2020

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

GRUPPO ACEA

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

acea

acea

INDICE

LETTERA AGLI STAKEHOLDER 4

HIGHLIGHTS 6

COMUNICARE LA SOSTENIBILITÀ: NOTA METODOLOGICA 10

L'ADESIONE AL GLOBAL COMPACT DELLE NAZIONI UNITE 18

L'IDENTITÀ AZIENDALE

PROFILO DEL GRUPPO 22
La storia di Acea 22
Attività e funzioni delle principali Società del Gruppo 22
L'analisi del contesto e il modello di business 24
Assetto proprietario e indicatori economici generali 30

STRATEGIA E SOSTENIBILITÀ 31
Lettura integrata della strategia 31
Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 e gli obiettivi operativi 36

CORPORATE GOVERNANCE E SISTEMI DI GESTIONE 58
La corporate governance in Acea 58
Il Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi 61
I sistemi di gestione 69

STAKEHOLDER E RIPARTIZIONE DEL VALORE GENERATO 71
Gli stakeholder e il loro coinvolgimento 71
La distribuzione del valore generato da Acea 75

LE RELAZIONI CON GLI STAKEHOLDER

CLIENTI E COLLETTIVITÀ 78
I clienti del Gruppo Acea: servizi elettrico e idrico 78
La qualità percepita 82
La qualità erogata 89
Le tariffe 111
Customer care 112
Comunicazione, eventi e solidarietà 123

FORNITORI 131
Gli oneri esterni consolidati 131
Le politiche degli acquisti 131
Analisi dell'ordinato e della catena di fornitura 133
La sostenibilità nella selezione e valutazione dei fornitori: dalla qualificazione agli appalti in corso 137
Salute e sicurezza lungo la catena di fornitura: sensibilizzazione e attività di verifica 139

PERSONALE 142
Il personale di Acea 142
Le ore lavorate, la retribuzione e i fondi pensione 147
Relazioni industriali 149
Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro 150
Sviluppo del capitale umano e comunicazione 154
Diversità e inclusione 161
La vita associativa in Acea 162

AZIONISTI E FINANZIATORI 163
Il usso economico verso azionisti e nanziatori 163
I rating delle agenzie 163
La elazione nanziaria 164

ISTITUZIONI E IMPRESA 164
Il rapporto con le Istituzioni 165
Lo stakeholder impresa 170

LE RELAZIONI CON L'AMBIENTE

LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE E LE PRINCIPALI SFIDE 178
Rischi ambientali e climatici: approfondimenti e disclousure 179
La gestione ambientale 180
La tutela del territorio e la salvaguardia della biodiversità 180

AREA ENERGIA 187
La produzione di energia: fonti energetiche fossili e rinnovabili 187
La distribuzione di energia 190

AREA AMBIENTE GESTIONE RIFIUTI 191
La gestione ri uti: compostaggio, termovalorizzazione, smaltimento ri uti liquidi e servizi correlati 192

AREA IDRICA 194
La qualità dell'acqua 195
I Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA) 196
Perdite idriche 197
Il servizio di fognatura e il sistema di depurazione 198

L'USO DI MATERIALI, ENERGIA E ACQUA 202
Il consumo di materiali 202
I consumi energetici 202
Il risparmio energetico 203
L'attenzione all'utilizzo della risorsa idrica 205

EMISSIONI 206
Le emissioni in atmosfera 206

SCHEDE SOCIETÀ IDRICHE E ATTIVITÀ ESTERE 210

INDICE DEI CONTENUTI GRI: PRINCIPI DI REPORTING, STANDARD UNIVERSALI E STANDARD SPECIFICI MATERIALI 226

INDICE DEI GRAFICI E DELLE TABELLE 244

BILANCIO AMBIENTALE 247

OPINION LETTER DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE 280

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Nell'introdurre gli stakeholder alla lettura delle performance di sostenibilità 2020 del Gruppo Acea, guardiamo all'ultimo anno trascorso con la consapevolezza di non essere ancora usciti dalla situazione di emergenza sanitaria provocata dalla pandemia da Covid-19. Il nostro Paese e il mondo intero hanno subìto immense perdite di vite umane e tutti noi ci confrontiamo, quotidianamente, con le conseguenze sociali ed economiche generate dalle circostanze. Tuttavia, se nel marzo 2020 provavamo sgomento, a distanza di dodici mesi condividiamo la fiducia di poter contrastare la pandemia, grazie a sconfiggerla, grazie all'impegno corale della comunità scientifica e di tutti coloro che hanno lavorato per sostenerla, ed osserviamo un Paese seriamente provato ma non prostrato, al contrario, desideroso di ripartire con nuovo slancio.

