colore neutra (2700K) per i prospetti che si affacciano sul Circo Massimo è stata fatta per una **resa più realistica dei colori dei materiali compositivi**, mentre per evidenziare la profondità degli ambienti è stata impiegata una temperatura più calda (2200K).

Il precedente impianto, con tecnologia Sodio Alta Pressione, aveva un assorbimento di potenza di 15.700 W, mentre l'attuale, realizzato con apparecchiature a LED, si attesta su un valore di 4.400 W, con un risparmio superiore al 70%.

Si è trattato di un intervento di **valorizzazione di un'area monumentale** particolarmente rappresentativa della città, per ricchezza di suggestioni storiche e paesaggistiche. L'intervento è stato presentato nel dicembre 2017 in una conferenza stampa congiunta con il Comune di Roma e **l'illuminazione è stata inaugurata la notte del 31 dicembre 2017** in occasione dei festeggiamenti per l'ingresso del nuovo anno.

### **Box - La Piramide Cestia e Porta San Paolo**

In accordo con il MIBAC e con il Dipartimento Sviluppo Infrastrutture e Manutenzione Urbana di Roma Capitale, **Acea ha proposto e realizzato** l'illuminazione della **Piramide Cestia** e della **Porta San Paolo**. Il progetto ha completamente ridisegnato il sistema di illuminazione, già realizzato nel 2000. Al metodo per proiezione è stato preferito quello a **luce radente**, grazie alla disponibilità dei Responsabili della Sovrintendenza. Le pareti della Piramide, coperte di lastre di marmo, sono state illuminate con barre a LED a temperatura di colore 3000K, con ottiche diversificate per ottenere uniformità sui piani verticali. La collocazione di due file di barre, a diversa distanza dalle superfici, ha consentito di illuminare al meglio **sia la parte inferiore che la parte rastremata** del monumento, **alto oltre 36 metri** e con una **base quadrata di circa 30 metri di lato**. Inoltre, il sistema di illuminazione a radenza ha consentito una perfetta **lettura delle due epigrafi**, che citano il proprietario della tomba ed i giorni impiegati per l'edificazione del monumento funebre. Per ciascun prospetto sono state impiegate sei barre da 48 W, di cui cinque con ottica diffondente, una con ottica stretta; gli spigoli sono stati evidenziati con proiettori a fascio stretto sempre a 3000K, con potenza 17 W. L'impianto ha previsto anche l'illuminazione delle colonne circostanti il monumento e dei tratti di mura romane adiacenti la Piramide, con apparecchi con temperatura colore di 2200K, adatte al materiale costruttivo. Complessivamente sono stati installati **43 apparecchi**. La potenza totale installata è di 1480 W a fronte dei 3600 W del precedente impianto.

Per una corretta contestualizzazione dell'area monumentale, è stata ammodernata con tecnologia a LED anche l'illuminazione della **Porta San Paolo**, ubicata vicino alla Piramide Cestia. Gli apparecchi sono stati posti sui sostegni dedicati all'illuminazione pubblica che circondano la porta. Le Torri, la Porta d'ingresso e l'area interna sono state illuminate con diverse temperature di colore, 2200K per le zone in muratura e 3500K per le parti in marmo, installando complessivamente 13 apparecchi, per una potenza totale di 520 W. Nel posizionamento dei corpi illuminanti è stata posta particolare cura nel contenimento della dispersione del flusso luminoso. Per l'edificio e la parte interna della Porta, infine, che accoglie alcuni reperti, sono stati impiegati 5 proiettori, con potenza totale di 110 W.

### **Box – La Basilica di San Marco Evangelista al Campidoglio**

Acea ha realizzato l'illuminazione della Basilica di San Marco Evangelista al Campidoglio, ubicata in Piazza Venezia, in accordo con il MIBAC e con il Dipartimento Sviluppo Infrastrutture e Manutenzione Urbana di Roma Capitale. L'intervento ha previsto l'illuminazione della **Facciata**, del **Portico** e della **Loggia superiore**. La Basilica, la cui prima edificazione risale al 336, ha subito diversi rifacimenti sino in epoca barocca, e presenta differenti stili architettonici. Complessivamente sono stati installati **16 proiettori** per una potenza complessiva di 300 W. La Facciata della Basilica è stata illuminata per proiezione con 4 apparecchi a LED, temperatura di colore di 2700K e 20 W di potenza ciascuno. L'illuminazione del Portico è stata realizzata collocando sul marcapiano dei quattro capitelli interni 4 apparecchi con ottica asimmetrica per illuminare con luce riflessa l'ambiente sottostante. Il flusso luminoso è stato orientato verso le volte a crociera evidenziandone la struttura. Il bassorilievo di San Marco nella formella che sormonta il portale di ingresso è stato evidenziato tramite 2 apparecchi a fascio stretto 10 W di potenza e temperatura di colore 3500K posti diagonalmente rispetto al rilievo, per evitare l'appiattimento delle figure. Per la Loggia superiore, di epoca rinascimentale, sono stati evidenziati la cornice pittorica che la circonda e il soffitto con travature di legno, tramite 4 apparecchi illuminanti e due ulteriori sono stati rivolti verso il piano di calpestio, dove vengono spesso collocati reperti museali.

### **La qualità nell'area idrica**

Il Gruppo 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, in coerenza con il perimetro della rendicontazione (si veda *Comunicare la sostenibilità: nota metodologica*) 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 4 milioni), **area “storica” di operatività del Gruppo**<sup>47</sup>, da **Acea Ato 5, anch'essa operativa nel Lazio** (ATO 5 – Lazio meridionale – Frosinone, con 86 comuni e, complessivamente, circa 480.000 abitanti) e, per la prima volta, da **Gesesa**, operativa in **Campania** (nell'area di Benevento e provincia, 21 comuni gestiti, con un bacino di circa 132.000 abitanti)<sup>48</sup>.

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). A fine 2015 l'ARERA (già AEEGSI), 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. Per gli ulteriori principali interventi di regolazione del settore idrico intrapresi nell'anno dall'ARERA (e, in particolare, la delibera 917/2017/R/idr) si rinvia al principio del paragrafo *La qualità erogata* e, per approfondimenti, al sito web dell'Autorità.

Nella **Carta del servizio idrico integrato**<sup>49</sup>, 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. Per **le performance di qualità contrattuale** erogata dalle società idriche si veda, più avanti, il sottoparagrafo *I livelli di qualità regolamentati dall'ARERA nel settore idrico*.

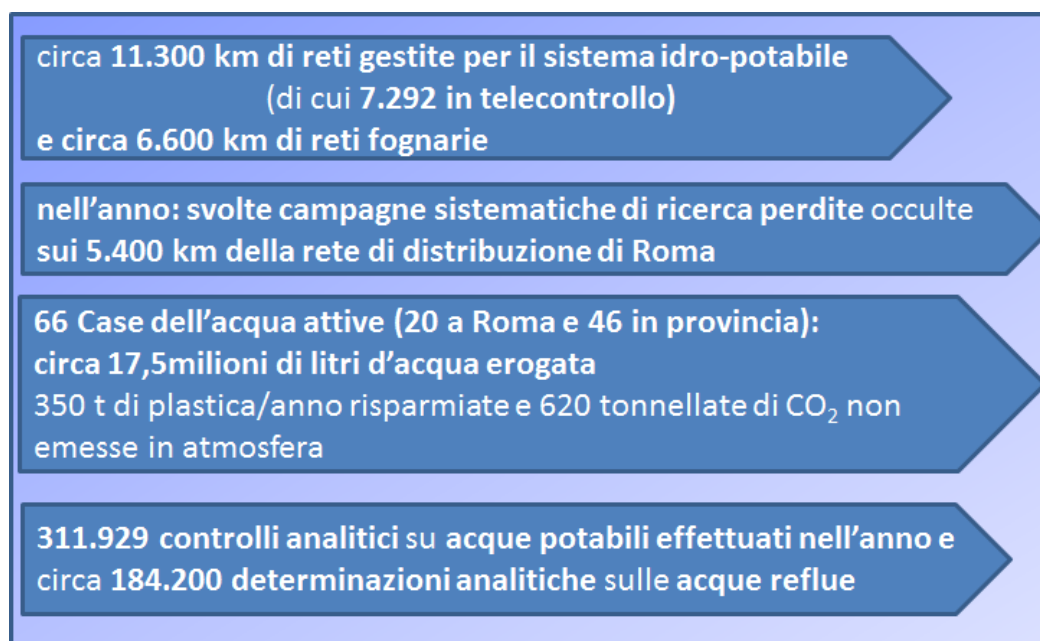
---

<sup>47</sup> 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”.

<sup>48</sup> Si tratta delle 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 oltre il 51% della popolazione servita in ambito idrico da tutte le società del Gruppo: Le società altre società di rilievo, operative, nel settore idrico, in Toscana, Umbria e Campania, partecipate da Acea, sono consolidate con il metodo del patrimonio netto e pertanto non incluse nel perimetro di rendicontazione, fatta eccezione per alcuni dati globali atti a rappresentare la dimensione generale del Gruppo, come di volta in volta precisato nel testo (si vedano anche *Le relazioni con l'ambiente* e il *Bilancio ambientale*, nonché il capitolo, fuori perimetro della DNF ai sensi del D. Lgs. 254/2016, *Schede Società idriche e attività estere*).

<sup>49</sup> La *Carta del servizio idrico integrato* viene applicata progressivamente nei comuni acquisiti in gestione. Le *Carte del servizio* di Acea Ato 2, di Acea Ato 5 e di Gesesa sono disponibili on line sul sito [www.acea.it](http://www.acea.it). In particolare, Acea Ato 2 ha adottato la nuova *Carta del Servizio* così come modificata dalle delibere dell'ARERA n.655/2015/R/idr e della Conferenza dei Sindaci dell'ATO 2 - Lazio Centrale Roma del 27 luglio 2016 n.1/16 “adozione dello schema regolatorio 2016 – 2019”.

## 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** (si veda *L'identità aziendale, I sistemi di gestione*).

Il percorso di **miglioramento continuo** dei processi e delle attività gestite è il **fondamento dei Sistemi di gestione applicati** e la **politica QASE** di Acea Ato 2 si fonda su principi e valori che hanno **effetti anche sul contesto di riferimento** quali: l'offerta capillare al cliente di servizi pubblici di alto livello qualitativo a condizioni eque e non discriminanti; la trasparenza verso gli stakeholder e gli impatti sull'intera comunità in termini di responsabilità economica, sociale e ambientale.

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 2017 è stato acquisito il S.I.I. (servizio idrico integrato) del comune di **Rignano Flaminio** anche se la decorrenza del trasferimento dei comparti fognatura e depurazione è stata subordinata al completamento di lavori di adeguamento sui depuratori comunali. Al **31 dicembre 2017** sui 112 comuni ricadenti nell'ATO 2 - Lazio centrale, **Acea Ato2 ha gestito il servizio idrico integrato** – acquedotto, fognatura e depurazione – **in 79 comuni**<sup>50</sup>, pari a circa il 94% del totale della popolazione dell'ATO 2; **in altri 14 comuni** il SII è gestito **in modo parziale**.

<sup>50</sup> 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.

Le **infrastrutture gestite** nel territorio includono **circa 11.300 km di rete** (tra acquedotto, adduzione, distribuzione)<sup>51</sup> **per l'idro-potabile**, e **circa 6.600 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**.

Nel 2017 si è consolidato l'obiettivo di integrare nuove tecnologie nella gestione operativa e ciò ha consentito di migliorare l'efficienza di alcuni processi. È stata ottenuta, 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. Nuove funzionalità dei sistemi informativi, già implementate nel 2016, consentono la piena **integrazione tra il sistema geografico GIS<sup>52</sup> ed il sistema di manutenzione SAP** per **visualizzare le reti ed i guasti in un unico ambiente** e, in questo modo, l'operatore di call center viene guidato 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, allo scopo di ottemperare alle disposizioni dell'ARERA in materia di qualità tecnica (vigenti dal 2018), che impone un **monitoraggio puntuale della continuità del servizio**, registrando durata ed entità delle interruzioni, sono state **implementate nuove funzionalità** che consentono, mediante il sistema cartografico, la stima della numerosità di utenze interessate dal disservizio.

Riguardo i sistemi di "**smart metering**", che rendono possibili la **telelettura** e la **telegestione dei contatori** generando benefici sia per il consumatore che per il gestore, **Acea Ato 2 ha intrapreso, già nel 2016, una sperimentazione – il progetto pilota Top 300 –** installando, presso diverse tipologie di utenze, 300 apparecchi in grado di mettere a disposizione dati e misure, quali il **rilevamento/allarme perdite** e il **controllo dei consumi**. A fronte dell'esperienza condotta, la società ha deciso di **estendere l'applicazione dei contatori in telelettura**; ciò risponde altresì alle disposizioni del Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico 21 aprile 2017, n.93, in base al quale dovrà essere eseguita nei prossimi anni una campagna di sostituzione massiva.

Nell'anno sono state effettuate **campagne sistematiche di ricerca perdite** occulte sui **5.400 km della rete di distribuzione di Roma**, con lo scopo di recuperare risorsa e fronteggiare l'emergenza idrica in corso. Per approfondimenti si rinvia al box **Piano di recupero perdite a Roma e nei comuni dell'ATO 2** nella sezione *Le relazioni con l'ambiente*.

Infine, nell'ambito della progressiva digitalizzazione delle reti idrosanitarie dell'ATO 2 con l'inserimento dei dati **nel sistema informativo GIS**, si è arrivati, al 31.12.2017, al **completamento della rete potabile** (circa 11.300 km) e **all'84% della rete fognaria** (con circa 5.600 km di rete digitalizzati).

---

<sup>51</sup> In dettaglio: 721 km di acquedotto, 1.176 km di reti di adduzione, 9.442 km di distribuzione.

<sup>52</sup> 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.



## ***Il servizio di acquedotto gestito da Acea Ato 2***

**Gli 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, compresa quella di acquedotto**, secondo i dati estratti dal sistema GIS, è di circa **7.292 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 2017, sono **614** e quelli dotati di misure di qualità in telecontrollo sono **193** (fra cui le **Case dell'acqua** attive nell'anno). Risultano inoltre dotati di telecontrollo **133** punti di pressione, diffusi lungo la rete di distribuzione.

**Il 2017 è stato segnato da un'accentuazione dell'aridità già manifestatasi nel 2016**. Nei periodi siccitosi, prolungati per più di un anno, **parte della risorsa idrica**, per il calo naturale delle sorgenti non ricaricate dalla pioggia autunnale e invernale, **viene a mancare** e si costituiscono deficit rilevanti. Per tali ragioni, **si è riscontrata una diminuzione della disponibilità idrica alle fonti di approvvigionamento di oltre 1.200 l/s medi annui**.

Pertanto, **Acea Ato 2** ha dovuto far fronte ad una **situazione di tipo emergenziale** ed ha, con immediatezza, **predisposto ed intrapreso un consistente piano di interventi** volto a garantire l'approvvigionamento idrico e preservare la riserva strategica di emergenza (Lago di Bracciano), già in sofferenza per via della siccità. **Gli interventi realizzati**, insieme con le attività di **ricerca e riparazione perdite** e le attività di **ottimizzazione ed efficientamento del sistema di adduzione romano**, hanno consentito un **recupero di risorsa complessivo a pari a circa 1750 l/s**.

È stata, ad esempio, pianificata e realizzata la rifunzionalizzazione di alcune fonti non utilizzate nell'ambito degli **Acquedotti Appio Alessandrino e Nuovo Vergine**, tramite manutenzione elettromeccanica straordinaria svolta presso i centri idrici correlati; i lavori, **terminati in luglio 2017**, hanno consentito il recupero di circa **650 l/s di acqua e di ulteriori 50 l/s** precedentemente non captati, grazie al completamento delle opere elettromeccaniche per il sollevamento di una sorgente.

Interventi presso il **Centro Idrico EUR** hanno consentito il riassetto della gestione dei flussi e reso indipendente l'alimentazione dei serbatoi del litorale Acilia e Ostia, assicurando maggior continuità e flessibilità nell'approvvigionamento idrico di entrambe le zone (l'area dell'EUR, Laurentino, Torrino, Tormarancia, Garbatella ecc. e il litorale). Presso le **sorgenti Capore** un complesso intervento (si veda box dedicato) ha consentito di recuperare acque prima non captate e, grazie all'ammodernamento del sistema di sollevamento delle sorgenti del Peschiera, completato a fine 2016, è stato possibile, nell'anno, captare circa 200 l/s in più.

Inoltre, sono state **ottimizzate le pressioni notturne**, con l'ausilio di valvole gestite da remoto che possono limitare le uscite di acqua dai serbatoi verso la rete, ciò ha consentito, nelle fasi più acute della crisi idrica, di evitare le turnazioni giornaliere di acqua nella Capitale, e un recupero di circa 500 l/s medi al giorno.

Infine, presso il **campo pozzi Vigne Nuove**, nella zona nord di Roma, la captazione da due pozzi siti a circa 70 m di profondità era stata dismessa negli anni '80 del secolo scorso, per intervenuti problemi di contaminazione. Dopo aver accertato la qualità delle acque, che saranno addotte, previa clorazione, presso il Centro idrico Cecchina e miscelate con l'acqua proveniente dal Peschiera, nel corso dell'anno si sono svolti tutti i

lavori necessari al ripristino della funzionalità dell'impianto. **Sarà riattivato nel gennaio 2018** con una portata attesa di circa 70l/s. Analoghe attività di ripristino sono state avviate nel 2017 presso il **campo pozzi Colle Mentuccia** e presso il **centro idrico Torre Spaccata**, per entrambi si prevede il **completamento nel 2018** con un recupero atteso di circa 100 l/s, presso il primo, e 14 l/s presso il secondo.

### **Box – Il recupero di acque presso le sorgenti Capore**

Per garantire l'alimentazione idrica dei Comuni dell'ATO 2 Lazio centrale, e in particolare di Roma, si è ritenuto necessario, presso le sorgenti Capore, procedere al **recupero di acque precedentemente non captate**. Tali acque, infatti, sorgono da **polle superficiali** e non confluivano nei pozzi artesiani, che drenano le acque nella vasca di raccolta per la derivazione. La captazione è **stata eseguita mediante installazione di una elettropompa sommergibile** con punto di funzionamento tarato a 120 l/s di portata sollevata. È stata realizzata una condotta DN 200 in acciaio di mandata verso la vasca di raccolta delle acque delle sorgenti profonde, dalle quale si dirama la galleria dell'acquedotto Capore. È stata, inoltre, appositamente realizzata l'opera di presa per l'installazione di una centralina di monitoraggio in continuo della torbidità. Tale stazione è collegata a un controllore a logica programmabile (PLC) esattamente come l'elettropompa sommergibile. In questo modo è possibile gestire l'accensione e lo spegnimento dell'elettropompa in automatico al variare dei parametri di torbidità rilevati dalla sonda. Gli stessi parametri sono stati remotizzati e sono disponibili h24 per il monitoraggio da remoto presso la Sala Operativa Ambientale di Acea Ato 2.

Nell'anno sono state svolte anche le **consuete attività di manutenzione** – quali chiusure di condotte per interventi di riparazione; lavaggi e disinfezioni di serbatoi e condotte – che, pur non essendo legate alla situazione di emergenza idrica, **hanno avuto importanza strategica nel garantire flessibilità e efficienza del sistema di adduzione**; nel corso di tali interventi, infatti, sono spesso stati realizzati bonifiche e sostituzioni di organi idraulici, valvole ecc., funzionali ad ottimizzare la distribuzione idrica.

È proseguita anche l'**installazione di nuovi contatori o la sostituzione di contatori non adeguatamente funzionanti** che nel 2017 ha comportato circa **38.500 interventi**.

In tabella n. 20 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. 20 – PRINCIPALI INTERVENTI SULLE RETI DI ACQUEDOTTO E CONTROLLI SU ACQUE POTABILI NELL'ATO 2 – LAZIO CENTRALE (Roma e altri comuni in gestione) (2017)**

<b>tipo di intervento</b>	<b>(n.)</b>
interventi per guasto/ricerca perdite su rete acquedotto	<b>38.463 interventi (34.533 per guasto, 2.993 per riparazioni da emergenza idrica e district metering, 937 di ricerca perdite)</b>
installazione contatori (tra nuova posa e sostituzioni)	circa <b>38.500 interventi</b>
ampliamento rete idrica	<b>7,7 km</b> di ampliamento rete idrica
bonifica rete idrica	<b>36,5 km</b> di rete bonificata
controllo qualità acque potabili	<b>8.007 campioni</b> prelevati e <b>311.929 determinazioni analitiche eseguite</b> su acque potabili

In merito alla **continuità dell'erogazione dell'acqua**, nel 2017 si sono registrate **2.058 interruzioni e riduzioni idriche**. Di queste, **1.915 sono interruzioni urgenti** (per guasti

accidentali a condotte/impianti) e **143 programmate**. Circa l'11,8% delle chiusure ha avuto una durata superiore alle 24 ore.

**Tabella n. 21 – NUMERO, TIPOLOGIA E DURATA INTERRUZIONI DELL'EROGAZIONE DELL'ACQUA NELL'ATO 2 – LAZIO CENTRALE (2016-2017)**

	2016	2017
interruzioni urgenti (n.)	1.874	1.915
interruzioni programmate (n.)	76	143
<b>interruzioni totali (n.)(*)</b>	<b>1.950</b>	<b>2.058</b>
sospensioni con durata > 24h (n.)	193	242

(\*) 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** vengono stabiliti tenendo in considerazione i volumi di acqua distribuita, la popolazione servita, lo stato di reti e infrastrutture e le caratteristiche peculiari delle fonti locali. **Complessivamente**, nel corso dell'anno, nei comuni dell'ATO 2 – Lazio centrale in gestione, sono stati **prelevati 8.007 campioni** ed effettuati complessivamente, sia da Acea Elabori che da Acea Ato 2, **311.929 controlli analitici** sulle acque potabili. I dati sulla qualità dell'acqua, periodicamente aggiornati, sono disponibili anche on line ([www.acea.it](http://www.acea.it)). Nell'anno è stato pubblicato il D.M. 14/06/2017 in recepimento della Direttiva (UE) 2015/1787 che modifica il D. Lgs. 31/2001. Le novità introdotte modificano i programmi di controllo per le acque destinate al consumo umano con l'obiettivo di **contenere ulteriormente i rischi per la salute umana** in tutta la filiera idrico-potabile.

**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 40 impianti di potabilizzazione** per una portata complessiva di circa **900 l/s**, che, progressivamente, vengono messi in telecontrollo.

**Nel 2017** sono entrati in esercizio i **potabilizzatori a servizio dei comuni di Oriolo Romano e Vejano** ed è in corso il **collaudo funzionale** per la messa in servizio del potabilizzatore di Fontane Nuove per il comune di **Sant'Oreste** e per **Fiano Romano** (Campo Pozzi Sassete). È stata inoltre **aggiudicata la gara** e sono stati intrapresi i lavori per la **realizzazione del nuovo potabilizzatore 5 Bottini presso il comune di Allumiere**. A **Bracciano**, è stato messo in servizio, in novembre, un nuovo impianto di potabilizzazione a servizio della zona di Vigna di Valle. A Rignano Flaminio, acquisito in gestione nel 2017, sono previsti la realizzazione di un impianto di potabilizzazione presso

il campo pozzi “Tarabussola” e l’efficientamento dell’impianto esistente presso i pozzi “Pietrolo”. Anche a servizio di Manziana è stata pianificata, per il 2018, la realizzazione o il potenziamento di alcuni impianti di potabilizzazione. È stato realizzato un **impianto di potabilizzazione provvisorio** e potenziato l’**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, a servizio di **Ardea e Pomezia**. Nell’anno, infine, sono **in via di perfezionamento i progetti** per la realizzazione di nuovi impianti di potabilizzazione ad Ardea, Ariccia, Genazzano e Roma (impianto di Grottarossa) e per il revamping del potabilizzatore del Pozzo Madonna di Coccio di Castel Gandolfo.

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 **7,2 su 10**; lo stesso dato di soddisfazione globale, **in provincia, è di 7 su 10**, entrambi in linea con lo scorso anno. A Roma **il 53% degli intervistati dichiara di bere abitualmente l’acqua che arriva in casa** mentre il **28,4% afferma di non berne mai**; tali percentuali, **in provincia**, passano al **36,5%**, per coloro che **bevono abitualmente l’acqua del rubinetto** ed al **43,9%**, per chi non ne beve. Tra **le ragioni addotte da chi non beve l’acqua di casa prevale**, su Roma e Fiumicino, **l’abitudine a bere l’acqua minerale**, nel 53,3% dei casi, e, in provincia, il mancato apprezzamento del sapore, nel 37,3% dei casi.

È proseguita anche nel 2017 l’installazione delle **Case dell’acqua - erogatori, gratuiti, di acqua refrigerata naturale o frizzante a disposizione di cittadini e turisti** per un totale, a fine anno, di **66 Case dell’acqua attive: 20 presso Municipi romani e 46 in provincia di Roma**. L’acqua distribuita è la medesima degli acquedotti, e la qualità è **certificata da rigorosi controlli periodici**, svolti da Acea e dalle ASL competenti. Gli erogatori 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, ed è munita 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 continua ad avere un riscontro elevato: nell’arco del 2017 le Case hanno erogato complessivamente 17.500.000 litri di acqua**, con una percentuale di acqua frizzante pari a circa il 61%. Oltre ai **benefici di tipo sociale**, si possono sottolineare anche **quelli di tipo ambientale**: i litri erogati sono infatti equivalenti a **circa 350 tonnellate di plastica risparmiate nell’anno** (pari a circa **11,7 milioni di bottiglie da 1,5 litri**) e a **circa 620 tonnellate di CO<sub>2</sub> non emesse in atmosfera**, per mancata produzione di bottiglie<sup>53</sup> e al netto delle emissioni dovute ai consumi energetici delle Case e della CO<sub>2</sub> addizionata per ottenere acqua frizzante.

Acea Ato 2 ha in gestione **9 tra le principali fontane artistico-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).

---

<sup>53</sup> Il dato, pur rilevante, è certamente sottostimato perché non tiene conto del risparmio di emissioni indotto dal mancato trasporto delle bottiglie su gomma/rotaia.

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. Nel 2017 sono state svolte attività di manutenzione straordinaria per il revamping dell'impianto di ricircolo delle **tre fontane di Piazza Navona** ed è stato eseguito un revamping della **stazione di sollevamento al servizio della Fontana del Mosè**. Infine, Acea Ato 2 ha la responsabilità della parte idrica sino al "punto di fornitura" per le fontanelle che erogano acqua potabile e per gli idranti antincendio, 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**

Il servizio idrico integrato include la **raccolta delle acque reflue** e la loro **depurazione prima della restituzione all'ambiente naturale**.

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 **31.12.17** comprendono circa **6.600 km di reti fognarie** (di cui oltre **4.000 km** gestiti per Roma), **600 impianti di sollevamento fognari** (di cui **173** nel comune di Roma), **170 impianti di depurazione** (di cui **33** nel comune di Roma).

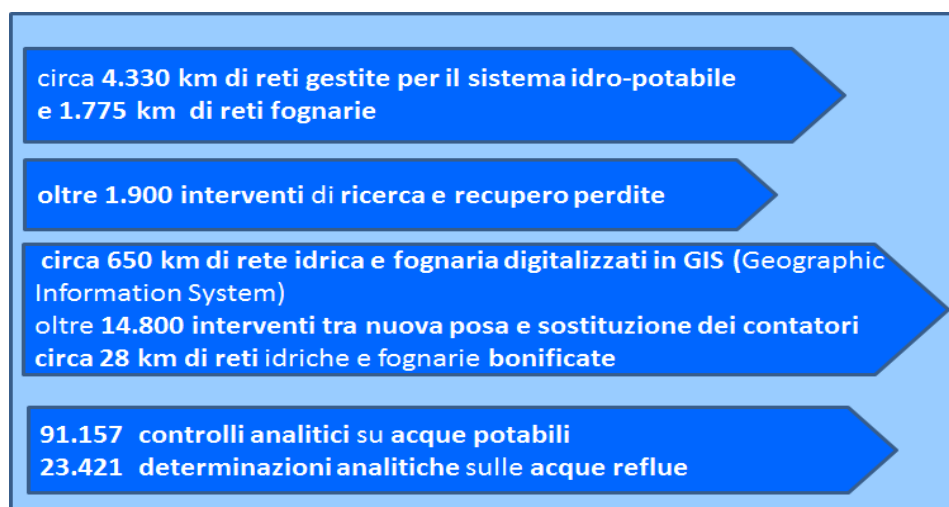
Oltre alle attività di gestione e manutenzione sono proseguiti, nell'anno, interventi di **ampliamento, integrazione e bonifica della rete fognaria, insieme ai controlli sulle acque reflue** (si veda tabella n. 22). Gli interventi effettuati nel 2017, tra riparazione guasti e programmati, sono stati **circa 4.700**; spesso, l'intervento sulla rete prevede, oltre alla **riparazione dell'eventuale danno individuato**, la **ricognizione puntuale di un tratto più esteso** e ciò consente di **pianificare eventuali attività di bonifica** per migliorare le condizioni di esercizio.

**Tabella n. 22 – PRINCIPALI INTERVENTI SULLE RETI FOGNARIE E CONTROLLI SULLE ACQUE REFLUE NELL'ATO 2 – LAZIO CENTRALE (Roma e comuni gestiti) (2017)**

<b>tipo di intervento</b>	<b>(n.)</b>
interventi per guasto su rete fognaria	<b>4.252 interventi</b>
interventi programmati su rete fognaria	<b>464 interventi</b>
ampliamento rete	<b>1,0 km di ampliamento rete fognaria</b>
bonifica rete	<b>8,6 km di rete bonificata</b>
controllo qualità acque reflue	<b>7.214 campioni</b> prelevati e circa <b>184.200 determinazioni analitiche eseguite</b> 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*). In particolare, 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**.

## 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 – Frosinone 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** (si veda *L'identità aziendale, I sistemi di gestione*).

Nel corso dell'anno è stato acquisito in gestione il comune di Cassino. Al **31 dicembre 2017**, il **servizio idrico integrato** – acquedotto, fognatura e depurazione – è stato curato in **83 comuni**, pari a circa il 95% del totale della popolazione dell'ATO 5. A ciò deve aggiungersi la **gestione di due comuni fuori Ambito** (Conca Casale e Rocca d'Evandro), per un totale di **85 comuni** gestiti.

Acea Ato 5 ha gestito complessivamente circa **4.330 km di rete** (tra adduzione e distribuzione)<sup>54</sup>, a servizio del sistema idrico potabile, e **circa 1.775 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.

Nel corso del 2017 è proseguito l'ammodernamento delle infrastrutture tecnologiche, a servizio dei processi operativi. Gli ambiti maggiormente interessati sono stati i processi che presiedono agli interventi sul campo (Workforce Management), quelli relativi ai rapporti con i clienti (CRM-ISU) ed il sistema di pianificazione delle risorse d'impresa (ERP).

In costante crescita anche il GIS, con la mappatura della quasi totalità degli impianti e la continuazione dei rilievi delle reti di alcuni comuni, e l'attività di monitoraggio ed espansione del telecontrollo.

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 2017, l'analisi degli assetti delle reti idriche e l'attività di **ricerca e recupero perdite** si è intensificata ed ha comportato **1.932 interventi**, in particolare a Sora, Fiuggi, Ceccano e Frosinone; **sono stati portati a termine gli studi pilota presso Sora e Fiuggi**, che hanno consentito il recupero di circa 35 l/s e il miglioramento dell'assetto delle reti, e **si sta**

<sup>54</sup> In dettaglio: circa 573 km di rete di adduzione e 3.756 km di rete di distribuzione di acqua potabile.

ultimando uno studio analogo nei comuni di Ceccano e Frosinone (si veda anche *Le relazioni con l'ambiente*).

La **digitalizzazione delle reti** idrosanitarie del territorio gestito, con l'inserimento dei dati **nel sistema informativo GIS** - Geographic Information System, come accennato, è proseguita: al **31.12.2017** si è arrivati alla digitalizzazione di **428 km di rete idrica** (**174 km** di rete di adduzione e **254 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. 2017 la rete digitalizzata nel sistema cartografico è pari a **224 km** (217 km di tratta primaria, 6 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 (torbidità e cloro residuo).

Nell'anno è proseguita l'installazione di strumentazione aggiuntiva, per il 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 31.12.2017, un totale di 92 siti** (dotati di misure idrauliche – portate, pressione e livelli –, 11 di questi sono dotati anche di controllo qualità acque).

Sono proseguite le attività per l'**installazione di nuovi contatori** o la **sostituzione di contatori non adeguatamente funzionanti** che **nel 2017** hanno comportato oltre **12.500 interventi**.

La tabella n. 23 riporta i principali interventi di bonifica e sostituzione condotte, le **attività di manutenzione, ordinaria e straordinaria**, funzionali al miglioramento del servizio di fornitura di acqua potabile a Frosinone e negli altri comuni in gestione, e i **controlli sull'acqua potabile distribuita**.

**Tabella n. 23 – PRINCIPALI INTERVENTI SULLE RETI DI ACQUEDOTTO E CONTROLLI SU ACQUE POTABILI NELL'ATO 5 – LAZIO MERIDIONALE (Frosinone e comuni gestiti) (2017)**

<b>tipo di intervento</b>	<b>(n.)</b>
interventi per guasto su rete acquedotto	<b>12.642 interventi</b> di riparazione
interventi programmati su rete acquedotto	<b>71 interventi</b>
installazione contatori (tra nuova posa e sostituzioni)	<b>14.842 interventi</b> ( <b>2.320</b> nuova posa e <b>12.522</b> sostituzioni)
ampliamento rete idrica	<b>4 interventi di ampliamento della rete idrica</b> , per circa <b>1,5 km di rete ampliata</b>
bonifica rete idrica	circa <b>76 interventi</b> di bonifica della rete, per circa <b>25,0 km di rete bonificata</b>
controllo qualità acque potabili	<b>1.835 campioni</b> prelevati (inclusi campioni prelevati per controlli straordinari) e <b>91.157 determinazioni analitiche</b> eseguite su acque potabili

In merito alla **continuità dell'erogazione dell'acqua**, nel 2017 si sono rese necessarie **573 chiusure**, di cui **303 urgenti** (per guasti a condotta o impianto, interruzione energetica, ecc.) e **270 programmate**; **circa l'1% delle chiusure hanno avuto una durata superiore a 24 ore**.

**Tabella n. 24 – NUMERO, TIPOLOGIA E DURATA INTERRUZIONI DELL'EROGAZIONE DELL'ACQUA NELL'ATO 5 – LAZIO MERIDIONALE (2016-2017)**

tipo di intervento	2016	2017
interruzioni urgenti (n.)	355	303
interruzioni programmate (n.)	375	270
<b>interruzioni totali (n.)(* )</b>	<b>730</b>	<b>573</b>
sospensioni con durata > 24h (n.)	2	6

(\* ) 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, nonché su campioni prelevati per controlli straordinari (utenze, richieste Als, ecc.). La frequenza dei controlli e i punti di prelievo 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 2017, su 1.835 campioni, sono state effettuate, complessivamente, **91.157 determinazioni analitiche**. Inoltre, in 398 campioni sono stati analizzati i parametri riguardanti la radioattività (ai sensi del D. Lgs. 28/2016). I dati dei principali parametri di qualità dell'acqua potabile sono disponibili anche online ([www.acea.it](http://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 5,3 su 10**. Resta ancora contenuta la percentuale di intervistati che afferma di bere abitualmente l'acqua del rubinetto, il 18,1%, e alta percentuale di chi dichiara di non berne mai, il 65,3%. Per questi ultimi, le ragioni principalmente addotte sono tre: nel 38,6% dei casi “non mi fido degli aspetti igienici”, nel 32,5% “non mi piace, il suo sapore sa di cloro” e, con la stessa percentuale, “non va bene per la mia salute (troppo calcio, presenza minerali)”.

#### **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 31.12.2017 comprendono **225 impianti di sollevamento fognari**, **127 impianti di depurazione** e **1.775 km di reti dedicate**.

Nel 2017, sulle reti a servizio del sistema di depurazione e fognatura, si sono svolte attività di gestione e manutenzione, sono stati eseguiti **interventi programmati** e **per guasto**, sono stati portati avanti lavori di **sostituzione o realizzazione di collettori**, realizzazione ed **ampliamento della rete fognaria** (si veda tabella n. 25).

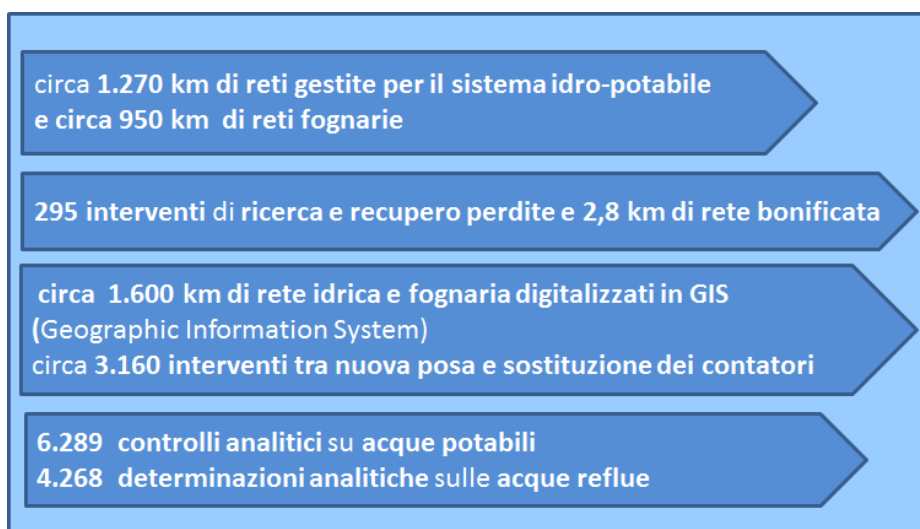


L'attività di **controllo delle acque reflue** è stata effettuata su 1.681 campioni, per un totale di **23.421 determinazioni analitiche**.

**Tabella n. 25 – PRINCIPALI INTERVENTI SULLE RETI FOGNARIE E CONTROLLI SULLE ACQUE REFLUE NELL'ATO 5 – LAZIO MERIDIONALE (Frosinone e comuni gestiti) (2017)**

tipo di intervento	(n.)
interventi per guasto su rete fognaria	<b>937 interventi</b>
interventi programmati su rete fognaria, di cui:	<b>11 interventi programmati</b>
ampliamento rete programmati	<b>5 interventi</b> di ampliamento della rete fognaria, per <b>circa 2,5 km di rete ampliata</b>
bonifica rete programmati	<b>6 interventi</b> di bonifica della rete, per <b>circa 3,0 km di rete bonificata</b>
controllo qualità acque reflue	<b>1.681 campioni</b> prelevati e <b>23.421 determinazioni analitiche eseguite</b> sulle acque reflue

### **Il SII nell'ATO – Calore Irpino**



**Gesesa svolge le attività di gestione, manutenzione, progettazione, realizzazione e ristrutturazione di reti e impianti a Benevento e provincia**, nel territorio dell'ATO – **Calore Irpino**, ed opera nel rispetto di procedure incluse nei **Sistemi di gestione QAS** (Qualità, Ambiente, Sicurezza), **certificati secondo le norme UNI EN ISO e OHSAS** (si veda *L'identità aziendale, I sistemi di gestione*).

Nel corso dell'anno è stata acquisita la gestione del comune di Tocco Caudio, pertanto al **31 dicembre 2017, il servizio idrico integrato** – acquedotto, fognatura e depurazione – è stato curato in **21 comuni**, con un **bacino di popolazione servita pari a circa 132.000 persone**.

Complessivamente, la società ha gestito circa **1.270 km di rete** (tra adduzione e distribuzione)<sup>55</sup>, a servizio del **sistema idrico potabile**, e **circa 950 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.

<sup>55</sup> In dettaglio: circa 119 km di rete di adduzione e 1.151 km di rete di distribuzione di acqua potabile.

In coerenza con l'evoluzione dell'intera infrastruttura tecnologica e delle procedure operative del Gruppo, anche a Gesesa sono state implementate procedure di WFM (Workforce Management), per la gestione degli interventi sul territorio e di "Enterprise Resource Planning", per i principali processi interni. È inoltre in atto la digitalizzazione delle reti idrico potabile e fognaria in GIS (Geographic Information System), anche in vista di integrazioni con altri sistemi informativi.

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 2017, l'analisi degli assetti delle reti idriche e l'attività di **ricerca e recupero perdite** ha comportato **295 interventi e la bonifica di circa 2,8 km** di rete idrica. Viene anche sviluppata la "distrettualizzazione" delle reti idriche, estendendo, progressivamente, la riduzione delle pressioni in tutti i comuni gestiti; in particolare, nell'anno, tale attività ha riguardato 8 comuni.

L'attività di digitalizzazione delle reti in GIS, come accennato, è in corso e al **31.12.2017** si è arrivati a **1.040 km di rete idrica** (119 km di rete di adduzione e **921 km** di rete di distribuzione) e **577 km di rete fognaria** (tra emissari, collettori principali e secondari) digitalizzati. 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 descritti in GIS fino al 3° livello di dettaglio, semplificando e rendendo più efficace l'intervento tecnico.

#### **Il servizio di acquedotto gestito da Gesesa**

La rete viene telecontrollata in un unico punto in ingresso al distretto Santa Colomba del comune di Benevento, dove si misura portata e pressione in ingresso e la pressione nel punto più sfavorito; i siti (fonti di approvvigionamento ed impianti di distribuzione, sollevamenti fognari ed impianti di depurazione), invece, vengono **progressivamente dotati** di tecnologia dedicata ai **sistemi di telecontrollo: al 31.12.2017 gli impianti telecontrollati**, individuati tra quelli di maggior rilievo, **sono 25** e nel 2018 il sistema continuerà ad essere esteso ad altri impianti, con particolare attenzione alla depurazione.

Tra gli interventi intrapresi nel 2017 si segnala la messa in esercizio del pozzo del comune di Frasso Telesino, collegato alla rete cittadina; sono stati inoltre attrezzati il pozzo del comune di Colle Sannita, anch'esso collegato alla rete cittadina, e il pozzo del comune di Solopaca-Lago dei Selci, per il quale sarà realizzato, nel 2018, il collegamento alla Centrale di Santo Stefano.

Si sono svolte nell'anno attività di **installazione di nuovi contatori e sostituzione di contatori non adeguatamente funzionanti** per un totale di oltre 3.100 interventi.

La tabella n. 26 riporta le principali **attività di manutenzione, ordinaria e straordinaria**, inclusi gli interventi di ampliamento e bonifica svolti sulle reti idriche, funzionali all'erogazione del servizio di fornitura di acqua potabile e i **controlli sull'acqua potabile distribuita**.

**Tabella n. 26 – PRINCIPALI INTERVENTI SULLE RETI DI ACQUEDOTTO E CONTROLLI SU ACQUE POTABILI NELL'ATO – CALORE IRPINO (Benevento e comuni gestiti) (2017)**

<b>tipo di intervento</b>	<b>(n.)</b>
interventi per guasto/ricerca perdite su rete acquedotto	<b>3.071 interventi (2.776 per guasto e 295 di ricerca perdite)</b>
interventi programmati su rete	<b>69 interventi</b>

acquedotto	
installazione contatori (tra nuova posa e sostituzioni)	circa <b>3.160 interventi</b> (tra nuova posa e sostituzione)
ampliamento rete idrica	<b>2,6 km</b> di ampliamento rete idrica
bonifica rete idrica	<b>2,8 km</b> di rete bonificata
controllo qualità acque potabili	<b>367</b> campioni prelevati e <b>6.289</b> determinazioni analitiche eseguite su acque potabili.

In merito ai dati di **continuità dell'erogazione dell'acqua**, Gesesa sta implementando il **sistema informativo** atto alla **registrazione delle chiamate entranti** in sala operativa dovute ad interventi di urgenza richiesti dagli utenti. Il completamento è previsto **entro il primo semestre 2018**, pertanto i dati 2017 non sono disponibili.

Durante il periodo estivo sono state effettuate manovre programmate di chiusura e apertura acqua, in alcune frazioni dei comuni serviti per scarsità della risorsa idrica.

### ***Il servizio di depurazione e fognatura gestito da Gesesa***

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 Calore-Irpino** 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 31.12.2017 comprendono **13 impianti di sollevamento fognari, 27 impianti di depurazione e 950 km di reti dedicate**.

La città di Benevento non è servita da impianto di depurazione centralizzato ed è in itinere una progettazione, da parte del Comune di Benevento, per la realizzazione dello stesso e degli emissari di collegamento.

Nel 2017, sulle reti a servizio del sistema di depurazione e fognatura, sono stati eseguiti **156 interventi per guasto e 16 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. 27).

L'attività di **controllo delle acque reflue** è stata effettuata su 211 campioni, per un totale di **4.268 determinazioni analitiche eseguite**.

**Tabella n. 27 – PRINCIPALI INTERVENTI SULLE RETI FOGNARIE E CONTROLLI SULLE ACQUE REFLUE NELL'ATO – CALORE IRPINO (Benevento e comuni gestiti) (2017)**

<b>tipo di intervento</b>	<b>(n.)</b>
interventi per guasto su rete fognaria	<b>156 interventi</b>
interventi programmati su rete fognaria, di cui:	<b>16 interventi programmati</b>
ampliamento rete programmati	<b>0,03 km</b> di ampliamento rete fognaria
bonifica rete programmati	<b>0,25 km di rete bonificata</b>
controllo qualità acque reflue	<b>211 campioni</b> prelevati e <b>4.268 determinazioni analitiche</b> effettuate sulle acque reflue

### ***I livelli di qualità regolamentati dall'ARERA nel settore idrico***

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), sin dal 2015 aveva deliberato (655/15/R/Idr) in materia di **qualità contrattuale per il settore idrico**, definendo i **livelli specifici e generali di qualità**, in vigore, per la maggior parte degli aspetti, dal luglio 2016 (si veda il principio del paragrafo *La qualità erogata*); pertanto, si

rendono disponibili, per la prima volta, i principali **dati di performance annuali** relativi al 2017.

Riguardo **Acea Ato 2**, è opportuno precisare che, nel 2016, la società è stata **tra le poche aziende a livello nazionale** ad aver proposto livelli migliorativi degli standard minimi di qualità contrattuale e **l'Autorità ha accolto l'istanza dell'Ente di governo dell'Ambito** (Conferenza dei sindaci dell'ATO 2 Lazio Centrale) volta al **riconoscimento di premi relativi alla qualità contrattuale** legati all'**individuazione di standard migliorativi più stringenti rispetto a quelli definiti dalla delibera 655/15**<sup>56</sup>.

In particolare, **gli standard migliorativi**, per Acea Ato 2, riguardano **43 indicatori sui 47 stabiliti dalla delibera**, con un valore medio di miglioramento del 46,5% nel 2016 e del 38,3% negli anni successivi. **Il riconoscimento tariffario del premio** interviene l'anno successivo a quello di comunicazione delle performance<sup>57</sup> e **nei limiti in cui siano stati raggiunti e consuntivati i livelli migliorativi proposti**. È stato inoltre stabilito che, per consentire alla Segreteria Tecnica Operativa dell'Ente d'Ambito (STO) il controllo e la verifica delle prestazioni, **Acea Ato 2**, a partire dal 2017, **è tenuta a produrre entro il 20 di gennaio di ogni anno** (in anticipo rispetto al termine del 31 marzo stabilito dalla delibera 655/15) **gli Elenchi con i dati di performance dell'anno precedente**<sup>58</sup>. La Segreteria Tecnica, effettuate le opportune verifiche, procede alla quantificazione del premio di competenza economica dell'anno di riferimento.

Le performance commerciali, come accennato, sono distinte in livelli specifici e generali per i quali l'Autorità nazionale ha definito standard di prestazione espressi in diverse unità di misura. **La tabella che illustra le performance di Acea Ato 2, affianca agli standard previsti dall'ARERA quelli migliorativi proposti dall'azienda**, nonché, ove pertinente, il tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni e, come prescritto, il grado di rispetto dello standard migliorativo. **Le performance 2017 di Acea Ato 2, comunicate alla STO** (si veda tabella n. 28), evidenziano una compliance media pari a circa l'89%, con **ottimi risultati raggiunti nei seguenti macroambiti**: attivazione e disattivazione fornitura, call center, reclami, fatturazione, verifiche metrologiche e di pressione, sportelli, voltore. Gli indicatori relativi al pronto intervento (primo sopralluogo e tempo di risposta alle chiamate di pronto intervento) hanno registrato una performance non ottimale soprattutto a causa dell'aumento considerevole delle chiamate al centralino guasti imputabili all'emergenza gelo del mese di gennaio<sup>59</sup> e all'emergenza idrica che ha caratterizzato l'estate 2017 in diversi comuni del territorio dell'Ambito<sup>60</sup>, compresa la città di Roma. Gli indicatori relativi all'esecuzione dei lavori e degli allacci rappresentano un'area di miglioramento su cui concentrarsi nel breve-medio periodo.

---

<sup>56</sup> Ad eccezione di quelli relativi a processi non presenti nell'organizzazione operativa ovvero con livelli più stringenti nella Carta del Servizio.

<sup>57</sup> Ad esempio, per le performance del 2016, comunicate nel 2017, il riconoscimento del premio si avrà nelle tariffe del 2018.

<sup>58</sup> Con riferimento al 2016, il 20 gennaio 2017 Acea Ato 2 ha trasmesso alla STO i dati sui livelli di qualità contrattuali conseguiti, per ogni indicatore, secondo quanto disciplinato dalla delibera 655/2015, per il riconoscimento della premialità relativa al II° semestre 2016 e, a seguito delle verifiche effettuate, la Segreteria ha riconosciuto ad Acea Ato 2 un premio di circa 23 milioni di euro. Il 20 gennaio 2018, Acea Ato 2 ha trasmesso i dati relativi alle performance 2017 e la Segreteria ha a disposizione 40 giorni per quantificare la premialità 2017.

<sup>59</sup> Nel mese di gennaio 2017 sono pervenuti volumi di chiamate e segnalazioni di guasto sino a 10 volte il volume medio dei giorni più critici degli altri mesi dell'anno.

<sup>60</sup> L'emergenza idrica ha reso necessarie manovre continue sulle reti e sugli impianti finalizzate a gestire il deficit della risorsa idrica anche ricorrendo a turnazioni orarie dell'erogazione.

La Delibera 655/2015 prevede un meccanismo di indennizzi automatici ai clienti nel caso di prestazione fuori standard relativa ad uno degli indicatori specifici. Nel 2016 l'indennizzo unitario è stato pari a 30 euro, mentre dal 2017 in poi il valore unitario varia in funzione del ritardo nell'esecuzione della prestazione (30, 60 e 90 euro a seconda che la prestazione sia eseguita in un tempo meno che doppio dello standard, in un tempo compreso tra il doppio e il triplo dello standard, oppure in un tempo triplo o più che triplo dello standard). Acea Ato2 ha maturato indennizzi automatici verso clienti nel 2017 pari a circa 2,7 milioni di euro, di cui la gran parte è riferita agli indicatori di fatturazione per i quali – nonostante le buone performance - incide in maniera significativa l'elevato numero di prestazioni.

**Le società Acea Ato 5 e Gesesa non hanno proposto standard migliorativi rispetto a quelli imposti dall'Autorità e si attengono ai tempi di consegna dei dati di performance previsti dalla medesima (31 di marzo 2018). In questa sede, pertanto, sarà possibile pubblicare le stime disponibili dei dati di performance.** Non trattandosi di dati definitivamente consuntivati ed ufficialmente comunicati all'ARERA, **tali stime sono da intendersi esclusivamente come indicative dell'andamento delle prestazioni**, rinviandosi al prossimo ciclo di rendicontazione la pubblicazione dei dati 2017 consuntivati. Con tali premesse, le stime delle performance di qualità contrattuale 2017 di Acea Ato 5, così come definite dall'ARERA, presentano un andamento di netto miglioramento rispetto al secondo semestre 2016<sup>61</sup>, ad esempio il "tempo emissione fattura" è passato da una percentuale di compliance del 91% relativa al II semestre 2016 al 99,12% del 2017 o ancora il "tempo di arrivo sul luogo di chiamata del pronto intervento" è passato dal 24% del 2016 al 100% del 2017; inoltre, una migliore organizzazione del lavoro ed un puntuale monitoraggio hanno permesso di ridurre gli indennizzi da erogare all'utenza (si veda tabella n. 29). Anche riguardo Gesesa, le stime delle performance (si veda tabella n. 30) indicano miglioramenti della qualità del servizio rispetto al primo semestre di entrata in vigore della Delibera 655/2015.

Acea Ato 2 e Gesesa, inoltre, come previsto dall'Autorità, comunicano i dati di performance commerciale alle utenze in bolletta una volta l'anno<sup>62</sup>, mentre, al momento solo Acea Ato 2 li rende disponibili anche online ([www.acea.it](http://www.acea.it)). Sempre in ottemperanza agli interventi regolatori già intervenuti sul tema, le società operative in ambito idrico rendono disponibili alla consultazione degli utenti, nel sito web, anche le informazioni sulla qualità dell'acqua potabile distribuita.

**Tabella n. 28 - INDICATORI SOCIALI: LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN AMBITO IDRICO (2017) - ACEA ATO 2 - (parametri ARERA, standard migliorativi Acea Ato 2 e performance di Acea Ato 2 - dati comunicati alla STO)**

QUALITÀ CONTRATTUALE AMBITO IDRICO – ACEA ATO 2				
LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ				
PRESTAZIONI	STANDARD ARERA (*)	STANDARD MIGLIORATIVO ACEA ATO 2	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	grado di rispetto

<sup>61</sup> Si ricorda che le performance di qualità contrattuale per il settore idrico sono entrate in vigore a partire da luglio 2016.

<sup>62</sup> Vigè l'obbligo di comunicazione in bolletta entro il 30 giugno a tutti i clienti finali dei livelli di qualità conseguiti l'anno precedente (art. 78.1 Delibera 655/2015).

			PERFORMANCE ACEA ATO 2	
			2017	
preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg. lav.	15 gg. lav.	9,6	90,6%
preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg. lav.	15 gg. lav.	6,8	100%
esecuzione dell'allaccio idrico con esecuzione di lavoro semplice	15 gg. lav.	10 gg. lav.	10,3	76,0%
esecuzione dell'allaccio fognario con esecuzione di lavoro semplice	20 gg. lav.	15 gg. lav.	/	/
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	3 gg. lav.	11,0	77,5%
riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lav.	3 gg. lav.	2,4	93,9%
riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 gg. lav.	6 gg. lav.	3,4	95,0%
riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg. feriali	1 gg. feriale	1,6	77,5%
disattivazione della fornitura	7 gg. lav.	3 gg. lav.	2,5	93,6%
esecuzione della voltura	5 gg. lav.	3 gg. lav.	0,1	99,8%
preventivi per lavori con sopralluogo	20 gg. lav.	15 gg. lav.	11,2	85,2%
esecuzione di lavori semplici	10 gg. lav.	6 gg. lav.	15,6	46,2%
fascia di puntualità per gli appuntamenti	180 minuti	120 minuti	-	94,9%
intervento per la verifica del misuratore	10 gg. lav.	5 gg. lav.	3,8	87,9%
comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 gg. lav.	6 gg. lav.	1,8	96,1%
comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 gg. lav.	20 gg. lav.	35,3	66,7%
sostituzione del misuratore malfunzionante	10 gg. lav.	5 gg. lav.	0,0	100%
intervento per la verifica del livello di pressione	10 gg. lav.	3 gg. lav.	1,4	97,8%
comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 gg. lav.	5 gg. lav.	1,0	97,8%
emissione della fattura	45 gg.	30 gg.	2,1	98,9%
periodicità di fatturazione (consumi ≤100mc/anno)	2 bollette/anno	3 bollette/anno	4,9 (**)	97,5%
periodicità di fatturazione (100 < consumi ≤ 1000 mc/anno)	3 bollette/anno	4 bollette/anno	5,4 (**)	91,8%
periodicità di fatturazione (1000 < consumi ≤ 3000 mc/anno)	4 bollette/anno	6 bollette/anno	9,0 (**)	92,2%
periodicità di fatturazione (consumi > 3000 mc/anno)	6 bollette/anno	12 bollette/anno	13,2 (**)	82,3%
termine per il pagamento della bolletta	20 gg.	30 gg.	30,7	99,9%
risposta a reclami	30 gg. lav.	20 gg. lav.	11,1	96,8%
risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg. lav.	20 gg. lav.	12,4	97,0%
rettifica di fatturazione	60 gg. lav.	55 gg. lav.	6,2	98,4%
gestione separata - inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 gg. lav.	3 gg. lav.	0,0	100%
gestione separata - inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 gg. lav.	3 gg. lav.	/	/

LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ				
PRESTAZIONI	STANDARD ARERA	STANDARD MIGLIORATIVO ACEA ATO 2	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	grado di rispetto
			<b>2017</b>	
esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.	90% delle prestazioni entro 20 gg. lav.	21,2	76,0%
esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.	90% delle prestazioni entro 25 gg. lav.	14,0	100%
esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.	90% delle prestazioni entro 20 gg. lav.	47,3	41,8%
tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg lav.	90% delle prestazioni entro 5 gg. lav.	3,8	82,2%
preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	95% delle prestazioni entro 24 ore prima dell'inizio della fascia di puntualità concordata	95% delle prestazioni entro 48 ore prima dell'inizio della fascia di puntualità concordata	173,9	87,0%
arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro 180 minuti dalla conversazione telefonica con l'operatore	90% delle prestazioni entro 120 minuti dalla conversazione telefonica con l'operatore	2.105,4	61,5%
risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% delle prestazioni entro 30 gg lav. dal ricevimento della richiesta	95% delle prestazioni entro 20 gg lav. dal ricevimento della richiesta	10,2	97,2%
tempo massimo di attesa agli sportelli	95% delle prestazioni entro 60 minuti	95% delle prestazioni entro 55 minuti	8,1	98,6%
tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	15 minuti	8,1	100%
accessibilità al servizio telefonico (AS)	> 90% per almeno 10 mesi su 12	> 95% per almeno 10 mesi su 12	-	100%
tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	≤ 240 secondi per almeno 10 mesi su 12	≤ 180 secondi per almeno 10 mesi su 12	110	100%
livello del servizio telefonico (LS)	≥ 80% per almeno 10 mesi su 12	≥ 85% per almeno 10 mesi su 12	110	89,7%
risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% delle prestazioni entro i 120 secondi	90% delle prestazioni entro i 110 secondi	120,7	85,1%
gestione separata - comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	90% delle prestazioni entro 10 gg lavorativi dalla data di esecuzione	90% delle prestazioni entro 5 gg lavorativi dalla data di esecuzione	1,6	99,8%

(\*) i tempi previsti dagli standard di riferimento dell'Autorità, anche ove non espressamente indicato in tabella, sono da intendersi, caso per caso, in relazione ad un momento definito, ad esempio: a partire dalla data di ricevimento della richiesta, dalla data di accettazione del preventivo, dalla data di stipula del contratto, ecc. Si veda la delibera (655/15/R/ldr), disponibile nel sito di ARERA.

(\*\*) Il tempo medio per gli indicatori della periodicità della fatturazione è riferito al numero medio di fatture emesse.

Il simbolo “/” è usato quando non vi sono prestazioni nell'anno, mentre “-” indica che il tempo medio non è calcolabile poiché la prestazione è on/off.

**Tabella n. 29 - INDICATORI SOCIALI: PRINCIPALI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN AMBITO IDRICO (2017) - ACEA ATO 5 - (parametri ARERA, e performance di Acea Ato 5 - dati stimati, in fase di validazione - rendicontazione all'ARERA prevista per il 31/03/2018)**

<b>QUALITÀ CONTRATTUALE AMBITO IDRICO – ACEA ATO 5</b>			
<b>LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ</b>			
<b>PRESTAZIONI</b>	<b>STANDARD ARERA (*)</b>	<b>tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni</b>	<b>grado di rispetto</b>
		<b>PERFORMANCE ACEA ATO 5</b>	
		<b>2017</b>	
preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg. lav.	4	95%
preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg. lav.	4	91%
esecuzione dell'allaccio idrico con esecuzione di lavoro semplice	15 gg. lav.	12	88%
esecuzione dell'allaccio fognario con esecuzione di lavoro semplice	20 gg. lav.	12	100%
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	9	67%
riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lav.	3	95%
riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore (**)	10 gg. lav.	n.a.	n.a.
riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità (**)	2 gg. feriali	n.a.	n.a.
disattivazione della fornitura	7 gg. lav.	5	90%
esecuzione della voltura	5 gg. lav.	1	99%
preventivi per lavori con sopralluogo	20 gg. lav.	5	95%
esecuzione di lavori semplici	10 gg. lav.	9	83%
fascia di puntualità per gli appuntamenti	180 minuti	-	76%
intervento per la verifica del misuratore	10 gg. lav.	7	96%
comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 gg. lav.	8	91%
comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 gg. lav.	/	/
sostituzione del misuratore malfunzionante	10 gg. lav.	1	100%
intervento per la verifica del livello di pressione	10 gg. lav.	7	96%
comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 gg. lav.	5	79%
emissione della fattura	45 gg. lav	6	99,12%
periodicità di fatturazione (consumi ≤100mc/anno)	2 bollette/anno	n.d.	45%
periodicità di fatturazione (100 < consumi ≤ 1000 mc/anno)	3 bollette/anno	n.d.	96%
periodicità di fatturazione (1000 < consumi ≤ 3000 mc/anno)	4 bollette/anno	n.d.	98%
periodicità di fatturazione (consumi > 3000 mc/anno)	6 bollette/anno	n.d.	75%
termine per il pagamento della bolletta	20 gg. solari	45	10%
risposta a reclami	30 gg. lav.	8	96%
risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg. lav.	14	89%
rettifica di fatturazione	60 gg. lav	8	99%



gestione separata - inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 gg. lav.	/	/
gestione separata - inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 gg. lav.	/	/
LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ			
PRESTAZIONI	STANDARD ARERA	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	grado di rispetto
<b>PERFORMANCE ACEA ATO 5</b>			
<b>2017</b>			
esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.	10	93%
esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.	14	100%
esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.	11	98%
tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg lav.	4	97%
preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	95% delle prestazioni entro 24 ore prima dell'inizio della fascia di puntualità concordata	n.d.	100%
arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro 180 minuti dalla conversazione telefonica con l'operatore	55	100%
risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% delle prestazioni entro 30 gg lav. dal ricevimento della richiesta	16	87%
tempo massimo di attesa agli sportelli	95% delle prestazioni entro 60 minuti	33	97%
tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	n.d.	n.d.
accessibilità al servizio telefonico (AS)	> 90% per almeno 10 mesi su 12	n.d.	98%
tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	≤ 240 secondi per almeno 10 mesi su 12	68	98%
livello del servizio telefonico (LS)	≥ 80% per almeno 10 mesi su 12	n.d.	88%
risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% delle prestazioni entro i 120 secondi	n.d.	22%
gestione separata - comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	90% delle prestazioni entro 10 gg lavorativi dalla data di esecuzione	/	/

(\*) i tempi previsti dagli standard di riferimento dell'Autorità, anche ove non espressamente indicato in tabella, sono da intendersi, caso per caso, in relazione ad un momento definito, ad esempio: a partire dalla

data di ricevimento della richiesta, dalla data di accettazione del preventivo, dalla data di stipula del contratto, ecc. Si veda la delibera (655/15/R/Idr), disponibile nel sito di ARERA.

Il simbolo "/" è usato quando non vi sono prestazioni nell'anno, mentre "-" indica che il tempo medio non è calcolabile poiché la prestazione è on/off.

(\*\*) In questi due casi lo standard non è applicabile, poiché la società non prevede "riattivazione" bensì la rescissione e l'effettuazione di un nuovo contratto.

**Tabella n. 30 - INDICATORI SOCIALI: PRINCIPALI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN AMBITO IDRICO (2017) – GESESA - (parametri ARERA, e performance di Gesesa - dati stimati, in fase di validazione - rendicontazione all'ARERA prevista per il 31/03/2018)**

<b>QUALITÀ CONTRATTUALE AMBITO IDRICO - GESESA</b>			
<b>LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ</b>			
<b>PRESTAZIONI</b>	<b>STANDARD ARERA (*)</b>	<b>tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni</b>	<b>grado di rispetto</b>
		<b>PERFORMANCE GESESA</b>	
		<b>2017</b>	
preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg. lav.	20,0	86,4%
preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg. lav.	/	/
esecuzione dell'allaccio idrico con esecuzione di lavoro semplice	15 gg. lav.	15,0	100%
esecuzione dell'allaccio fognario con esecuzione di lavoro semplice	20 gg. lav.	/	/
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	5,0	100%
riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lav.	5,0	98,7%
riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 gg. lav.	/	/
riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg. feriali	/	/
disattivazione della fornitura	7 gg. lav.	7,0	96,3%
esecuzione della voltura	5 gg. lav.	5,0	99,7%
preventivi per lavori con sopralluogo	20 gg. lav.	3,2	100%
esecuzione di lavori semplici	10 gg. lav.	10,0	100%
fascia di puntualità per gli appuntamenti	180 minuti	96	81,6%
intervento per la verifica del misuratore	10 gg. lav.	10,0	100%
comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 gg. lav.	10,0	100%
comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 gg. lav.	10,0	100%
sostituzione del misuratore malfunzionante	10 gg. lav.	/	/
intervento per la verifica del livello di pressione	10 gg. lav.	10,0	100%
comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 gg. lav.	10,0	100%
emissione della fattura	45 gg. lav	10,0	97,1%
periodicità di fatturazione (consumi ≤100mc/anno)	2 bollette/anno	-	96%
periodicità di fatturazione (100 < consumi ≤ 1000 mc/anno)	3 bollette/anno	-	98,5%

periodicità di fatturazione (1000 < consumi ≤ 3000 mc/anno)	4 bollette/anno	-	85%
periodicità di fatturazione (consumi > 3000 mc/anno)	6 bollette/anno	-	81,4%
termine per il pagamento della bolletta	20 gg. solari	30,4	100%
risposta a reclami	30 gg. lav.	30,0	96,6%
risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg. lav.	30,0	89,4%
rettifica di fatturazione	60 gg. lav.	60,0	100%
gestione separata - inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 gg. lav.	/	/
gestione separata - inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 gg. lav.	/	/
<b>LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ</b>			
<b>PRESTAZIONI</b>	<b>STANDARD ARERA</b>	<b>tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni</b>	<b>grado di rispetto</b>
<b>PERFORMANCE GESESA</b>			
<b>2017</b>			
esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.	/	/
esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.	/	/
esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.	8,7	100%
tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg lav.	1,9	97,9%
preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	95% delle prestazioni entro 24 ore prima dell'inizio della fascia di puntualità concordata	72,7	66,7%
arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro 180 minuti dalla conversazione telefonica con l'operatore	180	66,7%
risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% delle prestazioni entro 30 gg lav. dal ricevimento della richiesta	20,5	88,2%
tempo massimo di attesa agli sportelli	95% delle prestazioni entro 60 minuti	60	95%
tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	20	95%
accessibilità al servizio telefonico (AS)	> 90% per almeno 10 mesi su 12	-	100%
tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	≤ 240 secondi per almeno 10 mesi su 12	81	95%
livello del servizio telefonico (LS)	≥ 80% per almeno 10 mesi su 12	-	95%

risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% delle prestazioni entro i 120 secondi	-	88%
gestione separata - comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	90% delle prestazioni entro 10 gg lavorativi dalla data di esecuzione	/	/

(\*) i tempi previsti dagli standard di riferimento dell'Autorità, anche ove non espressamente indicato in tabella, sono da intendersi, caso per caso, in relazione ad un momento definito, ad esempio: a partire dalla data di ricevimento della richiesta, dalla data di accettazione del preventivo, dalla data di stipula del contratto, ecc. Si veda la delibera (655/15/R/ldr), disponibile nel sito di ARERA.

Il simbolo "/" è usato quando non vi sono prestazioni nell'anno, mentre "-" indica che il tempo medio non è calcolabile poiché la prestazione è on/off.

## 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 sceglie direttamente l'operatore di mercato da cui ricevere il rapporto di fornitura, il "**servizio di maggior tutela**", dove il cliente riceve il servizio **alle condizioni contrattuali e tariffarie<sup>63</sup> stabilite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente** – 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**: materia **energia**, composta di una quota fissa e una quota energia, con prezzo differenziato per fasce orarie, **trasporto e gestione contatore**, composta di una quota fissa, una quota potenza e una quota energia che si riferiscono alle attività per la consegna ai clienti finali dell'energia, **oneri di sistema**, che coprono costi per attività d'interesse generale del sistema elettrico e vengono sostenuti da tutti i clienti finali del servizio, e le **imposte**.

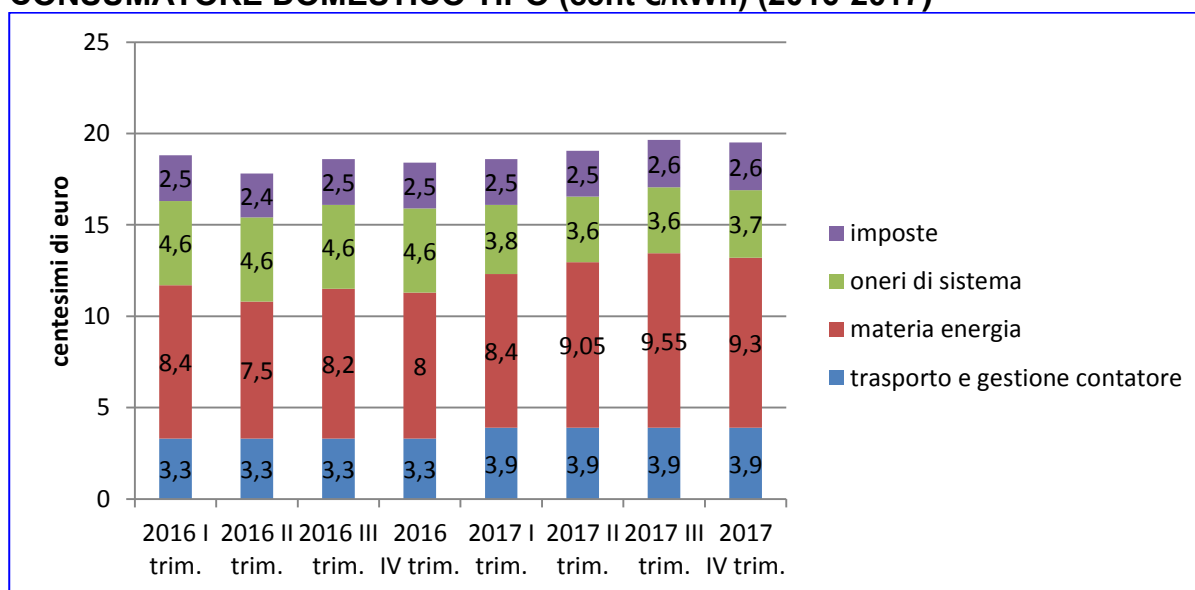
Il servizio di **maggior tutela** è ad oggi il segmento più popolato dalla clientela italiana (domestica e non domestica), con un tasso di adesione del 62,6% (65,4% nell'anno precedente), sebbene registri costanti decrementi a favore del mercato libero. Osservando, invece, i volumi di energia venduti, il rapporto si inverte e i clienti del **mercato libero** consumano il 77,3% dell'energia complessivamente venduta al mercato finale (76,3% nell'anno precedente)<sup>64</sup>.

Per un **consumo "standard"** sul mercato tutelato – pari a **2.700 kWh/anno**, con potenza 3 kW – **la spesa annua complessiva per l'elettricità, nel 2017, è stata di circa 518,4 euro** (19,2 cent€/kWh), in crescita rispetto all'anno precedente (18,4 cent€/kWh pari a circa 497 euro). Il prezzo finale risente dell'aumento della componente energia e della spesa per trasporto e gestione contatore; è da osservare, inoltre, una sostanziale diminuzione dei costi relativi agli oneri di sistema.

<sup>63</sup> Le tariffe vengono determinate da ARERA 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.

<sup>64</sup> In base al numero dei punti di prelievo serviti e dei volumi venduti nel 2016 (ARERA *Relazione annuale 2017*).

**Grafico n. 22 – ANDAMENTO DEL PREZZO DELL'ENERGIA ELETTRICA PER UN CONSUMATORE DOMESTICO TIPO (cent €/kWh) (2016-2017)**



Fonte: sito web ARERA – dati statistici.

### **La tariffa per il servizio idrico**

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ha disciplinato con la **delibera 664/2015**, per il periodo 2016-2019, il quadro di regole per un sistema tariffario equo, certo e trasparente nel comparto idrico.

Tale metodo, basato su **schemi regolatori**, garantisce una gestione efficiente e in equilibrio economico-finanziario, capace di incentivare gli investimenti ed il miglioramento dei servizi, alla luce dei principi **full cost recovery** (copertura integrale dei costi industriali e ambientali del servizio) e "chi inquina paga".

Per quanto riguarda le specifiche situazioni si segnala che già nel 2016, con successive delibere, l'Autorità **ha approvato gli specifici schemi regolatori per Acea Ato 2**, mentre per **Acea Ato 5 e Gesesa si è ancora in attesa** di approvazione da parte di ARERA.

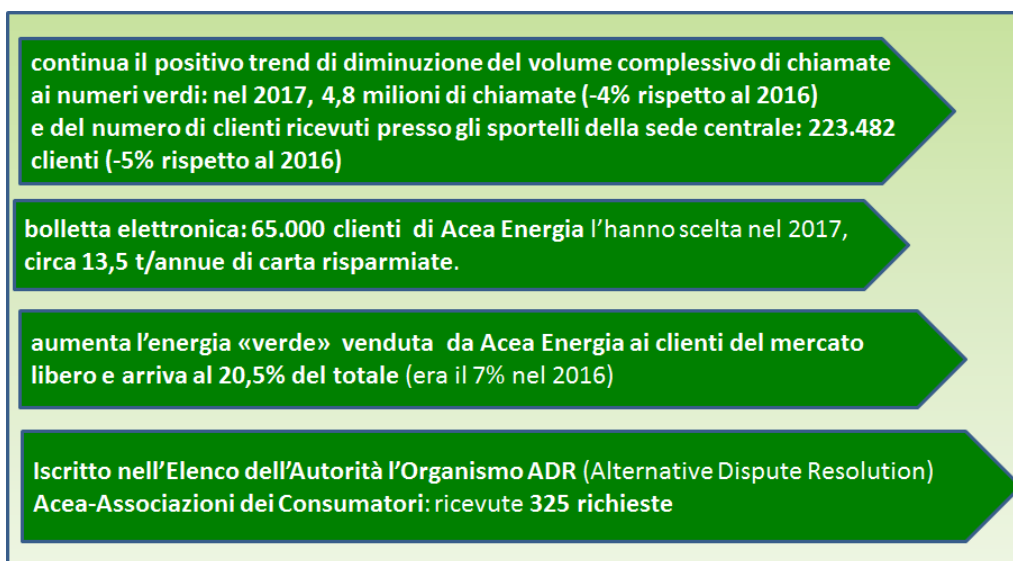
Per **Gesesa**, infatti, il relativo Ente di Gestione d'Ambito (EGA) - organismo composto da tutti i Comuni che ricadono nell'Ambito Territoriale Ottimale di riferimento, con compiti decisionali e di programmazione, tra cui la predisposizione tariffaria – ha approvato lo schema regolatorio per il periodo di riferimento a marzo 2017. La situazione di **Acea Ato 5** risente, invece, dei contenziosi in essere con la Conferenza dei Sindaci, sia relativi ai mancati riconoscimenti economici per la società sia all'istanza di rescissione della convenzione di gestione promossa dalla Conferenza dei Sindaci. Avverso quest'ultimo provvedimento, il TAR di Latina ha riconosciuto ragione ad Acea Ato 5, con sentenza di dicembre 2017, mentre l'udienza per l'altra vertenza è prevista per marzo 2018.

Un provvedimento di ARERA da segnalare è la **delibera 918/2017**, che disciplina i **criteri di aggiornamento per il biennio 2018-2019** per le componenti di costo ammesse a riconoscimento tariffario, in particolare prevedendo l'introduzione di una componente ( $Opex_{QT}$ ) da riconoscere, dietro istanza motivata, al **miglioramento incrementale di taluni standard di qualità tecnica di servizio** – regolata dalla delibera 917/2017 - e quantificando la componente UI3 – prevista dalla **delibera 897/2017** – con un meccanismo su scala nazionale per la **perequazione dei costi relativi all'erogazione del bonus sociale idrico**.

**Tabella n. 31 – TARIFFE IDRICHE MEDIE APPLICATE (2017)**

<i>società</i>	<b>€/mc</b>
<i>Lazio/Campania</i>	
Acea Ato 2 SpA	1,49
Acea Ato 5 SpA	2,14
Gesesa SpA	1,18

### **Customer care**



### **La politica di customer care**

La **centralità del cliente** è uno degli **obiettivi strategici e di sostenibilità di Gruppo**. In particolare, Acea intende ottenere il **miglioramento della customer journey**, ovvero dell'esperienza che il cliente vive quando entra in contatto con le società del Gruppo e con il Brand Acea. Le **società operative** perseguono questo obiettivo nella **relazione con il cliente**, mentre, nella Holding, **l'Unità CEO Office**, che da ottobre 2017 si occupa, tra l'altro, del Customer Care di Gruppo, promuove **una gestione del cliente il più possibile omogenea e integrata**, nel rispetto delle normative di settore e delle specificità territoriali, concentrandosi sulle attività di misurazione della customer experience.

Nella politica aziendale di centralità del cliente si inserisce, da molti anni, anche **l'ascolto delle istanze sollevate dalle Associazioni dei consumatori**, che Acea presidia tramite un'Unità dedicata, entro la **Direzione Relazioni Esterne e Affari Istituzionali** della Capogruppo, e **di concerto con le società operative**. Nel 2017 è proseguita l'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.

Nel corso dell'anno sono stati organizzati alcuni incontri con le principali Associazioni **sulle problematiche relative alla risorsa idrica**, al fine di promuovere una comunicazione puntuale sulla tematica e sulle misure messe in campo da Acea per affrontare e risolvere nel medio e nel lungo tempo le criticità.

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. Con l'obiettivo di **estendere il sistema di tutele dei clienti** è stato siglato, a novembre 2016, 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**, a seguito del quale è stato costituito l'**Organismo ADR** (si veda box dedicato). Dal febbraio 2017, l'Organismo è iscritto con delibera all'elenco tenuto dall'Autorità e pertanto i clienti delle società firmatarie del Protocollo possono accedere alla risoluzione extragiudiziale delle controversie attraverso procedura ADR. Tra il 1° marzo e il 31 dicembre 2017 sono pervenute all'Organismo, complessivamente, **325 richieste di procedure ADR**: di queste, secondo quanto previsto dalla normativa e dal Regolamento, ne sono state giudicate procedibili 227 e 98 non procedibili. Per il settore idrico sono pervenute **181 richieste** (134 procedibili, 47 non procedibili); per il settore energia sono pervenute **144 richieste** (93 procedibili, 51 non procedibili).

### **Box – L'Organismo ADR**

L'Organismo ADR Acea SpA-Associazioni dei consumatori è **stato iscritto nell'Elenco ADR** dell'Autorità (Delibera 78/2017/E/com) **nel febbraio 2017**. Per "Organismo ADR" s'intende qualsiasi Organismo (pubblico o privato), istituito su base permanente, che offre la risoluzione di una controversia attraverso una procedura ADR (Alternative Dispute Resolution) ed è iscritto nell'apposito Elenco.

È composto da un Organo paritetico di garanzia, una Commissione di Conciliazione e una Segreteria di Conciliazione:

- l'Organo paritetico di garanzia, che resta in carica per due anni, ha compiti di vigilanza a garanzia della trasparenza e dell'imparzialità del processo; è formato da tre membri designati da Acea e tre membri designati dalle Associazioni;
- 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 è volontario e gratuito per tutti i clienti.** Dal 1° gennaio 2017, per i settori interessati, quale la vendita di energia, il tentativo di conciliazione è condizione di procedibilità dell'azione in sede giudiziale. Per il settore idrico lo sarà dal 1° gennaio 2019. Per avviare la procedura di conciliazione è necessario che il consumatore presenti un reclamo all'azienda fornitrice del servizio; se il gestore non fornisce risposta entro il termine di 50 giorni, o se il cliente ritiene insoddisfacente la risposta ricevuta, può attivare la procedura che dovrà comunque concludersi entro 90 giorni dal ricevimento della domanda.

Nel marzo 2017, **Acea Ato 5** ha attivato, su richiesta dell'Otuc - un Organismo di Tutela dei diritti degli Utenti e dei Consumatori del Servizio Idrico Integrato - e con il benestare della Segreteria Tecnico Operativa dell'ATO 5, un **numero telefonico dedicato alle 14 Associazioni dei Consumatori iscritte all'Otuc** (in servizio il venerdì dalle 10 alle 13 del mattino) e ha inoltre messo a disposizione delle Associazioni uno **sportello fisico** per la gestione delle pratiche commerciali, tutti i venerdì dalle 15 alle 17, presso la sede di Viale Roma a Frosinone, previo appuntamento. Ha quindi istituito lo Sportello del consumatore, un canale preferenziale per le Associazioni, con l'obiettivo di risolvere le pratiche più complesse.

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

### **Box – Il contenzioso con i clienti 2017**

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

Le controversie insorte al 31.12.2017 sono **383**, di cui 64 già definite nel corso dell'anno. Si registra, pertanto, in continuità con il precedente anno, una **diminuzione del contenzioso clienti** (erano n. 455 le controversie attivate nel 2016). Il contenzioso con i clienti continua, infine, ad essere quello di più rapida soluzione e di rilievo economico singolo minore.

Acea Energia, **in tutela dei clienti del mercato libero**, ha provveduto anche nel 2017 ad attuare **procedure volte a prevenire e contrastare il fenomeno dei c.d. “contratti non richiesti”**. Si segnala, sul tema, che da maggio 2017 è in vigore la delibera 228/17 dell'ARERA, che prevede una più chiara classificazione, distinguendo tra “attivazioni/contratti contestati” (il cliente che lamenta una irregolarità nella conclusione del contratto può accedere ad una procedura di ripristino con la corresponsione di prezzi stabiliti dalla ARERA) e “forniture non richieste”, ex art. 66 quinquies del Codice del consumo, per il quale il cliente non è tenuto a nessun pagamento per tutto il tempo in cui è stato attivo con il fornitore non richiesto. A tal fine:

- i clienti che hanno **sottoscritto una proposta di contratto (PDC)** sul mercato libero tramite reti di **vendita porta a porta** sono stati contattati, successivamente alla firma, telefonicamente (**Confirmation Call**), per **verificare che il contenuto del contratto sottoscritto fosse stato esposto in modo chiaro e che il comportamento dell'incaricato fosse stato corretto**; gli stessi clienti, se hanno fornito in fase di perfezionamento del contratto un indirizzo email e/o un numero di cellulare, hanno ricevuto una comunicazione di avvio pratiche per la fornitura con lo scopo di ricordare al cliente di **aver sottoscritto un contratto**, limitando sia il rischio di eventuali incomprensioni sia il rischio che il cliente eserciti tardivamente il diritto di recesso. Acea Energia, inoltre, ha introdotto, **da agosto 2017, controlli formali**, di completezza e di assenza di alterazioni, **dei contratti cartacei prodotti dagli agenti di vendita**. In caso di esito negativo dei controlli effettuati, i sistemi informativi impediscono la prosecuzione del processo di attivazione della nuova offerta;
- i clienti che hanno aderito ad una **proposta di contratto (PDC)** sul mercato libero tramite reti di **vendita via telefono** (teleselling) hanno ricevuto, prima del perfezionamento del contratto, **tutte le informazioni precontrattuali e contrattuali su una piattaforma Acea di supporto durevole**. I clienti, in seguito, tramite una telefonata di conferma (**Confirmation Call**), hanno dovuto **confermare** di voler diventare clienti AceaEnergia e concludere il contratto, dopo avere esaminato e compreso le condizioni contrattuali dell'offerta, oppure hanno confermato autonomamente la volontà di aderire attraverso l'interazione con una pagina web implementata sulla piattaforma del supporto durevole. Tale piattaforma consente anche la **messa a disposizione delle registrazioni vocali**. Acea Energia ha effettuato il **riascolto di tutte le registrazioni telefoniche prodotte dagli agenti di vendita**. In caso di esito negativo dei controlli effettuati, i sistemi informativi impediscono la prosecuzione del processo di attivazione della nuova offerta.



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, analizzando**, nel corso del 2017, **1.292 proposte di contratto, oggetto di reclamo** (per le due fattispecie: "attivazioni/contratti contestati" o "forniture non richieste"). Ha **segnalato alle Agenzie 66 contratti** ritenuti casi di "pratiche commerciali scorrette" ed ha **erogato sanzioni pecuniarie** per complessivi 30.000 euro. Acea Energia ha continuato a svolgere un programma di **formazione obbligatoria degli incaricati di vendita** (si veda il capitolo *Fornitori*). Infine, sin dal 2015, Acea Energia ha inserito nei contratti con i propri agenti di vendita **meccanismi di bonus/malus legati alla qualità delle acquisizioni**.

L'azione commerciale di **Acea Energia sul mercato libero** è volta a **soddisfare le esigenze dei clienti**: dalle famiglie ai grandi clienti industriali, **diversificando le offerte** (si veda il box dedicato). Nel 2017 si registra il **rilevante aumento di energia "verde" venduta** ai clienti del mercato libero.

#### **Box – Le proposte commerciali 2017 di Acea Energia sul mercato libero**

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 l'individuazione di offerte dedicate e differenziate sia per il target di mercato che quello di 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 a cui sono stati legati dei vantaggi economici (bonus); 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'attivazione della bolletta web e al bonus per chi sceglie la modalità di pagamento con domiciliazione. 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 venduta nel 2017 si attesta sui 790.000 MWh**, con un notevole incremento rispetto al dato 2016 (360.000 MWh). **L'incidenza di tale voce sul totale energia venduta ai clienti del mercato libero da Acea Energia (3.852 GWh, si veda anche il Bilancio ambientale) è arrivata al 20,5%** (era del 7% nel 2016).

Nell'anno, si sono aggiunti **prodotti dedicati al solo canale web** di durata limitata (offerte flash) e legati a specifici eventi come **Acea Speciale Summer** (promozione estiva) oppure **Acea Speciale Black Friday**. Dalla partnership con ING DIRECT è nato il prodotto **Acea Esclusiva per ING** dedicato ai Clienti ING DIRECT che attivano un contratto di fornitura energetica con Acea Energia. La partnership coinvolge anche i già clienti di Acea Energia che domiciliano le fatture energetiche su un Conto Corrente Arancio. Sono previsti bonus economici sia per i nuovi clienti di Acea Energia sul mercato libero sia per coloro che lo sono già.

Il **programma fedeltà "Acea con Te"** dedicato ai clienti domestici, per luce e gas, sul mercato libero, ha registrato una crescita nelle partecipazioni e nell'interesse dei clienti. Sono state proposte nuove iniziative e concorsi per premiare i clienti alla luce di comportamenti virtuosi **con focus sull'utilizzo dei servizi on line** (bolletta elettronica, domiciliazione, pagamento con carta di credito, ecc.). In particolare, il concorso **Emozioni da Prima Fila**, che mette in palio ingressi a eventi ed esperienze esclusive, è proseguito nel 2017 ed ha riscontrato un notevole interesse e partecipazione, creando un ingaggio mensile e un conseguente passaparola.

### **Canali di contatto e performance**

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 riferimento<sup>65</sup> (si veda anche capitolo *Istituzioni e impresa*).

Nel 2017 Acea ha portato avanti le azioni volte a **potenziare le prestazioni dei canali a distanza** con una spinta verso la digitalizzazione delle richieste del cliente e verso la fine dell'anno è stata introdotta la **chat on line** di assistenza in **MyAcea**. Oggi, il cliente può richiedere **on line la maggior parte delle operazioni** relative alla propria utenza, e, per il servizio elettrico di **maggior tutela**, è stata **introdotta la nuova procedura di accettazione digitale delle pratiche commerciali**: i clienti possono scaricare e accettare in tempo reale e con pochi semplici "click" tutta la documentazione contrattuale, superando la necessità reinviare per posta tradizionale il plico sottoscritto. Questa modalità operativa, votata a semplificare e rendere agile il rapporto con l'Azienda, sarà estesa nel corso del 2018 anche ai clienti del mercato libero. Ciò ha comportato un **miglioramento complessivo dell'attività di call center**. Un impegno rilevante è stato speso anche per diffondere l'utilizzo della **bolletta elettronica** con risultati soddisfacenti (si veda più avanti).

**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 commerciale<sup>66</sup>. 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.

Acea8cento ha prestato pieno supporto nel processo, in atto, di rivisitazione e semplificazione dei canali di contatto. In particolare, nel 2017, ha contribuito:

- alla fase di **entrata a regime del sistema TwinsOnSAP** per la gestione dei clienti in "maggior tutela" di Acea Energia;
- all'avvio, sul medesimo sistema, del servizio di gestione illuminazione perpetua svolto da Areti (il go-live dei nuovi processi è stato a giugno 2017);
- al **consolidamento del canale web in modalità self-care**;
- alla riapertura del **canale social** (Facebook) per Acea Energia, garantendo la moderazione e la gestione della messaggistica privata;
- **alla realizzazione**, con l'utilizzo del software SnapEngage Live Chat, **della chat di assistenza in MyAcea**, curandone direttamente la gestione.

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 2017 è proseguita l'attività volta a correlare statisticamente i risultati delle indagini di qualità percepita con le grandezze di qualità erogata, compresi i dati che emergono dalle mystery.

Nel 2017, i **numeri verdi Acea hanno ricevuto circa 4,8 milioni di chiamate, oltre il 4% in meno rispetto al 2016**, confermando il trend di positiva **riduzione già** registrato l'anno precedente. Il **livello di servizio complessivo**, rappresentato dalle risposte sul totale chiamate pervenute, **è stato del 90%** in miglioramento di 3 punti rispetto al 2016.

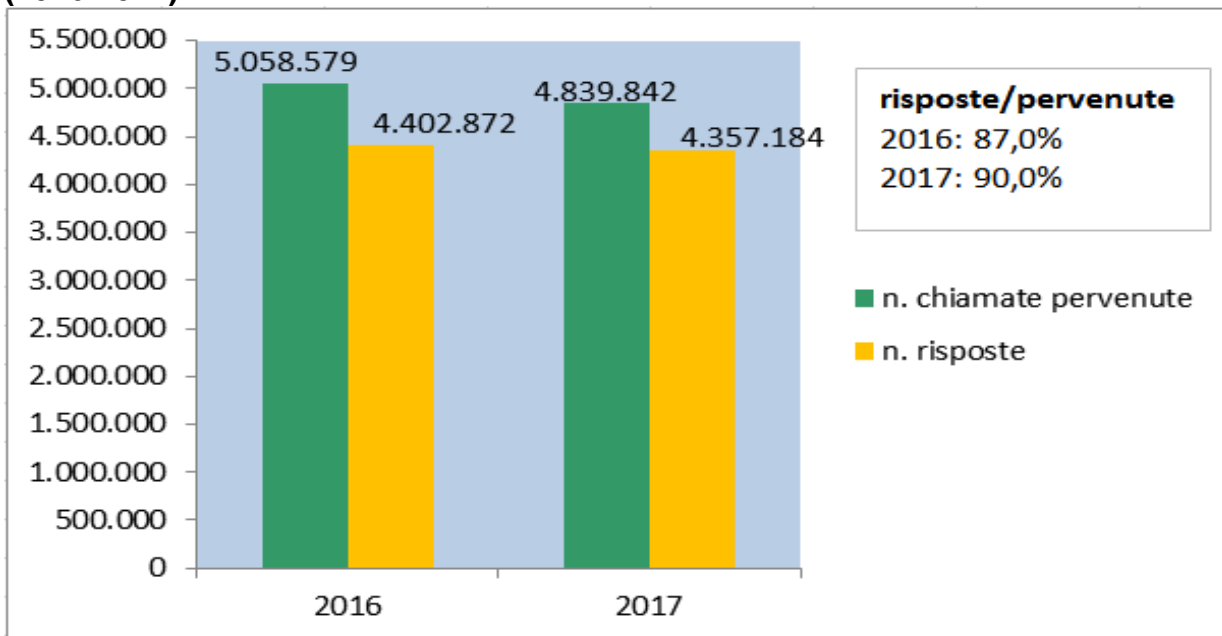
---

<sup>65</sup> D. Lgs. n. 196/2003 ss.mm.

<sup>66</sup> Oltre ai canali commerciali, Acea8cento gestisce i numeri di segnalazione guasti per il servizio idrico svolto da Acea Ato 5 e per l'illuminazione cimiteriale curata da Areti.

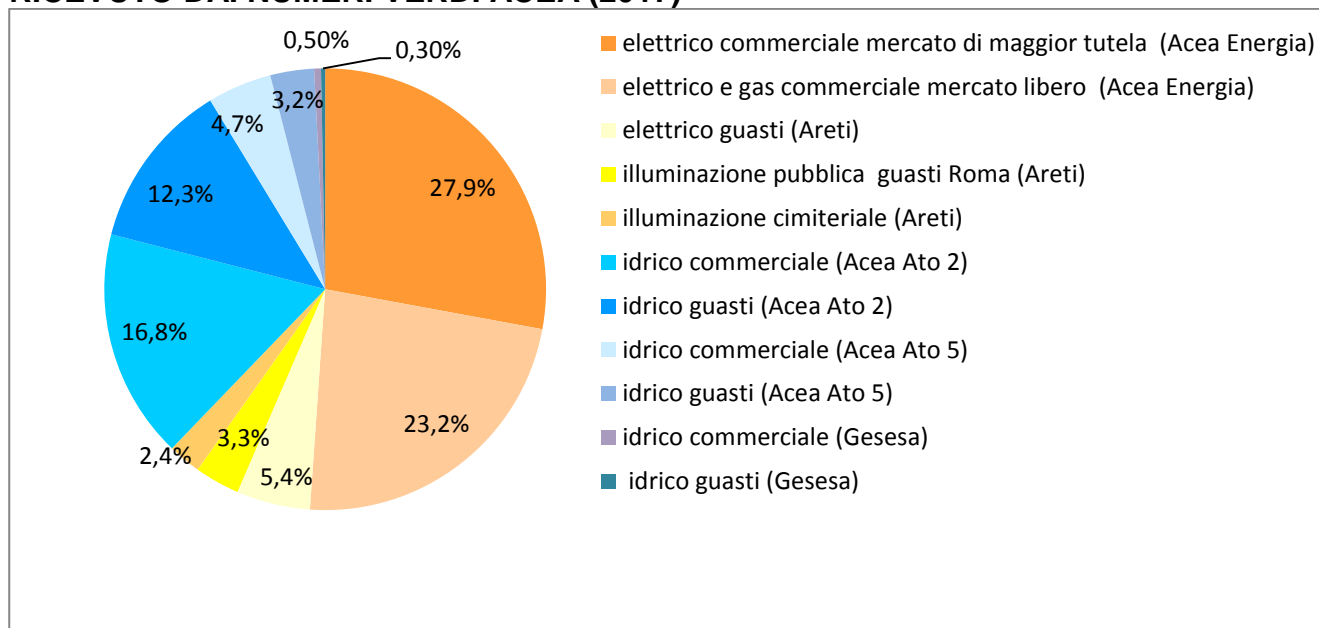
La **diminuzione del numero di chiamate** si è registrata, in particolare, nel **settore energia** (commerciale) – nel 2016 aveva un’incidenza del 64% sul totale chiamate, quest’anno del 50% - dove il miglioramento dei processi, determinato sulla maggior tutela dall’introduzione del nuovo sistema informatico, ha ridotto ulteriormente l’esigenza di contatto rispetto al passato. **È aumentato, invece, l’impatto dei numeri verdi idrici** di Acea Ato 2, di Acea Ato 5 e di Gesesa, soprattutto in relazione ai fenomeni climatici estremi – gelo, in gennaio, ed eccezionale siccità e carenza idrica estiva - che hanno caratterizzato l’anno. Per le stesse ragioni si sono incrementati **anche i contatti per segnalazione di guasti elettrici** (Areti) (si vedano i grafici nn. 23 e 24 e la tabella n. 32, in fondo al paragrafo).

**Grafico n. 23 – TRAFFICO TELEFONICO COMPLESSIVO DEI NUMERI VERDI ACEA (2016-2017)**



**NB:** è stata inclusa anche la società Gesesa nei dati del biennio.

## Grafico n. 24 – DISTRIBUZIONE PERCENTUALE DEL TRAFFICO TELEFONICO RICEVUTO DAI NUMERI VERDI ACEA (2017)



L'indagine demoscopica realizzata dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), nel secondo semestre 2016<sup>67</sup> ha rilevato, per i numeri verdi di Acea Energia, l'aumento dell'ICS - Indice di Customer Satisfaction - complessivo (scala 0-100) – salito da 84,1 su 100 del primo ciclo 2016 a **85,9 su 100**. L'effetto migliorativo è dovuto principalmente all'andamento positivo del grado di soddisfazione relativo al fattore "cortesia operatore".

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 ulteriore netto **miglioramento** delle prestazioni per il **numero verde guasti idrici di Acea Ato 2**, nonostante l'aumento dei volumi in ingresso dovuti all'emergenza gelo di gennaio e all'eccezionale carenza idrica estiva; migliora sensibilmente anche il livello di servizio del numero verde commerciale di **Acea Ato 5** e del **servizio illuminazione cimiteriale** dove il nuovo sistema è andato a regime solo nel secondo semestre. I principali indicatori di performance dell'ultimo biennio sono presentati nella tabella n. 32, in fondo al paragrafo.

Dagli inizi dell'anno è entrato in pieno regime l'unico sito internet, a superamento dei siti delle singole società fornitrici dei servizi idrici e di vendita dell'energia, ed in particolare la **nuova area di self-care "MyAcea"**, disponibile anche in forma di **App** per dispositivi mobili (si veda, più avanti, anche il paragrafo *Comunicazione*). Da **un unico account**, entro l'area riservata MyAcea, il cliente può **gestire 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 il disbrigo delle pratiche continua ad essere assicurato dalle società titolari dei diversi servizi.

I dati rilevati nell'anno continuano a testimoniare **le nuove abitudini e l'interesse crescente dei clienti verso l'uso del canale online**: oltre il **48% delle visualizzazioni di**

<sup>67</sup> Al momento della pubblicazione del presente documento l'Autorità non ha ancora diffuso gli esiti dell'indagine sul primo semestre 2017.

**pagina** di tutto il portale acea.it (36,7 milioni di visualizzazioni di pagina) sono state **verso l'area self care**. Durante l'anno **l'App MyAcea** è stata **installata da circa 100 mila utenti**. Per **Acea Energia** oltre 483.600 contratti vengono gestiti dai clienti on line.

Anche il sito di **Gesesa** è rientrato, da **maggio 2017**, **nel sito unico del Gruppo Acea**, e, per ragioni di notorietà del brand sul territorio di riferimento (Benevento e provincia), l'area clienti dedicata è stata denominata **MyGesesa**, anch'essa disponibile come App per smartphone. Gesesa ha svolto, nell'anno, la campagna informativa **Gesesa sempre più vicina a te**, per promuovere la conoscenza e l'utilizzo del call center, tramite affissioni pubbliche, canali social e stampa on line, e una campagna MyGesesa, sia attraverso i social sia nel corso di eventi collegati al territorio con stand informativi, per spingere i clienti a privilegiare l'uso dei canali web e smartphone nelle relazioni commerciali con l'azienda.

**Acea Ato 2**, nell'anno, ha arricchito **il sito web con la mappa dei guasti aggiornata in tempo reale**. In particolare, sono state pubblicate, in mappa, le interruzioni del servizio idrico dovute ad interventi tecnici programmati o urgenti, corredate anche di dettagli circa i tempi di ripristino del servizio. Ha inoltre posto in essere alcune campagne finalizzate a incentivare i clienti all'utilizzo dei servizi digitali (campagne mail, allegati in bolletta, informativa al numero verde, ecc.) riuscendo ad incrementare notevolmente il numero di iscritti all'area clienti MyAcea di pertinenza (117.514 utenze associate al 31/12/2017 pari a un +125% da inizio anno).

**Acea Ato 5** ha intensificato la campagna informativa per l'utilizzo di tutti i canali di contatto alternativi allo sportello ed ha **inaugurato a Frosinone** il primo punto **Acea web**, rivolto all'utenza e **interamente dedicato ai servizi multimediali**. Innovativo negli spazi e nell'estetica, il punto Acea web mette a disposizione degli utenti diversi strumenti, come tablet, pc, telefoni, con l'obiettivo di favorire la **conoscenza e l'utilizzo** dell'App per gli smartphone, dell'area MyAcea e del call center. **Con gli stessi propositi**, Acea Ato 5 ha realizzato una **campagna pubblicitaria** sui principali quotidiani locali e tramite affissioni presso gli sportelli commerciali ed ha raggiunto in modo capillare i clienti, con una **campagna informativa**, fornendo, nelle bollette legate alla prima fatturazione del 2017, una **breve "guida" all'uso del nuovo sito internet** e diffondendo materiale divulgativo presso gli sportelli commerciali aperti al pubblico. Nell'anno, è stata inoltre realizzata una campagna di promozione dell'autolettura.

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. Nel 2017 è stata ristrutturata la parte del salone dedicata ad Acea Ato 2; durante i lavori, l'isola centrale di prima accoglienza ha risolto direttamente i casi più semplici e indirizzato i clienti, ove necessario, agli sportelli provvisoriamente aperti in locali vicini alla sala centrale. Dal 30 ottobre 2017 è stata **ripristinata la normale funzionalità** degli sportelli per il servizio idrico presso il salone del pubblico e sono state mantenute le 4 postazioni operative all'isola centrale, accanto allo smistamento. È stato **attivato anche uno sportello di seconda linea per le pratiche più complesse**. La nuova modalità organizzativa ha determinato un forte miglioramento dei tempi di attesa.

Il numero di clienti ricevuti nel 2017 presso **il salone del pubblico della sede centrale - 223.482 clienti - è in riduzione del 5%** (236.000 clienti accolti nel 2016), a conferma della positiva **tendenza alla diminuzione** della frequentazione dello sportello, **già evidenziata nell'ultimo triennio**. Il minor numero di accessi ha interessato, in particolare, il servizio elettrico in maggior tutela. Gli operatori del call center, a rotazione, hanno affiancato i colleghi di sportello, sia per fornire un supporto nei momenti più critici, sia per ottenere un crescente allineamento nella trattazione delle richieste presso i due canali. L'afflusso allo

sportello del servizio idrico ha registrato invece un maggior afflusso, in conseguenza della già ricordata situazione di emergenza idrica che ha impattato anche sui canali commerciali.

Altri sportelli si trovano nella sede distaccata di Ostia Lido e, per il servizio idrico, la società **Acea Ato 2 gestisce**, oltre a **Frascati**, **ulteriori 13 punti di contatto in provincia di Roma**; questi ultimi hanno ricevuto, complessivamente, 57.722 visite nel 2017, in riduzione rispetto alle 71.504 del 2016. Ostia e Frascati hanno ospitato complessivamente circa 21.000 clienti. Dal 1° luglio, inoltre, sono stati attivati i “gestori code” presso gli sportelli fuori Roma che ne erano ancora sprovvisti.

Acea Ato 5, ha sviluppato **un piano riorganizzativo degli sportelli fisici** (sono stati chiusi lo sportello di Sora e Fiuggi e potenziati Frosinone e Cassino), prevedendo **ambienti più funzionali**, informatizzati e confortevoli. Da aprile 2017 è stato **ampliato l'orario di apertura** al pubblico dello sportello fisico commerciale di Frosinone, con un'apertura anticipata alle ore 8.30 sino alle 17.00, che offre alla clientela un'accessibilità di 3 ore settimanali in più rispetto a quanto stabilito dalla Carta del servizio (44 ore settimanali). Gli sportelli hanno registrato, complessivamente, una lieve riduzione dei volumi.

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 restano molto elevati per **Acea Ato 2**, mentre gli sportelli di **Acea Ato 5**, pur registrando un lieve peggioramento, hanno comunque **mantenuto un livello di servizio elevato** (si veda la tabella n. 26, in fondo al paragrafo); allo stesso modo, lo sportello di **Gesesa**, a Benevento, ha ospitato **un maggior numero di visitatori** rispetto al 2016 mantenendo **performance di servizio molto elevate**.

**Presso tutti gli sportelli del Gruppo**, rappresentati in tabella n. 32, inoltre, si registra una **sensibile riduzione del tempo medio di attesa**.

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

Per il **servizio energia**, le “risposte ai reclami/ricieste di informazioni scritte”, sia da parte della società di vendita sia da parte della società di distribuzione, sono prestazioni incluse tra i livelli di qualità commerciale sottoposti a regolazione dell'Autorità nazionale (ARERA) (per i dati di performance si veda il sottoparagrafo *I livelli di qualità regolamentati dall'ARERA nel settore elettrico*). Allo stesso modo, per il **servizio idrico**, i livelli di qualità contrattuale, specifici e generali, introdotti dall'Autorità, a partire da luglio 2016, con la Delibera 655/2015/R/idr, prevedono anche le modalità di gestione e i tempi di risposta alle richieste di informazioni, ai reclami scritti ed alle richieste di rettifica di fatturazione (per i dati di performance delle società operative in ambito idrico, si rinvia al sottoparagrafo *I livelli di qualità regolamentati dall'ARERA nel settore elettrico*).

Per il **servizio di illuminazione pubblica**, le risposte ai **reclami/ricieste scritti** sono state curate direttamente da Areti; nel corso dell'anno sono pervenuti complessivamente **2.292 reclami/ricieste**, un dato in forte aumento rispetto agli 814 registrati nel 2016, e l'azienda **ha risposto**, entro il 31 dicembre, **a 2.202 reclami**, pari al **96% del totale**.

**Nel sito web di Acea** 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.

il layout della **bolletta di fatturazione di Acea Energia**, è stato ottimizzato nell'ottica di una bolletta chiara e trasparente. Nel 2017, la bolletta è stata arricchita dall'inserimento di

**messaggi** dedicati alla promozione dei servizi per la gestione della fornitura, come Bolletta Web, domiciliazione o programma loyalty (quest'ultimo solo per i clienti del mercato libero).

È continuata, infine, la **rilevante adesione** da parte dei clienti di Acea Energia all'opzione "**bolletta elettronica**", infatti, nel 2017, i clienti che hanno fatto questa scelta sono stati **circa 65.000** (62.000 nel 2016); in termini di **tutela dell'ambiente**, ciò corrisponde, solo con riferimento alla carta, a **circa 13,5 t/annue di carta risparmiate**.

**Tabella n. 32 - INDICATORI SOCIALI: PERFORMANCE DI NUMERI VERDI E SPORTELLI (2016-2017)**

<b>NUMERI VERDI</b>			
<b>SERVIZIO ELETTRICO</b>			
<b>NV COMMERCIALE (Acea Energia) - MERCATO IN MAGGIOR TUTELA</b>			
	<b>u. m.</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
totale chiamate pervenute	n.	1.796.325	1.352.215
totale risposte	n.	1.542.319	1.230.629
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	85,9%	91,0%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	2'7"	2'23"
tempi medi di conversazione	min. sec.	4'24"	6'07"
<b>NV COMMERCIALE (Acea Energia) - MERCATO LIBERO (energia, gas e offerte)</b>			
totale chiamate pervenute	n.	1.421.298	1.120.688
totale risposte	n.	1.240.060	987.337
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	87,2%	88,1%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	1'41"	1'32"
tempi medi di conversazione	min. sec.	4'18"	4'37"
<b>NV GUASTI (Areti) (*)</b>			
totale chiamate pervenute	n.	197.035	259.017
totale risposte	n.	186.128	235.924
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	94,5%	91,1%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	1'23"	2'19"
tempi medi di conversazione	min. sec.	2'34"	2'51"
<b>SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE</b>			
<b>ILLUMINAZIONE PUBBLICA - NV GUASTI (Areti) (*)</b>			
totale chiamate pervenute	n.	137.098	161.777
totale risposte	n.	124.698	138.930
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	91,0%	85,9%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	1'42"	2'34"
tempi medi di conversazione	min. sec.	1'58"	2'34"
<b>ILLUMINAZIONE CIMITERIALE - NV COMMERCIALE/GUASTI (Areti)</b>			
totale chiamate pervenute	n.	119.995	117.942
totale risposte	n.	90.838	93.705
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	75,7%	79,5%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	2'06"	2'02"
tempi medi di conversazione	min. sec.	4'04"	5'56"
<b>SERVIZIO IDRICO</b>			
<b>NV COMMERCIALE (Acea Ato 2 – Roma e provincia)</b>			

totale chiamate pervenute	n.	708.034	812.026
totale risposte	n.	624.678	733.409
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	88,2%	90,3%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	1'34"	0'53"
tempi medi di conversazione	min. sec.	5'14"	5'12"
<b>NV GUASTI (Acea Ato 2 – Roma e provincia) (*)</b>			
totale chiamate pervenute	n.	352.388	595.195
totale risposte	n.	332.211	576.670
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	94,3%	96,9%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	1'57"	0'47"
tempi medi di conversazione	min. sec.	3'33"	3'10"
<b>NV COMMERCIALE (Acea Ato 5 – Frosinone e provincia)</b>			
totale chiamate pervenute	n.	192.588	225.363
totale risposte	n.	150.154	199.023
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	78,0%	88,3%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	1'40"	1'11"
tempi medi di conversazione	min. sec.	4'15"	4'17"
<b>NV GUASTI (Acea Ato 5 – Frosinone e provincia)</b>			
totale chiamate pervenute	n.	120.832	154.160
totale risposte	n.	99.233	122.656
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	82,1%	79,6%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	1'14"	1'48"
tempi medi di conversazione	min. sec.	3'55"	3'32"
<b>NV COMMERCIALE (GESESA – Benevento e provincia)</b>			
totale chiamate pervenute	n.	10.297	24.945
totale risposte	n.	10.147	23.703
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	98,5%	95,0%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	0'55"	1'21"
tempi medi di conversazione	min. sec.	1'23"	1'43"
<b>NV GUASTI (GESESA – Benevento e provincia)</b>			
totale chiamate pervenute	n.	2.689	16.514
totale risposte	n.	2.406	15.198
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	89,5%	92,0%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	0'50"	0'49"
tempi medi di conversazione	min. sec.	2'00"	2'04"
<b>SPORTELLI</b>			
<b>SERVIZIO ELETTRICO</b>			
<b>ACEA ENERGIA – SPORTELLO MERCATO IN MAGGIOR TUTELA</b>			
biglietti emessi	n.	128.232	109.519
clienti serviti	n.	111.430	102.079
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	87,0%	93,0%
tempo medio di attesa	min. sec.	49'34"	30'23"
tempo medio di servizio	min. sec.	14'37"	14'20"
<b>ACEA ENERGIA - SPORTELLO MERCATO LIBERO (energia, gas e offerte)</b>			
biglietti emessi	n.	52.132	52.707



clienti serviti	n.	43.397	47.778
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	83,0%	91,0%
tempo medio di attesa	min. sec.	59'23''	34'28''
tempo medio di servizio	min. sec.	16'19''	15'20''
<b>SERVIZIO IDRICO</b>			
<b>ACEA ATO 2 (Roma - sportello sede centrale)</b>			
biglietti emessi	n.	55.641	61.256
clienti serviti	n.	54.841	60.936
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	99,0%	99,0%
tempo medio di attesa	min. sec.	22'58''	4'45''
tempo medio di servizio	min. sec.	12'22''	11'10''
<b>ACEA ATO 5 (4 sportelli Frosinone e provincia)</b>			
biglietti emessi	n.	72.843	71.112
clienti serviti	n.	68.570	64.786
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	94,0%	91,0%
tempo medio di attesa	min. sec.	1h3'17''	39'48''
tempo medio di servizio	min. sec.	9'24''	10'40''
<b>GESESA (1 sportello Benevento e provincia)</b>			
biglietti emessi	n.	12.548	18.341
clienti serviti	n.	12.350	18.250
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	98,0%	99,5%
tempo medio di attesa	min. sec.	1'05''	0'56''
tempo medio di servizio	min. sec.	9'00''	8'00''

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

## Comunicazione, eventi e solidarietà

Lanciato il nuovo brand **acea**

*Uniamo le forze, moltiplichiamo i risultati: la campagna informativa sul risparmio idrico e sulla riqualificazione delle infrastrutture*

*Acea per la scuola 2017: oltre 5.000 ragazzi ad **Io mi impegno per l'Ambiente!***

*13.000 visitatori allo spazio Acea di **Maker Faire Rome***

### Comunicazione

La definizione delle **policy di comunicazione** e lo sviluppo dell'immagine del Gruppo Acea vengono svolte e curate dalla **Direzione Relazioni Esterne e Affari Istituzionali**,

costituita nella Capogruppo nel corso del 2017<sup>68</sup>. La Direzione, tramite Unità organizzative preposte, elabora, indirizza e coordina le strategie e le iniziative di comunicazione e informazione istituzionale, giornalistica e commerciale.

In particolare, per le principali attività di comunicazione rivolte all'esterno, all'Unità **Advertising, Brand Image ed Eventi** sono affidate la valorizzazione del brand, la gestione della *corporate identity* del Gruppo, la realizzazione delle campagne istituzionali, pubblicitarie e commerciali e l'organizzazione degli eventi pubblici o istituzionali, inclusa l'Assemblea degli Azionisti annuale; l'Unità **Media Relation e Digital** coordina, in coerenza con le linee strategiche di Gruppo, il processo di sviluppo e gestione del sito internet e le attività dell'Ufficio stampa e l'Unità **Comunicazione per il Sociale**, al fine di rafforzare il legame tra il Gruppo Acea e il contesto entro cui opera, promuove e realizza progetti speciali di educazione ambientale, di valenza sociale e di cittadinanza attiva.

A seguito della digitalizzazione dei servizi erogati dal Gruppo, è nata l'esigenza di **ridisegnare un nuovo brand, coerente con il processo di innovazione intervenuto nei canali di contatto**. È stata creata una "digital corporate", una gestione centrale informatizzata del marchio di Gruppo per la tutela e la capitalizzazione del valore del Brand, che ha permesso, in brevissimo tempo, **l'allineamento di tutta la comunicazione** delle Società interessate dal rebranding, anche in termini di allestimento degli spazi aziendali, degli impianti, dei punti di contatto con il pubblico e dei supporti alla comunicazione utilizzata dal personale. Per la creazione del nuovo marchio **è stato scelto il "pin"**, il segno che unisce il mondo fisico con quello digitale. I simboli di una goccia d'acqua, di una lampadina e di una foglia, che richiamano i core business acqua, energia e ambiente, uniti al "pin" ed alla "a" di Acea, hanno dato vita al nuovo simbolo che identifica la trasformazione avvenuta, declinandolo per le tre macro aree in cui operano le Società del Gruppo.

Inoltre, due **campagne di comunicazione** hanno promosso la conoscenza dell'"evoluzione digitale" del Gruppo. La prima, *on air* a febbraio 2017, si è posta l'obiettivo di far conoscere il nuovo sito web, lanciato in dicembre 2016; la seconda ha scelto di utilizzare il pay-off **"Connessi al tuo mondo"**.

## Figura – II CONCEPT DEL NUOVO BRAND



Un'altra importante **campagna di comunicazione istituzionale** è stata lanciata in agosto 2017, a seguito dell'eccezionale siccità che ha colpito l'Italia, e della conseguente situazione di carenza idrica che ha rischiato di coinvolgere anche la Capitale. La campagna Acea è stata caratterizzata dal claim **Uniamo le forze, moltiplichiamo i risultati**, con il duplice scopo di **fornire un'informazione puntuale** e costante sugli

<sup>68</sup> Nell'unica Direzione sono confluite le Funzioni Relazioni Esterne e Comunicazione e Affari Istituzionali e l'Unità Comunicazione interna.

investimenti e **gli interventi in atto in ambito idrico** da parte della società Acea Ato 2, volti a contrastare l'emergenza e a mettere in sicurezza l'approvvigionamento (si vedano anche il paragrafo *La qualità erogata* e *Le relazioni con l'ambiente*), e di **coinvolgere i cittadini nell'adozione di comportamenti atti ad evitare sprechi nell'uso dell'acqua**. Tutte le fasi della campagna istituzionale - ideazione, produzione e pianificazione media – sono state realizzate da professionisti interni ad Acea, che ha coinvolto come “testimonial” i dipendenti dell'area idrica; allo scopo è nata **Acea Communication** (si veda il box dedicato), l'agenzia di comunicazione interna che oggi cura l'intero sviluppo, foto, visual, testi, media planning, delle campagne informative e pubblicitarie di Acea. Infine il 28 novembre 2017, in occasione della presentazione del Piano industriale 2018-2022 del Gruppo Acea agli analisti e alla stampa nazionale e internazionale, che si è svolta a Milano presso la sede di Borsa Italiana, è stata lanciata la campagna istituzionale **Costruiamo oggi un domani migliore** che ha voluto esprimere alcuni dei punti cardine del Piano Industriale: **Resilienza, Smart services, Sostenibilità, Territorio**.

### **Box - Acea Communication: nasce l'agenzia di comunicazione in house del Gruppo**

Nel corso del 2017, Acea ha costituito **Acea Communication**, un'agenzia di **comunicazione e media planning**, a servizio del Gruppo, **composta esclusivamente da risorse interne**. L'agenzia si occupa dell'ideazione, della produzione e della veicolazione di campagne istituzionali, pubblicitarie e commerciali; è costituita da professionalità manageriali e creative: strategy manager, analyst, fotografo, art director, grafici, copywriter, media planner. Diverse le attività di competenza: realizzazione di **prodotti multimediali**, creazione loghi e **visual identity**, consulenze di immagine e **campagne di comunicazione** finalizzate a rafforzare il legame tra il Gruppo e il Territorio. I punti di forza di Acea Communication sono il rispetto della Brand Identity, la conoscenza delle procedure aziendali e del contesto operativo esterno, la valorizzazione del know how interno e il coinvolgimento dei dipendenti del Gruppo ed infine la velocità di esecuzione e la notevole riduzione dei costi di produzione. **Uniamo le forze, moltiplichiamo i risultati** è stata la prima campagna istituzionale targata Acea Communication.

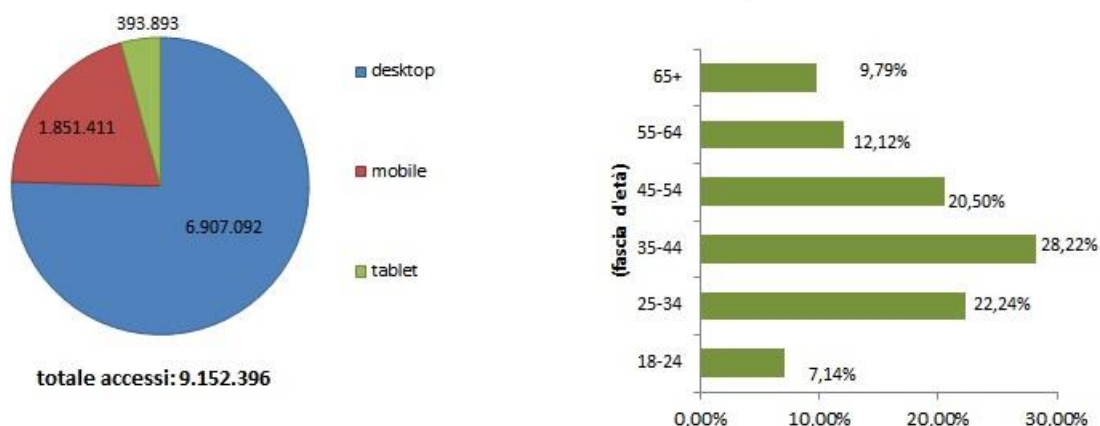
L'Unità **Media Relation e Digital** cura lo sviluppo e la gestione del sito internet [www.acea.it](http://www.acea.it), andato online il 19 dicembre 2016. Il portale è stato sviluppato basandosi sul superamento dei siti delle società operative idriche e di vendita dell'energia per confluire in **un'unica piattaforma di Gruppo**. Nel corso del 2017 si è proceduto all'**allineamento grafico di tutto il portale**, in coerenza con il rinnovo della brand identity. Le attività si sono poi concentrate sull'**aggiornamento dei contenuti**, sulla gestione e la manutenzione delle diverse sezioni del sito. Intere sezioni sono state completamente aggiornate, come quelle dedicate ai **Fornitori**, alla **Sostenibilità**, alle **Carriere**, ai **Consumatori**, per la **conciliazione paritetica ADR**, che oggi è gestita completamente online. Nell'anno è stata **creata la sezione “Acea Scuola”** dedicata al programma educational di Acea, che si rivolge agli alunni e insegnanti del secondo ciclo delle scuole primarie e secondarie di I grado di Roma. Il progetto ha l'obiettivo di trasmettere informazioni e contenuti riguardanti il ciclo dell'acqua, la filiera dell'energia e la valorizzazione dei rifiuti nel rispetto di uno sviluppo sostenibile e compatibile con l'ambiente. Ad ogni iniziativa, comunicato o conferenza stampa del Gruppo è stata inoltre data ampia visibilità anche sul sito aziendale [www.acea.it](http://www.acea.it), nell'apposita sezione **Media e eventi**.

Sono state altresì implementate nuove tecnologie per rendere il sito più completo ed accessibile, come la **diretta streaming**, utilizzata in occasione della presentazione del Piano Industriale 2018-2022 e la comunicazione bidirezionale in grado di arricchire il rapporto tra azienda e cittadino attraverso la geolocalizzazione delle Case dell'acqua.

Poiché il nuovo sito di Gruppo, come accennato, con il lancio del portale unico nel

dicembre 2016 è subentrato a superamento dei siti delle singole società operative<sup>69</sup>, **i dati statistici 2017 relativi a [www.acea.it](http://www.acea.it) non sono comparabili con gli anni precedenti.** Durante l'anno sono state visualizzate **36.708.357 pagine**, pari a **9.152.396 accessi** al sito web. Le **modalità di collegamento** sono state effettuate per il 75,5% tramite desktop, per il 20,2% tramite mobile e per il 4,3% tramite tablet. La fascia d'età con la più alta percentuale di accessi è quella ricompresa tra i 35 e i 44 anni, con il 28,22% delle visite totali.

## Grafico n. 25 – SITO INTERNET ACEA 2017: MODALITÀ DI ACCESSO E FASCE DI ETÀ



Nel corso del 2017, tra gli **eventi** pubblicati online, è stato dato particolare rilievo alla **presentazione del Piano Industriale 2018-2022**, alle partecipazioni di Acea a **Maker Faire**, la più importante vetrina dell'innovazione, e ad **Ecomondo**, al **Summit Internazionale su Acqua e Clima**, svoltosi a Roma (si veda *Identità aziendale*, paragrafo *Strategia e sostenibilità*), al convegno **All'ombra di Giano**, organizzato da Acea sul tema della risorsa idrica, e ad eventi, di particolare risonanza, sponsorizzati dal Gruppo, quali la **Maratona di Roma**, la **Festa del Cinema e Alice nella Città**. È stata data altresì **evidenza alle iniziative intraprese nell'anno dall'Unità Comunicazione per il sociale** (si veda oltre *Eventi e solidarietà* ed anche il capitolo *Personale*, paragrafo *Diversità e pari opportunità*).

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. Sono stati **sviluppati e pubblicati**, in occasione dell'Assemblea degli Azionisti svoltasi a fine aprile, i **siti dedicati al Bilancio – Consolidato e di Sostenibilità** consultabili in modalità interattiva, con alcuni open data e contenuti multimediali.

Sono infine sempre disponibili sul sito, da alcuni anni, i dati relativi **alle emissioni**, monitorate in tempo reale, **dei due impianti di termovalorizzazione di Acea** e consultabili online i **parametri principali di qualità dell'acqua erogata** dalle società attive nel comparto idrico.

Le modalità di comunicazione adottate da Acea **nei confronti dei media, nazionali e locali**, hanno sempre perseguito obiettivi di **tempestività, efficacia e trasparenza**, con lo

<sup>69</sup> Ad eccezione di Areti, la società che gestisce la distribuzione dell'energia elettrica, che mantiene un proprio sito in ottemperanza a quanto previsto dall'Autorità di riferimento.

scopo di trasmettere, attraverso i mezzi di informazione, la corretta immagine aziendale e posizionamento del Gruppo.

Nel corso del 2017, tramite la diffusione di **comunicati stampa** e, a volte, con l'organizzazione di **conferenze stampa**, sono stati resi noti **i risultati raggiunti dall'azienda** oltre che le informazioni di interesse pubblico relative all'erogazione dei servizi gestiti. In sinergia con le funzioni preposte, quali Investor Relations, Affari Legali e Societari e Amministrazione Finanza e Controllo, **è stata curata la comunicazione economico-finanziaria in occasione di appuntamenti societari** come l'Assemblea degli Azionisti, l'approvazione, da parte del Consiglio di Amministrazione, dei risultati finanziari e la diffusione di notizie classificate come "price sensitive".

Grazie all'interazione con le società operative competenti e con le redazioni dei quotidiani disponibili a pubblicare le repliche dell'azienda, l'Ufficio Stampa **fornisce risposta alle principali segnalazioni di disservizi veicolate dai quotidiani**. Altre segnalazioni pervengono tramite mail e contatti telefonici diretti e ricevono tempestivo riscontro.

L'**Ufficio Stampa** ha posto particolare impegno nel curare e accrescere le relazioni con i media nazionali, internazionali, locali e di settore, in un'ottica di reciproco rispetto dei ruoli, di trasparenza e di corretta collaborazione; si è, inoltre occupato di sviluppare e gestire le attività relative alla **rassegna stampa nazionale e locale** che quotidianamente viene resa **disponibile attraverso la intranet aziendale**; su base quotidiana vengono anche evidenziate le informazioni che riguardano il Gruppo e quelle rilevanti per le attività di business attraverso il **monitoraggio costante delle agenzie di stampa e del web** (web news, social media e blog).

Durante l'anno si segnalano alcuni momenti di particolare impegno:

- la **conferenza stampa di lancio della nuova brand identity** ed avvio della relativa campagna;
- la **gestione della comunicazione in occasione della grave crisi idrica** che, a seguito dell'eccezionale siccità, ha interessato i territori in cui opera l'azienda e l'intero Paese. In proposito, l'Ufficio stampa ha tenuto costantemente informati i media, a livello nazionale e locale, in modo da **garantire un continuo aggiornamento e una corretta rappresentazione sull'andamento della crisi**; massima visibilità è stata data alla presentazione del piano di contrasto all'emergenza idrica da parte delle società operative ed è stata valorizzata la campagna di sensibilizzazione per il risparmio idrico, sopra ricordata;
- la **conferenza stampa di presentazione del Memorandum of Understanding siglato con Open Fiber** per definire termini e condizioni per l'avvio di una partnership industriale strategica finalizzata alla realizzazione di una rete di comunicazioni elettroniche a banda ultra-larga sul territorio del Comune di Roma;
- la **conferenza stampa di presentazione del Piano industriale 2018-2022, che ha avuto ampio risalto sui media nazionali e internazionali, promuovendo così la nuova strategia di sviluppo del Gruppo**.

Si è svolta, per il resto, la consueta e proattiva collaborazione con le Funzioni aziendali e le Società del Gruppo, per la **valorizzazione di iniziative** di particolare rilievo, come i **progetti di illuminazione artistica a LED di importanti siti archeologici e storici della Capitale** (il Palatino, la Piramide Cestia e Porta San Paolo, la basilica di San Marco Evangelista al Campidoglio, a Piazza Venezia), presentati in occasione di una **conferenza stampa** congiunta con il Comune di Roma nel dicembre 2017 (si veda anche il paragrafo *La qualità erogata*), e l'**evidenziazione di altri eventi e manifestazioni**, veicolata anche tramite il sito web. Grande attenzione è stata dedicata alle iniziative nel sociale, come le

attività realizzate nell'ambito del progetto **Acea per la Scuola**, che sono state presentate in occasione del **Festival dello Sviluppo Sostenibile - Disegniamo Il Futuro. Cambiamo Il Presente** organizzato dall'Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile (ASviS) nell'ambito della Settimana Europea dello Sviluppo Sostenibile (ESDW), o i **pranzi solidali** dell'Epifania e della Pasqua con i senza tetto della Capitale, organizzati insieme alla **comunità di Sant'Egidio** (si veda, più avanti, *Eventi e solidarietà*).

### **Eventi e solidarietà**

Il **valore economico distribuito alla collettività** nel 2017 è pari a **2,4 milioni di euro**<sup>70</sup> (erano 2,9 milioni di euro, nel 2016). Di questi, circa 1,7 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 **229.000 euro** (277.000 nel 2016).

**Acea offre ogni anno i propri servizi**, quali la **fornitura di elettricità ed acqua o interventi di accensione/spengimento 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, denominate **"sponsorizzazioni tecniche"** hanno avuto **nel 2017 un controvalore economico complessivo di circa 117.000 euro** (era di 193.000 euro nel 2016).

Nel corso del 2017, come di consueto, **Acea ha accolto visitatori presso i propri impianti**, contando sulla disponibilità e la competenza dei propri dipendenti; in particolare, **nel corso di 31 visite, sono state ricevute 1.133 persone, soprattutto studenti**, provenienti sia dall'Italia che dall'estero. Inoltre, i circa **5.000 ragazzi e 500 insegnanti**, coinvolti nel progetto **Acea per la scuola**, sono stati a loro volta **accompagnati in visita** presso alcuni impianti del Gruppo (si veda il box di approfondimento).

### **Box – Acea per la scuola 2017: oltre 5.000 ragazzi ad *Io mi impegno per l'Ambiente!***

**Acea per la Scuola** è il **programma di educazione ambientale** proposto da Acea tramite l'ideazione e la realizzazione di iniziative didattico-educative per alunni ed insegnanti delle Scuole Primarie (secondo ciclo) e Scuole Secondarie (primo grado) di Roma Capitale e Città Metropolitana. L'iniziativa, attiva da diversi anni e curata dall'Unità **Comunicazione per il sociale**, ha previsto per il **ciclo scolastico 2016/2017 un'offerta formativa**, senza alcun costo per i partecipanti, denominata ***Io mi impegno per l'Ambiente!***, nella quale sono stati coinvolti **5.049 studenti e 508 insegnanti**.

Presso il Centro Congressi Acea "La Fornace" si sono svolti i tre percorsi tematici di ***Io mi impegno per l'Ambiente!*** che hanno riguardato **il ciclo dell'acqua, la filiera dell'energia e la valorizzazione dei rifiuti**. Complessivamente, tra marzo e maggio 2017, sono state erogate **54 ore di attività didattica**, nell'arco di **18 giornate di formazione** – che hanno previsto anche visite ad alcuni impianti – concepite per avvicinare e **sensibilizzare gli studenti al tema ambientale**, facendo loro conoscere le azioni che Acea intraprende e le tecnologie che utilizza per erogare i servizi con attenzione alla tutela del territorio.

I dipendenti Acea, in veste di docenti, hanno scelto modalità interattive, per stimolare la partecipazione attiva dei ragazzi all'apprendimento, ed hanno fornito esempi semplici e concreti di azioni attuabili quotidianamente per adottare uno stile di vita e di consumo sostenibile.

**Parte integrante del progetto è stata la Campagna di Ascolto *La scuola si apre al territorio***, che ha consentito a tutte le classi partecipanti di **proporre iniziative di inclusione sociale e piccoli interventi di riqualificazione** da realizzare entro gli spazi/aree di pertinenza dell'Istituto scolastico di provenienza. Anche questa iniziativa ha riscosso grande adesione, con 36 istituti

<sup>70</sup> Questa voce include anche le spese sostenute per "fiere e convegni" ma non le sponsorizzazioni "tecniche".

scolastici partecipanti e 63 progetti presentati. Tra tutte le proposte pervenute, dodici Istituti si sono aggiudicati un premio in denaro fino a un massimo di 5.000 euro, che Acea ha messo a disposizione per la realizzazione dei progetti vincitori.

L'iniziativa *Acea per la Scuola*, patrocinata dall'Istituto Superiore di Sanità e dall'Assessorato alla Persona, Scuola e Comunità Solidale e promossa dall'XI Commissione Consiliare Permanente Scuola di Roma Capitale, è stata inoltre presentata al primo 'Festival dello Sviluppo Sostenibile 2017, organizzato dall'ASviS per approfondire i diversi temi legati agli Obiettivi di Sviluppo sostenibile ONU (Agenda 2030).

Come indicato, Acea partecipa, ogni anno, a molteplici eventi legati ai business di riferimento e sostiene, anche tramite sponsorizzazioni, iniziative considerate di rilievo culturale, sociale, sportivo che hanno come obiettivo la valorizzazione dei territori in cui opera (si vedano anche i box generali a fine paragrafo). Tra gli eventi più rilevanti del 2017: **le partecipazioni di Acea ad *Ecomondo***, vetrina internazionale del recupero di materia ed energia, **e alla fiera tecnologica *Maker Faire Rome***, dove l'azienda ha presentato alcuni tra i suoi progetti più innovativi (si veda il box di approfondimento); il *Summit internazionale su Acqua e Clima* e il convegno ***All'ombra di Giano***, organizzato da Acea con la collaborazione di partner istituzionali. Si è trattato di un incontro di livello internazionale tra personalità di alto profilo tecnico e scientifico finalizzato al confronto sul tema della gestione della risorsa idrica nel bacino del Mediterraneo (si veda il box dedicato).

#### **Box - In mostra a Maker Faire Rome le eccellenze techno di Acea**

Per il terzo anno consecutivo Acea ha partecipato come sponsor al Maker Faire Rome, l'appuntamento che si è svolto dal 1° al 3 dicembre presso la Fiera di Roma, per presentare i progetti più innovativi applicati alle infrastrutture idriche ed energetiche. Un evento family-friendly, quello di Maker Faire, ricco di invenzioni e creatività dove aziende specializzate, maker, startupper e appassionati di ogni età e background si sono incontrati per condividere i propri progetti e le proprie conoscenze. Lo spazio espositivo di Acea ha avuto un'eccezionale affluenza di pubblico (circa 13.000 i visitatori). File interminabili per provare lo *smartheelmet*, il caschetto multimediale interattivo, utilizzato da Areti, che permette di sperimentare in prima persona le funzionalità e le potenzialità della realtà aumentata, per avere informazioni e istruzioni specifiche sulle apparecchiature, o ancora per realizzare un viaggio virtuale negli impianti di Acea Ambiente, conoscere gli applicativi utilizzati dai tecnici per il monitoraggio, in sicurezza, delle reti idriche ed elettriche ed infine le soluzioni Smart home lanciate da Acea Energia. Da un sondaggio del quotidiano *Il Messaggero*, **lo stand del Gruppo è risultato tra i primi 3 più graditi e visitati.**

#### **Box - All'ombra di Giano: scarsità idrica, sfide e opportunità**

Nel novembre 2017, la Sala della Protomoteca del Campidoglio ha ospitato il Convegno denominato *All'ombra di Giano - Scarsità Idrica: sfide e opportunità*. L'incontro, organizzato da Acea in collaborazione con la FAO e l'International Center for Advanced Mediterranean Agronomic Studies (CIHEAM) ha voluto stimolare un confronto di livello internazionale, coinvolgendo anche altri Paesi che si affacciano sul bacino del Mediterraneo, intorno al tema, di interesse comune, della gestione della risorsa idrica.

I rappresentanti di istituzioni nazionali ed organismi internazionali, quali il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare, il Comune di Roma, la FAO, l'ONU, la World Bank, il CIHEAM, il Global Framework on Water Scarcity, il Milan Center for Food Law and Policy, insieme con Acea e rappresentanti di altri Paesi che si affacciano sul Mediterraneo, quali Egitto, Tunisia, hanno condiviso esperienze e prospettive relative alla tutela della risorsa idrica, spaziando dalle infrastrutture ai risvolti geopolitici. Acea, in qualità di storico gestore del servizio idrico integrato della Capitale e primo operatore idrico a livello nazionale, ha potuto condividere, in questo

contesto, il proprio patrimonio di competenze in ambito idrico, rappresentando un modello efficiente e avanzato di gestione delle reti idriche.

Tra le principali manifestazioni sportive sponsorizzate o organizzate nell'anno, si segnalano *Acea Maratona di Roma*, che ha ormai assunto rilievo internazionale, il *Trofeo Acea-Volley Scuola* e la terza edizione di **Acea Camp**. È il terzo anno consecutivo, infatti, che Acea realizza, **presso il Parco del Foro Italico**, un programma di soggiorno estivo dedicato ai ragazzi tra i 6 e i 14 anni, per farli socializzare e praticare sport. L'iniziativa, patrocinata dal CONI e realizzata con la partecipazione attiva del Comune di Roma, prevede la possibilità di praticare dodici discipline - basket, volley, rugby, calcio, baseball, scherma, tennis, atletica, nuoto, danza, judo e softball -, una quota di partecipazione molto contenuta (pari a 50 euro), con assistenza medica e copertura assicurativa, e la possibilità di usufruire di accesso agevolato per le famiglie con difficoltà economiche; nel 2017, in particolare, sono stati coinvolti alcuni quartieri periferici della Capitale; anche quest'anno l'iniziativa ha visto la partecipazione di Carlton Myers, ex capitano della Nazionale Italiana di Pallacanestro e direttore tecnico del Camp, e di altri campioni del mondo dello sport.

Tra le iniziative con impatto sul territorio, a cura dell'Unità **Comunicazione per il Sociale**, oltre alle già ricordate manifestazioni che hanno coinvolto le scuole, si evidenzia l'evento di **riaccensione**, dopo 13 anni, **delle luci del Palatino e dell'area archeologica che si affaccia sul Circo Massimo**, in occasione della notte del **Capodanno 2018**. La nuova illuminazione permanente, progettata da professionalità Acea in collaborazione con il Ministero dei Beni Culturali e Ambientali, la Soprintendenza di Stato e la Soprintendenza Capitolina, coniuga l'elevato risparmio energetico ottenuto ad una migliore qualità della luce e innovazione tecnologica. Nel segno della sostenibilità anche **le luminarie natalizie** di via del Corso, **in seguito trasformate in 22 cisterne per l'acqua** (1.200 kg di plastica) con una capienza di circa 3.000 litri, consegnate alla Protezione Civile Regionale per le popolazioni terremotate della zona di Amatrice.

Acea ha voluto sottolineare nuovamente 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; ha altresì proiettato la scritta **Mai più** sulla facciata della Sede centrale, in occasione della giornata mondiale contro la violenza alle donne (si veda capitolo *Personale*, paragrafo *Diversità e pari opportunità*).

Nei box che seguono, sono richiamate, a titolo esemplificativo, alcune tra le **principali manifestazioni sostenute dal Gruppo Acea nel 2017**, tramite sponsorizzazioni o contributi liberali, suddivise a seconda della finalità e con precisazione della partecipazione aziendale.

#### **Box- 2017: Acea per la cultura**

silver sponsor del **Festival dell'Acqua**, IV edizione, che si è svolta presso la sede dell'Università "Aldo Moro" a Bari dall'8 all'11 ottobre 2017. Il Festival ha previsto convegni coinvolgendo i diversi soggetti, imprese ed istituzioni, del settore idrico (Utilitalia Servizi srl).

sponsor della V<sup>a</sup> edizione di **Maker Faire**, l'appuntamento più importante in Europa dedicato al digital manufacturing, la manifestazione si è svolta a Roma a dicembre 2017 (Innova Camera)

official partner all'evento **Tributo a William Kentridge**, svolto a Roma il 22 aprile 2017 presso il Lungo Tevere nel tratto tra Ponte Sisto e e Ponte Mazzini. (Associazione Tevereterno)



<p>sponsor di <b>Cybertech Europe</b>, sulla sicurezza informatica, 27 e 28 settembre 2017 presso il Convention Center La Nuvola di Roma (Cybertech)</p>
<p>main sponsor del seminario di studio dedicato alla <b>Finanza Sociale</b>, che si è tenuto in maggio 2017 presso il Museo dell'Ara Pacis di Roma (Zetema)</p>
<p>sponsor della mostra <b>La Razza Nemica</b>, sulla propaganda antisemita perpetrata da nazismo e fascismo, presso la Casina dei Vallati, Roma dal 27 gennaio al 07 maggio 2017 (C.O.R.)</p>
<p>partner sponsor per la realizzazione della X<sup>a</sup> edizione del <b>Festival Internazionale di letteratura e cultura ebraica</b>, Roma, 9-13 settembre 2017 (Artix)</p>
<p>main sponsor di <b>Estate al Maxxi</b>, la manifestazione, ricca di eventi, si è svolta a Roma tra giugno e settembre 2017, nell'ambito dell'Estate Romana (Fondazione Maxxi)</p>
<p>sponsor dell'evento <b>Cento Città in Musica</b>, un'iniziativa che è svolta nel territorio di Roma e provincia con una programmazione di eventi culturali e di spettacoli a ingresso gratuito o a prezzo contenuto (Associazione Culturale Europa Musica)</p>
<p>partner sponsor della XII edizione della <b>Festa del Cinema di Roma</b>, che si è svolta tra il 26 ottobre e il 5 novembre 2017 (Fondazione Cinema per Roma)</p>
<p>partner sponsor di <b>Alice nella Città 2017</b>, una sezione autonoma e parallela del Festival del Cinema di Roma, che contribuisce alla promozione del cinema verso le nuove generazioni (Associazione Culturale Play Town)</p>
<p>sponsor della manifestazione <b>Notti di cinema a Piazza Vittorio</b>, che si è svolta tra luglio e il 10 settembre 2017 (Agis Lazio srl)</p>
<p>partner sponsor del <b>Gay Village 2017</b>, la manifestazione si è svolta a Roma, al Parco del Ninfeo dell'EUR, tra 8 giugno e il 2 settembre (Gavi E20 Srl)</p>
<p>sponsor del <b>Festival Internazionale del Cinema dei Castelli Romani - Human Rights</b> che si è svolto dal 15 al 17 dicembre 2017 e promuove iniziative culturali in difesa dei diritti umani (Fondazione Punto e Virgola)</p>
<p>sponsor della 4<sup>a</sup> edizione dell'evento <b>Isola della Sostenibilità Acea</b>, realizzato tra il 30 novembre e il 2 dicembre 2017 e promosso dall'Università degli Studi Roma Tre per sviluppare "idee sostenibili" (Jera srl)</p>

### Box- 2017: Acea per la solidarietà

<p>contributo al Comune di Norcia per la realizzazione di una <b>ludoteca</b></p>
<p>contributo per la 15<sup>a</sup> edizione del <b>Fiaba Day</b> in occasione della Giornata nazionale per l'abbattimento delle barriere fisiche, culturali, psicologiche e per la diffusione della cultura delle pari opportunità</p>
<p>contributo per il ventennale dell'Associazione <b>Andrea Tudisco Onlus</b>, che tutela bimbi affetti da patologie gravi e le loro famiglie</p>
<p>sponsorizzazione tecnica per la campagna <b>Accendi l'oro</b>, promossa dall'<b>Associazione Peter Pan Onlus</b> per la prevenzione dei tumori infantili. Acea si è fatta promotrice dell'iniziativa accendendo d'oro la Fontana del Tritone</p>
<p>sponsorizzazione tecnica per l'iniziativa <b>Race for the cure</b>, che si è svolta a Roma tra il 19 e il 21 maggio 2017 presso il Circo Massimo. Si tratta di una manifestazione, che include una corsa di solidarietà di 5 km ed altre iniziative di sport e benessere, organizzata dalla <b>Susan G. Komen Italia</b>, per sostenere la lotta ai tumori del seno e promuovere la salute delle donne (Susan G. Komen Italia)</p>
<p>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 <b>Ottobre rosa</b>, finalizzata ad incentivare le donne ad aderire ai programmi di prevenzione sul tumore al seno (Regione Lazio)</p>
<p>sponsorizzazione tecnica con l'illuminazione in rosa del Colosseo, per tutti i fine settimana di ottobre, nell'ambito delle iniziative <b>Nastro rosa 2017</b> (LILT – Lega Italiana per la lotta contro i tumori)</p>

## Box – 2017: Acea per lo sport e i giovani

title sponsor dell'edizione 2017 della tradizionale manifestazione sportiva <b>Maratona della città di Roma</b> , certificata con la "IAAF Road Race Gold Label", è l'evento agonistico più partecipato d'Italia, che si è svolto il 2 aprile 2017 con partenza da via dei Fori Imperiali (Atielle Roma Srl)
partner sponsor della 1 <sup>a</sup> edizione della <b>Rome Half Marathon Via Pacis</b> , che si è tenuta a Roma, con partenza da Piazza San Pietro il 17 settembre 2017. La FIDAL, tramite questa gara podistica persegue il messaggio del Pontificio Consiglio di unire nella partecipazione all'evento tutte le religioni in un messaggio di pace (FIDAL)
official supplier della <b>A.S. Roma e della S.S. Lazio</b> per la stagione sportiva 2017/2018 (A.S. Roma SpA e Infront Italy Srl)
gold sponsor della VII <sup>a</sup> edizione della <b>Maratona di San Valentino</b> , iniziativa podistica che riveste un particolare valore ludico sociale per tutto il territorio di Terni
title sponsor dell'edizione 2017 del <b>Torneo Volley Scuola–Trofeo Acea</b> , dedicato alle <b>scuole medie superiori di Roma e provincia</b> e curato dalla Fipav Lazio (Fipav Lazio)
main sponsor della III <sup>a</sup> edizione di <b>Acea Camp</b> , rivolta agli studenti tra i 6 e i 14 anni, appartenenti ai Poli Scolastici di Roma Capitale, al fine di far conoscere e divulgare la pratica di 12 discipline sportive. La manifestazione si è svolta a Roma tra giugno e luglio 2017 (Beside Management Srl)
contributo per l'attività sportiva per la stagione 2016/2017 della <b>S.S.D Santa Lucia</b> , società di <b>basket in carrozzina</b> , attiva nel panorama sportivo romano sin dagli anni '60 (S.S.D. Santa Lucia Srl)
contributo all' <b>ASD La Boracifera</b> per il sostegno a squadre giovanili
contributo all' <b>ASD Virtus Basket Aprilia</b> , per l'edizione 2016/2017 del progetto <b>Differenzio anch'lo!</b> rivolto ai ragazzi delle classi IV e V delle Scuole Primarie del Comune di Aprilia (circa 1.300 alunni stimati), ma anche alle famiglie, ai docenti e a tutta la popolazione
contributo all'Associazione di volontariato Myrica e per la 3 <sup>a</sup> edizione del <b>Miranda Trail</b>
sponsor dello spettacolo <b>Saved</b> , un messaggio contro i soprusi rivolto agli studenti delle scuole medie e superiori

## Fornitori



## Gli oneri esterni consolidati

Nel 2017 i **costi esterni consolidati** del Gruppo sono pari a circa **1,76 miliardi di euro**, sostanzialmente invariati rispetto al 2016. Tra questi, gli oneri maggiori, pari a circa **1,31 miliardi di euro** (1,35 miliardi nel 2016), sono relativi agli **acquisti di energia, gas e combustibili** in secondo ordine incidono i costi per **servizi** pari a circa **252 milioni di euro** (+16,7% circa rispetto al 2016).

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. Per quanto riguarda il perimetro oggetto dell'analisi, inclusivo di tutte le società rappresentative dell'attività del Gruppo e coerente con le passate rendicontazioni, tali approvvigionamenti hanno avuto nel 2017 un valore di circa **594 milioni di euro**.

## Le politiche degli acquisti

La **Funzione Acquisti e Logistica** 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 Logistica** gestisce l'operatività del **deposito centrale del Gruppo** e dei **depositi periferici** delle principali società operative. Dopo il trasferimento, completato nel 2016, del deposito centrale del Gruppo presso il **Polo Logistico di Santa Palomba**, di nuova costruzione e **all'avanguardia dal punto di vista tecnologico**, nel 2017 l'attività è **andata completamente a regime** e sono stati colti i primi importanti **benefici economici e operativi**. Il nuovo assetto logistico, infatti, ha consentito **un'efficienza di oltre 3 milioni di euro/anno** grazie ai minori costi di locazione, alle migliori tariffe di noleggio attrezzature e trasporto verso i depositi periferici del Gruppo. I tempi per le operazioni di

carico/scarico si sono notevolmente ridotti grazie alla presenza di ribalte con accesso diretto al magazzino, che hanno consentito una maggior rapidità nelle operazioni quotidiane.

### ***Il rapporto con i fornitori e la gestione degli approvvigionamenti***

L'articolo 16, commi 1-7 del **Codice Etico del Gruppo**<sup>71</sup> richiama i principi di **correttezza, trasparenza e tutela della concorrenza nonché la valorizzazione di aspetti di sostenibilità** - il rispetto delle condizioni di tutela e sicurezza dei lavoratori, la qualità dei beni e servizi, il rispetto dell'ambiente, il perseguimento del risparmio energetico - ponendoli alla base delle **relazioni tra Acea**, in qualità di stazione appaltante, e i suoi fornitori: imprese appaltatrici e subappaltatrici. 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).

### **Box - Codice Etico del Gruppo (ed. 2012): la sostenibilità nella supply chain**

*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 perseguimento 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 garantiscano 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».*

Il ricorso all'indizione di gara è la **metodologia prevalentemente applicata per l'individuazione del fornitore** e le procedure di affidamento sono improntate a **criteri di trasparenza**, assicurando la **gestione accentrata delle gare di appalto**. La Funzione Acquisti ottempera, per tutte le società del Gruppo inserite nel perimetro degli "acquisti accentrati", all'obbligo<sup>72</sup> di **pubblicare sul sito istituzionale** di Acea ([www.acea.it](http://www.acea.it)) la documentazione contenente **tutte le informazioni relative agli acquisti effettuati nell'ambito del Codice degli Appalti**<sup>73</sup>.

Nel 2017, è stato affidato tramite **procedura di gara** circa **il 70% del totale approvvigionato**, dato in netto aumento rispetto al 52% dell'anno precedente.

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](http://www.acea.it)** – e trovare la modulistica e le informazioni necessarie. Il portale telematico che consente di gestire le gare online riproduce la prassi operativa delle gare tradizionali: verifica della documentazione a corredo e delle dichiarazioni relative al possesso dei

<sup>71</sup> Il *Codice Etico del Gruppo* (ed. 2012) è disponibile online nel sito [www.acea.it](http://www.acea.it), sezione Governance.

<sup>72</sup> Nel rispetto di quanto richiesto dall'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) e previsto dalla c.d. "Legge Anticorruzione" (L. 190/2012).

<sup>73</sup> Il D. Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016 e ss.mm.ii. *Codice dei Contratti pubblici*.

requisiti di partecipazione, apertura e valutazione delle offerte 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, quale requisito di partecipazione, **la certificazione del sistema di gestione della qualità UNI EN ISO 9001**; inoltre, **per alcune categorie merceologiche** (ad esempio per la gestione dei rifiuti) viene richiesta la **certificazione del sistema di gestione ambientale UNI EN ISO 14001** e, per alcune gare d'appalto aggiudicate con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, il punteggio è determinato anche dal possesso della **certificazione SA8000**.

Così come nel 2016, **anche nel 2017**, per alcuni appalti relativi all'affidamento di **lavori idrici, elettrici e civili**, aggiudicati col metodo dell'offerta economicamente più vantaggiosa, sono state **previste 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** (laddove non già requisiti di partecipazione, come per le gare implementate su Sistema di Qualifica), e il possesso dello standard sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro **OHSAS 18001**.

In conformità alla normativa<sup>74</sup>, 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 istitutivo della Comunità Europea a tutela della concorrenza. Per gli affidamenti che rientrano nei **settori ordinari** vengono indette **procedure aperte, ristrette o negoziate**, in conformità alla normativa<sup>75</sup>. Inoltre, per appalti che non rientrano nell'ambito di applicazione del *Codice Appalti* (c.d. appalti "estranei o privatistici") vengono espletate procedure di selezione che, sebbene non regolate dal D. Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii., si attengono ai **principi di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza e proporzionalità**.

Durante il 2017 le società del Gruppo Acea, oggetto della presente analisi, hanno **stipulato circa 2.000 contratti** con oltre **1.000 fornitori**, **un dato in linea con quello rilevato nel 2016** (si veda tabella n. 27, in fondo al paragrafo).

Per i contratti rientranti nell'ambito di applicazione del Codice dei Contratti pubblici e aventi ad oggetto lavori e servizi ad alta intensità di manodopera, Acea, in conformità a quanto previsto dall'art. 50 del D. Lgs. n. 50/2016 **in materia di clausola sociale**, ha inserito l'obbligo ad assorbire prioritariamente nell'organico dell'aggiudicatario il personale già operante alle dipendenze dell'appaltatore uscente, compatibilmente con la propria organizzazione.

### ***Il Green procurement***

In continuità con gli anni precedenti, Acea ha inserito **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**

<sup>74</sup> Parte II Titolo VI Capo I – D. Lgs. n. 50/2016.

<sup>75</sup> Parte II Titoli III, IV e V – D. Lgs. n. 50/2016.

**consumi nel settore della Pubblica Amministrazione** (ovvero Piano Nazionale d’Azione sul Green Public Procurement - **PAN GPP**)<sup>76</sup>.

Nel 2017, ad esempio, è stata predisposta la **nuova gara** per la “Gestione dei servizi di pulizia e sanificazione dei locali Uffici, Impianti produttivi e Centri distaccati” del Gruppo, con **l’obbligo del rispetto dei CAM per i prodotti chimici utilizzati per le pulizie**.

Nel nuovo appalto per la fornitura della **carta per stampanti multifunzione**, oltre alla **carta ecologica**, garantita dal possesso dei label che attestano la provenienza della pasta di cellulosa da foreste certificate e l’assenza di sostanze inquinanti nel processo di sbiancamento, è stata **introdotta la carta riciclata**. Ciò potrà concorrere alla riduzione dei volumi di gestione dei RSU, una delle problematiche ambientali più pressanti per il territorio.

Inoltre, nel corso del secondo semestre, sono state gettate le basi per un **progetto** ambizioso e sfidante, da realizzare nell’arco dei prossimi anni, che **intende estendere**, ove compatibile con la natura dei beni e servizi acquistati e con le modalità di affidamento utilizzate, **l’approccio dei CAM ad altre categorie dell’albero merceologico di Acea, non coperte dagli appositi Decreti Ministeriali**.

## L’approvvigionamento di beni, servizi e lavori

### Perimetro di riferimento

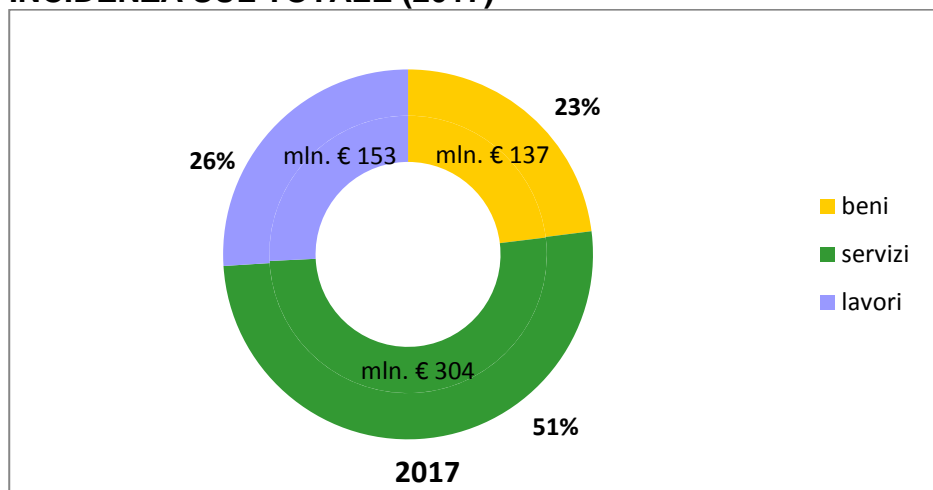
Le informazioni esposte nel paragrafo riguardano tutte le società ricomprese nel perimetro – si veda *Comunicare la sostenibilità: Nota metodologica* – ad eccezione di Gesesa. Ciò garantisce la sostanziale comparabilità con i dati dell’anno precedente.

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 incluse nella rendicontazione. I contratti aggiudicati nell’anno hanno avuto un **controvalore economico complessivo** pari a quasi **594 milioni di euro**<sup>77</sup>, circa il 16% in più rispetto ai 510 milioni dell’anno precedente. L’aumento degli importi, in valore assoluto, si è registrato maggiormente per le voci servizi e lavori (si veda la tabella n. 33 per il confronto dati).

<sup>76</sup> 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*».

<sup>77</sup> 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.

**Grafico n. 26 – VALORE APPROVVIGIONAMENTI BENI, SERVIZI E LAVORI E INCIDENZA SUL TOTALE (2017)**



**NB:** i valori sono arrotondati

Se si osserva il valore degli approvvigionamenti, per le principali macroaree di business<sup>78</sup> - **commerciale e trading** (vendita e call center), **infrastrutture energetiche** (generazione e reti), **idrico** (entro cui è stata considerata anche Acea Elabori, per i servizi svolti al settore), **ambiente** (termovalorizzazione e servizi ambientali) e **corporate** (Acea SpA) - il comparto infrastrutture energetiche assorbe, nell'anno, il maggior peso sul totale (28%), seguito dal comparto idrico e dalla corporate (entrambi al 23%) e, in relazione ai dati 2016 (riclassificati secondo gli accorpamenti 2017 per garantire la comparabilità del biennio), si evidenziano, in particolare, gli aumenti degli importi dell'ordinato per l'Area Ambiente, sia lavori che beni e servizi, e per l'Area Infrastrutture energetiche (si veda il grafico n. 27 e la tabella n. 33).

**Grafico n. 27 – ORDINATO (BENI, SERVIZI, LAVORI) PER AREE DI BUSINESS (2016-2017)**



**NB:** i valori sono arrotondati. Il comparto **infrastrutture energetiche** include le società: Areti (entro cui sono confluite le attività di Acea Illuminazione Pubblica), Acea Produzione ed Ecogena. Nel **commerciale e trading** sono ricomprese: Acea Energia e Acea8cento. Il comparto **idrico** include le società: Acea Ato 2,

<sup>78</sup> Nel corso del 2017 è intervenuta una riorganizzazione della macrostruttura di Acea SpA, che ha comportato una allocazione differente, rispetto al 2016, delle società ricomprese nei perimetri delle aree industriali. Per portare un solo esempio, la società Acea Produzione, prima inclusa in area Energia, nel 2017 è transitata nelle responsabilità dell'Area industriale Infrastrutture energetiche. A garanzia della comparabilità dei dati dell'ultimo biennio, i dati 2016 relativi alle aree di business sono stati riclassificati secondo la riorganizzazione 2017.

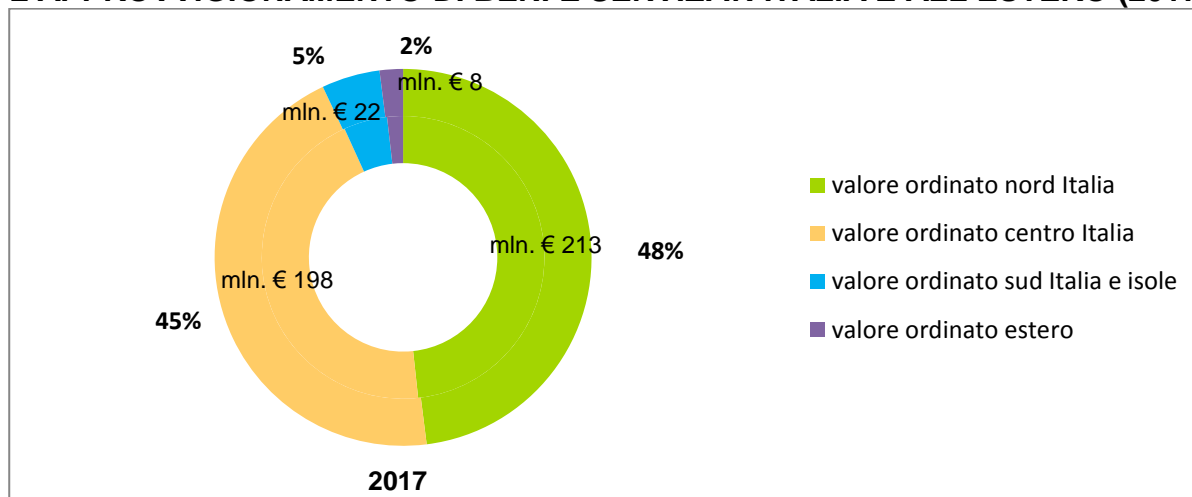
Acea Ato 5 e Acea Elabori (quest'ultima, organizzativamente entro l'area Ingegneria e servizi, è stata accorpata all'area Idrico, così come nel 2016, per i servizi che svolge al settore; il valore dell'ordinato di Acea Elabori è pari, nel 2017, a circa 20 milioni di euro). L'area **ambiente** include: Acea Ambiente e Aquaser. In area **corporate** è presente la sola Acea SpA. I dati 2016 sono stati riclassificati in modo da assicurare comparabilità.

**Nel corso del 2017** le società del Gruppo, ricomprese nel perimetro, hanno espresso fabbisogni che si sono tradotti in **2.073 Ordini di Acquisto**, in linea con il dato dello scorso anno (1.981 Ordini) ed hanno coinvolto **1.069 fornitori** (1.005 nel 2016). Il 90% circa degli Ordini di Acquisto ha avuto importi di affidamento sotto soglia comunitaria. I **primi dieci fornitori di servizi e di lavori** hanno assorbito, rispettivamente, circa il **42%** del valore totale dei servizi e lavori appaltati, mentre i **primi dieci fornitori di beni** circa il **38%** del valore totale dei beni approvvigionati, percentuali che risultano tutte più contenute rispetto al 2016 (si veda tabella n. 33).

Il lieve aumento del numero totale dei fornitori del 2017 (circa 60 fornitori) è avvenuto in maniera proporzionale nelle sue componenti geografiche (sia espresse nelle macroregioni, sia per quanto riguarda il focus sul Lazio). Da ciò discende che la **distribuzione geografica dei fornitori si conferma in linea con gli anni precedenti**, con **oltre il 90% concentrato in area centro-nord Italia**, mentre il **numero di fornitori del Lazio mantiene un peso consistente** e pari a circa il 46% del totale (il 44% nel 2016, si veda tabella n. 34).

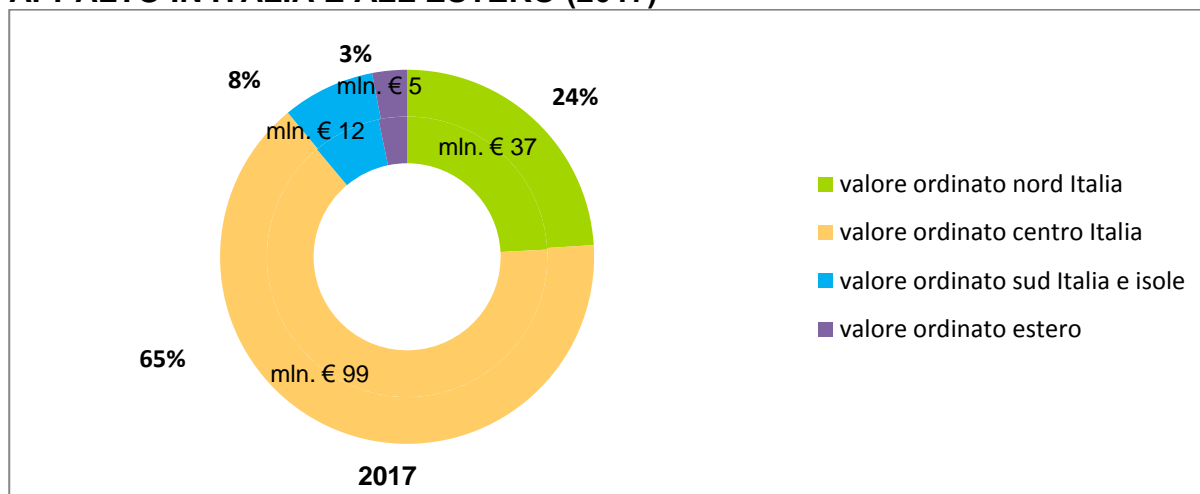
La **distribuzione geografica degli importi**, tra le macroregioni, si mantiene abbastanza costante per beni e servizi e presenta invece **maggiori variazioni per i lavori**: aumenta, infatti, l'incidenza del valore dei lavori effettuati da imprese del nord Italia, si riduce, pur mantenendo un valore alto (pari al 65%) il peso attribuibile alle imprese del centro Italia - e per la maggior componente al Lazio (59%) - mentre si confermano molto bassi i valori riferiti a "Sud e isole" e quelli della componente "Estero".

**Grafico n. 28 – DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI IMPORTI PER L'APPROVVIGIONAMENTO DI BENI E SERVIZI IN ITALIA E ALL'ESTERO (2017)**





**Grafico n. 29 – DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI IMPORTI LAVORI AFFIDATI IN APPALTO IN ITALIA E ALL'ESTERO (2017)**



**Tabella n. 33 - INDICATORI SOCIALI: I DATI DI APPROVVIGIONAMENTO (2016-2017)**

	u. m.	2016 (*)	2017	Δ% 2017/2016
<b>VALORE APPALTI</b>				
beni	mln. €	132	137	4%
servizi	mln. €	245	304	24%
lavori	mln. €	133	153	15%
<b>totale</b>	<b>mln. €</b>	<b>510</b>	<b>594</b>	<b>16%</b>
<b>INCIDENZA DI BENI, SERVIZI E LAVORI SUL TOTALE ORDINATO</b>				
beni	%	26	23	-12%
servizi	%	48	51	6%
lavori	%	26	26	-
<b>VALORE ORDINATO PER AREA DI BUSINESS (**)</b>				
Infrastrutture energetiche	mln. €	128	169	32%
Commerciale e trading	mln. €	34	41	21%
Idrico	mln. €	151	136	-10%
Ambiente	mln. €	56	110	96%
Corporate	mln. €	141	138	-2%
<b>N. ORDINI DI ACQUISTO GESTITI</b>				
OdA per beni, servizi e lavori	n.	1.981	2.073	5%

(\*) Il 2016, rispetto al perimetro societario 2017, includeva i dati relativi ad Acea Illuminazione Pubblica (che nel 2017 sono transitati in Areti), Acea Gori Servizi (nel 2017 non più consolidata con metodo integrale), Crea Gestioni, Elgasud (poi ridenominata Acea Liquidation and Litigation) e Acea Energy Management. Per la comparabilità del biennio, si tenga presente che l'importo complessivo dell'ordinato da queste ultime 4 società nel 2016 era pari a 1,3 milioni di euro.

(\*\*) Per assicurare la comparabilità del biennio, i dati 2016 sono stati riclassificati in coerenza con la riorganizzazione delle aree di business 2017. La società Acea Elabori, organizzativamente entro l'area Ingegneria e servizi, in tabella è stata accorpata all'area Idrico per i servizi che svolge al settore.

**NB:** tutti i valori in tabella sono arrotondati.

**Tabella n. 34 - INDICATORI SOCIALI: L'APPROVVIGIONAMENTO SUL TERRITORIO (2016-2017)**

	u. m.	2016 (*)	peso % sul totale/anno	2017	peso % sul totale/anno
<b>N. FORNITORI DI BENI, SERVIZI E LAVORI SUL TERRITORIO</b>					

fornitori nord Italia	n.	340	34%	356	33%
fornitori centro Italia	n.	579	57%	620	58%
<i>fornitori Lazio</i>	<i>n.</i>	<i>445</i>	<i>44%</i>	<i>489</i>	<i>46%</i>
fornitori sud Italia e isole	n.	70	7%	74	7%
fornitori estero	n.	16	2%	19	2%
<b>totale fornitori</b>	<b>n.</b>	<b>1.005</b>	<b>100</b>	<b>1.069</b>	<b>100</b>
<b>TOP 10 FORNITORI BENI, SERVIZI E LAVORI (importi aggiudicati)</b>					
TOP 10 fornitori beni	mln. €	74	56% (su importo tot. beni 2016)	52	38% (su importo tot. beni 2017)
TOP 10 fornitori servizi	mln. €	127	52% (su importo tot. servizi 2016)	129	42% (su importo tot. servizi 2017)
TOP 10 fornitori lavori	mln. €	75	56% (su importo tot. lavori 2016)	65	42% (su importo tot. lavori 2017)
<b>DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI IMPORTI PER BENI E SERVIZI</b>					
valore ordinato nord Italia	mln. €	210	56%	213	48%
valore ordinato centro Italia	mln. €	152	40%	198	45%
<i>valore ordinato Lazio</i>	<i>mln. €</i>	<i>125</i>	<i>33%</i>	<i>160</i>	<i>36%</i>
valore ordinato sud Italia e isole	mln. €	11	3%	22	5%
valore ordinato estero	mln. €	4	1%	8	2%
<b>totale ordinato per beni e servizi</b>	<b>mln. €</b>	<b>377</b>	<b>100</b>	<b>441</b>	<b>100</b>
<b>DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI IMPORTI PER LAVORI</b>					
valore ordinato nord Italia	mln. €	9	7%	37	24%
valore ordinato centro Italia	mln. €	110	82%	99	65%
<i>valore ordinato Lazio</i>	<i>mln. €</i>	<i>107</i>	<i>80%</i>	<i>90</i>	<i>59%</i>
valore ordinato sud Italia e isole	mln. €	14	11%	12	8%
valore ordinato estero	mln. €	0	0%	5	3%
<b>totale ordinato per lavori</b>	<b>mln. €</b>	<b>133</b>	<b>100</b>	<b>153</b>	<b>100</b>

(\*) Il 2016, rispetto al perimetro societario 2017, includeva i dati relativi ad Acea Illuminazione Pubblica (che nel 2017 sono transitati in Areti), Acea Gori Servizi (nel 2017 non più consolidata con metodo integrale), Crea Gestioni, Elgasud (poi ridenominata Acea Liquidation and Litigation) e Acea Energy Management. Per la comparabilità del biennio, si tenga presente che l'importo complessivo dell'ordinato da queste ultime 4 società nel 2016 era pari a 1,3 milioni di euro.

**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 ed 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 europeo<sup>79</sup> 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

<sup>79</sup> Ai sensi dell'art. 134 del D. Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii.

sospensione dagli Albi. Infine, sono state presidiate le **attività di monitoraggio** dei fornitori attraverso l'esecuzione di controlli diretti e/o con il supporto di auditor qualificati<sup>80</sup>.

L'albero merceologico, condiviso tra le società del Gruppo, include, al 2017, **465 gruppi merce** ed al 31 dicembre 2017 sono stati gestiti dall'Unità preposta **101 Albi/Sistemi di qualificazione**.

In Acea è attivo un **portale per la qualificazione fornitori**, completamente **integrato con l'anagrafica fornitori**. 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](http://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 per quasi tutti i Sistemi di qualificazione "beni e servizi");
- il possesso della Certificazione ISO 14001 (ad esempio, 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 esempio, per l'iscrizione ai Sistemi relativi alla Gestione Rifiuti);
- il possesso della certificazione OHSAS 18001 (ad esempio, per l'iscrizione al Sistema di qualificazione relativo alla manutenzione elettromeccanica degli impianti industriali).

Per l'ammissione ai Sistemi di qualificazione **di rilievo comunitario, infine**, le imprese che intendono qualificarsi devono dare 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 corso del 2017 sono state **evase, complessivamente, 766 richieste di iscrizione** agli **Albi/Sistemi di qualificazione**, per un totale di **529 richieste evase con esito positivo**.

In dettaglio:

- **273** richieste di qualificazione evase per i Sistemi di qualificazione "lavori";
- **493** richieste di qualificazione evase per i Sistemi di qualificazione/Albi fornitori di "beni e servizi".

La valutazione dei fornitori viene svolta tramite diverse 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.

---

<sup>80</sup> Sino al 30 settembre 2017, la responsabilità delle attività di controllo è stata in capo all'Unità Qualifica dei fornitori, dal 1° ottobre 2017, a seguito di modifiche organizzative, è transitata all'Unità Sistemi integrati di certificazione. Le informazioni riportate nel paragrafo si riferiscono alle attività svolte durante l'intero anno in esame.

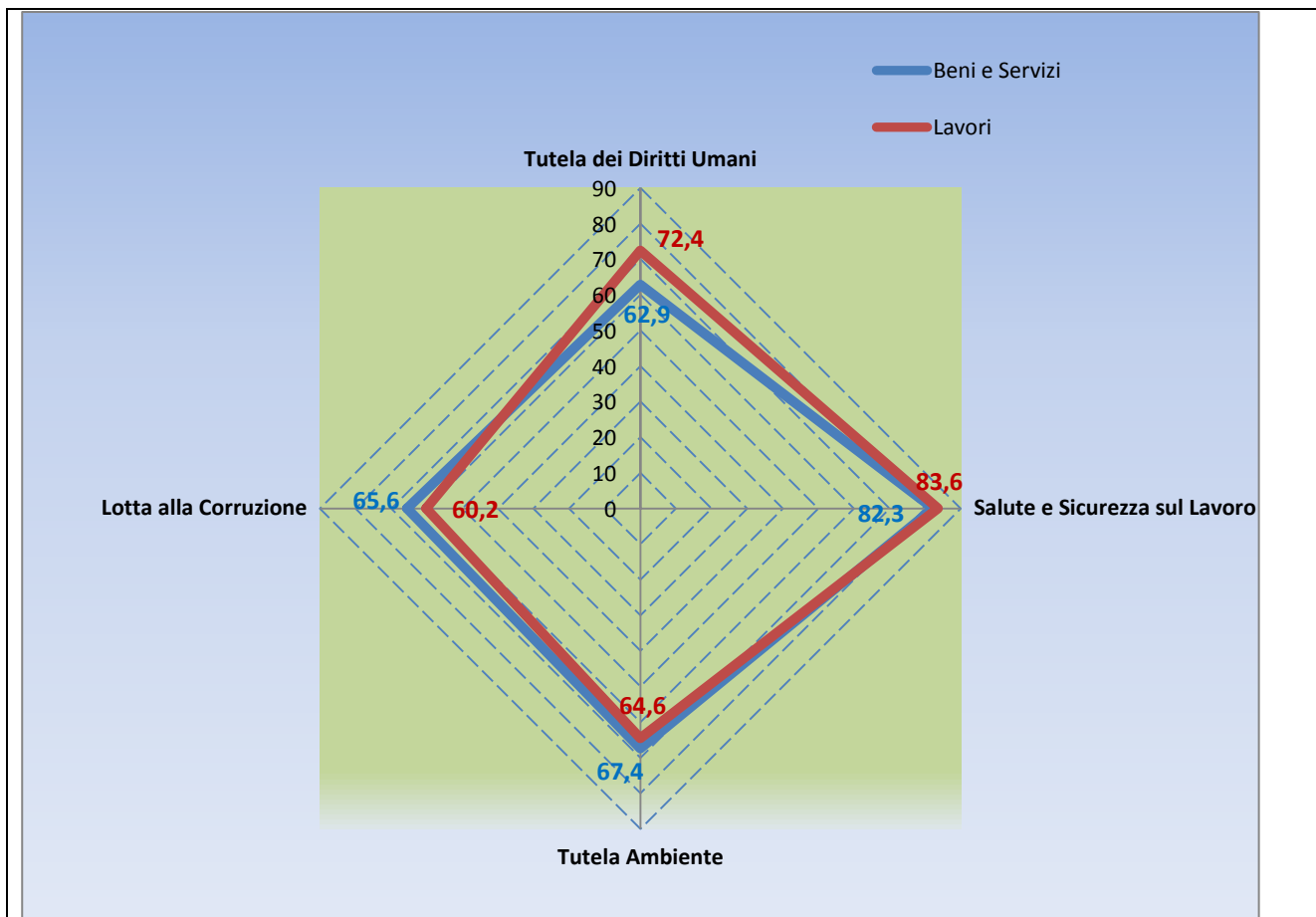
**Nella fase di qualifica**, sino al giugno 2017, Acea ha richiesto ai fornitori **informazioni sui sistemi di gestione Qualità, Sicurezza e Ambiente e su aspetti relativi alla sostenibilità**, tramite **due diversi strumenti**: la compilazione obbligatoria del **questionario di autovalutazione QAS** per l'iscrizione ai Sistemi di qualifica per i Lavori idrici ed elettrici e la compilazione obbligatoria di un **questionario di autovalutazione delle performance di sostenibilità** denominato "**TenP**" (con riferimento ai dieci principi del Global Compact delle Nazioni Unite)<sup>81</sup> per l'iscrizione ai Sistemi di qualificazione per Lavori idrici ed elettrici e per l'iscrizione ai nuovi Sistemi di qualificazione per Beni e Servizi. **Da luglio 2017**, Acea ha stabilito di rendersi indipendente dalla piattaforma "TenP", gestita dal Global Compact, **integrando i temi della sostenibilità** (Responsabilità sociale/gestione ambientale) **in un questionario di autovalutazione gestito direttamente sulla piattaforma di Vendor Management**, utilizzata per la qualificazione dei fornitori, cui si accede dal sito istituzionale ([www.acea.it](http://www.acea.it)). La gestione del questionario di autovalutazione sulla piattaforma di Vendor Management garantisce maggiore flessibilità ed efficienza rispetto all'utilizzo di una piattaforma esterna. La compilazione del questionario di autovalutazione è **obbligatoria per l'iscrizione ai Sistemi di qualificazione afferenti ai Regolamenti Unici Beni e Servizi e Lavori** (78 Sistemi di qualificazione al 31.12.2017). I dati di sintesi, progressivamente analizzati, saranno disponibili a partire dal 2018.

Infine, in continuità con gli ultimi anni, **Acquisti e Logistica ha inviato ad un campione di fornitori – 104 nel 2017 – un questionario predisposto ad hoc su temi sociali ed ambientali**, in sinergia con l'Unità Responsabilità sociale d'impresa e sostenibilità, per approfondire il livello di diffusione della sostenibilità lungo la catena di fornitura, ottenendo **il riscontro da parte di 55 fornitori** (48 nel 2016) (si veda il box di approfondimento dedicato).

#### **Box – Primo semestre 2017: i dati del questionario TenP**

Per il primo semestre 2017, prima di integrare le informazioni sui temi di sostenibilità in un questionario di autovalutazione gestito direttamente dalla piattaforma di Vendor Management accessibile dal sito istituzionale, **Acea ha continuato ad appoggiarsi alla piattaforma gestita dal Global Compact**, richiedendo ai propri fornitori, in fase di qualificazione, di compilare obbligatoriamente il **questionario TenP**. Tra **dicembre e giugno del 2017**, pertanto, è stato possibile estrarre dalla piattaforma i dati di sintesi: hanno compilato il questionario TenP complessivamente **286 fornitori Acea**, tra iscritti all'albo Lavori e all'albo Beni e Servizi. Dall'elaborazione dei dati dei questionari **l'adeguatezza media**, rispetto ai requisiti posti a riscontro, si attesta intorno ai **70 punti/100** con una leggera differenza tra i due albi rispetto agli ambiti presi in considerazione.

<sup>81</sup> A partire dal 2014, infatti, Acea è stata 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 – ed ha contribuito alla definizione del questionario "TenP" nonché all'attivazione di una piattaforma dedicata e gestita dal Global Compact Network Italia.



### Box – Il questionario Acea per monitorare i temi sociali e ambientali lungo la catena di fornitura

Il 2017 è stato il terzo anno consecutivo in cui Acea ha somministrato ad un panel di fornitori del Gruppo **un questionario ad hoc** per indagarne l'impegno su **temi ambientali e sociali**.

**Il campione 2017 ha incluso 104 fornitori** (58 in rappresentanza della categoria merceologica beni e servizi e 46 in ambito lavori), erano 102 nel 2016, ed **hanno risposto al questionario 55 imprese** - 48 nel 2016 - (27 per i beni e servizi e 28 per i lavori).

Gli esiti della rilevazione sui dati ambientali, come le consistenze dei consumi energetici, sono illustrati nella sezione *Le relazioni con l'ambiente*, a cui si rinvia. Per quanto concerne i **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, **dall'analisi dei questionari emerge** che, con riferimento al **tema dell'etica e dell'integrità**, il **42% 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 il **76%** del personale in forza presso le aziende fornitrici è **impiegato con contratti a tempo indeterminato** e che nel 42% dei casi sono presenti in azienda rappresentanze sindacali; riguardo alla **tutela della salute e della sicurezza sul lavoro** emerge che il **53% dei fornitori è dotato di sistemi di gestione della sicurezza** (ad esempio OHSAS 18001), che il 56% ha erogato corsi di formazione in materia di sicurezza a più del 50% del personale e che il **91%** 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 su Qualità Ambiente e Sicurezza**, e dal 2017, anche su **Energia e Responsabilità sociale (QASER)**, per verificare, presso la sede del fornitore, l'applicazione dei Sistemi di Gestione certificati e le modalità di gestione degli ambiti rilevanti per la sostenibilità.

Nel corso del 2017 sono state riviste ed adeguate le check list di conformità ai requisiti presi in considerazione (Sistemi di gestione, Energia e Responsabilità sociale) e sono state aumentate le fasce di valutazione QASER entro cui collocare il punteggio complessivo, creando maggiore diversificazione nella valutazione (Eccellente - Ottimo - Buono - Discreto - Sufficiente - Mediocre - Critico - Inadeguato). Le attività di verifica sono state eseguite da **auditor interni qualificati** di Acea SpA, appartenenti alle Unità che presidiano i Sistemi Integrati di Certificazione, la Qualifica Fornitori e la Responsabilità Sociale d'Impresa, al fine di coprire tutti gli ambiti oggetto di attenzione. Si sono svolte **23 verifiche** che hanno prodotto le seguenti valutazioni: 1 Buono; 7 Discreti; 7 Sufficienti; 6 Mediocri; 2 Critici. **Mentre sui temi di Qualità, Ambiente e Sicurezza, già oggetto di verifica negli anni passati, i punteggi medi ottenuti dai fornitori verificati sono rientrati nelle fasce Discreto-Ottimo** (Discreto per Ambiente, Buono per la Qualità e Ottimo sulla Sicurezza), **non altrettanto positive sono state le valutazioni sui temi di nuova introduzione** (Inadeguato per Energia, Critico per Responsabilità sociale), **evidenziando l'opportunità, per Acea, di procedere ulteriormente con la sensibilizzazione della catena di fornitura.**

Gli esiti delle verifiche sono stati consuntivati a sistema ed è stato **inviato a ciascun fornitore un feedback**, con il quale si è comunicata la fascia di valutazione QASER scaturita dalla verifica effettuata, e **un report sintetico**, dove sono stati evidenziati, oltre i punti di forza, gli aspetti per i quali si auspica un miglioramento/correzione. Contestualmente è stata inviata al fornitore una scheda dei Rilievi più significativi, con richiesta di indicare le cause delle non conformità e proporre idonee azioni correttive.

L'Unità Qualifica fornitori della Capogruppo ha coordinato nell'anno anche **un numero residuale e limitato di verifiche in cantiere**, a chiusura dei contratti in essere con le tre società di verifica cantieri certificate Accredia attivati a fine 2015. Si è trattato di **16 verifiche**, svolte 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 avuto ad oggetto anche il censimento delle maestranze e dei mezzi d'opera presenti in cantiere al momento dell'ispezione. Nel corso delle 16 verifiche sono stati riscontrati **612 parametri conformi su 699 parametri applicabili** con un indice di conformità pari a circa 87,5%. I parametri oggetto di rilievi non hanno comportato provvedimenti di sospensione dall'Albo lavori relativi al mancato rispetto delle normative vigenti in tema di Ambiente e/o Sicurezza.

**La parte preponderante delle attività di verifica in cantiere è invece correlata alle opere oggetto degli Appalti Unici di manutenzione reti e servizi, in ambito idrico ed elettrico**, aggiudicati nel 2015 e 2016, e viene svolta dal **"Team Sicurezza"**, operativo in Acea Elabori. Il **"Team Sicurezza"** gestisce le attività relative alla Sicurezza in fase di Esecuzione delle opere, al fine di assicurare il rispetto dei più elevati standard in materia di sicurezza e delle vigenti norme di sicurezza sul lavoro<sup>82</sup>, verificando anche il rispetto dei documenti prodotti in sede di gara<sup>83</sup>. 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. Nel 2017, il Team è intervenuto tramite le seguenti figure:

- **15 Coordinatori della Sicurezza in fase di Esecuzione (CSE)**, designati di volta in volta su specifici cantieri;
- **15 Ispettori della Sicurezza**, incaricati di svolgere le ispezioni a campione;

<sup>82</sup> D.Lgs. n. 81/08 "Testo Unico per la Sicurezza" e ss.mm.ii.

<sup>83</sup> Piano di sicurezza e coordinamento in cantiere/ DUVRI/ Piano Operativo di Sicurezza.

- i **Responsabili Sicurezza**, nominati per ciascun lotto degli Appalti gestiti dal Team, con l'incarico di coordinare le attività dei CSE;
- i **Pianificatori**, che assicurano la pianificazione e il monitoraggio degli interventi operativi nell'ambito del territorio e del processo presidiato;
- i **Verificatori tecnici della sicurezza**, che forniscono al Responsabile dei Lavori di ciascun appalto il supporto necessario all'espletamento della Verifica dell'Idoneità Tecnico Professionale dell'Appaltatore prevista dalla normativa vigente.

Durante l'anno, il Team Sicurezza ha eseguito le **verifiche tecnico-professionali di 74 imprese** (19 appaltatrici e 55 subappaltatrici) e per 73 imprese (19 appaltatrici e 54 subappaltatrici) ha rilasciato parere positivo all'esecuzione dei lavori e dei servizi appaltati. Ha inoltre svolto il **Coordinamento per la Sicurezza in fase di Esecuzione per 112 ordini di lavoro ed effettuato circa 8.900 ispezioni della sicurezza in cantiere** (il 62% in più rispetto alle 5.500 ispezioni del 2016), **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 è associato un punteggio che, a valle della visita e della verbalizzazione, viene scalato dal totale del punteggio annuo, previsto dalla documentazione di gara, di cui dispone ciascun appaltatore. Alle non conformità sono associate **azioni correttive e penalità** e, in particolare, **l'infrazione di grave entità può comportare la sospensione delle lavorazioni**. Nel corso delle circa **8.900 ispezioni**, il Team ha rilevato, complessivamente, **733 non conformità**, di cui **500 "di lieve entità"**, **164 di "media entità"** e **69 rientranti nella categoria "grave entità"**.

Durante le verifiche svolte sul personale delle imprese appaltatrici, infine, **ci si accerta altresì che il datore di lavoro abbia erogato sia la formazione base** che, se applicabile, quella **specificata**, prevista dalla normativa vigente in materia di sicurezza.

Nonostante l'attenzione al tema, è da segnalare che, nel corso dell'anno, nell'ambito delle attività affidate da alcune società del Gruppo ad imprese appaltatrici, si sono verificati **22 infortuni, di cui tre mortali**. Con la massima collaborazione di Acea, sono in corso le attività investigative da parte dell'Autorità giudiziaria e, ad oggi, non sono stati formalizzati atti né nei confronti delle tre società del Gruppo appaltanti né dei relativi dirigenti o responsabili.

In virtù del **Protocollo sugli Appalti Idrici**, sottoscritto il 6 giugno 2012 da Acea SpA e Acea Ato 2, le Organizzazioni Sindacali Confederali e le Federazioni di Categoria, **si sono svolti, nel 2017, alcuni incontri nell'ambito della Commissione paritetica appositamente istituita**. L'operatività dell'Appalto Unico di manutenzione reti e servizi del ciclo idrico integrato, unitamente all'implementazione di sistemi tecnologicamente avanzati, hanno contribuito, negli ultimi anni, a ridurre le criticità in origine segnalate dalle Organizzazioni Sindacali riguardo i temi della sicurezza e dell'organizzazione del lavoro del personale delle Ditte impegnate negli appalti Acea, ed a generare benefici in termini di efficienza, organizzazione del lavoro e delle risorse, tracciabilità e trasparenza delle informazioni. Nel corso del 2017, le Parti si sono confrontate in tre occasioni, ed Acea ha preso l'impegno a prevedere, nell'ambito dei bandi di gara per l'affidamento dei servizi, **l'inserimento di una apposita clausola sociale per promuovere la stabilità occupazionale del personale impiegato negli appalti**.

**Acea Energia**, ha svolto anche nel 2017 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 **un programma formativo a 631 venditori, per un totale di 3.978 ore di formazione**. A fronte di **146.945** nuove forniture acquisite (elettrico e gas), sono state **analizzate, con un’istruttoria, 62 segnalazioni** ricevute dai clienti e sono stati **sanzionati 30 comportamenti scorretti**.

**Areti**, nel corso dell’anno, ha organizzato **5 incontri informativi con le imprese appaltatrici sulla Prevenzione del rischio elettrico** nelle attività in appalto su impianti di illuminazione pubblica in bassa tensione; agli incontri, della durata di 4 ore ciascuno, hanno partecipato, complessivamente, 47 persone, per un totale di 188 ore di formazione erogate sul tema. La Società, inoltre, ormai dal 2008, utilizza un **modello di vendor rating** per i lavori in area energia, incentrato su **142 parametri di qualità, sicurezza e ambiente**. Il sistema prevede **ispezioni in cantiere**, l’elaborazione di **classifiche di merito** basate sulla reputazione degli appaltatori e la possibilità di applicare penali e sospendere le attività dell’appaltatore: **nel corso del 2017 sono stati sospesi per “non conformità” sulla sicurezza 12 cantieri**, a fronte di **un totale di 1.176 visite effettuate**. L’**indice reputazionale medio** rilevato nell’anno, **pari a 97,02, in costante incremento (era 95,78 nel 2016)**, conferma il buon livello di affidabilità degli operatori.

#### **Box – Il contenzioso con i fornitori 2017**

Il contenzioso tra l’azienda e i fornitori riguarda principalmente contestazioni sul mancato **pagamento di fatture** per forniture di beni, lavori e servizi e giudizi in materia di **contratti di appalto**. Nel 2017, in continuità con gli anni precedenti, il numero dei **contenziosi insorti resta contenuto**. Con riferimento al mancato pagamento delle fatture, si registrano, infatti, **19 casi** (erano 15 nel 2016). 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; 9 dei medesimi risultano infatti definiti nel corso del medesimo anno 2017.

In merito al restante contenzioso in materia di **contratti di appalto**, nel 2017 risultano instaurati 6 giudizi, erano 8 nel 2016 ed anche in tal caso resta confermata la diminuzione delle vertenze rispetto al trend dei precedenti anni (12 casi nel 2015 e 15 nel 2014).

Si segnala, inoltre, che nell’anno sono stati instaurati 11 contenziosi di natura amministrativa in materia di **gare di appalto**, di cui 5 già definiti.

Al 31 dicembre 2017 si registra un numero complessivo **dei contenziosi pendenti con i fornitori pari a 76** (in linea con il dato 2016, ove – a parità di perimetro di rendicontazione 2017 - i contenziosi erano 72), incluse le controversie già pendenti ed al netto dei 21 casi definiti nell’anno.

Si conferma pertanto il trend in diminuzione (il totale nel biennio 2014-2015 era di circa 86 contenziosi pendenti). In dettaglio, si tratta di 18 ricorsi al TAR in materia di aggiudicazioni e 57 giudizi instaurati presso la magistratura ordinaria, che riguardano principalmente iscrizioni di riserve da parte degli appaltatori, risoluzioni di contratto e risarcimento danni.