La nostra Azienda ha avuto il privilegio di operare in settori di business, i servizi di pubblica utilità, che hanno subìto contraccolpi più contenuti, giocando un ruolo chiave per la collettività e il territorio. Con responsabilità, abbiamo voluto definire, proprio nell'ultimo trimestre del 2020, le prospettive di crescita del Gruppo e rafforzare la sua capacità di creare valore nel tempo, approvando la nuova strategia industriale e di sostenibilità con orizzonte temporale 2020-2024, in coerenza con gli Obiettivi di Sviluppo dell'Agenda 2030, con i valori del nostro Codice Etico e i principi del "Patto globale" delle Nazioni Unite, al quale Acea conferma, ogni anno, la propria adesione.

La nostra idea di futuro e le sfide che abbiamo raccolto sono in linea con quelle tracciate dal Green Deal europeo, che la comunità internazionale, nel corso dell'ultimo anno, ha confermato e rafforzato. La strategia di crescita dell'Unione Europea, com'è noto, punta sulla progressiva trasformazione dei modelli di sviluppo, in un'ottica di economia circolare e di preservazione dell'ambiente naturale, a partire dal contrasto al cambiamento climatico e dalla tutela della biodiversità, orientata alla neutralità carbonica, prevedendo investimenti nelle fonti energetiche rinnovabili, nell'efficienza energetica, nei trasporti a basso impatto ambientale, nella riqualificazione degli edifici; indica tecnologia e innovazione come leve abilitanti e fa dell'inclusività il riferimento fondamentale.

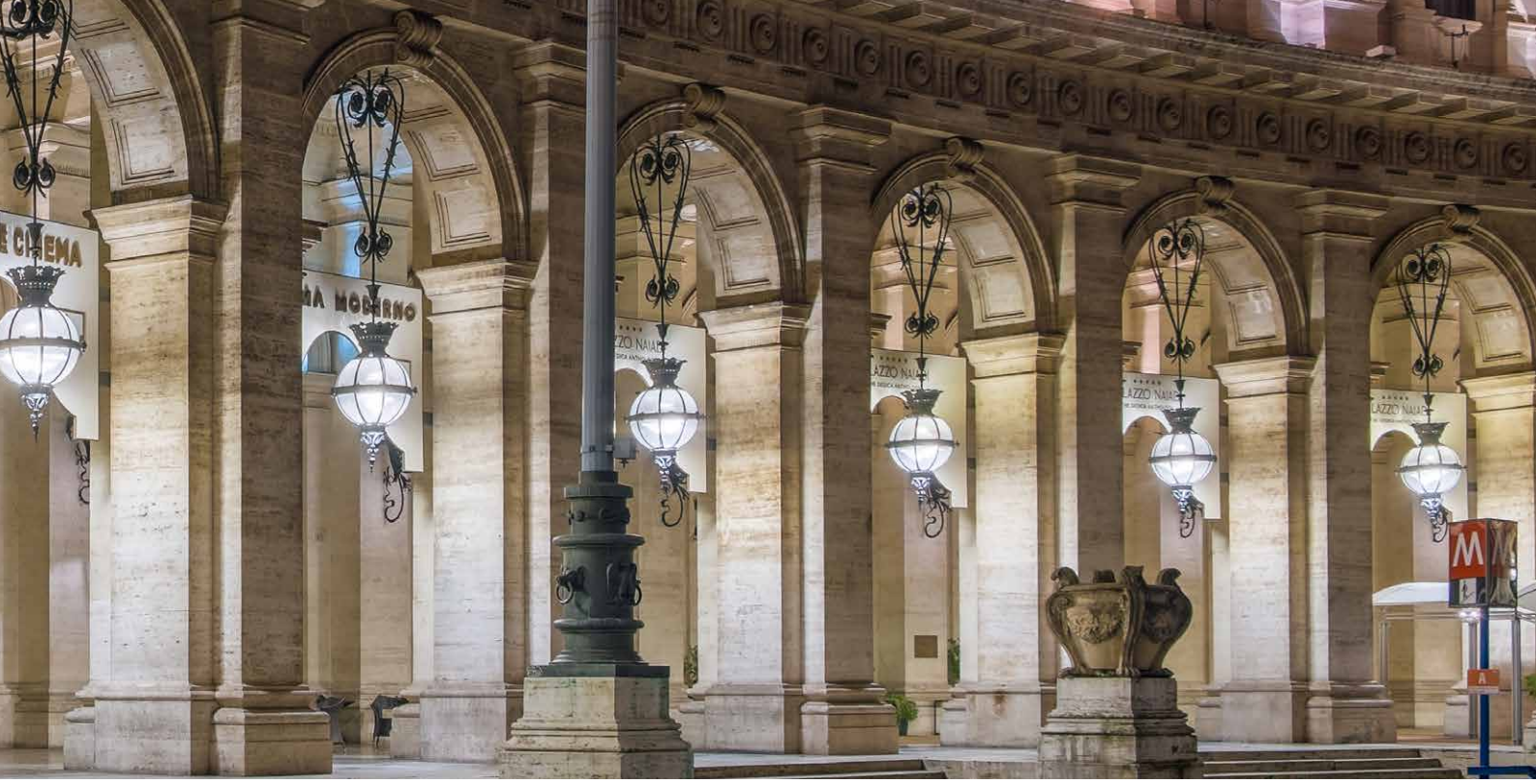
L'Action Plan per finanziare la crescita sostenibile e lo strumento di rilancio "Next Generation EU" indirizzeranno sempre di più gli investimenti in tal senso.