## Personale



### Il personale di Acea

L'organico considerato entro il perimetro di rendicontazione<sup>84</sup>, che include le società consolidate con metodo integrale **atte a rappresentare l'operatività del Gruppo**, è di **4.692 persone**. Analizzando l'evoluzione per aree di business e corporate si registra un incremento del personale più consistente per l'area Ambiente (+16,5%), in coerenza con l'impegno crescente nelle attività di riferimento, e più contenuto sia per l'area Idrico che per la Corporate (entrambe del 3,6% e considerando l'area Idrico al netto delle società non più incluse nel perimetro 2017). Marginali le variazioni in diminuzione delle consistenze per l'area Infrastrutture energetiche e per l'area Commerciale e trading. Con riferimento alla collocazione geografica dei dipendenti, considerando sia la sede legale delle società che le sedi operative, la quasi totalità di essi è concentrata nel Lazio, e in misura residuale in Campania, Umbria e Toscana.

**Tabella n. 35 - EVOLUZIONE DEI DIPENDENTI PER MACROAREE (2016-2017)**

area di business	2016 (*) (n. dipendenti)	2017 (n. dipendenti)
<b>Idrico</b>	2.029	<b>2.011</b>
<b>infrastrutture energetiche</b>	1.370	<b>1.362</b>
<b>commerciale e trading</b>	449	<b>437</b>
<b>ambiente</b>	247	<b>288</b>
<b>corporate (Acea SpA)</b>	573	<b>594</b>
<b>totale</b>	<b>4.668</b>	<b>4.692</b>

(\*) per consentire piena comparabilità, i dati 2016, per perimetro di rendicontazione del relativo esercizio, sono stati riaccorpati tenendo conto della riorganizzazione delle aree industriali intervenuta nel 2017. Si tenga presente che i dati 2016 includevano, in area idrico, anche 88 dipendenti delle società Acea Gori servizi e Crea gestioni non più presenti nel perimetro 2017. Entro l'area Idrico viene considerata anche Acea Elabori, organizzativamente compresa nell'area Ingegneria e Servizi, per i servizi svolti al settore, per complessive 233 risorse nel 2016 e 270 nel 2017.

<sup>84</sup> Si veda anche *Nota metodologica*. L'organico totale, per tutte le società dell'area di consolidamento, è invece pari, nell'anno, a 5.625 (era 4.968 nel 2016). Il perimetro garantisce la comparabilità dei dati con l'anno precedente.

### Composizione e turnover

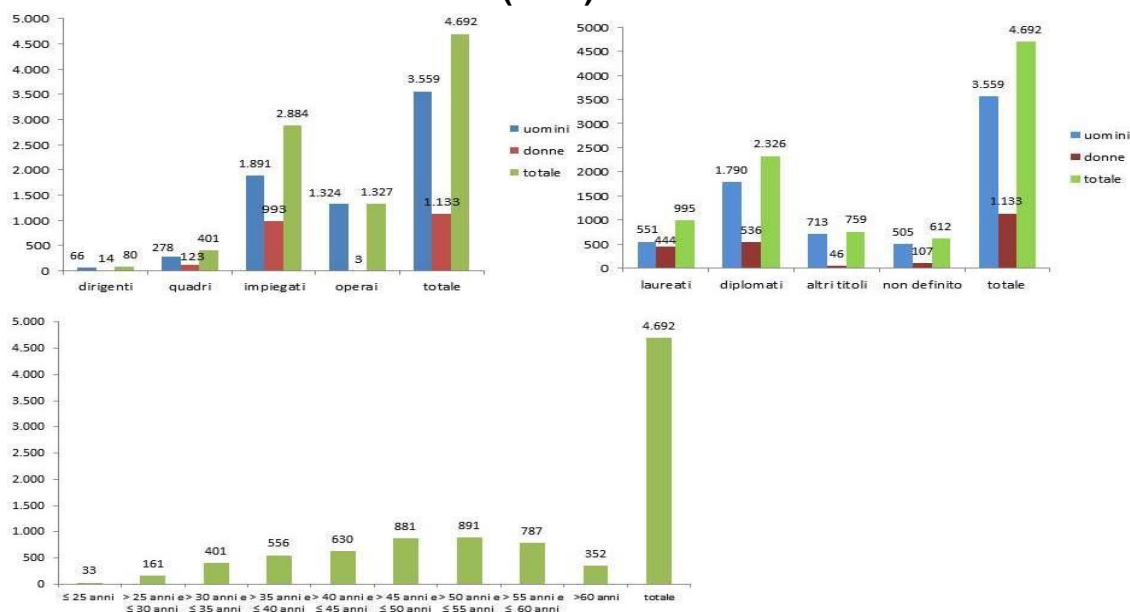
La **Funzione Gestione Risorse Umane** di Acea SpA cura, in service e per conto delle società controllate, la **gestione amministrativa del personale** in esse impiegato; pertanto le informazioni e i dati di seguito riportati coprono l'intero perimetro del Bilancio (si veda la *Nota metodologica*) ed assicurano un'adeguata comparabilità con l'anno precedente<sup>85</sup>.

Delle **4.692 persone che lavorano nel Gruppo** (erano 4.668 nel 2016), il **61,5%** sono inquadrati come **impiegati**, il **28,3%** come **operai**, l'**8,6%** come **quadri** mentre i **dirigenti** rappresentano l'**1,7%**.

Nel **livello di scolarizzazione** si conferma la tendenza al lieve e costante aumento dei **laureati**, che **salgono al 21,2%** (19,3% nel 2016 e 18,5% nel 2015), e la **sostanziale stabilità di diplomati** pari al **49,6%** (erano il 49% nel 2016); in lieve flessione il peso percentuale dei dipendenti in possesso di altri titoli di studio, il 15,3% a fronte del 16,5% del 2016.

L'**età dei dipendenti** è in linea con l'anno precedente: circa il **62% del personale ha un'età superiore ai 45 anni**, il **34% ha un'età compresa tra i 30 e i 45 anni** e il **4% ne ha al massimo 30**; anche l'**età media** si mantiene stabile e pari a **47,7 anni** (per tutti i dati sopra riportati si vedano il grafico n. 30 e la tabella n. 36).

### Grafico n. 30 – LA COMPOSIZIONE DEL PERSONALE: INQUADRAMENTO, GENERE, LIVELLO DI ISTRUZIONE ED ETÀ (2017)

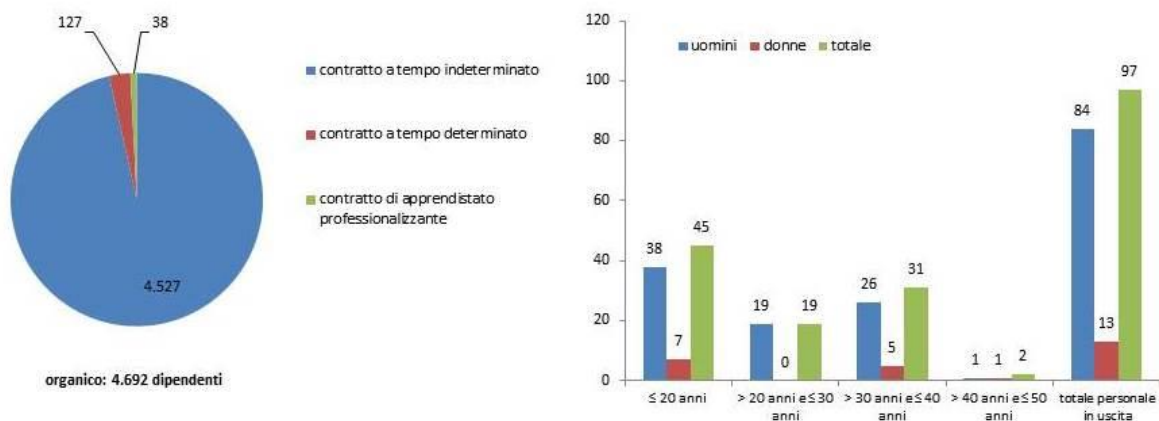


La percentuale di personale impiegato nel Gruppo con un **contratto a tempo indeterminato** si conferma **molto elevata**: il **96,5%**, pari a **4.527 risorse**, sebbene in lieve flessione rispetto al 98,5% del 2016.

<sup>85</sup> Il perimetro 2017 del Bilancio ricomprende le seguenti società: Acea SpA, Acea Ambiente, Aquaser, Acea Energia, Acea8cento, Areti, Acea Produzione, Ecogena, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gesesa, Acea Elabori. Si veda *Comunicare la sostenibilità: nota metodologica*. Il perimetro 2016, includeva la società Acea Illuminazione Pubblica, le cui attività a fine 2016 sono transitate prevalentemente in Areti, pertanto i dipendenti di pertinenza sono confluiti nelle società ricomprese nel perimetro 2017. Nel 2016 erano incluse anche Acea Gori servizi (62 risorse), nel 2017 non più consolidata con metodo integrale, e Crea gestioni (26 risorse). La differenza di perimetro riguarda, pertanto, i dati relativi ad 88 persone.

La **durata del rapporto di lavoro**, riferita ai dipendenti che ogni anno escono dall'azienda, indica ancora la **stabilità dell'impiego**: nell'anno, il 46,4% delle risorse in uscita ha prestato servizio nel Gruppo fino a 20 anni e il **51,6% per un arco temporale compreso tra i 20 e i 40 anni** (si vedano grafico n. 31 e tabelle nn. 36 e 38).

### Grafico n. 31 – LE TIPOLOGIE CONTRATTUALI E LA DURATA DEL RAPPORTO DI LAVORO (2017)



Nel 2017, il **tasso di turnover** è pari al **6,5%** (5,9% per gli uomini e 8,1% per le donne), il **tasso di ingresso** sale al 4,4 (3,6% per gli uomini e 6,9% per le donne) e quello di uscita scende al 2,1% (2,4% per gli uomini e 1,1% per le donne) (si veda la tabella n. 37).

Si conferma, infatti, la tendenza, già registrata nei due anni precedenti, **all'incremento percentuale del personale in entrata**: i **207 ingressi** dell'anno, di cui **128 uomini e 79 donne**, sono il 33,5% in più rispetto ai 155 del 2016 (a loro volta in aumento del 14% rispetto all'anno precedente). Gli ingressi risultano principalmente determinati da 150 assunzioni dal mercato esterno del lavoro e 52 stabilizzazioni (si vedano grafico n. 32 e tabella n. 37).

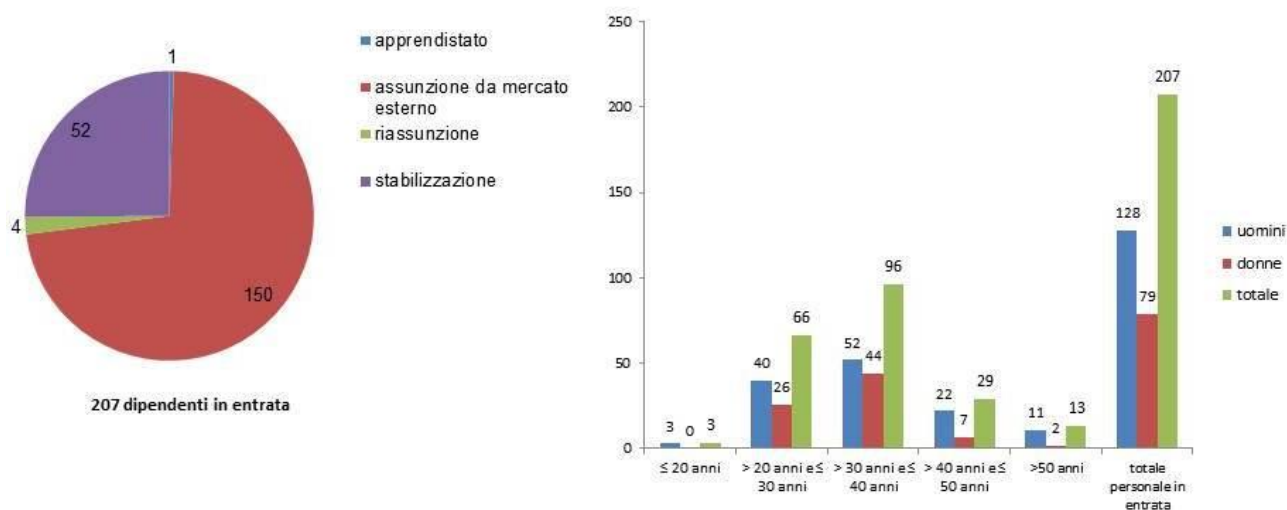
Acea ha potenziato i processi di **selezione e inserimento di giovani con profili professionali ad elevate competenze digitali** e di neolaureati in discipline tecniche attivando numerosi canali di reclutamento da Università, Centri di ricerca e Incubatori di start-up (si veda box sul **Graduate Program**).

#### Box – Il progetto di selezione e inserimento: Graduate Program

Nel corso del 2017 Acea ha portato a termine il progetto di selezione e inserimento trasversale, **Graduate Program**, attraverso il quale ha inserito in azienda 12 **"Millennials"** in un'ottica di impulso e supporto alla **Business Trasformazione**. I giovani neoassunti sono stati inseriti in un percorso di sviluppo interno, attraverso diverse esperienze di Job Rotation e iniziative formative, con l'obiettivo di costruire ed arricchire le competenze trasversali e costruire quelle core nel **Digital**, nell'**Engineering & Operations**, **ICT** e **Business Intelligence**.

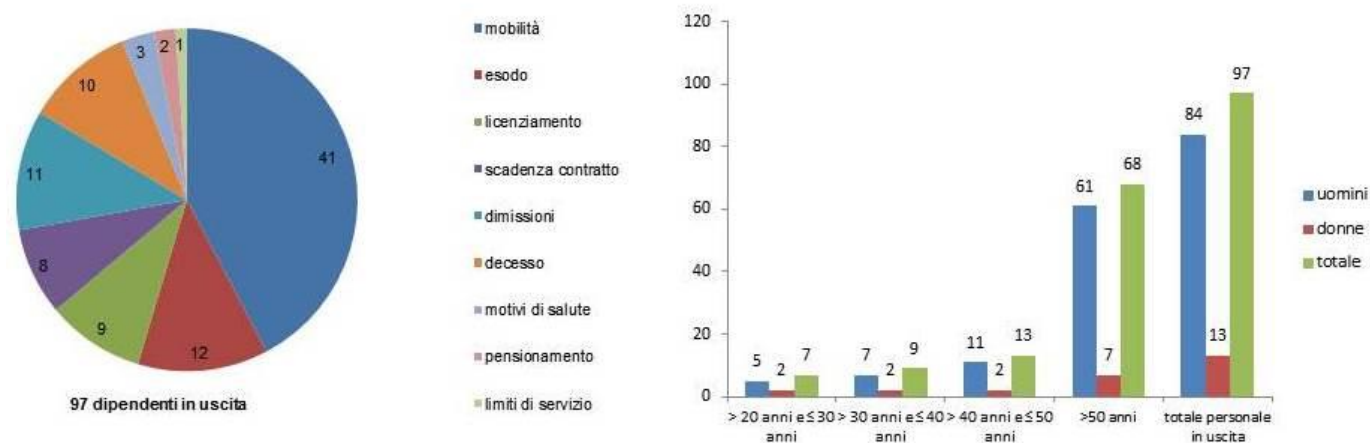
Le società maggiormente interessate dai flussi di personale in ingresso sono state Acea Ato 2 e Acea SpA, con, rispettivamente, 65 e 29 entrate (tra assunzioni e stabilizzazioni), seguite da Aquaser, con 24 assunzioni. Complessivamente, nel 2017, il **41% degli ingressi è avvenuto con contratto a tempo indeterminato** (un dato in riduzione, a fronte del 51,6% del 2016) e il **32% del personale in entrata è di età compresa tra i 20 e i 30 anni**.

## Grafico n. 32 – I MOTIVI DEGLI INGRESSI ED ETÀ DEL PERSONALE (2017)



Le persone che hanno lasciato l'azienda nell'anno sono **97**, di cui 84 uomini e 13 donne, un numero **in diminuzione del 40%** rispetto alle 163 uscite del 2016. In particolare, **41 dipendenti** sono stati collocati **in mobilità**, una forma di prepensionamento volontario e incentivato e **12 risorse** sono state coinvolte nei **piani di esodo volontario agevolato**, con la risoluzione concordata e incentivata del contratto di lavoro con l'azienda (grafico n. 33 e tabelle nn. 37 e 38). Il **70%** circa del personale **in uscita aveva più di 50 anni**.

## Grafico n. 33 – LE TIPOLOGIE DI USCITA ED ETÀ DEL PERSONALE (2017)



### La presenza femminile in Acea

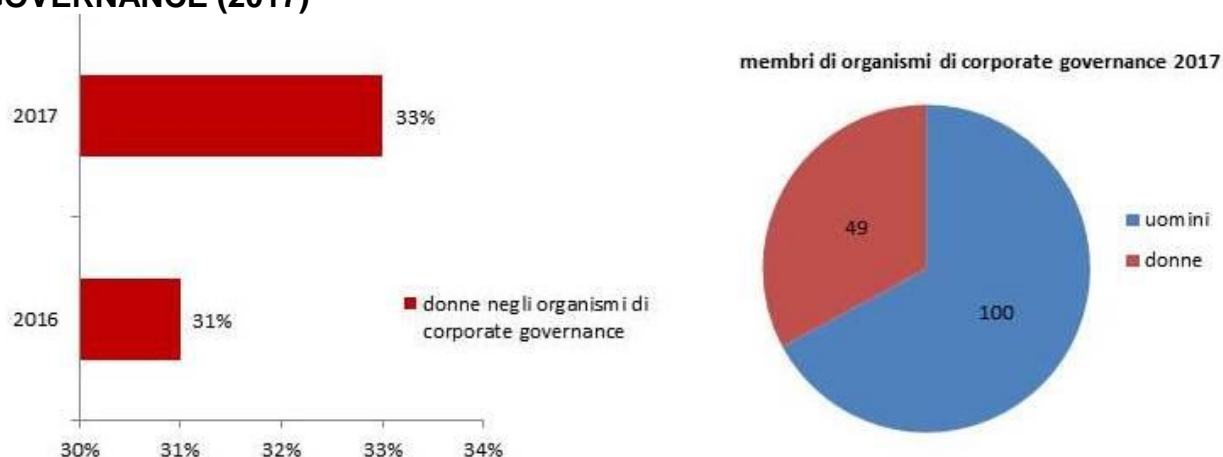
Le lavoratrici in Acea, nel 2017, sono 1.133: il **24,2% dell'organico**. Il dato si incrementa di un punto percentuale rispetto all'anno precedente (23,3%); la minore presenza nel Gruppo di personale femminile rispetto a quello maschile è correlabile alla natura operativa dei processi gestiti: ad oggi, infatti, in Italia, i ruoli professionali a carattere tecnico-specialistico sono ancora prevalentemente ricoperti da uomini (grafico n. 34).

**Grafico n. 34 – L'ARTICOLAZIONE DEL PERSONALE IN OTTICA DI GENERE (2017)**



Nell'anno si mantiene invariata la presenza di donne fra i dirigenti (14 su 80, pari al 17,5%) e stabile quella tra i quadri (123 su 401, pari al 30,2%); **aumenta di un punto il peso percentuale delle donne laureate** sul totale laureati in organico (444 su 995, pari al 44,6%). Con il rinnovamento degli organi di governo societario, intervenuto nel corso dell'anno, al 31.12.2017, **le presenze femminili negli organismi di corporate** delle società ricomprese nel perimetro di rendicontazione (Consigli di amministrazione, Collegi sindacali e Organismi di vigilanza) sono complessivamente **49**, pari al **33% del totale** dei componenti (a parità di perimetro, nel 2016, le donne negli organismi di governo erano 46: il 31%). Le donne presenti nel Consiglio di Amministrazione della Capogruppo sono il 33,3%: 3 su 9 membri, con piena ottemperanza alla L. n. 120/2011. In particolare, si segnala che ciascuno dei comitati endoconsiliari conta la presenza di uno o più componenti femminili e la Presidenza dei Comitati Controllo e Rischi, Nomine e Remunerazione, Etica e Sostenibilità è affidata ad una Consigliera.

**Grafico n. 35 – LA PRESENZA FEMMINILE NEGLI ORGANISMI DI CORPORATE GOVERNANCE (2017)**



**Tabella n. 36 - INDICATORI SOCIALI: DATI GENERALI SUL PERSONALE (2016-2017)**

	2016 (*)			2017		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
<b>COMPOSIZIONE DEL PERSONALE</b>						
<b>numero</b>						

dirigenti	67	14	81	66	14	80
quadri	271	117	388	278	123	401
impiegati	1.892	953	2.845	1.891	993	2.884
operai	1.351	3	1.354	1.324	3	1.327
<b>totale</b>	<b>3.581</b>	<b>1.087</b>	<b>4.668</b>	<b>3.559</b>	<b>1.133</b>	<b>4.692</b>
<b>LE DONNE IN ACEA</b>						
<b>%</b>						
donne sul totale organico	23,3%			24,2%		
donne dirigenti sul totale dirigenti	17,3%			17,5%		
donne quadro sul totale quadri	30,2%			30,7%		
donne laureate sul totale laureati	43,4%			44,6%		
<b>LIVELLO DI ISTRUZIONE DEL PERSONALE</b>						
<b>numero</b>						
laureati	511	392	903	551	444	995
diplomati	1.768	522	2.290	1.790	536	2.326
altri titoli	723	47	770	713	46	759
non definito	579	126	705	505	107	612
<b>totale</b>	<b>3.581</b>	<b>1.087</b>	<b>4.668</b>	<b>3.559</b>	<b>1.133</b>	<b>4.692</b>
<b>anni</b>						
<b>ETÀ MEDIA DEL PERSONALE</b>						
età media aziendale	48,2	44,7	47,4	48,6	44,9	47,7
età media dirigenti	53,5	49,8	52,9	54,1	50,8	53,6
età media quadri	50,4	47,8	49,6	51,0	48,6	50,3
età media impiegati	48,1	44,2	46,8	48,4	44,3	47,0
età media operai	47,5	48,7	47,5	48,0	49,7	48,0
<b>ANZIANITÀ MEDIA DEL PERSONALE</b>						
anzianità media aziendale	18,9	15,5	18,1	19,3	15,4	18,3
anzianità media dirigenti	19,5	17,7	19,2	19,0	18,7	19,0
anzianità media quadri	20,8	18,0	19,9	21,4	18,3	20,5
anzianità media impiegati	20,0	15,1	18,4	20,4	14,9	18,5
anzianità media operai	16,8	27,0	16,8	17,3	28,0	17,3
<b>TIPOLOGIA CONTRATTUALE DEL PERSONALE</b>						
<b>numero</b>						
personale stabile a tempo indeterminato	3.531	1.068	4.599	3.456	1.071	4.527
<i>(di cui) personale in part-time</i>	25	83	108	27	99	126
personale a tempo determinato	23	14	37	69	58	127
personale in contratti di apprendistato professionalizzante	27	5	32	34	4	38
<b>totale</b>	<b>3.581</b>	<b>1.087</b>	<b>4.668</b>	<b>3.559</b>	<b>1.133</b>	<b>4.692</b>

(\*) Per la piena comparabilità dei dati 2017 e 2016, si tenga presente che nel 2016 erano ricompresi anche 88 dipendenti di due società (Acea Gori servizi e Crea gestioni) non più incluse nel perimetro dell'anno in esame.

**Tabella n. 37 - INDICATORI SOCIALI: MOVIMENTAZIONI DEL PERSONALE (2016-2017)**

numero	2016			2017		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
<b>PERSONALE IN INGRESSO: TIPOLOGIA CONTRATTUALE</b>						
a tempo indeterminato	60	20	80	59	26	85
a tempo determinato	26	15	41	58	52	110
con contratti di apprendistato professionalizzante	24	5	29	11	1	12
acquisizione ramo d'azienda	4	1	5	0	0	0
<b>totale</b>	<b>114</b>	<b>41</b>	<b>155</b>	<b>128</b>	<b>79</b>	<b>207</b>
<i>(di cui) acquisizioni di personale da Enti Pubblici</i>	0	0	0	0	0	0
<b>PERSONALE IN USCITA: MOTIVI</b>						
mobilità	81	16	97	39	2	41
esodi	8	2	10	10	2	12
pensionamenti	4	0	4	2	0	2
licenziamenti	18	6	24	9	0	9
altri motivi (*)	24	4	28	24	9	33
<b>totale</b>	<b>135</b>	<b>28</b>	<b>163</b>	<b>84</b>	<b>13</b>	<b>97</b>
<b>TASSI DI TURNOVER, INGRESSO E USCITA (**)</b>						
<b>%</b>						
tasso di turnover	6,8			6,5		
tasso di ingresso	3,3			4,4		
tasso di uscita	3,5			2,1		

(\*) La voce, per il 2017, include: 10 decessi, 11 dimissioni, 3 inabilità, 1 limiti di servizio e 8 termine contratto.

(\*\*) 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 2017 articolati per genere e, uscite ed ingressi, anche per classi d'età**: tasso di turnover donne 8,1%, uomini 5,9%; il tasso di ingresso è pari al 3,6% per gli uomini, distinto nelle seguenti classi d'età: 0,08% <=20 anni, 1,12% >20 anni e <=30 anni, 1,46% >30 anni e <=40 anni, 0,62% >40 anni e <=50 anni e 0,31% > 50 anni, e al 6,9% per le donne (2,29% >20 anni e <=30 anni, 3,88% >30 anni e <=40 anni, 0,62% >40 anni e <=50 anni e 0,18% > 50 anni). Il tasso di uscita è pari al 2,4% per gli uomini (0,14% >20 anni e <=30 anni, 0,20% >30 anni e <=40 anni, 0,31% >40 anni e <=50 anni e 1,71% > 50 anni) e all'1,1% per le donne: (0,18% >20 anni e <=30 anni, 0,18% >30 anni e <=40 anni, 0,18% >40 anni e <=50 anni e 0,62% > 50 anni).

**Tabella n. 38 - INDICATORI SOCIALI: CLASSI DI ETÀ, DURATA RAPPORTO DI LAVORO (2016-2017)**

<b>CLASSI DI ETÀ DEL PERSONALE</b>						
anni	2016			2017		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
≤ 25 anni	33	2	35	31	2	33
> 25 anni e ≤ 30 anni	87	61	148	98	63	161
> 30 anni e ≤ 35 anni	266	136	402	257	144	401
> 35 anni e ≤ 40 anni	374	187	561	361	195	556
> 40 anni e ≤ 45 anni	506	173	679	461	169	630

> 45 anni e ≤ 50 anni	715	218	<b>933</b>	665	216	<b>881</b>
> 50 anni e ≤ 55 anni	716	161	<b>877</b>	726	165	<b>891</b>
> 55 anni e ≤ 60 anni	683	120	<b>803</b>	644	143	<b>787</b>
>61 anni	201	29	<b>230</b>	316	36	<b>352</b>
<b>totale</b>	<b>3.581</b>	<b>1.087</b>	<b>4.668</b>	<b>3.559</b>	<b>1.133</b>	<b>4.692</b>
<b>CLASSI DI ETÀ DEL PERSONALE IN INGRESSO</b>						
≤ 20 anni	1	0	<b>1</b>	3	0	<b>3</b>
> 20 anni e ≤ 30 anni	49	22	<b>71</b>	40	26	<b>66</b>
> 30 anni e ≤ 40 anni	36	16	<b>52</b>	52	44	<b>96</b>
> 40 anni e ≤ 50 anni	13	3	<b>16</b>	22	7	<b>29</b>
>50 anni	15	0	<b>15</b>	11	2	<b>13</b>
<b>totale</b>	<b>114</b>	<b>41</b>	<b>155</b>	<b>128</b>	<b>79</b>	<b>207</b>
<b>CLASSI DI ETÀ DEL PERSONALE IN USCITA</b>						
≤ 20 anni	0	0	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>
> 20 anni e ≤ 30 anni	4	0	<b>4</b>	5	2	<b>7</b>
> 30 anni e ≤ 40 anni	7	2	<b>9</b>	7	2	<b>9</b>
> 40 anni e ≤ 50 anni	17	3	<b>20</b>	11	2	<b>13</b>
>50 anni	107	23	<b>130</b>	61	7	<b>68</b>
<b>totale</b>	<b>135</b>	<b>28</b>	<b>163</b>	<b>84</b>	<b>13</b>	<b>97</b>
<b>DURATA DEL RAPPORTO DI LAVORO DEL PERSONALE IN USCITA</b>						
≤ 20 anni	44	6	<b>50</b>	38	7	<b>45</b>
> 20 anni e ≤ 30 anni	23	4	<b>27</b>	19	0	<b>19</b>
> 30 anni e ≤ 40 anni	66	17	<b>83</b>	26	5	<b>31</b>
> 40 anni e ≤ 50 anni	2	1	<b>3</b>	1	1	<b>2</b>
<b>totale</b>	<b>135</b>	<b>28</b>	<b>163</b>	<b>84</b>	<b>13</b>	<b>97</b>

## Le ore lavorate, la retribuzione e i fondi pensione

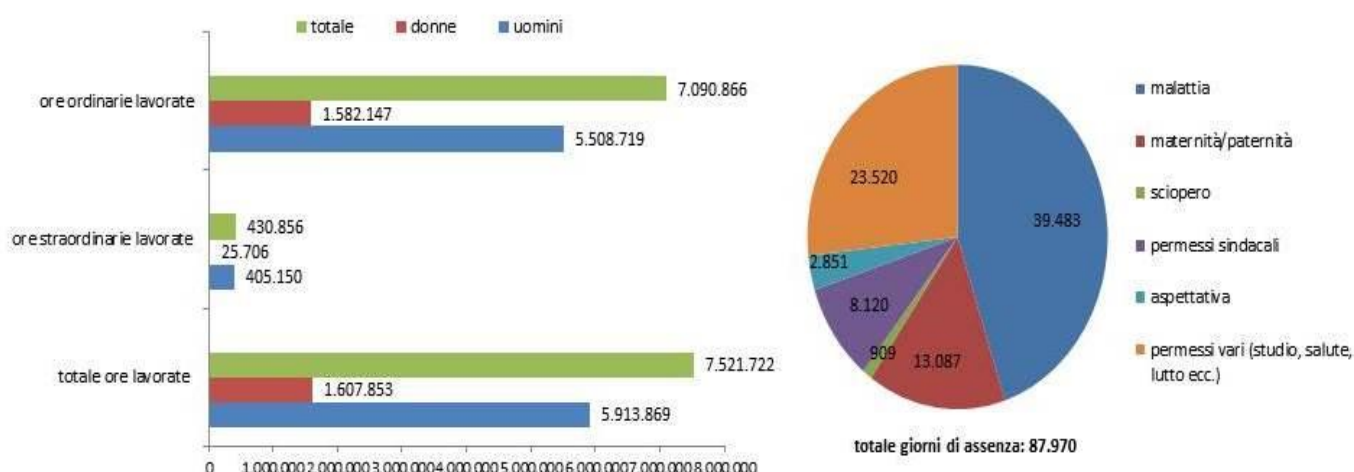
### Le ore lavorate in Acea

Il totale delle ore lavorate nell'anno, **ordinarie e straordinarie**, escludendo i dirigenti, è pari a **7.521.722**, di cui il 78,6% imputabile al personale maschile.

I **giorni di assenza sono 87.970**, un dato in riduzione del 5% rispetto all'anno precedente (92.901 giorni), 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. 36 e tabella n. 39).



**Grafico n. 36 – LE ORE LAVORATE DAL PERSONALE E LE ASSENZE (2017)**



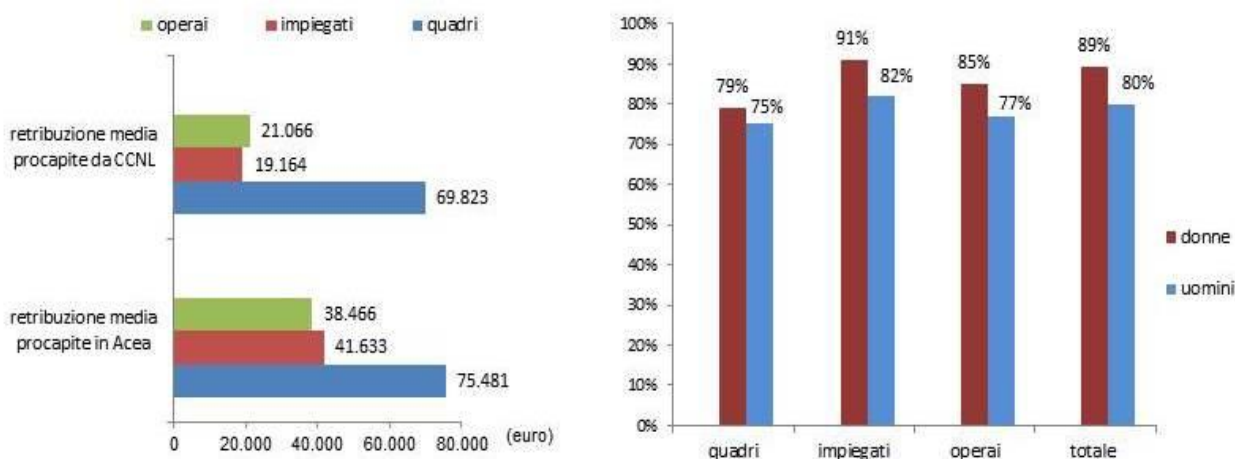
I dipendenti possono fruire di **diverse tipologie di permessi** e di **forme di flessibilità** quali, ad esempio, il **part-time**, che nel 2017 ha interessato il **2,8% del personale**, e l'**orario fiduciario** per i **quadri** e gli **impiegati in terza fascia**, che permette una gestione dei tempi di lavoro "personalizzata", nel rispetto delle prestazioni lavorative previste da contratto. Per i dipendenti che non fruiscono dell'orario fiduciario sono previste **flessibilità in entrata e in uscita** ed, infine, questi ultimi e gli operai dispongono di un **monte ore mensile di permessi** da recuperare entro tempi stabiliti.

### **Le retribuzioni**

Le **retribuzioni** dei dipendenti sono determinate in applicazione dei **Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro** di riferimento, ad esclusione dei dirigenti e del top management. La **politica retributiva** adottata da Acea applica, sempre di più, **principi meritocratici** negli interventi sulle componenti fisse e variabili.

Nel 2017 le **retribuzioni medie lorde pro-capite** aumentano di **oltre 4 punti percentuali per tutte le categorie professionali**. La **retribuzione media lorda pro-capite totale sale del 4,6%** e si attesta a **43,6 mila euro** (era 41,6 mila euro nel 2016); includendo anche i dirigenti essa è pari a **45,8 mila euro** (era 43,8 mila euro nel 2016) (si veda tabella n. 39).

**Grafico n. 37 – LE RETRIBUZIONI MEDIE E IL RAPPORTO TRA STIPENDIO BASE E REMUNERAZIONE (2017)**



Osservando i dati in **ottica di genere**, si può notare che il **rapporto tra lo “stipendio base” e la remunerazione effettiva lorda** – inclusiva degli elementi “addizionali” che contribuiscono alla determinazione dell’ammontare complessivo dello stipendio – nel 2017 **è pari all’89% per il personale femminile e all’80% per quello maschile**, entrambi invariati rispetto al 2016. **Le attività remunerate da un maggior compenso addizionale**, come la reperibilità, i turni, le indennità, gli straordinari, **sono infatti prevalentemente 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 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 2017 i **dipendenti del Gruppo aderenti al fondo Pegaso sono 2.447** (nel 2016 2.434). Acea ha versato al fondo circa 4,67 milioni di euro di TFR e 1,46 milioni di euro di contributo aziendale integrativo. Il valore economico impegnato da Acea per TFR e altri piani a benefici definiti è pari a 108,4 milioni di euro. Analizzando la distribuzione per genere degli aderenti Acea al Fondo, si evidenzia **un’incidenza del 78,2% degli uomini e del 21,8% delle donne** (si veda tabella n. 39)

**L’attivo netto del fondo destinato alle prestazioni** ha raggiunto i **987 milioni di euro** nel 2017 (915 milioni di euro nel 2016) con un aumento dell’8% circa.

I comparti *Bilanciato*, *Dinamico* e *Garantito* hanno chiuso tutti in positivo, rispettivamente del 2,81%, del 4,69% e dello 0,55%. Il rendimento del TFR, utilizzato come benchmark del comparto Garantito, nel 2017 è stato pari a 1,74%. Il comparto Bilanciato, che raccoglie l’82% del patrimonio, ha avuto un rendimento cumulato “composto” negli ultimi 15 anni pari a 91,86% (rendimento medio annuo composto 4,44%); nello stesso periodo la rivalutazione cumulata del Tfr è stata pari al 42,54% (rendimento medio annuo composto 2,33%).

### **Box – Le prestazioni del Fondo Pegaso verso i dipendenti del Gruppo Acea**

Nei primi 18 anni di vita del Fondo Pegaso sono state erogate prestazioni (riscatti, prestazioni pensionistiche, anticipazioni e trasferimenti) a favore dei dipendenti Acea per un importo complessivo di 17,6 milioni di euro, di cui circa **2,5 milioni di euro nel solo 2017**. Nel corso dell’anno sono stati erogati 1,6 milioni di euro per anticipazioni, motivate da esigenze personali, per sostenere spese mediche, acquistare o ristrutturare la prima casa per sé o per i propri figli, in risposta a 147 richieste, e 860 mila euro per riscatti/prestazioni, a fronte di 39 richieste, ed infine 88 mila euro a fronte di tre richieste di trasferimento.

Al 31.12.2017 il patrimonio gestito dal Fondo per conto degli iscritti Acea è pari a circa 85 milioni di euro. La contribuzione trattenuta e versata nel 2017 per i dipendenti di Acea è stata pari a **7,9 milioni di euro**. La distribuzione dell’*asset allocation* tra i vari comparti del Fondo Pegaso testimonia che l’86% del patrimonio degli iscritti Acea è investito nel profilo *Bilanciato*, con un portafoglio di investimenti caratterizzato da una componente media obbligazionaria al 30% e azionaria al 70%.

È da segnalare che la previdenza complementare integrativa è stata oggetto di importanti novità introdotte dalla Legge di Bilancio 2017. Tra queste, ad esempio, la possibilità di utilizzare il fondo pensione sotto forma di RITA (Rendita Integrativa Temporanea Anticipata), al fine di utilizzare il

fondo pensione nella modalità fiscalmente più agevolata per anticipare l'uscita dall'azienda e arrivare alla maturazione dei requisiti pensionistici.

**NB:** I dati e le informazioni relative al Fondo Pegaso sono redatte con la collaborazione di Andrea Mariani, Direttore Generale del Fondo.

**Tabella n. 39 - INDICATORI SOCIALI: ORE LAVORATE, ASSENZE, RETRIBUZIONI E ISCRITTI AL FONDO PENSIONISTICO COMPLEMENTARE (2016-2017)**

	2016			2017		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
<b>ORE LAVORATE DAL PERSONALE</b>						
<b>ore</b>						
ordinarie	5.628.514	1.572.229	<b>7.200.743</b>	5.508.719	1.582.147	<b>7.090.866</b>
straordinarie	435.101	36.531	<b>471.632</b>	405.150	25.706	<b>430.856</b>
<b>totale ore lavorate</b>	<b>6.063.615</b>	<b>1.608.760</b>	<b>7.672.375</b>	<b>5.913.869</b>	<b>1.607.853</b>	<b>7.521.722</b>
<b>TIPOLOGIA DI ASSENZE</b>						
<b>giorni</b>						
malattia	29.087	12.392	<b>41.483</b>	29.181	10.302	<b>39.483</b>
maternità / paternità	1.663	12.735	<b>14.398</b>	1.148	11.939	<b>13.087</b>
sciopero	62	8	<b>70</b>	777	132	<b>909</b>
permessi sindacali	6.924	924	<b>7.848</b>	7.069	1.051	<b>8.120</b>
aspettativa	1.919	794	<b>2.713</b>	1.706	1.145	<b>2.851</b>
permessi vari (studio, salute, lutto e per motivi generici)	17.535	8.854	<b>26.389</b>	15.035	8.485	<b>23.520</b>
<b>totale giornate assenza (escluse ferie e infortuni)</b>	<b>57.190</b>	<b>35.711</b>	<b>92.901</b>	<b>54.916</b>	<b>33.054</b>	<b>87.970</b>
<b>RETRIBUZIONI MEDIE LORDE PER QUALIFICA</b>						
<b>euro</b>	2016			2017		
quadri	71.968			75.481		
impiegati	39.985			41.633		
operai	36.804			38.466		
<b>CLASSI DI ETÀ E GENERE DEI DIPENDENTI ISCRITTI AL FONDO PEGASO</b>						
<b>anni</b>	2016 (*)			2017		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
≤ 25 anni	1	0	<b>1</b>	10	1	<b>11</b>
> 25 anni e ≤ 30 anni	24	8	<b>32</b>	27	10	<b>37</b>
> 30 anni e ≤ 35 anni	99	33	<b>132</b>	96	29	<b>125</b>

> 35 anni e ≤ 40 anni	173	55	228	156	62	218
> 40 anni e ≤ 45 anni	245	71	316	217	60	277
> 45 anni e ≤ 50 anni	414	132	546	374	130	504
> 50 anni e ≤ 55 anni	430	107	537	452	101	553
> 55 anni e ≤ 60 anni	414	95	509	377	110	487
>61 anni	112	21	133	206	29	235
<b>totale</b>	<b>1.912</b>	<b>522</b>	<b>2.434</b>	<b>1.915</b>	<b>532</b>	<b>2.447</b>

(\*) I dati 2016 comprendono gli iscritti Pegaso di Acea Gori Servizi (33 dipendenti), Crea Gestioni (11 dipendenti), Sogea (9 dipendenti), società escluse dal perimetro 2017.

## Relazioni industriali

Entro la Funzione Gestione Risorse Umane della capogruppo è operativa l'**Unità Relazioni Industriali**, cui è affidato il compito di garantire il presidio delle politiche aziendali in materia di relazioni sindacali.

Le **relazioni industriali** si svolgono entro la cornice di regole e disposizioni definite, a livello di settore, dalla contrattazione nazionale (CCNL). È previsto un secondo livello di contrattazione, tra azienda e rappresentanze interne dei lavoratori, tramite il quale vengono definiti accordi dimensionati sulle peculiari esigenze aziendali.

In Acea trovano applicazione il **Contratto Unico del settore elettrico**, rinnovato il 25 gennaio 2017, ed il **Contratto Unico del settore gas-acqua**, rinnovato il 18 maggio 2017. La **totalità dei dipendenti** è pertanto coperta da **accordi collettivi di contrattazione**.

Il livello di sindacalizzazione, nel 2017, è **pari al 70,1%**. I dipendenti che rivestono ruoli **dirigenziali o di rappresentanza sindacale** sono **323**; tra questi, **22 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 e di natura societaria.

In particolare, è stata definita, a decorrere da marzo 2017, la **variazione contrattuale dei dipendenti di Acea8cento** dal precedente Contratto Collettivo Aziendale al Contratto Collettivo di Settore elettrico, con allineamento, dalla stessa data, del valore nominale del ticket secondo i valori stabiliti per le società "storiche" del Gruppo.

Con riferimento alle previsioni contrattuali in materia di **agevolazioni tariffarie sui consumi di energia elettrica**, al fine di prevenire le criticità conseguenti alla decisione della società Servizio Elettrico Nazionale (SEN) di non applicare più lo sconto tariffario dal 1° ottobre 2017, **Acea ha stipulato un Accordo sindacale** che ha previsto il **mantenimento del beneficio nei confronti degli aventi titolo, secondo modalità alternative**, definite nello stesso accordo (si veda box di approfondimento).

Inoltre, con specifica attenzione al tema della **formazione continua dei dipendenti**, quale strumento fondamentale per lo sviluppo e l'accrescimento professionale, Acea ha sottoscritto un **Accordo in tema di formazione finanziata**, per il tramite del Fondo Paritetico Interprofessionale Nazionale per la Formazione Continua del Terziario – Fondo For.Te., a beneficio di tutti i lavoratori e con particolare riguardo alle figure operative.

## **Box – Stipulato un Accordo in materia di agevolazioni tariffarie sui consumi di energia elettrica**

Nel 2017 Acea ha stipulato un Accordo sindacale volto a mantenere, per gli aventi diritto, i benefici correlati alle precedenti agevolazioni tariffarie sui consumi di energia (non più applicate dalla società Servizio Elettrico Nazionale), usufruendone con altre modalità.

L'Accordo ha previsto possibilità di fruizione del benefit sia sul mercato libero sia sul servizio di maggior tutela. Gli aventi diritto all'agevolazione, infatti, possono ricevere l'erogazione del benefit attraverso il riconoscimento diretto in fattura dello sconto tariffario, a fronte della **sottoscrizione di un'apposita offerta sul mercato libero di Acea Energia**; oppure, qualora scelgano di rimanere nel servizio di maggior tutela, attraverso **l'erogazione, con cadenza annuale, di un importo di valore equivalente a quello del benefit**, presentando ad Acea apposita richiesta e la **documentazione attestante i consumi sostenuti**.

L'Accordo è particolarmente rilevante poiché impatta su **una platea di circa 1.300 persone, tra lavoratori in servizio e cessati (nonché coniugi superstiti)** delle società del Gruppo cui si applica il CCNL Settore elettrico.

**In materia di organizzazione del lavoro**, nell'anno si segnala l'Accordo stipulato tra Aquaser e le Organizzazioni Sindacali, che regola macrotematiche - orari di lavoro del personale viaggiante, del personale discontinuo ed utilizzo di strumenti di geolocalizzazione - inerenti la particolare categoria degli "Autisti", confluiti in Aquaser, a seguito dell'operazione di fusione per incorporazione di ISA Srl, intervenuta nell'ultimo trimestre del 2016.

**Tramite la contrattazione di secondo livello**, sono state stipulate Intese sull'istituto Premio di Risultato – Indicatori di Produttività per il 2017, per numerose società del Gruppo.

È stata inoltre avviata una fase di confronto con le OO.SS. connessa all'**operazione straordinaria di natura societaria**, consistente nella cessione del ramo di azienda coincidente con l'Unità Patrimonio e Facility Management di Acea Elabori SpA in Acea SpA.

Infine, si segnala l'Accordo stipulato con le Organizzazioni Sindacali, verso la conclusione dell'anno, che, **in attuazione dell'impegno assunto dalle Parti nazionali** in sede di rinnovo del **CCNL Settore elettrico** del 25 gennaio 2017, **ha previsto l'attivazione di una polizza vita**. Essa opera in caso di morte da malattia, ad esclusione delle cause già coperte da assicurazione, in favore dei propri dipendenti regolati dal contratto di Settore elettrico, con un premio annuo pro-capite pari a 70 euro e capitali assicurati crescenti in funzione delle particolari condizioni del nucleo familiare dei beneficiari. L'Accordo, di particolare rilievo, **si applica ad una platea di circa 2.840 lavoratori** delle società del Gruppo.

In ambito idrico, in virtù del **Protocollo sugli Appalti Idrici**, sottoscritto nel 2012 da Acea Ato 2 insieme con Acea SpA, le Organizzazioni Sindacali Confederali e le Federazioni di Categoria, si sono svolti anche nel corso del 2017 alcuni incontri nell'ambito della Commissione paritetica sul tema dell'evoluzione dell'Appalto Unico per la manutenzione delle reti e dei servizi del ciclo idrico integrato, prevedendo altresì l'opportunità di inserire nei bandi di gara una clausola legata alla salvaguardia occupazionale (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 differenziati, in funzione dei diversi casi di seguito illustrati:

1. **modifiche organizzative:** in caso di costituzione di nuove Unità o variazioni delle missioni o responsabilità, la Funzione Gestione Risorse Umane emette una Disposizione Organizzativa, ne trasmette comunicazione alle strutture competenti che provvedono ad affiggerla in bacheca e a pubblicarla sulla intranet aziendale. Di norma, qualora vi siano modifiche organizzative con effetti sul personale viene fornita apposita informativa alle rappresentanze sindacali; laddove ciò si determini nei confronti del singolo dipendente (ad esempio variazioni di sede di lavoro, orari, ecc.) a quest'ultimo viene consegnata una specifica comunicazione dall'Unità Gestione Risorse Umane della Società di appartenenza;
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 vigente<sup>86</sup> 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.

#### **Box – Il contenzioso con i dipendenti e con i sindacati**

I procedimenti attivati dai dipendenti verso Acea riguardano, in prevalenza, contestazioni su **licenziamenti, revisioni di inquadramento, differenze retributive, indennità non percepite** (ad esempio: paga oraria dei turnisti), **demansionamento e mobbing**.

Nel 2017 si contano **45 nuove cause** in materia di lavoro, mentre il totale dei contenziosi ancora pendenti – comprensivo di quello degli anni precedenti – ammonta a 116 casi.

Nell'anno sono stati definiti 36 giudizi (2 instaurati nel medesimo anno). In dettaglio, si rileva che 17 di essi si sono chiusi con esito favorevole ad Acea, 6 hanno sortito esito favorevole al ricorrente, mentre 10 posizioni sono state definite in via transattiva.

È da segnalare nel 2017 un ricorso d'urgenza per condotta antisindacale, promosso dal coordinamento provinciale di Roma dell'USB contro Acea Ato 2, per presunta mancata reintegra di alcuni rappresentanti della Sigla sindacale, a seguito di licenziamento dichiarato illegittimo e trasferimento degli stessi senza preventivo nulla osta della rappresentanza di appartenenza. Il giudice del procedimento d'urgenza ha respinto il ricorso dell'USB che ha promosso l'opposizione all'ordinanza di rigetto: attualmente è pendente il giudizio ordinario.

#### **Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro**

In materia di salute e sicurezza, **le attività di coordinamento e indirizzo** fanno capo alla **Funzione Sicurezza, Protezione e Sistemi di certificazione** della capogruppo, che monitora le società in merito all'applicazione delle linee di indirizzo e delle politiche emanate e all'allineamento alla normativa di riferimento. **Ciascuna società del Gruppo ha inoltre diretta responsabilità della gestione della sicurezza**, in ottemperanza alla normativa vigente (D. Lgs. n. 81/08 e ss. mm. ii.).

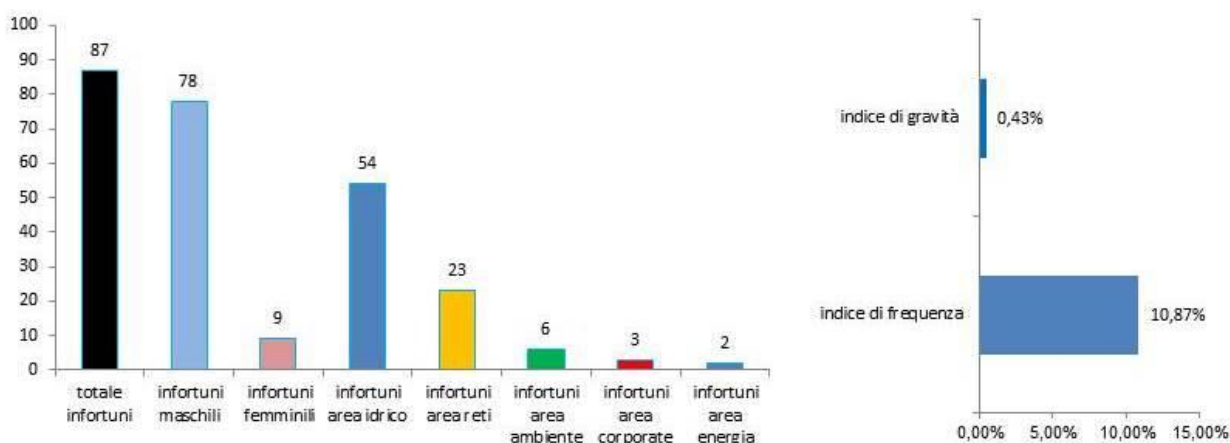
La maggior parte delle società del Gruppo hanno implementato **Sistemi di gestione certificati (OHSAS 18001) in materia di salute e sicurezza sul lavoro** (si veda anche *L'identità Aziendale*, capitolo *Corporate governance e sistemi di gestione*).

<sup>86</sup> Art. 2112 c.c. e art. 47 legge 428/90 e s.m.i.

Ogni società provvede autonomamente, nel rispetto della normativa, alla valutazione dei **rischi per i lavoratori**, alla **formazione** di pertinenza e al **monitoraggio degli infortuni**, redigendo il **Documento di Valutazione dei Rischi (DVR)**. A valle di tali attività, l'**Unità Sicurezza sul Lavoro**, entro la Funzione Sicurezza, Protezione e Sistemi di certificazione, **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 2017 si riduce il numero degli infortuni: si sono verificati, infatti, **87 eventi infortunistici durante lo svolgimento dell'attività lavorativa** - a fronte dei 110 intervenuti nel 2016 – e **28 incidenti *in itinere***, occorsi cioè durante i trasferimenti casa-lavoro (a fronte dei 37 registrati nel 2016). Scendono a 3.463 (erano 4.524 nel 2016) le giornate di assenza, correlate agli infortuni occorsi durante l'attività lavorativa e **diminuiscono sia l'indice di frequenza**, che passa da 13,88 nel 2016 a **10,87 nel 2017**, che l'**indice di gravità**, da 0,57 nel 2016 a **0,43 nel 2017** (si veda grafico n. 38 e tabella n. 40).

**Grafico n. 38– INFORTUNI E INDICI (2017)**



**N.B.:** Gli indici infortunistici articolati per genere sono: **indice di gravità maschile 0,40** e **indice di gravità femminile 0,03** **indice di frequenza maschile 9,75** e **indice di frequenza femminile 1,12**.

Osservando **la ripartizione degli infortuni (esclusi quelli *in itinere*) in ottica di genere** emerge che: **78 eventi infortunistici** (erano 101 nel 2016), pari al 90% del totale, hanno coinvolto il **personale maschile** con mansioni da operaio (57), impiegato (28.) e quadro (2), mentre **9 infortuni** (erano sempre 9 nel 2016), pari al 10% del totale, hanno interessato il **personale femminile** con mansioni da impiegato (9).

**La ripartizione degli infortuni per società**, aggregate in aree industriali, in coerenza con la nuova organizzazione aziendale, evidenzia, rispetto ai dati dell'anno precedente – riclassificati per consentire piena confrontabilità –, una stabilità degli infortuni **nell'area idrica** e **nell'area corporate** (rispettivamente 54 e 3 infortuni, in entrambi gli anni) e una diminuzione **nell'area infrastrutture energetiche** (23; erano 44 nel 2016), **nell'area ambiente** (5 infortuni, 6 nel 2016) e **nell'area commerciale e trading** (2; erano 3 nel 2016) (si veda il grafico n. 38).

Il maggior numero di eventi infortunistici si conferma presso le due società operative in ambito idrico e di distribuzione dell'energia - Acea Ato 2 (45 infortuni) e Areti (23 infortuni)

-, 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.

Oltre al corretto ed adeguato **addestramento del personale operativo**, finalizzato alla prevenzione e riduzione dei rischi, **è fondamentale la costante attività di sensibilizzazione sui temi della salute e sicurezza sul lavoro**, che Acea continua a sviluppare. Dopo l'esperienza positiva del Safety Day, organizzato nel 2016, **in aprile 2017** la Holding, di concerto con le società del Gruppo, ha realizzato una **Safety Week, coinvolgendo circa 3.000 lavoratori** (si veda il box dedicato).

A favore della prevenzione, Acea ha inoltre stabilito, a partire dalla giornata dell'8 marzo 2017, che tutte le dipendenti, dai 35 anni in poi, potranno fruire ogni anno di un "permesso medico retribuito" per effettuare il pap-test e la mammografia.

#### **Box – Una settimana dedicata a salute e sicurezza: la Safety Week di Acea**

Nel 2017 Acea SpA, supportata dalle società del Gruppo, ha organizzato una **Safety Week** presso il **Centro Congressi Acea "La Fornace"**.

L'iniziativa, finalizzata alla **diffusione e condivisione della cultura della sicurezza** in azienda, intesa come **parte ineludibile della comprensione ed attuazione dei processi operativi**, ha coinvolto **circa 3.000 lavoratori** in 10 sessioni realizzate nell'arco di una settimana.

**Gli incontri**, che hanno incluso interventi e proiezioni video, **sono stati curati, nel contenuto e nell'esposizione, dai Responsabili del Servizio di Prevenzione e Protezione del Gruppo**, coinvolgendo anche diversi Datori di lavoro; pertanto numerose società del Gruppo – tra cui Acea Produzione, Areti, Ecogena, Acea Elabori, Acea Ambiente, Acea Energia, Acea8cento - sono state **parte attiva indispensabile per l'ideazione e la realizzazione dell'iniziativa**. Particolarmente efficace il video "emozionale" di sensibilizzazione, denominato **Sicuri di Essere Sicuri**, che ha visto gli stessi dipendenti nel ruolo di attori protagonisti, ed è stato diffuso anche esternamente tramite canali social e portali di settore. Acea, per questo video, ha ricevuto il **premio Aretè - Comunicazione Responsabile**.

**Tutte le società** provvedono all'erogazione della **formazione generale e specifica dei lavoratori**, e delle figure preposte, **in materia di salute e sicurezza sul lavoro** in ottemperanza alla normativa vigente (si veda anche il paragrafo *La formazione e lo sviluppo del personale*). Tra le numerose attività intraprese nell'anno si segnala, sempre a titolo esemplificativo, che:

- **Acea Elabori** ha progettato un percorso formativo specifico per i nuovi assunti, contestualizzando le tematiche della sicurezza nell'ambito delle attività peculiari e prevedendo anche simulazioni in campo delle attività di ingegneria e laboratorio; ha inoltre sviluppato corsi formativi specifici sul rischio biologico, su luoghi confinati e ambienti sospetti di inquinamento
- in **Acea Produzione ed Acea Energia** i percorsi formativi sono stati focalizzati prevalentemente in materia di sicurezza, in ottemperanza alla normativa, ad esempio è stata realizzata la formazione per l'aggiornamento/nuova designazione degli addetti incaricati all'attuazione delle misure di prevenzione incendi, di evacuazione dei luoghi di lavoro in caso di pericolo grave e immediato e, in generale, di gestione dell'emergenza nei siti di produzione o nelle sedi aziendali; inoltre, sempre **Acea Produzione**, società presso la quale già da alcuni anni si è raggiunto l'obiettivo "zero incidenti", ha predisposto **in tutti i siti produttivi bacheche** ove sono affisse le principali **disposizioni in materia di sicurezza** ed ha realizzato, nell'anno,



**un'indagine sui fattori di stress correlati allo svolgimento del lavoro**, richiedendo a tutto il personale in organico la compilazione di un questionario e realizzando tre focus group specifici;

- **Acea8cento** ha realizzato moduli formativi specifici per i lavoratori “a rischio basso”;
- in **Areti** continua ad essere operativa **una struttura dedicata** alle attività di **formazione, informazione e addestramento**, per la salute e sicurezza sul lavoro: il **Training Camp**. Si tratta di uno spazio entro un edificio di servizio della cabina primaria Collatina, che consente, oltre che lo svolgimento delle sessioni formative teoriche, l'addestramento pratico, ad esempio 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 selettore cavo, la tranciacavi, il rilevatore gas/ossigeno) e **all'esecuzione di giunti, l'addestramento** all'emergenza in ambiente pericoloso. Il Training Camp è inoltre il luogo dove i **neoassunti** acquisiscono le nozioni di base sulla sicurezza, fondamentali per l'inserimento nelle attività. Lo spazio è reso disponibile al personale operativo di Areti e delle altre società del Gruppo – nell'anno sono state erogate circa 1.900 ore di formazione - e, su richiesta, a società/enti esterni. In particolare, nel 2017, è stato utilizzato per mostrare e analizzare le tipicità delle attività operative di Areti in ambito sicurezza ai ragazzi accolti con i Progetti di Alternanza Scuola Lavoro (si veda il paragrafo *La collaborazione con il mondo universitario e le scuole superiori*), per sessioni formative rivolte a ditte appaltatrici, 47 persone coinvolte per un totale di 188 ore di formazione (si veda capitolo *Fornitori*), e per un corso di “Qualificazione per lavori elettrici” erogato a 10 persone, per complessive 240 ore di formazione, per la Fondazione Policlinico Universitario A. Gemelli;
- **Acea Ato 5** ha realizzato corsi per il primo soccorso e per la gestione delle emergenze, corsi mirati sui rischi e le procedure operative e gestionali, corsi per la corretta guida degli automezzi aziendali. Sempre sul tema della **guida degli autoveicoli** per lo svolgimento delle attività lavorative, Acea Ato 5 ha anche monitorato le percorrenze, tramite l'analisi dei dati acquisiti e tracciati dai GPS installati sulle vetture, e ciò ha consentito di individuare aree di miglioramento in relazione alla salute e alla sicurezza dei lavoratori, quali la valutazione dei **rischi per l'esposizione a vibrazioni e rumore**. Particolare attenzione è stata poi rivolta al personale addetto al Front End che, nell'ottica del miglioramento continuo, ha rivisto e aggiornato le procedure operative e implementato un sistema di formazione ed informazione continua tramite interfaccia digitale;
- **Gesesa** ha realizzato i percorsi formativi di base su salute e sicurezza, la formazione per gli addetti di primo soccorso e gli addetti al servizio antincendio;
- **Acea Ambiente** ha organizzato due giornate di formazione in materia di sicurezza sui cantieri temporanei e mobili, cui ha preso parte anche il Responsabile del servizio prevenzione e protezione (RSPP) di **Aquaser**. Acea Ambiente, dopo aver intrapreso, nel 2016, un percorso di miglioramento continuo mediante l'adozione, a livello di società, del sistema di gestione della sicurezza OHSAS 18001:2007, nel corso del 2017, a seguito del processo di verifica della conformità (effettuato da RINA), tenuto conto della incorporazione, intervenuta al fine 2016 delle società SAO, Kyklos e Solemme, **ha ottenuto la certificazione del sistema di gestione della sicurezza con la formula multisito**, per i siti produttivi (impianti) di Terni, San Vittore del Lazio, Orvieto e Aprilia. Allo stesso modo anche Aquaser ha rivisto il proprio sistema di gestione integrato per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza, a seguito dell'incorporazione per fusione di ISA Srl, e per aver assunto, oltre al ruolo di intermediazione di rifiuti, anche quello di trasportatore, con l'iscrizione all'Albo

Nazionale Gestori Ambientali (si veda il box dedicato ed il paragrafo *I Sistemi di gestione* in Identità aziendale).

### **Box- Completo aggiornamento del sistema di gestione della sicurezza OHSAS 18001:2007 per Acea Ambiente e Aquaser**

La società **Acea Ambiente**, in cui sono confluite nel dicembre 2016, le società SAO, Kyklos e Solemme, aveva già conseguito l'adozione del sistema di gestione della sicurezza OHSAS 18001:2007. Nel corso del 2017, a seguito della verifica di conformità, ha ottenuto **la certificazione con la formula multisito. Pertanto a fine 2017 risultano essere certificati in OHSAS 18001** la Sede legale di Terni e i seguenti impianti: Unità locale 1 Terni, Unità locale 3 San Vittore del Lazio, Unità locale 4 Orvieto e Unità locale 7 Aprilia, mentre sono state rinviate al 2018 le attività di certificazione delle Unità locali 5 Monterotondo Marittimo e 6 Sabaudia, interessate da significativi interventi di revamping. Per arrivare ad ottenere la formula multisito si sono svolte numerose attività propedeutiche:

- I.** la completa ridefinizione e standardizzazione del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR);
- II.** la ridefinizione e standardizzazione dei DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze);
- III.** la razionalizzazione delle mansioni e la definizione del nuovo mansionario;
- IV.** l'aggiornamento del protocollo sanitario;
- V.** la definizione del Manuale del Sistema di gestione QASE;
- VI.** la definizione di procedure di sicurezza trasversali e valide a tutte le Unità Locali;
- VII.** la definizione di istruzioni operative specifiche di sito;
- VIII.** la definizione di un unico programma di audit interni;
- IX.** la definizione di un unico Piano obiettivi;
- X.** l'implementazione di best practices comuni a tutta Acea Ambiente (ad esempio: procedura di progettazione e relativi controlli; ridefinizione degli indici infortunistici; introduzione di check list di controllo appaltatori).

Una procedura analoga a quella sopra descritta, volta al completo aggiornamento del sistema di gestione della sicurezza, è stata seguita nel corso dell'anno anche da **Aquaser**, in virtù della fusione, per incorporazione (intervenuta nel 2016), di ISA Srl e per l'implementazione a regime delle attività di trasporto.

**Tabella n. 40 - INDICATORI SOCIALI: SALUTE E SICUREZZA (2016-2017)**

numero	2016 (*)	2017
<b>RIPARTIZIONE INFORTUNI PER AREE INDUSTRIALI E PER AREA GEOGRAFICA</b>		
infortuni area <b>Idrico (Lazio e Campania)</b>	54	54
infortuni area <b>Infrastrutture energetiche (Lazio)</b>	44	23
infortuni area <b>Commerciale e trading (Lazio)</b>	3	2
area <b>Ambiente</b> (Lazio, Umbria e Toscana)	6	5
area <b>Corporate</b> (Lazio)	3	3
<b>totale</b>	<b>110</b>	<b>87</b>
giorni totali assenza	<b>4.524</b>	<b>3.463</b>
<b>indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)</b>	<b>13,88</b>	<b>10,87</b>
<b>indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)</b>	<b>0,57</b>	<b>0,43</b>

(\*) La ripartizione delle società entro le aree industriali tiene conto della nuova struttura organizzativa intervenuta nel 2017. I dati 2016 sono stati pertanto riclassificati per assicurare la piena comparabilità del biennio. Si precisa, inoltre, che il perimetro 2016 includeva le società Acea Gori Servizi, Umbria Energy e Crea Gestioni, non ricomprese nel 2017 (si veda *Nota metodologica*) e che, tuttavia, il numero di infortuni ad esse ascrivibili nell'anno era pari a zero.

**NB:** l'area Idrica include 4 società, l'area Infrastrutture energetiche 3, l'area Commerciale e trading 2, l'area Ambiente 2 e l'area Corporate 1. I dati in tabella non comprendono gli infortuni *in itinere*.

### **La sorveglianza sanitaria**

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**.

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 corso dell'anno sono state svolte, complessivamente, **2.657 visite**; gli oneri relativi sono stati pari a **245.940 euro**<sup>87</sup>.

La presenza, presso la sede centrale, di un **Presidio medico di primo soccorso** garantisce, inoltre, al personale 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**. Il medico competente ha comunque il compito di 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; egli, inoltre, nell'emettere il giudizio d'idoneità applica, ove necessario, limitazioni e prescrizioni per prevenire possibili malattie professionali.

Nel 2017 in Acea **non ci sono state denunce per sospette malattie professionali**.

---

<sup>87</sup> Il Piano di sorveglianza sanitaria gestito da Acea include le società del perimetro: Acea Ato 2, Areti, Acea Produzione, Acea Energia, Acea8cento, Ambiente, Aquaser e Acea Elabori, per complessive 2.470 visite e costi pari a circa 220.000 euro. I dati relativi ad Acea Ato 5 (150 visite e circa 16.500 euro di costi) e Gesesa (37 visite e 9.440 euro di costi) sono stati forniti direttamente dalle Società.

## Valorizzazione delle risorse umane e comunicazione

Il **capitale umano**, espresso dalle competenze delle risorse che lavorano in Acea, è al centro del processo di crescita e sviluppo del Gruppo. Nell'anno, Acea ha istituito la **Funzione Sviluppo del Capitale Umano** ed ha realizzato numerose iniziative di **people engagement**, adottando un modello di miglioramento continuo: il “**Modello di Execution**”, incentrato sul **senso di squadra** e sulla **partecipazione attiva e responsabile delle persone al miglioramento concreto dei processi operativi e gestionali** (si veda anche il capitolo *Profilo del Gruppo in Identità aziendale*).

Inoltre è stato definito un modello di riferimento valoriale e comportamentale: il “**Modello di Leadership**”, per garantire la realizzazione degli **obiettivi strategici** (si veda il box dedicato) definiti nel Piano industriale 2018-2022.

Sia il Modello di Leadership del Gruppo Acea che i dettagli del Piano industriale sono stati oggetto di specifici incontri di approfondimento che hanno visto il coinvolgimento di tutto il personale.

### Box - Il Modello di Leadership

In dicembre 2017 è stato presentato il nuovo **Modello di Leadership** del Gruppo Acea, volto a garantire un solido percorso di crescita delle persone e la realizzazione degli obiettivi strategici. Agendo i **valori** su cui si fonda il nuovo Modello di Leadership, ogni persona è chiamata a farsi **protagonista** della realizzazione degli obiettivi comuni. Tale modello coinvolge tutte le società del Gruppo e **tutti i dipendenti** dell'azienda e si fonda su una **Leadership diffusa e distribuita**. Ciascun dipendente, infatti, è invitato ad agire i comportamenti da “*Leader Acea*” nell'ambito delle responsabilità connesse al proprio ruolo. La Leadership così concepita, si realizza agendo i valori di:

- **intraprendenza**: riconoscere le opportunità e promuovere lo sviluppo etico e sostenibile;
- **lavoro di squadra**: mobilitare gli altri e suscitare motivazione e resilienza;
- **realizzazione**: prendere l'iniziativa, gestire le incertezze, le ambiguità e i rischi, imparare dall'esperienza.

Per **agevolare la conoscenza del modello**, le strutture di HR hanno organizzato **incontri di presentazione**, hanno reso disponibile su **Jamp** - il *social* aziendale - **una pagina dedicata ad illustrarlo** arricchendola di contenuti che rendono più immediata la comprensione dei comportamenti da intraprendere.



Tra le iniziative di engagement, già avviate nel 2017, si segnala il progetto “**Giro col pilota**”, grazie al quale i dipendenti che ne hanno fatto richiesta hanno potuto affiancare i

colleghi impegnati nella quotidiana attività di interventi sul campo, sperimentando, in modo diretto, la dimensione della operatività in rapporto con il territorio. L'iniziativa, partita ad ottobre 2017, ha coinvolto circa 50 colleghi nel ruolo di osservatori e altrettanti "piloti" ovvero personale dispacciato. Il progetto, oltre ad avere l'obiettivo di vedere sul campo come la tecnologia supporta le attività operative e come il servizio arriva al cittadino, ha consentito di raccogliere numerose e interessanti osservazioni per il miglioramento dei processi.

### ***La formazione e lo sviluppo del personale***

Il Gruppo Acea, negli ultimi anni, ha realizzato un programma di radicale innovazione di tutti i principali sistemi informativi, che ha comportato l'adozione di nuove metodologie lavorative con profondo **impatto nel modo di operare delle persone**. La **formazione erogata** nel 2017 è stata quindi rivolta al consolidamento di questi cambiamenti, **aggiornando le competenze tecniche** dei dipendenti e intervenendo, contemporaneamente, sulle **componenti soft** della prestazione lavorativa. Le variabili individuali, come la **motivazione** e la **soddisfazione lavorativa**, sono ritenute, infatti, determinanti nel conseguimento di performance eccellenti e nel miglioramento continuo, fattori centrali per favorire il raggiungimento degli obiettivi di business del Gruppo Acea.

L'**Unità Formazione**, entro la Funzione Sviluppo del Capitale Umano di Acea SpA, definisce politiche, linee guida e strumenti per le società del Gruppo in merito alle attività formative, gestendo centralmente: la formazione **manageriale**, relativa allo sviluppo di capacità e tecniche gestionali, sul comportamento organizzativo e sulla leadership; la formazione in materia di **normativa e policy aziendali**, relativa agli approfondimenti legislativi e disposizioni aziendali inerenti i diversi ambiti di business del Gruppo; la formazione in materia di **processi e sistemi**, rivolta all'approfondimento dei processi e dei sistemi legati alle attività previste dal ruolo svolto in azienda. Ciascuna società gestisce **autonomamente** la **formazione tecnico-specialistica** e la **formazione in materia di sicurezza**. La prima è rivolta all'acquisizione di competenze e capacità peculiari del business di riferimento; la seconda è determinata da interventi formativi legati ad attività tecnico-operative e dagli obblighi normativi previsti dal legislatore. I corsi, rientranti in queste due tipologie formative, costituiscono il piano formativo annuale societario. I percorsi di formazione inseriti nei piani della Capogruppo e delle Società sono individuati a seguito dell'**analisi dei fabbisogni formativi** che viene effettuata in modalità informatica sulla piattaforma e-learning del Gruppo, denominata **Pianetace**.

La formazione erogata al personale è **finanziata** anche attraverso l'adesione a organismi interprofessionali per la formazione continua. Le principali società del Gruppo hanno aderito al **Fondo For.Te.** (Fondo Paritetico Interprofessionale Nazionale per la Formazione continua del terziario), che ha finanziato cinque progetti presentati dalla Holding. Acea Ambiente, Aquaser e Gesesa, inoltre, aderiscono a FONDIMPRESA, che eroga finanziamento per lo sviluppo delle competenze dei dipendenti e la crescita delle capacità competitive.

In particolare, la Funzione Sviluppo del Capitale Umano ha erogato nel 2017 molteplici progetti formativi, sia con format esperienziali, caratterizzati dal diretto coinvolgimento dei partecipanti in attività pratiche e finalizzate all'acquisizione di nuove conoscenze e competenze mediante l'esperienza diretta, sia con format tradizionali, come l'aula o la formazione online.

Il format esperienziale è stato utilizzato per rafforzare e sostenere i cambiamenti avvenuti, innescando dinamiche di confronto e scambio tra le diverse realtà operative. Le persone che nelle **diverse società** del Gruppo svolgono il ruolo di "Team Leader", ad esempio,

sono state coinvolte nel percorso formativo **A quattro mani con i team leader**, finalizzato alla condivisione di una modalità di lavoro comune a tutte le società; i dipendenti di Acea Elabori sono stati coinvolti in un percorso specifico, denominato **Ingegnerie 2.0**, rivolto a sostenere l'integrazione di coloro che operano nell'area industriale Ingegneria e Servizi.

Oltre ai percorsi esperienziali, sono state organizzate attività di interesse trasversale al Gruppo in ambito di normativa e policy aziendale, con un focus particolare sul D. Lgs. 231/01 (si veda il box di approfondimento), sulla normativa Antitrust e sulle Pratiche commerciali scorrette. In continuità con gli anni passati è proseguita, inoltre, l'attività formativa di Guida sicura, rivolta al personale dispacciato del Gruppo (si veda il box di approfondimento).

Nel secondo semestre del 2017 è stata anche avviata la **progettazione** delle attività formative da erogare nel 2018, che verteranno su tre progetti principali: l'**Accademia Manageriale Acea**, la **Scuola dei Mestieri** e **IdeAzione**.

In particolare, nell'anno sono state definite la vision, la mission, il manifesto e le competenze del progetto l'**Accademia Manageriale Acea**, in collaborazione con le società del Comune di Roma Ama e Atac, **che per la prima volta hanno lavorato congiuntamente alla definizione di un progetto formativo di sviluppo manageriale**. Il progetto prevede il programma "Elios" destinato a senior manager ed il programma "Aurora" destinato a neo assunti; nel 2018 inizieranno i corsi che coinvolgeranno, in aule miste, dipendenti delle tre società.

Sono state poste altresì **le basi per la realizzazione** del progetto **Scuola dei Mestieri**, finalizzato alla condivisione e valorizzazione del patrimonio di conoscenze tecniche del Gruppo, partendo dal know-how c.d. "critico", vale a dire di particolare valore per l'azienda e in possesso di poche persone o di personale prossimo alla pensione, e del progetto **IdeAzione**. Quest'ultimo è un progetto di **Alternanza Scuola Lavoro**, che coinvolgerà 13 Istituti Tecnici situati nelle diverse regioni in cui il Gruppo opera, con l'obiettivo di integrare le conoscenze di oltre 280 studenti con il contesto lavorativo e agevolare il ricambio generazionale.

Nel corso dell'anno è stata **rinnovata graficamente**, infine, la **piattaforma e-learning** del Gruppo "Pianetacea", al fine di renderla coerente con la nuova *corporate identity*. Tale aggiornamento è stato accompagnato dal lancio di un nuovo percorso on-line in materia di **Pratiche commerciali scorrette**, realizzato in collaborazione con l'**Osservatorio Permanente sull'Applicazione delle Regole di Concorrenza** della Facoltà di Giurisprudenza dell'**Università degli Studi di Trento**. È proseguita, inoltre, la somministrazione ai dipendenti di **moduli obbligatori di formazione** su disposizioni e policy aziendali adottate, come il **Codice etico**, la **responsabilità amministrativa degli enti**, la **privacy** e l'unbundling, la formazione base in materia di **sicurezza sul lavoro e guida sicura**, il **sistema di gestione Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia – QASE** (si vedano i box dedicati).

#### **Box – Guida sicura**

La tutela della salute e l'integrità psicofisica delle persone è per il Gruppo Acea un impegno costante. In coerenza con le attività di sensibilizzazione in atto nel Gruppo è stato ritenuto di particolare rilievo porre attenzione alla sicurezza di chi è impegnato alla guida di autoveicoli per le quotidiane attività lavorative. Il corso di **Guida sicura**, avviato nel 2016 in collaborazione con il **Centro Guida Sicura ACI Vallelunga**, ha visto, nel 2017, il **coinvolgimento di 529 partecipanti in 17 sessioni** ed ha avuto come target prevalente il personale dispacciato in ragione del loro ampio utilizzo dei veicoli aziendali. Il percorso, che proseguirà anche nel 2018, ha permesso ai

partecipanti di rafforzare le competenze di guida, grazie ad esercitazioni pratiche svolte con il supporto di trainer esperti.

### **Box - D. Lgs. n. 231/01 e Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo**

Nel 2017 è stato avviato un percorso formativo finalizzato ad assicurare **un'adeguata conoscenza, comprensione ed applicazione del D. Lgs. n. 231/01 e del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo**, e ad evidenziare le principali tipologie di reati presupposto in materia ambientale e sicurezza sul lavoro ai fini della relativa prevenzione.

Il percorso è stato articolato in **incontri in aula** indirizzati a **tutti i dirigenti del Gruppo** e in **formazione e-learning** per tutti i **quadri** e gli **impiegati**. La formazione in aula ha coinvolto 63 partecipanti in 2 sessioni ed ha contribuito ad accrescere la comprensione dell'importanza dell'applicazione del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo e dei Sistemi di gestione in materia ambientale e di sicurezza sul lavoro, trattando gli argomenti con approccio applicativo e avvalendosi anche di analisi di casistiche reali e testimonianze esperienziali. Il percorso formativo proseguirà anche nel 2018.

### **Box – Collaborazione tra Acea e l'Osservatorio Permanente sull'Applicazione delle Regole di Concorrenza**

Acea, nel 2017, ha avviato un percorso formativo, in collaborazione con l'Osservatorio Permanente sull'Applicazione delle Regole di Concorrenza della Facoltà di Giurisprudenza dell'Università degli Studi di Trento, in materia Antitrust e Pratiche commerciali scorrette. Le finalità del corso sono quelle di sviluppare e rafforzare nell'ambito del Gruppo **una cultura condivisa del rispetto delle regole antitrust e della tutela del consumatore** nell'ambito del contesto normativo e regolamentare di settore.

In particolare, il progetto formativo ha l'obiettivo di accrescere la consapevolezza sul tema delle pratiche commerciali scorrette e sul rispetto della normativa antitrust; incrementare il livello di conoscenza della normativa di riferimento; sensibilizzare in merito ai rischi ed alle conseguenze per la Società in caso di eventuali violazioni della normativa.

Il percorso di formazione è articolato in due distinti moduli e-learning, uno sull'Antitrust (che sarà erogato nel 2018) ed uno sulle Pratiche commerciali scorrette che è stato avviato in ottobre 2017 e proseguirà anche l'anno seguente; tra ottobre e dicembre 2017 hanno seguito il modulo circa 3.000 persone.

Tra le iniziative di formazione intraprese dalle società, si segnala che **Gesesa** ha focalizzato la **formazione manageriale**, rivolta ai dirigenti, ai quadri e ai loro collaboratori, su un **Percorso di allineamento del team**, finalizzato a rafforzare la responsabilizzazione e il coinvolgimento dei dipendenti nelle scelte aziendali e a facilitare la comunicazione. Ha inoltre organizzato due edizioni di un'**attività formativa di tipo esperienziale**, il cooking day **Gustiamo insieme**, impegnando i dipendenti in un'attività piacevole, come quella di preparare una cena con la supervisione di uno chef e di un maître, e al contempo impegnativa e responsabilizzante: la cena, a conclusione della preparazione, veniva effettivamente servita ad ospiti istituzionali e responsabili aziendali; questo tipo di esperienza, pur svolta al di fuori del contesto lavorativo, riproduce le medesime dinamiche aziendali e stimola l'adozione di quelle modalità operative che agevolano il conseguimento di buoni risultati: condivisione degli obiettivi, coesione, lavoro di squadra, concentrazione, capacità di risolvere i problemi e affrontare gli imprevisti, orientamento ai risultati, corretta gestione delle risorse disponibili.

**Aquaser e Acea Ambiente**, nell'ambito della **formazione manageriale**, hanno fatto partecipare alcuni dipendenti, con ruolo di quadri, al Master **General management nelle PMI**, organizzato dalla SDA Bocconi School of Management, allo scopo di fornire ai partecipanti modelli e strumenti concreti per orientare la crescita aziendale e, per la

**formazione tecnico-specialistica** erogata al personale con competenze specifiche, hanno coinvolto i dipendenti nella partecipazione ai moduli del Master **Gestire i rifiuti tra legge e tecnica**, organizzato da Eda Pro, volto all'approfondimento del tema.

**Acea8cento** ha incentrato l'attività formativa sui **nuovi applicativi informatici e sulle evoluzioni dei processi in chiave digital**, a supporto delle attività gestite; alla formazione hanno partecipato 142 dipendenti della società, pari al 90% dell'organico; inoltre, sia in Acea8cento che in **Acea Energia** è stato realizzato un percorso formativo e di approfondimento sulle tematiche di **compliance e corruzione**, volto a promuovere la diffusione di una cultura della legalità, incentrata sulla consapevolezza dei comportamenti corretti da assumere per prevenire ogni rischio di reato di corruzione, sia previsto dal D. Lsg. n. 231/2001 sia di corruzione passiva; sempre per entrambe le società è proseguita la formazione dedicata ai dipendenti che si occupano di **customer care**, tramite una **formazione esperienziale** svolta presso l'Alitalia Training Academy, con l'obiettivo di **facilitare la gestione del cliente**.

**Acea Elaberi** ha erogato, tra l'altro, formazione sulla sicurezza negli appalti con la finalità di garantire un modello di indirizzo, controllo ed esecuzione delle misure di sicurezza il più possibile integrato e formazione sul D. Lgs. n. 50/2016, sempre in materia di appalti, nell'ottica della sostenibilità ambientale ed energetica nel settore idrico integrato.

**Acea Ato 5** ha curato, in particolar modo, l'attività formativa sul Sistema di gestione integrato Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia.

**Acea Ato 2** ha incrementato la formazione in materia ambientale (13 corsi dedicati nell'anno), e in particolare sui temi **rifiuti, Sistemi di gestione e sostenibilità**; alcuni corsi, infatti, hanno approfondito gli aspetti relativi a **La tracciabilità dei rifiuti, Le nuove regole verdi negli appalti pubblici**, coinvolgendo circa 130 dipendenti della società ed estendendone la fruizione a colleghi di altre società del Gruppo.

**Le attività di formazione tradizionale ed esperienziale** hanno previsto, complessivamente, **536 corsi** (erano 600 nel 2016), per **1.203 edizioni** (erano **1.732** nel 2016). Tramite la **piattaforma e-learning**, inoltre, sono stati organizzati **9 corsi** a cui hanno preso parte **3.580 persone**, di cui il 29% donne.

**Le ore totali di formazione erogate** sono **91.996** (in forma tradizionale, esperienziale e in e-learning), la loro contrazione, rispetto alle circa **153.926** ore del 2016, è dovuta principalmente al minor numero di edizioni erogate a supporto dei nuovi sistemi di gestione e svolgimento del lavoro (WFM) introdotti gli anni trascorsi (si vedano grafico n. 39 e tabella n. 41).

Le **ore di formazione pro capite<sup>88</sup> complessive** sono **19,6**; analizzando il dato in ottica di genere, inoltre, le ore di formazione *pro capite* erogate agli uomini sono pari a 20,4 e quelle fruite dal personale femminile ammontano a 16,9.

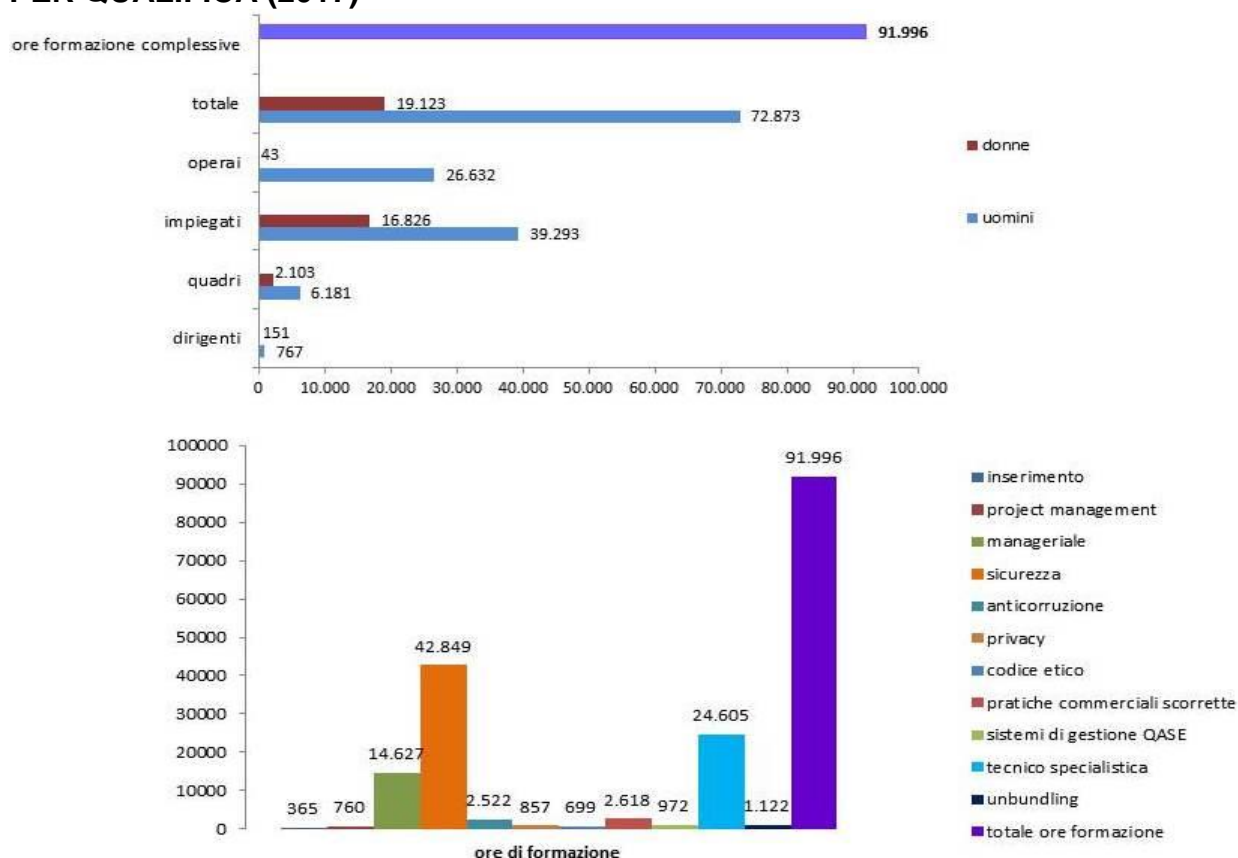
Gli **oneri sostenuti** per l'erogazione dei corsi, al netto delle attività di programmazione della didattica e di allestimento degli spazi ad essa destinati, sono pari, nel 2017, a **1.382.865 euro** (tabella n. 41).

---

<sup>88</sup> L'indicatore è stato costruito rapportando il numero delle ore di frequenza (91.996 nel 2017) al numero complessivo di dipendenti (4.692 nel 2017).



### Grafico n. 39 – ORE DI FORMAZIONE: RIPARTIZIONE PER TIPOLOGIA FORMATIVA E PER QUALIFICA (2017)



**NB:** l'articolazione per qualifica delle ore di formazione *pro capite* è la seguente: 11 ore per i dirigenti, 21 per i quadri, 19 per gli impiegati e 20 per gli operai.

### Tabella n. 41 - INDICATORI SOCIALI: FORMAZIONE (2016-2017)

I CORSI E I COSTI DELLA FORMAZIONE TRADIZIONALE ED ESPERIENZIALE								
tipologia corsi (*)	corsi (n.)		edizioni (n.)		formazione (ore)		costi (euro)	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
inserimento	24	10	40	12	3.002	365	6.240	6.670
manageriale	17	9	66	37	31.374	14.627	431.645	669.620
sicurezza	102	231	288	536	31.688	40.965	311.628	375.508
anticorruzione (D. Lgs. 231/2001)	1	3	9	8	232	226	0	13.913
tecnico specialistica	456	283	1.329	610	84.802	24.605	457.171	317.154
<b>totale</b>	<b>600</b>	<b>536</b>	<b>1.732</b>	<b>1.203</b>	<b>151.098</b>	<b>80.788</b>	<b>1.206.684</b>	<b>1.382.865</b>
I CORSI E I COSTI DELLA FORMAZIONE EROGATA CON LA PIATTAFORMA E-LEARNING PIANETACEA								
tipologia corsi	corsi (n.)		formazione (ore)		costi (euro)			
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
project management	1	1	112	760	360	450		
manageriale	2	0	29	0	720	0		
sicurezza	2	2	334	1884	720	450		
Sistemi di gestione	1	1	693	972	360	450		

QASE						
anticorruzione (D. Lgs. 231/01)	1	1	716	2.296	360	1.039
Codice della Privacy (D. Lgs. 196/03)	1	1	397	857	360	1.037
Codice Etico	1	1	373	699	360	1.037
pratiche commerciali scorrette	0	1	0	2.618	0	16.410
unbundling	1	1	174	1.122	8.000	1037
<b>totale</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>2.828</b>	<b>11.208</b>	<b>11.240</b>	<b>21.910</b>

#### RIPARTIZIONE ORE DI FORMAZIONE PER QUALIFICA E GENERE

qualifica	2016			2017		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
dirigenti	1.370	221	<b>1.591</b>	767	151	<b>918</b>
quadri	7.825	3.036	<b>10.861</b>	6.181	2.103	<b>8.284</b>
impiegati	61.276	31.637	<b>92.913</b>	39.293	16.826	<b>56.119</b>
operai	48.382	179	<b>48.561</b>	26.632	43	<b>26.674</b>
<b>totale</b>	<b>118.853</b>	<b>35.073</b>	<b>153.926</b>	<b>72.873</b>	<b>19.123</b>	<b>91.996</b>

(\*) le tipologie di corsi tradizionali sono state semplificate, a fini espositivi, e riaccorpate, per il biennio; si tenga presente che la voce "tecnico specialistica" include i percorsi erogati in ambito di normativa e policy aziendale, processi e sistemi, linguistica, informatica.

**N.B.:** il perimetro 2016 include le società Acea Gori Servizi e Crea Gestioni, non più comprese nel 2017, per le quali sono state erogate complessivamente 16 ore di formazione. I due dipendenti coinvolti hanno partecipato ad un solo corso in due differenti sessioni.

#### **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 corso del 2017 le principali iniziative sono state:

- **Career Day Luiss, "I giovani e il lavoro" 21<sup>a</sup> 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 2017**, 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 "Al Lavoro – Roma"**, un evento organizzato dal consorzio Almalaurea con la finalità di far incontrare i responsabili delle risorse umane delle aziende e gli studenti universitari;
- **Career Day "Campus&Leaders&Talents"**, il primo Career Day paperless, con lo scambio dei CV in modalità esclusivamente digitale. L'iniziativa si è svolta presso la Facoltà di Economia dell'Università di Roma Tor Vergata con l'obiettivo di facilitare l'incontro tra aziende e giovani con un evento che invita al rispetto dell'ambiente;
- **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 2017 **Areti ha ospitato progetti di Alternanza scuola lavoro di due Istituti Tecnici:** l'Istituto Tecnico Industriale Statale G. Galilei e Istituto Tecnico Industriale Statale G.

Armellini; complessivamente sono stati coinvolti **90 studenti**, provenienti dai corsi di Elettrotecnica ed Elettronica: i ragazzi hanno svolto **11 giornate** di alternanza in azienda, per un totale di **4.045 ore, con il supporto di 26 tutor aziendali**.

**Gesesa** ha stipulato **quattro convenzioni con le Scuole Superiori**, di cui una per l'Alternanza scuola lavoro, tutte rientranti nel **progetto H2SchOOI** (si veda l'approfondimento nel capitolo *Istituzioni e impresa*). In particolare, con il Liceo Classico P. Giannone e con il Liceo Artistico Virgilio, entrambi di Benevento, il progetto ha previsto la realizzazione, in sinergia, di un fumetto sul risparmio idrico; con l'Istituto Magistrale Guacci di Benevento (Liceo Linguistico), il progetto ha riguardato la realizzazione di pannelli informativi sui monumenti illuminati da Gesesa, nelle 4 lingue europee. Infine, con l'Istituto Tecnico Industriale di Benevento si è svolto il progetto di Alternanza scuola lavoro, che ha previsto 30 ore di formazione (teorica e tirocinio).

**Acea Elabiori** ha accolto percorsi di **Alternanza scuola lavoro** dell'Istituto scolastico Piaget-Diaz e del Liceo Scientifico Azzarita, coinvolgendo, complessivamente, 28 studenti; tutti gli studenti hanno svolto un periodo di alternanza pari a 30 ore. La società ha anche collaborato con la Facoltà di Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali dell'Università La Sapienza di Roma, accogliendo 10 tirocini curriculari di 80 ore ciascuno.

**Acea Ato 5** ha sottoscritto convenzioni con la Scuola di alta formazione del Sole 24 Ore e con la Scuola Superiore Sant'Anna, partecipando, con proprie figure specializzate, in qualità di docente, al **Master Management dell'Energia e dell'Ambiente** e al Master universitario di II livello in **Gestione e controllo dell'Ambiente: Management efficiente delle risorse**; ha poi accolto 3 tirocini curriculari.

Il Gruppo Acea ha dato un contributo economico al Master in **Gestione delle Risorse Energetiche** organizzato dalla SAFE, centro di eccellenza per studi e formazione sulle tematiche legate all'energia e all'ambiente, attraverso l'erogazione di una **borsa di studio**. Il Master è parte di un **percorso di formazione e aggiornamento continuo sui temi energia e ambiente**. Ad esso collabora da molti anni la società **Acea Energia** che, da un lato, partecipa attivamente alla didattica, con figure specialistiche *senior* interne all'azienda in qualità di docenti o testimonial, dall'altro fa seguire alcuni moduli formativi a propri dipendenti *junior*. Il Master riscuote l'interesse di giovani laureati in discipline tecniche, e, nel 2017, **alcuni giovani ingegneri**, per gli ambiti energia ed efficienza energetica, **sono stati inseriti nelle società del Gruppo**. Inoltre, Acea Energia e Acea Ato 2 hanno organizzato presso il Centro idrico EUR il **SAFE DAY**, una giornata dedicata ai masterizzandi del SAFE, ai quali è stata presentata la realtà Acea e, in modo specifico, approfondito il tema dell'evoluzione tecnologica e digitale.

Il Master SAFE è stato incluso in IRELP – IRENA Renewable Energy Learning Partnership, la piattaforma dedicata alla formazione di IRENA – The International Renewable Energy Agency.

Acea ha poi aderito al finanziamento della tredicesima edizione del **Master in Energy Management organizzato da Bip** - Business Integration Partners e MIP - Politecnico di Milano, con la possibilità di inserire uno stagista per la durata di sei mesi; il Master ha l'obiettivo di formare giovani professionisti, fornendo le conoscenze di base e specialistiche necessarie alle esigenze professionali lungo l'intera filiera energetica. In collaborazione con il Consorzio ELIS, ha altresì sostenuto **2 borse di studio** finanziate in collaborazione con Anas, Ferrovie dello Stato e A2A per il biennio presso il MIP **Politecnico di Milano** relativo all' **Ingegneria Digitale**.

Sono state inoltre attivate collaborazioni con il mondo accademico in merito ad alcune rilevanti attività formative e per diverse attività di ricerca (si vedano anche il paragrafo *La formazione e lo sviluppo del personale* e il capitolo *Istituzioni e Impresa*).

Ad esempio, nel 2017, **Gesesa** ha stipulato una convenzione con la Facoltà di Ingegneria ed Economia dell'**Università degli studi del Sannio**. Il Project Work multidisciplinare promosso dal Dipartimento di Diritto, Economia, Management e Metodi quantitativi e dal Dipartimento di Ingegneria in collaborazione con Gesesa, è relativo ai modelli organizzativi e i sistemi tecnologici adottati dall'impresa. Nello stesso anno, sempre con l'Università degli studi del Sannio, Dipartimento di Scienze e Tecnologie, ha stipulato una convenzione per lo **studio delle fonti endogene**. La società, per l'esperienza in materia, viene anche ingaggiata come relatore a master universitari o convegni pubblici sul tema.

L'azienda, come sopra ricordato, mette a disposizione **le competenze professionali** del proprio personale nell'ambito di corsi e master universitari o nell'ambito di **progetti a carattere tecnico**. Nel 2017 **personale aziendale** qualificato è intervenuto in veste di docente o con testimonianze aziendali nell'ambito di **master universitari** che hanno trattato, in particolare, temi legati all'**energia** e l'**ambiente**.

Nel 2017 le società del Gruppo hanno attivato complessivamente **14 stage**, due dei quali rientranti nel bando della Regione Lazio *Torno subito*, a cui Acea Elabiori ha aderito, e **13 tirocini curriculari**. **Nell'anno sono stati stabilizzati**, con contratti professionalizzanti, **3 giovani precedentemente inseriti in stage**.

### ***I sistemi incentivanti e la valutazione del personale***

In coerenza con la **politica retributiva** adottata da Acea, che mira a garantire **l'applicazione del principio meritocratico** nella valutazione del personale e, conseguentemente, a ricercare la selettività degli interventi remunerativi, fissi e variabili, esistono due diversi sistemi di incentivazione e valutazione: di lungo periodo (LTIP) e di breve periodo (MBO).

**Il sistema incentivante di lungo periodo (triennale), *Long Term Incentive Plan (LTIP)***, è riservato all'**Amministratore Delegato e all'alta direzione**, composta dai **dirigenti del Gruppo con responsabilità e ruoli strategici**,

La scelta della struttura di tale sistema che prevede la maturazione dell'eventuale *bonus* con **ciclo triennale** è volta a 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*.

Per il 2017 **il sistema di calcolo dell'LTIP** rimane computato in percentuale sulla Retribuzione Annuale Lorda (RAL) ed è subordinato al raggiungimento sia di obiettivi di natura economico-finanziaria (MOL e ROIC), individuati dal Comitato per le Nomine e la Remunerazione, sia di obiettivi 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 base al grado di raggiungimento degli obiettivi economico-finanziari e di redditività.

Il sistema incentivante di breve periodo (annuale), ***Management by Objectives (MBO)***, viene invece applicato al top e middle management (dirigenti e quadri). 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, correlati agli specifici ambiti di attività svolte, e di Gruppo**, assegnati ad inizio anno, nonché della **valutazione** della congruità **dei comportamenti organizzativi agiti** rispetto al modello di *Leadership* atteso. Il sistema di incentivazione in vigore nel 2017 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 ed uno legato agli aspetti qualitativi dei servizi erogati (MOL, Utile Netto, Posizione Finanziaria Netta e *QUALITY AWARD*)

Nel 2017 è stato elaborato un catalogo degli obiettivi di Gruppo 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 stati 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 calcolato su parametri di produttività, redditività e di salute e sicurezza sul lavoro.

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 - che, nell'anno, è stato oggetto di Accordo sindacale (si veda il paragrafo *Relazioni industriali*), le agevolazioni riconosciute tramite il Circolo Ricreativo Aziendale (CRA), la **polizza sanitaria integrativa**, il Fondo Previdenziale 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, 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.

### **La comunicazione interna**

Nel Gruppo Acea le iniziative di comunicazione, curate dall'**Unità Comunicazione Interna**, contribuiscono a sviluppare nel personale la **conoscenza dei principi e valori di Gruppo e degli obiettivi strategici**, a diffondere la cultura aziendale, promuovere e preservare un buon clima interno e sviluppare nelle persone il senso di appartenenza.

Nel 2017 l'Unità Comunicazione Interna si è posta tra i suoi obiettivi principali la crescita e la **valorizzazione del capitale umano**, nell'ambito di una rinnovata cultura aziendale, orientata al **miglioramento dell'operatività e alla realizzazione degli orientamenti industriali**.

**In coerenza con la nuova e forte vocazione operativa dell'organizzazione**, le principali campagne di comunicazione interna, correlate ai diversi business di Gruppo, si sono

concentrate particolarmente sull'**innovazione** e sull'**efficienza tecnologica** nelle 4 aree industriali con un focus particolare sui temi **sicurezza e sostenibilità ambientale e sociale**.

Per la realizzazione del percorso sopra indicato, ai principali strumenti di comunicazione utilizzati in passato per raggiungere i dipendenti – quali newsletter, e-mail e portale Intranet –, nell'anno si è aggiunta la piattaforma di Social Collaboration infragruppo **JAMP** ed i **collegamenti in diretta streaming** utilizzati per i maggiori eventi organizzati.

Al fine di rendere **più efficaci, coinvolgenti ed emozionali i messaggi veicolati**, sono stati utilizzati anche **video emozionali**, realizzati grazie al contributo ed al **coinvolgimento dei dipendenti** nelle vesti di attori protagonisti e diretti ambasciatori delle iniziative proposte.

Tra i maggiori eventi tematici ideati con l'obiettivo di stimolare il **coinvolgimento infragruppo dei dipendenti ed accrescerne il senso di appartenenza** si segnalano:

- **ACEA NOVECENTO**: una **mostra fotografica permanente** realizzata allo scopo di valorizzare le competenze professionali delle donne e degli uomini che hanno lavorato e lavorano in Acea, attraverso la pubblicazione di fotografie tratte dal prezioso archivio storico dell'Azienda e di documenti tratti da alcuni numeri del periodico di informazione "Acqua e Luce" (anni 1950/1960);
- **12. ASSAGGI DI MOMENTI INFRAGRUPPO**: evento realizzato in occasione delle festività natalizie presso lo Spazio Industriale Autoparco Acea con il duplice obiettivo di favorire l'**aggregazione** tra i dipendenti, grazie alla partecipazione di gran parte delle società del Gruppo, e coniugare **business e territorio** tramite l'allestimento di **corner enogastronomici** con cibi tipici delle regioni di provenienza.

In coerenza con i valori di **innovazione, qualità ed efficienza operativa**, l'Unità Comunicazione Interna ha inoltre realizzato campagne a supporto di alcuni progetti ideati per rendere **più interattivi**, ma al contempo sostenibili, **servizi e strumenti di lavoro** quotidianamente utilizzati dai dipendenti, tra cui:

- la campagna per l'utilizzo della **Multicard Eni in modalità Iperself**, che ha consentito una maggiore praticità gestionale ed un notevole risparmio economico;
- la presentazione **del nuovo portale corporate acea.it**, lanciato a fine 2016, con il coinvolgimento dei dipendenti nelle vesti di **ambassador** delle nuove funzionalità della sezione MyAcea;
- il **lancio del Modello di Execution**, ideato con l'obiettivo di migliorare le attività *core* dei *business* del Gruppo;
- l'organizzazione di eventi finalizzati alla diffusione interna del **Piano Industriale 2018 – 2022** presso tutte le strutture di Acea.

Per veicolare e promuovere il tema del **benessere aziendale**, nei suoi diversi aspetti, sono state realizzate alcune campagne interne a supporto di progetti di **Work Life Balance**, come ad esempio l'iniziativa di **smartworking e lavoro agile** denominata "**E.L.E.N.A.**", svolta in collaborazione con l'Università Bocconi di Milano e conclusa, per la fase sperimentale, a settembre; il progetto "**MAAM – Maternity As A Master**", dedicato a valorizzare la neogenitorialità trasformandola in occasione di sviluppo manageriale nonché i progetti intrapresi nell'anno per la valorizzazione delle differenze e le pari opportunità (si veda il paragrafo *Diversità e pari opportunità*).

Il ruolo della Comunicazione Interna è stato altresì quello di coinvolgere attivamente in questi percorsi di **welfare e caring** interno **non solo i dipendenti ma anche i loro familiari**.

La **promozione della solidarietà** ha caratterizzato altre **campagne di comunicazione interna** organizzate anche grazie alla partecipazione dei dipendenti. Tra le iniziative

solidali, si segnalano, nell'anno: l'organizzazione dei **Lunedì solidali di Acea**, un ciclo di giornate dedicate alla **raccolta fondi** con la presenza di **Associazioni Onlus** presso la Sede centrale; la scelta dei **Pacchi di Natale** con **prodotti provenienti dalle zone colpite dal sisma** verificatosi nel 2016, che, oltre a dare sostegno ai produttori di quei territori, ha consentito di **risparmiare una cifra da destinare alla riqualificazione di una zona della periferia romana**; l'**acquisto e la distribuzione di panettoni, con proventi a favore della Croce Rossa Italiana**, durante gli eventi di Natale.

Con riferimento al tema della **sostenibilità ambientale**, ad integrazione della campagna **Spegniamo lo spreco**, organizzata nel 2016, in partnership con ENEA (Agenzia nazionale per le nuove tecnologie, l'energia e lo sviluppo economico sostenibile), nel 2017 è stato realizzato un **video interno sull'efficienza energetica grazie al contributo di diversi colleghi**.

Nel 2017 Acea ha ricevuto, per il secondo anno consecutivo, da Aretè - Comunicazione Responsabile, un importante riconoscimento grazie al video **Sicuri di essere Sicuri** ideato e realizzato internamente con l'obiettivo di **promuovere la cultura della sicurezza sul lavoro** e proiettato in occasione della **Safety Week** (si veda il box dedicato nel paragrafo *Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro*).

## Diversità e Pari opportunità

In ottemperanza a quanto stabilito dalla normativa<sup>89</sup>, Acea 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 **31.12.2017**, include **236 dipendenti** (146 uomini e 90 donne).

In azienda è prevista una Commissione per le Pari Opportunità (CPO), vige un *Regolamento per la tutela della dignità delle donne e degli uomini* e, già da alcuni anni, è stato istituito un **Comitato Diversity**<sup>90</sup>, presieduto dal Presidente di Acea SpA. Il Comitato Diversity, istituito in coerenza con i principi espressi nel *Codice Etico*, ed in linea con quanto stabilito dalla *Carta per la gestione delle diversità*, ha il compito di promuovere politiche di *diversity management* e di coinvolgere le strutture organizzative competenti, e direttamente le persone del Gruppo, in iniziative e progetti volti a evitare e prevenire le discriminazioni e valorizzare le differenze.

### Box – la Carta per la gestione delle diversità di Acea

Sin dal novembre 2014, in Acea è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione, una *Carta per la gestione delle diversità*, attualmente vigente nel Gruppo, che enuncia la posizione e gli impegni dell'azienda:

*“Acea (...) intende promuovere una cultura delle pari opportunità e di gestione e valorizzazione delle diversità finalizzata non solo ad evitare e contrastare ogni forma di discriminazione (...) ma a riconoscere, comprendere ed apprezzare le differenze, valorizzando le peculiarità individuali e le competenze di tutte le persone che collaborano con l'azienda.*

*(...) Considerare la diversità in senso inclusivo significa porre ogni lavoratore nelle condizioni di realizzare a pieno il proprio potenziale e, contemporaneamente, trasformare in valore aggiunto la diversità presente nell'organizzazione. Sviluppare l'appartenenza ad una community che si*

<sup>89</sup> Legge n. 68/99.

<sup>90</sup> Il Comitato Diversity è stato istituito dal Consiglio di Amministrazione, contestualmente all'approvazione della Carta per la gestione delle diversità, nella seduta del 10 novembre 2014.

*riconosce nel valore della diversity ha un impatto benefico positivo per i lavoratori, l'azienda, il sistema economico e sociale nel suo complesso (...)*".

Nell'anno, la responsabile della Funzione Audit di Acea, è stata fra i premiati dell'edizione 2017 del Premio Simpatia per *"l'impegno profuso nella promozione di una cultura d'impresa basata sulla valorizzazione delle diversità in senso inclusivo, sull'educazione al rispetto reciproco, sul contrasto alla violenza, agli stereotipi e ai pregiudizi con un focus particolare sulle pari opportunità e sull'empowerment al femminile"*.

Nel dicembre 2016 le attività in materia di *diversity* e *inclusion* sono entrate in maniera organica nelle strutture preposte alla gestione del personale di Acea SpA, con l'istituzione dell'Unità People Care; a seguito dei processi di **riorganizzazione aziendale**, in **settembre 2017** le attività precedentemente curate da People Care sono confluite entro la neo istituita **Unità di People Involvement**, nella Funzione Sviluppo del Capitale Umano. Nel corso dell'anno, Acea ha intrapreso diverse iniziative, tra cui:

- **Massimo Ascolto**: una survey diffusa in gennaio tra tutti i dipendenti, con l'obiettivo di individuare fabbisogni e priorità in ambito di benessere organizzativo, tenendo conto delle peculiarità personali e familiari della popolazione aziendale. L'analisi delle risposte ricevute ha dato vita ad un **piano di azione** che è stato presentato in aprile, in un kick off, cui ha partecipato il Direttore Esecutivo di Parks – Liberi e Uguali, Fondazione alla quale Acea ha aderito nel 2016;
- **MAAM (Maternity As A Master)**: l'iniziativa, già menzionata, volta a valorizzare l'esperienza di entrambi i genitori durante i primi anni di crescita dei figli. Al progetto hanno aderito 55 colleghe e 18 colleghi, che sono entrati a far parte di una community ove è possibile condividere le esperienze, seguire percorsi online di coaching ideati per capitalizzare le capacità che spontaneamente insorgono durante l'esperienza genitoriale, per accrescere la cosiddetta "leadership generativa", mettendo a frutto il potenziale di miglioramento di competenze come l'intelligenza emotiva, la capacità di ascolto e di guida, la gestione del tempo e la creatività;
- **Mentore e Telemaco**: un progetto che ha affrontato il tema dell'età anagrafica, valorizzando le differenze. Attraverso una serie di incontri, tra aprile e settembre 2017, sono state abbinate persone con grande esperienza aziendale e neo assunti, con l'intento di creare un reciproco scambio di approcci e conoscenze e costruire un ponte intergenerazionale;
- **Girls in Motion**: un progetto finalizzato a promuovere la presenza delle donne nei ruoli tecnici. Il progetto è parte della più ampia Campagna WIM - *Women in Motion*, sostenuta dal Gruppo FS Italiane e partecipata da un gruppo di aziende, tra cui Acea, impegnate sui temi delle pari opportunità. Un gruppo di 20 ragazze, selezionate fra circa 1.500 studentesse delle scuole superiori di tutta Italia, hanno intrapreso un viaggio da Milano a Napoli, con tappe durante le quali hanno potuto visitare alcuni impianti operativi delle aziende aderenti all'iniziativa. Acea le ha accolte, in aprile, per far loro visitare le Sale Dispatcher idrica e elettrica; la visita ha suscitato grande interesse nelle ragazze che hanno voluto approfondire gli aspetti legati al ciclo dell'acqua e alla filiera dell'energia nonché all'utilizzo di nuovi servizi e tecnologie per l'uso responsabile e sostenibile delle risorse naturali.

Inoltre, a tutela delle pari responsabilità e opportunità genitoriali tra uomo e donna, a marzo 2017, Acea ha introdotto per tutti i neo papà **una giornata di "congedo obbligatorio" aggiuntiva** rispetto ai due giorni ancora previsti dall'art.1, comma 354, della Legge 11 dicembre 2016, n.232, fruibile dai neo papà entro i cinque mesi dalla nascita del bambino o dall'ingresso in famiglia in Italia nei casi di adozione/affidamento nazionale o internazionale.



Dopo aver concluso, nel giugno 2017, il progetto pilota **E.L.E.N.A (Experimenting flexible Labour tools for Enterprises by engaging men And women)**, Acea ha potuto analizzarne gli esiti e valutare gli **effetti sulla produttività individuale delle politiche di work-life balance** sperimentate (si veda il box dedicato).

### **Box – Gli esiti del progetto E.L.E.N.A realizzato in Acea**

Il progetto di lavoro agile - **smart working** - **E.L.E.N.A**, coordinato dal Dipartimento Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri e con la collaborazione scientifica dell'Università Bocconi di Milano, ha avuto **una durata di 9 mesi** (settembre 2016-giugno 2017) ed **ha coinvolto 200 persone**, appartenenti a 9 società del Gruppo, identificate tra una popolazione "campione" con determinate esigenze (quali figli a carico minori di 3 anni, altri familiari a carico, ecc.). Oltre alle 200 persone che hanno lavorato in modalità smart working – c.d. "gruppo di osservati" - sono state identificate altre 110 persone che hanno lavorato in modalità ordinaria - c.d. "gruppo di controllo" -, al fine di poter valutare, tramite un confronto, gli effetti della fruizione della modalità di lavoro agile. I risultati emersi attestano che **i lavoratori "agili" hanno garantito una produttività maggiore del 3-4%**. Gli stessi dipendenti hanno avuto **un tasso di assenze dal lavoro inferiore** rispetto a quello dei colleghi sempre presenti in ufficio. In media, ogni "smart worker" ha rinunciato a un pacchetto annuale di permessi straordinari che va da 1,2 a 4,8 giorni. **La soddisfazione per il bilanciamento tra vita privata e lavoro è aumentata in media del 6,6%**.

La portata innovativa del progetto è 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. La maggiore flessibilità ed autonomia del lavoratore agile ha avuto ripercussioni positive sull'equilibrio vita lavorativa-vita privata, andando ad aumentare il **benessere** della persona, legato anche alla produttività.

Valutando positivamente gli esiti del progetto, Acea ha intenzione, a partire dal 2018, di estendere ad un numero sempre maggiore di dipendenti la possibilità di lavorare in modalità smart.

In occasione della giornata Internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne indetta dall'ONU, **Acea ha proiettato sulla facciata del palazzo della sede centrale la scritta *Mai più***, per testimoniare pubblicamente la solidarietà con tutte le donne e la propria posizione di contrasto ad ogni forma di violenza o abuso. Inoltre, Acea ha scelto, ancora una volta, di partecipare al **Roma Pride 2017**, per testimoniare un messaggio d'inclusione e contrasto a ogni forma di discriminazione.

### **La vita associativa in Acea**

In azienda alcune strutture svolgono attività di tipo sociale, coinvolgendo in modo diretto i dipendenti: 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).

Nel 2017, i soci iscritti al Circolo ricreativo aziendale, inclusi i dirigenti, sono rimasti invariati e pari a 4.620 persone. **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 2017 ha ospitato 35 bambini nel primo semestre e 36 nel secondo.

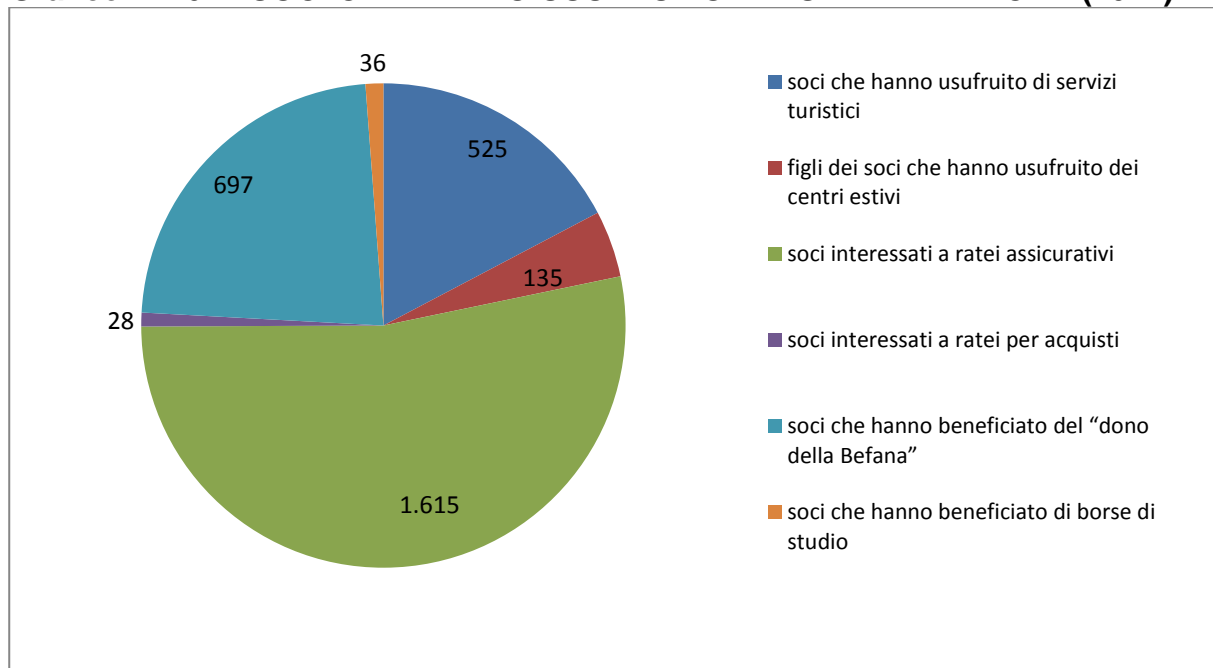
Il Circolo **propone iniziative di interesse culturale, sportivo, turistico, economico, commerciale e servizi alla persona** con lo scopo di valorizzare il tempo libero degli iscritti, senza perdere di vista aspetti di utilità sociale. Un importante strumento di solidarietà tra i dipendenti è il **Fondo 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, che invia alla Funzione Gestione Risorse Umane o al CRA,

con il quale autorizza il prelievo 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 su un portale dedicato, costantemente aggiornato nei contenuti e accessibile anche dalla intranet ([www.cra-acea.it](http://www.cra-acea.it)); ha inoltre cura di tenere informati i dipendenti, tramite l'invio di newsletter.

Il Nucleo ACLI (Associazioni Cristiane Lavoratori Italiani) è molto attivo in Acea e **promuove iniziative sociali, di solidarietà e sostegno**, ne sono esempi sia la presenza del Cappellano, a cui i dipendenti possono fare riferimento, che l'organizzazione di occasioni di incontro per le famiglie, 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, e diverse altre iniziative in favore dei dipendenti, quali l'organizzazione di corsi di lingua, attività culturali, sportive.

**Grafico n. 40 - I SOCI CHE HANNO USUFRUITO DEI SERVIZI DEL CRA (2017)**



## Azionisti e Finanziatori

Acea, emittente quotata, assicura alla Comunità finanziaria – tramite la **Funzione Investor Relations** in collaborazione con le Strutture aziendali competenti – un flusso di **informazioni continuo, tempestivo ed utile ad una corretta valutazione della situazione attuale e prospettiva della Società e del Gruppo**, con evidenza anche degli elementi ESG (*Environmental, Social, Governance*). Le informazioni vengono veicolate sia attraverso relazioni dirette con analisti e investitori, attuali e potenziali, sia tramite presentazioni e comunicati stampa resi disponibili sul sito internet della Società, sempre nel rispetto dei fondamentali principi di **correttezza, chiarezza e parità di accesso**.

La Direzione **Affari e Servizi Corporate**, 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, come utile di gestione dell'anno, **133,9 milioni di euro di dividendi** (erano 132 milioni di euro nel 2016), che corrispondono a 63 centesimi di euro per azione, con un **payout del 74%** sull'utile netto dopo le attribuzioni a terzi.

Il **titolo Acea** ha registrato nell'ultima seduta di contrattazione del 2017 un prezzo di chiusura pari a 15,40 euro (capitalizzazione: 3.280 milioni di euro), **in crescita del 33,3%** rispetto all'anno precedente. Nel 2017 il valore massimo di 17,08 euro è stato raggiunto il 30 novembre, mentre il valore minimo di 11,30 euro il 1° febbraio; i volumi medi giornalieri sono stati leggermente superiori a 140.000 (rispetto ai circa 110.000 del 2016).

**Tabella n. 42 – ANDAMENTO INDICI DI BORSA E TITOLO ACEA (2017)**

	<b>variazione % 31.12.17</b> (rispetto al 31.12.16)
<b>Acea</b>	<b>+33,3%</b>
FTSE Italia All Share	+15,6%
FTSE Mib	+13,6%
FTSE Italia Mid Cap	+32,3%

Allo stakeholder **finanziatore** sono destinati **89,3 milioni di euro** (128,8 milioni di euro nel 2016). Sulla variazione incide significativamente la riduzione degli interessi su obbligazioni rispetto agli oneri sostenuti lo scorso anno per il riacquisto di due tranches di obbligazioni e l'ulteriore riduzione dei costi sull'indebitamento a medio-lungo termine e sulle commissioni per i crediti ceduti. Il costo globale medio "all in" del debito del Gruppo Acea, al 31/12/2017, si è attestato al 2,59%.

Per quanto riguarda la composizione dell'indebitamento, al 31/12/2017 circa il 62,5% 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 European Investment Bank (BEI, 19,8% del debito) e la Cassa Depositi e Prestiti (CDP, 9,2% del debito). Queste istituzioni assicurano, a soggetti con merito di credito come 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, chiamate ad effettuare gli investimenti rilevanti.

## I rating delle agenzie

Tabella n. 43 - RATING 2017

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 l'outlook sovrano sia Baa2 negativo, stima che il Gruppo Acea possa continuare a rientrare nei requisiti di un outlook stabile grazie alla diversificazione delle sue attività e alla sua modesta esposizione alle attività cicliche (20% dell'Ebitda).

**Fitch** ha **confermato il rating** su Acea e ha evidenziato come il nuovo Business Plan (2018-2022), che ha confermato il focus sui business regolamentati, preveda l'incremento degli investimenti complessivi previsti in arco piano. 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 (40% del MOL). Entrambi gli elementi garantiranno una migliore visibilità dei flussi prospettici del Gruppo.

## La relazione finanziaria

Nel corso del 2017 Acea ha organizzato e partecipato a **numerosi incontri, presentazioni allargate, roadshow e reverse roadshow, con circa 160 investitori equity, analisti buy side, investitori e analisti credit.**

I **roadshow**, organizzati con la collaborazione delle principali banche d'affari, si sono svolti nelle **più importanti piazze europee**: Roma, Milano, Londra, Parigi. Si sono, inoltre, tenute **conference call** con il mercato, in occasione dell'approvazione dei risultati aziendali, annuali e infrannuali, e del Piano Industriale 2018-2022 con **circa 110 analisti/investitori.**

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.**

Nell'anno in esame sono stati pubblicati **circa 170 studi/note sul titolo Acea.**

Le **banche d'affari** che analizzano con maggiore continuità il titolo Acea sono sette, di cui – alla data del 31 dicembre 2017 – cinque esprimono giudizi "positivi" e due "neutrali".

## Gli analisti ESG valutano Acea

Acea coltiva costantemente le **relazioni con gli operatori della finanza ESG** (Environmental, Social and Governance) e, nell'anno in esame, ha riscontrato la propria posizione nelle valutazioni di analisti, rating e benchmark, di seguito illustrati.

Oekom Research ha confermato nel 2017 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 2017 ha registrato ottime valutazioni, **confermando la presenza nella classe leadership (A-)** (per i dettagli si veda *Le relazioni con l'ambiente*, paragrafo *Mitigazione e adattamento al cambiamento climatico*).

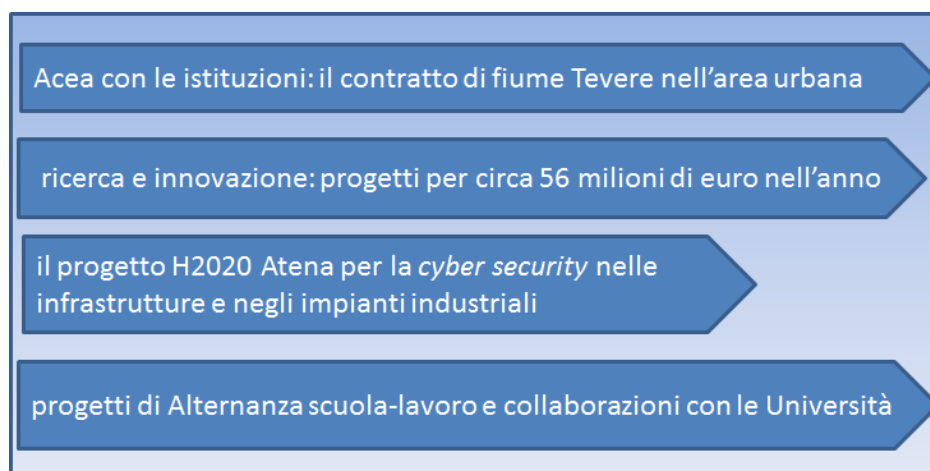


Acea è inclusa nell'*Ethibel Excellence investment register* dal gennaio 2015. L'analista afferma che: «tale selezione da parte del Forum Ethibel indica che la società opera meglio della media del suo settore in termini di corporate social responsibility».

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, stimulate dalle richieste di approfondimenti a fini di assessment e data model, con **Evalueserve (FTSE Low Carbon Economy)** e **Vigeo Eiris**.

## Istituzioni e impresa



Acea cura le interazioni con gli attori istituzionali e gli stakeholder di riferimento per i territori e le attività 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 con le Istituzioni investe sia la dimensione economica (versamenti 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.

Il valore economico distribuito alle **pubbliche amministrazioni** sotto forma di imposte nel 2017 è di **96,5 milioni di euro** (143,5 milioni nel 2016). Il tax rate d'esercizio risulta pari al 33,3% (era il 34,5% 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 2017 l'importo complessivo di tale voce è stato di circa 2,57 milioni di euro, in lieve aumento rispetto al 2016 (2,03 milioni di euro). Nel dettaglio, circa 1,56 milioni di euro sono stati versati alle autorità di regolazione (ARERA, AGCM, Consob e altre autorità di servizi pubblici), 81 mila euro sono stati sostenuti come oneri obbligatori verso le camere di commercio e 934 mila euro per i contributi ad organi confederali e quote associative varie (Utilitalia, Unione Industriali).

Le **istituzioni pubbliche** rappresentano partner privilegiati per la realizzazione di **iniziative utili a generare ricadute positive sul 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, la pubblica amministrazione e gli organismi politici e 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 con i soggetti istituzionali è definito da un modello organizzativo che attribuisce incarichi e competenze puntuali alle diverse strutture aziendali:

- la **Direzione Relazioni Esterne e Affari Istituzionali** garantisce la rappresentanza unitaria delle posizioni del Gruppo nell’interlocuzione con le istituzioni e gli organismi locali, nazionali ed internazionali, al fine di promuovere e tutelare gli interessi del Gruppo e cogliere i segnali di evoluzione dello scenario di riferimento ed i relativi potenziali impatti sul business;
- la **Direzione Affari e Servizi Corporate** assicura l’assistenza per tutti gli aspetti giuridici relativi alle attività di Acea SpA e al funzionamento del Gruppo, cura le comunicazioni con le **Autorità di vigilanza** sul mercato mobiliare (Borsa e Consob), gestisce i rapporti con gli **Organismi di regolazione** nei settori di riferimento, rappresentando le posizioni Acea nei procedimenti partecipativi di formazione della regolazione, garantendo, 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.

### **Box - Interventi delle Autorità di settore nei confronti di Acea: istruttorie, premi e sanzioni**

**L’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente** ha istituito un meccanismo di **premi e penali** nei confronti delle imprese che gestiscono i servizi dalla stessa disciplinati. Nel 2017, in riferimento alla gestione dell’anno precedente, Areti ha dovuto corrispondere una penale di circa 941 mila euro in tema di regolazione della continuità del servizio elettrico per utenti BT. Sempre con riferimento alla continuità del servizio del 2016, Areti ha corrisposto, a titolo di indennizzi verso gli utenti e penali versate alla CSEA (Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali), circa 1,2 milioni di euro con riferimento alle interruzioni prolungate estese e circa 101 mila euro per il superamento degli standard prefissati per gli utenti MT.

Acea Ato 2 ha corrisposto a titolo di indennizzi automatici verso i clienti circa 2,7 milioni di euro di la maggior parte riferita ad indicatori di fatturazione, mentre, per le eventuali premialità per gli standard di qualità del servizio erogato nel corso del 2017, sono stati comunicati i dati nel gennaio 2018 alla Segreteria Tecnica Operativa dell’Ente di Gestione d’Ambito di riferimento per le verifiche del caso.

Nell’ambito del ricorso promosso da Acea Energia per l’annullamento del provvedimento sanzionatorio adottato nel novembre 2015 dall’**Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM)**, a conclusione del procedimento PS9815, in tema di attivazione di contratti non richiesti, il **TAR Lazio** – con ordinanza del 17 febbraio 2017, n. 2547 – ha disposto di sottoporre **alla Corte di Giustizia dell’Unione Europea** le questioni pregiudiziali sollevate dalla società, legate all’interpretazione dell’art. 27 bis, comma 1 del Codice del Consumo, che vertono, sostanzialmente, sulla competenza dell’Autorità suddetta a sanzionare, a titolo di pratiche commerciali scorrette, condotte oggetto di specifica disciplina regolatoria.

È da segnalare che l'AGCM ha avviato, nel mese di maggio, un procedimento istruttorio nei confronti di Acea e Acea Energia per presunta violazione dell'art. 102 del TFUE relativo ad abuso di posizione dominante. Il procedimento è in corso ed il termine per la sua conclusione è fissato a giugno 2018.

Risultano, inoltre, ancora **pendenti innanzi al Tar Lazio** i ricorsi promossi da Acea Ato 2 avverso il provvedimento sanzionatorio reso nel procedimento PS9916 - inerente pratiche commerciali scorrette poste in essere nell'espletamento di alcune attività di fatturazione, il recupero dei crediti e la gestione dei reclami - e da Acea Energia avverso il provvedimento sanzionatorio emesso nel procedimento PS9354 - avente ad oggetto la violazione del Codice del Consumo nell'espletamento di alcune attività di fatturazione e il recupero dei crediti.

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 pubbliche preposte e con gli enti di ricerca, cura **iniziative e progetti di natura sociale, ambientale e per la sicurezza e tutela del patrimonio comune.**

Nel 2017 il **Tavolo multi-istituzionale per la cura delle fonti idrico-potabili** operativo in Acea Ato 2 si è riunito in occasione di una speciale sessione di studio e confronto sul tema del **Water Safety Plan**. L'incontro si è svolto nell'area protetta delle sorgenti dell'acqua Vergine alla presenza di rappresentanti istituzionali di riferimento (Roma Capitale, Regione Lazio, Arpa Lazio, Asl RM2, Asl RM6, Polizia Municipale, Città Metropolitana) che hanno rappresentato la piena disponibilità a collaborare nella realizzazione dei "**Piani di Sicurezza**" per il territorio dell'ATO2, con il coordinamento di Acea Ato 2, in qualità di gestore del Servizio idrico Integrato - come previsto dalle linee guida redatte dell'Istituto Superiore di Sanità.

Acea Ato 2 è anche tra i soggetti firmatari del "**Contratto di fiume Tevere nell'area urbana di Roma**" - siglato insieme ad altri enti pubblici e privati per la fruizione e lo sviluppo economico del Tevere. In tale ambito ha proseguito l'attività di **monitoraggio delle acque fluviali e completato la realizzazione di 2 nuove stazioni di monitoraggio** (a Poggio Mirteto, collocata sul Tevere prima dell'ingresso in città, e sull'Aniene poco prima della confluenza con il Tevere), che sono state integrate nella rete di **monitoraggio in continuo di Acea Ato 2, attualmente composta da 6 centraline automatiche telecontrollate**. A queste andrà poi ad aggiungersi la stazione di Porta Portese, in fase di acquisizione dalla Regione Lazio in forza di una apposita convenzione. La società idrica sta inoltre contribuendo fattivamente, nell'ambito dell'iniziativa Agenda Tevere, alla fase di raccolta e creazione di una **banca dati infrastrutturale** che possa essere immediatamente disponibile per le iniziative che vedranno la luce nei prossimi mesi.

Sempre in ambito di **collaborazione istituzionale per la tutela delle fonti idrico-potabili** è da segnalare la creazione da parte di Acea Ato 5 di un tavolo con la ASL di Frosinone, al fine di attivare analisi e ipotesi di soluzione inerenti eventuali problematiche che possano impattare sulla qualità dell'acqua distribuita nel territorio a seguito di fenomeni emergenti, come, ad esempio, la siccità che ha caratterizzato l'anno in esame.

Acea è impegnata in materia di **sicurezza** e di **prevenzione e gestione di emergenze e situazioni critiche**, condividendo le proprie competenze tecnico-specialistiche in **gruppi di lavoro** di alto profilo istituzionale e garantendo supporto, in **situazioni di allarme**, alle **Autorità competenti in materia di salute pubblica, protezione civile e pubblica sicurezza**.



Tra i temi di maggior rilievo per la sicurezza nazionale vi è quello della **minaccia cyber alle reti informatiche dei servizi d'interesse generale**, potenzialmente in grado di generare il malfunzionamento o l'interruzione nell'erogazione di prestazioni essenziali, come appunto l'energia e l'acqua.

In tale ambito, l'azienda partecipa in forma stabile ai lavori del **Computer Emergency Response Team (CERT)**, coordinato a livello nazionale dal Ministero dello Sviluppo Economico (MISE) e, sempre presso lo stesso dicastero, ha partecipato nell'anno al Tavolo per l'avvio del **Centro di valutazione e certificazione nazionale per la verifica dell'affidabilità della componentistica ICT destinata ad infrastrutture critiche e strategiche**, organo istituito nell'ambito del nuovo **Piano nazionale per la protezione cibernetica e la sicurezza informatica** adottato dal Governo italiano nel giugno 2017.

Grazie all'esperienza maturata nella collaborazione al progetto UE **PANOPTESSEC**, che ha dato vita ad un prototipo applicabile alla protezione **di infrastrutture critiche, reti e dati sensibili**, e in considerazione delle innovazioni prodotte, **Acea è stata invitata a partecipare all'advisory board del progetto H2020 ATENA**. Tale progetto si propone di individuare soluzioni tecnologiche e architetture per affrontare eventuali attacchi informatici su infrastrutture e impianti industriali gestiti da sistemi di controllo dedicati.

Le società Acea, impegnate a garantire i **massimi livelli di sicurezza e continuità nell'erogazione dei servizi** gestiti, hanno approntato organizzazioni, procedure e strumenti che, in caso di eventi critici (indisponibilità dei sistemi centrali, guasti, condizioni meteorologiche avverse, picchi di domanda e sollecitazioni di rete ecc.), permettono il **tempestivo ripristino delle normali condizioni di funzionamento di reti, impianti e sistemi**. A tale proposito ciascuna società operativa dispone 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 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.

I **Piani per la gestione delle emergenze** attivi, analogamente, nelle **società idriche** e condivisi con le istituzioni del territorio (quali Prefetture, ASL, Enti di Gestione d'Ambito) affrontano, in forma predefinita e strutturata e sulla base dei possibili rischi e scenari, le 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 di rimedio per le diverse tipologie di imprevisto, quali **danni alle reti, inquinamento, crisi idrica 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 per ridurre fermi di impianto per guasti o imprevisti** e minimizzare le manutenzioni straordinarie non programmate. Tutte le strutture di ogni sito sono dotate di **Piani di Emergenza** 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.

#### ***Alcuni progetti per lo sviluppo del territorio***

La **partnership tra Acea e le istituzioni locali** mira a realizzare **iniziative 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 2017 Acea Ato 2, di concerto con i Sindaci dei comuni ricadenti nell'ambito territoriale gestito di Roma e della sua Provincia, ha proseguito il programma di installazioni delle **Case dell'acqua** arrivando complessivamente a **66 chioschi attivati** (si veda capitolo *Clienti*, paragrafo *La qualità erogata in area idrica*).

Ambiti specifici di confronto tra **Areti e Comune di Roma**, nell'anno, hanno riguardato iniziative comuni di approfondimento su argomenti legati alla **resilienza della rete elettrica ed alla sostenibilità ambientale**, al fine di valutare la possibilità di collaborazioni su progetti finanziati e su progetti innovativi. La società di distribuzione energetica e Acea Ato 2 hanno, inoltre, proseguito nelle **collaborazioni 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.

Un'area di **promozione locale** particolarmente curata ed in costante sviluppo è quella che nasce dal rapporto con gli **istituti scolastici del territorio**. Numerose sono infatti le occasioni di interazione con gli istituti di formazione presenti nelle aree geografiche servite dalle società Acea, nell'ambito di **partenariati che riferiscono al Programma Operativo Nazionale, di convenzioni per i progetti di Alternanza scuola-lavoro o di integrazioni curriculari dei programmi didattici**.

Nel corso dell'anno, ad esempio, sono da citare i percorsi di alternanza scuola lavoro attivati da **Areti** e da **Acea Ato 5** con alcuni istituti, a testimonianza dell'attenzione posta

alla formazione dei futuri tecnici, ed il progetto H2SchOOI di **Gesesa** (si veda il box dedicato e il capitolo *Personale*, paragrafo *Valorizzazione delle risorse umane e comunicazione*)

### **Box – il progetto H2SchOOI di Gesesa**

La scuola è parte integrante e determinante nella progressiva risoluzione dei problemi connessi alle tematiche ambientali, sia perché istituzione impegnata nell'adozione di proprie politiche di risparmio di risorse (energia, acqua, carta) e di riduzione dei rifiuti, sia per il compito che le è proprio di formare i ragazzi alla cittadinanza ed indirizzare lo sviluppo degli studenti ad uno stile di vita sostenibile. In questo contesto si inserisce il progetto **H2SchOOI** ideato da Gesesa per **insegnanti e alunni delle ultime tre classi delle Scuole Primarie e dell'intero ciclo delle Scuole Secondarie di I grado di Benevento e Provincia.**

L'iniziativa, in collaborazione con l'**UNICEF** e patrocinata **dall'Assessorato all'Istruzione della Città di Benevento**, è stata concepita come strumento didattico-educativo per avvicinare e sensibilizzare gli studenti sulla complessità del tema ambientale, accrescendo la loro consapevolezza e veicolando informazioni e contenuti riguardanti il ciclo dell'acqua e la valorizzazione dei rifiuti, imparando a conoscere azioni, risorse e tecnologie che Gesesa implementa per preservare il territorio in cui opera, nel rispetto di uno sviluppo sostenibile.

Il progetto si articola, su un arco pluriennale, in momenti di crescita e di approfondimento, che si concretizzano in forma di incontri, spettacoli teatrali, laboratori e concorsi, su alcune tematiche di interesse ambientale legate alla sostenibilità che riguarderanno: il tema dei rifiuti, del risparmio idrico e delle risorse, della qualità della vita sostenibile e quindi compatibile con l'ambiente che ci circonda. Infine, il **Comitato Provinciale UNICEF** - di cui Gesesa è diventata la prima "azienda amica" del Sannio – ha illustrato l'iniziativa H2schOOI nell'incontro annuale di presentazione dei progetti Unicef con le scuole della Provincia beneventana.

### ***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.

### **Box – Le adesioni 2017 a Centri di ricerca, Enti di normazione e Associazioni di settore**

Nel corso dell'anno Acea ha rinnovato o attivato numerose adesioni a organizzazioni di interesse, tra cui:

- AGICI - Finanza d'Impresa;
- Aspen Institute Italia
- Associazione Civita
- Associazione Amici della Luiss;
- Associazione Italiana di Illuminazione (AIDI);
- Associazione Italiana esperti Infrastrutture Critiche (AIIC);
- Associazione Elettrotecnica ed Elettronica Italiana (AEI);
- Associazione Idrotecnica Italiana (AII);
- Associazione nazionale fornitori di elettronica (Assodel);
- Assonime
- Centro Studi Americani
- CDP
- Conseil de cooperation economique
- Comitato Elettrotecnico Italiano (CEI)
- CSR Manager Network Italia (Altis);
- Distretto Tecnologico Nazionale sull'Energia S.c.ar.l. (Di.T.NE.);
- Elettricità Futura (ex Assoelettrica-AssoRinnovabili)
- Energy and Strategy Group – Politecnico di Milano (ES-MIP);

- FAI Fondo per l'Ambiente Italiano
- Federazione delle imprese ambientali, energetiche ed idriche (Utilitalia);
- Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia (FIRE);
- Fondazione Global Compact Network Italia;
- Fondazione Utilitatis (Centro di studi e ricerche per l'acqua, l'energia e l'ambiente);
- I-Com (Istituto per la Competitività);
- ISES Italia (International Solar Energy Society - Sezione Italiana);
- Italian Association for Trenchless Technology (IATT);
- Istituto Unificazione Italiano (UNI);
- Laboratorio dei Servizi Pubblici Locali di REF-Ricerche;
- World Energy Council (WEC)
- Unindustria Lazio

Acea **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.

**Anche nel 2017** ha partecipato alla fiera **Ecomondo** di Rimini, con uno stand espositivo, presentando agli operatori di settore le attività e gli impianti del **Gruppo dell'area Ambiente** e tenendo seminari su tecnologie innovative connesse al recupero energetico e da rifiuti. In tale sede sono stati presentati 3 progetti innovativi collegati, in particolare, alla minimizzazione dei fanghi da depurazione, alla loro valorizzazione in ottica di economia circolare e all'utilizzo delle ceneri derivanti dal processo di termovalorizzazione ai fini di produzione di materiali ceramici (si veda anche il box dedicato nel capitolo *Area Ambiente – gestione rifiuti*).

Lo **SMAU** è un'altra fiera di innovazione e tecnologia di rilievo nazionale, alla cui edizione di Napoli ha preso parte Acea tramite la società **Gesesa**. Il progetto, presentato dalla Società in tale sede, ha riguardato l'efficientamento, in termini di gestione e costi dei processi, dei sistemi di riscossione dei pagamenti, privilegiando l'utilizzo di sportelli automatici e canali telematici bancari focalizzati sul prodotto CBILL, ed è stato uno dei protagonisti del Premio Innovazione SMAU.

Acea ha partecipato anche alla fiera **Make Faire – The european edition** di Roma con uno stand espositivo, presentando agli operatori di settore i progetti innovativi sviluppati nelle varie aree del Gruppo quali il mapping 3D, AR training system, drone experience.

Un tema ulteriore, di emergente rilievo, è quello della **tecnologia Blockchain** applicato alle reti di trasmissione energetica. In considerazione degli sviluppi di questa nuova tecnologia e al fine di indagarne il potenziale nei vari comparti della filiera elettrica (generazione, distribuzione, mobilità elettrica) è stata costituita nel 2017 da Eurelectric, associazione dell'industria elettrica UE, una **piattaforma dedicata allo studio e al confronto sulla tecnologia** in questione, cui partecipano un qualificato gruppo di imprese elettriche del Continente, tra cui Areti.

**Le collaborazioni tra Acea e il mondo accademico**, sia ai fini della formazione e dell'aggiornamento continuo dei propri tecnici, sia per lo sviluppo di progetti di ricerca collegati alle attività industriali, sono condotte nell'ambito di **convenzioni stipulate tra le società del Gruppo e gli Atenei di riferimento** del territorio gestito.

Ad esempio, è da citare la ricca attività seminariale sviluppata nell'anno in collaborazione con **l'Università La Sapienza di Roma**, insieme all'Ordine degli Ingegneri e ad associazioni tecniche di settore, su specifici argomenti di business quali: sicurezza delle infrastrutture energetiche, sistemi di monitoraggio e analisi di rischio; sicurezza negli appalti, buone prassi e adempimenti del committente; il Codice degli Contratti pubblici

nell'ottica della sostenibilità ambientale ed energetica; i costi del non utilizzo delle tecnologie NO-DIG nello sviluppo delle infrastrutture delle reti integrate.

Altrettanto intense sono state le collaborazioni intrattenute dalle società idriche del Gruppo con le Università dei territori di riferimento, si pensi al rapporto di Acea Ato 2 con **l'Università La Sapienza di Roma**, in particolare con il centro di ricerca CERI sui rischi geologici, e con **l'Università Tor Vergata di Roma**, in particolare con il Dipartimento di medicina sperimentale, o alle relazioni tra Acea Ato 5 e **l'Università di Cassino e del Lazio Meridionale** e tra Gesesa e **l'Università del Sannio** (si veda il capitolo *Personale*, paragrafo *Valorizzazione delle risorse umane e comunicazione*)

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 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.

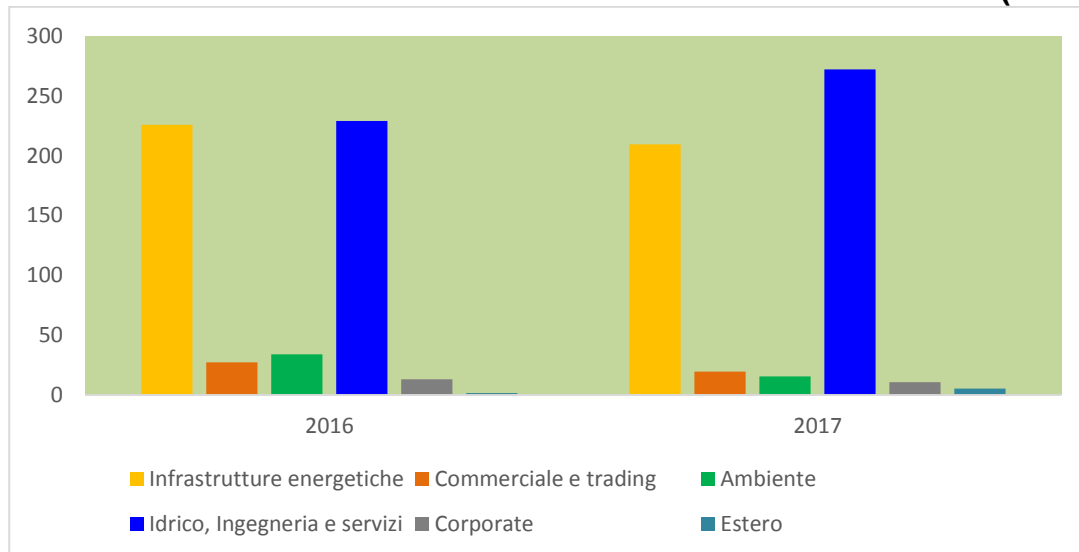
## Lo stakeholder impresa

### **La gestione degli asset aziendali**

**Acea tutela e valorizza i propri asset materiali e immateriali**, cercando una posizione finanziaria sostenibile e **governando il fabbisogno interno**, legato alla gestione operativa e alle **prospettive di crescita, coerentemente con gli indirizzi espressi nella missione aziendale e nel piano strategico**.

Nel 2017 gli **investimenti** hanno avuto un ammontare complessivo di **532,3 milioni di euro**, in linea con l'anno precedente (530,7 milioni di euro). Analizzando la loro ripartizione per area di business, si evidenzia in particolare: l'area **Ambiente** con 15,4 milioni di euro, per interventi sul sistema estrazione scorie dell'impianto WtE di San Vittore del Lazio, sull'impianto trattamento rifiuti e produzione biogas di Orvieto, sull'adeguamento e potenziamento impianti compostaggio Aprilia e Sabaudia; l'area **Commerciale e trading** per 19,4 milioni di euro; l'area **Idrico** per 271,4 milioni di euro, con riferimento a lavori di manutenzione, ammodernamento e ampliamento sulla rete idrico-fognaria e sulla depurazione di Acea Ato 2 e Acea Ato 5 e interventi volti a fronteggiare il tema della carenza idrica; l'area **Infrastrutture energetiche** con 209,4 milioni di euro, dove si registrano, tra gli altri, gli interventi sulle centrali di produzione energetica, revamping Castel Madama e ammodernamento Tor di Valle. Infine, la **Capogruppo** con investimenti per circa 10,7 milioni di euro.

**Grafico n. 41 – RIPARTIZIONE INVESTIMENTI PER MACROAREE (2016-2017)**



Gli **ammortamenti, accantonamenti e svalutazioni** sono pari a **480 milioni di euro** (+29,6% rispetto ai 370 milioni di euro del 2016). Nello specifico, gli ammortamenti sono di 328,9 milioni di euro (254,2 milioni di euro 2016) e sono legati agli investimenti in tutte le aree di business e alla piattaforma tecnologica Acea2.0, in tale ambito, si segnala anche la svalutazione di alcuni impianti di Acea Ambiente. Le svalutazioni dei crediti ammontano a 90,4 milioni di euro, in aumento di 25,7 milioni circa rispetto al 2016, e sono relative alle società idriche e alla posizione verso Gala e Atac. Gli accantonamenti, per 60,8 milioni di euro, sono in aumento di 9,4 milioni di euro circa rispetto al precedente anno, e risentono di andamenti di segno opposto, quali l'aumento degli stanziamenti per il programma di mobilità volontaria ed esodo agevolato del personale del Gruppo e per i rischi legali e la diminuzione degli accantonamenti per i rischi regolatori e per il fondo oneri di ripristino.

La protezione del **patrimonio aziendale**, la **prevenzione di fenomeni fraudolenti**, il **rispetto delle normative vigenti in 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 Direzione Affari e Servizi Corporate attraverso la Funzione Sicurezza, Protezione e Sistemi di Certificazione, entro cui è collocata l'Unità **Protezione Aziendale**. A tale Unità è affidato il compito di **definire e diffondere le linee guida** e le politiche in materia di **tutela e protezione del patrimonio** e di coordinare **l'attuazione dei piani di continuità operativa e gestione delle emergenze** predisposti dalle competenti strutture e Società del Gruppo.

L'Unità 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.

La **funzionalità dei sistemi centrali ICT è essenziale per la continuità operativa dei servizi erogati** ed è quindi alla luce di tale necessità che in Acea è attivo un piano di gestione delle **emergenze che causano l'indisponibilità dei sistemi**. Dal momento del riscontro del rallentamento o del fermo attività, all'accertamento dello stato di emergenza, fino al rientro nelle procedure ordinarie e al recupero delle lavorazioni sospese, **un'apposita Linea Guida** indica le modalità operative per **contenere al minimo la durata del periodo di indisponibilità dei sistemi per le società del Gruppo**. La Linea

Guida **dettaglia eventi, fasi e responsabilità**, prevedendo **appositi team** – che coinvolgono diversi referenti organizzativi: dalla sala operativa alla pianificazione, dal call center al back office, dall'ICT al dispatching – in grado di avviare la risoluzione delle emergenze e contemporaneamente supervisionare la gestione della continuità operativa. L'evento emergenziale viene valutato in base alla sua **durata, gravità e pervasività**, ovvero in termini di impatto (rischio economico, finanziario, regolatorio, normativo, ecc.), complessità e diffusione sui soggetti coinvolti.

L'Azienda inoltre adotta 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.

**Anche nel 2017**, 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**, migliorando inoltre le misure di protezione delle reti e degli apparati SCADA (Supervisory Control And Data Acquisition), già presenti.

Acea ha da tempo avviato una ricognizione dei processi aziendali più esposti all'impatto con il nuovo **Regolamento Privacy UE 2016/679 GDPR (General Data Protection Regulation)**, entrato in vigore il 24 maggio 2016 ed applicabile in via diretta in tutti i Paesi membri UE dal maggio 2018. Per tale scadenza, che comporta una vera rivoluzione nel sistema del **trattamento e della tutela dei dati personali**, la Società ha valutato indispensabile avviare un **programma per l'adeguamento al nuovo Regolamento**, che consta di tre fasi successive finalizzate alla costituzione di un modello di governance della Privacy e all'integrazione dei nuovi principi previsti dalla normativa.

Nella prima fase sono state condotte **interviste di assessment** con i responsabili delle strutture organizzative impattate dal nuovo regolamento. Nell'ambito delle interviste sono stati **mappati i trattamenti** in essere su dati personali (così da istituire una prima base del Registro dei Trattamenti); sono state rilevate le misure di carattere organizzativo, legale e tecnico-informatico a **presidio della privacy** degli interessati e, contemporaneamente, è stato analizzato il corpus documentale di supporto (informative, contratti, policy, ecc.). Successivamente, sono state identificate e valutate le non conformità rispetto al Regolamento attraverso una **gap analysis** e sono stati definiti gli interventi di adeguamento e predisposta la relativa **roadmap di esecuzione**. L'implementazione delle azioni di rimedio riportate nella roadmap condurrà all'adeguamento dei processi di gestione privacy di Acea ai principi del Regolamento.

Infine, allo scopo di diffondere nelle società del Gruppo l'adeguata conoscenza della tematica, si sono svolti **incontri formativi e informativi con i referenti privacy** delle medesime. In particolare, sono stati dedicati seminari (Workshop) specifici per la Funzione ICT di Acea SpA e per Acea Energia, i cui processi risultano particolarmente esposti ad eventuali non conformità in materia di privacy.

### ***L'impegno in ricerca e innovazione***

L'evoluzione scientifica e tecnologica a servizio dei processi aziendali è promossa mediante una diffusa attività di ricerca da parte delle società operative del Gruppo. Nel 2017 Acea ha intrapreso un nuovo percorso per presidiare lo sviluppo dei processi e modelli di innovazione, finalizzati 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. In proposito è stata istituita **una Funzione dedicata**

**all'innovazione** – denominata CEO Office - alle dipendenze dell'Amministratore Delegato, con l'obiettivo generale di predisporre e mantenere il **Piano di Innovazione** di Gruppo. In questo contesto, la Funzione ha provveduto a generare un **modello di mappatura delle iniziative di innovazione** che è stato utilizzato per gestire dei momenti di raccordo con le strutture organizzative aziendali (Funzioni, Direzioni, Società). In una prima fase sono state **raccolte e catalogate tutte le iniziative di innovazione già definite o in corso di sviluppo** nell'azienda; in una fase successiva è stata effettuata una sessione di **idea generation** che ha consentito di evidenziare ulteriori opportunità di sviluppo di applicazioni tecnologiche e di innovazione.

L'intero processo è stato svolto seguendo il modello **Technology Readiness Assessment** (TRA), che permette di valutare lo stato di maturità di una tecnologia, con il quale i progetti di innovazione sono stati censiti in base a cluster (asset, clienti e persone) e ambiti di applicazione (ad esempio: pagamenti, smart meter), tecnologie critiche di riferimento (intelligenza artificiale, Internet of Things) e valore potenziale dei benefici attesi. È stato infine elaborato un **Piano di innovazione** integrato nel Piano industriale.

**Nel 2017** le risorse economiche complessivamente destinate alle **attività di ricerca e innovazione** ammontano a circa **56 milioni di euro**.

#### **Box - La ricerca e l'innovazione in Area Infrastrutture energetiche**

Nel 2017 **Areti**, nell'ambito delle attività di distribuzione dell'energia elettrica, ha realizzato importanti progetti innovativi, evidenziati di seguito:

- nell'ambito del **sistema di misura multiservizio**, per la sperimentazione di tecnologie e architetture polifunzionali di telelettura, applicabili anche a settori diversi da quello elettrico, ha sviluppato per la società Acea Ato 2 una serie di dispositivi di **telelettura di contatori idrici** (dotati di lancia-impulsi) con tecnologia GPRS, avviando lo sviluppo di ulteriori moduli radio in tecnologia 169MHz e NB-IoT, unitamente a specifiche App da installare sui terminali per il WFM in dotazione del personale operativo;

- con riferimento al **progetto Drone** - un sistema aeromobile a pilotaggio remoto atto alla **verifica periodica dello stato delle linee aeree di trasporto di energia elettrica** gestite da Areti - è stata sperimentata un'**ispezione preventiva per rilievo fotogrammetrico di un sito archeologico** identificato in occasione dei lavori in cantiere su una linea elettrica. I dati sono stati messi a disposizione del richiedente Ministero dei Beni Culturali - Soprintendenza Speciale per i Beni Archeologici di Roma. Sempre nell'ambito del progetto, inoltre, è stato **depositato in data 6 giugno 2017 il brevetto** relativo al "**Sistema audio per ultrasuoni**" per il monitoraggio delle scariche elettriche parziali, fenomeno che causa il danneggiamento dell'isolamento delle linee elettriche aeree e che, opportunamente individuato, permette un intervento manutentivo preventivo in grado di ridurre i potenziali guasti di rete;

- il progetto **Palo IP intelligente**, volto ad individuare soluzioni innovative per integrare nei pali di illuminazione pubblica sensori ed apparati, funzionali sia al miglioramento del servizio sia a fornire nuovi dati e servizi a valore aggiunto applicabili ad altri ambiti, ad esempio ambientali e di sicurezza.

#### **Box- La ricerca e l'innovazione in Area Idrico**

**Acea Ato 2**, in collaborazione con **Acea Elabori**, ha proseguito nel 2017 il **Piano delle Ricerche**, che prevede lo **svolgimento di progetti selezionati** dal management aziendale, con l'obiettivo di innovare e migliorare la gestione operativa. Tra questi:

- nell'ambito della **tutela delle risorse idriche**, relativamente alle aree di salvaguardia delle fonti di approvvigionamento idropotabile, sono state completate le proposte di **delimitazione** inerenti gli impianti di Ceraso, Cerreto e per Valga delle Rosce ed è in completamento la proposta di aree di salvaguardia della sorgente Capore. In corso di avanzato sviluppo risulta anche l'allestimento della modellistica per la delimitazione delle aree di protezione dell'Acqua Vergine. Analoga attività è stata svolta da Acea Elabori con **Acea Ato 5**, con riferimento alla quale è stato terminato lo studio sulle aree di salvaguardia per le fonti Caporelle e Capofiume.



- sono state effettuate le attività di gestione delle **reti di monitoraggio**, con restituzione dati e sviluppi dei sistemi relativamente alla rete accelerometrica e tensiodeformativa delle sorgenti Peschiera/Capore, unitamente ai bilanci idrici di **previsione della disponibilità** di risorsa idrica;

- è proseguito il **monitoraggio satellitare delle aree di salvaguardia**, avviato nel 2016, per migliorare il controllo dei territori più vulnerabili, in particolare delle aree in via di perimetrazione, che ha permesso di rilevare nel 2017 decine di variazioni morfologiche (nuove costruzioni, movimenti terra ed altro) e condurre le relative attività di verifica, anche attraverso sopralluoghi;

- per quanto riguarda l'innovazione dei **processi di trattamento delle acque reflue**, è stata completata la **valutazione degli impatti odorigeni** sugli impianti Parco Leonardo, Ostia, Montagnano – Ardea mediante l'utilizzo di una specifica attività modellistica;

- presso il depuratore Bolzella è stata eseguita un'attività sperimentale, di verifica in campo di sistemi automatici di dosaggio di reagenti per la **rimozione del fosforo**, attraverso la misura in tempo reale della portata e della concentrazione di tale elemento, valutandone l'efficacia ed il rapporto costi benefici rispetto a sistemi tradizionali;

- presso il **depuratore COBIS e ad altri 10 impianti** (Fonte Tonello, S. Maria delle Mole, Cave di peperino, Valle dei Morti, La Chiusa, Carchitti, Valle Giordano, Valle Macerina, Taverna Cauzza) è stato applicato il nuovo modello implementato nel 2016 e validato dall'Università La Sapienza - Dipartimento DICEA, per la valutazione della **capacità residua**;

- relativamente alle **reti fognarie** è stato effettuato un aggiornamento del **modello afflussi e deflussi dei bacini fognari**, finalizzato alla **simulazione del comportamento dei sistemi di drenaggio urbano** in condizioni diverse ed in particolare rispetto agli **eventi pluviometrici**; le attività del 2017 si sono focalizzate sulla analisi della capacità del sistema fognario afferente il bacino dell'impianto di Roma Est che tengano conto di possibili allacci futuri;

- nell'ambito dei rischi derivanti da **cavità o voragini** sono state effettuate le categorizzazioni del territorio avvalendosi di acquisizione ed elaborazione di dati periodici, attraverso un servizio di rilevamento satellitare (Rheticus Displacement). I dati satellitari sono sovrapposti con apposite cartografie geologiche ed idrogeologiche in ambiente GIS tenendo conto dell'ubicazione delle reti caveali conosciute presenti nell'area urbana di Roma e della posizione della rete idrica e fognaria;

- nell'ambito delle attività di ricerca e sviluppo è stata implementata la metodologia analitica per la determinazione in tracce di alcune classi di **Microinquinanti Organici Emergenti** ed è stata avviata una campagna di monitoraggio sperimentale sulla distribuzione/rimozione in alcuni impianti di depurazione reflui civili.

### **Box- La ricerca e l'innovazione in Area Ambiente**

Nel 2017 in area Ambiente si segnalano le seguenti attività di ricerca e innovazione:

- l'implementazione di un **sistema nastri Ecobelt® WA** del Gruppo Magaldi, per il trasporto delle ceneri pesanti derivanti dal processo di combustione del termovalorizzatore di San Vittore del Lazio; tale applicazione, prima del genere nel settore Waste to energy, permette di eliminare l'utilizzo dell'acqua per il raffreddamento delle ceneri, conseguendo anche il miglioramento progressivo di problematiche operative eventuali in caso di condizioni accidentali e il recupero di energia dal calore, riducendo i consumi energetici di processo.

- la conclusione dello studio, condotto con l'Università di Siena, sulla **geochimica dei suoli e della composizione chimica di vegetali coltivati (mais)** in una zona agricola nel comune di Pitigliano (GR) interessata dallo spandimento dei fanghi di depurazione. Lo studio è stato volto ad indagare gli effetti, anche a medio termine, dello spandimento fanghi in agricoltura.

### III- Le relazioni con l'ambiente

#### La sostenibilità ambientale e le principali sfide

Le sfide principali per la sostenibilità ambientale, negli ambiti in cui Acea opera, sono incentrate su tre tematiche: **il clima, la risorsa idrica e l'economia circolare**.

Per quanto concerne il tema del cambiamento climatico, Acea, da diversi anni, ha intrapreso un percorso di **riduzione delle proprie emissioni climalteranti**. Riguardo l'acqua, la straordinaria siccità che ha colpito l'Italia nel 2017, ed in particolare l'estate, così torrida, hanno reso evidente la necessità di pianificare e realizzare importanti interventi infrastrutturali. Sull'economia circolare Acea investe già da qualche anno, perseguendo il triplice obiettivo di: ridurre i rifiuti della collettività, aumentare il riutilizzo degli scarti di processo, ottenere recupero energetico.

Il contesto nazionale, per quanto riguarda il clima è il seguente: a febbraio 2017, e in seguito a luglio, sul sito del Ministero dell'Ambiente è stata avviata la **consultazione pubblica** per l'elaborazione del **Piano Nazionale di Adattamento ai Cambiamenti Climatici**, non ancora giunto alla stesura finale, che definirà la programmazione concreta della strategia nazionale di adattamento ai cambiamenti climatici<sup>91</sup>.

#### Box – Strategia e Piano Nazionale di Adattamento ai Cambiamenti Climatici.

In Italia, il primo passo per affrontare in modo sistematico il tema del cambiamento climatico è stata, nel 2015, la definizione ed approvazione della Strategia Nazionale di Adattamento ai Cambiamenti Climatici (SNAC), che ha individuato i principali impatti dei cambiamenti climatici su alcuni settori socio-economici ed ambiti naturali ed ha proposto azioni di adattamento. Nel maggio 2016 è stata avviata l'elaborazione del **Piano Nazionale di Adattamento ai Cambiamenti Climatici** (PNACC), per dare impulso all'attuazione della SNAC. A febbraio 2017, e a luglio sul sito del Ministero dell'Ambiente è stata lanciata la consultazione pubblica. Sono state raccolte le indicazioni dei principali portatori d'interesse sulla percezione degli impatti e delle vulnerabilità in materia di adattamento ed individuate le principali azioni. Lo schema del Piano, curato dalla Direzione generale Clima-Energia del Ministero dell'Ambiente, è attualmente nella fase di condivisione con le istituzioni nazionali, le amministrazioni centrali e le Regioni e. Il Piano identifica **sei macroregioni climatiche** e **diciotto settori particolarmente vulnerabili** ai mutamenti del clima: a seconda dell'area territoriale di appartenenza e del settore di riferimento, ogni utente potrà definire quali azioni, tra quelle previste, siano prioritarie, assegnando un livello di rilevanza a **nove criteri**: efficacia, efficienza economica, esistenza di opportunità senza elementi di conflittualità con altri obiettivi di politica pubblica, esistenza di opportunità "win-win", robustezza, flessibilità, percorribilità socio-istituzionale, multidimensionalità e urgenza.

Il PNACC si propone di:

- individuare le **azioni prioritarie in materia di adattamento** per i settori chiave identificati nella SNAC, specificando le tempistiche e i responsabili per l'implementazione delle azioni;
- fornire indicazioni per migliorare lo sfruttamento delle eventuali **opportunità**;
- favorire il **coordinamento** delle azioni a diversi livelli.

Fonte: <http://www.pdc.minambiente.it/news-ed-eventi/piano-nazionale-di-adattamento-ai-cambiamenti-climatici-consultazione-pubblica>

<sup>91</sup> Si veda <http://www.minambiente.it/notizie/strategia-nazionale-di-adattamento-ai-cambiamenti-climatici-0>.

A livello internazionale, dopo la ventiduesima conferenza Onu sul clima, che si è svolta a Marrakech nel 2016, nel **novembre 2017** si è svolta a **Bonn** la **COP23**, per discutere su aspetti tecnici dell'applicazione dell'Accordo di Parigi del 2015. Non sono stati raggiunti risultati eclatanti, ma sono state definite **le procedure** per arrivare alla **revisione degli impegni degli Stati** (*National Determined Contributions*) **per il taglio delle emissioni** di gas serra. Gli impegni presi a Parigi due anni fa, infatti, si sono rivelati insufficienti per raggiungere l'obiettivo dell'Accordo stesso (mantenere il riscaldamento globale entro i 2 gradi - possibilmente entro 1,5 gradi - dai livelli pre-industriali) e devono essere aggiornati. La revisione sarà obiettivo della prossima Conferenza Onu sul clima, la COP24 di Katowice, in Polonia, nel novembre 2018.

In tale contesto, **Acea**, riconoscendo la centralità della tutela ambientale e del contrasto ai cambiamenti climatici, e in linea con l'Accordo di Parigi, **ha incluso nella propria strategia sia azioni di adattamento ai cambiamenti climatici sia azioni di mitigazione** (si veda il *Piano di Sostenibilità 2018-2022 e gli obiettivi operativi nell'Identità aziendale*).

### **Mitigazione e adattamento al cambiamento climatico**

Come accennato, Acea affronta la sfida del cambiamento climatico su due fronti. In primo luogo, l'azienda ha preso atto dei disagi che l'andamento meteorologico legato al cambiamento climatico sta determinando nel Paese e nei settori idrico ed energetico in cui essa opera e, ad esempio, ha aderito, insieme ad altre 36 organizzazioni, all'**Alleanza delle imprese italiane per l'acqua e il cambiamento climatico**, (si veda il box dedicato nell'*Identità aziendale - paragrafo Strategia e sostenibilità*), finalizzata all'impegno in: «azioni e strumenti innovativi che sappiano coinvolgere, fin dalla fase progettuale, i diversi stakeholder (cittadini, istituzioni, pubbliche e privati, associazioni, tecnici ed esperti) per perseguire l'obiettivo di risparmiare negli usi e nei consumi e nel contempo ridurre i carichi inquinanti». Il Patto evidenzia l'importanza della collaborazione con le istituzioni sottolineando come: «noi, rappresentanti delle imprese e delle associazioni, nella maggior parte già da tempo impegnate nel contrasto ai cambiamenti climatici e nel miglioramento della gestione delle acque, sosteniamo e condividiamo gli impegni assunti dal Governo italiano e dalle istituzioni internazionali a conclusione della COP 21 di Parigi del novembre 2015, finalizzati al contenimento e all'adattamento agli effetti dei mutamenti climatici». Su questo tema si veda anche il *Piano di Sostenibilità 2018-2022*, che definisce puntuali obiettivi delle Società del Gruppo al 2022.

In secondo luogo, Acea continua ad **attuare una politica di contenimento delle emissioni di gas ad effetto serra** e, in particolare, dell'anidride carbonica (CO<sub>2</sub>) e testimonia il suo impegno **partecipando al progetto internazionale CDP (già Carbon Disclosure Project)**, considerato, sin dai suoi esordi, uno stimolo importante, di livello internazionale, sul tema delle azioni di riduzione/mitigazione delle emissioni.

### **Box- Acea conferma la posizione nella classe Leader del CDP**

Anche per il 2017, confermando l'ottima performance dell'anno precedente, ad Acea è stato attribuito il **punteggio A-**. In questo modo, nonostante l'assegnazione alle imprese partecipanti di obiettivi sempre più sfidanti, Acea si è garantita la **permanenza nella classe leadership**, secondo la metodologia di scoring del CDP, quale 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 più di 800, con asset in gestione pari a 100 mila miliardi di dollari, analizza circa 2.000 imprese nel mondo sulle performance legate alle azioni di contrasto al cambiamento climatico, valorizzando le best in class nella gestione strategica e operativa di rischi ed impatti inerenti al tema "climate".

Il comparto delle Utility si conferma il settore industriale con le migliori valutazioni CDP.

Maggiori informazioni si possono reperire nel sito: <https://www.cdp.net>.

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 2017 **ha, pertanto, nuovamente somministrato un questionario ad hoc ad un panel di fornitori**<sup>92</sup> 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 vedano i paragrafi *I consumi energetici fuori del Gruppo* e *Le emissioni di gas a effetto serra*).

Inoltre, i fornitori che intendono iscriversi ai Sistemi di qualificazione attivi in Acea sono tenuti, come requisito obbligatorio, a compilare questionari di autovalutazione che includono domande di tipo ambientale e sociale (si veda anche il capitolo *Fornitori* per i dettagli).

Nell'arco degli ultimi dieci anni, dopo aver intrapreso iniziative quali l'incremento 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** (tCO<sub>2</sub>/k€ di valore aggiunto; gCO<sub>2</sub>/kWh prodotti, ecc.) **tra i più bassi in Italia nel comparto delle Utility** (si vedano il box *Acea conferma la posizione nella classe Leader del CDP* e la tabella n. 60 sugli indici di intensità energetica).

## La tutela del territorio

Tra le principali attività di salvaguardia del territorio e della biodiversità nei luoghi in cui il Gruppo opera, si ricordano, a titolo esemplificativo, la **tutela delle aree attorno alle sorgenti idriche e l'ammodernamento della rete di distribuzione dell'energia elettrica**, più avanti descritte. Inoltre, il Gruppo contempla la tutela della biodiversità nelle procedure dei **Sistemi di gestione ambientale**, nell'ambito delle progettazioni e realizzazioni di impianti, nonché durante la gestione stessa delle aree di pertinenza. Ciò vale, ad esempio, per la progettazione, realizzazione e manutenzione di impianti aerei in AT/MT e BT, a cura di Arreti, e per la tutela dei bacini delle centrali idroelettriche di Acea Produzione, che migliora le condizioni di vita dell'avifauna "stanziale" e "di passo": suddetta avifauna, infatti, riconosce tali siti come punti di riferimento per la riproduzione/alimentazione e durante le fasi di migrazione.

### **Sorgenti e aree protette**

Il Gruppo utilizza per l'approvvigionamento idrico prevalentemente **sorgenti site in zone incontaminate**. Roma, ad esempio, è oggi una delle poche metropoli al mondo che può vantare una **risorsa idrica** che per lo più non richiede **trattamento preliminare di potabilizzazione**, essendo di **qualità eccellente** sin dalla sua origine.

**Il sistema di approvvigionamento** dell'intera provincia di **Roma** si basa principalmente su **diciotto grandi acquedotti** che trasportano l'acqua derivata da **92 sorgenti** e 120 campi pozzo, per uno sviluppo complessivo di **oltre 720 km di rete**<sup>93</sup>, ai quali si aggiungono altri **1.176 km di rete di adduzione** e **9.442 km di rete di distribuzione** di acqua potabile, per una portata che raggiunge i 20.000 litri/secondo. Ad integrazione di

<sup>92</sup> I fornitori a cui è stato inviato il modello di richiesta dati concernenti i consumi di energia elettrica e le emissioni di CO<sub>2</sub> (per quantificare le emissioni del Gruppo di tipo Scope 3) sono stati individuati, come già per il 2016, tra i più rilevanti per fatturato.

<sup>93</sup> Nel 2017 sono stati digitalizzati i chilometri degli acquedotti, aggiornando così le stime degli anni passati.

questo patrimonio di inestimabile valore è disponibile la riserva costituita dal lago di Bracciano, utilizzata nei casi di necessità, previa potabilizzazione con processo di sedimentazione/filtrazione e disinfezione finale.

Il sistema idrico-potabile del territorio dell'ATO 5 Lazio Meridionale – **Frosinone** è costituito da impianti e reti, di adduzione e di distribuzione, che fanno capo a **7 fonti principali** da cui hanno origine **altrettanti sistemi acquedottistici**, per un totale di 4.330 km; infine, il sistema idrico potabile della provincia di **Benevento** vanta anch'esso una pluralità di fonti da cui origina la rete idrica di circa 119 km di acquedotti e adduzione e di circa 1.270 km di rete di distribuzione.

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**. Nelle tabelle nn. 44, 45 e 46 sono descritte l'ubicazione e la superficie in metri quadri delle **aree sottoposte a tutela assoluta**<sup>94</sup> rispettivamente nella provincia di Roma, nella provincia di Frosinone e in quella di Benevento.

**Tabella n. 44 - LE PRINCIPALI FONTI SOTTO TUTELA NELL'ATO 2 – LAZIO CENTRALE**

area sensibile	ubicazione	superficie (m <sup>2</sup> )
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
lago di Bracciano	comune di Roma	169.200

**Tabella n. 45 - LE PRINCIPALI FONTI SOTTO TUTELA NELL'ATO 5 – LAZIO MERIDIONALE**

area sensibile	ubicazione	superficie (m <sup>2</sup> ) (*)
pozzi Posta Fibreno	comune di Posta Fibreno (Frosinone)	20.000
pozzi Tufano	comune di Anagni (Frosinone)	18.000
sorgente Capofiume	comune di Colleparado (Frosinone)	10.000

<sup>94</sup> Le aree di tutela assoluta sono le aree immediatamente circostanti le captazioni o derivazioni, così come definite nel D. Lgs. n. 152/2006.

sorgente Madonna di Canneto	comune di Settefrati (Frosinone)	10.000
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.

#### Tabella n. 46 - LE PRINCIPALI FONTI SOTTO TUTELA NELLA PROVINCIA DI BENEVENTO – ATO - CALORE IRPINO

area sensibile	ubicazione	superficie (m <sup>2</sup> )
12 pozzi	comuni di Benevento, Telesse Terme, Castelpagano, Vitulano, Melizzano, Sant'Agata de' Goti, Cautano, Forchia	9.110
sorgente Ciesco	Castelpoto	307
sorgente Faitillo e Orto dei Ciuffi	San Giorgio La Molara	2.412
sorgente Gradola	Tocco Caudio	707
sorgente Monticelli	Castelpagano	358
sorgente Pietrafitta e Ruggiero	Torrecuso	2.242
sorgente San Vito	Frasso Telesino	249
sorgente Voneventa	Molinara	516

Le attività svolte per la salvaguardia delle aree attorno alle sorgenti contribuiscono altresì alla tutela dei servizi ecosistemici interessati e della biodiversità nel suo complesso. Il **monitoraggio del territorio** viene realizzato, da qualche tempo, anche con l'ausilio di un **"progetto satellitare"**. Per rendere più efficiente l'azione di sorveglianza, questa viene concentrata nei luoghi in cui si rileva – in base al confronto tra due immagini riprese dallo spazio a distanza di alcuni mesi – una variazione morfologica ingiustificata o comunque sospetta, quali nuove costruzioni non censite, movimenti terra, piccole discariche. Personale di Acea Ato 2 viene inviato sul posto per accertare l'esistenza di effettive minacce alla risorsa idrica, consentendo una **puntuale ed efficace azione di presidio**. Nel secondo anno di applicazione del nuovo modello di controllo satellitare, **l'area monitorata è stata di circa 200 km<sup>2</sup>** e sono state rilevate **31 variazioni "sospette"**, che hanno determinato altrettante ispezioni mirate. Ciò ha consentito l'individuazione di una discarica abusiva in zona di protezione falda.

La tutela dell'ambiente naturale da parte di Acea interviene, come già accennato, anche **durante la fase di distribuzione dell'energia elettrica**. La società Areti, che gestisce tale attività, cura la **mitigazione del rischio di impatto sull'avifauna a causa della presenza di linee aeree di alta e media tensione**. A tale fine, la Società, in collaborazione con le Autorità competenti, mette in campo la migliore risposta tecnologica ai problemi che si possano determinare in aree sensibili o di particolare valore naturalistico (si veda il *Protocollo d'Intesa per il riassetto delle reti elettriche* nel paragrafo *La distribuzione di energia*).

## La gestione ambientale

I **Sistemi di gestione** integrati e certificati secondo le norme UNI EN ISO sono implementati, o in via di implementazione nella maggior parte delle società (si veda il paragrafo dedicato in *Identità*).

La Holding dispone di un **Sistema di gestione integrato Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia**, come fondamento di un modello organizzativo e gestionale che, in sinergia con l'Unità Normativa Ambientale della Funzione Affari Legali e Societari della Capogruppo, ha i compiti di garantire la *compliance* ambientale e 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 9001, 14001 e 50001, fissa, ad ogni ciclo, nuovi **traguardi di efficienza** nella gestione ambientale ed energetica. Il **controllo degli indicatori di performance**, anch'esso previsto dai Sistemi e messo in atto, consente di valutare la correttezza della direzione intrapresa o di individuare prematuramente segnali di anomalie, che possono essere tempestivamente corrette, in applicazione del **principio del miglioramento continuo**, punto di forza gestionale, che conduce a ridurre costi e rischi.

Ogni anno l'impegno delle società operative per mantenere efficiente il sistema di gestione delle tematiche ambientali è molto alto; ciononostante possono verificarsi situazioni, di solito provocate da circostanze contingenti, che generano non conformità passibili di contestazione da parte gli **Organi di controllo competenti**.

Nel corso del 2017 si sono registrate, **nell'area consolidata, circa 300 controversie ambientali**. In questo numero sono comprese sia quelle sorte nell'anno, non ricollegabili, tuttavia, alle multe pagate, sia quelle che hanno dato, invece, origine alle multe pagate nel 2017 (circa 150), **per un ammontare di circa 326.000 euro**.

Sempre con riferimento all'anno in esame sono da segnalare **due casi di rilievo penale in materia ambientale** che hanno riguardato le società Acea Ato 2 e Acea Ambiente.

Relativamente al primo, che vede il coinvolgimento di Acea Ato 2 e dei suoi amministratori per la presunta ipotesi di reato di inquinamento ambientale colposo del Lago di Bracciano, il procedimento è ad oggi ancora in fase investigativa. Per il secondo episodio, inerente lo sversamento di fanghi derivanti dal processo di depurazione presso la discarica di Orvieto di Acea Ambiente, considerato che il presunto illecito **non ha determinato alcun impatto ambientale**, la società è stata ammessa all'oblazione per l'estinzione del reato.

Infine va segnalato che nel mese di dicembre l'impianto di compostaggio di Aprilia è stato interessato da un provvedimento di sequestro preventivo d'urgenza, giustificato dalla persistente presenza di emissioni odorigene.

I **reclami ambientali dei singoli utenti** non sono sistematicamente monitorati, se non in modo indiretto. La maggior parte delle Società del Gruppo (come ad esempio Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gesesa e quelle dell'Area Ambiente), infatti, **riceve segnalazioni principalmente da parte di Organi di controllo o Enti preposti**, cui si rivolgono i singoli cittadini. Gli Enti, quindi, agiscono in autonomia con controlli in sito e, a volte, avviano procedimenti e irrogano sanzioni, come sopra accennato. In via eccezionale, può accadere che le Società ricevano da singole persone segnalazioni significative; in questo caso vengono verificate e, ove opportuno, si interviene per risolverle.

Per la Società che cura **la distribuzione di energia**, inoltre, possono 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 ambientale<sup>95</sup>. 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 2017 sono state **trattate e chiuse con esito positivo 5 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 ad esempio l'esafluoruro di zolfo, il radon e l'olio dielettrico (si veda il box *Materiali potenzialmente pericolosi – una gestione sostenibile*).

### **Box- Materiali potenzialmente pericolosi – una gestione sostenibile**

Tra i materiali intrinsecamente pericolosi e gestiti con consapevolezza e conoscenza si ricordano:

- **l'esafluoruro di zolfo**, presente come fluido isolante negli impianti elettrici in Alta Tensione. La gestione del gas SF<sub>6</sub> avviene con la massima attenzione per evitare perdite o rilasci incontrollati in atmosfera. È previsto l'uso di sensoristica adeguata e l'attento monitoraggio delle operazioni di manutenzione;
- **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 con regolarità; i risultati dei monitoraggi hanno evidenziato concentrazioni medie sempre molto al di sotto dei valori di legge;
- **l'olio dielettrico**, sostanza utilizzata 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 ma con il vantaggio di essere totalmente **biodegradabile e riutilizzabile** a fine vita. La sperimentazione riguarda **tre trasformatori MT/BT: due 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 2017**, come già nel 2016, **la sperimentazione**, che include il monitoraggio delle prestazioni 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.

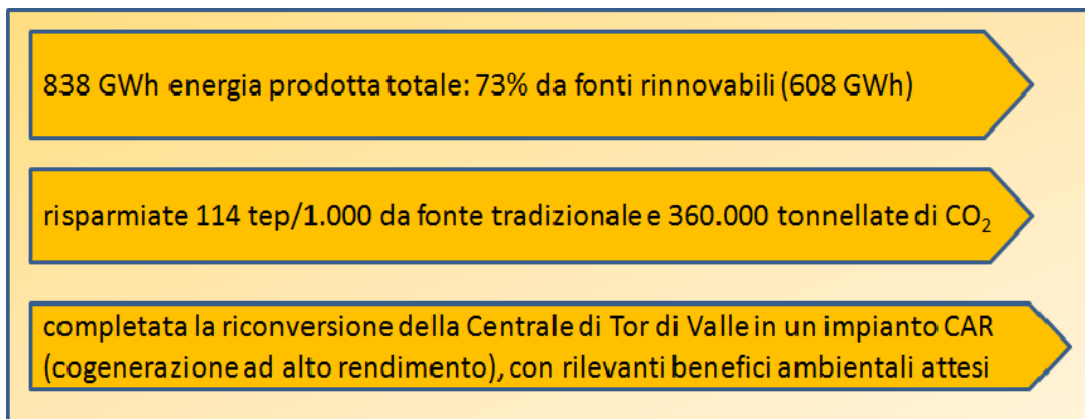
## **Area Energia**

### **Perimetro di riferimento**

Il capitolo *Area Energia* include Areti, Acea Produzione e gli impianti di termovalorizzazione di Acea Ambiente. Per la prima volta alcuni dati di produzione di Ecogena sono stati inseriti in una tabella nel capitolo *L'uso di energia e acqua*; non confluiscono nei dati generali di questo capitolo. Le attività di termovalorizzazione sono descritte nel dettaglio nel capitolo *Area Ambiente- gestione rifiuti*.

<sup>95</sup> Il riferimento normativo ambientale è in questo caso il D.P.C.M 8 luglio 2003.





Il Gruppo Acea, tramite l'operatività di società tra loro indipendenti, come previsto dalla regolazione del mercato elettrico, **presidia l'intera filiera dell'energia elettrica**. In particolare le attività sviluppate dal Gruppo sono: la **produzione** di energia elettrica e calore; la **distribuzione** di energia elettrica nell'area di Roma, dove è inclusa la gestione dell'illuminazione pubblica, e Formello; la **vendita** di energia elettrica, calore e gas.

In questo momento storico la filiera classica dell'energia elettrica, in Italia, che prevede che un consumatore riceva la fornitura di energia elettrica come risultato del contributo di quattro segmenti distinti, gestiti da soggetti diversi – produttore, dispacciatore, distributore e venditore –, che operano in modo separato, sebbene integrato, nella catena di creazione del valore, si inizia ad integrare con un nuovo sistema energetico in cui uno degli attori principali è il **prosumer**. Questi, 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, oltre ad essere impegnata su quasi tutti i segmenti della filiera, in qualità di **produttore** di energia elettrica, **distributore** a Roma e Formello e **venditore** sul territorio nazionale, è avanti con la ricerca nel settore **smart city** e deve gestire anche i prosumer connessi alla propria rete di distribuzione energetica, i cui flussi di generazione elettrica e di consumo non sono più monodirezionali (se vedano anche il box *“prosumer” connessi alle reti Acea nel capitolo Clienti e collettività* e il paragrafo *L'impegno in ricerca e innovazione in Istituzioni e Impresa*).

## La produzione di energia: fonti energetiche fossili e rinnovabili

### ***Gli impianti del Gruppo***

**Acea produce energia elettrica** prevalentemente grazie ad **impianti idroelettrici** ed anche tramite la **termovalorizzazione** di **pulper e Combustibile Solido Secondario (CSS)**, una fonte energetica primaria, derivata dai rifiuti e in parte (circa al 50%) **rinnovabile**.

La generazione da fonte idroelettrica (rinnovabile) e termoelettrica da fonte fossile – quest'ultima principalmente tramite un **nuovo impianto di cogenerazione ad alto rendimento** - è affidata ad **Acea Produzione**; il parco generatori a disposizione della società è composto nel dettaglio da:

- **7 centrali idroelettriche** localizzate nelle regioni Lazio e Abruzzo (**122 MW**),

- **2 centrali termoelettriche** ubicate nel territorio del Comune di Roma: Montemartini (78,3 MW) e Tor Di Valle (19,0 MW)<sup>96</sup>, per **97,3 MWe complessivi di potenza istallata disponibile**.

La generazione da termovalorizzazione di rifiuti è 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 **41 MWe**.

Completa il quadro della potenza di generazione istallata un piccolo **parco fotovoltaico** di circa **8,5 MWe** (si veda il grafico n. 43).

### ***L'energia elettrica prodotta***

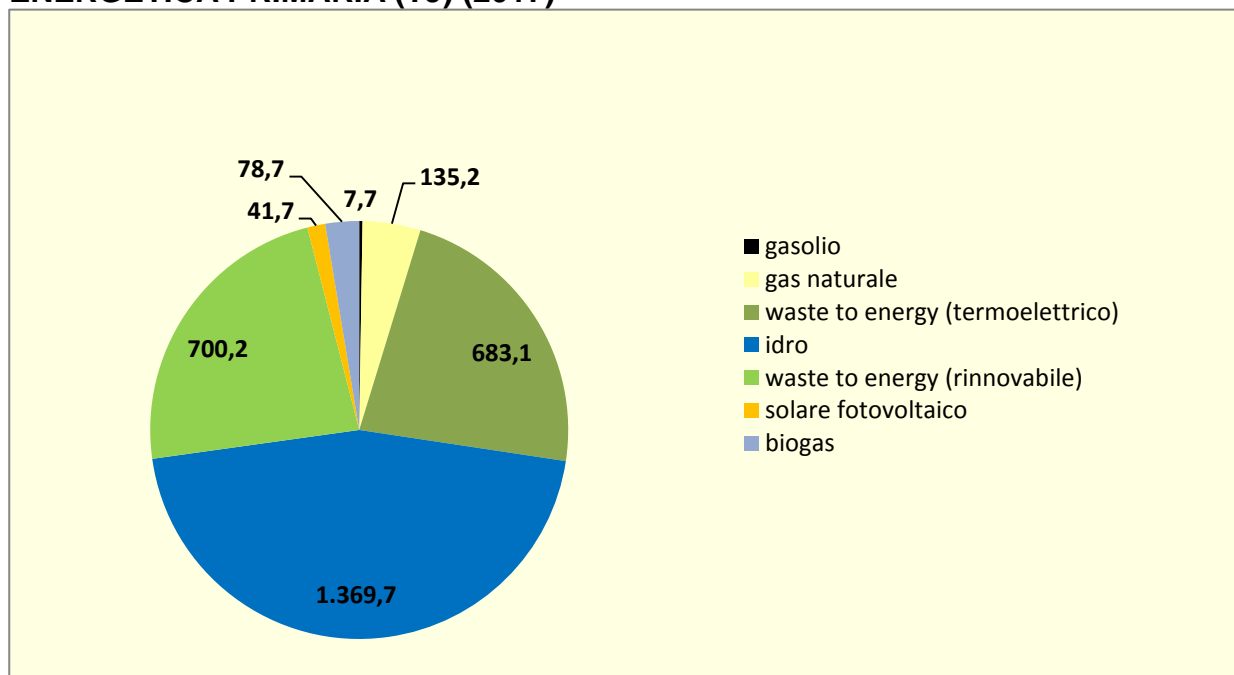
La **produzione complessiva lorda di energia elettrica, nel 2017**, è stata di circa **838 GWh, in lieve aumento** rispetto all'anno precedente (+14% sui 734 GWh del 2016). L'aumento è dovuto sia all'esercizio, ormai a regime, di tutte e tre le linee dell'impianto di termovalorizzazione di San Vittore (la linea uno è stata in revamping sino a settembre 2016), sia all'entrata in esercizio del modulo cogenerativo ad alto rendimento di Tor di Valle (da agosto 2017). La quota di energia elettrica generata **da fonte rinnovabile**, circa **608 GWh**, è risultata **nettamente predominante** e pari a **circa il 73% del totale**, con un contributo di 380 GWh dall'idroelettrico, 194,5 GWh dalla termovalorizzazione, 22 GWh da biogas (impianto di Orvieto) e 12 GWh da fotovoltaico (si vedano grafico n. 42 e tabella n. 49).

Riguardo la **quota di energia verde da termovalorizzazione, circa il 50%** della produzione da questa tipologia di impianto **è rinnovabile**, essendo 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 **53%** del totale termovalorizzato, mentre **nell'impianto di Terni** tale quota è risultata intorno al **42%**.

---

<sup>96</sup> 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 messo fuori esercizio l'impianto di ciclo combinato, mentre ha rinnovato l'impianto di cogenerazione. Tor Di Valle è oggi costituita da un unico impianto di Cogenerazione ad Alto Rendimento (CAR).

**Grafico n. 42 – ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA SUDDIVISA PER FONTE ENERGETICA PRIMARIA (TJ) (2017)**



NB: i valori riportati nel grafico sono espressi in TJ (1 GWh=3,6TJ).

**L'energia termica prodotta**

Nel corso del 2017 è proseguito il progetto di estensione della rete di teleriscaldamento nel comprensorio di Mezzocammino nella zona sud di Roma, che vedrà Acea Produzione impegnata per i prossimi anni.

Presso la Centrale termoelettrica di Tor di Valle è stata generata energia termica per circa 96 GWh, ottenuta con il gruppo turbina a gas in cogenerazione e tramite caldaie tradizionali.

**Tabella n. 47 - CALORE LORDO PRODOTTO DALLA CENTRALE DI TOR DI VALLE (2015-2017)**

calore lordo prodotto (kWh <sub>t</sub> )	2015	2016	2017
<b>Centrale Termoelettrica Tor di Valle</b>	80.195.695	90.027.823	96.187.780
<i>gruppo Turbina a Gas in Cogenerazione (gennaio-agosto 2017)</i>	17.155.344	13.172.350	11.946.893 (*)
<i>caldaie ausiliarie (Galleri) (gennaio-agosto 2017)</i>	63.040.351	76.855.473	49.323.157(*)
<i>modulo CAR (settembre-dicembre 2017)</i>	n.d	n.d.	34.917.430

(\*) Il vecchio impianto è stato in produzione fino ad agosto 2017. I dati sono relativi al periodo gennaio – agosto 2017.