Acea ha accolto le suggestioni emerse dal nuovo contesto ed ha delineato il suo percorso di crescita nel settore dell'economia circolare, ha fatto propria la sfida contro il cambiamento climatico, pianificando e avviando lo sviluppo della produzione di energia da fonti energetiche rinnovabili, proseguendo gli interventi di efficientamento energetico e l'adozione di energia green nei consumi interni e ponendosi l'obiettivo di dotarsi di ulteriori strumenti di analisi e rendicontazione degli aspetti collegati alle alterazioni climatiche, grazie ad un progressivo allineamento alle raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosure.

L'Azienda continuerà ad ottimizzare la resilienza delle infrastrutture elettriche ed idriche strategiche, ad adoperarsi per la tutela e la salvaguardia della risorsa idrica e a sviluppare attività di ricerca, attivando partnership anche con start up, finalizzate ad applicare l'innovazione tecnologica alla gestione delle infrastrutture e dei processi organizzativi e produttivi, nonché alla definizione di strumenti e modalità di interazione sempre più evoluti con gli stakeholder.

Nel corso del 2020, Acea ha avuto tempestiva attenzione verso tutte le parti interessate, ed in particolare verso le categorie più impattate dalle circostanze, quali i clienti, i dipendenti e i fornitori, assicurando non soltanto la continuità dell'operatività e dei servizi ma lo sviluppo di progetti innovativi sulle infrastrutture ed ulteriori evoluzioni nella digitalizzazione. In particolare, verso i clienti, Acea ha posto massimo impegno, sviluppando le funzionalità dei canali di contatto da remoto e creandone di nuovi, in modo da rispondere adeguatamente alle nuove esigenze. Così come, grazie al potenziamento della dotazione infrastrutturale IT, è stato possibile il passaggio immediato, per circa 3.700 persone, dal lavoro in presenza a quello a distanza, basando le nuove modalità di lavoro sulla responsabilizzazione dei dipendenti e sul rapporto di fiducia.

Un posto di assoluto rilievo è stato assunto dalla tutela della salute e della sicurezza delle nostre persone, che abbiamo gestito istituendo un Comitato di Prevenzione Coronavirus, con