Il calore generato è utilizzato per servire un bacino di circa **39.155 abitanti in zona sud di Roma** (Mostacciano, Torrino, Mezzo Cammino) attraverso una rete di teleriscaldamento che serve una volumetria pari a circa 3.565.600 metri cubi.

**Tabella n. 48 – LE CENTRALI ELETTRICHE DI ACEA PRODUZIONE**

centrali idroelettriche	centrali termoelettriche
-------------------------	--------------------------

Centrale A. Volta di Castel Madama (Roma) potenza lorda <b>9,4 MW</b>	Centrale Tor di Valle: sezione cogenerazione ad alto rendimento (CAR) (*) (Roma) combustibile metano - potenza lorda <b>19,0 MW</b>
Centrale G. Ferraris di Mandela (Roma) potenza lorda <b>8,5 MW</b>	Centrale Montemartini (Roma) combustibile gasolio - potenza lorda <b>78,3 MW</b>
Centrale Salisano (Rieti) potenza lorda <b>24,6 MW</b>	
Centrale G. Marconi di Orte (Viterbo) potenza lorda <b>20,0 MW</b>	
Centrale Sant'Angelo (Chieti) potenza lorda <b>58,4 MW</b>	
Centrale Cecchina (Roma) potenza lorda <b>0,4 MW</b>	
Centrale Madonna del Rosario (Roma) potenza lorda <b>0,4 MW</b>	
<b>totale generale: potenza lorda 219 MW</b>	

(\*) L'impianto CAR di Tor Di Valle fornisce il servizio di teleriscaldamento ai quartieri di Roma Torrino Sud, Torrino 1, Mezzocammino e Mostacciano, per un totale di 39.155 abitanti; sostituisce le vecchie sezioni di cogenerazione e ciclo combinato.

Nel novembre 2017, è stata completata la realizzazione del progetto di ammodernamento della Centrale Tor di Valle, che ha previsto l'installazione di due motori a combustione interna ad alta efficienza di 9,5 MW ciascuno, in assetto di **cogenerazione ad alto rendimento** (si vedano i box di approfondimento).

#### **Box- Gli impianti termoelettrici e idroelettrici in ammodernamento**

Il sistema di produzione di energia elettrica, gestito da Acea Produzione, è oggi costituito da un insieme di impianti di generazione, con una potenza installata complessiva di 227 MW, composto da cinque centrali idroelettriche (tre delle quali situate nel Lazio, una in Umbria e una in Abruzzo), due impianti "mini idro", Cecchina e Madonna del Rosario, due centrali termoelettriche, Montemartini e Tor di Valle, recentemente oggetto di un importante repowering completato a fine 2017.

A questa dotazione vanno aggiunti gli impianti fotovoltaici, per una potenza installata pari a 8,5 MW.

Per quanto riguarda l'attività di teleriscaldamento, il modulo di cogenerazione della centrale Tor di Valle ha consentito di fornire calore ai quartieri Torrino Sud e Mostacciano (ubicati nella zona sud di Roma) per un totale di 2.852 utenze servite (251 condomini e 2.601 unità immobiliari).

La composizione produttiva gestita origina prevalentemente da fonti rinnovabili con una produzione "verde" pari al 91%.

#### **Box- La nuova centrale di Tor di Valle – impianto di cogenerazione ad alto rendimento (CAR)**

Con riferimento alle centrali termoelettriche, nel 2017 è stata portata a termine la dismissione della sezione ciclo combinato della Centrale di Tor di Valle. In continuità con la fase di dismissione sono stati avviati i lavori di riconversione in un impianto di cogenerazione ad alto rendimento (CAR). In particolare è stata portata a termine 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 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

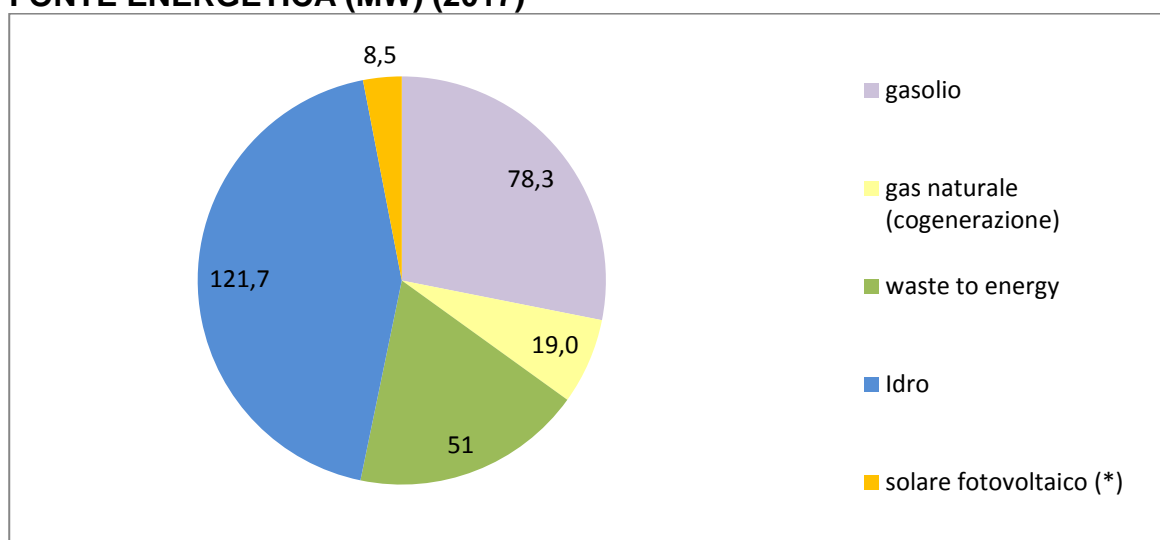
perseguiti si evidenziano: l'**ottimizzazione dei consumi** di combustibile, il **maggior rendimento** di macchina e la **riduzione delle emissioni** in atmosfera grazie all'adozione delle Best Available Technologies (BAT) che intervengono sulle linee fumi dei motori e sulla tipologia dei bruciatori di caldaia impiegati, nonché sul sistema di monitoraggio delle emissioni in atmosfera.

Dopo il completamento della realizzazione dell'impianto, avvenuto a novembre 2017, si è proceduto con l'avvio della 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.

Il **calcolo dei benefici ambientali**, effettuato in base all'esercizio previsto per il 2018, porta ad una **riduzione del 12,8% delle emissioni di CO<sub>2</sub>**, pari a un risparmio di circa 5.500 tonnellate<sup>97</sup>.

**Le capacità installate, che complessivamente ammontano a circa 278 MW**, sono rappresentate nel grafico n. 43, distinte per fonte energetica.

**Grafico n. 43 – POTENZA ELETTRICA INSTALLATA DEL GRUPPO SUDDIVISA PER FONTE ENERGETICA (MW) (2017)**



(\*) sono i MW fotovoltaici in capo ad Acea Produzione.

È proseguita l'attività di **ammodernamento ed efficientamento degli impianti idroelettrici** di Acea Produzione: dopo i lavori eseguiti in anni precedenti presso le centrali Guglielmo Marconi, Salisano e Alessandro Volta, nel febbraio 2017 sono terminati i lavori di **revamping impiantistico della Centrale Alessandro Volta di Castel Madama**.

L'insieme dei lavori consentirà, a parità di condizioni di potenza installata ed autorizzata in concessione, di **ottimizzare l'utilizzo della risorsa idrica disponibile**. Sono stati inoltre avviati a novembre i **lavori di revamping impiantistico della Centrale idroelettrica Galileo Ferraris di Mandela**, anch'essa in provincia di Roma.

**Tabella n. 49 - ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA (PER FONTE ENERGETICA PRIMARIA) (2015-2017)**

fonte energetica primaria	2015	2016	2017
	TJ (GWh) (*)		
<b>ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA (PER FONTE ENERGETICA PRIMARIA)</b>			

<sup>97</sup> Il calcolo è stato fatto determinando la quantità di energia primaria risparmiata rispetto alla produzione separata di energia termica ed elettrica, utilizzando il metodo di calcolo in uso per la determinazione dei titoli di efficienza energetica.

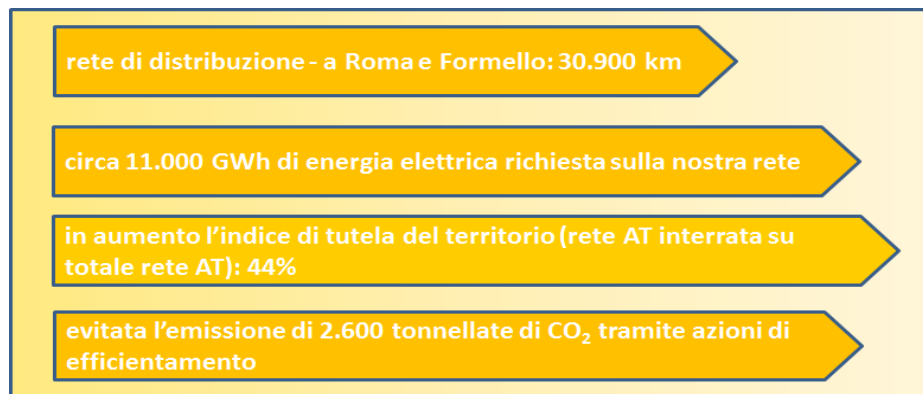
gasolio	6,6 (1,84)	4,3 (1,2)	7,7 (2,2)
gas naturale (cogenerazione)	40,3 (11,2)	32,0 (8,9)	135,2 (37,6)
waste to energy (per il 2017: circa il 49,5% del totale)	565,6 (157,1)	562,3 (156,2)	682,9 (189,7)
<b>totale termoelettrico</b>	<b>612,5 (170,1)</b>	<b>601,9 (167,2)</b>	<b>825,8 (229,4)</b>
idro	1.617,1 (449,2)	1.402,8 (389,7)	1.369,7 (380,5)
waste to energy (per il 2017: circa il 50,5% del totale)	459,3 (149,8)	613,8 (170,5)	700,2 (194,5)
biogas	-	59,8 (16,6)	78,7 (21,9)
solare fotovoltaico (**)	50,0 (13,9)	39,2 (10,9)	41,7 (11,6)
<b>totale rinnovabili</b>	<b>2.126,4 (612,9)</b>	<b>2.115,7 (587,7)</b>	<b>2.190,4 (608,4)</b>
<b>totale generale</b>	<b>2.738,9 (783,0)</b>	<b>2.717,6 (754,9)</b>	<b>3.016,4 (837,9)</b>

(\*) 1 GWh= 3,6 TJ.

(\*\*) il fotovoltaico include la produzione presso impianti dell'area idrica (Acea Ato 5) e presso l'impianto di gestione dei rifiuti di Orvieto, per un totale di 2,2 GWh prodotti.

## La distribuzione di energia

### Le reti di distribuzione



Areti gestisce la **rete di distribuzione di energia elettrica** a Roma e Formello, estesa per **circa 30.900 km** e in grado di alimentare un bacino di circa 2,8 milioni di abitanti residenti. La società, per volumi di energia elettrica richiesti sulla rete, pari a circa 11.000 GWh/anno, è il terzo operatore italiano del settore. Nella tabella n. 50 sono descritti i principali dati impiantistici con riferimento alle cabine primarie, secondarie e alle linee di distribuzione aeree e interrate.

**L'indicatore ambientale** correlato alla **tutela del territorio** e calcolato come quota percentuale di **rete in alta tensione (AT) interrata sul totale delle linee AT in esercizio** (aeree ed interrate) **è migliorato**. Il dato, monitorato da anni, nel 2017 è risultato ancora superiore agli anni precedenti, pari al **44%** (43% nel 2016); ciò è l'effetto anche della **trasformazione e dell'ammodernamento delle reti** elettrica di distribuzione in alta e altissima tensione.

Con riferimento ai **campi elettrici e magnetici**, in particolare relativi a cabine di trasformazione primarie, linee elettriche aeree di Alta e Media tensione e cabine di trasformazione secondarie, gli eventuali rischi per la salute dei dipendenti e della comunità di riferimento sono trattati, rispettivamente, nel **documento di Valutazione dei Rischi e nel documento di Analisi ambientale aziendale**. Areti effettua **verifiche periodiche** a campione **nei siti aziendali**, eseguite anche su segnalazione degli utenti/clienti o di Enti esterni. Ulteriori verifiche sono effettuate dall'ARPA Lazio<sup>98</sup>, su specifiche richieste di clienti.

### ***Protocollo d'intesa per il riassetto delle reti elettriche***

Nel 2017 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:**

- l'attivazione 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 dell'Ente Parco di Veio, 0,91 km in linea aerea che riutilizza pali esistenti e 0,45 km in cavi interrati;
- l'avvio della demolizione della linea aerea 150 kV Roma Nord-Cassia, per un totale di 9,8 km e 39 sostegni, conseguente all'attivazione della linea AT di cui al punto precedente;
- il completamento della demolizione della linea aerea 150 kV Flaminia-Bufalotta, per un totale di 9,2 km (di cui 2,9 km su palificazione condivisa con Terna) e 23 sostegni;
- l'avvio dei lavori di costruzione della nuova linea 150 kV "Roma Nord-San Basilio", relativamente al tratto da adeguare per una lunghezza di 5,5 km con sostegni tubolari e tralicci di colore verde, coerentemente alle prescrizioni dell'Ente Roma Natura.

**Il piano di ammodernamento porterà benefici di natura sociale e ambientale;** infatti, quando sarà completato, grazie alle minori perdite energetiche complessive, si otterrà sia una migliore qualità del servizio elettrico sia un rilevante risparmio energetico atteso, **per circa 58 milioni di chilowattora**, che corrispondono al consumo annuo di circa 20 mila famiglie.

La gestione della rete di distribuzione elettrica di Roma e Formello è improntata al **miglioramento continuo delle prestazioni**, con particolare attenzione all'efficienza energetica. Sono proseguite, infatti, **diverse iniziative di riduzione delle perdite**, che vanno dalla sostituzione, progressiva, dei livelli di media tensione da 8,4 kV a 20 kV, all'installazione di trasformatori a basse perdite.

Le attività svolte in ambito **smart grid** che puntano al **miglioramento delle prestazioni delle reti** grazie all'evoluzione e all'integrazione dei sistemi di gestione e, in generale, le applicazioni di innovazione tecnologica nella gestione della rete, sono illustrate nel capitolo *Istituzioni e impresa*.

---

<sup>98</sup> 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".

Anche in virtù delle attività richiamate, le **perdite di energia sulla rete** sono risultate, nell'anno, pari a **circa il 6,9% del totale veicolato**.

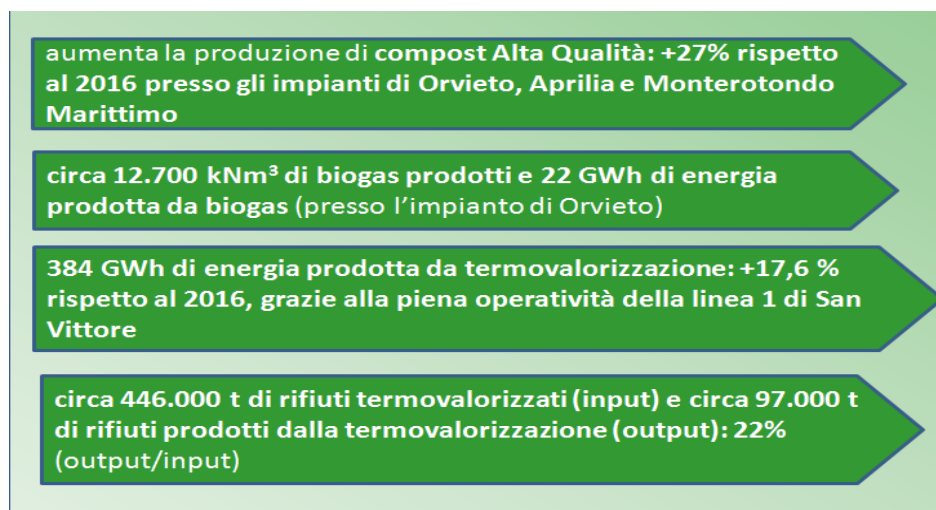
**Tabella n. 50- INDICATORI AMBIENTALI: CONSISTENZA IMPIANTI E LINEE DI DISTRIBUZIONE AEREE E INTERRATE (2015-2017)**

<b>Areti</b>				
<b>impianti e potenze</b>				
	<b>u. m.</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
cabine primarie AT/AT – AT/MT	n.	71	71	71
trasformatori AT/AT e AT/MT	n.	169	170	169
potenza trasformazione	MVA	7.764	7.924	7.921
cabine secondarie in esercizio	n.	13.124	13.152	13.159
trasformatori MT/MT - MT/BT	n.	12.797	12.831	12.832
potenza di trasformazione	MVA	6.154	6.183	6.203
<b>reti aeree e interrate</b>				
rete alta tensione – linee aeree	km	323	321	310
rete alta tensione – linee interrate	km	239	243	243
rete media tensione – linee aeree	km	440	429	419
rete media tensione – linee interrate	km	10.086	10.180	10.137
rete bassa tensione – linee aeree	km	1.648	1.646	1.641
rete bassa tensione – linee interrate	km	17.723	17.917	18.147

## Area Ambiente - gestione rifiuti

### Perimetro di riferimento

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





L'Italia, e l'Europa più in generale, sono alla vigilia di un ambizioso rilancio delle politiche di gestione dei rifiuti, verso una **maggiore circolarità delle risorse**. I nuovi e più sfidanti obiettivi proposti dal "pacchetto sull'Economia Circolare" avranno un forte impatto sul sistema Paese nel suo complesso. Acea ha come target di contribuire a tali obiettivi.

### Box – Acea ad Ecomondo

La XXI edizione di **Ecomondo** alla Fiera di Rimini si è svolta dal 7 al 10 novembre 2017. Anche quest'anno l'evento è stato colto dal Gruppo come **occasione per diffondere la cultura del rispetto socio-ambientale** e per **presentare la nuova realtà industriale di Acea Ambiente** e le attività e iniziative industriali ad essa connesse.

Nello **spazio espositivo Acea** si sono tenuti **tre seminari su tecnologie innovative connesse al recupero di materia ed energia** da scarti e rifiuti; in particolare sono state presentate le linee generali di un progetto industriale per un impianto innovativo destinato al trattamento termochimico dei fanghi di depurazione biologica. Tale impianto consentirà di recuperare materia dai fanghi, in forma di prodotto utilizzabile per successive applicazioni industriali, fornendo un'efficace risposta operativa alla cosiddetta "chiusura del ciclo dei fanghi".

Acea, ha scelto di restituire nuova vita alla materia gestendo, sin dal 2006, il ciclo dei rifiuti in modo da recuperare, riciclare e riutilizzare il più possibile i rifiuti stessi e, quando possibile, recuperare energia. Il Gruppo, in particolare, si occupa delle seguenti fasi del ciclo dei rifiuti:

- **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;
- **incenerimento con recupero energetico;**
- **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 e smaltiti al meglio, privilegiando il recupero di materia e di energia.

Nel seguito si approfondiscono alcuni aspetti operativi legati alle attività citate, per mettere in luce quali siano **le tecnologie avanzate, necessarie a rendere moderna ed efficiente la gestione dei rifiuti**.

### Il trattamento integrato dei rifiuti presso l'impianto di Orvieto

La società **Acea Ambiente** gestisce in Umbria, nel comune di Orvieto, un importante polo impiantistico per il trattamento dei rifiuti urbani. Le principali attività svolte sono la **selezione, il compostaggio e lo stoccaggio in discarica**, nel rispetto dei Sistemi di gestione certificati (si veda *L'Identità aziendale, I sistemi di gestione*), cercando di ottenere **il massimo recupero dei materiali** e favorendo sia la **produzione di energia da fonti rinnovabili** sia la **riduzione dei rifiuti da conferire in discarica**. Nel 2017 i rifiuti totali in ingresso all'impianto sono stati pari a 88.273 tonnellate, di cui 43.601 tonnellate (circa il 49%) sono state complessivamente smaltite in discarica e il restante quasi totalmente inviato alla sezione di digestione anaerobica. Per approfondimenti si veda il *Bilancio Ambientale*.

La **linea** di trattamento **anaerobico** della matrice organica dei rifiuti ha consentito la **produzione di energia elettrica dalla combustione del biogas** liberato nel processo. In particolare, nel 2017, **il biogas prodotto dalla linea anaerobica** è stato pari a circa **3,5 Mm<sup>3</sup>**, e circa **6,8 GWh di energia prodotti** sono stati ceduti alla rete elettrica. L'impianto

di **valorizzazione del biogas della discarica**, inoltre, ha **prodotto circa 9,2 Mm<sup>3</sup> di biogas** e ha **ceduto alla rete circa 13,8 GWh** di energia.

Il polo di Orvieto è dotato anche di un **impianto fotovoltaico**, gestito da Acea Produzione, che ha generato nel 2017 circa 560 MWh, utilizzati per coprire parte dei consumi di energia elettrica dell'impianto.

Nel loro complesso, la nuova linea di trattamento del biogas, l'impianto di valorizzazione del biogas della discarica e l'impianto fotovoltaico hanno consentito **una cessione alla rete elettrica pari a 3.870 tep**.

## La termovalorizzazione

Il recupero energetico dai rifiuti, anch'esso parte del pacchetto dell'Economia circolare dell'UE, oltre a comportare vantaggi di tipo energetico-economico, 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** gestisce, oltre alle attività già descritte, anche 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 ed hanno ottenuto la registrazione europea EMAS; entrambi gestiscono gli aspetti di salute e sicurezza secondo la OHSAS 18001:2007 (si veda *L'Identità aziendale, I sistemi di gestione*).

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<sub>t</sub> di potenza termica installata per la linea 1 e 56,7 MW<sub>t</sub> di potenza termica installata per ciascuna delle altre due linee;
- 12 MW<sub>e</sub> di potenza elettrica installata per la linea 1 e 14,5 MW<sub>e</sub> per ciascuna delle altre due linee;
- circa 400.000 t/anno di CSS come capacità trattata totale a regime<sup>99</sup>.

Il 2017 è stato il primo intero anno di **attività della linea 1 dopo il revamping** (è entrata in esercizio il 30.09.2016); la **potenza elettrica effettiva disponibile è ora di circa 41 MW**, con la quale è stata prodotta energia elettrica per circa **300 GWh**. Nel 2017 sono state termovalorizzate circa **345.600 tonnellate di rifiuti**.

L'impianto di San Vittore svolge un ruolo di rilievo nella gestione dei rifiuti urbani della Regione Lazio, sia per le tecnologie particolarmente avanzate, utilizzate per la sua costruzione, sia per le considerevoli potenzialità di trattamento di cui dispone.

**Tabella n. 51 – IL TERMOVALORIZZATORE DI SAN VITTORE DEL LAZIO: DATI DI FUNZIONAMENTO (2015-2017)**

	u. m.	2015	2016	2017
combustibile termovalorizzato	t	239.871	281.917	345.639
energia elettrica lorda prodotta	GWh	225,35	243,68	301,15
rendimento di conversione (*)	kWh/kg CSS	0,94	0,86	0,87

<sup>99</sup> A maggio 2017 l'impianto è stato autorizzato all'esercizio delle 3 linee di combustione fino a una capacità di trattamento complessiva di 397.200 t/anno.

(\*) Rapporto tra energia elettrica lorda prodotta (GWh) e quantità di CSS termovalorizzato (t).

### Box – Nuovi nastri trasportatori a San Vittore

Grazie alla collaborazione tra Acea e il Gruppo Magaldi, il termovalorizzatore di San Vittore del Lazio (Frosinone) ha implementato - **prima applicazione del genere nel Waste to Energy (WtE)** - un **innovativo sistema per il trasporto delle ceneri pesanti** derivanti dalla combustione del CSS (Combustibile Solido Secondario). L'applicazione impiantistica realizzata, che si caratterizza nel sistema Ecobelt® WA, comprende due nastri trasportatori, ognuno con interasse di circa 16 metri, in sostituzione dei due trasportatori a catena immersi in un bagno d'acqua, in esercizio negli ultimi 6 anni. L'installazione del sistema Ecobelt® WA presso l'impianto di San Vittore **ha reso superfluo l'utilizzo dell'acqua** per il raffreddamento delle ceneri pesanti – acqua che viene quindi da ora risparmiata – e persegue il miglioramento progressivo di problematiche operative che si sarebbero potute verificare in condizioni particolari di esercizio del sistema precedente; inoltre, si incrementa allo stesso tempo l'efficienza della caldaia, con il **recupero di energia** dal calore delle ceneri pesanti, e la **diminuzione dei consumi di energia elettrica** per l'azionamento dei trasportatori stessi.

L'impianto di Terni è costituito da **un'unica linea di termovalorizzazione** ed ha le seguenti caratteristiche:

- 52 MW<sub>t</sub> di potenza termica installata;
- 12,33 MW<sub>e</sub> di potenza elettrica installata;
- 100.000 t/anno di scarti di pulper (scarti di cartiera, derivanti da “spappolamento” della carta da macero), come capacità trattata totale.

**Tabella n. 52 – IL TERMOVALORIZZATORE DI TERNI: DATI DI FUNZIONAMENTO (2015-2017)**

	u. m.	2015	2016	2017
pulper termovalorizzato	t	99.892	99.768	99.970
energia prodotta lorda	GWh	81,52	83,07	83,10
rendimento di conversione (*)	kWh/kg pulper	0,82	0,83	0,83

(\*) rapporto l'energia elettrica lorda prodotta e quantità di pulper termovalorizzato.

L'impianto di Terni è dotato anche di un **impianto fotovoltaico**, che ha generato nel 2017 circa 403 MWh di energia elettrica, in parte consumati in loco e in parte ceduti alla rete. Per i dati sulle emissioni dei termovalorizzatori si veda il capitolo *Emissioni in atmosfera*.

### La produzione di compost di alta qualità

L'ambito delle attività gestite da Acea Ambiente include anche il settore dei servizi complementari al ciclo integrato delle acque, con il **recupero e lo smaltimento dei fanghi di depurazione** biologica e dei rifiuti derivanti dalla depurazione delle acque.

I **fanghi da depurazione** e la **frazione organica dei rifiuti solidi urbani (RSU)** sono trattati da tre impianti che producono **compost** e si trovano, rispettivamente, ad Aprilia e Sabaudia (entrambi in provincia di Latina) e a Monterotondo Marittimo (in provincia di Grosseto).

Nel 2017 **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 gestito**, tra l'altro, circa 163.400 t di fanghi di depurazione provenienti

dalle società idriche del Gruppo, di cui 117.300 tonnellate di fanghi di Acea Ato 5 e Acea Ato 2.

I fanghi essiccati e disidratati provenienti dalle società del Gruppo<sup>100</sup> hanno seguito le seguenti destinazioni finali:

- 76% ad operazioni di recupero di materia (pretrattamenti finalizzati all'utilizzo agricolo - condizionamento, compostaggio);
- 7% a recupero di energia (termovalorizzazione).

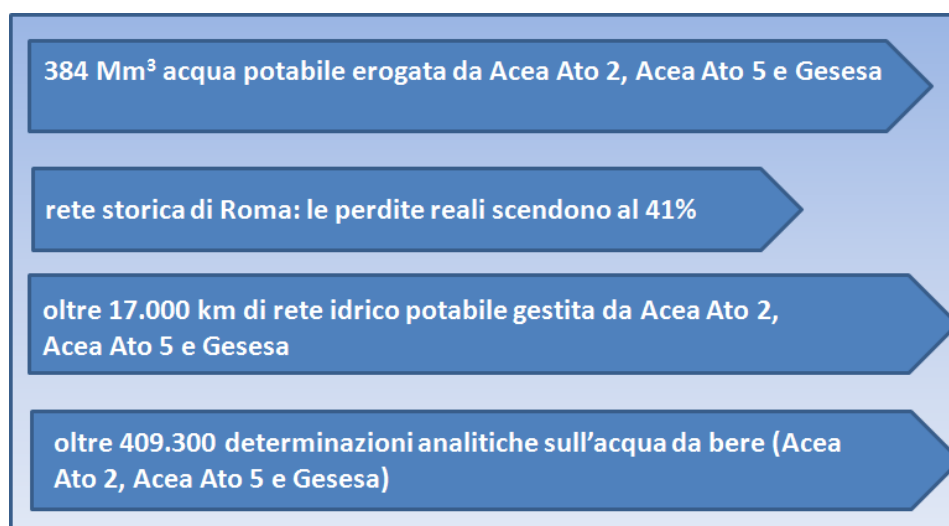
Il restante 17 % è stato avviato a smaltimento. Non è stato utilizzato lo spandimento diretto in agricoltura.

In linea con una prospettiva di **crescita sostenibile**, e per agire in **contrasto al cambiamento climatico**, l'area industriale Ambiente si è posta l'obiettivo di **trasformare i due impianti di compostaggio** di Aprilia e Sabaudia **in impianti integrati di compostaggio e digestione anaerobica**, in modo da poter utilizzare il biogas prodotto e generare energia da fonte rinnovabile. Ad Aprilia si è giunti alla fase di realizzazione del suddetto impianto<sup>101</sup> e si auspica di terminare i lavori e mettere in esercizio l'impianto entro il 2019.

## Area idrica

### Perimetro di riferimento

Il perimetro di riferimento include le società Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Gesesa. Acque, Gori, Acquedotto del Fiora, Publiacqua e Umbra Acque, società idriche non incluse nel perimetro della Dichiarazione consolidata non finanziaria (ai sensi del D. Lgs. n. 254/2016), sono state inserite solo nel perimetro di rendicontazione dei grafici idrici, ove il loro contributo è immediatamente evidente, ed in pochi altri dati globali (acqua immessa in rete e determinazioni analitiche). Dati puntuali riguardanti queste società sono forniti in un capitolo a sé stante *Schede società idriche ed attività estere*.



<sup>100</sup> I fanghi di cui Aquaser ha gestito l'intera filiera, dal carico al trasporto e allo smaltimento finale sono provenuti dalle seguenti società del Gruppo: Acea Ato 2, Acea Ato 5, Acquedotto del Fiora, Umbra Acque, Publiacqua.

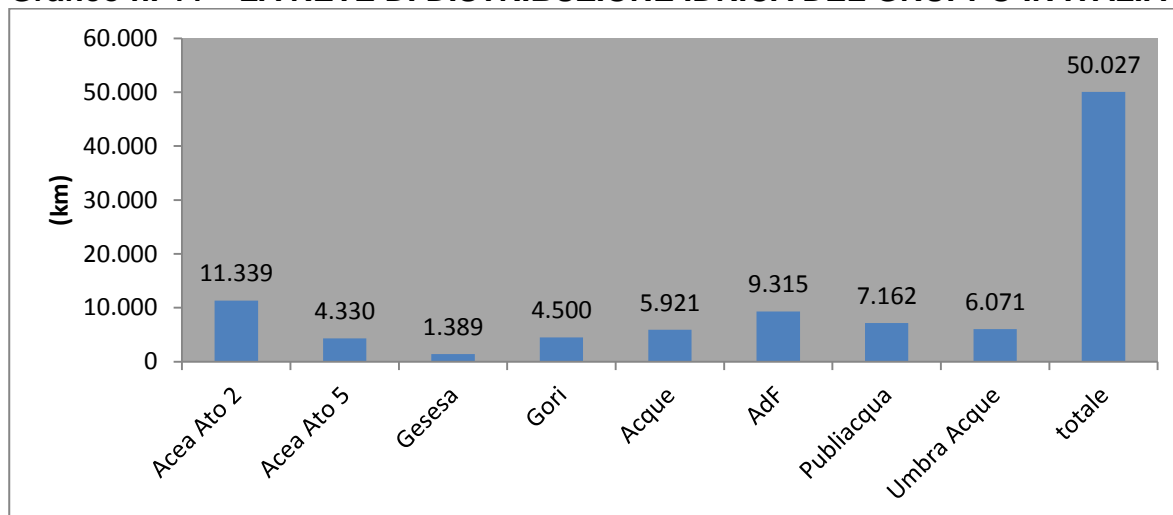
<sup>101</sup> È stata completata, nel 2017, la realizzazione del primo di tre lotti in cui è stato suddiviso l'ampliamento del sito.

La **gestione della risorsa idrica** in tutte le fasi previste dal **servizio idrico integrato** è uno dei **core business** del Gruppo. Le attività vengono svolte con attenzione crescente alla preservazione dell'acqua e della sua qualità, che si esprime, ad esempio, nell'attività di **recupero perdite** (si veda box dedicato nel paragrafo *L'attenzione al consumo della risorsa idrica*), nella già ricordata **tutela delle sorgenti** (paragrafo *La tutela del territorio*) ed eventuale ricerca di nuove sorgenti e anche in un **monitoraggio** sempre più puntuale dei consumi idrici, con l'obiettivo del loro contenimento.

Il bacino di utenza **complessivamente** servito in Italia **dal Gruppo**<sup>102</sup> è di circa 8,9 milioni di abitanti, con **volumi di acqua potabile immessi** in rete nel 2017 pari a circa **1.264 milioni di metri cubi** nel 2017. I volumi di acqua **potabile immessi da Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Gesesa** sono risultati pari a **735 milioni di metri cubi**, con un erogato complessivo pari a 384 milioni di metri cubi per **4,6 milioni di abitanti** serviti. Per dati puntuali delle tre società si veda il *Bilancio ambientale*.

Nel solo **ATO 2-Lazio centrale**, comprendente la città di Roma e altri 111 Comuni - di cui 79<sup>103</sup> in gestione al 31 dicembre 2017 - il **volume di acqua immesso in rete** a servizio dei circa 4 milioni di abitanti, è stato di circa **630 milioni di metri cubi** (di cui 477 milioni di metri cubi nella "rete storica" di Roma e Fiumicino)<sup>104</sup>.

**Grafico n. 44 – LA RETE DI DISTRIBUZIONE IDRICA DEL GRUPPO IN ITALIA (2017)**



**NB:** i chilometri di rete comprendono gli acquedotti.

## La qualità dell'acqua

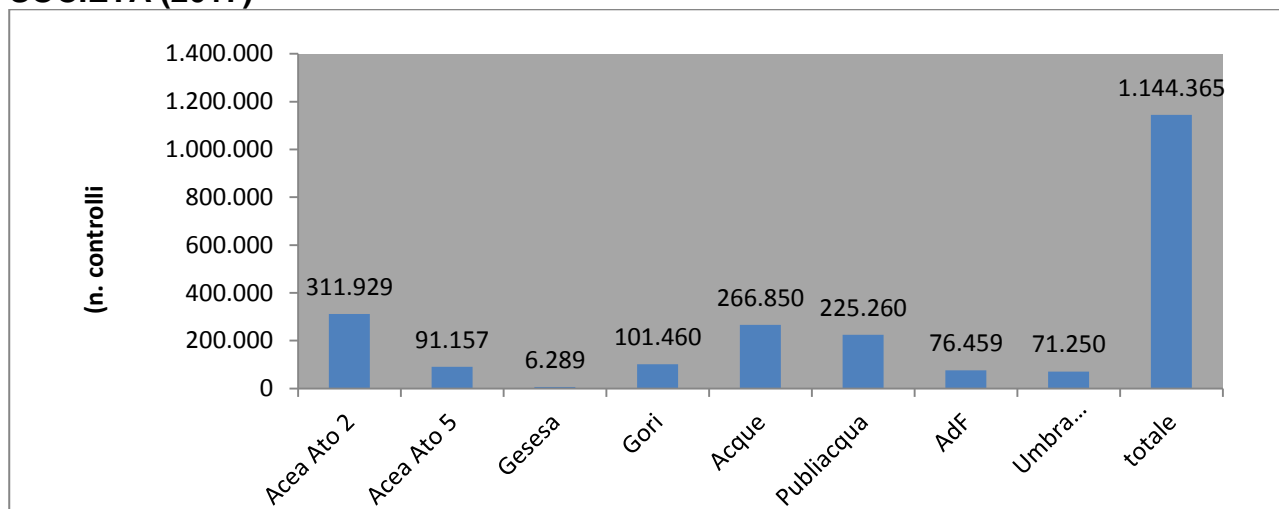
I **controlli sulla qualità delle acque** potabili erogate e di quelle reflue restituite all'ambiente, dopo il processo di depurazione sono effettuati in modo programmato dalle società dell'area industriale idrica. Le **determinazioni analitiche** sulle **acque potabili** distribuite agli utenti rivestono 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.

<sup>102</sup> Come precisato ad inizio capitolo, i dati degli abitanti complessivamente serviti dal business idrico, del volume di immesso in rete, così come della consistenza delle reti e dei controlli sulle acque (riportate nei grafici dedicati) includono tutte le società operative del Gruppo, anche quelle non incluse nel perimetro della Dichiarazione consolidata non finanziaria.

<sup>103</sup> In altri 17 comuni il SII è stato gestito in modo parziale.

<sup>104</sup> Le voci di bilancio idrico dell'ultimo triennio sono state determinate mediante i criteri di calcolo forniti dall'ARERA (già AEEGSI).

**Grafico n. 45 - CONTROLLI ANALITICI SU ACQUE POTABILI TOTALI E PER SOCIETÀ (2017)**



A **Roma**, l'acqua erogata per uso potabile proviene principalmente da **fonti incontaminate**. Le caratteristiche di qualità della risorsa captata e distribuita sono monitorate attraverso **indagini in continuo**, con strumentazioni dislocate lungo gli acquedotti e attraverso prelievi giornalieri di campioni alle captazioni e nella rete di distribuzione. In **ambito laziale**, in **territori di origine vulcanica**, sono presenti aree 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 anni, **numerosi interventi finalizzati alla soluzione di tali problematiche**, in particolare ha realizzato **38 impianti di potabilizzazione** in grado di rimuovere le sostanze indesiderate riportandone i valori di concentrazione ben al di sotto dei limiti della legge.

Una 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 effettuate, nel corso del 2017, **circa 312.000 determinazioni analitiche**, che si sommano a quelle dall'Autorità Sanitaria.

I controlli analitici sulle acque e le relative misure vengono svolte sia dalle società del Gruppo in modo autonomo sia **tramite laboratori**. La controllata **Acea Elabori**, **accreditata a norma ISO/IEC 17025**, esegue e certifica **analisi chimico-fisiche e batteriologiche** in diverse matrici, tra cui l'acqua (si veda la tabella n. 53 per le analisi svolte per Acea Ato 2 e Acea Ato 5). Gesesa si avvale invece di due laboratori esterni (si veda il *Bilancio Ambientale* per i dati di Gesesa ed anche per i dati aggregati).

**Tabella n. 53 - INDICATORI AMBIENTALI: DETERMINAZIONI ANALITICHE A ROMA E FROSINONE (2015-2017) E PARAMETRI DI QUALITÀ DELL'ACQUA POTABILE DISTRIBUITA A ROMA, A FROSINONE E A BENEVENTO (2017)**

DETERMINAZIONI ANALITICHE EFFETTUATE DA ACEA ELABORI - ATO 2-LAZIO CENTRALE E ATO 5- LAZIO MERIDIONALE (2015-2017)			
tipologia di acque analizzate	n. determinazioni analitiche		
	2015	2016	2017

acque potabili Acea Ato 2	320.946	347.886	311.929
acque potabili Acea Ato 5	80.440	85.642	91.157
acque reflue Acea Ato 2	155.355	145.553	199.979
acque reflue Acea Ato 5	-	-	8.800
acque di superficie Acea Ato 2	40.562	36.922	31.924
<b>totale</b>	<b>597.303</b>	<b>616.003</b>	<b>643.789</b>

**DETERMINAZIONI ANALITICHE EFFETTUATE DA ACEA ELABORI SU ACQUE POTABILI -  
RETE STORICA DI ROMA (2015-2017)**

area di prelievo	n. punti di prelievo	n. campioni				n. determinazioni analitiche		
		2015	2016	2017	2015	2016	2017	
captazione	45	602	469	423	22.556	21.085	21.636	
acquedotto e adduttrici	26	310	158	183	9.411	6.051	6.599	
serbatoi/ centri idrici	21	274	248	119	10.471	8.974	4.988	
reti di distribuzione	320	3.965	4.208	3.381	137.053	135.943	109.838	
<b>totale</b>	<b>412</b>	<b>5.151</b>	<b>5.083</b>	<b>4.106</b>	<b>179.491</b>	<b>173.702</b>	<b>143.061</b>	

**CARATTERISTICHE CHIMICHE E MICROBIOLOGICHE MEDIE DELL'ACQUA POTABILE  
DISTRIBUITA A ROMA, AI COMUNI DI ACEA ATO 5 E A BENEVENTO (2017)**

parametri	unità di misura	valore medio - Roma	valore medio - Comuni Acea Ato 5	valore medio - Gesesa (sito Pezzapiana)	valore parametrico di legge (D. Lgs. 31/01)
torbidità	NTU	<0,5	1,1	0,99	senza variazioni anomale
temperatura	°C	12,7	13,5	esonerati (*)	non previsto
concentrazione ioni idrogeno	unità di pH	7,5	7,6	7,5	>6,5 e < 9,5
conducibilità elettrica	µS/cm a 20 °C	577	482	870	<2500
cloruri	mg/l Cl	9,2	7,9	45	<250
solforati	mg/l SO <sub>4</sub>	17,6	9,1	63,4	<250
calcio	mg/l Ca	97,6	85	esonerati (*)	non previsto
magnesio	mg/l Mg	19,0	14,8	esonerati (*)	non previsto
sodio	mg/l Na	7,96	6,0	31,0	<200
potassio	mg/l K	5,2	2,1	esonerati (*)	non previsto
durezza	°F	32,2	27,0	35,6	(**)
cloro residuo libero	mg/l Cl <sub>2</sub>	0,14	0,18	0,15	(***)
alcalinità	mg/l CaCO <sub>3</sub>	328	285	esonerati (*)	non previsto
residuo fisso calcolato	mg/l	412	420	635	(****)
nitrati	mg/l NO <sub>3</sub>	4,30	5,2	34,4	<50
nitriti	mg/l NO <sub>2</sub>	<0,05	0,3	<0,01	<0,50
ammoniaca	mg/l NH <sub>4</sub>	<0,10	0,3	esonerati	<0,50
fluoruri	mg/l F	0,22	0,17	0,5	<1,50
bicarbonati	mg/l HCO <sub>3</sub>	400	347	esonerati (*)	non previsto
carbonio organico totale	mg/l C	0,63	0,63	esonerati (*)	senza variazioni anomale

ferro	µg/l Fe	11,7	34,0	<20	<200
rame	mg/l Cu	0,002	0,00	<0,005	<1,0
piombo	µg/l Pb	0,45	0,5	<5,0	<10
cadmio	µg/l Cd	<0,2	0,5	<2,0	<5,0
cromo	µg/l Cr	<5,0	<5,0	<5,0	<50
nichel	µg/l Ni	<2,0	3,2	<5,0	<20
manganese	µg/l Mn	0,54	3,6	<5,0	<50
arsenico	µg/l As	1,61	5,0	esonerati (*)	<10
vanadio	µg/l V	3,21	3,5	<5,0	<140
trialometani totali	µg/l	1,72	2,6	<1,0	<30
tricloroetilene	µg/l	<0,10	<0,10	<1,0	<10
tetracloroetilene	µg/l	<0,10	<0,14	<1,0	<10
1.2 - dicloroetano	µg/l	<0,30	<0,30	<0,1	<3,0
benzene	µg/l	<0,10	<0,10	esonerati (*)	<1,0
benzo (a) Pirene	µg/l	<0,003	<0,004	esonerati (*)	<0,010
batteri coliformi a 37 °C	MPN/100 ml	0	0	0	0
escherichia coli	MPN/100 ml	0	0	0	0
enterococchi	UFC/100 ml	0	0	0	0

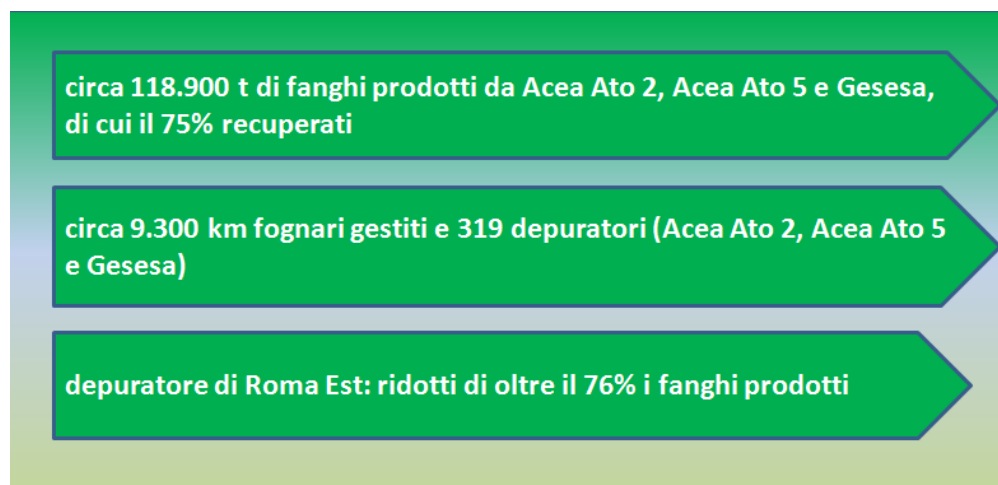
(\*) In conformità al decreto D. Lgs. n. 31/01 e in accordo con l'ASL, Gesesa è esonerata dal fornire il parametro

(\*\*) 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



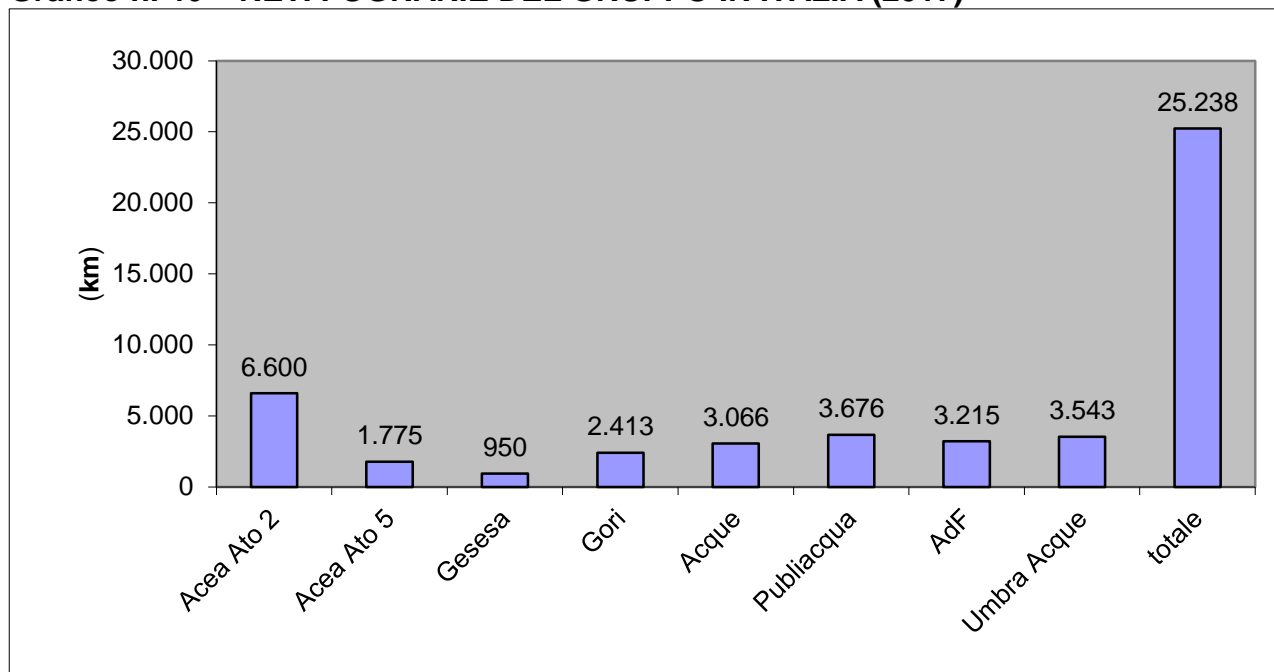
Il servizio idrico integrato (SII) include la gestione del **sistema fognario e depurativo**. La risorsa idrica, dopo gli utilizzi per i diversi scopi civili, viene **raccolta attraverso le condotte** fognarie ed **avviata ai depuratori**; qui si procede con la **rimozione degli inquinanti tramite processi fisici** (filtrazione, sedimentazione, flocculazione) e **biologici** (degradazione aerobica e/o anaerobica della sostanza organica con batteri).

**L'acqua in uscita dagli impianti**, dopo aver subito i trattamenti di depurazione descritti, **presenta caratteristiche chimiche 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).

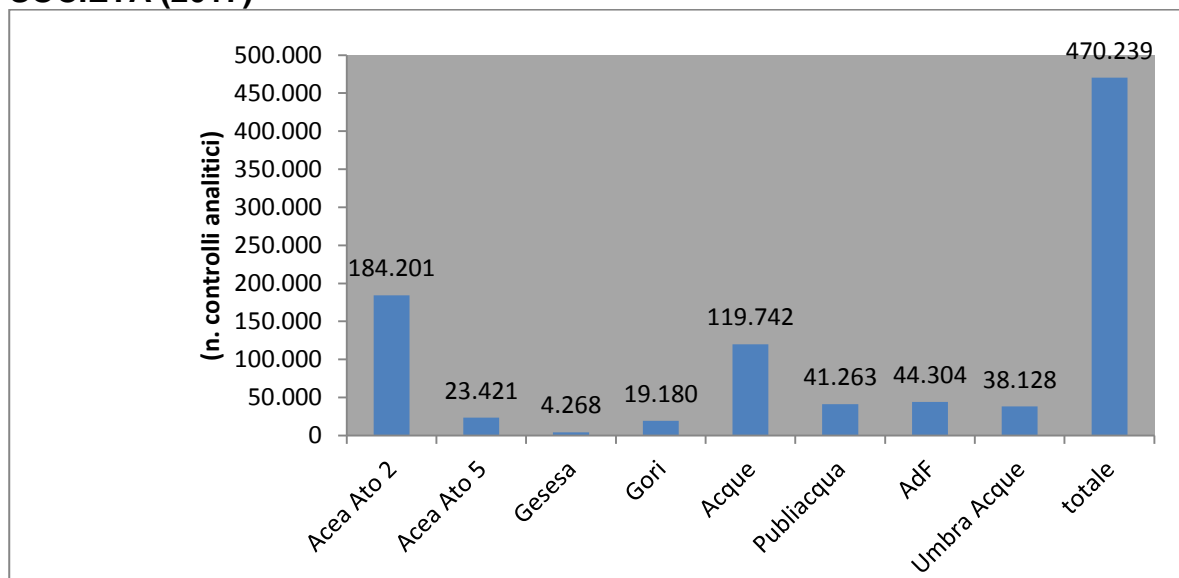


Grazie a **circa 850 impianti** di depurazione (di cui **319** gestiti complessivamente da Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Gesesa), i **volumi di acque complessivamente trattati dal Gruppo<sup>105</sup>** sono stati, nel 2017, **circa 815 milioni di metri cubi**. Le reti fognarie gestite sono pari a circa **25.200 km**.

**Grafico n. 46 – RETI FOGNARIE DEL GRUPPO IN ITALIA (2017)**



**Grafico n. 47 - CONTROLLI ANALITICI SULLE ACQUE REFLUE TOTALI E PER SOCIETÀ (2017)**



Per le società operative in area laziale e in parte della provincia di Benevento, la copertura percentuale dei servizi di fognatura e depurazione, sul totale delle utenze servite da acquedotto, e i volumi di acque reflue trattate sono riportate nelle tabelle nn. 54 e 55.

<sup>105</sup> Anche in questo caso i dati relativi al numero degli impianti di depurazione, ai volumi trattati, alle consistenze delle reti e ai controlli si riferiscono a tutte le società del Gruppo operative in ambito idrico.

In particolare, per **Acea Ato 2**, le **buone performance di abbattimento** raggiunte nel **processo di depurazione**, che hanno consentito di rendere compatibili con l'ecosistema ricevente circa 550 milioni di metri cubi di liquami, sono state confermate dalle oltre **184.000 determinazioni** eseguite **sull'acqua trattata** prima dello scarico. È stato infatti riscontrato **esito positivo**, cioè valori delle concentrazioni dei contaminanti inferiori ai limiti di legge, **nel 93% dei casi**, peraltro in una situazione ambientale che prevede il rispetto di prescrizioni tra le più severe d'Italia.

**Tabella n. 54 - COPERTURA PERCENTUALE DEI SERVIZI DI FOGNATURA E DEPURAZIONE SUL TOTALE UTENZE DELLE SOCIETÀ IDRICHE OPERATIVE NEL LAZIO E A BENEVENTO (2015-2017)**

società	2015		2016		2017	
	fognatura	depurazione	fognatura	depurazione	fognatura	depurazione
Acea Ato 2	88,5%	84,9%	91,9%	88,7%	91,7%	88,0%
Acea Ato 5	66,5%	54,6%	64,0%	52,5%	67,7%	56,5%
Gesesa	81,0%	25,4%	81,1%	26,2%	81,2%	26,1%

**Tabella n. 55 - VOLUMI DI ACQUE REFLUE TRATTATE DALLE SOCIETÀ IDRICHE OPERATIVE NEL LAZIO E A BENEVENTO (2015-2017) (Mm<sup>3</sup>)**

società	2015	2016	2017
Acea Ato 2	623,1	595,2	553,6
Acea Ato 5	27,0	26,7	21,1
Gesesa (*)	-	-	-

(\*) Al momento non ci sono misuratori di portata all'ingresso degli impianti di depurazione gestiti da Gesesa. La società intende installarli nell'arco del prossimo biennio.

Nell'area "storica" gestita da Acea Ato 2, che include Roma e Fiumicino, i **principali impianti di depurazione hanno trattato nel 2017 circa 467 milioni di metri cubi di acque reflue**, un dato in flessione (514 milioni di metri cubi di acque reflue trattate nel 2016).

Considerando anche i depuratori minori e gli impianti dei comuni acquisiti nell'ATO 2 (complessivamente sono 170) si arriva ad un **volume totale di circa 554 milioni di metri cubi di acque reflue trattate**, in diminuzione del 7% rispetto al 2016; la causa di questa riduzione dipende, sostanzialmente, dall'anno particolarmente siccitoso, poiché nel sistema di collettazione fognario di Roma confluiscono anche parte delle acque piovane.

Il dettaglio dei principali parametri in uscita dai depuratori di Acea Ato 2 e di Acea Ato 5 sono riportati nelle tabelle nn. 56 e 57. Altri indicatori di efficienza di depurazione sono descritti nella sezione *Le performance di sostenibilità ambientale – area idrica del Bilancio ambientale*. Gesesa, di dimensioni notevolmente inferiori alle altre due Società, ha comunque in programma un piano di investimenti che include l'installazione di misuratori di portata in ingresso agli impianti di depurazione nel prossimo biennio.

**Tabella n. 56 - PARAMETRI IN USCITA DEI DEPURATORI PRINCIPALI GESTITI DA ACEA ATO 2 SPA – COMUNE DI ROMA (2017)**

	depuratore Roma Sud	depuratore Roma Nord	depuratore Roma Est (*)	depuratore Ostia	limiti di concentrazione in acque superficiali (D. Lgs. 152/06)
<b>parametro</b>	<b>media dei valori (mg/l)</b>				
BOD <sub>5</sub>	14	6	14	3	≤ 25
COD	49	15	43	18	≤ 125
SST	18	9	20	5	≤ 35

azoto (ammoniacale, nitrico e nitroso)	8	7	13	8	-
fosforo	1	1	2	1	-
<b>quantità rimosse (t)</b>					
COD	13.534	1.128	3.584	368	-
SST	5.035	682	1.672	111	-

(\*) I dati del depuratore di Roma Est sono in parte influenzati dalle diverse attività manutentive che si sono svolte presso l'impianto durante l'anno.

**Tabella n. 57 - PARAMETRI IN USCITA DEI DEPURATORI PRINCIPALI GESTITI DA ACEA ATO 5 SPA – COMUNE DI FROSINONE (2017)**

parametro	media dei valori (mg/l)	limiti di concentrazione in acque superficiali (D. Lgs. 152/06)
BOD <sub>5</sub>	7,8	≤ 25
COD	44,7	≤ 125
SST	13,1	≤ 35
NH <sub>4</sub> <sup>+</sup>	2,5	-
fosforo	1,1	-
<b>quantità rimosse (t)</b>		
COD		1.930
SST		780

I **fanghi prodotti** durante il processo di depurazione **sono per la maggior parte** avviati a recupero di materia (si veda in *Area Ambiente*, il paragrafo *La produzione di compost di alta qualità*). Nel 2017 il **digestore anaerobico** del depuratore di Roma Est, gestito da Acea Ato 2, ha operato in modo continuativo: ne è conseguita una **riduzione di oltre il 76% della produzione di fango** (si veda il box di approfondimento).

#### **Box – Il depuratore di Roma Est e il digestore anaerobico sulla linea fanghi**

L'impianto di depurazione di Roma Est è ubicato sulla riva sinistra del fiume Aniene, nei pressi della via Tiburtina, e raccoglie i liquami provenienti dalle zone densamente popolate di **Tiburtina, Casilina e Tuscolana**. È **in grado di trattare oltre 90 milioni di m<sup>3</sup>/anno di liquami**, pari al fabbisogno depurativo di oltre 900.000 abitanti equivalenti.

Come ogni impianto di trattamento di acque reflue urbane, anche il depuratore di Roma Est - uno dei più grandi tra quelli gestiti da Acea Ato 2 - lavora secondo un processo industriale concettualmente suddiviso in due parti: la "linea acque" e la "linea fanghi". Quest'ultima è stata sottoposta ad **importanti interventi di aggiornamento tecnologico** che ne hanno comportato il suo radicale rifacimento.

La "**linea acque**" origina dal punto di ingresso del liquame in impianto e prosegue nei diversi comparti di depurazione dove avviene la progressiva rimozione degli inquinanti tipici, come i solidi grossolani, le sabbie, gli oli e i grassi, i solidi sospesi ed infine i solidi disciolti. Il risultato di questo complesso processo è la produzione acqua depurata, insieme a grandi quantità di rifiuti semi-liquidi - i fanghi -, costituiti da un mix di sostanze solide al 3% circa in acqua. Questi vengono continuamente rimossi dalla "linea acque" e trattati nella apposita "**linea fanghi**", dove si persegue l'obiettivo di **ridurne al massimo la quantità** per motivi di ordine economico e socio-ambientale. L'obiettivo viene raggiunto attraverso due operazioni in sequenza:

- la **digestione anaerobica**, cioè la gassificazione, di una buona parte delle sostanze organiche presenti nel fango, grazie all'azione di batteri anaerobici in condizioni controllate di acidità (pH > 6,5) e temperatura (32°C < T < 38°C), in assenza di aria. Nell'arco temporale di qualche settimana la materia organica subisce una degradazione spinta che la trasforma in biogas (60-70% metano, 25-30% anidride carbonica);

- la **successiva disidratazione**, dapprima attraverso una centrifugazione del fango digerito (si arriva ad un prodotto costituito da 25% di sostanza solida e 75% di acqua), poi attraverso evaporazione per riscaldamento in appositi forni di **essiccazione**, fino ad ottenere un materiale simile al terriccio che presenta un contenuto di acqua residua intorno al 20%.

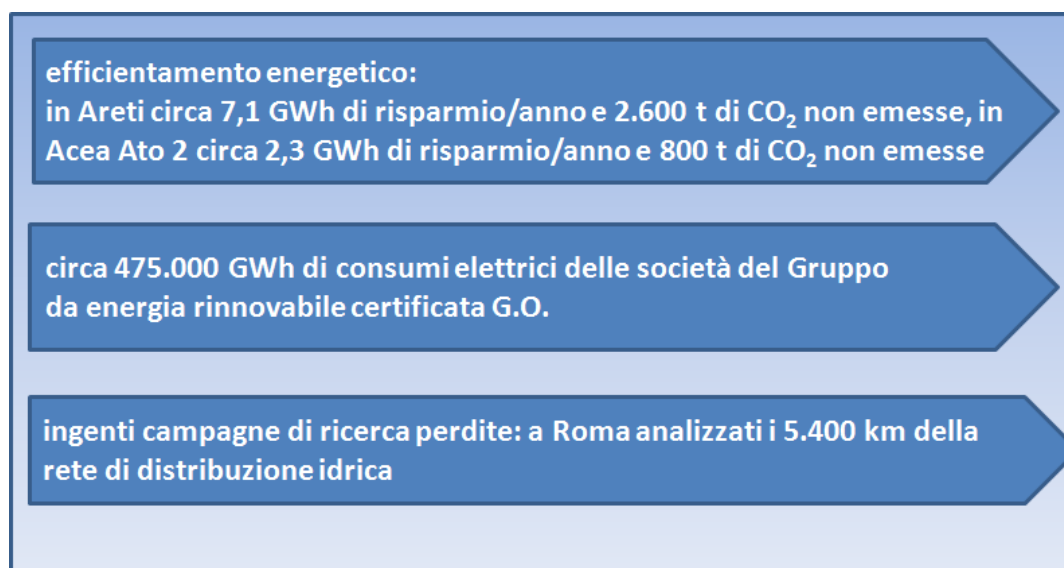
I risultati raggiunti sono stati rilevanti, con una **riduzione nella produzione di fango di oltre il 76%** rispetto alla situazione impiantistica precedente, senza digestione anaerobica e senza essiccazione finale. Si è passati **da circa 30.000 t/anno di fanghi prodotti, alle attuali circa 7.000 t/anno**, con sensibili vantaggi in termini ambientali ed economici:

- **riduzione dei trasporti** per lo smaltimento finale con conseguente riduzione dei relativi impatti;
- minori problemi igienici durante le movimentazioni del fango, grazie alla sua stabilizzazione;
- **azzeramento quasi totale delle emissioni odorogene.**

Per quanto riguarda il **biogas** prodotto nel digestore anaerobico, questo viene accumulato in grandi campane capaci contenerne 7.000 m<sup>3</sup>, per essere successivamente purificato e quindi **utilizzato come combustibile** in caldaia per produrre il calore necessario a mantenere il processo di digestione anaerobica alla temperatura corretta di esercizio (circa 35°C).

In casi di sovrapproduzione rispetto alle necessità di impianto, il surplus di biogas viene attualmente bruciato in torcia, ed è pertanto allo studio, presso Acea Elabori, un progetto per ridurre al massimo gli squilibri tra produzione di biogas e sue utilizzazioni vantaggiose.

## L'uso di energia e acqua



## 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. 58), 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. 59) sono illustrati di seguito.

I **consumi totali** di energia, **diretti e indiretti**, ammontano a **circa 11.975 TJ** (nel 2016 pari a circa 10.747 TJ). L'incremento è dovuto **all'aumento dei consumi diretti**, in particolare del comparto Waste to Energy. Nel 2017, infatti, la linea 1 del

termovalorizzatore di San Vittore è stata operativa per 12 mesi, mentre, nel 2016, ancora in revamping, era stata attiva solo per quattro mesi; l'aumento è in linea con l'incremento della produzione di energia da parte dello stesso termovalorizzatore (tabella n. 58).

I consumi **indiretti**, al contrario, hanno avuto una **leggera diminuzione**, grazie soprattutto ai minori consumi di illuminazione pubblica, dovuti alle numerose sostituzioni di lampade tradizionali con impianti a LED.

**È inoltre da segnalare** che, nell'anno, **i consumi elettrici delle principali società**, e in particolare i consumi legati ad impianti di gestione rifiuti, alla distribuzione di acqua potabile e non potabile, alla depurazione e ai consumi per le sedi lavorative, **per un totale di circa 475.000 GWh, sono stati certificati come provenienti da fonti rinnovabili** (certificazione mediante le Garanzie d'Origine G.O.) (tabella n. 59).

I trend degli **indici di intensità di consumo energetico** sono riportati nella tabella n. 60.

**Tabella n. 58 – CONSUMI DIRETTI DI ENERGIA DELLE PRINCIPALI SOCIETÀ DEL GRUPPO (2015-2017)**

energia per fonte	2015	2016	2017
	TJ (GWh)		
CDR/CSS e pulper (waste to energy) – quota rinnovabile	2.766,8 (768,6)	3.198,9 (888,59)	3.638,2 (1.010,6)
biogas (100% rinnovabile)	-	169,9 (47,2)	207,2 (57,6)
CDR/CSS e pulper (waste to energy) – quota non rinnovabile	2.879,7 (799,9)	2.952,8 (820,2)	3.584,5 (995,7)
metano (per generazione elettrica, teleriscaldamento, essiccatori area idrica e riscaldamento uffici)	577,5 (160,4)	566,2 (157,3)	732,0 (203,3)
gasolio (per generazione elettrica e per riscaldamento uffici)	40,6 (11,3)	34,5 (9,6)	48,2 (13,4)
benzina (autotrasporto) (*)	9,1 (2,5)	4,9 (1,4)	2,9 (0,8)
diesel (autotrasporto) (*)	42,8 (11,9)	61,6 (17,1)	97,2 (27,0)
GPL (riscaldamento)	0,8 (0,2)	0,8 (0,2)	0,8 (0,2)
<b>totale</b>	<b>6.317,4 (1.754,8)</b>	<b>6.989,6 (1.941,6)</b>	<b>8.311,0 (2.308,6)</b>

(\*) I dati autotrasporto 2017 includono dati di Aquaser non inclusi nel biennio 2015-2016.

**NB:** l'energia prodotta dagli impianti del Gruppo e immessa in rete è illustrata nel *Bilancio ambientale* (I Prodotti-Area Energia). Vanno sottratti circa 12,5 GWh di energia prodotta dall'impianto di Tor di Valle e consumata dal depuratore di Roma Sud da agosto 2017 (si veda il box *La nuova centrale di Tor di Valle*).

**Tabella n. 59 – CONSUMI INDIRETTI DI ENERGIA DELLE PRINCIPALI SOCIETÀ DEL GRUPPO (2015-2017)**

	2015	2016	2017
	TJ (GWh)		
perdite energia elettrica sulle reti di distribuzione e trasporto	1.341,8 (373,0)	1.283,8 (356,6)	1.244,9 (345,8)
perdite e autoconsumi nella produzione di energia elettrica	198,0 (55,0)	200,0 (55,5)	221,6 (61,56)

perdite di calore nella rete di teleriscaldamento	28,8 (8,0)	86,4 (24,0)	72,5 (20,14)
consumi per illuminazione pubblica	602,4 (167,3)	604,3 (167,8)	416,30 (115,64)
consumi elettrici per impianti di gestione rifiuti (*)	7,9 (2,2)	19,8 (5,5)	27,5 (7,7)
consumi elettrici per distribuzione acqua potabile e non potabile (*)	797,4 (221,5)	846,0 (235,0)	1.001,7 (278,3)
consumi elettrici per depurazione acqua reflua (*) (**) (***)	695,5 (193,2)	681,8 (189,4)	643,7 (178,8)
consumi di energia elettrica per gli uffici (*)	36,7 (10,2)	35,6 (9,9)	36,1 (10,0)
<b>totale consumi indiretti di energia</b>	<b>3.708,5 (1.030,4)</b>	<b>3.757,7 (1.043,8)</b>	<b>3.664,3 (1.017,9)</b>

(\*) Energia certificata a G.O. (Garanzia di Origine).

(\*\*) A seguito di conguagli i dati 2015 e 2016 sono stati rettificati.

(\*\*\*) Il dato 2017 è in diminuzione a causa di diverse manutenzioni presso gli impianti di depurazione di Roma Est e Roma Sud di Acea Ato 2.

#### Tabella n. 60 - INDICI DI INTENSITÀ ENERGETICA (2015-2017)

Indice di intensità di consumo energetico	u.m.	2015	2016	2017
energia elettrica consumata per illuminazione pubblica per lampada	TJ/lampada	0,0027	0,0027	0,0019
energia elettrica consumata totale da Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Gesesa per acqua erogata (*)	TJ/Mm <sup>3</sup>	3,8300	3,9005	4,2898
energia elettrica consumata da Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Gesesa per servizio di fognatura per km di rete fognaria	TJ/km	0,0204	0,0193	0,0163

(\*) Il trend in aumento del consumo di energia elettrica per acqua erogata dipende principalmente da un aumento dei consumi energetici dovuti a un altro anno molto siccitoso.

#### **I consumi energetici fuori dal Gruppo**

Acea ha avviato, sin dal 2015, il monitoraggio, tramite questionari specifici, del **consumo energetico fuori dal Gruppo**, lungo la supply chain. A dicembre 2017 il questionario è stato inviato a circa cento di fornitori, i più rappresentativi rispetto al valore dell'ordinato dell'anno. Grazie al riscontro pervenuto da 55 degli interpellati (pari al 16% della spesa complessiva Acea per l'approvvigionamento di beni/servizi e lavori), si sono stimati in circa 273.349 GJ i loro consumi energetici complessivi<sup>106</sup>.

#### **Il risparmio energetico**

Nel corso del 2017 **Ecogena** ha mantenuto la certificazione in qualità di ESCo (Società di Servizi Energetici), ai sensi della norma UNI CEI 11352. Essa è quindi il soggetto idoneo a sviluppare le **iniziative di efficienza energetica delle società del Gruppo** e a rendicontarne gli esiti al Gestore dei Servizi Energetici (GSE) per l'**ottenimento dei Titoli di Efficienza Energetica (TEE)**.

<sup>106</sup> Nel 2016 si è potuto considerare un perimetro più contenuto (30 fornitori), per una stima dei consumi pari a 225.245 GJ.

Tra le attività affidate ad Ecogena sono incluse anche la progettazione e la realizzazione di **impianti di trigenerazione**<sup>107</sup> per la produzione, in modo combinato, di **energia elettrica, calore e freddo**. Nel 2017 sono stati **gestiti impianti cogenerativi**, abbinati a reti di **teleriscaldamento, per un totale di 6,6 MW di potenza elettrica**<sup>108</sup>. Le produzioni complessive di energia sono in linea con l'anno precedente.

Come consuetudine, la società ha richiesto ed ottenuto anche per il 2017 la qualifica CAR (Cogenerazione ad Alto Rendimento) di tutti gli impianti gestiti, conseguendo il rilascio dei TEE relativi al 2016.

Al **31.12.2017**, gli impianti gestiti da Ecogena hanno ricevuto **5.324 TEE** ai sensi del DM 5 settembre 2011.

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 residuo relativo al 2017 è pari a **109.418 TEE** rispetto ai 111.460 TEE iniziali, a cui va aggiunta la quota residua dell'obbligo 2016, pari a **97.169 TEE**. Nel novembre 2017 è stato annullato il residuo riferito al 2015, pari a 80.088 TEE.

Si segnala infine che, nell'anno, Ecogena ha sottoscritto con Acea un Energy Performance Contract per il progetto di efficientamento illuminotecnico della sede di Piazzale Ostiense.

**Tabella n. 61 – I TITOLI DI EFFICIENZA ENERGETICA E LA PRODUZIONE DI ENERGIA DA IMPIANTI DI ECOGENA (2015-2017)**

energia prodotta	2015	2016	2017
	TJ (GWh)		
energia elettrica	61,6 (17,1)	64,8 (18,0)	60,8 (16,9)
energia termica	66,2 (18,4)	77,0 (21,4)	83,2 (23,1)
energia frigorifera	3,2 (0,9)	14,8 (4,1)	14,8 (4,1)
<b>TEE</b>	<b>unità</b>		
	1.170	1.203	1.039

#### **Azioni di efficientamento energetico**

Acea, durante l'anno in esame, ha realizzato diversi interventi di **recupero di efficienza energetica nei processi gestiti**, in particolare nelle **società delle aree idrica, infrastrutture energetiche e ambiente**.

Per l'**area idrica**<sup>109</sup>, nonostante l'incremento dei consumi in valore assoluto (+5,6% rispetto al 2016) – dovuto al miglioramento delle capacità depurative dei sistemi gestiti e, soprattutto, alle condizioni meteorologiche siccitose, che hanno comportato il **ricorso ad impianti di pompaggio di riserva**, indispensabili per integrare la portata derivata a

<sup>107</sup> 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.

<sup>108</sup> Nei 6,6 MW è incluso 1 MW relativo alla gestione della centrale di Prepo, nel comune di Perugia, non di proprietà di Ecogena.

<sup>109</sup> Vengono considerate le società idriche in perimetro: Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Gesesa.

gravità, con un conseguente aggravio di consumi energetici – **le società hanno migliorato, ove possibile, la propria efficienza energetica specifica.**

In **Acea Ato 5**, l'aumento dei consumi, come accennato, è da correlare alla c.d. “crisi idrica”; basti considerare che nel territorio servito la piovosità media nel 2017 è diminuita del 51% rispetto agli anni 2014-2015 e del 43% rispetto al 2016. In tale situazione, alcuni sistemi idrici storicamente alimentati a gravità sono ora alimentati da pozzi ed è necessario utilizzare energia per poter immettere la risorsa idrica nelle reti di distribuzione (ad esempio nei sistemi Settefrati-Canneto e Anagni-Tufano). La carenza idrica comporta altresì un abbassamento delle falde per i sistemi alimentati ordinariamente da pozzi, rendendo gli emungimenti più gravosi con un funzionamento temporaneo delle pompe “fuori curva” e conseguente abbassamento del rendimento specifico.

Sul fronte dell'efficienza specifica, **Acea Ato 2** ha ottenuto nel 2017 **risparmi energetici per circa 8,3 TJ/anno**, rispetto al 2016, (con un risparmio di circa 800 tonnellate di emissioni di CO<sub>2</sub>), grazie all'ottimizzazione della **gestione delle pressioni** (nei Centri Idrici Eur, Montemario e Spinaceto), cui è associata un'efficienza raggiunta di circa 0,7 TJ, il recupero delle perdite idriche, cui è associata un'efficienza stimata di circa 7,2 TJ e l'installazione di illuminazione con LED sui piazzali esterni (Torrenova, Casilino, Ottavia, Ostia, Eur) cui è associata un'efficienza stimata di circa 0,4 TJ.

I consumi di **Gesesa**, infine, sono aumentati in valore assoluto, oltre che per le note cause climatiche, che hanno costretto la società ad utilizzare maggiormente i campi pozzi per integrare la scarsa disponibilità dell'acqua della regione Campania, anche in virtù dell'inclusione, nel 2017, del Comune di Tocco Caudio nella gestione del servizio, che ha influito sui consumi della centrale di sollevamento Santo Stefano, e dell'entrata in esercizio di un nuovo campo pozzi a S. Agata dei Goti.

A conferma del loro impegno in tema di efficienza energetica e sostenibilità ambientale Acea Ato 2 ed Acea Ato 5 hanno già conseguito la certificazione energetica UNI EN ISO 50001 e Gesesa ha avviato le azioni propedeutiche al suo ottenimento.

Per l'area **Infrastrutture energetiche**, la società **Areti**, che gestisce la distribuzione dell'energia elettrica, ha proseguito gli **interventi di efficientamento** stabiliti a seguito delle **diagnosi energetiche svolte in alcune sedi aziendali**, nell'ambito del Sistema Gestione energia UNI EN ISO 50001 e secondo il D. Lgs. n. 102/2014.

In particolare, uno degli interventi del 2017 ha riguardato l'ammodernamento dell'impianto di illuminazione pubblica esterno della cabina primaria (CP) Casaletto, con un conseguente risparmio di circa 15 MWh.

Sono altresì di rilievo **gli interventi sulla rete** di distribuzione orientati al risparmio energetico. Si tratta, in particolare: dell'ottimizzazione dell'assetto della rete MT e della progressiva trasformazione del livello di tensione da 8,4 a 20 kV; di altri adeguamenti per le linee AT e BT; dell'impiego di **167 trasformatori MT/BT a bassissime perdite**. Nella tabella n. 62 sono riportate le tipologie di interventi e i relativi risparmi energetici dell'ultimo triennio. Tali efficientamenti hanno portato, **nel 2017**, rispetto al 2016, a una **“riduzione di emissioni”** pari a circa **2.600 t di CO<sub>2</sub>**. Di queste, circa 720 tonnellate riguardano un obbligo normativo (non quantitativo); le restanti riduzioni corrispondono a interventi volontari.

Infine, per l'area **Ambiente**, la realizzazione di moderni nastri di trasporto delle ceneri pesanti presso l'impianto di San Vittore nel Lazio ha implicato recupero di energia dal calore delle ceneri pesanti e comporterà a regime anche la riduzione dei consumi di energia elettrica dell'impianto (si veda il box *Nuovi nastri trasportatori a San Vittore* nel paragrafo *La termovalorizzazione*).



**Tabella n. 62 – EFFICIENZA ENERGETICA IN ARETI (2015-2017)**

<b>RISPARMIO ENERGETICO OTTENUTO</b>				
<b>azione</b>	<b>u.m.</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
riduzione delle perdite sulla rete	GJ	15.314	29.365 (*)	24.959 (**)
riduzione perdite per acquisto nuovi trasformatori	GJ	25	474	662
rifacimento centrale termica	GJ	18	61	61
rifacimento impianto di illuminazione interna di una sede	GJ	-	5	5
rifacimento impianto di illuminazione esterna CP Casaleto	GJ	-	-	54

(\*) Valore rettificato rispetto al pubblicato a seguito di studio analitico di rete.

(\*\*) Valore stimato su valutazioni teoriche in attesa di studio analitico di rete.

**NB:** ogni risparmio è riferito all'anno precedente rispetto all'anno di rendicontazione; si tratta, per la quasi totalità, di riduzioni di energia elettrica.

### L'attenzione al consumo della risorsa idrica

I **consumi idrici del Gruppo**, illustrati nella tabella n. 63, si riferiscono sia ai **processi industriali**, come gli usi per il teleriscaldamento, sia agli **usi civili**. La diminuzione per usi civili, registrata dal 2017 è dovuta principalmente ad una indagine effettuata in Acea Ato 2 che ha portato a una parziale revisione delle utenze e delle attribuzioni del consumo. Nello specifico, ha condotto alla stima di circa 800.000 metri cubi da attribuire al consumo di acqua potabile per processi (e non per uso civile). Ciò indica quindi una maggiore attenzione alla contabilizzazione dei consumi stessi.

**Tabella n. 63 - CONSUMI IDRICI DELLE PRINCIPALI SOCIETÀ DEL GRUPPO (2015-2017)**

	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
	<b>(Mm<sup>3</sup>)</b>		
processi industriali: teleriscaldamento e altri per generazione termoelettrica (*), impianti Acea Ambiente; società idriche (fonte: acquedotto, pozzi, fiume, piovana )	0,12	0,14	0,95
<i>di cui piovana</i>			0,003
<i>di cui fluviale</i>		0,003	0,003
<i>di cui recuperata</i>			0,002
uso civile/sanitario (**) (fonte: acquedotto)	2,04	2,12	1,44
<b>totale consumi di acqua</b>	<b>2,16</b>	<b>2,26</b>	<b>2,39</b>

(\*) Includono: le acque di processo utilizzate presso la Centrale Termoelettrica di Tor di Valle, e le acque utilizzate presso gli impianti di Acea Ambiente provenienti principalmente da acquedotto.

(\*\*) Le società e gli impianti cui si riferisce il dato sono: Acea SpA, Areti, Acea Produzione, Acea Elabori, Acea Ato 2, Acea Ato 5, l'impianto di gestione rifiuti di Orvieto, gli impianti di termovalorizzazione.

Presso alcuni impianti sono stati implementati o sono in via di completamento **progetti finalizzati a recuperare acque reflue di processo, per riutilizzarle ad uso industriale**. In particolare, **presso l'impianto di compostaggio di Aprilia** è stato portato a termine

l'impianto di trattamento delle acque reflue riutilizzabili nel ciclo industriale, che nel 2017 ha portato al **riutilizzo di circa 800 metri cubi d'acqua**. Presso il **termovalorizzatore di San Vittore del Lazio**, le acque meteoriche sono riutilizzate nel processo di produzione di acqua demineralizzata, previo trattamento in impianto chimico fisico dedicato ed **entrato in esercizio a gennaio 2017**. Grazie alla presenza di tale tecnologia i volumi di acqua scaricata in corpo idrico sono stati nulli per tutto il 2017, mentre i **volumi di acqua recuperata** sono stati pari a **1.089 metri cubi**.

In **Acea Ato 2** è stato **avviato un progetto** di riuso dell'acqua depurata direttamente all'interno degli impianti di depurazione. In particolare per la preparazione di un additivo specifico, il polielettrolita cationico, utilizzato nel processo di disidratazione dei fanghi. A regime il progetto dovrebbe consentire la valorizzazione industriale di alcune centinaia di migliaia di metri cubi l'anno di acqua depurata altrimenti destinata ad essere scaricata in corpi idrici superficiali.

Presso il polo impiantistico di Orvieto è operativo un sistema di raccolta dell'acqua piovana proveniente dal tetto del fabbricato dell'impianto di 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. La gestione 2017 ha visto Acea Ato 2 condurre l'attività di ricerca perdite con una campagna mirata, al fine di recuperare la risorsa e fronteggiare l'emergenza estiva (vedi box *Piano di recupero perdite a Roma e nei comuni dell'ATO 2*).

### **Box- Piano di recupero perdite a Roma e nei comuni dell'ATO 2**

Nel 2017 sono state effettuate campagne sistematiche di ricerca perdite occulte sia a Roma sia in comuni dell'ATO 2. A Roma le **campagne di ricerca perdite** sono state portate avanti **sui 5.400 km della rete di distribuzione**, con lo scopo di fronteggiare l'emergenza idrica in corso e recuperare risorsa.

Il piano di azione emergenziale ha previsto la suddivisione della città di Roma in quattro aree sulle quali sono state svolte campagne per l'individuazione dei punti della rete ove sono presenti perdite non visibili. L'attività è stata sviluppata avvalendosi di squadre operative dislocate sul territorio, **dotate di strumentazione all'avanguardia**, e da un team di esperti per l'elaborazione dei dati e per indirizzare gli interventi di riparazione. Al 31 dicembre è stata effettuata una campagna completa di ricerca perdite sui 5.400 km ed un ulteriore "ripasso" di affinamento su una porzione significativa di 4.200 km di rete, rilevando complessivamente 2.093 perdite.

Congiuntamente all'attività di ricerca perdite e per contribuire alla riduzione dell'immesso sono state definite attività finalizzate ad efficientare diverse zone, tramite interventi o riconfigurazioni di assetti di rete, attraverso la verifica delle perimetrazioni dei distretti idrici e l'ottimizzazione delle pressioni. Nell'anno, sono stati **studiati 2.700 km di rete di distribuzione** di Roma, e **creati 25 distretti di misura**, corrispondenti a 1.600 km di rete di distribuzione, per il controllo dei quali sono stati installati **14 nuovi misuratori di portata e 90 misuratori di pressione**, rilasciati in gestione remota.

Le attività di efficientamento reti sono state portate avanti anche su **20 comuni dell'ATO 2**. Lo studio è stato focalizzato su 1.000 km di rete ed articolato in attività di rilievo, misure di portata e pressione, produzione cartografica, analisi delle utenze e bilancio idrico, modellizzazione matematica ed attività specifiche di ricerca perdite.

### **Box – L'emergenza idrica del 2017 in Italia**

I meteorologi del Centro Epsa meteo hanno calcolato che nel 2017 **sono venuti a mancare** nel nostro Paese, nei mesi primaverili, **20 miliardi di metri cubi d'acqua**, un volume pari a quello dell'intero Lago di Como (la cui estensione è di 146 km<sup>2</sup>, con una profondità massima di 425

metri), **pari a quasi il 50% della “capacità di riserva” presente in tutta la penisola.** Un'emergenza idrica che nei mesi estivi ha interessato tutto il territorio nazionale, dal Nord al Sud, con ordinanze per la riduzione della portata dei prelievi da fonti superficiali (laghi e corsi d'acqua) per garantire prioritariamente i fabbisogni idrici per l'uso idropotabile e quindi anche la tutela dei corpi idrici dal punto di vista ecologico-ambientale. Un'emergenza che è quotidianamente documentata dalle ordinanze comunali per il divieto all'uso dell'acqua per scopi diversi da quelli essenziali (igienico-domestici) e per un uso responsabile, dettato dal buon senso e dal risparmio. **Nei casi più critici si è arrivati al razionamento**, come nella zona ovest di Salerno, a Iglesias, Sassari e comuni limitrofi, con la sospensione idrica nelle ore notturne. Una situazione che ha riguardato anche 20 comuni della provincia di Roma, con turnazioni idriche.  
Fonte: Acqua n. 86 (Laboratorio Ref ricerche)

Nel 2017 Acea Ato 5 ha portato avanti l'analisi degli assetti delle reti idriche e l'attività di **ricerca e recupero perdite**, con circa **1.932 interventi**, in particolare a Sora, Fiuggi, Ceccano e parte di Frosinone; sono stati inoltre **portati a termine gli studi pilota presso il Comune di Sora e Fiuggi**, che hanno consentito il recupero di circa **35 l/s** e migliorato l'assetto delle reti, e **si sta ultimando uno studio analogo nei Comuni di Ceccano e Frosinone.**

**Gesesa** è intervenuta estendendo il processo di distrettualizzazione delle reti idriche e la riduzione delle pressioni in otto Comuni acquisiti nel 2015. Nel 2017, l'analisi degli assetti delle reti idriche e l'attività di **ricerca e recupero perdite** ha comportato **295 interventi** e la **bonifica di circa 2,8 km** di rete idrica.

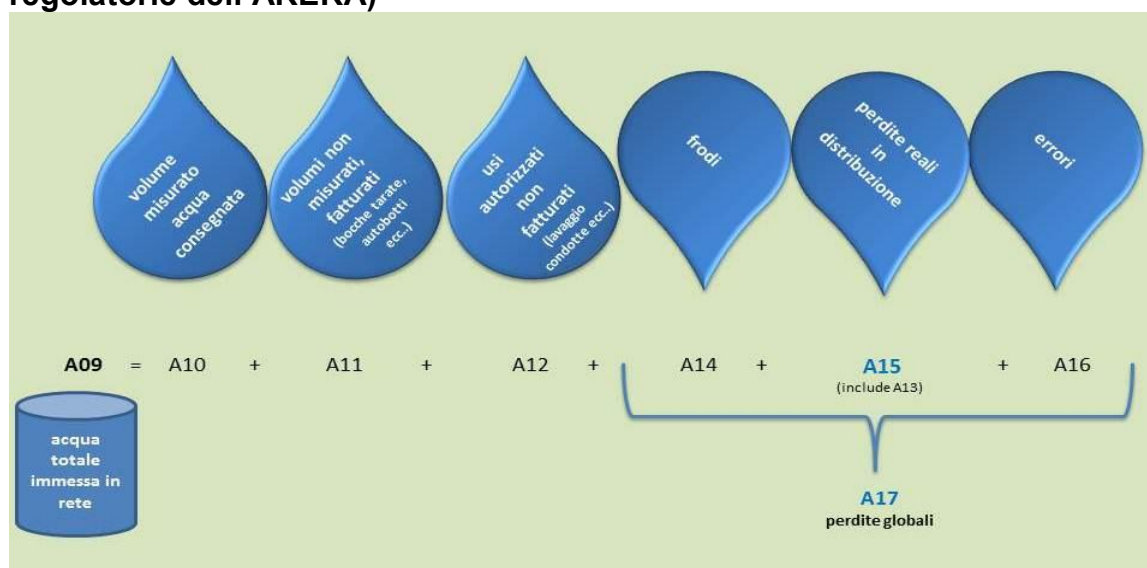
In merito al tema delle perdite idriche, per rendere confrontabili i dati tra diversi operatori e definire le grandezze che concorrono alla loro stima, il DM 99/97 fornisce il modello di riferimento. Negli ultimi anni, **l'ARERA** è intervenuta con una serie di provvedimenti che hanno introdotto progressive novità nel processo di calcolo. I dati di bilancio idrico, illustrati nel dettaglio nel **Bilancio Ambientale**<sup>110</sup>, sono stati elaborati garantendo la confrontabilità dell'ultimo triennio.

Il grafico n. 48 illustra **il modello indicato nel D.M. 99/97**, considerando le novità della regolazione dell'ARERA.

---

<sup>110</sup> I bilanci idrici delle società di Campania, Umbria e Toscana, consolidate a patrimonio netto, si possono esaminare nel capitolo *Schede società idriche e attività estere*.

## Grafico n. 48 – LE PERDITE REALI IDRICHE (modello del DM 99/97, integrazioni regolatorie dell'ARERA)



Come già indicato, a seguito degli input interni del nuovo management ed esterni per effetto dell'emergenza idrica, Acea ha realizzato numerosi e vasti **interventi di ricerca e riparazione perdite, soprattutto nel territorio di Roma**. Tali interventi si sono tradotti in una **riduzione delle perdite** che, in termini percentuali – e secondo la metodologia di calcolo 2016 dell'ARERA –, si assestano sull'intero ATO 2, per il 2017, al valore del **45,5%**, a fronte del valore del 2016 pari a 48,1%. Per **Roma** il risultato è ancora più sensibile essendo passati dal valore del 45% nel 2016 al valore del **41,3% nel 2017**. Tale straordinario risultato è ancora più evidente se esaminato limitatamente al secondo semestre dell'anno nel quale la percentuale media delle perdite è risultata del 38,8%, con punte minime di 37,6%, inferiori di circa un punto percentuale rispetto alla media nazionale del 38,3% (fonte ISTAT - anno 2015). La forte **contrazione delle perdite**, se valutata rispetto al solo immesso nella rete di Roma, ha prodotto una riduzione dello stesso nel secondo semestre 2017 pari all'11% medio (-1.800 l/s su 16.300 l/s), con punte del **-14% (-2.300 l/s nell'autunno 2017)**.

In **Acea Ato 5** (Frosinone) le perdite reali 2017 sono risultate pari al 65% circa dell'immesso in rete. Infine, in **Gesesa** esse sono risultate pari a circa il 44%. Per i dettagli si veda il *Bilancio ambientale*.

## Emissioni

campionamento e analisi in continuo delle emissioni dei termovalorizzatori tramite cabine SME

migliora l'indice di intensità delle emissioni (Scope 2) da perdite di rete sul totale di energia elettrica distribuita: 0,0115 t/MWh

## Le emissioni in atmosfera

Il **monitoraggio delle emissioni in atmosfera dovute agli impianti Acea** è un aspetto ben presidiato. In particolare, presso gli **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. Anche per il 2017 emerge un quadro più che soddisfacente, con **valori dei principali inquinanti sensibilmente al di sotto dei limiti di legge** (si veda la tabella n. 64); prosegue comunque, in applicazione del **principio di precauzione**, l'attenzione e la ricerca verso 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 1400, lo standard OHSAS 18001:2007 e lo schema europeo EMAS.

**Tabella n. 64 - EMISSIONI IN ATMOSFERA PRODOTTE DAGLI IMPIANTI DI TERMOVALORIZZAZIONE DI SAN VITTORE DEL LAZIO E DI TERNI (2015-2017)**

		impianto San Vittore del Lazio (*)				impianto Terni (*)			
inquinante	u. m.	parametro di riferimento (**)	2015	2016	2017	parametro di riferimento (**)	2015	2016	2017
HCl	mg/Nm <sup>3</sup>	8	0,185	0,069	0,053	10	3,840	4,221	4,002
NO <sub>x</sub>	mg/Nm <sup>3</sup>	70	22,105	16,440	18,089	200	139,480	134,445	134,274
SO <sub>2</sub>	mg/Nm <sup>3</sup>	40	0,035	0,032	0,014	50	0,170	0,297	0,490
HF	mg/Nm <sup>3</sup>	1	0,030	0,010	0,011	1	0,220	0,924	0,122
CO	mg/Nm <sup>3</sup>	40	1,200	1,065	1,447	25	1,370	0,108	1,018
polveri totali (particolato)	mg/Nm <sup>3</sup>	3	0,020	0,004	0,006	5	0,350	0,753	0,678
IPA (idrocarburi policiclici aromatici)	mg/Nm <sup>3</sup>	0,01	0,00003	0,00001	0,00001	0,01	0,00005	<0,001	0,0001
diossine e furani (PCDD +PCDF)	ng/Nm <sup>3</sup>	0,1	0,0010	0,0044	0,0047	0,1	0,0166	<0,01	0,0173
metalli pesanti (Sb, As, Pb, Cr, Co, Cu, Mn, Ni, V)	mg /Nm <sup>3</sup>	0,5	0,0418	0,0193	0,0262	0,5	0,0501	0,0263	0,1085

(\*) Le analisi per IPA, diossine e furani e metalli pesanti e loro composti sono di tipo quadrimestrale 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 per il biennio 2015-2016 e a tre linee per il 2017.

Come ogni anno, anche nel 2017 presso il termovalorizzatore di San Vittore del Lazio, grazie all'uso di centraline fisse e mobili, si è provveduto al **monitoraggio della qualità dell'aria nei punti di maggiore ricaduta degli inquinanti emessi dai camini**. Inoltre, viene periodicamente effettuato il monitoraggio della **qualità dei terreni e delle acque di falda** circostanti l'impianto. In particolare, sono stati svolti studi sul bioaccumulo dei metalli pesanti sulla matrice lichenica presente nei terreni intorno all'impianto. Nel 2017, presso le due centraline fisse, sono state effettuate 4 campagne di monitoraggio, di 15 giorni ciascuna, per la determinazione dei metalli pesanti. 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**

Secondo il documento internazionale *Greenhouse Gas Protocol* (o *GHG Protocol*), allineato con le **ISO 14064** le emissioni ad effetto serra si distinguono in tre tipologie:

- **emissioni di tipo Scope 1**: emissioni di gas ad effetto serra di tipo diretto;
- **emissioni di tipo Scope 2**: emissioni di gas ad effetto serra di tipo indiretto;
- **emissioni di tipo Scope 3**: altre emissioni di gas ad effetto serra di tipo indiretto.

Acea quantifica le proprie emissioni di CO<sub>2</sub> **valutando la carbon footprint dei singoli macro processi produttivi** secondo le linee guida del *GHG Protocol* ([www.ghgprotocol.org](http://www.ghgprotocol.org)) da più di dieci anni; partecipa, infatti, al CDP (si veda il box dedicato nel paragrafo *Mitigazione e adattamento al cambiamento climatico*).

Le emissioni **Scope 1** sono quelle dirette, provenienti principalmente dai termovalorizzatori e dalle centrali termoelettriche del Gruppo, e includono quelle derivanti dal processo di riscaldamento, dagli essiccatori, dagli autoveicoli dell'autoparco (con riferimento alle macchine a benzina e diesel) e, infine, dalle perdite di esafluoruro di zolfo (SF<sub>6</sub>) che possono verificarsi presso gli impianti di Areti. Il contributo più importante deriva dalla CO<sub>2</sub> emessa dagli impianti di termovalorizzazione, aumentato ulteriormente nel 2017 per la piena operatività della linea 1 di San Vittore nei 12 mesi. Segue, per rilievo, il contributo derivante dalle centrali di Acea Produzione, che rimane pressoché costante nell'ultimo triennio (si veda la tabella n. 67 per i dettagli).

Le emissioni di gas a effetto serra di tipo **Scope 2** sono quelle indirette, derivanti dai consumi di energia elettrica e tenute anch'esse sotto controllo.

Si tratta, in entrambi i casi, di emissioni che Acea monitora con regolarità, rendicontandole, come ricordato, anche attraverso il *CDP* (si veda tabella n. 67).

Per altri dettagli di carbon footprint- *Scope 2* dell'Area idrica si veda il *Bilancio ambientale*.

Le emissioni di gas a effetto serra di tipo **Scope 3** sono rappresentate da **altre emissioni indirette**: includono le emissioni derivanti dall'acquisto di beni/servizi e di lavori, dai viaggi dei dipendenti per motivi di lavoro, dal pendolarismo dei dipendenti.

Per il terzo anno consecutivo, Acea ha monitorato i propri fornitori, affinché siano sempre più sensibilizzati al tema dei possibili impatti ambientali derivanti dalle attività svolte (si veda, più avanti, la tabella n. 67).

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 2015-2017, sono riportate in tabella n. 65.

**Tabella n. 65 – QUOTE DI EMISSIONE CO<sub>2</sub> DA PIANO NAZIONALE DI ALLOCAZIONE (PNA) ED EMISSIONI EFFETTIVE PER CENTRALE (2015-2017)**

impianto	2015		2016		2017	
	t		t		t	
	assegnate da PNA	effettive	assegnate da PNA	effettive	assegnate da PNA	effettive
Tor di Valle (*)	9.105	23.466	7.969	23.313	6.869	33.507
Montemartini	0	1.971	0	1.297	0	2.278
Termovalorizzatore di Terni (**)	0	120.286	0	112.865	0	113.117

(\*) Nel 2017, come per gli anni precedenti, il quadro legislativo di riferimento ha consentito all'impianto di Tor di Valle di beneficiare di quote di emissione a titolo gratuito (6.869 t) essendo asservito ad una rete di teleriscaldamento.

(\*\*) Include le emissioni di CO<sub>2</sub> biogenica (pari a 47.684 t per il 2017).

### **Indici di intensità delle emissioni di gas a effetto serra**

Uno degli indici di intensità delle emissioni di gas a effetto serra monitorati (si veda tabella n. 67) è 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**. L'indice **migliora ulteriormente**, passando da 0,0119 t/MWh del 2016 a **0,0115 t/MWh** del 2017, in linea con la decrescita continua delle perdite 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. 66.

**Tabella n. 66 - LE EMISSIONI TOTALI DI INQUINANTI IN ATMOSFERA PRODOTTE DAI PRINCIPALI IMPIANTI DEL GRUPPO (2015-2017)**

emissioni	2015	2016	2017
	(t)		
<b>CO</b>	6,75	6,28	6,81
<b>NO<sub>x</sub></b>	190,86	171,13	198,20
<b>SO<sub>x</sub></b>	0,22	0,28	0,42
<b>polveri (particolato)</b>	0,32	0,55	0,55

**NB:** le emissioni si riferiscono agli impianti di Acea Ambiente - termovalorizzazione e Acea Produzione.

I monitoraggi eseguiti su impianti a rischio<sup>111</sup> hanno dimostrato **l'assenza di emissioni** in quantità significative **di sostanze responsabili della riduzione della fascia di ozono** (per i consumi si veda il *Bilancio ambientale, le Risorse utilizzate*).

### **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 2017, il nuovo sistema introdotto nella gestione dei processi di intervento sul campo (Workforce Management), ora a regime, ha comportato, 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 e dei tragitti più lunghi effettuati. Il totale di

<sup>111</sup> Soprattutto impianti di condizionamento che utilizzano come gas refrigerante sostanze soggette al protocollo di Montreal del 1987, in particolare clorofluorocarburi.

veicoli del Gruppo nel 2017, incluse le società Aquaser e Acea Ambiente, è pari a **circa 2.600 mezzi**.

I dati delle emissioni in atmosfera di CO<sub>2</sub> dell'autoparco, descritti in tabella n. 67, riflettono la scelta, adottata già da qualche anno, di utilizzare un parco auto alimentato prevalentemente a gasolio: la **crescita delle emissioni** di anidride carbonica dipende, sostanzialmente, sia dal citato incremento **del consumo di carburante**, sia dall'inclusione in perimetro dei dati di veicoli in capo ad Acea Ambiente ed Aquaser (per dati puntuali di consumi ed emissioni si vedano la tabella n. 67 e il *Bilancio Ambientale*).

**Tabella n. 67 - INDICATORI AMBIENTALI: EMISSIONI DI CO<sub>2</sub>, INDICI DI INTENSITÀ DELLE EMISSIONI A EFFETTO SERRA ED EMISSIONI DELL'AUTOPARCO (2015-2017)**

<b>EMISSIONI DI CO<sub>2</sub></b>				
<b>EMISSIONI DI TIPO SCOPE 1</b>				
<b>DA IMPIANTI DI PRODUZIONE DI ENERGIA</b>				
	<b>u. m.</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
emissioni di CO <sub>2</sub> dalle centrali termoelettriche di Acea Produzione	t	25.440	24.610	33.507
emissioni di CO <sub>2</sub> dagli impianti di termovalorizzazione di Acea Ambiente	t	220.286	232.865	321.939
<b>DA IMPIANTI DI GESTIONE RIFIUTI, DISTRIBUZIONE DI ENERGIA, RISCALDAMENTO, AUTOPARCO</b>				
emissioni di CO <sub>2</sub> da impianti di gestione rifiuti	t	-	-	932
emissioni di CO <sub>2</sub> da essiccatori impianti idrici	t	-	-	2.026
emissioni di CO <sub>2</sub> da riscaldamento	t	1.644	1.018	1.008
emissioni di CO <sub>2</sub> da autoparco (*)	t	3.816	4.891	7.371
emissioni di CO <sub>2</sub> da impianti di Areti (da SF <sub>6</sub> ) (**)	t	12.540	14.820	14.100
<b>TOTALE EMISSIONI DI TIPO SCOPE 1</b>	<b>t</b>	<b>263.726</b>	<b>278.204</b>	<b>380.883</b>
<b>EMISSIONI DI TIPO SCOPE 2</b>				
emissioni di CO <sub>2</sub> dal consumo di energia elettrica location based (market based) (***)	t	357.979 (nd)	349.718 (422.576)	328.921 (170.051)
<b>EMISSIONI DI TIPO SCOPE 3</b>				
emissioni di CO <sub>2</sub> derivanti dall'acquisto di beni/servizi, e lavori (****)	t	15.464	17.099	20.349
emissioni di CO <sub>2</sub> da pendolarismo	t	3.800	3.687	3.286
emissioni di CO <sub>2</sub> da business travel	t	166	197	152
<b>INDICI DI INTENSITÀ DELLE EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA</b>				
<b>indice di intensità delle emissioni di GHG</b>	<b>u. m.</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
emissioni di CO <sub>2</sub> (Scope 1+ Scope 2)/valore aggiunto Gruppo Acea	(t/k€)	0,728	0,627	0,677



emissioni di CO <sub>2</sub> di Scope 1/produzione lorda <sup>(*****)</sup>	(g/kWh)	324,0	357,2	434,2
emissioni di CO <sub>2</sub> di Scope 2 derivanti dalle perdite sulla rete di distribuzione dell'energia elettrica/GWh distribuiti <sup>(*****)</sup>	(t/MWh)	0,0123	0,0119	0,0115

(\*) Il dato 2017 ha subito un forte incremento dovuto principalmente all'inclusione nel perimetro di Acea Ambiente e Aquaser.

(\*\*) Sono le tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalente corrispondenti alle emissioni di SF<sub>6</sub> isolante presente nelle apparecchiature AT di Areti (1 t di SF<sub>6</sub> equivale a 23.500 t di CO<sub>2</sub>, GHG Protocol-5th Assessment Report- AR5): 0,60 tonnellate nel 2017 (0,60x23.500=14.00 t). Il dato 2017 non è quindi confrontabile con quello degli anni precedenti, quando si usava il fattore 22.800 del 4th Assessment Report- AR4.

(\*\*\*) Le emissioni indirette (scope 2) includono le società del perimetro della Dichiarazione consolidata non finanziaria: Acea Ambiente, Acquaser, Acea Produzione, Areti, Acea SpA e le società idriche Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Gesesa. Come fattore di emissione per unità di energia elettrica consumata (t CO<sub>2</sub>/MWh), per il calcolo di tipo *location based*, si è utilizzato il valore 0,36 calcolato utilizzando dati di energia primaria del bilancio energetico MISE 2013 e i coefficienti di emissione CO<sub>2</sub> per singola fonte stabiliti con Decisione UE 2007/589/CE. Dal 2016 si è calcolato il dato delle emissioni di tipo Scope 2 anche col metodo Market Based. I coefficienti Residual Mixes sono rispettivamente per il 2016 e il 2017: 0,435 t/MWh e 0,465 t/MWh.

Considerando tutto il Gruppo, cioè anche le altre società idriche Gori, Umbra Acque, Acquedotto del Fiora, Publicacqua, Acque, per la sola quota parte di proprietà Acea, per il triennio 2015-2017 le emissioni di CO<sub>2</sub> Location based sono rispettivamente pari a 420.490 t, 409.128 t, 394.660 t mentre per le emissioni Market based, calcolate per il biennio 2016-2017 sono pari a 494.363 t e 235.790 t.

(\*\*\*\*) Il dato, stimato, si riferisce ai fornitori di beni, servizi e lavori, e sono incluse le emissioni dei trasporti.

(\*\*\*\*\*) Dalle emissioni di scope 1 in questo indice sono escluse le emissioni derivanti dalle perdite di SF<sub>6</sub> degli impianti di Areti. Per il 2017 si esclude anche la quota di emissioni dovuta agli essiccatori area idrica e degli impianti di compostaggio, per rendere coerente il dato con gli anni precedenti. Il dato 2016 differisce dal pubblicato per consolidamento dei dati. L'incremento notevole del 2017 dipende principalmente da un affinamento della metodologia di calcolo delle emissioni di San Vittore, che è stata utilizzata solo nel 2017.

(\*\*\*\*\*) Le perdite di rete considerate per le emissioni di tipo Scope 2 e per il calcolo dell'indicatore, per il triennio 2015-2017, sono le seguenti: 138.017 t, 128.388 t e 124.479 t (dovute alle perdite tecniche di energia elettrica sulla rete).

**NB:** i fattori di emissione per le emissioni di tipo Scope 1 sono tratti dai parametri standard -dati ISPRA 2015.

## Schede società idriche e attività estere

Nella prima parte del capitolo si descrivono, al di fuori del perimetro della *Dichiarazione consolidata non finanziaria*, le attività, le informazioni e i dati di bilancio ambientale delle principali società del Gruppo operative nel settore idrico in Campania, Umbria e Toscana, consolidate con il metodo del patrimonio netto nel Bilancio civilistico. Nella seconda parte si illustrano le attività delle società operative all'estero.

### Le attività idriche in Campania, Umbria, e Toscana

Nel 2017, come già nel 2016, per l'elaborazione dei bilanci idrici e, in particolare, per il calcolo delle perdite idriche, le società hanno seguito i criteri indicati dall'ARERA, oltre al D.M. 99/97, per il triennio, se non altrimenti specificato.

### 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 (2016-2017)								
(n.)	2016				2017			
	uomini	donne	totale	peso %	uomini	donne	totale	peso %
dirigenti	6	2	8	1	6	2	8	1
quadri	17	1	18	3	17	1	18	3
impiegati	302	61	363	55	299	60	359	55
operai	269	0	269	41	263	0	263	41
<b>totale</b>	<b>594</b>	<b>64</b>	<b>658</b>	<b>100</b>	<b>585</b>	<b>63</b>	<b>648</b>	<b>100</b>

DIPENDENTI GORI SPA: TIPOLOGIA CONTRATTUALE (2016-2017)						
(n.)	2016			2017		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
personale stabile a tempo indeterminato	594	64	658	585	63	648
<i>(di cui) personale in part-time</i>	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
<b>totale</b>	<b>594</b>	<b>64</b>	<b>658</b>	<b>585</b>	<b>63</b>	<b>648</b>

INFORTUNI E INDICI DI FREQUENZA E GRAVITÀ (2016-2017)		
	2016	2017
infortuni (n.)	23	33
giorni totali assenza (*)	484	241
ore lavorate	1.089.276	1.023.504
<b>indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)</b>	<b>21,11</b>	<b>32,42</b>
<b>indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)</b>	<b>0,44</b>	<b>0,23</b>

(\*) 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 (2016-2017)								
tipologia corsi	corsi (n.)		edizioni (n.)		formazione (ore)		costi (euro)	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
gestione del personale (*)	1	0	1	0	192	0	0	0
informatica	46	25	123	42	16.931	3.462	307.100	76.612,63
inserimento neo-assunti (*)	0	0	0	0	0	0	0	0
ambientale	0	3	0	5	0	1.508	0	24.980
tecnico-specialistica	23	13	50	20	1.568	850	5.195	3.607,5
Manageriale/ruolo	2	2	3	8	484	358	16.160	12.919,25
amministrativo-gestionale	0	0	0	0	0	0	0	0
sicurezza	17	13	39	49	1.706	5.270	46.819	18.493,23
legale	9	3	10	12	77	1.596	3285	3.300
esperienziale	1	2	2	5	1.615	5.233	28.800	108.740
<b>totale</b>	<b>99</b>	<b>61</b>	<b>228</b>	<b>141</b>	<b>22.573</b>	<b>18.277</b>	<b>407.359</b>	<b>248.653</b>

(\*) La formazione può essere realizzata con la docenza di risorse interne al Gruppo.

DIPENDENTI FORMATI (2016-2017)						
(n.)	2016			2017		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
	592	56	<b>648</b>	565	57	<b>622</b>

### Le consistenze di reti e impianti e i dati ambientali

SISTEMA IDRICO GESTITO DA GORI SPA (impianti attivi) (2015-2017)			
	2015	2016	2017
rete idrica (km)	4.398	4.501,50	4.500,38
<i>acquedotti e reti di adduzione (km)</i>	359	452,96	455,89
<i>rete di distribuzione (km)</i>	4.039	4.048,55	4.044,49
opere di presa pozzi (n.) (*)	60	75	76
opere di presa sorgenti (n.)	4	4	4
stazioni di sollevamento (n.) (**)	98	98	95
serbatoi (n.) (***)	162	163	164

(\*) È stato aggiunto il pozzo Sala.

(\*\*) Sono stati eliminati gli impianti di sollevamento idrico San Michele, Forma e Via Monte Vescovado.

(\*\*\*) È stato aggiunto il Serbatoio Corbara.

<b>CONSISTENZA DEGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE E FOGNATURA GESTITI DA GORI SPA (2015-2017)</b>			
	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
impianti di depurazione (n.)	7	7	7
sollevamenti fognari (n.) (*)	161	165	169
rete fognaria (km) (**)	2.319	2.333	2.413

(\*) Sollevamenti fognari aggiunti: via Marittima, via Achille Consiglio, via Semmola, via Li Dottori, via Scafati, via Achille Grandi; sottratti: Lava Troia, Lido del Sole.

(\*\*) Inseriti ex novo circa 33 km di rete di raccolta e modificato il tracciato di altri km di rete; è entrato in gestione il collettore comprensoriale Nord Orientale (circa 12 km); revisionati tutti i dati per la definizione della rete gestita.

### **Certificazioni**

L'azienda ha adottato, dal 2015, un Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro certificato secondo il BS **OHSAS 18001:07**.

<b>BILANCIO AMBIENTALE DI GORI SPA (2015-2017)</b>					
<b>I PRODOTTI E I CONTROLLI ANALITICI</b>	<b>u. m.</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>Δ% 2017/2016</b>
<b>acqua potabile</b>					
<b>acqua potabile prelevata dall'ambiente</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>39,94</b>	<b>44,41</b>	<b>70,98</b>	<b>59,8</b>
<i>da pozzi</i>	<i>Mm<sup>3</sup></i>	<i>36,94</i>	<i>41,45</i>	<i>69,10 (*)</i>	<i>66,7</i>
<i>da sorgenti</i>	<i>Mm<sup>3</sup></i>	<i>3,00</i>	<i>2,96</i>	<i>1,87</i>	<i>-36,8</i>
<b>acqua prelevata da altri sistemi di acquedotto</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>166,75</b>	<b>158,20</b>	<b>126,20</b>	<b>-20,2</b>
<b>acqua potabile immessa in rete</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>206,69</b>	<b>202,62</b>	<b>197,18</b>	<b>-2,7</b>
<b>totale acqua potabile erogata</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>90,37</b>	<b>90,37</b>	<b>89,97</b>	<b>-0,4</b>
<b>valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97 e in conformità a quanto richiesto dall'ARERA</b>					
perdite globali (grandezza A17)	Mm <sup>3</sup>	115,87	111,80	107,21	-4,1
perdite reali (grandezza A15 del DM 99/97)	Mm <sup>3</sup>	91,83	87,76	83,17	-5,2
<b>acque reflue trattate</b>					
<b>acqua trattata nei principali depuratori</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>8,7</b>	<b>8,2</b>	<b>9,0</b>	<b>10,3</b>
<b>determinazioni analitiche su acque potabili e su acque reflue</b>					
<b>n. determinazioni analitiche acqua potabile</b>	<b>n.</b>	<b>80.544</b>	<b>81.590</b>	<b>101.460</b>	<b>24,4</b>
<b>n. determinazioni analitiche acque reflue (**)</b>	<b>n.</b>	<b>19.204</b>	<b>19.454</b>	<b>19.180</b>	<b>-1,4</b>

(\*) Incremento dovuto anche al maggior utilizzo delle fonti endogene per il minor apporto proveniente dalla regione Campania.

(\*\*) Il dato include le determinazioni eseguite sulle acque reflue di rete fognaria e impianti di depurazione.

<b>LE RISORSE UTILIZZATE</b>	<b>u. m.</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>Δ% 2017/2016</b>
<b>captazione, adduzione e distribuzione idrica potabile e non potabile</b>					
<b>materiali</b>					

ipoclorito di sodio	t	164,4	401,91	196,9	-51,0
<b>energia elettrica</b>					
<b>totale energia elettrica per acque potabili</b>	<b>GWh</b>	<b>50,86</b>	<b>52,38</b>	<b>71,63</b>	36,8
<i>energia elettrica per impianti sollevamento idrico</i>	<i>GWh</i>	<i>50,44</i>	<i>52,14</i>	<i>71,46</i>	37,1
<i>energia elettrica uffici</i>	<i>GWh</i>	<i>0,42</i>	<i>0,24</i>	<i>0,17</i>	-29,2
<b>depurazione acque reflue</b>					
<b>materiali</b>					
polielettrolita in polvere	t	25,8	30,7	19,0	-38,1
polielettrolita in emulsione	t	20,3	33,1	34,0	2,7
ipoclorito di sodio	t	146,2	172,2	152,0	-11,7
cloruro ferrico coadiuv. di flocculazione (40%)	t	69,5	129,0	122,0	-5,4
acido citrico	t	1	1,2	4,0	233,3
acido peracetico, poliammina/antischiuma	t	71,4	96,2	81,0	-15,8
policloruro di alluminio (PAC)	t	5,4	4,1	4,0	-2,4
olio minerale e grasso	t	1,4	6,4	6,0	-6,3
altro (COD artificiale + soda per deodorizzazione)	t	2,5	2,2	3,1	40,9
<b>energia elettrica per acque reflue</b>					
<b>totale energia elettrica per acque reflue</b>	<b>GWh</b>	<b>15,42</b>	<b>14,76</b>	<b>14,00</b>	-5,1
<i>energia elettrica per depurazione</i>	<i>GWh</i>	<i>10,63</i>	<i>10,15</i>	<i>9,02</i>	-11,2
<i>energia elettrica per impianti di sollevamento</i>	<i>GWh</i>	<i>4,79</i>	<i>4,61</i>	<i>4,99</i>	8,2
<b>altri consumi (*)</b>					
<b>altri consumi acqua potabile</b>	<b>m<sup>3</sup></b>	<b>7.266</b>	<b>7.797</b>	<b>7.282</b>	<b>-6,6</b>
<i>acqua potabile consumata per usi idrici civili (il dato è relativo ai consumi per uffici, docce esterne, ecc.)</i>	<i>m<sup>3</sup></i>	<i>7.266</i>	<i>7.797</i>	<i>7.282</i>	<i>-6,61%</i>
<i>acqua potabile consumata per usi idrici di processo (lavaggio macchinari e piazzali, ecc.)</i>	<i>m<sup>3</sup></i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>-</i>

(\*) I dati relativi agli altri consumi sono stimati. Il dato relativo agli usi idrici di processo è nullo in quanto viene utilizzata acqua industriale.

<b>GLI SCARTI</b>	<b>u.m.</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>Δ% 2017/2016</b>
<b>rifiuti specifici da depurazione acque reflue</b>					
fanghi di depurazione	t	12.286	12.526	6.318 (*)	-49,6
sabbia e grigliati di depurazione	t	2.361	2.382	2.187	-8,2
<b>rifiuti (ex D. Lgs. n. 152/06) esclusi fanghi e sabbie (**)</b>					
rifiuti pericolosi	t	0,061	0,067	0,058	-13,4
rifiuti non pericolosi	t	0,00	5,20	10,0	92,3

(\*) La riduzione di produzione di fango è dovuta all'attivazione dell'essiccatore presso il depuratore di Scafati che ha permesso di ridurre notevolmente la frazione umida del fango disidratato.

(\*\*) 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.

<b>TOTALE COD IN INGRESSO E IN USCITA (2015-2017)</b>			
<b>(t/anno)</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
COD <sub>out</sub>	183	158	213
COD <sub>in</sub>	3.379	2.772	3.239

PARAMETRI IN USCITA DEI DEPURATORI PRINCIPALI GESTITI DA GORI SPA (2015-2017)			
parametro	media dei valori (mg/l) 2015	media dei valori (mg/l) 2016	media dei valori (mg/l) 2017
BOD <sub>5</sub>	9,4	8,9	9
COD	27	19,5	24
SST	15	20,3	23
NH <sub>4</sub> <sup>+</sup>	1,5	1,4	1
fosforo	1,0	0,8	1

EFFICIENZA DI DEPURAZIONE DEI PRINCIPALI DEPURATORI GESTITI DA GORI SPA (2015-2017)			
parametro	media dei valori (%) 2015	media dei valori (%) 2016	media dei valori (%) 2017
$100 \times (\text{COD}_{\text{in}} - \text{COD}_{\text{out}}) / \text{COD}_{\text{in}}$	91	94	93
$100 \times (\text{SST}_{\text{in}} - \text{SST}_{\text{out}}) / \text{SST}_{\text{in}}$	96	84	84
$100 \times (\text{NH}_4^+_{\text{in}} - \text{NH}_4^+_{\text{out}}) / \text{NH}_4^+_{\text{in}}$	88	97	97
$100 \times (\text{PO}_4^{3-}_{\text{in}} - \text{PO}_4^{3-}_{\text{out}}) / \text{PO}_4^{3-}_{\text{in}}$	71	69	53

### Efficienza

Gori, nel triennio 2015-2017, ha messo in atto interventi di efficientamento energetico, conseguendo i risparmi riportati in tabella.

EFFICIENZA ENERGETICA GORI SPA (2015-2017)			
azione	risparmio energetico ottenuto 2015 (kWh)	risparmio energetico ottenuto 2016 (kWh)	risparmio energetico ottenuto 2017 (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	864.448
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).	30.000	69.951	46.664
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	-

## UMBRA ACQUE SpA

Umbracque 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'Ambito 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 (2016-2017)								
(n.)	2016				2017			
	uomini	donne	totale	peso %	uomini	donne	totale	peso %
dirigenti	6	0	6	1,8	4	0	4	1,2%
quadri	6	2	8	2,4	7	2	9	2,7%
impiegati	63	50	113	34,1	63	58	121	35,9%
operai	204	0	204	61,6	203	0	203	60,2%
<b>totale</b>	<b>279</b>	<b>52</b>	<b>331</b>	<b>100</b>	<b>277</b>	<b>60</b>	<b>337</b>	<b>100%</b>

DIPENDENTI UMBRA ACQUE SPA: TIPOLOGIA CONTRATTUALE (2016-2017)						
(n.)	2016			2017		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
personale stabile a tempo indeterminato	277	52	329	272	50	322
<i>(di cui) personale in part-time</i>	1	9	10	2	8	10
personale a tempo determinato	2	0	2	5	9	14
personale in contratti di apprendistato professionalizzante	0	0	0	0	1	1
<b>totale</b>	<b>279</b>	<b>59</b>	<b>331</b>	<b>277</b>	<b>60</b>	<b>337</b>

INFORTUNI E INDICI DI FREQUENZA E GRAVITÀ (2016-2017)		
	2016	2017 (*)
infortuni (n.)	8	15
giorni totali assenza	400	1.212
ore lavorate	549.238,58	568.260
<b>indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)</b>	<b>10,92</b>	<b>26,39</b>
<b>indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)</b>	<b>0,54</b>	<b>2,13</b>

(\*) Il dato "ore lavorate" 2017 è stato stimato; anche gli indici IF e IG risultano conseguenti alla stima.

I CORSI E I COSTI DELLA FORMAZIONE IN UMBRA ACQUE SPA (2016-2017)								
tipologia corsi	corsi (n.)		edizioni (n.)		formazione (ore)		costi (euro)	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017 (*)
alta formazione	0	0	0	0	0	0	0	0
tecnico-specialistica	66	37	114	58	7.872,5	1.929	317.300	77.748
legale	15	7	15	7	240	61	4.370	1.110

manageriale	10	11	10	11	112	706	4.500	28.366
amministrativo-gestionale	0	0	0	0	0	0	0	0
sicurezza	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>totale</b>	<b>91</b>	<b>55</b>	<b>139</b>	<b>76</b>	<b>8.224,5</b>	<b>2.696</b>	<b>326.170</b>	<b>107.224</b>

(\*) I costi 2017 sono stati calcolati in proporzione al costo orario relativo all'anno precedente.

DIPENDENTI FORMATI (2016-2017)						
(n.)	2016			2017		
	uomini	donne	Totale	uomini	donne	Totale
	279	52	331	277	60	337

## Le consistenze di reti e impianti e i dati ambientali

SISTEMA IDRICO GESTITO DA UMBRA ACQUE SPA (2015-2017)			
	2015	2016	2017
rete idrica (km)	6.398	6.398	6.071
<i>acquedotti e reti di adduzione (km)</i>	385	385	1.363
<i>rete di distribuzione (km)</i>	6.013	6.013	4.708
opere di presa pozzi (n.)	215	219	222
opere di presa sorgenti (n.)	267	289	289
opere di presa fiumi (n.)	2	2	2
stazioni di sollevamento (n.)	161	238	250
piezometri (n.)	1	1	1
serbatoi (n.)	552	580	587
impianti di disinfezione/trattamento (n.)	250	249	250

CONSISTENZA DEGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE E FOGNATURA GESTITI DA UMBRA ACQUE SPA (2015-2017)			
	2015	2016	2017
impianti di depurazione (n.)	117	117	117
sollevamenti fognari (n.)	189	206	216
rete fognaria (km)	3.541	3.543	3.543

## Certificazioni

Oltre alle certificazioni già ottenute - la certificazione ISO 9001:2008, rinnovata nel marzo 2015 e in scadenza ad aprile 2018 (la visita di rinnovo del certificato è pianificata nel mese di febbraio 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, dal 2013, ad Accreditare il Laboratorio di analisi interno 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 esteso ai **metalli** (antimonio, arsenico, cadmio, cromo, rame, piombo, vanadio, alluminio, ferro, manganese, nichel e selenio) e **anioni** (bromuri, cloruri, fluoruri, nitrati, nitrito, solfati) e a **3 prove microbiologiche** (batteri coliformi a 37°C, Escherichia Coli e Enterococchi) per la matrice acqua destinata al



consumo umano. Nel 2018 l'accreditamento sarà esteso ad altri parametri, ora in corso di certificazione.

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 ed è valido fino a gennaio 2019.

<b>BILANCIO AMBIENTALE DI UMBRA ACQUE SPA (2015-2017)</b>					
<b>I PRODOTTI E I CONTROLLI ANALITICI</b>	<b>u. m.</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>Δ% 2017/2016</b>
<b>acqua potabile</b>					
<b>acqua potabile prelevata dall'ambiente</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>58,51</b>	<b>58,17</b>	<b>58,63</b>	<b>0,8</b>
<i>da pozzi</i>	<i>Mm<sup>3</sup></i>	<i>44,91</i>	<i>44,30</i>	<i>46,85</i>	<i>5,8</i>
<i>da sorgenti</i>	<i>Mm<sup>3</sup></i>	<i>13,60</i>	<i>13,87</i>	<i>11,78</i>	<i>-15,1</i>
<b>acqua prelevata da altri sistemi di acquedotto</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>1,15</b>	<b>1,07</b>	<b>1,21</b>	<b>13,18</b>
<b>acqua potabile immessa in rete</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>59,43</b>	<b>59,00</b>	<b>59,59</b>	<b>1,0</b>
<b>totale acqua potabile erogata</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>29,03</b>	<b>27,83</b>	<b>28,04</b>	<b>0,8</b>
<b>valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97 e in conformità a quanto richiesto dall'ARERA</b>					
perdite globali (grandezza A17)	Mm <sup>3</sup>	25,27	26,04	26,08	0,2
perdite reali (grandezza A15 del DM 99/97)	Mm <sup>3</sup>	23,79	24,59	24,67	0,3
<b>acque reflue trattate</b>					
<b>acqua trattata nei principali depuratori</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>58,0</b>	<b>59,2</b>	<b>56,0</b>	<b>-5,1</b>
<b>determinazioni analitiche su acque potabili e su acque reflue</b>					
<b>n. determinazioni analitiche acqua potabile</b>	<b>n.</b>	<b>64.420</b>	<b>69.820</b>	<b>71.250</b>	<b>2,0</b>
<b>n. determinazioni analitiche acque reflue</b>	<b>n.</b>	<b>38.765</b>	<b>36.169</b>	<b>38.128</b>	<b>6,4</b>
<b>n. determinazioni analitiche acque superficiali (*)</b>	<b>n.</b>	<b>2.500</b>	<b>2.600</b>	<b>8.500</b>	<b>226,9</b>

(\*) Il valore maggiore è legato all'avvio (previsto nel 2018) del nuovo impianto di potabilizzazione di Citerna, che utilizza acque superficiali da potabilizzare per alimentare l'acquedotto denominato "AVT".

<b>LE RISORSE UTILIZZATE</b>	<b>u. m.</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>Δ% 2017/2016</b>
<b>captazione, adduzione e distribuzione idrica potabile e non potabile</b>					
<b>materiali (dare la concentrazione qualora si tratti di soluzioni)</b>					
ipoclorito di sodio	t	73,15	52,1	<b>60,0</b>	15,2
clorito di sodio	t	167,0	153	<b>200,0</b>	30,7
acido cloridrico	t	166,2	150,6	<b>200,0</b>	32,8
policloruro di Al	t	4	4	<b>12,0</b>	200,0
acido fosforico 10%	t	0	6,4	<b>9,0</b>	40,6
acido acetico	t	0	86,7	<b>100,0</b>	15,3
<b>energia elettrica (*)</b>					

<b>totale energia elettrica per acque potabili</b>	<b>GWh</b>	<b>64,33</b>	<b>63,20</b>	<b>71,86</b>	<b>13,7</b>
<i>energia elettrica per impianti sollevamento idrico</i>	<i>GWh</i>	<i>63,97</i>	<i>62,85</i>	<i>71,49</i>	<i>13,7</i>
<i>energia elettrica uffici</i>	<i>GWh</i>	<i>0,36</i>	<i>0,36</i>	<i>0,37</i>	<i>2,8</i>
<b>depurazione acque reflue</b>					
<b>materiali</b>					
polielettrolita in emulsione	t	69,3	78,7	80,0	1,7
cloruro ferrico (40%)	t	25,6	49,6	40,0	-19,4
olio minerale e grasso (*)	t	1,40	1,40	1,40	-
<b>energia elettrica per acque reflue</b>					
<b>totale energia elettrica per acque reflue</b>	<b>GWh</b>	<b>21,16</b>	<b>20,58</b>	<b>20,93</b>	<b>1,7</b>
<i>energia elettrica per depurazione</i>	<i>GWh</i>	<i>16,96</i>	<i>16,27</i>	<i>16,97</i>	<i>4,3</i>
<i>energia elettrica per impianti di sollevamento</i>	<i>GWh</i>	<i>4,07</i>	<i>4,19</i>	<i>3,84</i>	<i>-8,4</i>
<i>energia elettrica uffici</i>	<i>GWh</i>	<i>0,13</i>	<i>0,12</i>	<i>0,12</i>	<i>-</i>
<b>altri consumi</b>					
<b>altri consumi acqua potabile (*)</b>	<b>m<sup>3</sup></b>	<b>28.889</b>	<b>28.889</b>	<b>28.889</b>	<b>-</b>
<i>acqua potabile consumata per usi idrici civili (il dato è relativo ai consumi per uffici, docce esterne, ecc.)</i>	<i>m<sup>3</sup></i>	<i>2.282</i>	<i>2.282</i>	<i>2.282</i>	<i>-</i>
<i>acqua potabile consumata per usi idrici di processo (lavaggio macchinari e piazzali, ecc.)</i>	<i>m<sup>3</sup></i>	<i>26.607</i>	<i>26.607</i>	<i>26.607</i>	<i>-</i>

(\*) In assenza di migliori stime, i dati 2016 e 2017 si assumono pari ai consumi 2015.

<b>GLI SCARTI</b>	<b>u.m.</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>Δ% 2017/2016</b>
<b>rifiuti specifici da depurazione acque reflue</b>					
fanghi di depurazione	t	22.987	23.099	19.573	-15,3
sabbia e grigliati di depurazione	t	1.290	1.321	1.238	-6,3
<b>rifiuti (ex D. Lgs. n. 152/06) esclusi fanghi e sabbie</b>					
rifiuti pericolosi	t	7,5	11,8	886	-24,6
rifiuti non pericolosi (*)	t	22.169,5	16.747,5	9.604,6	-42,7

(\*) Il dato nettamente inferiore sui rifiuti non pericolosi è dovuto alla minor produzione di terre e rocce (CER170504), miscele bituminose (CER170302), rifiuti misti da attività di manutenzione e demolizione (CER170904) imputabili ad esternalizzazione degli interventi di manutenzione.

<b>TOTALE COD IN INGRESSO E IN USCITA (2015-2017)</b>			
<b>(t/anno)</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
COD <sub>out</sub>	2.516,97	3.411,79	3.079,46
COD <sub>in</sub>	22.308,35	21.312,71	24.015,45

<b>PARAMETRI IN USCITA DEI DEPURATORI PRINCIPALI GESTITI DA UMBRA ACQUE SPA (2015-2017)</b>			
<b>parametro</b>	<b>media dei valori (mg/l) 2015</b>	<b>media dei valori (mg/l) 2016</b>	<b>media dei valori (mg/l) 2017</b>
BOD <sub>5</sub>	18,2	29,3	24,4
COD	43,3	57,6	55,0
SST	19,7	33,7	25,1
NH <sub>4</sub> <sup>+</sup>	5,6	5,3	7,3
fosforo	2,2	1,9	2,3

#### **EFFICIENZA DI DEPURAZIONE DEI PRINCIPALI DEPURATORI GESTITI DA UMBRA ACQUE SPA**

<b>(2015-2017)</b>			
<b>parametro</b>	<b>media dei valori (%) 2015</b>	<b>media dei valori (%) 2016</b>	<b>media dei valori (%) 2017</b>
$100 \times (\text{COD}_{in} - \text{COD}_{out}) / \text{COD}_{in}$	88,7	84,0	87,2
$100 \times (\text{SST}_{in} - \text{SST}_{out}) / \text{SST}_{in}$	95,7	91,4	94,5
$100 \times (\text{NH}_4^+_{in} - \text{NH}_4^+_{out}) / \text{NH}_4^+_{in}$	83,5	85,9	83,3
$100 \times (\text{PO}_4^{-3}_{in} - \text{PO}_4^{-3}_{out}) / \text{PO}_4^{-3}_{in}$	32,5	38,9	35,9

Gli interventi di efficientamento energetico si sono svolti nel biennio 2014-2015.

<b>EFFICIENZA ENERGETICA UMBRA ACQUE SPA (2015-2017)</b>			
<b>azione</b>	<b>risparmio energetico ottenuto 2015 (kWh)</b>	<b>risparmio energetico ottenuto 2016 (kWh)</b>	<b>risparmio energetico ottenuto 2017 (kWh)</b>
sostituzione pompe e motori: Impianto Petrignano-Bastia Umbra PG	385.000	-	-

## **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'area della conferenza territoriale 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**

<b>DIPENDENTI PUBLIACQUA SPA: COMPOSIZIONE DEL PERSONALE (2016-2017)</b>								
<b>(n.)</b>	<b>2016</b>				<b>2017</b>			
	uomini	donne	totale	peso %	uomini	donne	totale	peso %
dirigenti	3	1	4	0,7	3	1	4	0,7
quadri	11	7	18	3,1	10	8	18	3,2
impiegati	170	135	305	52,7	170	132	302	52,9
operai	246	6	252	43,5	241	6	247	43,3
<b>totale</b>	<b>430</b>	<b>149</b>	<b>579</b>	<b>100,0</b>	<b>424</b>	<b>147</b>	<b>571</b>	<b>100,0</b>

<b>DIPENDENTI PUBLIACQUA SPA: TIPOLOGIA CONTRATTUALE (2016-2017)</b>						
<b>(n.)</b>	<b>2016</b>			<b>2017</b>		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
personale stabile a tempo indeterminato	429	149	578	423	147	570
<i>(di cui) personale in part-time</i>	3	13	16	4	12	16
personale a tempo determinato	1	0	1	1	0	1
personale in contratti di apprendistato professionalizzante	0	0	0	0	0	0
<b>totale</b>	<b>430</b>	<b>149</b>	<b>579</b>	<b>424</b>	<b>147</b>	<b>571</b>

<b>INFORTUNI E INDICI DI FREQUENZA E GRAVITÀ (2016-2017)</b>		
	<b>2016</b>	<b>2017</b>
infortuni (n.)	25	23

giorni totali assenza (*)	753	301
ore lavorate (**)	949.663	934.000
<b>indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)</b>	<b>26,33</b>	<b>24,63</b>
<b>indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)</b>	<b>0,79</b>	<b>0,32</b>

(\*) Il dato include anche i giorni di assenza relativi a prosezioni o riaperture di infortuni verificatesi gli anni precedenti.

(\*\*) Il dato è frutto di stima per il mese di dicembre.

<b>I CORSI E I COSTI DELLA FORMAZIONE IN PUBLIACQUA SPA (2016-2017)</b>								
tipologia corsi	corsi (n.)		edizioni (n.)		formazione (ore)		costi (euro)	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
alta formazione	52	37	52	37	1.517,5	843,5	40.000	37.000
informatica	5	10	12	24	748,0	1.209,0	37.000	23.000
linguistica	0	1	0	12	0,0	186,5	0	4.800
tecnico-specialistica	39	38	138	71	5.737,0	1.902,0	90.000	23.000
manageriale	10	1	28	7	1.700,0	137,5	21.000	9.000
amministrativo-gestionale	71	39	158	87	8.933,5	3.301,5	390.000	73.000
sicurezza	21	32	80	116	3.594,0	5.393,5	50.000	45.000
<b>totale</b>	<b>198</b>	<b>158</b>	<b>468</b>	<b>354</b>	<b>22.230</b>	<b>12.973,5</b>	<b>628.000</b>	<b>214.800</b>

<b>DIPENDENTI FORMATI (2016-2017)</b>						
(n.)	2016			2017		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
	430	149	<b>579</b>	424	147	<b>571</b>

Nel 2017, la formazione ha riguardato principalmente le tematiche di sicurezza e i sistemi di gestione OHSAS 18001 e ISO 9001.

### Le consistenze di reti e impianti e i dati ambientali

<b>SISTEMA IDRICO GESTITO DA PUBLIACQUA SPA (*) (2015-2017)</b>			
	2015	2016	2017
rete idrica (km)	7.155	7.163	7.162
<i>acquedotti e reti di adduzione (km)</i>	1.347	1.347	1.347
<i>rete di distribuzione (km)</i>	5.808	5.816	5.815
opere di presa pozzi (n.)	474	487	485
opere di presa sorgenti (n.)	832	829	824
opere di presa fiumi (n.)	55	55	54
opere di presa laghi (n.)	19	19	20
stazioni di sollevamento (n.)	417	417	421
serbatoi (n.)	907	906	907
impianti di disinfezione/trattamento (n.)	136	138	102

(\*) I dati sono coerenti con la comunicazione effettuata all'ARERA sulla consistenza delle infrastrutture gestite.

<b>CONSISTENZA DEGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE E FOGNATURA GESTITI DA PUBLIACQUA SPA (*) (2015-2017)</b>			
	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
impianti di depurazione (n.)	128	127	127
sollevamenti fognari (n.)	209	202	208
rete fognaria (km)	3.720	3.676	3.676

(\*) I dati sono coerenti con la comunicazione effettuata all'ARERA sulla consistenza delle infrastrutture gestite e scontano una diversa riclassificazione.

## Certificazioni

Publiacqua nel corso del 2017 ha superato la visita di sorveglianza per il mantenimento della certificazione di qualità secondo la 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 ottenuto il rinnovo della certificazione ambientale secondo la **UNI EN ISO 14001:2004** per le attività descritte sopra, superato la visita di sorveglianza di ACCREDIA secondo la norma **UNI CEI ISO/IEC 17025:2005** ed ottenuto la certificazione del Sistema di Gestione Salute e Sicurezza ai sensi della norma **OHSAS 18001:2007**.

<b>BILANCIO AMBIENTALE DI PUBLIACQUA SPA (2015-2017)</b>					
<b>I PRODOTTI E I CONTROLLI ANALITICI</b>	<b>u. m.</b>	<b>2015</b>	<b>2016 (*)</b>	<b>2017</b>	<b>Δ% 2017/2016</b>
<b>acqua potabile</b>					
acqua potabile prelevata dall'ambiente	Mm <sup>3</sup>	169,2	168,0	167,0	-0,6
<i>da laghi/fiumi</i>	Mm <sup>3</sup>	112,2	105,7	105,2	-0,5
<i>da pozzi</i>	Mm <sup>3</sup>	45,9	50,6	50,2	-0,8
<i>da sorgenti</i>	Mm <sup>3</sup>	11,1	11,7	11,6	-1,1
acqua potabile immessa in rete	Mm <sup>3</sup>	153,8	152,5	152,0	-0,4
<b>totale acqua potabile erogata</b>	Mm <sup>3</sup>	<b>82,4</b>	<b>81,0</b>	<b>81,0</b>	<b>-</b>
<b>valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97 e in conformità a quanto richiesto dall'ARERA</b>					
perdite globali (grandezza A17)	Mm <sup>3</sup>	67,2	67,0	66,4	-0,9
perdite reali (grandezza A15 del DM 99/97)	Mm <sup>3</sup>	56,1	56,0	55,5	-0,9
<b>acque reflue trattate</b>					
acqua trattata nei principali depuratori	Mm <sup>3</sup>	106,8	106,8	102,0	-4,5
<b>determinazioni analitiche su acque potabili e su acque reflue</b>					
<b>n. determinazioni analitiche acqua potabile</b>	<b>n.</b>	<b>227.346</b>	<b>220.7807</b>	<b>225.260</b>	<b>2,0</b>
<i>n. determinazioni analitiche acque superficiali (**)</i>	<i>n.</i>	<i>21.745</i>	<i>21.447</i>	<i>22.743</i>	<i>6,0</i>
<b>n. determinazioni analitiche acque reflue</b>	<b>n.</b>	<b>42.196</b>	<b>40.906</b>	<b>41.263</b>	<b>0,9</b>

(\*) I dati 2016 sono stati rettificati rispetto al pubblicato.

(\*\*) Si tratta di analisi su acque grezze (non trattate) superficiali; sono comprese nel valore delle determinazioni analitiche acque potabili.

<b>LE RISORSE UTILIZZATE</b>	<b>u. m.</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>Δ%</b>
------------------------------	--------------	-------------	-------------	-------------	-----------

					2017/2016
<b>captazione, adduzione e distribuzione idrica potabile e non potabile</b>					
<b>materiali (dare la concentrazione qualora si tratti di soluzioni)</b>					
ipoclorito di sodio	t	1.428	1.396	1.415	1,4
clorito di sodio	t	264	314	238	-24,2
acido cloridrico	t	303	359	260	-27,6
flocculante	t	4.438	5.474	4.050	-26,0
carbone in polvere	t	0	0	0	-
purate	t	334	384	430	12,0
acido solforico	t	564	586	684	16,7
ossigeno	t	418	54	32	-40,7
acido acetico	t	186	143	76	-46,9
anidride carbonica escluso fontanelli	t	722	705	772	9,5
cloruro ferroso	t	18	31	31	-
acido fosforico	t	26	19	13	-31,6
sodio idrossido	t	0	0	0	-
<b>energia elettrica (*)</b>					
<b>totale energia elettrica per acque potabili</b>	<b>GWh</b>	<b>79,7</b>	<b>79,5</b>	<b>79,7</b>	<b>0,3</b>
<i>energia elettrica per impianti sollevamento idrico</i>	<i>GWh</i>	<i>78,6</i>	<i>78,4</i>	<i>78,6</i>	<i>0,3</i>
<i>energia elettrica uffici</i>	<i>GWh</i>	<i>1,1</i>	<i>1,1</i>	<i>1,1</i>	<i>-</i>
<b>depurazione acque reflue</b>					
<b>materiali</b>					
polielettrolita in emulsione	t	222	236	308	30,5
ipoclorito di sodio	t	8	13	15	15,4
acido peracetico, soda caustica, poliammina/antischiuma	t	6	7	7	-
policloruro di alluminio (PAC)	T	3.121	4.318	4.120	-4,6
Calce	t	209	224	305	36,2
acido acetico 80%	t	31	272	304	11,8
<b>energia elettrica per acque reflue</b>					
<b>totale energia elettrica per acque reflue</b>	<b>GWh</b>	<b>34,1</b>	<b>36,2</b>	<b>35,3</b>	<b>-2,7</b>
<i>energia elettrica per depurazione</i>	<i>GWh</i>	<i>29,3</i>	<i>31,2</i>	<i>31,5</i>	<i>0,8</i>
<i>energia elettrica per impianti di sollevamento</i>	<i>GWh</i>	<i>4,3</i>	<i>4,5</i>	<i>3,3</i>	<i>-26,7</i>
<i>energia elettrica uffici</i>	<i>GWh</i>	<i>0,5</i>	<i>0,5</i>	<i>0,5</i>	<i>-5,0</i>
<b>altri consumi</b>					
<b>altri consumi acqua potabile</b>	<b>m<sup>3</sup></b>	<b>n.d.</b>	<b>n.d.</b>	<b>n.d.</b>	<b>-</b>

(\*) I dati 2016 sono stati rettificati.

<b>GLI SCARTI</b>	<b>u.m.</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>Δ% 2017/2016</b>
<b>rifiuti specifici da depurazione acque reflue (*)</b>					
fanghi di depurazione	t	26.019	26.159	28.792	10,1
sabbia e grigliati di depurazione	t	1.297	1.086	767	-29,3
<b>rifiuti (ex D. Lgs. n. 152/06) esclusi fanghi e sabbie (*)</b>					
rifiuti pericolosi	t	44	46	39	-15,2
rifiuti non pericolosi	t	10.140	11.570	9.606	-17,0

(\*) I dati 2016 sono stati rettificati.

<b>TOTALE COD IN INGRESSO E IN USCITA (2015-2017)</b>				
	<b>(t/anno)</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>

COD <sub>out</sub>	1.893	1.774	1.756
COD <sub>in</sub>	17.095	16.441	18.605

**PARAMETRI IN USCITA DEI DEPURATORI PRINCIPALI GESTITI DA PUBLIACQUA SPA – SAN COLOMBANO (2015-2017)**

parametro	media dei valori (mg/l) 2015	media dei valori (mg/l) 2016	media dei valori (mg/l) 2017
BOD <sub>5</sub>	1,9	2,2	2,1
COD	15,8	15,6	16,0
SST	4,5	7,6	6,0
NH <sub>4</sub> <sup>+</sup>	0,7	1,1	0,7
fosforo	1,0	0,9	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 (2015-2017)**

parametro	media dei valori (mg/l) 2015	media dei valori (mg/l) 2016	media dei valori (mg/l) 2017
BOD <sub>5</sub>	2,4	2,4	4,1
COD	17,7	16,6	24,7
SST	5,2	6,7	7,1
NH <sub>4</sub> <sup>+</sup>	1,1	1,3	3,2
fosforo	1,2	1,0	2,0

**EFFICIENZA DI DEPURAZIONE DEI PRINCIPALI DEPURATORI GESTITI DA PUBLIACQUA SPA (2015-2017)**

parametro	media dei valori (%) 2015	media dei valori (%) 2016	media dei valori (%) 2017
$100 \times (\text{COD}_{in} - \text{COD}_{out}) / \text{COD}_{in}$	87,0	85,7	89,4
$100 \times (\text{SST}_{in} - \text{SST}_{out}) / \text{SST}_{in}$	91,4	84,0	92,1
$100 \times (\text{NH}_4^+_{in} - \text{NH}_4^+_{out}) / \text{NH}_4^+_{in}$	97,0	94,8	97,1
$100 \times (\text{PO}_4^{3-}_{in} - \text{PO}_4^{3-}_{out}) / \text{PO}_4^{3-}_{in}$	60,9	67,2	70,9

**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 (2015-2017)**

parametro	media dei valori (%) 2015	media dei valori (%) 2016	media dei valori (%) 2017
$100 \times (\text{COD}_{in} - \text{COD}_{out}) / \text{COD}_{in}$	88,9	89,2	90,6
$100 \times (\text{SST}_{in} - \text{SST}_{out}) / \text{SST}_{in}$	93,3	89,9	93,2
$100 \times (\text{NH}_4^+_{in} - \text{NH}_4^+_{out}) / \text{NH}_4^+_{in}$	95,2	94,6	95,5
$100 \times (\text{PO}_4^{3-}_{in} - \text{PO}_4^{3-}_{out}) / \text{PO}_4^{3-}_{in}$	61,2	66,5	67,4

Nel corso del 2017, per quanto concerne l'efficienza energetica, i principali risultati si sono raggiunti nell'efficientamento dei processi di addizione e potabilizzazione dell'acqua prelevata dalla falda di Prato.

**EFFICIENZA ENERGETICA PUBLIACQUA SPA (2015-2017)**

azione	risparmio energetico ottenuto 2015	risparmio energetico ottenuto 2016	risparmio energetico ottenuto 2017

	(kWh)	(kWh)	(kWh)
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 (Falda di Prato) – nuove pompe spinta	-	100.000	100.000
Falda 2 - inverter pompe spinta	-	100.000	-

## 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 km<sup>2</sup>. La popolazione residente è di circa 406.453 abitanti; un dato che, durante la stagione estiva, arriva quasi a raddoppiarsi.

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 (2016-2017)

(n.)	2016				2017			
	uomini	donne	totale	peso %	uomini	donne	totale	peso %
dirigenti	1	0	1	0,2	1	0	1	0,3
quadri	10	4	14	3,5	11	5	16	3,9
impiegati	100	93	193	48,4	125	99	224	55,0
operai	189	2	191	47,9	165	1	166	40,8
<b>totale</b>	<b>300</b>	<b>99</b>	<b>399</b>	<b>100,0</b>	<b>302</b>	<b>105</b>	<b>407</b>	<b>100</b>

#### DIPENDENTI ACQUEDOTTO DEL FIORA SPA: TIPOLOGIA CONTRATTUALE (2016-2017)

(n.)	2016			2017		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
personale stabile a tempo indeterminato	297	99	396	299	100	399
<i>(di cui) personale in part-time</i>	4	11	15	4	13	17
personale a tempo determinato	1	0	1	2	5	7
personale in contratti di apprendistato professionalizzante	2	0	2	1	0	1
<b>totale</b>	<b>300</b>	<b>99</b>	<b>399</b>	<b>302</b>	<b>105</b>	<b>407</b>

#### INFORTUNI E INDICI DI FREQUENZA E GRAVITÀ (2016-2017)



	2016	2017
infortuni (n.)	5	6
giorni totali assenza (*)	91	92
ore lavorate	671.369	656.850
<b>indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)</b>	<b>7,45</b>	<b>9,13</b>
<b>indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)</b>	<b>0,14</b>	<b>0,14</b>

(\*) Il dato include anche i giorni di assenza relativi a prosecuzioni o riaperture di infortuni verificatesi gli anni precedenti.

<b>I CORSI E I COSTI DELLA FORMAZIONE IN ACQUEDOTTO DEL FIORA SPA (2016-2017)</b>								
tipologia corsi	corsi (n.)		edizioni (n.)		formazione (ore)		costi (euro)	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
informatica	93	11	167	23	12.272	1.701	327.730	8.123
inserimento neo-assunti	1	1	1	4	32	64	-	-
tecnico-specialistica	8	3	12	55	759	1.925	2.217	17.614
manageriale	4	1	14	7	2.436	89	52.700	12.200
amministrativo-gestionale	8	13	11	17	835	610	10.506	6.960
sicurezza	10	11	39	32	2.310	3.674	10.614	7.856
<b>totale</b>	<b>124</b>	<b>40</b>	<b>244</b>	<b>138</b>	<b>18.644</b>	<b>8.063</b>	<b>403.769</b>	<b>52.753</b>

<b>DIPENDENTI FORMATI (2016-2017)</b>						
(n.)	2016			2017		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
	300	95	395	271	80	351

### Le consistenze di reti e impianti e i dati ambientali

<b>SISTEMA IDRICO GESTITO DA ACQUEDOTTO DEL FIORA SPA (2015-2017)</b>			
	2015 (attivi)	2016 (attivi)	2017 (attivi)
rete idrica (km)	9.067	9.294	9.315
<i>acquedotti e reti di adduzione (km)</i>	<i>1.963</i>	<i>1.955</i>	<i>1.967</i>
<i>rete di distribuzione (km)</i>	<i>7.104</i>	<i>7.339</i>	<i>7.348</i>
opere di presa pozzi (n.)	188	184	184
opere di presa sorgenti (n.)	249	248	248
opere di presa fiumi (n.)	1	1	1
opere di presa laghi (n.)	6	3	3
stazioni di sollevamento (n.)	273	284	284
piezometri (n.)	13	13	13
serbatoi (n.)	785	796	796
impianti di disinfezione/trattamento (n.)	32	31	31
dissalatore acque marine (n.)	3	3	3

**CONSISTENZA DEGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE E FOGNATURA GESTITI DA ACQUEDOTTO DEL FIORA SPA (2015-2017)**

	2015	2016	2017
impianti di depurazione (n.) (*)	141	142	144
sollevamenti fognari (n.)	266	270	271
rete fognaria (km)	3.211	3.214	3.215

(\*) Escluse fosse Imhoff.

**Certificazioni**

Nel 2017 Acquedotto del Fiora ha mantenuto la certificazione del sistema di gestione della qualità secondo la norma **UNI EN ISO 9001:2008** e ottenuto la certificazione del sistema di gestione della salute e della sicurezza secondo lo standard **BS OHSAS 18001**.

**BILANCIO AMBIENTALE DI ACQUEDOTTO DEL FIORA SPA (2015-2017)**

<b>I PRODOTTI E I CONTROLLI ANALITICI</b>	u. m.	2015	2016	2017	Δ% 2017/2016
<b>acqua potabile</b>					
acqua potabile prelevata dall'ambiente	Mm <sup>3</sup>	62,47	60,72	60,5 (*)	-0,4
<i>da laghi/fiumi</i>	Mm <sup>3</sup>	1,08	0,72	n.d.	-
<i>da pozzi</i>	Mm <sup>3</sup>	19,57	19,36	n.d.	-
<i>da sorgenti</i>	Mm <sup>3</sup>	41,81	40,31	n.d.	-
acqua prelevata da altri sistemi di acquedotto	Mm <sup>3</sup>	0,79	0,72	0,75 (*)	4,2
acqua potabile immessa in rete	Mm <sup>3</sup>	57,85	56,27	56,00 (*)	-0,5
totale acqua potabile erogata	Mm <sup>3</sup>	29,35	29,40	29,0 (*)	
<b>valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97 e in conformità a quanto richiesto dall'ARERA</b>					
perdite globali (grandezza A17)	Mm <sup>3</sup>	27,59	27,61	n.d.	-
perdite reali (grandezza A15 del DM 99/97)	Mm <sup>3</sup>	25,77	26,05	n.d.	-
<b>acque reflue trattate</b>					
acqua trattata nei principali depuratori	Mm <sup>3</sup>	17,07	16,16	n.d.	-
acqua trattata negli impianti con potenzialità superiore a 2.000 AE	Mm <sup>3</sup>	25,1	25,2	n.d.	
<b>determinazioni analitiche su acque potabili e su acque reflue</b>					
n. determinazioni analitiche acqua potabile	n.	97.456	81.216	76.459	-5,9
n. determinazioni analitiche acque reflue	n.	53.883	44.730	44.304	-1,0
n. determinazioni analitiche acque superficiali	n.	813	631	678	7,4

(\*) I dati 2017 al momento della pubblicazione non sono disponibili. Inserita stima per alcune voci.

<b>LE RISORSE UTILIZZATE</b>	u. m.	2015	2016	2017	Δ% 2017/2016
<b>captazione, adduzione e distribuzione idrica potabile e non potabile</b>					
<b>materiali (dare la concentrazione qualora si tratti di soluzioni)</b>					
ipoclorito di sodio	t	278	493	228	-53,8
clorito di sodio	t	7	5	5	-

acido cloridrico	t	14	2	3	50,0
carbone in polvere	t	29	19	0	-
policloruro di Al	t	15,7	31	10	-67,7
<b>energia elettrica</b>					
<b>totale energia elettrica per acque potabili</b>	<b>GWh</b>	<b>31,1</b>	<b>35,9</b>	<b>36,7</b>	<b>2,2</b>
<i>energia elettrica per impianti sollevamento idrico</i>	<i>GWh</i>	<i>20,1</i>	<i>21,1</i>	<i>26,7</i>	<i>25,5</i>
<i>energia elettrica uffici</i>	<i>GWh</i>	<i>0,3</i>	<i>0,4</i>	<i>0,4</i>	<i>-</i>
<b>depurazione acque reflue</b>					
<b>materiali</b>					
polielettrolita in emulsione	t	163,65	150,48	132,30	-12,1
ipoclorito di sodio	t	417,33	432,76	323,86	-25,2
policloruro di alluminio (PAC)	t	67,40	66,82	64,35	-3,7
<b>energia elettrica per acque reflue</b>					
<b>totale energia elettrica per acque reflue</b>	<b>GWh</b>	<b>23,9</b>	<b>20,0</b>	<b>24,1</b>	<b>20,5</b>
<i>energia elettrica per depurazione</i>	<i>GWh</i>	<i>20,4</i>	<i>17,4</i>	<i>21,8</i>	<i>25,3</i>
<i>energia elettrica per impianti di sollevamento</i>	<i>GWh</i>	<i>3,5</i>	<i>3,6</i>	<i>2,4</i>	<i>-33,3</i>
<b>altri consumi</b>					
<b>altri consumi acqua potabile</b>	<b>m<sup>3</sup></b>	<b>n.d.</b>	<b>n.d.</b>	<b>n.d.</b>	<b>-</b>

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 Pescaia, l'acqua depurata viene riutilizzata a scopo irriguo.

<b>GLI SCARTI</b>	<b>u.m.</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>Δ% 2017/2016</b>
<b>rifiuti specifici da depurazione acque reflue</b>					
fanghi di depurazione	t	13.031	11.625,51	11.289,34	-2,9
sabbia e grigliati di depurazione	t	748	507,32	484,40	-4,5
<b>rifiuti (ex D. Lgs. n. 152/06) esclusi fanghi e sabbie</b>					
rifiuti pericolosi	t	64,44	74,36	48,42	-34,9
rifiuti non pericolosi	t	707,76	666,74	732,51	9,9

<b>TOTALE COD IN INGRESSO E IN USCITA (2015-2017)</b>				
<b>(t/anno)</b>		<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
COD <sub>out</sub>		832	900	720
COD <sub>in</sub>		6.875	7.990	6.428

<b>PARAMETRI IN USCITA DEI DEPURATORI PRINCIPALI GESTITI DA ACQUEDOTTO DEL FIORA SPA (*) (2015-2017)</b>			
<b>parametro</b>	<b>media dei valori (mg/l) 2015</b>	<b>media dei valori (mg/l) 2016</b>	<b>media dei valori (mg/l) 2017</b>
BOD <sub>5</sub>	12,6	13,4	7,9
COD	48,8	55,6	41,0
SST	14,6	12,5	10
NH <sub>4</sub> <sup>+</sup>	4,9	4,8	6,4

fosforo	2,3	2,5	2,6
---------	-----	-----	-----

(\*) impianti con potenzialità >20.000 AE

EFFICIENZA DI DEPURAZIONE DEI PRINCIPALI DEPURATORI GESTITI DA ACQUEDOTTO DEL FIORA SPA (*) (2015-2017)			
parametro	media dei valori (%) 2015	media dei valori (%) 2016	media dei valori (%) 2017
$100 \times (\text{COD}_{\text{in}} - \text{COD}_{\text{out}}) / \text{COD}_{\text{in}}$	87,9	88,7	88,8
$100 \times (\text{SST}_{\text{in}} - \text{SST}_{\text{out}}) / \text{SST}_{\text{in}}$	91,7	93,7	92,9
$100 \times (\text{NH}_4^+_{\text{in}} - \text{NH}_4^+_{\text{out}}) / \text{NH}_4^+_{\text{in}}$	86,6	85,4	81,8
$100 \times (\text{PO}_4^{-3}_{\text{in}} - \text{PO}_4^{-3}_{\text{out}}) / \text{PO}_4^{-3}_{\text{in}}$	46,3	53,5	46,0

(\*) 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 degli impianti maggiormente energivori.

In tabella le principali azioni, con una stima del relativo risparmio energetico.

EFFICIENZA ENERGETICA ACQUEDOTTO DEL FIORA (2015-2017)			
azione	risparmio energetico ottenuto 2015 (kWh)	risparmio energetico ottenuto 2016 (kWh)	risparmio energetico ottenuto 2017 (kWh)
efficientamento sistemi di pompaggio acqua potabile	240.000	129.682	225.000
efficientamento processi depurativi	500.000	-	-
sostituzione corpi lampada con corpi LED	10.000	10.000	2.100

## 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.

### I dati delle risorse umane

DIPENDENTI ACQUE SPA: COMPOSIZIONE DEL PERSONALE (2016-2017)								
(n.)	2016				2017			
	uomini	donne	totale	peso %	uomini	donne	totale	peso %
dirigenti	5	2	7	1,8	4	2	6	1,5
quadri	5	3	8	2,0	5	4	9	2,25
impiegati	93	136	229	57,7	94	144	238	59,35
operai	153	0	153	38,5	148	0	148	36,90
<b>totale</b>	<b>256</b>	<b>141</b>	<b>397</b>	<b>100,0</b>	<b>251</b>	<b>150</b>	<b>401</b>	<b>100,0</b>

<b>DIPENDENTI ACQUE SPA: TIPOLOGIA CONTRATTUALE (2016-2017)</b>						
(n.)	2016			2017		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
personale stabile a tempo indeterminato	253	131	<b>384</b>	250	140	<b>390</b>
<i>(di cui) personale in part-time</i>	4	30	<b>34</b>	4	32	<b>36</b>
personale a tempo determinato	9	3	<b>12</b>	1	10	<b>11</b>
personale in contratti di apprendistato professionalizzante	0	1	<b>1</b>	0	0	<b>0</b>
<b>totale</b>	<b>262</b>	<b>135</b>	<b>397</b>	<b>251</b>	<b>150</b>	<b>401</b>

<b>INFORTUNI E INDICI DI FREQUENZA E GRAVITÀ (2016-2017) (*)</b>		
	2016	2017
infortuni (n.)	5	9
giorni totali assenza (*)	122	173
ore lavorate	635.053	639.710
<b>indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)</b>	<b>7,87</b>	<b>14,07</b>
<b>indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)</b>	<b>0,19</b>	<b>0,27</b>

(\*) L'aumento nel 2017 degli indici di frequenza e gravità può essere attribuito ad una tipologia di infortuni (n.4) avvenuti ad addetti amministrativi all'interno di uffici, che è da considerarsi insolito ed eccezionale rispetto al fenomeno storico. Esaminando gli infortuni relativi agli addetti operativi (n.5) i valori degli indici di frequenza e gravità sono del tutto equiparabili a quelli del 2016.

(\*\*) Il dato include anche i giorni di assenza relativi a prosecuzioni o riaperture di infortuni verificatesi gli anni precedenti

<b>I CORSI E I COSTI DELLA FORMAZIONE IN ACQUE SPA (2016-2017)</b>								
tipologia corsi	corsi (n.)	edizioni (n.)		formazione (ore)		costi (euro)		
		2016	2017	2016	2017	2016	2017 (*)	
informatica	189	16	73	46	13.085	1.333	346.486(*)	
inserimento neo-assunti	1	1	1	3	520	313	0	
tecnico-specialistica (***)	49	47	59	59	1.300	1.155	14.310	
manageriale	2	3	5	13	1.226	521	50.847	
sicurezza	29	21	61	65	1.893	2.853	3.315	
ambiente	5	3	6	10	310	442	1.200	
trasversale (incluso D.lgs 231)	3	7	4	19	207	623	0	
<b>totale</b>	<b>278</b>	<b>98</b>	<b>209</b>	<b>215</b>	<b>18.541</b>	<b>7.240</b>	<b>416.158</b>	<b>134.711</b>

(\*) Per il 2017 non è ancora nota la suddivisione dei costi al momento della pubblicazione.

(\*\*) Include costi ad investimento.

(\*\*\*) Include l'affiancamento dei nuovi assunti.

(\*\*\*\*) Include gli aggiornamenti normativi.

<b>DIPENDENTI FORMATI (2016-2017) (*)</b>						
(n.)	2016			2017		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
	271	150	<b>421</b>	268	162	<b>430</b>

(\*) I dati, superiori alle consistenze dell'organico, includono dipendenti di altre aziende del Gruppo Acque che hanno svolto corsi dell'azienda distaccante, oltre a lavoratori che hanno prestato servizio solo per alcuni mesi dell'anno.

Nel 2017 la formazione ha interessato il personale proveniente da tutti i settori aziendali (gestione operativa, commerciale, amministrazione e personale); sono state complessivamente erogate 7.240 ore di formazione, esclusa la formazione di tipo e-learning. La diminuzione delle ore è da attribuirsi allo svolgimento, nel 2016, di numerosi corsi sui nuovi sistemi informatici SAP per la gestione dei processi aziendali, che non è stato necessario replicare nel 2017. Nell'anno, invece, sono stati organizzati numerosi corsi sulle norme ADR relative al trasporto su strada di merci pericolose e sul D.Lgs. 231 del 2001; inoltre, è stato realizzato il primo percorso di formazione on-line relativo al Sistema di Gestione Integrato e Infragruppo a copertura totale che ha coinvolto, nell'arco di 7 mesi, il 65% dei lavoratori dell'azienda. La formazione sicurezza ha visto infine un notevole incremento di ore somministrate.

### Le consistenze di reti e impianti e i dati ambientali

SISTEMA IDRICO GESTITO DA ACQUE SPA (impianti attivi) (2015-2017)			
	2015	2016	2017
rete idrica (km)	5.898	5.912	5.921
<i>acquedotti e reti di adduzione (km)</i>	829	829	834
<i>rete di distribuzione (km)</i>	5.069	5.083	5.087
opere di presa pozzi (n.)	428	531	531
opere di presa sorgenti (n.)	268	299	299
opere di presa da fiumi e laghi (n.)	14	22	21
serbatoi (n.)	547	569	568
impianti di disinfezione/trattamento (n.)	293	267	240
stazioni di pompaggio (n)	402	415	415

CONSISTENZA DEGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE E FOGNATURA GESTITI DA ACQUE SPA (2015-2017)			
	2015*	2016	2017
impianti di depurazione (n.)	139	139	139
sollevamenti fognari (n.)	517	527	531
rete fognaria (km)	3.081	3.095	3.066

### Certificazioni

Nel 2017 è stato ancora in vigore il sistema di gestione integrato di Acque SpA **Best4 plus** (qualità, ambiente, sicurezza, energia e responsabilità sociale).

Nel corso dell'anno le principali novità sono state: l'adeguamento del sistema di gestione alla nuova edizione della norma **SA8000 (edizione 2014)**, e relativa certificazione a giugno 2017; l'implementazione del sistema di gestione per la **sicurezza stradale secondo la UNI ISO 39001**, e relativa certificazione; l'implementazione del **sistema di gestione 37001**, che sarà certificato nel 2018.

Per dettagli si veda il sito [www.acque.net](http://www.acque.net).

BILANCIO AMBIENTALE DI ACQUE SPA (2015-2017)					
I PRODOTTI E I CONTROLLI ANALITICI	u. m.	2015	2016	2017	Δ% 2017/2016

<b>acqua potabile</b>					
<b>acqua potabile prelevata dall'ambiente</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>71,731</b>	<b>70,120</b>	<b>72,431</b>	<b>3,3</b>
<i>da laghi/fiumi</i>	<i>Mm<sup>3</sup></i>	<i>3,381</i>	<i>3,357</i>	<i>3,599</i>	<i>7,2</i>
<i>da pozzi</i>	<i>Mm<sup>3</sup></i>	<i>60,657</i>	<i>59,993</i>	<i>62,958</i>	<i>4,9</i>
<i>da sorgenti</i>	<i>Mm<sup>3</sup></i>	<i>7,693</i>	<i>6,770</i>	<i>5,873</i>	<i>-13,2</i>
<b>acqua prelevata da altri sistemi di acquedotto</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>6,859</b>	<b>7,027</b>	<b>6,858</b>	<b>-2,4</b>
acqua potabile ceduta ad altri sistemi di acquedotto	Mm <sup>3</sup>	0,98	0,953	1,072	12,5
perdite di produzione tra la captazione e l'ingresso in rete	Mm <sup>3</sup>	3,769	2,440	3,866	58,4
acqua potabile immessa in rete aziendale	Mm <sup>3</sup>	73,84	73,754	74,350	0,8
<b>acqua potabile immessa in rete + acqua potabile ceduta ad altri sistemi e perdite di produzione tra captazione e ingresso in rete</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>78,590</b>	<b>77,147</b>	<b>79,288</b>	<b>2,8</b>
<b>totale acqua potabile erogata</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>46,01</b>	<b>47,679</b>	<b>45,945</b>	<b>-3,6</b>
<b>valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97 e in conformità a quanto richiesto dall'ARERA</b>					
perdite globali (grandezza A17)	Mm <sup>3</sup>	27,25	27,028	28,405	5,1
perdite reali (grandezza A15 del DM 99/97)	Mm <sup>3</sup>	18,39	18,315	19,315	5,5
<b>acque reflue trattate</b>					
<b>acqua trattata in tutti i depuratori</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>47,20</b>	<b>51,40</b>	<b>45,31</b>	<b>-15,7</b>
<b>determinazioni analitiche su acque potabili e su acque reflue</b>					
<b>n. determinazioni analitiche acqua potabile (incluse determinazioni su acque superficiali)</b>	<b>n.</b>	<b>234.950</b>	<b>278.603</b>	<b>266.850</b>	<b>-4,2</b>
<b>n. determinazioni analitiche acque reflue</b>	<b>n.</b>	<b>119.144</b>	<b>123.646</b>	<b>119.742</b>	<b>-3,2</b>

<b>LE RISORSE UTILIZZATE (*)</b>	<b>u. m.</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>Δ% 2017/2016</b>
<b>captazione, adduzione e distribuzione idrica potabile e non potabile</b>					
<b>materiali (dare la concentrazione qualora si tratti di soluzioni)</b>					
reagenti di laboratorio (sezione chimica e sezione microbiologica)	t	2,53	2,49	2,37	-4,8
ipoclorito di sodio	t	233,61	250,03	220,30	-11,89
acido cloridrico	t	392,82	395,025	394,51	-0,13
permanganato di potassio	t	4,30	3,00	3,85	28,33
policloruro di alluminio	t	38,01	17,91	9,41	-47,46
sale in sacchi	t	1	4,85	7,05	45,36
clorito di sodio	t	312,49	357,23	377,47	5,66
soda caustica	t	1,72	3,65	1,12	-69,31
sodio metabisolfito	t	2,70	1,25	2,17	73,6
acido fosforico	t	0,42	0,15	0,00	-
acido citrico	t	2,30	1,58	1,98	25,7
alifons L	t	0,105	-	0,025	-
policlorosolfato alluminio	t	102,12	157,49	170,22	8,1
<b>energia elettrica (*)</b>					
<b>totale energia elettrica per acque potabili</b>	<b>GWh</b>	<b>53,46</b>	<b>52,8</b>	<b>55,4</b>	<b>4,9</b>
<i>energia elettrica per impianti sollevamento</i>	<i>GWh</i>	<i>53,0</i>	<i>51,55</i>	<i>55,09</i>	<i>6,9</i>

<i>idrico</i>					
<i>energia elettrica uffici</i>	<i>GWh</i>	0,46	0,53	0,32	-39,6
<b>depurazione acque reflue</b>					
<b>materiali</b>					
polielettrolita in polvere	t	3,00	1,00	0,0	-
polielettrolita in emulsione	t	93,025	130,60	131,98	1,1
policloruro di alluminio	t	15,40	4,45	9,00	102,2
cloruro ferrico per disidratazione fanghi (40%)	t	524,45	529,65	437,83	-17,3
ipoclorito di sodio per disinfezione finale	t	9,965	1,00	14,42	-
acido peracetico per disinfezione	t	13,00	9,5	12,00	26,3
acido Solforico	t	4,15	0,0	2,3	-
cloruro ferroso 31,5%	t	3,795	0,0	10,22	-
soda caustica 30% (sodio idrossido) - Solvay	t	12,15	0,40	1,57	292,5
acido citrico	t	1,30	-	0,1	-
biotek base L - riattivante biologico	t	0	0,06	0,12	100,0
nutrienti	t	398,240	466,93	479,4	2,7
altro	t	0,0	0,0	0,26	-
<b>energia elettrica per acque reflue (*)</b>					
<b>totale energia elettrica per acque reflue</b>	<b>GWh</b>	<b>31,20</b>	<b>31,69</b>	<b>31,83</b>	<b>0,4</b>
<i>energia elettrica per depurazione</i>	<i>GWh</i>	25,33	24,92	26,12	4,8
<i>energia elettrica per impianti di sollevamento</i>	<i>GWh</i>	5,60	6,44	5,53	-14,1
<i>energia elettrica uffici</i>	<i>GWh</i>	0,27	0,33	0,18	-45,5
<b>altri consumi</b>					
<b>altri consumi acqua potabile</b>	<b>m<sup>3</sup></b>	<b>260.118</b>	<b>287.554</b>	<b>266.242</b>	<b>-7,4</b>
<i>acqua potabile consumata per usi idrici civili (il dato è relativo ai consumi per uffici, docce esterne, ecc.) (**)</i>	<i>m<sup>3</sup></i>	40.381	59.862	46.829	-21,8
<i>acqua potabile consumata per usi idrici di processo (lavaggio macchinari e piazzali, ecc.) (***)</i>	<i>m<sup>3</sup></i>	219.737	219.413	219.413	-

(\*) I dati dell'energia elettrica 2017 sono stimati per il mese di dicembre.

(\*\*) Il dato è in parte stimato.

(\*\*\*) Il dato 2016 è stato rettificato; il dato 2017, non essendo disponibile al momento della pubblicazione, è stimato pari al dato 2016.

<b>GLI SCARTI</b>	<b>u.m.</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>Δ% 2017/2016</b>
<b>rifiuti specifici da depurazione acque reflue</b>					
fanghi di depurazione (*)	t	20.834,21	21.125,40	21.577,260	2,14
sabbia e grigliati di depurazione	t	3.415,77	2.894,490	2.308,86	-20,23
<b>rifiuti (ex D. Lgs. n. 152/06) esclusi fanghi e sabbie</b>					
rifiuti pericolosi	t	11,64	10,38	30,15	190,5
rifiuti non pericolosi	t	50.411,93	43.919,86	49.410,19	12,5

Si segnala che Acque **riutilizza/ricicla parte dell'acqua** per il lavaggio dei teli delle apparecchiature di disidratazione fanghi (nastropresse), installate sui principali impianti di depurazione, per un volume stimato pari a circa 345.604 m<sup>3</sup> nel 2017.

<b>TOTALE COD IN INGRESSO E IN USCITA (tutti gli impianti) (2015-2017)</b>			
<b>(t/anno)</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>



COD <sub>out</sub>	1.757	2.380	1.603
COD <sub>in</sub>	21.659	24.167	22.789

PARAMETRI IN USCITA DEI DEPURATORI PRINCIPALI GESTITI DA ACQUE SPA (*) (2015-2017)			
parametro	media dei valori (mg/l) 2015	media dei valori (mg/l) 2016	media dei valori (mg/l) 2017
BOD <sub>5</sub>	4,7	8,4	5,3
COD	36,0	43,3	34,3
SST	8,7	10,3	7,6
NH <sub>4</sub> <sup>+</sup>	4,8	6,3	4,7
fosforo	2,1	2,5	2,4

(\*) Impianti con potenzialità ≥ 10.000 AE

EFFICIENZA DI DEPURAZIONE DEI PRINCIPALI DEPURATORI GESTITI DA ACQUE SPA (*) (2015-2017)			
parametro	media dei valori (%) 2015	media dei valori (%) 2016	media dei valori (%) 2017
$100 \times (\text{COD}_{in} - \text{COD}_{out}) / \text{COD}_{in}$	90,8	90,1	93,5
$100 \times (\text{SST}_{in} - \text{SST}_{out}) / \text{SST}_{in}$	93,5	95,4	97,2
$100 \times (\text{NH}_4^+_{in} - \text{NH}_4^+_{out}) / \text{NH}_4^+_{in}$	87,4	84,4	87,4
$100 \times (\text{PO}_4^{3-}_{in} - \text{PO}_4^{3-}_{out}) / \text{PO}_4^{3-}_{in}$	62,6	68,4	74,6

(\*) Impianti con potenzialità ≥ 10.000 AE

Acque ha messo in atto interventi di efficientamento energetico, prevedendo i risparmi indicati in tabella. Non sono ancora stati rendicontati i risparmi effettivi.

EFFICIENZA ENERGETICA ACQUE SPA (2015-2017)			
azione	risparmio energetico ottenuto 2015 (kWh) (*)	risparmio energetico ottenuto 2016 (kWh)	risparmio energetico ottenuto 2017 (kWh)
impianto di Pagnana - sollevamento	40.000	40.000	40.000
impianto di Cambiano - sollevamento	-	5.000	5.000
impianto Le Lame - sostituzione sistema di aerazione	-	30.000	45.000
impianto S. Jacopo - sostituzione sistema di aerazione	-	40.000	40.000
depuratore intercomunale – automazione ed efficientamento energetico	500.000	550.000	550.000
Impianti minori – efficientamenti e sollevamenti	-	6.000	6.000

(\*) I valori 2015 sono stati rettificati.

## Le attività estere

Acea opera ormai da anni all'estero nel settore del servizio idrico. In particolare è presente in Perù, Honduras e Repubblica Dominicana servendo, complessivamente, **circa 3 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, si ritiene opportuno fornirne una breve descrizione.

Le attività sono svolte da società di scopo create **in partnership con soci locali e internazionali**. Acea si pone l'obiettivo di migliorare il servizio in loco, con particolare riferimento agli **aspetti tecnici e gestionali**. Ciò è possibile grazie alla **formazione del personale** e al **trasferimento del know-how** all'imprenditoria locale.

### **Consortio Agua Azul SA**

Il Consortio 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 Consortio 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 2017 sono stati prodotti 47,8 Mm<sup>3</sup> di acqua potabile, il 19% in più rispetto al 2016.

<b>CONSORCIO AGUA AZUL SA - PRINCIPALI DATI SOCIETARI E OPERATIVI</b>	
<b>Paese (area)</b>	Perù (Lima, zona nord - Cono Norte)
<b>abitanti serviti</b>	839.000
<b>cliente</b>	Sedapal (Servizio acqua potabile e fognatura di Lima, proprietà statale)
<b>fonte di finanziamento</b>	capitale proprio e titoli obbligazionari emessi sul mercato peruviano
<b>durata del contratto</b>	07.04.2000 – 18.06.2027
<b>scopo del progetto</b>	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
<b>soci</b>	Acea SpA 25,5%, Impregilo International Infrastructure N.V. 25,5%, Marubeni Co 29% , Inversiones Liquiditas S.A.C 20%
<b>n. dipendenti al 31.12.2017</b>	33
<b>volume d'affari (in migliaia di euro)</b>	12.511

Molte sono le attività intercorse nell'anno. È proseguito, anche nel 2017, 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 2.863 ore di formazione**. Le esercitazioni sono state coordinate dai Vigili del Fuoco di Carabayllo; il loro aiuto è stato ricompensato finanziando il miglioramento delle loro strutture dedicate alla formazione del personale.

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**. Dopo sei anni di lavoro, nel febbraio 2017 è stato presentato e promosso il consiglio di amministrazione dell'**Associazione dei produttori ecologici** della valle del Chillón, che è il primo del suo genere in tutta l'area.

È stato ancora una volta proposto ai dipendenti un **questionario sul clima lavorativo**, da compilare in forma anonima; si è rilevato un livello di soddisfazione pari al 100%.

Per la **prevenzione sanitaria**, è stata effettuata la campagna di vaccinazione contro l'influenza, estesa anche al nucleo familiare, su base volontaria.

Nel 2017 sono state organizzate **580 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.

Nel 2017, come negli anni precedenti, il Consorzio **ha ospitato studenti, universitari e neolaureati offrendo loro un periodo di praticantato**. Nel 2017, 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**.

Sono stati distribuiti **materiali didattici a scuole primarie e asili**, in quantità superiore rispetto agli anni precedenti (**1.641 kit**, contro i 1.513 distribuiti del 2016), al fine di contrastare il diffuso fenomeno dell'abbandono scolastico. Anche quest'anno gli zaini distribuiti sono stati realizzati 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:

- 1.926 giocattoli ai bambini delle scuole delle scuole limitrofe, ai figli delle forze dell'ordine di zona e dei dipendenti della Municipalità,
- buoni "ristorante" a tutti i dipendenti del Consorzio per usufruire di un pranzo insieme con le loro famiglie.

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 2018. Il sistema di gestione implementato, certificato ed aggiornato, consente sia di ottimizzare i processi produttivi sia 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 gestisce il servizio idrico integrato della città di San Pedro Sula, in Honduras, grazie ad un contratto trentennale. La società ha proseguito il programma di intervento finalizzato al potenziamento, trattamento e miglioramento del servizio idrico e della rete fognaria che prevede la copertura totale della città.

Nel 2017 il numero di utenti serviti è stato pari a 118.686, 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 2017 è stata di circa 81 Mm<sup>3</sup>.

#### **AGUAS DE SAN PEDRO SA – PRINCIPALI DATI SOCIETARI E OPERATIVI**

<b>Paese (area)</b>	Honduras (San Pedro Sula)
<b>abitanti serviti</b>	755,000
<b>cliente</b>	amministrazione municipale
<b>fonte di finanziamento</b>	capitale proprio e prestiti da banche commerciali
<b>durata del contratto</b>	01.02.2001 – 01.02.2031
<b>scopo del progetto</b>	concessione del servizio idrico integrato della città di San Pedro de Sula
<b>soci</b>	Acea SpA 60.65%, IREN SpA 39.35%
<b>n. dipendenti al 31.12.2017</b>	425
<b>volume d'affari (in migliaia di euro)</b>	28.355

La società, nel 2017, ha proseguito il programma di **assistenza tecnica alle comunità rurali** e 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, già avviate nel 2016, tra queste:

- il progetto di **riforestazione** "Un millón de Árboles para el Merendón", grazie al quale sono stati piantati 101.738 alberi da frutta, altri alberi per la produzione di legname nelle aree colpite della zona, per un totale di 681.738 piante dall'inizio del progetto;
- la **formazione ambientale**, che ha incluso 11 corsi di formazione, per un totale di 50 ore, rivolti ai produttori agricoli che beneficiano del progetto di riforestazione, ai quali hanno partecipato 375 persone;
- la prevenzione degli incendi, che ha portato avanti diverse campagne di tutela del territorio; in particolare nel 2017 si è fatto fronte a 13 incendi che hanno distrutto 51 ettari di terreno;
- assistenza sociale, di vario genere, ed assistenza tecnica alle comunità rurali del Merendón.

In particolare, il programma di **assistenza tecnica alle comunità rurali**, nel 2017, ha previsto 14 incontri 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. Nel dettaglio, sono state migliorate le condizioni igieniche di 1.000 abitazioni di quartieri di Manchaguala, El Palmar e Rio Frio.

È proseguita, anche nel 2017, l'implementazione del **piano di salute sui luoghi di lavoro**, prevista dal *Sistema Médico de Empresa EMS-IHSS-ASP*, con la realizzazione di **campagne sulla salute** (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.

Nel 2017 è stata realizzata la transizione del sistema gestione della qualità ai requisiti della versione 2015 della norma ISO 9001.

La certificazione del sistema di gestione secondo la norma ISO 17025:2005 è stata confermata da parte dell'ente di certificazione EMA (Entidad Mexicana de Acreditación) dopo l'audit di giugno.

### ***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 riguardano 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 2017 ne sono stati installati 2.000. Oltre a quanto descritto, la società realizza anche la manutenzione dell'intero parco contatori.

<b>ACEA DOMINICANA SA – PRINCIPALI DATI SOCIETARI E OPERATIVI</b>	
<b>Paese (area)</b>	Repubblica Dominicana (Santo Domingo, zone nord ed est)
<b>abitanti serviti</b>	1.500.000
<b>cliente</b>	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD)
<b>durata del contratto</b>	01.10.2003 – 30.09.2023
<b>scopo del progetto</b>	gestione commerciale del servizio idrico
<b>soci</b>	Acea SpA 100%
<b>n. dipendenti al 31.12.2017</b>	179
<b>volume d'affari (in migliaia di euro)</b>	4.080

Nel 2017 è proseguita la promozione del “Plan Deuda Cero” (Piano di debito zero) diretto agli utenti morosi nelle zone più povere della capitale e a Boca Chica. Anche quest’anno, a livello mediatico, tale 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: sono stati coinvolti i 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.

Sono proseguite diverse attività di miglioramento e mantenimento del **sistema di gestione della Qualità**, implementato e certificato secondo la norma **ISO 9001:2008**.

È continuato, inoltre, lo sviluppo di software ed applicativi atti a migliorare l’efficienza operativa nel territorio e a facilitare le opzioni di pagamento delle bollette da parte dei clienti. 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**. È stata rinnovata la polizza di assicurazione sanitaria privata e predisposto un fondo accantonamento di fine rapporto, **entrambi non obbligatori** nella Repubblica Dominicana.

## Indice dei contenuti Standard GRI: principi di reporting, standard generali e standard specifici materiali

Il Bilancio di sostenibilità è stato predisposto in accordance con gli Standard GRI (ed. 2016): opzione **comprehensive**<sup>112</sup>, di seguito si riporta l'indice dei contenuti GRI (*Content Index*) che include:

- il riferimento ai Principi di reporting (GRI 101 - Foundation 2016)
- la **definizione dei 56 standard generali** (GRI 102: General Disclosure 2016) e dei **25 aspetti specifici** ("Topic-specific Standards": 200-Economic, 300-Environmental, 400-Social) **ritenuti materiali e relativi indicatori**, 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 materiali;
- 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).

Infine, la colonna di destra del Content Index indica le principali risposdenze con i temi previsti dal D. Lgs. 254/2016.

Standard GRI Content Index		
GRI Standard	definizione degli standard GRI note (risposte o segnalazione di omissioni o non materialità) sezioni e pagine di riferimento	Rispondenza al D. Lgs. 254/2016
GRI 101: Foundation 2016 (Principi di Reporting)		
GENERAL DISCLOSURES		
GRI 102: General Disclosures 2016	<b>PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE</b>	
	<b>102-1 Nome dell'organizzazione.</b> <i>Acea SpA, L'identità aziendale</i> pag. 19.	<b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione
	<b>102-2 Attività, marchi, prodotti e servizi.</b> <i>L'identità aziendale</i> pagg. 19 ss.	<b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione
	<b>102-3 Ubicazione della sede centrale dell'organizzazione.</b> <i>Piazzale Ostiense 2, 00154 Roma</i>	<b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione
	<b>102-4 Localizzazione delle attività (numero dei Paesi nei quali l'organizzazione opera e 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).</b> <i>L'identità aziendale</i> pagg. 19 s.	<b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione
	<b>102-5 Assetto proprietario e forma legale.</b> <i>L'identità aziendale</i> pag. 21.	<b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione
	<b>102-6 Mercati serviti (incluso localizzazione geografica, settori serviti, tipologia di consumatori/beneficiari).</b> <i>L'identità aziendale</i> pagg. 19 s., 26; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 66. ss., 69 tabella n. 11.s	<b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione
<b>102-7 Dimensione dell'organizzazione (incluso numero di</b>	<b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b>	

<sup>112</sup> Le definizioni degli elementi standard generali e specifici sono state tradotte dalla versione inglese *Consolidated set of GRI Sustainability reporting standards 2016* cui si rinvia.

	<p><b>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).</b></p> <p><i>L'identità aziendale pagg. 19 tabella n. 6, 25 tabella n. 7; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 153 tabella n. 35, 187.</i></p>	<p>il modello aziendale di gestione ed organizzazione</p>
	<p><b>102-8 Informazioni sugli impiegati ed altri lavoratori (numero totale dei dipendenti suddiviso per tipologie e genere; tipo di contratto e distribuzione territoriale e genere, ecc.; se una parte significativa delle attività viene svolta da lavoratori non dipendenti, specificare natura ed entità del lavoro svolto).</b></p> <p><i>Le relazioni con gli stakeholder pagg. 150 s., 152, 154 ss., 164.</i></p>	<p><b>Art. 3 comma 2 lettera d):</b> aspetti sociali e attinenti alla gestione del personale</p>
	<p><b>102-9 Descrivere la catena di approvvigionamento dell'organizzazione.</b></p> <p><i>Le relazioni con gli stakeholder pagg. 141, 143, 144.</i></p>	<p><b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione</p>
	<p><b>102-10 Cambiamenti significativi in dimensioni, struttura o assetto proprietario dell'organizzazione o nella catena di approvvigionamento (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; i cambiamenti nella localizzazione dei fornitori, nella struttura della catena di approvvigionamento, nelle relazioni con i fornitori, ecc.).</b></p> <p><i>L'identità aziendale pagg. 21; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 144 ss.</i></p>	<p><b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione</p>
	<p><b>102-11 Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio precauzionale.</b></p> <p><i>L'identità aziendale pagg. 53 s., 58, 59 tabella n. 8, Le relazioni con gli stakeholder pag.198 ss.; Le relazioni con l'ambiente pag. 237.</i></p>	<p><b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione</p>
	<p><b>102-12 Carte, principi o altre iniziative di tipo economico, sociale e ambientale sviluppati esternamente che l'impresa ha sottoscritto o cui aderisce.</b></p> <p><i>L'adesione al Global Compact delle Nazioni Unite pag.14 ss.; L'identità aziendale pagg. 35, 59; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 141, 142, 167, 196; Le relazioni con l'ambiente pag. 203.</i></p>	<p><b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione</p>
	<p><b>102-13 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.</b></p> <p><i>Le relazioni con gli stakeholder pag. 195.</i></p>	<p><b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione</p>
	<p><b>STRATEGIA</b></p>	
	<p><b>102-14 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.</b></p> <p><i>Lettera agli stakeholder pagg. 4-5, L'identità aziendale pagg. 31 ss., 36 ss., 57.</i></p>	<p><b>Art. 3 comma 7:</b> La responsabilità di garantire che la relazione sia in [...] conformità compete agli amministratori</p>
	<p><b>102-15 Descrizione dei principali impatti, rischi ed opportunità.</b></p> <p><i>L'identità aziendale pagg. 25 s.,27 ss., 31, 32, 34, 36 ss., 52, 55, 56 ss.; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 192, 193, 194, 199.</i></p>	<p><b>Art. 3 comma 1, lettera c):</b> i principali rischi, generati o subiti <b>Art. 3 comma 2, lettera c):</b> l'impatto [...] sull'ambiente nonché sulla salute e la sicurezza</p>
	<p><b>ETICA ED INTEGRITÀ</b></p>	
	<p><b>102-16 Descrivere i valori dell'organizzazione, principi, norme e regole di comportamento, quali codici di condotta e codici</b></p>	<p><b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione</p>

	<p><b>etici.</b>  <i>L'identità aziendale</i> pagg. 32 ss., 48 ss., 57, 64 grafico n. 16; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pag. 140.</p>	<p>ed organizzazione</p>
	<p><b>102-17 Meccanismi per pareri o segnalazioni relativi all'etica (meccanismi interni ed esterni per ottenere pareri sul comportamento etico e legale e sull'integrità dell'organizzazione, e per segnalazioni relative a comportamenti non etici e illegali o questioni correlate all'integrità dell'organizzazione, quali linee telefoniche dedicate o il <i>whistleblowing</i>).</b>  <i>L'identità aziendale</i> pagg. 48, 56.</p>	<p><b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione  <b>Art. 3, comma 2, lettera e):</b> rispetto dei diritti umani, le misure adottate per prevenirne le violazioni, nonché le azioni poste in essere per impedire atteggiamenti ed azioni comunque discriminatori</p>
	<p><b>GOVERNANCE</b></p>	
	<p><b>102-18 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.</b>  <i>L'identità aziendale</i> pagg. 48 ss., 51, 52.</p>	<p><b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione</p>
	<p><b>102-19 Processi di delega dal massimo organo di governo ai senior executives e ad altri dipendenti in merito ai temi economici, sociali e ambientali.</b>  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.</p>	<p><b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione</p>
	<p><b>102-20 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.</b>  In staff al Presidente, delegato al presidio delle tematiche relative agli impatti ambientali e sociali del Gruppo, opera la Direzione Relazioni Esterne e Affari Istituzionali di Acea SpA - entro cui è allocata l'Unità 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.</p>	<p><b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione</p>
	<p><b>102-21 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.</b>  Nel corso dell'anno il management è stato invitato a partecipare ad incontri degli organi di governo, apportando il proprio contributo informativo e conoscitivo specifico durante le riunioni. Una sessione del Comitato per l'Etica e la Sostenibilità è stata dedicata specificamente al confronto con i referenti dell'Integrated Governance Index dove sono stati illustrati e discussi gli indirizzi emergenti in tema di integrazione della sostenibilità nei sistemi di governo aziendali. Il CdA ha inoltre svolto una induction session con esperti esterni, anche in conformità a quanto richiesto dal Codice di Autodisciplina, su sostenibilità e business  <i>L'identità aziendale</i> pagg. 32 ss., 48 ss., 52; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pag. 187.</p>	<p><b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione</p>
	<p><b>102-22 Composizione del più alto organo di governo e dei suoi comitati (indicando i componenti esecutivi o non esecutivi, indipendenti, il genere, le competenze su temi economici, sociali e ambientali ecc.).</b>  <i>L'identità aziendale</i> pagg. 49 s., 51.</p>	<p><b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione</p>



	<p><b>102-23</b> <b>Presidente del più alto organo di governo (indicare se il Presidente ricopre anche un ruolo esecutivo, le sue funzioni nel management e le ragioni di questo assetto).</b>  <i>L'identità aziendale pag. 51.</i></p> <p><b>102-24</b> <b>Processi per la nomina e selezione dei membri del più alto organo di governo e dei suoi comitati (incluso se tra i criteri vengono considerate la diversity, l'indipendenza e la competenza su temi economici, ambientali e sociali; specificare se, in questi processi, vengono coinvolti gli stakeholder, inclusi gli azionisti).</b>  Acea assicura, nella composizione degli organi societari, l'equilibrata rappresentanza dei generi, prevista dalla legge n. 120/2011, recepita nel proprio statuto, così come garantisce la presenza degli indipendenti, disciplinata nello stesso statuto e dalla normativa vigente. La diversità di genere nell'organo di governo e nei Comitati è costituisce un elemento particolarmente importante in relazione sia alla mitigazione del "pensiero unico" sia al diverso modo in cui gli uomini e donne esercitano la propria leadership.  In questi processi di selezione sono coinvolti gli azionisti che, in ottemperanza alle raccomandazioni del Codice di Autodisciplina, sono indirizzati nella scelta dei candidati da proporre nelle liste dall'orientamento formulato dal Consiglio di Amministrazione di Acea, previo parere del Comitato per le Nomine e tenuto conto degli esiti dell'autovalutazione, sulla dimensione e composizione dell'organo amministrativo.  <i>L'identità aziendale pagg. 49 s..</i></p>	<p><b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione</p> <p><b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione</p>
	<p><b>102-25</b> <b>Attività in essere presso il più alto organo di governo per garantire che non si verifichino conflitti di interesse.</b>  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.  <i>L'identità aziendale pagg. 48 s., 51.</i></p> <p><b>102-26</b> <b>Ruolo del più alto organo di governo e dei senior executives nello sviluppo, approvazione e aggiornamento di obiettivi, valori e strategie legati temi economici, ambientali e sociali.</b>  <i>Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 6; L'identità aziendale pagg. 32 ss., 36 ss., 48, 51, 52, 57, 58.</i></p> <p><b>102-27</b> <b>Iniziative intraprese per sviluppare e incrementare la conoscenza presso il più alto organo di governo dei temi economici, ambientali e sociali.</b>  <i>Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 6; L'identità aziendale pagg. 32 ss., 48, 49, 50.</i></p> <p><b>102-28</b> <b>Processi per la valutazione delle performance dei componenti del più alto organo di governo, in relazione alla gestione dei temi economici, ambientali e sociali.</b>  Gli Amministratori non esecutivi ricevono un compenso fisso, determinato dall'Assemblea degli Azionisti, commisurato all'impegno loro richiesto.  <i>L'identità aziendale pagg. 48, 50, 52, 59; Le relazioni con gli stakeholder pag. 180.</i></p> <p><b>102-29</b> <b>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.</b>  <i>Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 6, L'identità aziendale pagg. 36 ss., 48, 50, 51 ss., 57, 58.</i></p>	<p><b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione</p> <p><b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione</p> <p><b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione</p> <p><b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione</p> <p><b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione</p>

	<p><b>102-30 Ruolo del più alto organo di governo nel valutare l'efficacia del processo di valutazione dei rischi sui temi economici, ambientali e sociali.</b>  <i>Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 6, L'identità aziendale pagg. 36 ss., 48, 51.</i></p>	<p><b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione</p>
	<p><b>102-31 Frequenza di revisione da parte del massimo organo di governo degli impatti, rischi e opportunità legati a temi economici, ambientali e sociali.</b>  <i>Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 6; L'identità aziendale pagg. 36 ss., 48, 57.</i></p>	<p><b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione</p>
	<p><b>102-32 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.</b>  <i>Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 6; L'identità aziendale pag. 52.</i></p>	<p><b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione</p>
	<p><b>102-33 Processi per comunicare al più alto organo di governo preoccupazioni critiche.</b>  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 riporta funzionalmente il responsabile della Funzione Internal Audit, che interagisce liberamente con il Consiglio di Amministrazione. Le attività svolte e le risultanze dell'attività 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 flussi informativi verso il CdA. L'Amministratore Delegato, anche nel suo ruolo di Amministratore Incaricato del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi, fornisce costanti informative al Consiglio sull'andamento della gestione e sull'eventuale esistenza di situazioni potenzialmente critiche.  <i>L'identità aziendale pagg. 52, 55, 59.</i></p>	<p><b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione</p>
	<p><b>102-34 Natura e numero delle criticità comunicate al massimo organo di governo e meccanismi utilizzati per gestirli</b>  <i>L'identità aziendale pagg. 55, 56, 59.</i></p>	<p><b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione</p>
	<p><b>102-35 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 ed obiettivi economici, ambientali e sociali.</b>  Si segnala che in Acea, per i Vertici, Dirigenti con responsabilità strategiche e per i ruoli manageriali con maggior impatto sul business del Gruppo, si applica la clausola di <i>clawback</i> - diritto di chiedere la restituzione delle componenti variabili della remunerazione, di breve e medio-lungo periodo, qualora tali componenti siano state versate sulla base di comportamenti di natura dolosa e/o per colpa grave. Non sono previsti accordi che prevedano indennità fisse o clausole volte a salvaguardare i Dirigenti del Gruppo in caso di risoluzione del rapporto di lavoro, rinviandosi, sul tema, agli istituti previsti dal CCNL per i Dirigenti delle Imprese dei Servizi di Pubblica Utilità.  All'interno del Catalogo Obiettivi di Gruppo, che fornisce un set di indicatori per l'assegnazione al Management degli obiettivi di performance, sono stati definiti gli ambiti ove ricondurre gli obiettivi individuali tra cui quelli collegati al trattamento/risoluzione di non conformità da certificazione per la Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia.  <i>L'identità aziendale pagg. 48 s., 53; Le relazioni con gli stakeholder pag. 180.</i></p>	<p><b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione</p>
	<p><b>102-36 Processi di determinazione delle remunerazioni, eventuale coinvolgimento di consulenti esterni e loro grado di indipendenza dal management.</b></p>	<p><b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione</p>

	<p>Non sono stati coinvolti soggetti esterni all'azienda nella determinazione della Politica di remunerazione.</p>	
<p><b>102-37</b> Indicare, se applicabile, il coinvolgimento degli stakeholder nella determinazione delle remunerazioni. <i>L'identità aziendale pag. 53.</i></p>	<p><b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione</p>	
<p><b>102-38</b> 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. Il rapporto tra la remunerazione della più alta carica e del dipendente mediano per il 2017 è dato dal multiplo retributivo 7,3, che si confronta con un valore mediano di 14,8 delle aziende peers. Si veda anche la <i>Relazione sulla Remunerazione 2017</i>, disponibile nel sito web Acea (<a href="http://www.acea.it">www.acea.it</a>) <i>L'identità aziendale pag. 53.</i></p>	<p><b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione</p>	
<p><b>102-39</b> 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 impiegati (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 retribuzione mediana dei dipendenti, in coerenza con le linee guida europee di Glass Lewis, uno dei principali proxy advisor.</p>	<p><b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione</p>	
<p><b>COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER</b></p>		
<p><b>102-40</b> Elenco dei gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento. <i>Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 7; L'identità aziendale pagg. 59 ss.; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 70-76, 88 s., 90 s., 95 s., 100 ss., 104, 106, 119 s., 123 s., 126, 129 ss., 131, 133, 134 ss., 146, 148 ss., 151 s., 164, 168, 172, 174 s., 178, 188, 190, 192, 194, 196 s., 199; Le relazioni con l'ambiente pag. 217.</i></p>	<p><b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione</p>	
<p><b>102-41</b> Percentuale di dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione. <i>Le relazioni con gli stakeholder pag. 164.</i></p>	<p><b>Art. 3 comma 2, lettera d):</b> aspetti sociali e attinenti alla gestione del personale</p>	
<p><b>102-42</b> Principi per identificare e selezionare gli stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento. <i>Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 7; L'identità aziendale pagg. 59 ss.; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 70-76, 89 ss., 95, 100 ss., 106, 119 s., 123 s., 129 ss., 131, 133, 134 ss., 146, 148 s., 151 s., 164, 168, 172, 174 s., 178, 185, 188, 190, 196 s.</i></p>	<p><b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione</p>	
<p><b>102-43</b> Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder (inclusa la frequenza del coinvolgimento per tipologia di attività sviluppata e per gruppo di stakeholder e specificando se c'è stato coinvolgimento nel processo di predisposizione del report). <i>Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 7; L'identità aziendale pagg. 59 ss.; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 70-76, 88 s., 90 s., 95 s., 100 ss., 104, 106, 119 s., 123 s., 126, 129 ss., 131, 133 ss., 146, 148 ss., 151 s., 164, 168, 172, 174 s., 178, 181 ss., 184 s., 188, 190, 192, 194, 196 s., 199; Le relazioni con l'ambiente pag. 217.</i></p>	<p><b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione</p>	
<p><b>102-44</b> Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder (inclusando in che modo l'organizzazione ha risposto ai temi chiave, anche attraverso il reporting, e i gruppi di stakeholder). <i>Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 7; L'identità aziendale pagg. 59 ss.; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 70-76, 89 ss., 95, 100 ss., 104 s., 119 s., 123 s., 126, 135, 146, 148 ss., 151 s., 164, 166, 168, 172, 188, 190, 192, 194, 196 ss., 199 ss.</i></p>	<p><b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione</p>	
<p><b>PRASSI DI RENDICONTAZIONE</b></p>		

	<p><b>102-45 Elenco delle società incluse nel Bilancio finanziario consolidato. Indicare se alcune tra queste società non rientrano nel perimetro del Bilancio di Sostenibilità.</b> L'indicatore è riportato nel report ogni volta che il perimetro di riferimento della rendicontazione varia. 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 perimetro di rendicontazione. <i>Comunicare la sostenibilità: nota metodologica, pag. 10; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 66, 142; Le relazioni con l'ambiente pagg. 208, 216, 220.</i></p>	<p><b>Art. 4 comma 1:</b> la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente</p>
<p><b>102-46 Processo per la definizione di contenuti e perimetro del report (inclusa la spiegazione di come sono stati applicati i principi di reporting – stakeholder inclusiveness, sustainability context, materiality e completeness - per la definizione del report).</b> <i>Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pagg. 7 s., 10, 12 ss.; L'identità aziendale pagg. 27 ss.</i></p>	<p><b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione <b>Art. 4 comma 1:</b> misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta</p>	
<p><b>102-47 Elenco di tutti gli aspetti materiali identificati nel processo per la definizione dei contenuti del report.</b> <i>Comunicare la sostenibilità: nota metodologica, pagg. 7 ss., 9 tabella n. 1; Indice dei contenuti Standard GRI pagg. 270 ss.</i></p>	<p><b>Art. 4 comma 1:</b> misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta</p>	
<p><b>102-48 Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei report precedenti (re-statement) e motivazioni di tali modifiche (ad esempio: fusioni/acquisizioni, modifica del periodo di calcolo, natura del business, metodi di misurazione).</b> Eventuali ricalcoli o aggregazioni che implicano variazioni rispetto a quanto pubblicato nel 2016 sono adeguatamente segnalati e motivati nel report. <i>Comunicare la sostenibilità: nota metodologica, pag. 10; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 143 nota 78, 145, 146, 154 nota 85, 157, 171; Le relazioni con l'ambiente pag. 240.</i></p>	<p><b>Art. 3 comma 3:</b> le informazioni [...] sono fornite con un raffronto in relazione a quelle fornite negli esercizi precedenti</p>	
<p><b>102-49 Cambiamenti significativi rispetto al precedente periodo di rendicontazione nell'elenco dei temi materiali e nel perimetro del report.</b> <i>Comunicare la sostenibilità: nota metodologica, pagg. 7 s., 9 ss.; Bilancio ambientale, pag. 304</i></p>	<p><b>Art. 3 comma 3:</b> le informazioni [...] sono fornite con un raffronto in relazione a quelle fornite negli esercizi precedenti</p>	
<p><b>102-50 Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite (ad esempio esercizio solare, anno fiscale).</b> <i>Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 6.</i></p>	<p><b>Art. 2 comma 1:</b> gli enti di interesse pubblico redigono per ogni esercizio finanziario una dichiarazione <b>Art. 3 comma 3:</b> le informazioni [...] sono fornite con un raffronto in relazione a quelle fornite negli esercizi precedenti</p>	
<p><b>102-51 Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente.</b> <i>Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 6.</i></p>	<p><b>n/a</b></p>	
<p><b>102-52 Periodicità di rendicontazione (annuale, biennale, ecc.).</b> <i>Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 6.</i></p>	<p><b>Art. 2 comma 1:</b> gli enti di interesse pubblico redigono per ogni esercizio finanziario una dichiarazione</p>	
<p><b>102-53 Contatti per richiedere informazioni sul report di sostenibilità e i suoi contenuti.</b> <i>Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag.13.</i></p>	<p><b>n/a</b></p>	

	<p><b>102-54</b> Indicare l'opzione 'in accordance' con gli Standard GRI scelta dall'organizzazione (utilizzando le seguenti dichiarazioni: "Questo report è stato predisposto in accordance con gli Standard GRI: opzione Core", oppure "Questo report è stato predisposto in accordance con gli Standard GRI: opzione Comprehensive").</p> <p><i>Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 6 e Indice dei contenuti Standard GRI pagg. 220 ss.</i></p>	<p><b>Art. 3 comma 3:</b> standard di rendicontazione utilizzato</p>
	<p><b>102-55</b> Riportare il content index GRI relativo all'opzione scelta (specificando ogni standard utilizzato, corredato dall'anno di pubblicazione dello standard, ed elencando tutti gli indicatori inclusi nel report; è necessario riportare il numero di ciascun indicatore, le pagine o l'URL in cui sono reperibili le informazioni, le ragioni di eventuali omissioni, se consentite; è altresì opportuno inserire nell'index ogni ulteriore tema materiale rendicontato e non coperto dagli Standard GRI).</p> <p><i>Indice dei contenuti Standard GRI pagg. 270 ss.</i></p>	<p><b>Art. 3 comma 3:</b> standard di rendicontazione utilizzato</p>
	<p><b>102-56</b> Assurance esterna (descrivere politiche e pratiche attuali al fine di ottenere l'assurance esterna del report; se presente inserire il riferimento all'assurance esterna oppure spiegarne obiettivo e basi; legame tra l'organizzazione e la società che svolge l'assurance; indicare se il più alto organo di governo o senior executives sono coinvolti nel processo volto ad ottenere l'assurance).</p> <p><i>Comunicare la sostenibilità: nota metodologica pag. 6 e Opinion Letter pag. 348.</i></p>	<p><b>Art. 3 comma 10:</b> verifica [...] della dichiarazione di carattere non finanziario</p>
<b>MATERIAL TOPIC-SPECIFIC STANDARDS</b>		
<b>GRI 200: ECONOMIC TOPICS 2016</b>		
<b>topic</b>	<b>Performance economica</b>	
<b>GRI 103: Management approach 2016</b>	<p><b>103-1</b> Spiegazione della materialità del tema e suo perimetro.</p> <p><i>L'Identità aziendale pagg. 25 ss., 31.</i> perimetro del tema: Gruppo Acea</p>	<p><b>Art. 4 comma 1:</b> la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente</p> <p><b>Art. 4 comma 1:</b> misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta</p>
	<p><b>103-2</b> Modalità di gestione dell'organizzazione con riferimento all'aspetto materiale.</p> <p><i>L'Identità aziendale pagg. 25 ss., 31.</i></p>	<p><b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione</p> <p><b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> le politiche praticate dall'impresa</p>
	<p><b>103-3</b> Valutazione della modalità di gestione.</p> <p><i>L'Identità aziendale pagg. 25 ss., 31.</i></p>	<p><b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> le politiche praticate dall'impresa [...] e i risultati conseguiti tramite di esse</p>
<b>GRI 201: Performance economica 2016</b>	<p><b>201-1</b> Valore economico direttamente generato e distribuito (inclusi ricavi, costi operativi, remunerazioni ai dipendenti e benefit, pagamenti ai finanziatori e alla Pubblica Amministrazione, donazioni e altri investimenti nella comunità, utili non distribuiti).</p> <p><i>L'Identità aziendale pagg. 25, 59, 64 s.; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 161, 187 s., 190.</i></p>	<p><b>Art. 3 comma 1, lettera d):</b> aspetti sociali e attinenti alla gestione del personale</p>
	<p><b>201-2</b> Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità per le attività dell'organizzazione dovuti al cambiamento climatico.</p>	<p><b>Art. 3 comma 1, lettera c):</b> l'impatto [...] sull'ambiente</p>

	<i>L'identità aziendale</i> pagg. 26, 34 s., 36-46; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 203, 204, 230.	
	<b>201-3 Copertura degli obblighi assunti in sede di definizione del piano pensionistico (benefit plan obligations).</b> <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 162, 163 tabella n. 39.	<b>Art. 3 comma 1, lettera d):</b> aspetti sociali e attinenti alla gestione del personale
	<b>201-4 Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione.</b> <i>L'identità aziendale</i> pag. 64 nota 20	n/a
<b>topic</b>	<b>Impatti economici indiretti</b>	
<b>GRI 103: Management approach 2016</b>	<b>103-1 Spiegazione della materialità del tema e suo perimetro.</b> <i>L'identità aziendale</i> pagg. 59 ss.; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 134, 141. <b>perimetro del tema: principali società del Gruppo Acea; comunità locali; fornitori.</b>	<b>Art. 4 comma 1:</b> la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente <b>Art. 4 comma 1:</b> misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta
	<b>103-2 Modalità di gestione dell'organizzazione con riferimento all'aspetto materiale.</b> <i>L'identità aziendale</i> pagg. 59 ss.; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 134, 141.	<b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione <b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> le politiche praticate dall'impresa
	<b>103-3 Valutazione della modalità di gestione.</b> <i>L'identità aziendale</i> pagg. 59 ss.; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pag. 141.	<b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> le politiche praticate dall'impresa [...] e i risultati conseguiti tramite di esse
<b>GRI 203: Impatti economici indiretti 2016</b>	<b>203-1 Investimenti in infrastrutture e servizi forniti (indicare la dimensione degli investimenti in infrastrutture e servizi e gli impatti positivi o negativi sulle comunità locali, precisando se questi investimenti e servizi sono prestazioni commerciali o a titolo gratuito).</b> <i>L'identità aziendale</i> pagg. 59 ss.; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 77 ss., 80 s., 81, 88 ss., 92 s., 95, 96 ss., 100 s., 103, 106, 134, 198 grafico n. 41.	<b>Art. 3 comma 2, lettera c):</b> l'impatto [...] sull'ambiente nonché sulla salute e la sicurezza
	<b>203-2 Principali impatti economici indiretti (fornire esempi dei principali impatti economici indiretti dell'organizzazione, positivi o negativi, ecc.).</b> <i>L'identità aziendale</i> pagg. 59 ss.; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 77 ss., 80 s., 81, 88 ss., 92 s., 96 ss., 100, 134.	<b>Art. 3 comma 2, lettera c):</b> l'impatto [...] sull'ambiente nonché sulla salute e la sicurezza
<b>topic</b>	<b>Pratiche di approvvigionamento</b>	
<b>GRI 103: Management approach 2016</b>	<b>103-1 Spiegazione della materialità del tema e suo perimetro.</b> <i>L'identità aziendale</i> pag. 57; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 139 s., 141 s. <b>perimetro del tema: principali società del Gruppo; fornitori.</b>	<b>Art. 4 comma 1:</b> la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente <b>Art. 4 comma 1:</b> misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta
	<b>103-2 Modalità di gestione dell'organizzazione con riferimento all'aspetto materiale.</b> <i>L'identità aziendale</i> pag. 57; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 139 s., 141 s.	<b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione <b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> le politiche praticate dall'impresa
	<b>103-3 Valutazione della modalità di gestione.</b> <i>L'identità aziendale</i> pag. 57; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 139 s., 141 s.	<b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> le politiche praticate dall'impresa [...] e i risultati conseguiti tramite di esse
<b>GRI 204: Pratiche di approvvigionamento</b>	<b>204-1 Proporzioni di spesa concentrata su fornitori locali in</b>	<b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> indicatori fondamentali di

2016	<p><b>relazione alle sedi operative più significative.</b>  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.  <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 141, 144, 145 tabella n. 34.</p>	prestazione di carattere non finanziario
<b>topic</b>	<b>Anti-corruzione</b>	
GRI 103: Management approach 2016	<p><b>103-1 Spiegazione della materialità del tema e suo perimetro.</b>  <i>L'identità aziendale</i> pagg. 55, 57; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 174 s.  <b>perimetro del tema: Gruppo Acea</b></p>	<p><b>Art. 4 comma 1:</b> la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente  <b>Art. 4 comma 1:</b> misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta</p>
	<p><b>103-2 Modalità di gestione dell'organizzazione con riferimento all'aspetto materiale.</b>  <i>L'identità aziendale</i> pagg. 55, 57; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 174 s.</p>	<p><b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione  <b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> le politiche praticate dall'impresa</p>
	<p><b>103-3 Valutazione della modalità di gestione.</b>  <i>L'identità aziendale</i> pagg. 55, 57; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 174 s.</p>	<p><b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> le politiche praticate dall'impresa [...] e i risultati conseguiti tramite di esse</p>
GRI 205: Anti-corruzione 2016	<p><b>205-1 Percentuale e numero di divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione e principali rischi legati alla corruzione identificati tramite il risk assessment.</b>  <i>L'identità aziendale</i> pag. 55.</p>	<p><b>Art. 3 comma 1, lettera c):</b> i principali rischi, generati o subiti  <b>Art. 3 comma 2, lettera f):</b> lotta contro la corruzione sia attiva sia passiva</p>
	<p><b>205-2 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, ecc.).</b>  Nel 2017 è proseguita l'attività di formazione frontale erogata dalla Funzione Internal Audit a circa 100 dipendenti di Acea Energia e Acea8cento avente ad oggetto il Modello 231 e il Codice Etico aziendale, con particolare riferimento alla procedura whistleblowing e alle irregolarità commesse dai dipendenti riconducibili anche alla fattispecie di corruzione passiva. Gli organi di vertice di Acea SpA (Presidente, Amministratore Delegato e 2 membri del CdA) e circa il 100% dei Dirigenti che coprono ruoli presso i CdA delle Società incluse nel perimetro del <i>Bilancio di Sostenibilità</i> hanno ricevuto formazione sul decreto 231/01 – che contempla tra i reati presupposto quello di corruzione - e sulle relative normative e politiche interne preposte a presidio (Codice Etico e MOG 231). Inoltre 1.220 impiegati e quadri delle società incluse nel perimetro hanno svolto formazione e-learning in ambito 231. I partner commerciali che entrano in rapporto con Acea sono chiamati a conoscere e sottoscrivere il Codice Etico Acea.  <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 174, 175.</p>	<p><b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione  <b>Art. 3 comma 2, lettera f):</b> lotta contro la corruzione sia attiva sia passiva</p>
	<p><b>205-3 Episodi di corruzione accertati ed azioni intraprese (indicare numero e natura degli episodi di corruzione accertati, ecc.).</b>  Non si sono registrati episodi di corruzione.</p>	<p><b>Art. 3 comma 2, lettera f):</b> lotta contro la corruzione sia attiva sia passiva</p>
<b>topic</b>	<b>Comportamento anti-concorrenziale</b>	
GRI 103: Management approach 2016	<p><b>103-1 Spiegazione della materialità del tema e suo perimetro.</b>  <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 140, 141.  <b>perimetro del tema: Gruppo Acea</b></p>	<p><b>Art. 4 comma 1:</b> la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente  <b>Art. 4 comma 1:</b> misura necessaria ad assicurare la</p>

		comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta
	<b>103-2 Modalità di gestione dell'organizzazione con riferimento all'aspetto materiale.</b> <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 140, 141.	<b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione <b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> le politiche praticate dall'impresa
	<b>103-3 Valutazione della modalità di gestione.</b> <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 140, 141.	<b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> le politiche praticate dall'impresa [...] e i risultati conseguiti tramite di esse
<b>GRI 206: Comportamento anti-concorrenziale 2016</b>	<b>206-1 Azioni legali riferite a concorrenza sleale, antitrust e pratiche monopolistiche (numero totale di azioni legali in corso o completate e relative sentenze).</b> <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pag. 191.	<b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> indicatori fondamentali di prestazione di carattere non finanziario
<b>GRI 300: ENVIRONMENTAL TOPICS 2016</b>		
<b>topic</b>	<b>Materiali</b>	
<b>GRI 103: Management approach 2016</b>	<b>103-1 Spiegazione della materialità del tema e suo perimetro.</b> <i>L'identità aziendale</i> pag. 57; <i>Bilancio ambientale</i> pag. 296. <b>perimetro del tema: principali società del Gruppo</b>	<b>Art. 4 comma 1:</b> la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente <b>Art. 4 comma 1:</b> misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta
	<b>103-2 Modalità di gestione dell'organizzazione con riferimento all'aspetto materiale.</b> <i>L'identità aziendale</i> pag. 57; <i>Bilancio ambientale</i> pag. 296.	<b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione <b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> le politiche praticate dall'impresa
	<b>103-3 Valutazione della modalità di gestione.</b> <i>L'identità aziendale</i> pag. 57; <i>Bilancio ambientale</i> pag. 296.	<b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> le politiche praticate dall'impresa [...] e i risultati conseguiti tramite di esse
<b>GRI 301: Materiali 2016</b>	<b>301-1 Materiali utilizzati per peso o volume (materiali utilizzati per la produzione dei principali prodotti e servizi o per l'imballaggio, distinti in materiali non rinnovabili e rinnovabili).</b> <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pag. 233 e tabella n. 63; <i>Bilancio ambientale</i> pagg. 296, 310, 311, 312.	<b>Art. 3 comma 2, lettera c):</b> l'impatto [...] sull'ambiente
	<b>301-2 Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato.</b> <b>Non materiale:</b> alla luce dei materiali utilizzati (301-1), principalmente chemical, l'indicatore non è materiale.	<b>Art. 3 comma 2, lettera c):</b> l'impatto [...] sull'ambiente
	<b>301-3 Percentuale dei prodotti, e relativo materiale di imballaggio, riciclati o riutilizzati per categoria di prodotto (in rapporto ai prodotti venduti)</b> <b>Non applicabile.</b>	<b>Art. 3 comma 2, lettera c):</b> l'impatto [...] sull'ambiente
<b>topic</b>	<b>Energia</b>	
<b>GRI 103: Management approach 2016</b>	<b>103-1 Spiegazione della materialità del tema e suo perimetro.</b> <i>L'identità aziendale</i> pagg. 27 ss., 32, 57; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pag. 174; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pag. 209. <b>perimetro del tema: principali società del Gruppo e fornitori</b>	<b>Art. 4 comma 1:</b> la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente <b>Art. 4 comma 1:</b> misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto



		dalla stessa prodotta
	<b>103-2 Modalità di gestione dell'organizzazione con riferimento all'aspetto materiale.</b> <i>L'Identità aziendale</i> pagg. 27 ss., 32, 57; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pag. 174; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pag. 209.	<b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione <b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> le politiche praticate dall'impresa
	<b>103-3 Valutazione della modalità di gestione.</b> <i>L'Identità aziendale</i> pagg. 27 ss., 32, 57; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pag. 174; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pag. 209.	<b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> le politiche praticate dall'impresa [...] e i risultati conseguiti tramite di esse
<b>GRI 302: Energia 2016</b>	<b>302-1 Consumo di energia entro l'organizzazione.</b> <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pag. 127; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pag. 228.	<b>Art. 3 comma 2, lettera a):</b> l'utilizzo di risorse energetiche
	<b>302-2 Consumo di energia al di fuori dell'organizzazione.</b> <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pag. 230 ss.	<b>Art. 3 comma 2, lettera a):</b> l'utilizzo di risorse energetiche
	<b>302-3 Intensità energetica.</b> <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 229, 230 ss.	<b>Art. 3 comma 2, lettera a):</b> l'utilizzo di risorse energetiche
	<b>302-4 Contenimento del consumo di energia.</b> <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pag. 127; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 230 ss., 231 s.	<b>Art. 3 comma 2, lettera a):</b> l'utilizzo di risorse energetiche
	<b>302-5 Riduzione del fabbisogno energetico dei prodotti e dei servizi.</b> <b>Non materiale:</b> il Gruppo non vende prodotti o servizi per i quali l'indicatore possa considerarsi materiale	<b>Art. 3 comma 2, lettera a):</b> l'utilizzo di risorse energetiche
<b>topic</b>	<b>Acqua</b>	
<b>GRI 103: Management approach 2016</b>	<b>103-1 Spiegazione della materialità del tema e suo perimetro.</b> <i>L'Identità aziendale</i> pagg. 27 ss., 32, 57; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 205, 221. <b>perimetro del tema: principali società del Gruppo</b>	<b>Art. 4 comma 1:</b> la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente <b>Art. 4 comma 1:</b> misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta
	<b>103-2 Modalità di gestione dell'organizzazione con riferimento all'aspetto materiale.</b> <i>L'Identità aziendale</i> pagg. 27 ss., 32, 57; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 205, 221.	<b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione <b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> le politiche praticate dall'impresa
	<b>103-3 Valutazione della modalità di gestione.</b> <i>L'Identità aziendale</i> pagg. 27 ss., 32, 57; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 205, 221.	<b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> le politiche praticate dall'impresa [...] e i risultati conseguiti tramite di esse
<b>GRI 303: Acqua 2016</b>	<b>303-1 Volume totale di acqua prelevata per fonte.</b> La ripartizione per fonte dei prelievi idrici è illustrata per singolo gestore nel <i>Bilancio ambientale</i> . I consumi idrici civili e di processo sono riportati nella tabella n. 63 di <i>Le relazioni con l'ambiente</i> . <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 233 ss. e tabella n. 63; <i>Bilancio ambientale</i> pagg. 304, 305.	<b>Art. 3 comma 2, lettera a):</b> l'impiego di risorse idriche
	<b>303-2 Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo di acqua.</b> <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pag. 205.	<b>Art. 3 comma 2, lettera a):</b> l'impiego di risorse idriche
	<b>303-3 Percentuale e volume totale dell'acqua riciclata e riutilizzata.</b> <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 233 ss. e tabella n. 63.	<b>Art. 3 comma 2, lettera a):</b> l'impiego di risorse idriche
<b>topic</b>	<b>Biodiversità</b>	
<b>GRI 103: Management approach 2016</b>	<b>103-1 Spiegazione della materialità del tema e suo perimetro.</b> <i>L'Identità aziendale</i> pag. 57; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pag. 204. <b>perimetro del tema: principali società del Gruppo</b>	<b>Art. 4 comma 1:</b> la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente

		<b>Art. 4 comma 1:</b> misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta
	<b>103-2 Modalità di gestione dell'organizzazione con riferimento all'aspetto materiale.</b> <i>L'Identità aziendale pag. 57; Le relazioni con l'ambiente pagg. 204, 224.</i>	<b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione <b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> le politiche praticate dall'impresa
	<b>103-3 Valutazione della modalità di gestione.</b> <i>L'Identità aziendale pag. 57; Le relazioni con l'ambiente pag. 204.</i>	<b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> le politiche praticate dall'impresa [...] e i risultati conseguiti tramite di esse
<b>GRI 304: Biodiversità 2016</b>	<b>304-1 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.</b> <i>Le relazioni con l'ambiente pag. 204 ss.</i>	<b>Art. 3 comma 2, lettera c):</b> l'impatto [...] sull'ambiente
	<b>304-2 Descrizione dei maggiori impatti di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità.</b> <i>Le relazioni con l'ambiente pagg. 204 ss., 206, 215.</i>	<b>Art. 3 comma 2, lettera c):</b> l'impatto [...] sull'ambiente
	<b>304-3 Habitat protetti o ripristinati.</b> <i>Le relazioni con l'ambiente pagg. 204 ss., 206.</i>	<b>Art. 3 comma 2, lettera c):</b> l'impatto [...] sull'ambiente
	<b>304-4 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.</b> <b>Non materiale:</b> allo stato attuale questa voce non viene monitorata, poiché, nei territori in cui il Gruppo è operativo, non si è a conoscenza della presenza di specie elencate nella lista rossa.	<b>Art. 3 comma 2, lettera c):</b> l'impatto [...] sull'ambiente
<b>topic</b>	<b>Emissioni</b>	
<b>GRI 103: Management approach 2016</b>	<b>103-1 Spiegazione della materialità del tema e suo perimetro.</b> <i>L'Identità aziendale pag. 57; Le relazioni con l'ambiente pagg. 203, 237 ss.</i> <b>perimetro del tema: principali società del Gruppo</b>	<b>Art. 4 comma 1:</b> la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente <b>Art. 4 comma 1:</b> misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta
	<b>103-2 Modalità di gestione dell'organizzazione con riferimento all'aspetto materiale.</b> <i>L'Identità aziendale pag. 57; Le relazioni con l'ambiente pagg. 203, 237 ss.</i>	<b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione <b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> le politiche praticate dall'impresa
	<b>103-3 Valutazione della modalità di gestione.</b> <i>L'Identità aziendale pag. 57; Le relazioni con l'ambiente pagg. 203, 237 ss.</i>	<b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> le politiche praticate dall'impresa [...] e i risultati conseguiti tramite di esse
<b>GRI 305: Emissioni 2016</b>	<b>305-1 Emissioni dirette di gas a effetto serra (SCOPE 1)</b> <i>La CO<sub>2</sub> biogenica è stata calcolata per l'area Ambiente ed è pari, nel 2017, a circa 276.000 tonnellate.</i> <i>Le relazioni con l'ambiente pagg. 238, 240 tabella n. 67; Bilancio ambientale pagg. 314 s., 318.</i>	<b>Art. 3 comma 2, lettera b):</b> le emissioni di gas ad effetto serra
	<b>305-2 Emissioni indirette di gas a effetto serra (SCOPE 2)</b> <i>Le relazioni con l'ambiente pagg. 238, 240 tabella n. 67; Bilancio ambientale pagg. 314 s.</i>	<b>Art. 3 comma 2, lettera b):</b> le emissioni di gas ad effetto serra
	<b>305-3 Altre emissioni indirette di gas a effetto serra (SCOPE 3).</b> <i>Le relazioni con l'ambiente pag. 238.</i>	<b>Art. 3 comma 2, lettera b):</b> le emissioni di gas ad effetto serra
	<b>305-4 Intensità delle emissioni di gas a effetto serra.</b>	<b>Art. 3 comma 2, lettera b):</b> le

	<i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 239, 240 tabella n. 67.	emissioni di gas ad effetto serra
	<b>305-5 Riduzione delle emissioni di gas ad effetto serra come effetto di iniziative intraprese.</b> Tutte le iniziative sono di tipo volontario, eccetto un obbligo normativo, ma non quantitativo, che concerne il cambio tensione da 220 a 400V nella rete di BT: tale intervento ha inciso nel 2017 per circa 2000 MWh di riduzione sul totale (cioè per 720 tonnellate di CO <sub>2</sub> sul totale delle 2.600 t di Areti). <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 215, 230 s., 231 s., 233 tabella n. 62, 240 tabella n. 67.	<b>Art. 3 comma 2, lettera b):</b> le emissioni di gas ad effetto serra
	<b>305-6 Emissioni di sostanze nocive per l'ozono.</b> <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pag. 239; <i>Bilancio ambientale</i> pagg. 311, 313.	<b>Art. 3 comma 2, lettera b):</b> le emissioni di gas ad effetto serra
	<b>305-7 NO<sub>x</sub>, SO<sub>x</sub> ed altre emissioni significative nell'aria.</b> <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pag. 239 tabella n. 66; <i>Bilancio ambientale</i> pagg. 314 s.	<b>Art. 3 comma 2, lettera b):</b> le emissioni inquinanti in atmosfera
<b>topic</b>	<b>Effluenti e Rifiuti</b>	
<b>GRI 103: Management approach 2016</b>	<b>103-1 Spiegazione della materialità del tema e suo perimetro.</b> <i>L'identità aziendale</i> pag. 57; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pag. 224, <i>Bilancio ambientale</i> pag. 297. <b>perimetro del tema: principali società del Gruppo</b>	<b>Art. 4 comma 1:</b> la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente <b>Art. 4 comma 1:</b> misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta
	<b>103-2 Modalità di gestione dell'organizzazione con riferimento all'aspetto materiale.</b> <i>L'identità aziendale</i> pag. 57; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pag. 224, <i>Bilancio ambientale</i> pag. 297.	<b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione <b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> le politiche praticate dall'impresa
	<b>103-3 Valutazione della modalità di gestione.</b> <i>L'identità aziendale</i> pag. 57; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pag. 224, <i>Bilancio ambientale</i> pag. 297.	<b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> le politiche praticate dall'impresa [...] e i risultati conseguiti tramite di esse
<b>GRI 306: Effluenti e Rifiuti 2016</b>	<b>306-1 Acqua totale scaricata per qualità e destinazione.</b> 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 di tutti gli impianti non è significativo. <i>Bilancio ambientale</i> pag. 308.	<b>Art. 3 comma 2, lettera a):</b> l'impiego di risorse idriche
	<b>306-2 Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento.</b> Il totale rifiuti prodotti pericolosi è pari a 80.576 t; il totale rifiuti prodotti non pericolosi è pari a 196.724 t (di cui 135.741 sono fanghi, sabbie e grigliati). La percentuale dei rifiuti pericolosi e non pericolosi mandati a recupero è pari al 57%. La raccolta differenziata nel 2017 ha ottenuto un recupero di circa 1.030 tonnellate di carta (-7% rispetto al 2016) e 604 tonnellate di plastica (-0,4% rispetto al 2016). Al momento non sono disponibili informazioni di dettaglio sulla tipologia di smaltimento in quanto il codice R13 della normativa vigente sui rifiuti (il più utilizzato dagli smaltitori) non ne consente l'identificazione. <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pag. 219, <i>Bilancio ambientale</i> pagg. 314 s., 316, 317.	<b>Art. 3 comma 2, lettera c):</b> l'impatto [...] sull'ambiente
	<b>306-3 Numero totale e volumi di sversamenti significativi.</b> Nel 2017 non si sono verificati rilasci significativi in ambiente di sostanze inquinanti quali olio minerale, combustibili o prodotti chimici.	<b>Art. 3 comma 2, lettera c):</b> l'impatto [...] sull'ambiente
	<b>306-4 Peso dei rifiuti classificati come pericolosi in base alla</b>	<b>Art. 3 comma 2, lettera c):</b>

	<p>Convenzione di Basilea (allegati I, II, III e VIII) che sono trasportati, importati, esportati o trattati e loro percentuale trasportata all'estero.</p> <p><b>Non materiale:</b> i flussi dei rifiuti verso l'estero sono monitorati per ogni società. Non si riscontra alcuna movimentazione di rifiuti verso l'estero nel 2017</p>	l'impatto [...] sull'ambiente
	<p><b>306-5 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.</b></p> <p>Nessuno scarico da segnalare che colpisca in modo significativo gli habitat e la biodiversità.</p>	<b>Art. 3 comma 2, lettera c):</b> l'impatto [...] sull'ambiente
<b>topic</b>	<b>Conformità ambientale (compliance)</b>	
<b>GRI 103: Management approach 2016</b>	<p><b>103-1 Spiegazione della materialità del tema e suo perimetro.</b>  <i>L'Identità aziendale pag. 57; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 174, 175; Le relazioni con l'ambiente pag. 207.</i>  <b>perimetro del tema: principali società del Gruppo</b></p>	<p><b>Art. 4 comma 1:</b> la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente</p> <p><b>Art. 4 comma 1:</b> misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta</p>
	<p><b>103-2 Modalità di gestione dell'organizzazione con riferimento all'aspetto materiale.</b>  <i>L'Identità aziendale pag. 57; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 174, 175; Le relazioni con l'ambiente pag. 207.</i></p>	<p><b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione</p> <p><b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> le politiche praticate dall'impresa</p>
	<p><b>103-3 Valutazione della modalità di gestione.</b>  <i>L'Identità aziendale pag. 57; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 174, 175; Le relazioni con l'ambiente pag. 207.</i></p>	<p><b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> le politiche praticate dall'impresa [...] e i risultati conseguiti tramite di esse</p>
<b>GRI 307: Conformità ambientale 2016</b>	<p><b>307-1 Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale.</b>  <i>Le relazioni con l'ambiente pag. 207.</i></p>	<p><b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> le politiche praticate dall'impresa [...] e i risultati conseguiti tramite di esse</p>
<b>topic</b>	<b>Valutazione degli aspetti ambientali presso i fornitori</b>	
<b>GRI 103: Management approach 2016</b>	<p><b>103-1 Spiegazione della materialità del tema e suo perimetro.</b>  <i>L'Identità aziendale pag. 57; Le relazioni con gli stakeholder pag. 142; Le relazioni con l'ambiente pagg. 204, 230, 238.</i>  <b>perimetro del tema: principali società del Gruppo e fornitori.</b></p>	<p><b>Art. 4 comma 1:</b> la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente</p> <p><b>Art. 4 comma 1:</b> misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta</p>
	<p><b>103-2 Modalità di gestione dell'organizzazione con riferimento all'aspetto materiale.</b>  <i>L'Identità aziendale pag. 57; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 142, 146, 147 s., 149 s., 151; Le relazioni con l'ambiente pagg. 204, 230, 238.</i></p>	<p><b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione</p> <p><b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> le politiche praticate dall'impresa</p>
	<p><b>103-3 Valutazione della modalità di gestione.</b>  <i>L'Identità aziendale pag. 57; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 140, 141, 142, 149 s., 151; Le relazioni con l'ambiente pagg. 204, 230, 238.</i></p>	<p><b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> le politiche praticate dall'impresa [...] e i risultati conseguiti tramite di esse</p>
<b>GRI 308: Valutazione degli aspetti ambientali presso i fornitori</b>	<p><b>308-1 Percentuale di nuovi fornitori controllati utilizzando criteri ambientali.</b>  <b>Il 100% dei fornitori che si iscrivono ai Sistemi di qualificazione. Quale requisito obbligatorio per l'iscrizione ai Sistemi di</b></p>	<p><b>Art. 3 comma 1, lettera c):</b> i principali rischi, generati o subiti [...] che derivano dalle attività dell'impresa, dai suoi prodotti, servizi o rapporti commerciali,</p>

2016	<p>qualificazione attivi in Acea, infatti, tutti i fornitori sono tenuti a compilare questionari di autovautazione che includono domande di tipo ambientale e sociale</p> <p><i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 141 s., 146 s., 148 s., 152; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 204, 230, 238.</p>	<p>incluse, ove rilevanti, le catene di fornitura e subappalto</p>
	<p><b>308-2 Impatti ambientali negativi, attuali o potenziali, nella catena di approvvigionamento e misure intraprese.</b></p> <p><i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 146 s., 148 s., 152; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 204, 230, 238.</p>	<p><b>Art. 3 comma 1, lettera c):</b> i principali rischi, generati o subiti [...] che derivano dalle attività dell'impresa, dai suoi prodotti, servizi o rapporti commerciali, incluse, ove rilevanti, le catene di fornitura e subappalto</p> <p><b>Art. 3 comma 2, lettera c):</b> l'impatto [...] sull'ambiente</p>
<b>GRI 400: SOCIAL TOPICS 2016</b>		
<b>topic</b>	<b>Occupazione</b>	
<b>GRI 103: Management approach 2016</b>	<p><b>103-1 Spiegazione della materialità del tema e suo perimetro.</b></p> <p><i>L'Identità aziendale</i> pag. 57; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 154, 173.</p> <p><b>perimetro del tema: principali società del Gruppo.</b></p>	<p><b>Art. 4 comma 1:</b> la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente</p> <p><b>Art. 4 comma 1:</b> misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta</p>
	<p><b>103-2 Modalità di gestione dell'organizzazione con riferimento all'aspetto materiale.</b></p> <p><i>L'Identità aziendale</i> pag. 57; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 154, 173.</p>	<p><b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione</p> <p><b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> le politiche praticate dall'impresa</p>
	<p><b>103-3 Valutazione della modalità di gestione.</b></p> <p><i>L'Identità aziendale</i> pag. 57; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 154, 173.</p>	<p><b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> le politiche praticate dall'impresa [...] e i risultati conseguiti tramite di esse</p>
<b>GRI 401: Occupazione 2016</b>	<p><b>401-1 Numero totale e tasso di turnover del personale e dei nuovi dipendenti, suddiviso per età, genere e area geografica.</b></p> <p><i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 141, 153, 154 ss., 157 tabella n. 36, 159 tabella n. 37.</p>	<p><b>Art. 3 comma 2, lettera d):</b> aspetti attinenti alla gestione del personale</p>
	<p><b>401-2 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.</b></p> <p><i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pag. 181.</p>	<p><b>Art. 3 comma 2, lettera d):</b> aspetti attinenti alla gestione del personale</p>
	<p><b>401-3 Tasso di rientro al lavoro e di mantenimento del posto di lavoro dopo la fruizione di congedi parentali, articolati per genere.</b></p> <p>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.</p> <p>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</p>	<p><b>Art. 3 comma 2, lettera d):</b> aspetti attinenti alla gestione del personale</p> <p><b>Art. 3 comma 2, lettera e):</b> azioni poste in essere per impedire atteggiamenti ed azioni comunque discriminatori</p>

	<p>norma. Pertanto il 100% dei dipendenti che usufruiscono di tale tipologia di congedi mantiene il posto e rientra al lavoro.</p> <p>I <b>dipendenti</b> che nel 2017 hanno usufruito di <b>congedi parentali</b> sono <b>382</b>, di cui 142 uomini e 240 donne. <b>Tutti</b>, al termine del periodo di congedo, <b>sono rientrati al lavoro</b>.</p>	
<b>topic</b>	<b>Relazioni industriali</b>	
<b>GRI 103: Management approach 2016</b>	<p><b>103-1 Spiegazione della materialità del tema e suo perimetro.</b>  <i>Le relazioni con gli stakeholder pag. 164.</i>  <b>perimetro del tema: principali società del Gruppo.</b></p>	<p><b>Art. 4 comma 1:</b> la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente  <b>Art. 4 comma 1:</b> misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta</p>
	<p><b>103-2 Modalità di gestione dell'organizzazione con riferimento all'aspetto materiale.</b>  <i>Le relazioni con gli stakeholder pag. 164.</i></p>	<p><b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione  <b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> le politiche praticate dall'impresa</p>
	<p><b>103-3 Valutazione della modalità di gestione.</b>  <i>Le relazioni con gli stakeholder pag. 164.</i></p>	<p><b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> le politiche praticate dall'impresa [...] e i risultati conseguiti tramite di esse</p>
<b>GRI 402: Relazioni industriali 2016</b>	<p><b>402-1 Periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambiamenti organizzativi), specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva.</b>  <i>Le relazioni con gli stakeholder pagg. 164 ss., 166.</i></p>	<p><b>Art. 3 comma 2, lettera d):</b> modalità con cui è realizzato il dialogo con le parti sociali</p>
<b>topic</b>	<b>Salute e sicurezza sul lavoro</b>	
<b>GRI 103: Management approach 2016</b>	<p><b>103-1 Spiegazione della materialità del tema e suo perimetro.</b>  <i>L'Identità aziendale pag. 57; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 166, 171, 174 s., 194.</i>  <b>perimetro del tema: principali società del Gruppo.</b></p>	<p><b>Art. 4 comma 1:</b> la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente  <b>Art. 4 comma 1:</b> misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta</p>
	<p><b>103-2 Modalità di gestione dell'organizzazione con riferimento all'aspetto materiale.</b>  <i>L'Identità aziendale pag. 57; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 166, 171, 174 s., 194.</i></p>	<p><b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione  <b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> le politiche praticate dall'impresa</p>
	<p><b>103-3 Valutazione della modalità di gestione.</b>  <i>L'Identità aziendale pag. 57; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 166, 171, 174 s., 194.</i></p>	<p><b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> le politiche praticate dall'impresa [...] e i risultati conseguiti tramite di esse</p>
<b>GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2016</b>	<p><b>403-1 Percentuale dei lavoratori rappresentati in commissioni formali per la salute e la sicurezza, composti da rappresentanti della direzione e dei lavoratori, istituiti a fini di monitoraggio e consultivi sui programmi per la tutela della salute e della sicurezza del lavoratore.</b>  In Acea viene rispettato quanto stabilito dal D. Lgs. n. 81/2008 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Pertanto, tramite 65 figure preposte che partecipano in commissioni formali (composte da rappresentanti della direzione e dei lavoratori) a fini di monitoraggio e consultivi sui programmi per la tutela della salute e della sicurezza del lavoratore, come previsto dal D. Lgs. 81/08, sono rappresentati il 100% dei lavoratori.  <i>Le relazioni con gli stakeholder pag. 168.</i></p>	<p><b>Art. 3 comma 2, lettera c):</b> l'impatto [...] sulla salute e la sicurezza  <b>Art. 3 comma 2, lettera d):</b> aspetti attinenti alla gestione del personale</p>

	<p><b>403-2 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.</b>  Nel 2017 il tasso di assenteismo è pari al 3,79% (3,78% il tasso di assenteismo maschile e 3,84% quello femminile).  Le relazioni con gli stakeholder pagg. 151, 166, 167 e grafico n. 38, 168, 170 tabella n. 40</p>	<p><b>Art. 3 comma 2, lettera c):</b> l'impatto [...] sulla salute e la sicurezza  <b>Art. 3 comma 2, lettera d):</b> aspetti attinenti alla gestione del personale</p>
	<p><b>403-3 Dipendenti esposti ad alta frequenza o alto rischio di malattia legati alla loro attività.</b>  Le relazioni con gli stakeholder pag. 168, 171.</p>	<p><b>Art. 3 comma 2, lettera c):</b> l'impatto [...] sulla salute e la sicurezza  <b>Art. 3 comma 2, lettera d):</b> aspetti attinenti alla gestione del personale</p>
	<p><b>403-4 Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e alla sicurezza.</b>  Le relazioni con gli stakeholder pag. 165, 168.</p>	<p><b>Art. 3 comma 2, lettera c):</b> l'impatto [...] sulla salute e la sicurezza  <b>Art. 3 comma 2, lettera d):</b> aspetti attinenti alla gestione del personale [...] le modalità con cui è realizzato il dialogo con le parti sociali</p>
<b>topic</b>	<b>Formazione e istruzione</b>	
<b>GRI 103: Management approach 2016</b>	<p><b>103-1 Spiegazione della materialità del tema e suo perimetro.</b>  L'Identità aziendale pag. 57; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 172, 173, 181.  <b>perimetro del tema: principali società del Gruppo.</b></p>	<p><b>Art. 4 comma 1:</b> la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente  <b>Art. 4 comma 1:</b> misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta</p>
	<p><b>103-2 Modalità di gestione dell'organizzazione con riferimento all'aspetto materiale.</b>  L'Identità aziendale pag. 57; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 172, 173, 181.</p>	<p><b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione  <b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> le politiche praticate dall'impresa</p>
	<p><b>103-3 Valutazione della modalità di gestione.</b>  L'Identità aziendale pag. 57; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 172, 173, 181.</p>	<p><b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> le politiche praticate dall'impresa [...] e i risultati conseguiti tramite di esse</p>
<b>GRI 404: Formazione e istruzione 2016</b>	<p><b>404-1 Ore medie di formazione annue per dipendente, suddiviso per categoria di lavoratori e per genere.</b>  Le relazioni con gli stakeholder pagg. 176, 177 grafico n. 39 e tabella n. 41.</p>	<p><b>Art. 3 comma 2, lettera d):</b> aspetti attinenti alla gestione del personale</p>
	<p><b>404-2 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 carriere, articolati per genere.</b>  Le relazioni con gli stakeholder pagg. 172, 173 ss., 174.</p>	<p><b>Art. 3 comma 2, lettera d):</b> aspetti attinenti alla gestione del personale</p>
	<p><b>404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della carriera.</b>  Nel 2017, nell'ambito del Sistema di Gestione delle Persone vigente, è stato sottoposto a valutazione tutto il personale delle società del Gruppo del perimetro di rendicontazione (100%).  Le relazioni con gli stakeholder pag. 181.</p>	<p><b>Art. 3 comma 2, lettera d):</b> aspetti attinenti alla gestione del personale</p>
<b>topic</b>	<b>Diversità e pari opportunità</b>	
<b>GRI Management approach 2016</b>	<p><b>103-1 Spiegazione della materialità del tema e suo perimetro.</b>  Le relazioni con gli stakeholder pagg. 161, 162, 180, 183 ss.  <b>perimetro del tema: principali società del Gruppo.</b></p>	<p><b>Art. 4 comma 1:</b> la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente</p>

		<b>Art. 4 comma 1:</b> misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta
	<b>103-2 Modalità di gestione dell'organizzazione con riferimento all'aspetto materiale.</b> <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 161, 162, 180, 183 ss.	<b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione <b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> le politiche praticate dall'impresa
	<b>103-3 Valutazione della modalità di gestione.</b> <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 161, 162, 180, 183 ss.	<b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> le politiche praticate dall'impresa [...] e i risultati conseguiti tramite di esse
<b>GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016</b>	<b>405-1 Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per genere, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità</b> Il dato, relativo a tutte le società ricomprese nel perimetro della Dichiarazione consolidata non finanziaria, viene presentato nel Bilancio ripartito per genere, non si dispone dei dati sull'età ed altri indicatori di diversità. <i>L'Identità aziendale</i> pag. 49; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 157 e grafico n. 35 e tabella n. 36, 159 tabella n. 38, 183, 185.	<b>Art. 3 comma 2, lettera d):</b> aspetti sociali e attinenti alla gestione del personale
	<b>405-2 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.</b> Il CCNL applicato in Acea prevede, a parità di inquadramento, uguale retribuzione tra uomini e donne. <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pag. 118.	<b>Art. 3 comma 2, lettera d):</b> aspetti sociali e attinenti alla gestione del personale
<b>topic</b>	<b>Collettività e comunità locali</b>	
<b>GRI 103: Management approach 2016</b>	<b>103-1 Spiegazione della materialità del tema e suo perimetro.</b> <i>L'Identità aziendale</i> pagg. 57, 59ss.; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 70 ss., 77 ss., 89, 95 s., 100 ss., 105, 129 ss., 190 ss., 192 s., 194 ss. <b>perimetro del tema: principali società del Gruppo e diverse tipologie di stakeholder.</b>	<b>Art. 4 comma 1:</b> la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente <b>Art. 4 comma 1:</b> misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta
	<b>103-2 Modalità di gestione dell'organizzazione con riferimento all'aspetto materiale.</b> <i>L'Identità aziendale</i> pagg. 57, 59ss.; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 70 ss., 77 ss., 89, 95 s., 100 ss., 105, 129 ss., 190 ss., 192 s., 194 ss.	<b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione <b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> le politiche praticate dall'impresa
	<b>103-3 Valutazione della modalità di gestione.</b> <i>L'Identità aziendale</i> pagg. 57, 59 ss.; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 70 ss., 77 ss., 89, 95 s., 100 ss., 105, 129 ss., 190 ss., 192 s., 194 ss.	<b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> le politiche praticate dall'impresa [...] e i risultati conseguiti tramite di esse
<b>GRI 413: Collettività e comunità locali 2016</b>	<b>413-1 Percentuale di attività per le quali è stato implementato il coinvolgimento delle comunità locali, la valutazione di impatti socio-ambientali, programmi di sviluppo e stakeholder engagement.</b> Il 100% delle principali società del Gruppo mettono in atto iniziative di coinvolgimento delle parti interessate. <i>L'Identità aziendale</i> pagg. 56, 59 tabella n. 8, 59 ss.; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 70, 88 s., 95 s., 100 ss., 104 s., 126, 129 ss., 135, 139 s., 146, 148 s., 152, 198; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pag. 208, 217.	<b>Art. 3 comma 2, lettera c):</b> l'impatto [...] sull'ambiente nonché sulla salute e la sicurezza



	<b>413-2 Attività con importanti impatti negativi – attuali o potenziali – sulle comunità locali.</b> <i>L'identità aziendale</i> pagg. 59; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 192 ss.; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pag. 208.	<b>Art. 3 comma 2, lettera c):</b> l'impatto [...] sull'ambiente nonché sulla salute e la sicurezza
<b>topic</b>	<b>Valutazione degli aspetti sociali presso i fornitori</b>	
<b>GRI 103: Management approach 2016</b>	<b>103-1 Spiegazione della materialità del tema e suo perimetro.</b> <i>L'identità aziendale</i> pag. 57. <b>perimetro del tema: principali società del Gruppo e fornitori.</b>	<b>Art. 4 comma 1:</b> la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente <b>Art. 4 comma 1:</b> misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta
	<b>103-2 Modalità di gestione dell'organizzazione con riferimento all'aspetto materiale.</b> <i>L'identità aziendale</i> pag. 57; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 140, 149 ss.	<b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione <b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> le politiche praticate dall'impresa
	<b>103-3 Valutazione della modalità di gestione.</b> <i>L'identità aziendale</i> pag. 57; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 146 s., 149 s., 151.	<b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> le politiche praticate dall'impresa [...] e i risultati conseguiti tramite di esse
<b>GRI 414: Valutazione degli aspetti sociali presso i fornitori 2016</b>	<b>414-1 Percentuale di nuovi fornitori controllati utilizzando criteri sociali.</b> Il 100% dei fornitori che si iscrivono ai Sistemi di qualificazione. Quale requisito obbligatorio per l'iscrizione ai Sistemi di qualificazione attivi in Acea, infatti, tutti i fornitori sono tenuti a compilare questionari di autovautazione che includono domande di tipo ambientale e sociale <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 146-151.	<b>Art. 3 comma 1, lettera c)</b> i principali rischi, generati o subiti [...] che derivano dalle attività dell'impresa, dai suoi prodotti, servizi o rapporti commerciali, incluse, ove rilevanti, le catene di fornitura e subappalto <b>Art. 3 comma 2, lettera c):</b> l'impatto [...] sulla salute e la sicurezza
	<b>414-2 Impatti sociali negativi, attuali o potenziali, nella catena di approvvigionamento e misure intraprese.</b> <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 146-152.	<b>Art. 3 comma 2, lettera c):</b> l'impatto [...] sulla salute e la sicurezza
<b>topic</b>	<b>Politica pubblica</b>	
<b>GRI 103: Management approach 2016</b>	<b>103-1 Spiegazione della materialità del tema e suo perimetro</b> <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 190 ss. <b>perimetro del tema: principali società del Gruppo.</b>	<b>Art. 4 comma 1:</b> la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente <b>Art. 4 comma 1:</b> misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta
	<b>103-2 Modalità di gestione dell'organizzazione con riferimento all'aspetto materiale</b> <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 190 ss.	<b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione <b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> le politiche praticate dall'impresa
	<b>103-3 Valutazione della modalità di gestione.</b> <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 190 ss.	<b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> le politiche praticate dall'impresa [...] e i risultati conseguiti tramite di esse
<b>GRI 415: Politica pubblica 2016</b>	<b>415-1 Valore totale dei contributi politici per Paese e beneficiario.</b> <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pag. 191.	<b>Art. 3 comma 2, lettera f):</b> lotta contro la corruzione sia attiva sia passiva
<b>topic</b>	<b>Salute e sicurezza dei consumatori</b>	

GRI 103: Management approach 2016	<p><b>103-1 Spiegazione della materialità del tema e suo perimetro.</b>  <i>L'identità aziendale</i> pag. 57; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 99, 101, 104, 192 s., 194; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pag. 215.  <b>perimetro del tema: principali società del Gruppo, clienti, collettività.</b></p>	<p><b>Art. 4 comma 1:</b> la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente  <b>Art. 4 comma 1:</b> misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta</p>
	<p><b>103-2 Modalità di gestione dell'organizzazione con riferimento all'aspetto materiale.</b>  <i>L'identità aziendale</i> pag. 57; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 99, 101, 104, 105, 107, 192 s., 194; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 215.</p>	<p><b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione  <b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> le politiche praticate dall'impresa</p>
	<p><b>103-3 Valutazione della modalità di gestione.</b>  <i>L'identità aziendale</i> pag. 57; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 99, 101, 104, 192 s., 194; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pag. 215.</p>	<p><b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> le politiche praticate dall'impresa [...] e i risultati conseguiti tramite di esse</p>
GRI 416: Salute e sicurezza dei consumatori 2016	<p><b>416-1 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.</b>  <i>L'identità aziendale</i> pagg. 56, 59 tabella n. 8; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 98 s., 101, 103 s., 105 ss., 198; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pagg. 215, 221 ss.</p>	<p><b>Art. 3 comma 2, lettera c):</b> l'impatto [...] sulla salute e la sicurezza</p>
	<p><b>416-2 Numero totale di casi di non conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti dei prodotti/servizi sulla salute e sicurezza (precisando se hanno generato penali o avvertimenti).</b>  <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pag. 207.</p>	<p><b>Art. 3 comma 2, lettera c):</b> l'impatto [...] sulla salute e la sicurezza</p>
topic	<b>Marketing ed etichettatura di prodotti e servizi (labeling)</b>	
GRI 103: Management approach 2016	<p><b>103-1 Spiegazione della materialità del tema e suo perimetro.</b>  <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 70, 77 ss., 82 ss., 90, 91, 94, 108, 118, 122 ss, 125 s., 152, 191.  <b>perimetro del tema: principali società del Gruppo, clienti.</b></p>	<p><b>Art. 4 comma 1:</b> la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente  <b>Art. 4 comma 1:</b> misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta</p>
	<p><b>103-2 Modalità di gestione dell'organizzazione con riferimento all'aspetto materiale.</b>  <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 77 ss., 82 s., 84, 86, 90, 91, 94, 108, 118, 119, 120, 122 ss, 125 s., 152, 191.</p>	<p><b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione  <b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> le politiche praticate dall'impresa</p>
	<p><b>103-3 Valutazione della modalità di gestione.</b>  <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 77 ss., 82 ss., 90, 91, 94, 108, 118, 122 ss, 125 s., 152, 191.</p>	<p><b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> le politiche praticate dall'impresa [...] e i risultati conseguiti tramite di esse</p>
GRI 417: Marketing ed etichettatura di prodotti e servizi (labeling) 2016	<p><b>417-1 Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richieste dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi.</b>  L'indicatore internazionale GRI, in virtù del riferimento ai "servizi" oltre che ai prodotti, viene riportato, adeguandolo alla realtà nazionale e all'operatività di una multiutility, sia in relazione ai parametri di qualità dell'acqua distribuita sia in relazione alle performance di qualità dei servizi gestiti (commerciali, contrattuali e tecniche - di continuità), in area idrico e in area energia, sottoposte a regolazione dell'Autorità di settore, monitorate da procedure aziendali e comunicate.  <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 77 ss., 82 ss., 84 tabella n. 13,</p>	<p><b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> indicatori fondamentali di prestazione di carattere non finanziario</p>

	86 s. tabelle nn. 14 e 15, 90 s., 94, 98, 99 tabella n. 21, 104 e tabella n. 24, 108 s., 109 tabella n. 28, 112 tabella n. 29, 114 tabella n. 30, 116, 122-126, 127 tabella n. 32; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pag. 221.	
	<b>417-2 Numero totale di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi (precisando se hanno generato penali o avvertimenti).</b> <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 77 ss., 82 ss., 84 tabella n. 13, 86 s. tabelle nn. 14 e 15, 90 s., 108, 109 e tabella n. 28, 112 tabella n. 29, 114 tabella n. 30, 119, 124 ss., 127 tabella n. 32, 191.	<b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> indicatori fondamentali di prestazione di carattere non finanziario
	<b>417-3 Numero totale di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riferiti all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione (precisando se hanno generato penali o avvertimenti).</b> <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 152, 191.	<b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> indicatori fondamentali di prestazione di carattere non finanziario
<b>topic</b>	<b>Rispetto della privacy</b>	
<b>GRI 103: Management approach 2016</b>	<b>103-1 Spiegazione della materialità del tema e suo perimetro.</b> <i>L'Identità aziendale</i> pag. 57; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pag. 122, 174, 199. <b>perimetro del tema: principali società del Gruppo, clienti.</b>	<b>Art. 4 comma 1:</b> la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente <b>Art. 4 comma 1:</b> misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta
	<b>103-2 Modalità di gestione dell'organizzazione con riferimento all'aspetto materiale.</b> <i>L'Identità aziendale</i> pag. 57; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pag. 122, 174, 199.	<b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione <b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> le politiche praticate dall'impresa
	<b>103-3 Valutazione della modalità di gestione.</b> <i>L'Identità aziendale</i> pag. 57; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pag. 122, 174, 199.	<b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> le politiche praticate dall'impresa [...] e i risultati conseguiti tramite di esse
<b>GRI 418: Rispetto della privacy 2016</b>	<b>418-1 Numero di reclami documentati relativi a violazione della privacy del cliente e a perdita dei dati dei consumatori (ricevuti da parti terze o da enti regolatori).</b> Nel 2017 si registra un caso di reclamo contestato ad Acea Energia riguardo ad una segnalazione per ipotetica violazione del trattamento dati personali e conseguente relativo riscontro di informazioni inviato dalla Società all'Autorità Garante per la Privacy. Relativamente al caso segnalato non sono state comminate ammende da parte del Garante	<b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> indicatori fondamentali di prestazione di carattere non finanziario
<b>topic</b>	<b>Conformità socio-economica (compliance)</b>	
<b>GRI 103: Management approach 2016</b>	<b>103-1 Spiegazione della materialità del tema e suo perimetro</b> <i>L'Identità aziendale</i> pag. 57; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pag. 82, 91, 108, 191. <b>perimetro del tema: principali società del Gruppo.</b>	<b>Art. 4 comma 1:</b> la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente <b>Art. 4 comma 1:</b> misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta
	<b>103-2 Modalità di gestione dell'organizzazione con riferimento all'aspetto materiale.</b> <i>L'Identità aziendale</i> pag. 57; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pag. 82, 91, 108, 119, 120, 126, 133, 191.	<b>Art. 3 comma 1 lettera a):</b> il modello aziendale di gestione ed organizzazione <b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> le politiche praticate dall'impresa
	<b>103-3 Valutazione della modalità di gestione.</b> <i>L'Identità aziendale</i> pag. 57; <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pag. 82,	<b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> le politiche praticate dall'impresa

	91, 108, 126, 191	[...] e i risultati conseguiti tramite di esse
<b>GRI 419: Conformità socio-economica (compliance) 2016</b>	<b>419-1 Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti in ambito sociale ed economico.</b> <i>Le relazioni con gli stakeholder</i> pagg. 90 nota 44, 120, 191; <i>Le relazioni con l'ambiente</i> pag. 207.	<b>Art. 3 comma 1, lettera b):</b> le politiche praticate dall'impresa [...] e i risultati conseguiti tramite di esse

## Indice dei Grafici e delle Tabelle

### Grafici

n. 1 – I temi rilevanti per l'azienda e gli stakeholder: la "matrice di materialità" Acea – 2017	p. 8
n. 2 – Le attività delle principali società Acea sul territorio	p. 20
n. 3 – L'assetto proprietario al 31.12.2017	p. 21
n. 4 – Rappresentanza geografica degli investitori istituzionali in Acea	p. 21
n. 5 – Il Modello di Business Acea	p. 22
n. 6 – Organigramma di Acea SpA al 31.12.2017	p. 22
n. 7 – Contributo delle aree industriali all'EBITDA complessivo (2016-2017)	p. 27
n. 8 – Il livello governance del Piano di Sostenibilità 2018-2022: elementi chiave per l'integrazione	p. 33
n. 9 – Correlazioni tra Piano industriale e Piano di Sostenibilità	p. 36
n. 10 – I principali attori dello SCIGR	p. 54
n. 11 – Il flusso dei controlli sui rischi	p. 54
n. 12 – Il sistema delle regole interne	p. 57
n. 13 – Il sistema di gestione integrato certificato	p. 58
n. 14 – Gli stakeholder e il loro coinvolgimento	p. 60
n. 15 – La mappa degli stakeholder	p. 61
n. 16 – Strumenti RSI	p. 64
n. 17 – Giudizio globale sul servizio elettrico (2016-2017)	p. 71
n. 18 – Giudizio globale sull'illuminazione pubblica di Roma (2016-2017)	p. 72
n. 19 – Giudizio globale sul servizio di erogazione dell'acqua a Roma (2016-2017)	p. 73
n. 20 – Giudizio globale sul servizio di erogazione dell'acqua gestito da Acea Ato 5 (2016-2017)	p. 74
n. 21 – Tipologie di guasto di illuminazione pubblica sul totale segnalazioni ricevute (2017)	p. 92
n. 22 – Andamento del prezzo dell'energia elettrica per un consumatore domestico tipo (2016-2017)	p. 117
n. 23 – Traffico telefonico complessivo dei numeri verdi Acea (2016-2017)	p. 123
n. 24 – Distribuzione percentuale del traffico telefonico ricevuto dai numeri verdi Acea (2017)	p. 124
n. 25 – Sito internet Acea 2017: modalità di accesso e fasce di età	p. 132
n. 26 – Valore approvvigionamenti beni, servizi e lavori e incidenza sul totale (2017)	p. 143
n. 27 – Ordinato (beni, servizi, lavori) per aree di business (2016-2017)	p. 143
n. 28 – Distribuzione geografica degli importi per l'approvvigionamento di beni e servizi in Italia e all'estero (2017)	p. 144
n. 29 – Distribuzione geografica degli importi lavori affidati in appalto in Italia e all'estero (2017)	p. 145
n. 30 – La composizione del personale: inquadramento, genere, livello di istruzione ed età (2017)	p. 154
n. 31 – Le tipologie contrattuali e la durata del rapporto di lavoro (2017)	p. 155
n. 32 – I motivi degli ingressi ed età del personale (2017)	p. 156
n. 33 – Le tipologie di uscita ed età del personale (2017)	p. 156
n. 34 – L'articolazione del personale in ottica di genere (2017)	p. 157
n. 35 – La presenza femminile negli organismi di corporate governance (2017)	p. 157
n. 36 – Le ore lavorate dal personale e le assenze (2017)	p. 161
n. 37 – Le retribuzioni medie e il rapporto tra stipendio base e remunerazione (2017)	p. 161
n. 38 – Infortuni e indici (2017)	p. 167
n. 39 – Ore di formazione: ripartizione per tipologia formativa e per qualifica (2017)	p. 177
n. 40 – I soci che hanno usufruito dei servizi del CRA (2017)	p. 186
n. 41 – Ripartizione investimenti per macroaree (2016-2017)	p. 198
n. 42 – Energia elettrica prodotta, suddivisa per fonte energetica primaria (2017)	p. 211
n. 43 – Potenza elettrica installata del Gruppo suddivisa per fonte energetica (2017)	p. 213

n. 44 – La rete di distribuzione idrica del Gruppo in Italia (2017)	p. 221
n. 45 – Controlli analitici su acque potabili totali e per società (2017)	p. 222
n. 46 – Reti fognarie del Gruppo in Italia (2017)	p. 225
n. 47 – Controlli analitici sulle acque reflue totali e per società (2017)	p. 225
n. 48 – Le perdite reali idriche (modello del D.M. 99/97, integrazioni regolatorie dell'ARERA)	p. 236

## **Tabelle**

n. 1 – Rispondenza “material topic-specific standards” GRI e “temi materiali” Acea in alta rilevanza	p. 9
n. 2 – Società incluse nell’area di consolidamento integrale della Capogruppo (2017)	p. 10
n. 3 – Perimetro societario del Bilancio di Sostenibilità 2017 del Gruppo Acea (Dichiarazione consolidata non finanziaria ai sensi del D. Lgs. N. 254/2016, redatta secondo gli Standard GRI)	p. 12
n. 4 – I dieci principi dell’United Nations Global Compact	p. 14
n. 5 – Gli elementi della CoP Advanced e gli Standard GRI	p. 15
n. 6 – Gruppo Acea in numeri 2017	p. 19
n. 7 – I principali dati economici e patrimoniali del Gruppo Acea (2016-2017)	p. 25
n. 8 – I sistemi di gestione certificati nel Gruppo (al 31.12.2017)	p. 59
n. 9 – Valore economico direttamente generato e distribuito (2016-2017)	p. 64
n. 10 – Ripartizione del valore generato per stakeholder (2016-2017)	p. 65
n. 11 – Indicatori sociali: i clienti del Gruppo Acea (2015-2017)	p. 69
n. 12 – Indicatori sociali: customer satisfaction (2016-2017)	p. 74
n. 13 – Indicatori sociali: livelli specifici e generali di qualità commerciale – distribuzione energia (2016-2017)	p. 84
n. 14 – Indicatori sociali: livelli specifici e generali di qualità commerciale – vendita energia (2016-2017)	p. 86
n. 15 – Indicatori sociali: dati di continuità del servizio – distribuzione energia (2015-2017)	p. 87
n. 16 – I numeri dell’illuminazione pubblica a Roma (2017)	p. 88
n. 17 – Principali interventi di illuminazione pubblica sui punti luce (2017)	p. 89
n. 18 – Riparazione e manutenzione programmata e straordinaria di illuminazione pubblica (2017)	p. 90
n. 19 – Ripristino guasti illuminazione pubblica: penali, standard e prestazioni Acea (2016-2017)	p. 91
n. 20 – Principali interventi sulle reti di acquedotto e controlli su acque potabili nell’ATO 2 – Lazio centrale (2017)	p. 98
n. 21 – Numero, tipologia e durata di interruzioni dell’erogazione dell’acqua nell’ATO 2 (2016-2017)	p. 99
n. 22 – Principali interventi sulle reti fognarie e controlli sulle acque reflue nell’ATO 2 – Lazio centrale (2017)	p. 101
n. 23 – Principali interventi sulle reti di acquedotto e controlli su acque potabili nell’ATO 5 – Lazio meridionale (2017)	p. 103
n. 24 – Numero, tipologia e durata di interruzioni dell’erogazione dell’acqua nell’ATO 5 (2016-2017)	p. 104
n. 25 – Principali interventi sulle reti fognarie e controlli sulle acque reflue nell’ATO 5 – Lazio meridionale (2017)	p. 105
n. 26 – Principali interventi sulle reti di acquedotto e controlli su acque potabili nell’ATO – Calore Irpino (2017)	p. 106
n. 27 – Principali interventi sulle reti fognarie e controlli sulle acque reflue nell’ATO – Calore Irpino (2017)	p. 107
n. 28 – Indicatori sociali: livelli specifici e generali di qualità contrattuale in ambito idrico (2017) – Acea Ato 2	p. 109
n. 29 – Indicatori sociali: livelli specifici e generali di qualità contrattuale in ambito idrico (2017) – Acea Ato 5	p. 112

n. 30 – Indicatori sociali: livelli specifici e generali di qualità contrattuale in ambito idrico (2017) – Gesesa	p. 114
n. 31 – Tariffe idriche medie applicate dalle società del Gruppo Acea (2017)	p. 118
n. 32 – Indicatori sociali: performance di numeri verdi e sportelli (2016-2017)	p. 127
n. 33 – Indicatori sociali: i dati di approvvigionamento (2016-2017)	p. 145
n. 34 – Indicatori sociali: l'approvvigionamento sul territorio (2016-2017)	p. 145
n. 35 – Evoluzione dei dipendenti per macroaree (2016-2017)	p. 153
n. 36 – Indicatori sociali: dati generali sul personale (2016-2017)	p. 157
n. 37 – Indicatori sociali: movimentazioni del personale (2016-2017)	p. 159
n. 38 – Indicatori sociali: classi d'età, durata rapporto di lavoro (2016-2017)	p. 159
n. 39 – Indicatori sociali: ore lavorate, assenze, retribuzioni e iscritti al fondo pensionistico complementare (2016-2017)	p. 163
n. 40 – Indicatori sociali: salute e sicurezza (2016-2017)	p. 170
n. 41 – Indicatori sociali: formazione (2016-2017)	p. 177
n. 42 – Andamento indici di Borsa e titolo Acea (2017)	p. 187
n. 43 – Rating 2017	p. 188
n. 44 – Le principali fonti sotto tutela nell'ATO 2 – Lazio centrale	p. 205
n. 45 - Le principali fonti sotto tutela nell'ATO 5 – Lazio meridionale	p. 205
n. 46 - Le principali fonti sotto tutela nella provincia di Benevento – ATO -Calore Irpino	p. 206
n. 47 – Calore lordo prodotto dalla centrale di Tor di Valle (2015-2017)	p. 211
n. 48 – Le centrali elettriche di Acea Produzione	p. 211
n. 49 – Energia elettrica prodotta (per fonte energetica primaria) (2015-2017)	p. 213
n. 50 – Indicatori ambientali: consistenza impianti e linee di distribuzione aeree e interrate (2015-2017)	p. 216
n. 51 – Il termovalorizzatore di San Vittore del Lazio: dati di funzionamento (2015-2017)	p. 218
n. 52 - Il termovalorizzatore di Terni: dati di funzionamento (2015-2017)	p. 219
n. 53 – Indicatori ambientali: determinazioni analitiche a Roma e a Frosinone (2015-2017) e parametri di qualità dell'acqua potabile distribuita a Roma, a Frosinone e a Benevento (2017)	p. 222
n. 54 – Copertura percentuale dei servizi di fognatura e depurazione sul totale utenze delle società idriche operative nel Lazio e a Benevento (2015-2017)	p. 226
n. 55 – Volumi di acque reflue trattate dalle società idriche operative nel Lazio e a Benevento (2015-2017)	p. 226
n. 56 – Parametri in uscita dei depuratori principali gestiti da Acea Ato 2 SpA - Comune di Roma (2017)	p. 226
n. 57 – Parametri in uscita dei depuratori principali gestiti da Acea Ato 5 SpA - Comune di Frosinone (2017)	p. 227
n. 58 – Consumi diretti di energia delle principali società del Gruppo (2015-2017)	p. 229
n. 59 – Consumi indiretti di energia delle principali società del Gruppo (2015-2017)	p. 229
n. 60 – Indici di intensità energetica (2015-2017)	p. 230
n. 61 – I Titoli di efficienza energetica e la produzione di energia da impianti Ecogena (2015-2017)	p. 231
n. 62 – Efficienza energetica in Areti (2015-2017)	p. 233
n. 63 – Consumi idrici delle principali società del Gruppo (2015-2017)	p. 233
n. 64 – Emissioni in atmosfera prodotte dagli impianti di termovalorizzazione di San Vittore del Lazio e di Terni (2015-2017)	p. 237
n. 65 – Quote di emissione CO <sub>2</sub> da Piano Nazionale di Allocazione (PNA) ed emissioni effettive per centrale (2015-2017)	p. 239
n. 66 – Le emissioni totali di inquinanti in atmosfera prodotte dai principali impianti del Gruppo (2015-2017)	p. 239
n. 67 – Indicatori ambientali: emissioni di CO <sub>2</sub> , indici di intensità delle emissioni a effetto serra ed emissioni dell'autoparco (2015-2017)	p. 240

# **Bilancio ambientale**

**Sistemi di prodotto**

**I prodotti**

**Le risorse utilizzate**

**I rilasci e gli scarti**

**Le performance di sostenibilità ambientale (KPI)**

**Nota integrativa**



## Perimetro di riferimento

Il perimetro del *Bilancio ambientale* è coerente con il perimetro di rendicontazione del *Bilancio di Sostenibilità* (ai sensi del D. Lgs. 254/2016), come definito in *Nota metodologica*.

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 e attività estere* (fuori perimetro della *Dichiarazione consolidata non finanziaria*).

Il *Bilancio ambientale*, parte integrante del *Bilancio di Sostenibilità*, riunisce e presenta in modo sistematico le informazioni e i dati di performance ambientale delle principali società del Gruppo.

I dati sono distinti per “sistemi di prodotto” pertinenti agli ambiti energia, “ambiente” e idrico, 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 - siano esse naturali, come l'acqua, sia non naturali, come i *chemical* -, i “prodotti” e le emissioni, gli effluenti e i rifiuti correlati alle attività gestite, 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.

Nelle tre aree sono illustrate le risorse **sia rinnovabili sia non rinnovabili** utilizzate. In particolare, tra le risorse rinnovabili elencate si ricordano: il consumo della risorsa idrica e le biomasse utilizzate per la produzione di compost. L'energia prodotta da rinnovabili (fotovoltaico e da biogas), ove possibile viene utilizzata presso gli impianti o le sedi più prossime (si veda *Le relazioni con l'ambiente*).

Nella *Nota integrativa* si forniscono 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

AREA ENERGIA	AREA AMBIENTE	AREA IDRICA
<ul style="list-style-type: none"><li>❑ GENERAZIONE ENERGIA (TERMOELETTRICA + IDROELETTRICA + FOTOVOLTAICO + ENERGIA ELETTRICA DA RIFIUTI E DA BIOGAS)</li><li>❑ DISTRIBUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA</li><li>❑ PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DI CALORE</li><li>❑ ILLUMINAZIONE PUBBLICA</li><li>❑ CONTROLLI E MISURE</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❑ RSU SMALTITI</li><li>❑ PRODUZIONE DI COMPOST</li><li>❑ ANALISI E MISURE</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❑ APPROVVIGIONAMENTO IDRICO POTABILE</li><li>❑ APPROVVIGIONAMENTO IDRICO NON POTABILE</li><li>❑ DISTRIBUZIONE IDRICA</li><li>❑ ADDUZIONE/DEPURAZIONE ACQUE REFLUE</li><li>❑ ANALISI E MISURE</li></ul>

I dati sono forniti per il triennio 2015-2017 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.

# I PRODOTTI - AREA ENERGIA

I dati di bilancio per la generazione di energia elettrica riguardano Acea Produzione ed Acea Ambiente – termovalorizzazione.

<b>ENERGIA ELETTRICA – GENERAZIONE</b>					<b>Δ%</b>
	<b>u. m.</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2017/2016</b>
<b>dati riassuntivi</b>					
<b>energia elettrica totale lorda prodotta (1) = (3 +11+16)</b>	<b>GWh</b>	<b>783,07</b>	<b>737,39</b>	<b>837,88</b>	<b>13,6</b>
<b>energia elettrica totale netta prodotta (2)=(10+15+18)</b>	<b>GWh</b>	<b>728,07</b>	<b>681,84</b>	<b>776,31</b>	<b>13,9</b>
<i>da fonti fossili (termoelettrica)</i> (5 + 0,47x 15 <sub>San Vittore</sub> +0,58x 16 <sub>Terni</sub> )	<i>GWh</i>	<i>170,16</i> <i>21,7% di (1)</i>	<i>166,29</i> <i>22,6% di (1)</i>	<i>229,44</i> <i>27,4% di (1)</i>	<i>38,0</i>
<i>da fonti rinnovabili</i> (idroelettrica, solare, frazione biodegradabile rifiuti) (4+0,53x15 <sub>San Vittore</sub> +0,42 x 16 <sub>Terni</sub> +16 +19)	<i>GWh</i>	<i>612,91</i> <i>78,3% di (1)</i>	<i>571,11</i> <i>77,5% di (1)</i>	<i>608,43</i> <i>72,6% di (1)</i>	<i>6,5</i>
<b>Acea Produzione – termoelettrico</b>					
<b>energia elettrica totale lorda prodotta (3) = (4+5)</b>	<b>GWh</b>	<b>462,26</b>	<b>399,73</b>	<b>420,18</b>	<b>5,1</b>
<b>energia idroelettrica totale lorda (4)</b>	<b>GWh</b>	<b>449,19</b>	<b>389,68</b>	<b>380,48</b>	<b>-2,4</b>
<i>A. Volta Castel Madama</i>	<i>GWh</i>	<i>15,67</i>	<i>0,00</i>	<i>6,93</i>	<i>-</i>
<i>G. Ferraris Mandela</i>	<i>GWh</i>	<i>12,21</i>	<i>10,71</i>	<i>3,27</i>	<i>-69,5</i>
<i>G. Marconi Orte</i>	<i>GWh</i>	<i>62,53</i>	<i>62,69</i>	<i>56,31</i>	<i>-10,2</i>
<i>Sant'Angelo</i>	<i>GWh</i>	<i>177,19</i>	<i>132,62</i>	<i>128,42</i>	<i>-3,2</i>
<i>Salisano</i>	<i>GWh</i>	<i>179,21</i>	<i>181,26</i>	<i>182,82</i>	<i>0,9</i>
<i>altre minori</i>	<i>GWh</i>	<i>2,38</i>	<i>2,40</i>	<i>2,72</i>	<i>13,6</i>
<b>energia termoelettrica totale lorda (5)</b>	<b>GWh</b>	<b>13,08</b>	<b>10,05</b>	<b>39,70</b>	<b>294,9</b>
<i>da gasolio</i> <i>centrale Montemartini (*)</i>	<i>GWh</i>	<i>1,84</i>	<i>1,18</i>	<i>2,15</i>	<i>82,2</i>
<i>da gas naturale</i> <i>Tor di Valle cogenerazione</i>	<i>GWh</i>	<i>11,24</i>	<i>8,88</i>	<i>37,55</i>	<i>323,1</i>
<i>Tor di Valle modulo CAR</i>	<i>GWh</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>29,33</i>	<i>-</i>
<b>perdite totali di energia elettrica (6) = (7+8+9)</b>	<b>GWh</b>	<b>12,81</b>	<b>10,90</b>	<b>8,76</b>	<b>-19,6</b>

<i>autoconsumi impianti idro (7)</i>	<i>GWh</i>	2,29	2,09	2,0	-5,3
<i>autoconsumi impianti termo (Tor di Valle, Montemartini) (8)</i>	<i>GWh</i>	4,18	4,17	2,27	-45,6
<i>perdite prima trasformazione (9)</i>	<i>GWh</i>	6,34	4,63	4,51	-2,6
<b>energia elettrica totale netta prodotta da Acea Produzione (10) = (3-6)</b>	<b>GWh</b>	<b>449,46</b>	<b>388,84</b>	<b>411,42</b>	<b>5,8</b>

#### Acea Produzione – fotovoltaico

<b>energia elettrica fotovoltaica lorda (11) (**)</b>	<b>GWh</b>	<b>13,93</b>	<b>10,91</b>	<b>11,58</b>	<b>6,1</b>
perdite totali di energia elettrica (12)	GWh	0,28	0,32	0,34	6,3
<b>energia elettrica fotovoltaica netta (13) = (11-12)</b>	<b>GWh</b>	<b>13,65</b>	<b>10,59</b>	<b>11,24</b>	<b>6,1</b>

#### Acea Ambiente - termovalorizzazione

<b>energia elettrica lorda prodotta totale (14) = (15)+(16)</b>	<b>GWh</b>	<b>306,87</b>	<b>326,75</b>	<b>384,25</b>	<b>17,6</b>
<i>impianto di San Vittore del Lazio (15)</i>	<i>GWh</i>	225,35	243,68	301,15	23,6
<i>impianto di Terni (16)</i>	<i>GWh</i>	81,52	83,07	83,10	0,0
<b>autoconsumi + perdite di prima trasformazione (17)</b>	<b>GWh</b>	<b>41,91</b>	<b>44,34</b>	<b>51,30</b>	<b>15,7</b>
<i>impianto di San Vittore del Lazio</i>	<i>GWh</i>	32,88	35,68	42,78	19,9
<i>impianto di Terni</i>	<i>GWh</i>	9,03	8,66	8,52	-1,6
<b>energia elettrica totale netta prodotta (18) = (14-17)</b>	<b>GWh</b>	<b>264,96</b>	<b>282,41</b>	<b>332,95</b>	<b>17,9</b>

#### Acea Ambiente - biogas

<b>energia elettrica lorda prodotta totale da biogas (19)</b>	<b>GWh</b>	<b>-</b>	<b>17,69</b>	<b>21,87</b>	<b>23,6</b>
<i>impianto di Orvieto</i>	<i>GWh</i>	-	17,69	21,87	23,6
<b>auconsumi (20)</b>	<b>GWh</b>	<b>-</b>	<b>1,10</b>	<b>1,17</b>	<b>6,9</b>
<b>energia elettrica totale ceduta in rete (21)=(19-20)</b>	<b>GWh</b>	<b>-</b>	<b>16,60</b>	<b>20,69</b>	<b>24,7</b>

(\*) La centrale Montemartini è mantenuta in esercizio ma con modalità di riserva.

(\*\*) Rispetto a quanto pubblicato, per il biennio 2016-2017 si è esclusa la produzione del FV del Parco della Mistica, confluito in ALL srl dal 29.12.2015, pari a circa 5 GWh sia nel 2016 sia nel 2017.

ENERGIA TERMICA – GENERAZIONE					Δ%
	<i>u. m.</i>	2015	2016	2017	2017/2016

#### Acea Produzione

<b>energia termica lorda prodotta Centrale di Tor di Valle (22)</b>	<b>GWh<sub>t</sub></b>	<b>80,20</b>	<b>90,03</b>	<b>96,19</b>	<b>6,8</b>
---	------------------------	--------------	--------------	--------------	------------

perdite totali di energia termica (23)	GWh <sub>t</sub>	7,98	23,95	20,14	-15,9
<i>perdite di distribuzione</i>	GWh <sub>t</sub>	5,82	17,83	14,06	-21,1
<i>perdite di produzione</i>	GWh <sub>t</sub>	2,16	6,11	6,08	-0,6
<b>energia termica netta venduta (24) =(22-23)</b>	<b>GWh<sub>t</sub></b>	<b>72,21</b>	<b>66,08</b>	<b>76,05</b>	<b>15,1</b>

<b>ENERGIA ELETTRICA – TRASPORTO E VENDITA</b>		<b>u. m.</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>Δ%</b> <b>2017/2016</b>
--	--	--------------	-------------	-------------	-------------	-------------------------------

### a Roma e Formello - dati riassuntivi

fornitura da Gruppo Acea (25)	GWh	2,35	3,00	3,21	7,0
energia elettrica dal mercato (26)	GWh	11.197,77	10.798,59	10.832,86	0,3
<i>da Acquirente Unico</i>	GWh	2.839,87	2.675,92	2.620,42	-2,1
<i>da importazione</i>	GWh	389,12	390,20	389,13	-0,3
<i>da grossisti + altri produttori</i>	GWh	7.968,78	7.732,47	7.823,31	1,2
<b>energia elettrica richiesta sulla rete (27) =(25+26) = (28+29+30+31+32)</b>	<b>GWh</b>	<b>11.200,12</b>	<b>10.801,60</b>	<b>10.836,07</b>	<b>0,3</b>
<i>perdite di distribuzione trasporto e commerciali (28)</i>	GWh	690,62 6,17% di (27)	699,58 6,45% di (27)	747,40 6,90% di (27)	6,8
<i>usi propri trasmissione e distribuzione (29)</i>	GWh	30,05	32,45	40,39	24,5
<i>energia elettrica netta ceduta a terzi (30)</i>	GWh	2,67	2,52	2,59	2,8
<b>energia elettrica netta vettoriata da Acea a clienti del mercato libero (31)</b>	<b>GWh</b>	<b>7.525,98</b>	<b>7.309,74</b>	<b>7.393,80</b>	<b>1,2</b>
<i>energia elettrica netta venduta da Acea Energia a clienti del mercato libero su rete società di distribuzione (Areti)</i>	GWh	5.644,24	5.673,51	5.847,37	3,1
<i>energia elettrica netta venduta da altri venditori a clienti del mercato libero su rete società di distribuzione (Areti)</i>	GWh	1.881,74	1.636,22	1.546,43	-5,5
<b>energia elettrica netta venduta ai clienti di maggior tutela (32)</b>	<b>GWh</b>	<b>2.950,80</b>	<b>2.757,30</b>	<b>2.651,9</b>	<b>-3,8</b>

### vendita in Italia - dati riassuntivi

<b>energia elettrica netta venduta da Acea su mercato libero – inclusa vendita su Roma (33)</b>	<b>GWh</b>	<b>6.467,5</b>	<b>5.558,80</b>	<b>4.190,90</b>	<b>-24,6</b>
<i>Acea Energia</i>	GWh	6.092,0	5.163,4	3.852,1	-25,4
<i>altre Società partecipate</i>	GWh	375,5	395,0	338,8	-14,3

<b>energia elettrica netta venduta da Acea in Italia (mercato libero + maggior tutela) (32+33)</b>	<b>GWh</b>	<b>9.418,3</b>	<b>8.316,1</b>	<b>6.842,8</b>	<b>-17,7</b>
--	------------	----------------	----------------	----------------	--------------

<b>ILLUMINAZIONE PUBBLICA</b>	<i>u. m.</i>	<i>2015</i>	<i>2016</i>	<i>2017</i>	<i>2017/2016</i>
<b>flusso luminoso a Roma (34)</b>	<b>Mlumen</b>	<b>3.376</b>	<b>2.750</b>	<b>1.991</b>	<b>-27,6</b>

<b>CONTROLLI E MISURE</b>	<i>u. m.</i>	<i>2015</i>	<i>2016</i>	<i>2017</i>	<i>2016/2015</i>
<b>attività misura e controllo (35)</b>	<b>n.</b>	<b>371</b>	<b>410</b>	<b>371</b>	<b>-9,5</b>
<i>misure di campo elettro-magnetico</i>	<i>n.</i>	<i>22</i>	<i>23</i>	<i>25</i>	<i>8,7</i>
<i>misure di rumore</i>	<i>n.</i>	<i>14</i>	<i>18</i>	<i>27</i>	<i>50,0</i>
<i>analisi chimiche PCB</i>	<i>n.</i>	<i>75</i>	<i>76</i>	<i>43</i>	<i>-43,4</i>
<i>classificazione rifiuti</i>	<i>n.</i>	<i>43</i>	<i>43</i>	<i>28</i>	<i>-34,9</i>
<i>diagnostica trasformatori</i>	<i>n.</i>	<i>199</i>	<i>217</i>	<i>216</i>	<i>-0,5</i>
<i>altro</i>	<i>n.</i>	<i>18</i>	<i>33</i>	<i>32</i>	<i>-3,0</i>

## I PRODOTTI - AREA AMBIENTE

I dati si riferiscono ai tre impianti di compostaggio (quello ubicato ad Aprilia e i due ubicati, rispettivamente, a Monterotondo Marittimo e Sabaudia) e all'impianto di gestione rifiuti di Orvieto, tutti in Acea Ambiente e 100% Acea SpA. L'impianto di Sabaudia, per consentire l'esecuzione di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, ha sospeso i conferimenti a settembre 2016 ed è stato inattivo per tutto il 2017. L'impianto di Aprilia, che ottenne il dissequestro il 21.12.2015 (e riavviò le attività il 1.06.2016) dal 14.12.2017 è stato posto nuovamente sotto sequestro dalla Procura della Repubblica di Latina<sup>113</sup>. Non si calcolano le variazioni percentuali di questo impianto in quanto poco significative in considerazione dei tempi diversi di funzionamento.

<b>RIFIUTI NON PERICOLOSI SMALTITI E RECUPERATI - IMPIANTO DI ORVIETO</b>	<i>u. m.</i>	<i>2015</i>	<i>2016</i>	<i>2017</i>	<i>2017/2016</i>
---	--------------	-------------	-------------	-------------	------------------

<sup>113</sup> Si tratta di un sequestro preventivo con riferimento ad aspetti correlati alle emissioni odorigene relative all'estate 2017.

<b>rifiuti totali in ingresso (36)</b> =(36A)+(37)	t	93.865	96.541	88.273	-8,6
<b>rifiuti avviati al trattamento (36A)</b>	t	31.484	55.328	58.297	5,4
<i>di cui: rifiuti avviati al digestore anaerobico e trattamento aerobico</i>	t	6.926	29.846	42.506	42,4
<i>di cui: avviati al trattamento aerobico o alla sola triturazione</i>		nd	nd	15.791	-
<b>rifiuti inviati direttamente in discarica (37)</b>	t	62.523	40.894	29.976	-26,7
<b>rifiuti avviati in discarica dopo trattamento (37A)</b>	t	20.956	29.886	13.625	-54,4
<b>rifiuti recuperati (38)</b>	t	7.031	3.887	336	-91,4
<b>compost alta qualità (39)</b>	t	0	1.339	4.578	241,9
<b>riduzione per stabilizzazione (40) =</b> (36) – (37+37A+ 38 +39)	t	3.355	20.536	39.759	93,6

<b>PRODUZIONE DI COMPOST</b>					$\Delta\%$
	<i>u. m.</i>	<i>2015</i>	<i>2016</i>	<i>2017</i>	<i>2017/2016</i>
<b>rifiuti organici totali in ingresso (41) =</b> (42+43+44)	t	19.509,9	45.051,07	56.474,33	25,4
<b>fanghi in entrata (42)</b>	t	11.390,98	16.999,50	10.593,60	-37,7
<i>impianto di Aprilia</i>	t	0,00	6.393,94	5.464,54	-
<i>impianto di Monterotondo Marittimo</i>	t	4.986,98	4.867,80	5.129,06	5,4
<i>impianto di Sabaudia</i>	t	6.404,00	5.737,76	0,00	-
<b>verde in entrata (43)</b>	t	8.118,94	12.596,45	11.220,33	-10,9
<i>impianto di Aprilia</i>	t	0,00	5.705,00	8.585,21	-
<i>impianto di Monterotondo Marittimo</i>	t	2.155,94	2.202,43	2635,12	19,6
<i>impianto di Sabaudia</i>	t	5.963,00	4.689,02	0,00	-
<b>frazione organica da raccolta differenziata in entrata e altri scarti agroalimentari (44)</b>	t	0,00	15.467,18	34.660,40	124,1
<i>impianto di Aprilia</i>	t	0,00	15.439	33.141,62	-
<i>impianto di Monterotondo Marittimo</i>		-	27,78	1.518,78	-
<b>compost alta qualità prodotto (45)</b>	t	7.203,0	12.654,00	13.150,00	3,9
<i>impianto di Aprilia</i>	t	0,0	5.000,0 (*)	10.850,0	-
<i>impianto di Monterotondo Marittimo</i>	t	3.167,0	2.100,0	2.300,0	9,5

<i>impianto di Sabaudia</i>	<i>t</i>	4.036,0	5.554,0	0,0	-
<b>materiale non compostabile a smaltimento (46)</b>	<b>t</b>	<b>118,03</b>	<b>3.364,08</b>	<b>9.163,36</b>	<b>172,4</b>
<i>impianto di Aprilia</i>	<i>t</i>	118,03	3.364,08	9.163,36	-
<i>impianti di Monterotondo Marittimo e Sabaudia</i>	<i>t</i>	0,00	0,00	0,00	-
<b>riduzione per stabilizzazione (47) = (42+43+44-45-46)</b>	<b>t</b>	<b>12.306,9</b>	<b>29.045,1</b>	<b>34.161,0</b>	<b>17,6</b>
<b>LIQUIDI A DEPURAZIONE</b>					<b>Δ%</b>
	<i>u. m.</i>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2017/2016</b>
<b>liquidi a depurazione (48)</b>					
<i>liquidi a depurazione - impianto di Sabaudia</i>	<b>t</b>	<b>14.648</b>	<b>10.489</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>DETERMINAZIONI ANALITICHE SU RIFIUTI E SUL COMPOST DI QUALITÀ</b>					<b>Δ%</b>
	<i>u. m.</i>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2017/2016</b>
<b>determinazioni analitiche totali (49)</b>	<b>n.</b>	<b>73</b>	<b>95</b>	<b>104</b>	<b>9,5</b>
<i>determinazioni analitiche su compost - impianto di Orvieto</i>	<i>n.</i>	0	0	0	-
<i>determinazioni analitiche su compost - impianti di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia</i>	<i>n.</i>	17	35	30	-14,3
<i>determinazioni analitiche sui rifiuti - impianto di Orvieto</i>	<i>n.</i>	56	60	62	3,3

(\*) Dato rettificato rispetto al pubblicato nel Bilancio di sostenibilità 2016: rappresenta il quantitativo totale prodotto nel 2016.

## I PRODOTTI - AREA IDRICA

I dati idrici **riassuntivi a livello nazionale** includono tutte le principali società idriche del Gruppo Acea: Acea Ato 2, Acea Ato 5 (Lazio), Gesesa (Campania), Gori (Campania), Umbra Acque (Umbria), Acque, Publiacqua e Acquedotto del Fiora (Toscana).

Il dettaglio dei bilanci idrici viene presentato solo per le società operative del perimetro di rendicontazione del *Bilancio di sostenibilità* (ai sensi del D. Lgs 254/2016): Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Gesesa. Per i bilanci idrici delle altre società del Gruppo si veda il capitolo *Schede società idriche e attività estere*.

Le voci di bilancio idrico sono state ricalcolate per il triennio **segundo i criteri forniti dall'ARERA**.



<b>DATI IDRICI RIASSUNTIVI DEL GRUPPO IN ITALIA (*)</b>	<i>u. m.</i>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>Δ% 2017/2016</b>
<b>totale acqua potabile prelevata dall'ambiente o da altri sistemi (50)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>1.423,8</b>	<b>1.445,8</b>	<b>1.406,3</b>	<b>-2,7</b>
<b>totale acqua potabile immessa in rete (51)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>1.285,5</b>	<b>1.297,6</b>	<b>1.263,5</b>	<b>-2,6</b>
<b>totale acqua potabile erogata (52)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>667,0</b>	<b>668,0</b>	<b>658,0</b>	<b>-1,5</b>

(\*) I dati 2016 sono stati rettificati dopo consolidamento di alcune voci da parte delle società idriche del Gruppo. Alcune voci 2017 sono state stimate e saranno consolidate nei mesi successivi alla pubblicazione.

<b>DATI IDRICI RIASSUNTIVI DELLE SOCIETÀ OPERATIVE NEL PERIMETRO DNF: ACEA ATO 2, ACEA ATO 5 E GESESA</b>	<i>u. m.</i>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>Δ% 2017/2016</b>
<b>totale acqua potabile prelevata dall'ambiente o da altri sistemi</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>859,9</b>	<b>890,6</b>	<b>857,1</b>	<b>-3,8</b>
<b>totale acqua potabile immessa in rete</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>744,1</b>	<b>763,2</b>	<b>734,6</b>	<b>-3,8</b>
<b>totale acqua potabile erogata</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>389,8</b>	<b>391,7</b>	<b>383,6</b>	<b>-2,1</b>

#### **Acea Ato 2 per rete storica di Roma (\*)**

<b>acqua potabile prelevata dall'ambiente (53)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>619,4</b>	<b>635,9</b>	<b>612,0</b>	<b>-3,8</b>
<i>da lago di Bracciano potabilizzata</i>	<i>Mm<sup>3</sup></i>	<i>36,7</i>	<i>32,0</i>	<i>22,6</i>	<i>-29,4</i>
<i>da pozzi</i>	<i>Mm<sup>3</sup></i>	<i>19,8</i>	<i>20,5</i>	<i>33,1</i>	<i>61,5</i>
<i>da sorgenti</i>	<i>Mm<sup>3</sup></i>	<i>562,9</i>	<i>583,5</i>	<i>556,1</i>	<i>-4,7</i>
acqua potabile ceduta a Comuni posti sul tracciato degli acquedotti (54)	Mm <sup>3</sup>	66,7	69,1	70,5	2,0
acqua potabile immessa in rete non potabile (55)	Mm <sup>3</sup>	11,4	11,2	8,8	-21,4
acqua potabile restituita all'ambiente /volumi tecnici di esercizio (56)	Mm <sup>3</sup>	48,1	45,6	55,4	21,5
<b>acqua potabile immessa nella rete storica di Roma (57) = (53)-(54+55+56)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>493,2</b>	<b>510,1</b>	<b>477,4</b>	<b>-6,4</b>
<b>acqua potabile erogata attraverso la rete storica di Roma (58)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>274,3</b>	<b>271,1</b>	<b>270,2</b>	<b>-0,3</b>

**valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97 e in conformità con quanto richiesto dall'ARERA**

perdite globali (grandezza A17 DM 99/97) (59)	Mm <sup>3</sup>	217,5	237,7	205,9	-13,4
perdite reali (grandezze A13+A15 come da DM 97/99) (60)	Mm <sup>3</sup>	209,1 42,4 % di (57)	229,5 45,0 % di (57)	197,2 41,3 % di (57)	-14,0

### **bilancio idrico rete non potabile di Roma**

<b>acqua non potabile prelevata dall'ambiente (61)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>25,9</b>	<b>24,6</b>	<b>23,2</b>	<b>-5,4</b>
<i>da fiume Tevere trattata (Impianto Grottarossa)</i>	<i>Mm<sup>3</sup></i>	<i>4,7</i>	<i>9,2</i>	<i>10,7</i>	<i>15,9</i>
<i>da sorgenti</i>	<i>Mm<sup>3</sup></i>	<i>9,8</i>	<i>4,2</i>	<i>3,8</i>	<i>-9,5</i>
<i>potabile immessa in rete non potabile</i>	<i>Mm<sup>3</sup></i>	<i>11,4</i>	<i>11,2</i>	<i>8,8</i>	<i>-21,4</i>
<b>acqua non potabile erogata al Comune di Roma (62)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>13,2</b>	<b>12,0</b>	<b>12,1</b>	<b>0,8</b>
<b>acqua non potabile erogata ad altri Comuni (63)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>0,03</b>	<b>0,01</b>	<b>0,01</b>	<b>-</b>

### **Acea Ato 2 per ATO 2 – Lazio centrale (Roma + comuni acquisiti al 31.12.2017) (\*)**

<b>acqua potabile prelevata dall'ambiente e da altri sistemi (64)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>735,6</b>	<b>761,7</b>	<b>735,9</b>	<b>-3,4</b>
<i>da lago di Bracciano potabilizzata</i>	<i>Mm<sup>3</sup></i>	<i>36,7</i>	<i>32,0</i>	<i>22,6</i>	<i>-29,4</i>
<i>da pozzi</i>	<i>Mm<sup>3</sup></i>	<i>92,4</i>	<i>99,9</i>	<i>114,6</i>	<i>14,7</i>
<i>da sorgenti</i>	<i>Mm<sup>3</sup></i>	<i>601,0</i>	<i>624,6</i>	<i>592,9</i>	<i>-5,1</i>
<i>da altri sistemi acquedottistici</i>	<i>Mm<sup>3</sup></i>	<i>5,5</i>	<i>5,2</i>	<i>5,8</i>	<i>11,5</i>
acqua potabile ceduta ad altri sistemi di acquedotto (65)	Mm <sup>3</sup>	35,7	36,8	29,5	-19,8
acqua potabile immessa in rete non potabile (66)	Mm <sup>3</sup>	11,4	11,2	8,8	-21,8
acqua potabile restituita all'ambiente / volumi tecnici di esercizio (67)	Mm <sup>3</sup>	58,9	60,2	67,8	12,6
<b>acqua potabile immessa nella rete ATO 2 (68) = (64) - (65+66+67)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>629,6</b>	<b>653,5</b>	<b>629,8</b>	<b>-3,6</b>
<b>totale acqua potabile erogata nella rete ATO 2 (69)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>362,8</b>	<b>364,7</b>	<b>360,5</b>	<b>-1,2</b>

### **valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97 e in conformità con quanto richiesto dall'ARERA**

perdite globali (grandezza A17 DM 99/97) (70)	Mm <sup>3</sup>	300,9	324,1	297,2	-8,3
---	-----------------	-------	-------	-------	------

perdite reali (grandezza A13+A15) (71)	Mm <sup>3</sup>	290,8 (46,6% di 68)	314,1 (48,1% di 68)	286,7 (45,5% di 68)	-8,7
--	-----------------	------------------------	------------------------	------------------------	------

#### Acea Ato 5 per ATO 5 – Lazio meridionale - Frosinone (85 comuni)

<b>acqua potabile prelevata dall'ambiente e da altri sistemi (72)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>107,7</b>	<b>107,4</b>	<b>97,4</b>	<b>-9,3</b>
<i>da pozzi</i>	<i>Mm<sup>3</sup></i>	<i>60,2</i>	<i>73,0</i>	<i>65,9</i>	<i>-9,7</i>
<i>da sorgenti</i>	<i>Mm<sup>3</sup></i>	<i>47,5</i>	<i>34,4</i>	<i>31,5</i>	<i>-8,4</i>
<i>da altri sistemi acquedottistici</i>	<i>Mm<sup>3</sup></i>	<i>5,4</i>	<i>8,3</i>	<i>8,4</i>	<i>1,2</i>
<b>acqua potabile immessa in rete (73)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>103,3</b>	<b>96,5</b>	<b>89,6</b>	<b>-7,2</b>
<b>acqua potabile erogata (74)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>27,0</b>	<b>27,0</b>	<b>23,1</b>	<b>-14,4</b>

#### valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97 e in conformità con quanto richiesto dall'ARERA

perdite globali (grandezza A17 DM 99/97) (75)	Mm <sup>3</sup>	75,0	72,8	64,9	-10,9
perdite reali (grandezza A13+A15 DM 99/97) (76)	Mm <sup>3</sup>	69,6 (67,4% di 73)	64,4 (66,7% di 73)	58,1 (64,8% di 73)	-9,8

#### Gesesa – ATO - Calore Irpino - Benevento (21 comuni)

<b>acqua potabile prelevata dall'ambiente (**)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>5,9</b>	<b>5,9</b>	<b>8,1</b>	<b>37,3</b>
<i>da pozzi</i>	<i>Mm<sup>3</sup></i>	<i>5,2</i>	<i>4,9</i>	<i>6,6</i>	<i>34,7</i>
<i>da sorgenti</i>	<i>Mm<sup>3</sup></i>	<i>0,7</i>	<i>1,0</i>	<i>1,5</i>	<i>50,0</i>
<b>acqua potabile prelevata da altri sistemi di acquedotto</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>5,3</b>	<b>7,3</b>	<b>7,4</b>	<b>1,4</b>
<b>acqua potabile immessa in rete</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>11,2</b>	<b>13,2</b>	<b>15,2</b>	<b>15,2</b>
<b>acqua potabile erogata</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>11,0</b>	<b>12,6</b>	<b>14,1</b>	<b>11,9</b>

#### valutazione delle perdite secondo il Decreto Ministeriale n. 99/97 e in conformità con quanto richiesto dall'ARERA

perdite globali (grandezza A17 DM 99/97)	Mm <sup>3</sup>	4,5	5,53	6,79	22,8
perdite reali (grandezza A13+A15 DM 99/97)	Mm <sup>3</sup>	4,2 (37,5% dell'immesso)	5,50 (41,7% dell'immesso)	6,75 (44,4% dell'immesso)	22,7

(\*) I dati 2016 di bilancio idrico per la rete di Acea Ato 2 sono stati rettificati per aggiornamento di alcune voci. I volumi 2017 relativi ai bilanci comunali e alle fonti minori sono stimati e potranno subire un consolidamento dopo la pubblicazione.

(\*\*) Per gli anni 2016 e 2017 la misura dei volumi prelevati dall'ambiente è, in parte, stimata.

TOTALE ACQUA REFLUA TRATTATA DALLE SOCIETÀ DEL GRUPPO IN ITALIA – DATO RIASSUNTIVO					Δ%
	<i>u. m.</i>	2015	2016	2017	2017/2016
acque reflue trattate nei principali depuratori delle società del Gruppo in Italia (77)	Mm <sup>3</sup>	895,9	872,7	815,4 (*)	-6,6

TOTALE ACQUA REFLUA TRATTATA DALLE SOCIETÀ OPERATIVE NEL PERIMETRO DNF (ACEA ATO 2, ACEA ATO 5 E GESESA- DATO RIASSUNTIVO)					
acque reflue trattate nei principali depuratori di Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Gesesa (79) + (80) (**)	Mm <sup>3</sup>	650,1	621,9	574,7	-7,6

ACQUA REFLUA TRATTATA DA ACEA ATO 2					Δ%
	<i>u. m.</i>	2015	2016	2017	2017/2016
acque reflue trattate nei principali depuratori (78)	Mm <sup>3</sup>	528,1	514,3	467,1	-9,2
<i>Roma Sud</i>	Mm <sup>3</sup>	296,7	288,1	276,9	-3,9
<i>Roma Nord</i>	Mm <sup>3</sup>	96,5	95,7	75,2	-21,4
<i>Roma Est</i>	Mm <sup>3</sup>	96,1	94,8	83,0	-12,4
<i>Roma Ostia</i>	Mm <sup>3</sup>	26,6	24,9	20,9	-16,1
<i>CoBIS</i>	Mm <sup>3</sup>	7,5	6,7	7,0	4,5
<i>Fregene</i>	Mm <sup>3</sup>	4,7	4,1	4,1	-
altro – comune di Roma	Mm <sup>3</sup>	16,0	14,8	14,0	-5,4
altro – esterni al comune di Roma	Mm <sup>3</sup>	79,0	66,1	72,5	9,7
totale acque reflue trattate da Acea Ato 2 (79)	Mm <sup>3</sup>	623,1	595,2	553,6	-7,0

ACQUA REFLUA TRATTATA DA ACEA ATO 5					Δ%
	<i>u. m.</i>	2015	2016	2017	2017/2016
acque reflue trattate nei principali depuratori (80)	Mm <sup>3</sup>	27,0	26,7	21,1	-21,0

(\*) Le acque reflue trattate di Acquedotto del Fiora e Umbra Acque sono state stimate pari al dato 2016 non essendo pervenuto il dato 2017.

(\*\*) La società Gesesa non ha al momento misuratori di portata all'ingresso degli impianti di depurazione.

DETERMINAZIONI ANALITICHE SU ACQUE POTABILI E SU ACQUE REFLUE NEL GRUPPO IN ITALIA – DATO RIASSUNTIVO (*)					Δ%
	<i>u. m.</i>	2015	2016	2017	2017/2016
determinazioni analitiche su acque potabili totali Gruppo (81)	n.	1.147.716	1.188.656	1.144.365	-3,7
determinazioni analitiche su acque reflue totali Gruppo (82)	n.	486.425	448.123	470.239	4,9
DETERMINAZIONI ANALITICHE SU ACQUE POTABILI E SU ACQUE REFLUE DELLE SOCIETÀ OPERATIVE NEL PERIMETRO DNF: ACEA ATO 2, ACEA ATO 5 E GESESA - DATO RIASSUNTIVO					
determinazioni analitiche su acque potabili di Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Gesesa	n.	447.613	462.320	409.375	-11,5
determinazioni analitiche su acque reflue di Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Gesesa	n.	217.149	186.754	211.890	13,5
DETERMINAZIONI ANALITICHE ACEA ATO 2					Δ%
	<i>u. m.</i>	2015	2015	2017	2017/2016
determinazioni analitiche su acque potabili Ato 2	n.	359.090	370.720	311.929	-15,9
determinazioni analitiche su acque reflue Ato 2	n.	191.552	151.446	184.201	21,6
DETERMINAZIONI ANALITICHE ACEA ATO 5					Δ%
	<i>u. m.</i>	2015	2016	2017	2017/2016
determinazioni analitiche su acque potabili Ato 5	n.	83.910	85.500	91.157	6,6
determinazioni analitiche su acque reflue Ato 5	n.	21.681	31.258	21.421	-31,5
DETERMINAZIONI ANALITICHE GESESA					Δ%
	<i>u. m.</i>	2015	2016	2017	2017/2016
determinazioni analitiche su acque potabili Gesesa	n.	4.613	6.100	6.289	3,1
determinazioni analitiche su acque reflue Gesesa	n.	3.916	4.050	4.268	5,4

(\*) 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, Acea Ambiente - termovalorizzazione e Areti.

GENERAZIONE, TRASPORTO E VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E CALORE, ILLUMINAZIONE PUBBLICA					Δ%
	u. m.	2015	2016	2017	2017/2016
<b>gas naturale</b>					
<b>generazione elettrica e calore (83) = (84+85)</b>	<b>Nm<sup>3</sup> x 1.000</b>	<b>14.853</b>	<b>14.849</b>	<b>18.351</b>	<b>23,6</b>
<b>produzione termoelettrica e calore AP (84)</b>	<b>Nm<sup>3</sup> x 1.000</b>	<b>11.363</b>	<b>11.314</b>	<b>15.134</b>	<b>33,8</b>
<i>Tor di Valle caldaie ausiliarie- per teleriscaldamento</i>	<i>Nm<sup>3</sup> x 1.000</i>	<i>7.247</i>	<i>7.958</i>	<i>4.334</i>	<i>-45,5</i>
<i>Tor di Valle cogenerazione</i>	<i>Nm<sup>3</sup> x 1.000</i>	<i>4.116</i>	<i>3.357</i>	<i>2.942</i>	<i>-12,4</i>
<i>Tor di Valle modulo CAR</i>	<i>Nm<sup>3</sup> x 1.000</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>7.857</i>	<i>-</i>
<b>termovalorizzazione (85)</b>	<b>Nm<sup>3</sup> x 1.000</b>	<b>3.490</b>	<b>3.535</b>	<b>3.217</b>	<b>-9,0</b>
<i>impianto di termovalorizzazione di San Vittore del Lazio</i>	<i>Nm<sup>3</sup> x 1.000</i>	<i>2.109</i>	<i>2.816</i>	<i>2.719</i>	<i>-3,4</i>
<i>impianto di termovalorizzazione di Terni</i>	<i>Nm<sup>3</sup> x 1.000</i>	<i>1.381</i>	<i>719</i>	<i>498</i>	<i>-30,7</i>
<b>gasolio per generazione termoelettrica</b>					
<b>produzione termoelettrica e impianto di Terni (86)</b>	<b>l x 1.000</b>	<b>757</b>	<b>564</b>	<b>924</b>	<b>63,8</b>
<i>centrale Montemartini</i>	<i>l x 1.000</i>	<i>748</i>	<i>492</i>	<i>865</i>	<i>-34,2</i>
<i>impianto di Terni</i>	<i>l x 1.000</i>	<i>9</i>	<i>72</i>	<i>60</i>	<i>-16,7</i>
<b>CSS (Combustibile Solido Secondario da rifiuti) termovalorizzato</b>					
<b>impianto di termovalorizzazione di San Vittore del Lazio (87)</b>	<b>t x 1.000</b>	<b>239,871</b>	<b>281,917</b>	<b>345,639</b>	<b>22,6</b>
<b>pulper di cartiera termo valorizzato</b>					
<b>impianto di termovalorizzazione di Terni (88)</b>	<b>t x 1.000</b>	<b>99,892</b>	<b>99,768</b>	<b>99,970</b>	<b>0,2</b>
<b>biogas per la produzione di energia elettrica</b>					
<b>impianto di Orvieto (89)</b>	<b>Nm<sup>3</sup> x 1.000</b>		<b>10.459</b>	<b>12.695</b>	<b>21,4</b>

**acqua**

<b>derivazione per produzione idroelettrica (90)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>3.514,77</b>	<b>3.176,99</b>	<b>2.899,00</b>	<b>-8,8</b>
<b>acqua di processo (91)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>0,1179</b>	<b>0,1395</b>	<b>0,1498</b>	<b>7,4</b>
<b>acqua usi civili/sanitari (92)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>0,2770</b>	<b>0,3078</b>	<b>0,3413</b>	<b>10,9</b>

**materiali vari**

<b>olio minerale dielettrico in esercizio (93)</b>	<b>t</b>	<b>9.885</b>	<b>9.871</b>	<b>9.979</b>	<b>1,1</b>
olio minerale dielettrico-reintegri	t	3,21	2,74	1,58	-57,2
<b>SF<sub>6</sub> in esercizio (94)</b>	<b>t</b>	<b>29,64</b>	<b>29,75</b>	<b>29,80</b>	<b>0,1</b>
SF <sub>6</sub> -reintegri	t	0,6	0,7	0,6	-14,3
<b>fluidi refrigeranti (tipo HCFC) in esercizio (95)</b>	<b>t</b>	<b>1,27</b>	<b>1,33</b>	<b>1,33</b>	<b>-</b>
fluidi refrigeranti (tipo HCFC)-reintegri	t	0,008	0,000	0,000	-
<b>chemical vari (96)</b>	<b>kg</b>	<b>7.993.950</b>	<b>8.351.458</b>	<b>9.694.690</b>	<b>16,1</b>
<i>correttore di acidità</i>	<i>kg</i>	<i>60</i>	<i>120</i>	<i>0</i>	<i>-</i>
<i>cloruro di sodio</i>	<i>kg</i>	<i>53.000</i>	<i>93.000</i>	<i>79.500</i>	<i>-14,5</i>
<i>idrossido di sodio (soda caustica)</i>	<i>kg</i>	<i>105.410</i>	<i>106.938</i>	<i>190.330</i>	<i>78,0</i>
<i>bicarbonato di sodio</i>	<i>kg</i>	<i>6.731.810</i>	<i>7.007.300</i>	<i>8.035.000</i>	<i>14,7</i>
<i>acido cloridrico</i>	<i>kg</i>	<i>109.310</i>	<i>11.760</i>	<i>198.770</i>	<i>77,9</i>
<i>soluzione ammoniacale</i>	<i>kg</i>	<i>655.440</i>	<i>725.340</i>	<i>793.090</i>	<i>9,3</i>
<i>carbone attivo</i>	<i>kg</i>	<i>338.500</i>	<i>307.000</i>	<i>398.000</i>	<i>29,6</i>
<b>oli e grassi / lubrificanti vari (97)</b>	<b>kg</b>	<b>6.332</b>	<b>1.098</b>	<b>3.776</b>	<b>243,9</b>

**energia elettrica**

<i>consumi per distribuzione elettrica (98)= (28)</i>	<i>GWh</i>	<i>690,62</i>	<i>699,58</i>	<i>747,40</i>	<i>6,8</i>
<i>consumi per produzione elettrica (99)= (1)-(2)</i>	<i>GWh</i>	<i>55,00</i>	<i>55,55</i>	<i>61,56</i>	<i>10,8</i>
<i>consumi per uffici (50% dell'energia elettrica consumata dalla Capogruppo) (100)</i>	<i>GWh</i>	<i>5,10</i>	<i>4,96</i>	<i>5,01</i>	<i>1,0</i>
<i>altri consumi (100 B)</i>	<i>GWh</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>1,16</i>	<i>-</i>
<i>altri usi propri (101)</i>	<i>GWh</i>	<i>30,05</i>	<i>32,45</i>	<i>41,49</i>	<i>24,5</i>
<b>totale (102) = (98+99+100+100B+101)</b>	<b>GWh</b>	<b>780,77</b>	<b>792,55</b>	<b>855,53 (*)</b>	<b>-</b>

**illuminazione pubblica**

<b>consumi per illuminazione pubblica (103)</b>	<b>GWh</b>	<b>167,34</b>	<b>167,85</b>	<b>115,64</b>	<b>-31,1</b>
---	------------	---------------	---------------	---------------	--------------

(\*) I consumi non sono confrontabili con gli anni precedenti avendo inserito la stima di consumi non rendicontati in precedenza.

## LE RISORSE UTILIZZATE - AREA AMBIENTE

I dati sulle risorse utilizzate si riferiscono ai tre impianti di compostaggio di Acea Ambiente (tutti al 100% Acea SpA): quello ubicato ad Aprilia e i due ubicati, rispettivamente, a Monterotondo Marittimo e Sabaudia, e all'impianto di gestione rifiuti di Orvieto.

<b>SMALTIMENTO RIFIUTI – IMPIANTO DI ORVIETO</b>	<i>u. m.</i>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>Δ% 2017/2016</b>
acqua di processo (104)	m <sup>3</sup>	2.468	3.425	6.251	82,5
chemical vari (105)	t	1,7	7,3	251,9	-
energia elettrica (106)	GWh	0,600	3,557	3,959	11,3
gasolio (107)	l	262.618	249.422	257.953	3,4
acqua usi civili /sanitari (108)	m <sup>3</sup>	1.353	4.227	1.330	-68,5

<b>PRODUZIONE DI COMPOST</b>	<i>u.m</i>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>Δ% 2017/2016</b>
acqua di processo (impianti di compostaggio di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia) (109)	m <sup>3</sup>	572	3.946	8.553	116,8
chemical vari (impianti di compostaggio di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia) (110)	t	53,20	70,83	101,5	43,3
energia elettrica (impianti di compostaggio di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia) (111)	GWh	1,551	1,924	3,691	91,8
gasolio (impianti di compostaggio di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia) (112)	l x 1.000	91,60	127,50	138,02	8,3



## LE RISORSE UTILIZZATE - AREA IDRICA

I dati si riferiscono alle società idriche del Gruppo incluse nel perimetro del *Bilancio di Sostenibilità*: Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Gesesa.

<b>CAPTAZIONE, ADDUZIONE E DISTRIBUZIONE IDRICA POTABILE E NON POTABILE</b>	<i>u. m.</i>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>Δ%</b> 2017/2016
<b>materiali vari e risorse naturali</b>					
<b>reattivi per potabilizzazione e disinfezione (113)</b>	t	2.405,70	2.922,00	2.996,35	2,5
<b>reattivi per analisi chimiche (114)</b>	t	1,50	1,40	1,50	3,4
<b>gas per analisi chimiche (115)</b>	MNm <sup>3</sup>	5,24	5,26	5,52	4,9
<b>fluidi refrigeranti (tipo HCFC) in esercizio (116)</b>	t	1,27	1,33	1,33	-
fluidi refrigeranti (tipo HCFC)- reintegrati	t	0,008	0,000	0,000	-
<b>energia elettrica</b>					
<i>impianti sollevamento idrico (117)</i>	GWh	225,94	242,18	277,13	14,4
<i>uffici/usi propri (50% energia consumata dalla Capogruppo) (118)= (100)</i>	GWh	5,10	4,96	5,01	1,0
<i>laboratorio chimico (119)</i>	GWh	1,23	1,12	1,12	-
<b>totale energia elettrica consumata (120) = (117+118+119)</b>	GWh	232,27	248,27	283,26	14,1
<b>acqua potabile</b>					
<i>usi civili/sanitari (121)</i>	Mm <sup>3</sup>	1,63	1,63	1,00	-38,5
<i>usi di processo</i>	Mm <sup>3</sup>	nd	nd	0,83	-
<i>uffici (50% dell'acqua potabile consumata dalla Capogruppo) (122)</i>	Mm <sup>3</sup>	0,13	0,19	0,16	-15,8
<b>totale acqua potabile consumata (123) = (121+122)</b>	Mm <sup>3</sup>	1,76	1,81	1,99	9,9
<b>DEPURAZIONE ACQUE REFLUE</b>					
	<i>u. m.</i>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>Δ%</b> 2017/2016

## materiali vari e risorse naturali

<b>reattivi per depurazione acque reflue (124)</b>	<b>t</b>	<b>6.770</b>	<b>6.495</b>	<b>7.333</b>	<b>12,9</b>
<i>polielettrolita per disidratazione fanghi</i>	<i>t</i>	<i>1.257</i>	<i>1.680</i>	<i>1.883</i>	<i>4,6</i>
<i>ipoclorito di sodio per disinfezione finale</i>	<i>t</i>	<i>3.027</i>	<i>2.575</i>	<i>2.693</i>	<i>4,6</i>
<i>cloruro ferrico per disidratazione fanghi</i>	<i>t</i>	<i>642</i>	<i>86</i>	<i>9</i>	<i>-89,7</i>
<i>acido peracetico</i>	<i>t</i>	<i>1.809</i>	<i>1.969</i>	<i>2.332</i>	<i>18,4</i>
<i>altro (antischiuma, ecc.)</i>	<i>t</i>	<i>35</i>	<i>186</i>	<i>417</i>	<i>124,6</i>
<b>olio e grasso (125)</b>	<b>t</b>	<b>4,9</b>	<b>5,4</b>	<b>5,7</b>	<b>5,6</b>
<b>energia elettrica</b>					
<b>fognatura e depurazione (126)</b>	<b>GWh</b>	<b>193,3</b>	<b>189,4</b>	<b>178,8</b>	<b>-5,6</b>
<b>combustibili</b>					
<b>metano per essiccatori e gruppi elettrogeni (127)</b>	<b>Nm<sup>3</sup> x 1.000</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>982,5</b>	<b>-</b>
<b>biogas prodotto e consumato in loco (128)</b>	<b>Nm<sup>3</sup> x 1.000</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1.006,0</b>	<b>-</b>

## I COMBUSTIBILI UTILIZZATI DALLE SOCIETÀ DEL GRUPPO PER AUTOTRAZIONE E RISCALDAMENTO

TIPOLOGIA DI COMBUSTIBILE	<i>u. m.</i>	<i>2015</i>	<i>2016</i>	<i>2017</i>	$\Delta\%$ <i>2017/2016</i>
<b>autotrazione (parco auto Gruppo)</b>					
<b>benzina (129)</b>	<b>l x 1.000</b>	<b>290,4</b>	<b>157,1</b>	<b>95,4</b>	<b>-39,3</b>
<b>gasolio (130)</b>	<b>l x 1.000</b>	<b>1.189,8</b>	<b>1.711,4</b>	<b>2.702,0</b>	<b>57,9</b>
<b>riscaldamento</b>					
<b>gasolio (131)</b>	<b>l x 1.000</b>	<b>2,3</b>	<b>4,5</b>	<b>2,7</b>	<b>-40</b>
<b>metano (132)</b>	<b>Nm<sup>3</sup> x 1000</b>	<b>766,4</b>	<b>463,0</b>	<b>461,0</b>	<b>-0,4</b>
<b>GPL (133)</b>	<b>l x 1.000</b>	<b>34,3</b>	<b>32,8</b>	<b>32,2</b>	<b>-1,7</b>

# I RILASCI E GLI SCARTI - AREA ENERGIA

I dati sui rilasci e scarti si riferiscono ad Acea Produzione, agli impianti di termovalorizzazione di Acea Ambiente e ad Areti.

EMISSIONI IN ATMOSFERA					Δ%
	<i>u.m.</i>	<i>2015</i>	<i>2016</i>	<i>2017</i>	<i>2017/2016</i>
<b>CO<sub>2</sub> (134) = (135+136+137) (*)</b>	<b>t</b>	<b>260.670</b>	<b>272.295</b>	<b>369.546</b>	<b>35,7</b>
<i>Acea Produzione (135) (*)</i>	<i>t</i>	<i>25.440</i>	<i>24.610</i>	<i>33.507</i>	<i>36,2</i>
<i>Areti – da SF<sub>6</sub> (136)</i>	<i>t</i>	<i>12.540</i>	<i>14.820</i>	<i>14.100</i>	<i>-4,9</i>
<i>termovalorizzazione (137)</i>	<i>t</i>	<i>222.690</i>	<i>232.865</i>	<i>321.939</i>	<i>38,3</i>
<b>NO<sub>x</sub> (138)= (139+140)</b>	<b>t</b>	<b>190,86</b>	<b>171,13</b>	<b>198,20</b>	<b>15,8</b>
<i>Acea Produzione (139)</i>	<i>t</i>	<i>55,20</i>	<i>46,88</i>	<i>53,53</i>	<i>14,2</i>
<i>termovalorizzazione (140)</i>	<i>t</i>	<i>135,66</i>	<i>124,25</i>	<i>144,67</i>	<i>16,4</i>
<b>CO (141) = (142+143)</b>	<b>t</b>	<b>6,75</b>	<b>6,28</b>	<b>6,81</b>	<b>8,4</b>
<i>Acea Produzione (142)</i>	<i>t</i>	<i>3,61</i>	<i>3,56</i>	<i>2,18</i>	<i>-38,8</i>
<i>termovalorizzazione (143)</i>	<i>t</i>	<i>3,14</i>	<i>2,72</i>	<i>4,63</i>	<i>70,2</i>
<b>SO<sub>2</sub> (144)= (145+146)</b>	<b>t</b>	<b>0,22</b>	<b>0,28</b>	<b>0,42</b>	<b>50,0</b>
<i>Acea Produzione (145)</i>	<i>t</i>	<i>0,03</i>	<i>0,02</i>	<i>0,03</i>	<i>50,0</i>
<i>termovalorizzazione (146)</i>	<i>t</i>	<i>0,19</i>	<i>0,26</i>	<i>0,39</i>	<i>50,0</i>
<b>polveri (147)= (148+149)</b>	<b>t</b>	<b>0,32</b>	<b>0,55</b>	<b>0,55</b>	<b>-</b>
<i>Acea Produzione (148)</i>	<i>t</i>	<i>0,04</i>	<i>0,03</i>	<i>0,05</i>	<i>66,7</i>
<i>termovalorizzazione (149)</i>	<i>t</i>	<i>0,28</i>	<i>0,52</i>	<i>0,50</i>	<i>-4,5</i>
<b>HCl (150)</b>	<b>t</b>	<b>2,65</b>	<b>3,00</b>	<b>2,98</b>	<b>-0,7</b>
<i>termovalorizzazione</i>	<i>t</i>	<i>2,65</i>	<i>3,00</i>	<i>2,98</i>	<i>-0,7</i>
<b>HF (151)</b>	<b>t</b>	<b>0,20</b>	<b>0,09</b>	<b>0,12</b>	<b>33,3</b>
<i>termovalorizzazione</i>	<i>t</i>	<i>0,20</i>	<i>0,09</i>	<i>0,12</i>	<i>33,3</i>
<b>Carbonio Organico (152)</b>	<b>t</b>	<b>1,79</b>	<b>1,40</b>	<b>1,88</b>	<b>34,6</b>
<i>termovalorizzazione</i>	<i>t</i>	<i>1,79</i>	<i>1,40</i>	<i>1,88</i>	<i>34,6</i>

ALTRI RILASCI E SCARTI					Δ%
	<i>u. m.</i>	<i>2015</i>	<i>2016</i>	<i>2017</i>	<i>2017/2016</i>
<b>acque reflue trattate (153)</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>0,0006</b>	<b>0,0002</b>		

<b>campi elettrici a 50 Hz</b>	<b>kV</b>	<b>monitorato</b> impegno a mantenere il valore al di sotto del limite di legge
<b>campi magnetici a 50 Hz</b>	<b>μT</b>	<b>monitorato</b> impegno a mantenere il valore al di sotto del limite di legge
<b>rumore</b>	<b>dB</b>	<b>monitorato</b> impegno a mantenere il valore al di sotto del limite di legge
<b>flussi luminosi dispersi</b>	<b>Mlumen</b>	impegno a progettare gli impianti per limitare al massimo il valore di emissione disperso verso il cielo

<b>RIFIUTI (D. LGS. N. 152/06)</b>	<b>u. m.</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>Δ% 2017/2016</b>
<b>rifiuti pericolosi - esclusa area termovalorizzazione (154)</b>	<b>t</b>	<b>1.254,34</b>	<b>324,17</b>	<b>409,26</b>	<b>26,2</b>
<i>produzione propria area energia (*)</i>	<i>t</i>	<i>1.252,80</i>	<i>323,58</i>	<i>406,42</i>	<i>25,6</i>
<i>quota parte per le attività svolte dalla capogruppo (**)</i>	<i>t</i>	<i>1,54</i>	<i>0,59</i>	<i>2,84</i>	<i>381,4</i>
<b>rifiuti pericolosi da termovalorizzazione (155)</b>	<b>t</b>	<b>54.405,71</b>	<b>73.035,04</b>	<b>80.031,71</b>	<b>9,6</b>
<b>rifiuti non pericolosi esclusa area termovalorizzazione (156)</b>	<b>t</b>	<b>958,34</b>	<b>947,23</b>	<b>1.497,71</b>	<b>58,1</b>
<i>produzione propria area energia (*)</i>	<i>t</i>	<i>920,50</i>	<i>902,71</i>	<i>1.354,56</i>	<i>50,1</i>
<i>quota parte per le attività svolte dalla capogruppo (**)</i>	<i>t</i>	<i>37,84</i>	<i>44,52</i>	<i>143,15</i>	<i>221,5</i>
<b>rifiuti non pericolosi da termovalorizzazione (157)</b>	<b>t</b>	<b>8.011,30</b>	<b>7.381,94</b>	<b>16.640,18</b>	<b>125,4</b>

(\*) I dati di Acea Produzione sono stimati.

(\*\*) Il 50% dei rifiuti prodotti dalla capogruppo.

## I RILASCI E GLI SCARTI - AREA AMBIENTE

I dati si riferiscono ai tre impianti di compostaggio di Acea Ambiente: quello ubicato ad Aprilia e i due ubicati, rispettivamente, a Monterotondo Marittimo e Sabaudia, e all'impianto di gestione rifiuti di Orvieto.

<b>RIFIUTI (D. LGS. N. 152/06)</b>	<b>u. m.</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>Δ% 2017/2016</b>
------------------------------------	--------------	-------------	-------------	-------------	-------------------------

rifiuti pericolosi - impianti di compostaggio di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia incluso percolato (158)	t	847,66	562,12	33,95	-94,0
rifiuti non pericolosi impianti di compostaggio di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia incluso percolato (159)	t	5.676,57	16.448,62	18.070,23	9,9
rifiuti pericolosi Impianto di Orvieto (160)	t	1,0	9,7	14,9	53,5
rifiuti non pericolosi Impianto di Orvieto incluso percolato (161)	t	18.641,32	20.193,18	16.500,16	-18,3

EMISSIONI IN ATMOSFERA		<i>u.m.</i>	2015	2016	2017	Δ% 2017/2016
CO <sub>2</sub> – impianto di Orvieto e impianti di compostaggio (161 B)	t	-	-	-	932	-
polveri (162)	t	2,58	0,68	<0,012	<0,012	-
composti organici totali (COT) (163)	t	≤9,64	0,28	<0,30	<0,30	-
ammoniaca (164)	t	≤0,58	0,80	<0,10	<0,10	-
sostanze inorganiche volatili (SIV) (165)	t	≤4,05	2,42	<1,64	<1,64	-

## I RILASCI E GLI SCARTI - AREA IDRICA

I dati si riferiscono alle società idriche Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Gesesa.

RIFIUTI PRODOTTI		<i>u. m.</i>	2015	2016	2017	Δ% 2017/2016
<b>rifiuti specifici da depurazione acque reflue</b>						
fanghi di depurazione totali (166)	t	151.654	137.175	118.915	118.915	-13,3
<i>fanghi di depurazione Acea Ato 2 (167)</i>	t	139.341	122.947	107.205	107.205	-12,8
<i>fanghi di depurazione Acea Ato 5 (168)</i>	t	11.856	13.098	10.580	10.580	-19,2
<i>fanghi di depurazione Gesesa</i>	t	300	457	1.130	1.130	147,3
sabbia e grigliati totali da depurazione (169)	t	28.921	10.955	16.826	16.826	53,6

sabbia e grigliati Acea Ato (170)	t	28.733(*)	10.813	16.733	54,7
sabbia e grigliati Acea Ato 5(171)	t	184	120	81	-32,5
sabbia e grigliati Gesesa	t	4	22	12	-45,5

#### rifiuti (ex D. Lgs. n.152/06)

<b>rifiuti pericolosi totali (172) = (173+174+175)</b>	<b>t</b>	<b>81,1</b>	<b>114,0</b>	<b>86,5</b>	<b>-24,2</b>
--	----------	-------------	--------------	-------------	--------------

produzione Acea Ato 2 e Acea Elabori (173)	t	79,1	113,4	75,7	-33,3
--	---	------	-------	------	-------

produzione Acea Ato 5 (174)	t	0,5	0,02	8,0	-
-----------------------------	---	-----	------	-----	---

quota parte per le attività svolte dalla capogruppo (175) (*)	t	1,5	0,6	2,8	366,7
---	---	-----	-----	-----	-------

<b>rifiuti non pericolosi totali (176)= (177+178+179+180)</b>	<b>t</b>	<b>7.185,6</b>	<b>19.101,5</b>	<b>8.239,1</b>	<b>-56,9</b>
---	----------	----------------	-----------------	----------------	--------------

produzione Acea Ato 2 e Acea Elabori (177)	t	558,9	565,0	524,9	-7,1
--	---	-------	-------	-------	------

produzione Acea Ato 5 (178)	t	6.570	18.492,0	7.571	-59,1
-----------------------------	---	-------	----------	-------	-------

Produzione Gesesa		18,9	28,7	34,6	20,4
-------------------	--	------	------	------	------

quota parte per le attività svolte dalla capogruppo (179)(*)	t	37,8	44,5	143,2	221,8
--	---	------	------	-------	-------

#### altri rilasci e scarti

<b>CO<sub>2</sub> da metano per essiccatori (179B)</b>	<b>t</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2.026</b>	<b>-</b>
--	----------	----------	----------	--------------	----------

<b>rumore</b>	<b>dB</b>	<b>monitorato</b>			
		impegno a mantenere il valore al di sotto del limite di legge			

<b>odori</b>		<b>monitorato</b>			
		impegno a mantenere il valore al di sotto del limite di percezione nelle zone adiacenti ai depuratori			

(\*) 50% dei rifiuti prodotti dalla capogruppo.

## LE EMISSIONI DI ANIDRIDE CARBONICA DA AUTOTRAZIONE E CONDIZIONAMENTO

SOCIETÀ DEL GRUPPO	u. m.	2015	2016	2017	Δ% 2017/2016
--------------------	-------	------	------	------	-----------------

#### autotrazione

CO <sub>2</sub> (180)	t	3.815,7	4.890,6	7.370,7	50,7
<b>riscaldamento</b>					
CO <sub>2</sub> (181)	t	1.644	1.018	1.008	-1,0

## LE PERFORMANCE DI SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE - AREA ENERGIA

Principali indicatori di performance ambientale (Key Performance Indicators)

INDICATORE	<i>u. m.</i>	2015	2016	2017
<b>energia utilizzata per i processi</b>				
A consumi nella distribuzione elettrica	<b>TJoules (GWh)</b>	1.341,8 (373,0)	1.283,8 (356,6)	1.244,9 (345,8)
B consumi nella produzione elettrica (dato 99)		197,1 (54,72)	200,0 (55,55)	221,6 (61,56)
C calore perduto nella rete di telerisc. (dato 23)		28,7 (7,98)	86,2 (23,95)	72,5 (20,14)
D consumi per illuminazione pubblica (dato 103)		602,42 (167,34)	604,26 (167,85)	416,30 (115,64)
E consumi Area Ambiente (106+111)		7,9 (2,2)	19,8 (5,5)	27,5 (7,7)
F distribuzione idrica (dato 120-118)		797,4 (221,5)	846,0 (235,0)	1.001,7 (278,3)
G depurazione acque (dato 126)		695,5 (193,2)	681,8 (189,4)	643,7 (178,8)
H energia elettrica per uffici (dato 100+118)		36,7 (10,2)	35,6 (9,9)	36,1 (10,0)
I consumi per riscaldamento uffici		29,2 (8,1)	18,1 (5,0)	17,9 (5,0)
II consumi essiccatori area idrica		-	-	36,4 (10,1)
L mobilità (dato 129+130)		48,4 (13,4)	66,5 (18,5)	100,1 (27,8)
<b>consumi indiretti + consumi da mobilità + riscaldamento</b>		<b>3.785,1 (1.051,6)</b>	<b>3.842,1 (1.067,2)</b>	<b>3.818,7 (1.060,8)</b>
M perdite di energia nella conversione da fonte primaria ad energia elettrica		4.887,5 (1.408,3)	5.394,4 (1.498,4)	6.358,5 (1.766,3)
<b>consumo totale di energia (somma A : M)</b>		<b>8.672,6 (2.459,9)</b>	<b>9.236,5 (2.565,6)</b>	<b>10.177,2 (2.827,1)</b>

### EMISSIONI, EFFLUENTI E RIFIUTI

<b>emissioni di gas ad effetto serra (CO<sub>2</sub>)</b> (134+161 B+179 B+ 180+181)	t	<b>266.129</b>	<b>278.204</b>	<b>380.883 (*)</b>
--	---	----------------	----------------	--------------------

<b>emissioni di SO<sub>2</sub> NO<sub>x</sub> e altri gas significativi per tipo</b>				
NO <sub>x</sub> (138)	t	190,86	171,13	198,20
CO (141)	t	6,75	6,28	6,81
SO <sub>2</sub> (144)	t	0,22	0,28	0,42

**indicatori di emissione/produzione Acea (Acea Produzione e Acea Ambiente – termovalorizzazione)**

NO <sub>x</sub> /produzione termoelettrica	g/kWh	1,12	0,97	0,86
CO <sub>2</sub> /produzione termoelettrica	g/kWh	776	764	838
CO <sub>2</sub> /produzione totale lorda	g/kWh	316,9	349,2	424,2
SO <sub>2</sub> /produzione termoelettrica	g/kWh	0,0	0,0	0,0

(\*) Per la prima volta, nel 2017 sono state inserite le quantità di emissioni di CO<sub>2</sub> degli impianti di compostaggio e di Orvieto e degli essiccatori dell'area idrica.

INDICATORE	<i>u. m.</i>	2015	2016	2017
------------	--------------	------	------	------

**PRODOTTI E SERVIZI: ENERGIA ELETTRICA**

**rendimento del processo di produzione elettrica di Acea Produzione**

<b>rendimento medio lordo produzione termoelettrica (calcolo 1)</b>		25,8	25,0	37,3
Centrale Tor di Valle (cogenerazione solo rendimento elettrico)		26,0	25,2	24,0
Centrale Tor di Valle- modulo CAR		-	-	46,0
Centrale Montemartini		24,9	24,2	25,7
<b>rendimento medio lordo produzione termoelettrica inclusa energia termica recuperata (calcolo 2)</b>	%	66,8	73,3	86,6
<b>rendimento medio lordo produzione idroelettrica (calcolo 3)</b>		80,5	81,9	82,4
<b>rendimento medio lordo produzione globale (calcolo 4)</b>		78,2	80,4	78,1
<b>rendimento medio lordo produzione globale inclusa energia termica recuperata (calcolo 5)</b>		79,8	81,1	83,2

**rendimento del processo di produzione elettrica - impianti termovalorizzazione**

<b>San Vittore del Lazio</b>				
CSS termovalorizzato/energia prodotta lorda-San Vittore	kt/GWh	1,064	1,157	1,148
rendimento lordo conversione CSS in energia elettrica (calcolo 6)	kWh /kg CSS	0,94	0,86	0,87
rendimento elettrico (calcolo 7)	%	19,5	19,6	19,4
rifiuti totali prodotti /ore lavorate	t/h	2,74	3,55	3,31
<b>Terni</b>				
rendimento lordo conversione Pulper	kWh /kg	0,82	0,83	0,83



<b>in energia elettrica (calcolo 8)</b>	<b>pulper</b>			
<b>rendimento elettrico (calcolo 9)</b>	<b>%</b>	<b>18,1</b>	<b>16,5</b>	<b>17,1</b>
<b>rifiuti totali prodotti /ore lavorate</b>	<b>t/h</b>	<b>2,0</b>	<b>2,0</b>	<b>2,0</b>

### rendimento del processo di produzione elettrica - fotovoltaico

<b>efficienza media moduli fotovoltaici</b>	<b>%</b>	<b>14,0</b>	<b>14,0</b>	<b>14,0</b>
---	----------	-------------	-------------	-------------

### altri indicatori (territorio, illuminazione pubblica, controlli, perdite)

<b>tutela del territorio</b> (lunghezza totale linee AT in cavo / (lunghezza linee AT aeree + in cavo) x 100	<b>%</b>	<b>42,53</b>	<b>43,09</b>	<b>44,0</b>
<b>efficienza luminosa illuminazione pubblica</b> (dato 34 / dato 103)	<b>Lumen/kWh</b>	<b>20,2</b>	<b>16,4</b>	<b>17,2</b>
<b>rendimento medio lampade installate</b> (dato 34 / potenza elettrica)	<b>Lumen/W</b>	<b>84,9</b> (39.759 kW)	<b>84,3</b> (32.641 kW)	<b>101,8</b> (32.641 kW)
<b>consumo specifico per lampada</b> (dato 103 / n. lampade)	<b>kWh/n. lampade</b>	<b>760,03</b> (220.175)	<b>761,31</b> (220.474)	<b>515,15</b> (224.480)
<b>percentuale di strade illuminate</b> (*)	<b>% (km di strade illuminate/k m strade totali)</b>	<b>86,6</b> (6.156/7.110)	<b>86,7</b> (6.165/7.110)	<b>88,3</b> (6.281/7.110)
<b>n. controlli di esercizio e laboratorio/GWh energia elettrica netta venduta</b> (dato 35) / (dato 32)	<b>n./GWh</b>	<b>0,13</b>	<b>0,15</b>	<b>0,14</b>
<b>reintegri di SF<sub>6</sub>/km rete di distribuzione di energia elettrica</b>	<b>kg/km</b>	<b>0,0197</b>	<b>0,0211</b>	<b>0,0194</b>
<b>perdite totali di energia elettrica</b> (dato 28) / (dato 27) (**)	<b>% energia richiesta</b>	<b>6,2</b>	<b>6,5</b>	<b>6,9</b>

(\*) 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)

INDICATORE	<i>u. m.</i>	2015	2016	2017
<b>carbon footprint</b>				
<b>SERVIZIO IDRICO</b>				
<b>totale CO<sub>2</sub>/m<sup>3</sup> di acqua erogata (servizio idrico integrato) (*)</b>	<b>kgCO<sub>2</sub>/m<sup>3</sup></b>	<b>0,39</b>	<b>0,39</b>	<b>0,43</b>

<b>CO<sub>2</sub>/m<sup>3</sup> di acqua erogata (processo distribuzione idrica)</b>	<b>kgCO<sub>2</sub>/m<sup>3</sup></b>	<b>0,21</b>	<b>0,22</b>	<b>0,26</b>
<b>CO<sub>2</sub>/m<sup>3</sup> di acqua trattata (processo depurazione)</b>	<b>kgCO<sub>2</sub>/m<sup>3</sup></b>	<b>0,11</b>	<b>0,11</b>	<b>0,11</b>

### SERVIZIO: ACQUA POTABILE

parametri di valutazione secondo DM n. 99/97 e in conformità con quanto richiesto dall'ARERA

#### rete di Acea Ato 2

<b>rendimento primario (R1):</b> (dato 69) / (dato 68)	<b>%</b>	<b>57,6</b>	<b>55,8</b>	<b>57,2</b>
<b>rendimento al consumo (R2):</b> (dato 69 + A 11) / (dato 68) A 11 = 1,38 Mm <sup>3</sup> per il 2017	<b>%</b>	<b>59,6</b>	<b>58,1</b>	<b>57,5</b>
<b>rendimento netto (R3):</b> (dato 69 + A 11 + A 12) / (dato 68) A 12 = 1,65 Mm <sup>3</sup> per il 2017	<b>%</b>	<b>59,8</b>	<b>58,3</b>	<b>57,7</b>

### PRODOTTO: ACQUA POTABILE

#### rete di Acea Ato 2

<b>indice lineare delle perdite globali in distribuzione (secondo DM n. 99/97: A 17 / km rete)</b> (dato 70) / (km rete incluse diramazioni utenze Roma e Fiumicino)	<b>Mm<sup>3</sup>x1.00 0/ km</b>	<b>26,0</b> (11.346,3 km)	<b>28,5</b> (11.117 km)	<b>26,2</b> (11.339 km)
<b>indice lineare delle perdite reali in distribuzione (secondo il DM n. 99/97 e provvedimenti ARERA: (A15+A13) / km rete)</b> (dato 71) / (km rete incluse diramazioni utenze Roma e Fiumicino)	<b>Mm<sup>3</sup>x1.00 0/ km</b>	<b>25,6</b> (11.346,3 km)	<b>27,6</b> (11.117 km)	<b>25,3</b> (11.339 km)
<b>consumo specifico di energia elettrica per rete idrica</b> (consumo energia rete di Acea Ato 2) / (dato 68)	<b>kWh/m<sup>3</sup></b>	<b>0,252</b>	<b>0,264</b>	<b>0,318</b>
<b>intensità dei controlli su acqua potabile distribuita</b> (dato 81 -acque potabili Acea Ato 2) / (dato 68)	<b>n./Mm<sup>3</sup></b>	<b>570</b>	<b>567</b>	<b>495</b>
<b>indice di additivazione acqua potabile</b> (dato 113 - rete di Acea Ato 2) / (dato 68)	<b>g/m<sup>3</sup></b>	<b>3,3</b>	<b>4,0</b>	<b>4,3</b>

#### rete di Acea Ato 5

<b>indice lineare delle perdite globali in distribuzione (secondo DM n. 99/97: A 17 / km rete)</b>	<b>Mm<sup>3</sup>x1.00 0/ km</b>	-	-	<b>15,0</b> (4.330 km)
<b>indice lineare delle perdite reali in distribuzione (secondo il DM n.</b>	<b>Mm<sup>3</sup>x1.00 0/ km</b>	-	-	<b>14,5</b> (4.330 km)

<b>99/97 e provvedimenti ARERA: (A15+A13) / km rete)</b>				
<b>consumo specifico di energia elettrica per rete idrica</b> (consumo energia rete di Acea Ato 5) / immesso (dato 73)	<b>kWh/m<sup>3</sup></b>	<b>0,594</b>	<b>0,630</b>	<b>0,750</b>
<b>intensità dei controlli su acqua potabile distribuita</b> (dato 81 -acqua potabile Acea Ato 5) / (dato 73)	<b>n./Mm<sup>3</sup></b>	<b>812</b>	<b>886</b>	<b>1.017</b>
<b>indice di additivazione acqua potabile</b> (dato 113 - rete di Acea Ato 5) / (dato 73)	<b>g/m<sup>3</sup></b>	<b>2,9</b>	<b>2,7</b>	<b>2,9</b>

#### rete di Gesesa

<b>indice lineare delle perdite globali in distribuzione</b> (secondo DM n. 99/97: A 17 / km rete)	<b>Mm<sup>3</sup>x 1.000/ km</b>	<b>9,9</b> (457 km)	<b>4,5</b> (1.220 km)	<b>5,3</b> (1.270 km)
<b>indice lineare delle perdite reali in distribuzione</b> (secondo il DM n. 99/97 e provvedimenti ARERA: (A15+A13) / km rete)	<b>Mm<sup>3</sup>x 1.000/ km</b>	<b>9,1</b> (457 km)	<b>4,5</b> (1.220 km)	<b>5,3</b> (1.270 km)
<b>consumo specifico di energia elettrica per rete idrica</b> (consumo energia / immesso)	<b>kWh/m<sup>3</sup></b>	<b>0,499</b>	<b>0,623</b>	<b>0,625</b>
<b>intensità dei controlli su acqua potabile distribuita</b>	<b>n./Mm<sup>3</sup></b>	<b>413</b>	<b>462</b>	<b>415</b>
<b>indice di additivazione acqua potabile</b>	<b>g/m<sup>3</sup></b>	<b>3,41</b>	<b>3,41</b>	<b>3,96</b>

#### SERVIZIO: DEPURAZIONE ACQUE REFLUE

##### Acea Ato 2

<b>fanghi smaltiti</b> (dato 168)	<b>t</b>	<b>139.341</b>	<b>122.947</b>	<b>107.205</b>
<b>sabbia e grigliati rimossi</b> (dato 171)	<b>t</b>	<b>28.733</b>	<b>10.813</b>	<b>16.733</b>
<b>COD ingresso</b>	<b>t</b>	<b>163.451</b>	<b>198.946</b>	<b>203.889</b>
<b>COD rimosso</b>	<b>t</b>	<b>143.709</b>	<b>180.755</b>	<b>181.639</b>
<b>efficienza di rimozione COD</b>	<b>%</b>	<b>88</b>	<b>91</b>	<b>89</b>
<b>SST ingresso</b>	<b>t</b>	<b>113.971</b>	<b>121.876</b>	<b>137.117</b>
<b>SST rimosso</b>	<b>t</b>	<b>103.959</b>	<b>113.284</b>	<b>127.695</b>
<b>efficienza di rimozione SST</b>	<b>%</b>	<b>91</b>	<b>93</b>	<b>93</b>
<b>efficienza di rimozione BOD</b>	<b>%</b>	<b>90</b>	<b>90</b>	<b>89</b>
<b>totale N ingresso</b> (come NH <sub>4</sub> +NO <sub>2</sub> +NO <sub>3</sub> + organico)	<b>t</b>	<b>14.375</b>	<b>22.870</b>	<b>18.871</b>
<b>totale N rimosso</b>	<b>t</b>	<b>8.157</b>	<b>17.365</b>	<b>13.076</b>
<b>efficienza di rimozione N (***)</b>	<b>%</b>	<b>67</b>	<b>72</b>	<b>70</b>
<b>indice di additivazione Acea Ato 2</b>	<b>g/m<sup>3</sup></b>	<b>9,7</b>	<b>9,8</b>	<b>12,2</b>
<b>consumo specifico di energia</b>	<b>kWh/m<sup>3</sup></b>	<b>0,282</b>	<b>0,288</b>	<b>0,290</b>

<b>elettrica per processo depurazione Acea Ato 2</b>				
--	--	--	--	--

**Acea Ato 5**

<b>fanghi smaltiti</b> (dato 167)	t	<b>11.856</b>	<b>13.098</b>	<b>10.580</b>
<b>sabbia e grigliati rimossi</b> (dato 171)	t	<b>184</b>	<b>120</b>	<b>81</b>
<b>COD ingresso</b>	t	<b>7.020</b>	<b>9.012</b>	<b>9.772</b>
<b>COD rimosso</b>	t	<b>5.805</b>	<b>7.000</b>	<b>7.842</b>
<b>efficienza di rimozione COD</b>	t	<b>81</b>	<b>78</b>	<b>84</b>
<b>totale N ingresso</b>	t	-	<b>1.172</b>	<b>1.167</b>
<b>totale N rimosso</b>	t	-	<b>1.013</b>	<b>1.003</b>
<b>efficienza di rimozione N (NH<sub>4</sub><sup>+</sup>)</b>	%	<b>85</b>	<b>89</b>	<b>91</b>
<b>SST ingresso</b>	t	-	-	<b>7.876</b>
<b>SST rimosso</b>	t	-	-	<b>7.096</b>
<b>efficienza di rimozione SST</b>	%	<b>80</b>	<b>82</b>	<b>95</b>
<b>indice di additivazione Acea Ato 5</b>	g/m <sup>3</sup>	<b>27,5</b>	<b>24,3</b>	<b>27,9</b>
<b>consumo specifico di energia elettrica per processo depurazione Acea Ato 5</b>	kWh/m <sup>3</sup>	<b>0,619</b>	<b>0,620</b>	<b>0,787</b>

**Gesesa (\*\*)**

<b>fanghi smaltiti</b>	t	<b>300</b>	<b>457</b>	<b>1.130</b>
<b>sabbia e grigliati rimossi</b>	t	<b>4</b>	<b>22</b>	<b>12</b>

**CONFORMITÀ**

<b>penalità pagate per non conformità rispetto a regole/accordi di carattere ambientale (****)</b>	euro	<b>75.469</b>	<b>414.491</b>	<b>319.666</b>
--	------	---------------	----------------	----------------

(\*) Emissioni definite "Scope 2", ovvero derivanti dal consumo di energia elettrica delle società idriche considerate.

(\*\*) Gesesa ha in programma un piano di investimenti che include l'installazione di misuratori di portata in ingresso agli impianti di depurazione nel prossimo biennio.

(\*\*\*) Valore calcolato come somma (NH<sub>4</sub>+NO<sub>2</sub>+NO<sub>3</sub>+N organico). I dati del 2015 e del 2016 non coincidono con quanto pubblicato a causa di un aggiornamento della base dati utilizzata per il calcolo. Il dato di rimozione dell'azoto 2017 non include il contributo del depuratore Roma Est perché sottoposto a importanti operazioni di manutenzione nel periodo.

(\*\*\*\*) Penalità pagate, nel 2017, da da Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gesesa, e l'impianto di termovalorizzazione di Terni.

## LE PERFORMANCE DI SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE - AREA AMBIENTE

Principali indicatori di performance ambientale (Key Performance Indicators)

INDICATORE	u. m.	2015	2016	2017
<b>rifiuti non pericolosi smaltiti in discarica/rifiuti totali in ingresso</b> (dato 37)/(dato 36)	t/t	<b>0,89</b>	<b>0,73</b>	<b>0,49</b>

<b>rifiuti smaltiti in discarica/energia consumata al netto del fotovoltaico</b> (dato 37+37A)/(dato 106)	<b>t/kWh</b>	<b>0,14</b>	<b>0,02</b>	<b>0,01</b>
<b>compost prodotto/rifiuti in ingresso</b> (dato 39+ 45)/(dato 36 + dato 41)	<b>t/t</b>	<b>0,06</b>	<b>0,10</b>	<b>0,12</b>
<b>compost prodotto/energia elettrica consumata</b> (dato 39+45)/(dato 106+111)	<b>kg/kWh</b>	<b>3,35</b>	<b>2,55</b>	<b>2,32</b>

## DESCRIZIONE DEI CALCOLI UTILIZZATI PER LA DETERMINAZIONE DEL RENDIMENTO DI GENERAZIONE ELETTRICA

### calcolo 1

$$\text{rendimento}_{\text{termoelettrico}} = \frac{\text{Energia}_{\text{termoelettrica}} \text{ (kWh)}}{\text{Energia}_{\text{gasolio}} \text{ (kWh)} + \text{Energia}_{\text{metano}} \text{ (kWh)}}$$

Dove:

$\text{Energia}_{\text{termoelettrica}}$  = energia elettrica lorda prodotta con il ciclo termoelettrico

$$\text{Energia}_{\text{gasolio}} \text{ (kWh)} = \frac{\text{gasolio (l)} \times 0,835 \times \text{PCI}_g \left(\frac{\text{kcal}}{\text{kg}}\right)}{860 \left(\frac{\text{kcal}}{\text{kWh}}\right)}$$

Energia equivalente al gasolio consumato (86)

$$\text{Energia}_{\text{metano}} \text{ (kWh)} = \frac{\text{metano (Nm}^3\text{)} \times \text{PCI}_m \left(\frac{\text{kcal}}{\text{Nm}^3}\right)}{860 \left(\frac{\text{kcal}}{\text{kWh}}\right)}$$

Energia equivalente al metano consumato (84)

$\text{PCI}_g$  = 10.000 kcal/kg (potere calorifico inferiore del gasolio)

$\text{PCI}_m$  = 8.500 kcal/Nm<sup>3</sup> (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 lorda prodotta

$\text{Energia}_{\text{termoelettrica}}$  = Energia termoelettrica lorda prodotta

$$\text{Energia}_{\text{gasolio}}(\text{kWh}) = \frac{\text{gasolio (l)} \times 0,835 \times \text{PCI}_g \left(\frac{\text{kcal}}{\text{kg}}\right)}{860 \left(\frac{\text{kcal}}{\text{kWh}}\right)}$$

Energia equivalente al gasolio  
consumato: (86)

$$\text{Energia}_{\text{metano}}(\text{kWh}) = \frac{\text{metano (Nm}^3\text{)} \times \text{PCI}_m \left(\frac{\text{kcal}}{\text{Nm}^3}\right)}{860 \left(\frac{\text{kcal}}{\text{kWh}}\right)}$$

Energia equivalente al metano  
consumato (84)

$\text{PCI}_g$  = 10.000 kcal/kg (potere calorifico inferiore del gasolio)

$\text{PCI}_m$  = 8.500 kcal/Nm<sup>3</sup> (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

$$\text{rendimento (idroelettrico)} = \frac{\text{Energia idroelettrica (MWh)} \times 3,6 \times 10^9}{\left[ m(\text{kg}) \times 9,8 \left( \frac{m}{s^2} \right) \times h(m) \right] (\text{Joule})}$$

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

$$\text{rendimento (medio)} = \frac{E_i}{(E_i + E_t)} \times \eta_i + \frac{E_t}{(E_i + E_t)} \times \eta_t$$

dove:

$E_i$  = energia idroelettrica totale prodotta

$E_t$  = energia termoelettrica totale prodotta

$\eta_i$  = rendimento idroelettrico

$\eta_t$  = rendimento termoelettrico

rendimento (medio) = rendimento medio della produzione

### calcolo 5

$$\text{rendimento (medio)} = \frac{E_i}{(E_i + E_T)} \times \eta_i + \frac{E_T}{(E_i + E_T)} \times \eta_T$$

dove:

$E_i$  = energia idroelettrica totale prodotta

$E_T$  = somma dell'energia (termoelettrica e termica) totale prodotta

$\eta_i$  = rendimento idroelettrico

$\eta_T$  = rendimento (termoelettrico + termico)

rendimento (medio) = rendimento medio della produzione

### calcolo 6

$$\text{rendimento di recupero} \left( \frac{\text{kWh}}{\text{kg}} \right) = \frac{\text{Energia elettrica lorda prodotta (kWh)}}{\text{CDR (kg)}}$$

Energia elettrica lorda prodotta (kWh) = energia elettrica lorda prodotta a San Vittore = (dato 12)



### calcolo 7

$$\text{rendimento elettrico} = \frac{\text{Energia elettrica prodotta (kWh)}}{\text{Energia interna CSS (kWh)} + \text{Energia interna metano (kWh)}}$$

#### Dove:

Energia elettrica prodotta = energia elettrica prodotta a San Vittore = (dato 12)

$$\text{Energia interna metano} = \frac{\text{Sm}^3\text{CH}_4 \times \text{PCI}_m \left(\frac{\text{kcal}}{\text{Sm}^3}\right)}{860 \left(\frac{\text{kcal}}{\text{kWh}}\right)}$$

$\text{PCI}_m = \text{PCI metano} = \text{circa } 8.500 \text{ kcal/Sm}^3$

860 = coefficiente di conversione dell'energia da kcal a kWh.

$$\text{Energia interna CSS (kWh)} = \frac{\text{CSS (kg)} \times \text{PCI}_{\text{css}} \left(\frac{\text{kcal}}{\text{kg}}\right)}{860 \left(\frac{\text{kcal}}{\text{kWh}}\right)}$$

$\text{PCI}_{\text{css}} = 3.583 \text{ kcal/kg (15.000 kJ/kg)}$  - potere calorifico inferiore medio del CSS

860 = coefficiente di conversione dell'energia da kcal a kWh

### calcolo 8

$$\text{rendimento recupero} \left(\frac{\text{kWh}}{\text{kg}}\right) = \frac{\text{Energia elettrica lorda prodotta (kWh)}}{\text{pulper (kg)}}$$

Energia elettrica lorda prodotta (kWh) = energia elettrica prodotta a Terni = (dato 13)

### calcolo 9

$$\text{rendimento} = \frac{\text{Energia elettrica prodotta (kWh)}}{\text{Energia interna pulper (kWh)} + \text{energia interna metano (kWh)}}$$

#### Dove:

Energia elettrica prodotta = Energia elettrica prodotta a Terni = (dato 13)

$$\text{Energia interna metano (kWh)} = \frac{\text{Sm}^3\text{CH}_4 \times \text{PCI}_m \left(\frac{\text{kcal}}{\text{Sm}^3}\right)}{860 \left(\frac{\text{kcal}}{\text{kWh}}\right)}$$

$\text{PCI}_m$  = PCI metano = circa 8.500 kcal/Sm<sup>3</sup>

860 = coefficiente di conversione dell'energia da kcal a kWh.

$$\text{Energia interna pulper (kWh)} = \frac{\text{pulper (kg)} \times \text{PCI}_p \left(\frac{\text{kcal}}{\text{kg}}\right)}{860 \left(\frac{\text{kcal}}{\text{kWh}}\right)}$$

$\text{PCI}_p$  = PCI pulper = 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 lorda prodotta da Acea Ambiente e Acea Produzione. 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 $\pm 0,5\%$
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 $\pm 0,5\%$
10	Energia elettrica prodotta dalle Centrali di Acea Produzione al netto delle perdite. Il dato è calcolato.
11	Energia lorda prodotta da impianti fotovoltaici. Dal 29.12.2015 il ramo FV di Arse è stato fuso in Acea Produzione, tranne per gli impianti denominati Parco della Mistica, trasferiti in ALL srl. Per il biennio 2016-2017 il FV del Parco della Mistica non è rendicontato in quanto fuori perimetro. Il dato è misurato con incertezza inferiore a $\pm 0,5\%$
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 <sub>2</sub> , sia da sostanza organica non biodegradabile (plastica, resine ecc.). Nel 2017 la quota rinnovabile per San Vittore è risultata pari a circa il 53%, la quota di Terni è risultata pari a circa il 42%.
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 $\pm 0,5\%$
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. I dati del triennio non sono confrontabili poiché la linea 1 di San Vittore solo nel 2017 ha lavorato 12 mesi (dopo revamping). Il dato è calcolato.

<b>19</b>	Energia elettrica prodotta da biogas dall'impianto di gestione dei rifiuti di Orvieto (Acea Ambiente). Il dato è calcolato.
<b>20</b>	Autoconsumi, incluse piccole dispersioni. Il dato è misurato con incertezza inferiore a $\pm 5\%$
<b>21</b>	Energia elettrica netta prodotta da biogas e ceduta in rete. Il dato è misurato con incertezza inferiore a $\pm 5\%$ .
<b>22</b>	Energia termica prodotta nell'impianto di cogenerazione di Tor di Valle al lordo delle perdite. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$ 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.
<b>23</b>	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).
<b>24</b>	Energia termica netta erogata ai clienti finali. Il dato, calcolato, si ottiene dalla rilevazione dei consumi fatturati.
<b>25</b>	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.
<b>26</b>	Energia elettrica netta acquistata sul mercato da: . Acquirente Unico per 2.620,4 GWh . Importazione per 389,1 GWh . Mercato per 7.823,3 GWh Il dato è misurato con incertezza del $\pm 0,5\%$ .
<b>27</b>	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.
<b>28</b>	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.
<b>29</b>	Usi propri di energia elettrica per lo svolgimento delle attività di distribuzione. Il dato è stimato.
<b>30</b>	Energia elettrica ceduta a terzi. Si tratta di scambi di energia fra imprese di distribuzione. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 0,5\%$ .
<b>31</b>	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 $\pm 5\%$ secondo Norma CEI 13-4.

<b>32</b>	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.
<b>33</b>	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.
<b>34</b>	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".
<b>35</b>	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

<b>dato n.</b>	<b>spiegazione – commento</b>
<b>36</b>	Rifiuti totali in ingresso. Sono le quantità in arrivo all'impianto di Orvieto, che comprendono: rifiuti solidi urbani indifferenziati, frazione organica, verde, rifiuti industriali non pericolosi. Il dato è calcolato.
<b>36 A</b>	Rifiuti avviati in parte alla sola triturazione, in parte al solo trattamento aerobico, in parte sia al digestore anaerobico sia al trattamento aerobico. Il dato è calcolato.
<b>37</b>	Rifiuti smaltiti in discarica direttamente. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 1$ %.
<b>38</b>	Rifiuti recuperati e non inviati in discarica. Si tratta di vetro, carta e cartone, ferro e plastica. Nel 2017 si è recuperato soltanto ferro. Il dato è calcolato.
<b>39</b>	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 $\pm 1$ %.
<b>40</b>	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.
<b>41</b>	Rifiuti organici totali in ingresso. Sono le quantità in arrivo agli impianti di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia, che comprendono: fanghi, verde e frazione organica. Il dato è calcolato.
<b>42</b>	Fanghi in entrata. È la quantità di fanghi in ingresso agli impianti di compostaggio di Aprilia (LT), Monterotondo Marittimo (GR) e Sabaudia (LT). Il dato è misurato con incertezza del $\pm 1$ %.
<b>43</b>	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 $\pm 1$ %.

<b>44</b>	Frazione organica da raccolta differenziata (FORSU) in ingresso all'impianto di compostaggio di Aprilia e FORSU e altri scarti agroalimentari all'ingresso dell'impianto di Monterotondo Marittimo. A partire dal 2017 sono aumentate le tipologie accettate all'impianto di Monterotondo. Il dato è calcolato.
<b>45</b>	Compost Alta Qualità. Rappresenta la quantità di compost di alta qualità prodotto presso gli impianti di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia. I dati rappresentano i quantitativi prodotti nel triennio (non il venduto). La produzione di compost viene stimata in base ai quantitativi trasportati giornalmente in maturazione. Durante tale fase si verificano perdite di processo per cui all'atto della vendita il compost risulterà inferiore per circa un 20-25%. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 1$ %.
<b>46</b>	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 $\pm 1$ %.
<b>47</b>	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.
<b>48</b>	Liquidi in entrata all'impianto di Sabaudia e avviati a depurazione. Il dato è calcolato.
<b>49</b>	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

<b>dato n.</b>	<b>spiegazione – commento</b>
<b>50</b>	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.
<b>51</b>	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.
<b>52</b>	Totale acqua potabile erogata ai rispettivi clienti dalle società elencate al dato 44. Il dato è stimato.
<b>53</b>	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 $\pm 3$ %, tranne per le fonti minori - anno 2017, per le quali è stimato.
<b>54</b>	Totale di acqua potabile ceduta a Comuni posti lungo il tracciato degli acquedotti. Il dato 2017 è stimato e potrà subire un consolidamento dopo la pubblicazione.
<b>55</b>	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.

<b>56</b>	Acqua potabile restituita all'ambiente / volumi tecnici di esercizio con riferimento alla rete di distribuzione "storica" di Roma e Fiumicino. Il dato è calcolato.
<b>57</b>	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.
<b>58</b>	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.
<b>59</b>	<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><math>A17 = A9 - (A10 + A11 + A12)</math>, 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'ARERA (già AEEGSI), la voce è identificata con il "volume non misurato e non fatturato dell'acqua consumata (autorizzato)", stimata come <math>0,005 * A10</math>;</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'ARERA come <math>0,002 * A10</math>;</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'ARERA come <math>0,02 * A10</math> (Determina 1/2016) e dal 2015 come <math>0,03 * A10</math> (Determina 5/2016).</p> <p>Il dato è stimato.</p>
<b>60</b>	<p>Perdite reali di distribuzione – volume definito dall'ARERA come <math>A09 - A10 - A11 - A12 - A14 - A16</math>.</p> <p>Il dato è stimato.</p>
<b>61</b>	Totale acqua non potabile derivata dall'ambiente al lordo delle perdite. Il dato è stimato.
<b>62</b>	Totale acqua non potabile erogata a Roma e Fiumicino. Il dato, calcolato, corrisponde al totale di acqua fatturata.
<b>63</b>	Totale acqua non potabile erogata a Comuni diversi da Roma e Fiumicino. Si tratta di una piccola quantità stimata.
<b>64</b>	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 $\pm 3\%$ , tranne per le fonti minori



	anno 2017, per le quali è stimato.
<b>65</b>	Totale acqua potabile ceduta ad altri sistemi di acquedotto. Il dato 2017 è stimato e potrà subire un consolidamento dopo la pubblicazione.
<b>66</b>	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.
<b>67</b>	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 31.12.17). Il dato è calcolato.
<b>68</b>	Totale dell'acqua potabile trasportata fino alla rete di distribuzione di Acea Ato 2 (Roma e Fiumicino + comuni acquisiti al 31.12.17). Il dato è calcolato.
<b>69</b>	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 31.12.17). Il dato rappresenta consumi stimati dovuti all'intero territorio servito. Dal 2014 l'erogato contiene gli "altri sistemi di acquedotto", come da provvedimenti dell'ARERA.
<b>70</b>	Perdite globali di distribuzione - rete di Acea Ato 2 (Roma e Fiumicino + comuni acquisiti al 31.12.17). 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.
<b>71</b>	Perdite reali di distribuzione - rete di Acea Ato 2 (Roma e Fiumicino + comuni acquisiti al 31.12.17). Si tratta della somma delle grandezze (A15+A13) del DM n. 99/97. Si veda il dato 54.
<b>72,73,74</b>	Rispettivamente: quantità di acqua prelevata dall'ambiente, immessa nella rete di distribuzione ed erogata ai propri clienti da Acea Ato 5 (Frosinone).
<b>75</b>	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.
<b>76</b>	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.
<b>77</b>	Totale acqua reflua trattata nei principali depuratori delle società idriche del Gruppo: Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, Umbra Acque, Publiacqua, Acque, Acquedotto del Fiora. Il dato è calcolato.
<b>78</b>	Totale acqua reflua addotta ai principali impianti di depurazione di Acea Ato 2 e trattata. Il dato totale è calcolato.
<b>79</b>	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.
<b>80</b>	Totale acqua reflua addotta ai depuratori e trattata da Acea Ato 5. Il dato è calcolato.
<b>81</b>	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.

**82** 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**

**83 = 84 + 85** 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  $\pm 0,5\%$ . Dato stimato.

**86** 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  $\pm 2\%$ .

**87** 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  $\pm 1\%$

**88** Quantità di pulper avviata a termovalorizzazione nell'impianto di Terni. Il dato è misurato con incertezza pari al  $\pm 1\%$ .

**89** Quantità di biogas utilizzata per produrre energia elettrica. Il dato è misurato con incertezza pari al  $\pm 1\%$ .

**90** 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.

**91** 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.

**92** 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.

**93** 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 installate 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.
<b>94</b>	Rappresenta la quantità totale di isolante gassoso (SF <sub>6</sub> ) negli impianti di Areti. Il dato è stimato.  I dato riferito ai reintegri rappresenta la quantità totale di SF <sub>6</sub> immesso ex-novo nel circuito produttivo nell'arco dell'anno. Il dato è stimato.
<b>95</b>	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. Nel 2017 i reintegri risultano pari a zero avendo dismesso alcuni siti. 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 116.
<b>96</b>	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.
<b>97</b>	Quantità di oli e grassi lubrificanti utilizzati da Acea Produzione. Il dato è misurato con incertezza pari a ± 0,5%.
<b>98</b>	Coincide con il dato 28.
<b>99</b>	Coincide con la differenza tra i dati 1 e 2.
<b>100</b>	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.
<b>100B</b>	Consumi di energia elettrica presso altre sedi ed impianti, tra cui i consumi degli impianti di termovalorizzazione (Terni e San Vittore). Il dato è stimato.
<b>101</b>	Altri usi dell'energia elettrica nell'area energia. Il dato è calcolato.
<b>102</b>	Totale dell'energia elettrica consumata dai sistemi di prodotto compresi nell'area energia. Il dato è calcolato.
<b>103</b>	Totale energia elettrica consumata per illuminazione pubblica nel comune di Roma. La significativa riduzione nel 2017 dipende dalla sostituzione di decine di migliaia di lampade con tecnologia LED, a partire dalla fine del 2016.  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*

<b>104</b>	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.
<b>105</b>	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 dello stesso anno. Il dato è calcolato.
<b>106</b>	Energia elettrica consumata nell'impianto di Orvieto. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 1\%$ .
<b>107</b>	Quantità totale di gasolio consumato presso l'impianto di Orvieto. Il dato è misurato con incertezza pari a $\pm 2\%$ .
<b>108</b>	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

<b>109</b>	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. Nel 2017 presso l'impianto di Sabaudia i consumi non sono stati significativi e pari a circa 455 metri cubi, presso l'impianto di Monterotondo Marittimo sono stati pari a circa 2.500 metri cubi. I consumi idrici totali non da ricircolo sono quindi di entità trascurabile.
<b>110</b>	Totale sostanze chimiche utilizzate presso gli impianti di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia. Il dato è calcolato.
<b>111</b>	Energia elettrica consumata presso gli impianti di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia. Il valore più basso 2015 è dovuta al fermo dell'impianto di Aprilia nello stesso anno. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 1\%$ .
<b>112</b>	Quantità totale di combustibili consumati presso gli impianti di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia. Il dato è misurato con incertezza pari a $\pm 2\%$ .

### RISORSE UTILIZZATE – AREA IDRICA

<b>dato n.</b>	<b>spiegazione – commento</b>
<b>113</b>	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 disinfettante su richiesta delle Autorità Sanitarie, policloruro di alluminio, soda caustica e ozono. Il dato è calcolato.
<b>114</b>	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.
<b>115</b>	Volume totale di gas puri per analisi, utilizzati dalla società Acea Elabori. Il dato è misurato.
<b>116</b>	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 116 coincide con il dato 95.
<b>117</b>	Energia elettrica utilizzata per gli impianti di sollevamento dell'acqua potabile e non potabile. L'aumento del dato dal 2015 in poi è dovuto principalmente alle condizioni meteorologiche sempre più siccitose che hanno comportato in alcuni casi il ricorso ad impianti di pompaggio di riserva. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 1\%$ .
<b>118</b>	Energia elettrica consumata dai processi non direttamente legati alla fase produttiva (uffici). Il dato, uguale al dato 100, è calcolato in misura pari al 50% dell'energia elettrica complessivamente consumata dalla Capogruppo.
<b>119</b>	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.
<b>120</b>	Totale energia elettrica consumata nell'area idrica. Il dato dell'anno precedente è stato modificato per rettifiche di misure dei dati parziali. Il dato è calcolato.
<b>121</b>	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.
<b>122</b>	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.
<b>123</b>	E' la somma dei dati 114 e 115. Dato calcolato.
<b>124</b>	Quantità totale di <i>chemical</i> 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.
<b>125</b>	Quantità totale di olio lubrificante e di grasso utilizzati per le apparecchiature dell'area idrica (pompe, centrifughe, motori, ecc.). Il dato è calcolato.
<b>126</b>	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 $\pm 1\%$ .
<b>127</b>	Quantità di metano utilizzato negli essiccatori e gruppi elettrogeni. Il dato è misurato.
<b>128</b>	Quantità di biogas prodotto e consumato in loco. Il dato è misurato.

## COMBUSTIBILI UTILIZZATI DAL GRUPPO (AUTOTRAZIONE E RISCALDAMENTO)

**dato n.**

**spiegazione – commento**

<b>129</b>	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.
------------	--

<b>130</b>	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). Nel 2017 il dato include il combustibile consumato dai mezzi di società incluse per la prima volta nel perimetro di quest'anno (Acea Ambiente e Aquaser); l'incremento del 2017 è dovuto anche all'aumento di vetture in uso promiscuo assegnate a Dirigenti e Quadri e all'aumento delle percorrenze a seguito dell'entrata a regime del modello WFM.
<b>131</b>	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 $\pm 0,5\%$ .
<b>132</b>	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, ARIA, Acea Elabori, Acea Energia. Il dato è misurato con incertezza pari a $\pm 0,5\%$ .
<b>133</b>	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 $\pm 0,5\%$ .

## RILASCI E SCARTI I – AREA ENERGIA

**dato n.**

**spiegazione – commento**

<b>134</b>	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 <sub>2</sub> equivalente stimata sulla base dei reintegri di SF <sub>6</sub> . Il dato è calcolato come somma dei dati 135, 136 e 137. L'aumento del 2017 è dovuto principalmente all'entrata in esercizio della linea 1 (da settembre 2016). Dato stimato.
<b>135</b>	Quantità di anidride carbonica immessa in atmosfera dalle centrali di Acea Produzione. Il dato è calcolato in accordo alla normativa vigente.
<b>136</b>	Quantità di CO <sub>2</sub> equivalente stimata sulla base dei reintegri di SF <sub>6</sub> , considerando che 1 t di questo gas presenta un potere di riscaldamento pari a 22.800 volte la CO <sub>2</sub> .
<b>137</b>	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, soprattutto nel 2017. Il dato è calcolato in accordo alla normativa vigente.
<b>138</b>	Quantità totale di ossidi di azoto (NO + NO <sub>2</sub> ) 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.

<b>139</b>	Quantità di ossidi di azoto (NO + NO <sub>2</sub> ) immessi in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili nelle centrali di Acea Produzione. Il dato è calcolato.
<b>140</b>	Quantità di ossidi di azoto (NO + NO <sub>2</sub> ) immessi in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di Acea Ambiente. Il dato è calcolato.
<b>141</b>	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.
<b>142</b>	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.
<b>143</b>	Quantità di ossido di carbonio (CO) immesso in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di Acea Ambiente. Il dato è calcolato.
<b>144</b>	Quantità totale di anidride solforosa (SO <sub>2</sub> ) 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.
<b>145</b>	Quantità di anidride solforosa (SO <sub>2</sub> ) immessa in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili nelle centrali di Acea Produzione. Il dato è calcolato.
<b>146</b>	Quantità di anidride solforosa (SO <sub>2</sub> ) immessa in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di Acea Ambiente. Il dato è calcolato.
<b>147</b>	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.
<b>148</b>	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.
<b>149</b>	Quantità di polveri immesse in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di Acea Ambiente. Il dato è calcolato.
<b>150</b>	Quantità di acido cloridrico (HCl) immessa in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di Acea Ambiente. Il dato è calcolato.
<b>151</b>	Quantità di acido fluoridrico (HF) immessa in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di Acea Ambiente. Il dato è calcolato.
<b>152</b>	Quantità di carbonio organico (CO) immessa in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di Acea Ambiente. Il dato è calcolato.
<b>153</b>	Quantità totale di acqua reflua, trattata, risultante dalle attività di produzione di

	energia termoelettrica. Il dato è misurato con incertezza pari a $\pm 2\%$ .
<b>154</b>	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 $\pm 2\%$ .
<b>155</b>	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 $\pm 2\%$ .
<b>156</b>	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 $\pm 2\%$ .
<b>157</b>	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. L'incremento del dato nel 2017 è riconducibile alla diversa classificazione delle acque smaltite (come rifiuto non pericoloso nel 2017 e come rifiuto pericoloso nel 2016) presso San Vittore del Lazio. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$ .

#### RILASCI E SCART I – AREA AMBIENTE

<b>dato n.</b>	<b>spiegazione – commento</b>
<b>158</b>	Rifiuti pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dagli impianti di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia. Il dato è calcolato.
<b>159</b>	Rifiuti non pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dagli impianti di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia. Il dato è calcolato.
<b>160</b>	Rifiuti pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dall'impianto di Orvieto. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$ .
<b>161</b>	Rifiuti non pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dall'impianto di Orvieto. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$ .
<b>161 B</b>	Emissioni di CO <sub>2</sub> dell'impianto di Orvieto derivanti dalle combustioni in loco e dai carburanti per mezzi d'opera non inclusi nei dati dell'autoparco. Dato stimato.
<b>162, 163, 164, 165</b>	Si tratta di: polveri, Composti Organici Totali (COT), ammoniaca e sostanze inorganiche volatili (SIV) emessi presso lo stabilimento di Aprilia. La presenza del simbolo " $\leq$ " individua valori di concentrazione pari o inferiori ai limiti di rilevabilità degli strumenti utilizzati dal laboratorio, pertanto indica solo un limite superiore. Il valore 2017 dell'ammoniaca è riferito al controllo di ottobre. I dati sono calcolati a partire dalla misura delle concentrazioni.

#### RILASCI E SCART I – AREA IDRICA

<b>dato n.</b>	<b>spiegazione – commento</b>
<b>166</b>	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 $\pm 2\%$ .
<b>167</b>	Quantità totale di fanghi di depurazione smaltiti dalla società Acea Ato 2. Il dato in



	forte calo nel 2017 dipende principalmente dal depuratore di Roma Est dove sono in funzione un digestore anaerobico e un essiccatore. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$ .
<b>168</b>	Quantità totale di fanghi di depurazione smaltiti dalla società Acea Ato 5. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$ .
<b>169</b>	Quantità totale di sabbia e grigliati smaltiti dalle società Acea Ato 2 e Acea Ato 5. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$ .
<b>170</b>	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 2017 è in aumento rispetto al 2016 per attività di manutenzione al depuratore di Roma Est. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$ .
<b>171</b>	Quantità totale di sabbia e grigliati smaltiti dalla società Acea Ato 5. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$ .
<b>172</b>	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.
<b>173</b>	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 $\pm 2\%$ .
<b>174</b>	Quantità totale di rifiuti pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti da Acea Ato 5. Il dato è misurato con incertezza del $\pm 2\%$ .
<b>175</b>	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. La quantità molto maggiore prodotta nel 2017 dipende dalla chiusura nello stesso anno del sito di Valleranello, uno dei siti logistici storici di Acea, con conseguente smaltimento di molti materiali diversi, alcuni pericolosi.
<b>176</b>	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.
<b>177</b>	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.
<b>178</b>	Quantità totale di rifiuti non pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti da Acea Ato 5. Il dato è stimato.
<b>179</b>	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. La quantità molto maggiore prodotta nel 2017 dipende dalla chiusura nello stesso anno del sito di Valleranello, uno dei siti logistici storici di Acea, con conseguente smaltimento di molti materiali diversi, anche non pericolosi.

**dato n.**

**spiegazione – commento**

<b>180</b>	Quantità totale di anidride carbonica emessa dal parco autoveicoli del Gruppo Acea. Per l'intero triennio è calcolato utilizzando i consumi di combustibile e i coefficienti di emissione (ISPRA 2015). L'aumento nel 2017 dipende in primo luogo sia dal modello WFM ormai a regime che ha determinato un incremento della capacità operativa a fronte di un maggior numero di veicoli contemporaneamente in circolazione, sia dalle nuove società incluse nel perimetro di quest'anno (Acea Ambiente e Aquaser).
<b>181</b>	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).



**RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE  
SULLA DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON  
FINANZIARIO AI SENSI DELL'ARTICOLO 3 DEL DLGS 254/2016  
E DELL'ARTICOLO 5 DEL REGOLAMENTO CONSOB 20267**

**ACEA SPA**

**ESERCIZIO CHIUSO AL 31 DICEMBRE 2017**

## **Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi dell'articolo 3 del DLgs 254 del 30 dicembre 2016 e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB 20267**

Al consiglio di amministrazione di Acea SpA

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") del "Bilancio di Sostenibilità 2017 del Gruppo Acea (Dichiarazione consolidata non finanziaria ai sensi del D. Lgs. n. 254/2016, redatta secondo gli Standard GRI)" di Acea SpA e sue controllate (il Gruppo) relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 predisposto ex articolo 4 del Decreto e approvato dal consiglio di amministrazione in data 14 marzo 2018 (di seguito "DNF").

### **Responsabilità degli amministratori e del collegio sindacale per la DNF**

Gli amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative (di seguito "GRI Standards"), da essi individuato come standard di rendicontazione.

Gli amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il collegio sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

### **Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità**

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del Code of Ethics for Professional Accountants emesso dall'International Ethics Standards Board for Accountants,

---

#### **PricewaterhouseCoopers SpA**

Sede legale e amministrativa: Milano 20149 Via Monte Rosa 91 Tel. 0277851 Fax 027785240 Cap. Soc. Euro 6.890.000,00 i.v., C.F. e P.IVA e Reg. Imp. Milano 12979880155 Iscritta al n° 119644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: **Ancona** 60131 Via Sandro Totti 1 Tel. 0712132311 - **Bari** 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 0805640211 - **Bologna** 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 0516186211 - **Brescia** 25123 Via Borgo Pietro Wuhler 23 Tel. 0303697501 - **Catania** 95129 Corso Italia 302 Tel. 0957532311 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 0552482811 - **Genova** 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 01029041 - **Napoli** 80121 Via dei Mille 16 Tel. 08136181 - **Padova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049873481 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091349737 - **Parma** 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521275911 - **Pescara** 65127 Piazza Ettore Troilo 8 Tel. 0854545711 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06570251 - **Torino** 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011556771 - **Trento** 38122 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461237004 - **Treviso** 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422696911 - **Trieste** 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 0403480781 - **Udine** 33100 Via Poscolle 43 Tel. 043225789 - **Varese** 21100 Via Albuzzi 43 Tel. 0332285039 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 0458263001 - **Vicenza** 36100 Piazza Pontelandolfo 9 Tel. 0444393311

basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1) e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

### ***Responsabilità della società di revisione***

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e ai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (ISAE 3000 Revised), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) nelle modalità previste per gli incarichi di limited assurance. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised ("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.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli e altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività e alle caratteristiche del gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'articolo 3 del Decreto, tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario incluse nella DNF e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del gruppo Acea;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
  - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del gruppo Acea, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'articolo 3 del Decreto;
  - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'articolo 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
  - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'articolo 3 del Decreto. Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre riscontri con le informazioni contenute nella DNF ed effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5;
5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF. In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della direzione di Acea SpA e con il personale di

Acea Ato 2 SpA, Areti SpA, e Acea Produzione SpA e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del gruppo Acea:

- a livello di gruppo,
  - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
  - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati;
- per Acea SpA, Acea Ato 2 SpA, Areti SpA, e per la centrale di Tor di Valle (Rm) di Acea Produzione SpA che abbiamo selezionato sulla base della loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi utilizzati per il calcolo degli indicatori.

### **Conclusioni**

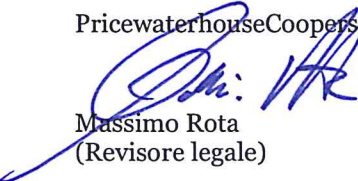
Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del gruppo Acea relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai GRI Standards.

### **Altri aspetti**


Con riferimento all'esercizio precedente chiuso al 31 dicembre 2016, il gruppo Acea aveva predisposto un Bilancio di sostenibilità, i cui dati sono utilizzati a fini comparativi all'interno della DNF. Detto Bilancio di sostenibilità era stato sottoposto in via volontaria ad un esame limitato in conformità all'ISAE 3000 da altro revisore, che aveva espresso delle conclusioni senza rilievi.

Roma, 29 marzo 2018

PricewaterhouseCoopers SpA



Massimo Rota  
(Revisore legale)



Paolo Bersani  
(Procuratore)