il compito di coordinare ed attuare tutte le attività necessarie, e la medesima attenzione ai temi della salute e sicurezza è stata tenuta nei confronti delle imprese appaltatrici, preservando la continuità della relazione con i 2.500 fornitori che nell'anno hanno supportato le attività del Gruppo.
Abbiamo voluto esprimere la nostra presenza attiva nel territorio, partecipando a vari eventi e sostenendo numerose iniziative, ed abbiamo dato seguito ai nostri impegni ricorrenti verso la collettività, ai quali teniamo particolarmente, come l'iniziativa Aria a Scuola, che abbiamo realizzato per la prima volta in modalità digitale, riuscendo a coinvolgere oltre 4.000 ragazzi.
Questo è il senso che traiamo dall'anno appena trascorso: la perseveranza nel portare avanti le attività e lo sguardo rivolto al futuro. Siamo fiduciosi nella prospettiva di crescita della nostra Azienda e nella ripresa economica e sociale del Paese: a cui continueremo a fornire il nostro contributo, anche attraverso importanti investimenti in sostenibilità e innovazione che garantiranno lo sviluppo dei territori in cui operiamo.

L'Amministratore Delegato
Giuseppe Gola

Il Presidente
Michaela Castelli

HIGHLIGHTS
RELAZIONI CON GLI STAKEHOLDER

CLIENTI

App MyAcea installata da **290.000** persone (+61%)

105,5 t/anno di carta risparmiata grazie all'opzione bolletta web (+92%)

+20,3% l'energia verde venduta ai clienti del mercato libero

COLLETTIVITÀ

115 Case dell'acqua attive nel 2020: 27,7 milioni di litri erogati; **554 t** di plastica/anno risparmiate e **968 t** di CO non emesse in atmosfera

Acea Scuola 2020 edizione online: circa **4.000** partecipanti a DifendiAMO l'acqua!

Waidy l'App per individuare circa **6.000** punti di erogazione idrica nei territori serviti

AZIONISTI E FINANZIATORI

circa **285** milioni di euro l'Utile netto di Gruppo

5% il capitale sociale detenuto da investitori sostenibili (pari al 35% degli Investitori istituzionali)

analisti ESG valutano Acea: A- da CDP e EE- da Standard Ethics; inclusa nel Bloomberg Gender Equality Index con 70,49%

ISTITUZIONI E IMPRESA

907 milioni di euro gli investimenti dell'anno

Acea riceve il Premio dei Premi e il Premio Imprese per l'Innovazione

progetto LabSharing condotto da Acea ed Enea: in sinergia laboratori, tecnologie e know-how

PERSONALE

Acea certificata per Biosafety Trust per gestire e contenere il rischio di infezioni nei luoghi di lavoro

emergenza Covid-19: 12.000 ore di formazione dedicate e una Polizza assicurativa per i dipendenti

oltre 3.700 persone in smart working

FORNITORI

oltre 1,2 miliardi di euro il valore appalti 2020 e oltre 2.500 fornitori coinvolti

avviato il progetto Vendor Rating di Gruppo e una partnership con ECOVADIS per un indicatore sintetico di sostenibilità

14.904 veri che della sicurezza nei cantieri (+19%) e ettuate da Acea Elabori

HIGHLIGHTS
RELAZIONI CON L'AMBIENTE

IDRICO

480 Mm^3
di acqua potabile erogati da Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, Gesesa e AdF

circa **770.000**
determinazioni analitiche sulle acque potabili erogate da Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, Gesesa e AdF

714 Mm^3
di acqua re ua trattati dai depuratori di Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, Gesesa e AdF

124.590 t
di fanghi prodotti da Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, Gesesa e AdF, di cui il 44% recuperate

AMBIENTE

19.347 t
di Compost di Qualità prodotte
(+33% rispetto al 2019)

346 GWh
di energia prodotti da termovalorizzazione

oltre **17.100 kNm^3**
di biogas prodotti e, da questo, **27 GWh** di energia
(+35% rispetto al 2019)

21% output/input
in termovalorizzazione: 409.300 t di ri uti in ingresso (input) e 87.400 t di ri uti in uscita (output)

DISTRIBUZIONE E PRODUZIONE DI ENERGIA

916 GWh
energia elettrica prodotta
totale, di cui
68% da fonti rinnovabili

acquisiti **16 MW** di FV
per un totale di **oltre 52 MW installati**

210.000 t di CO
risparmiate grazie alla produzione
di energia elettrica da fonte rinnovabile
anziché da fonte tradizionale

Piano di Resilienza:
106 km di cavi MT ammodernati
e **79** CS ricostruite per il fattore critico
"ondate di calore" e **12** CS ricostruite
per il fattore critico "allagamento"

GRUPPO

6,9 GWh di risparmio/anno
2.300 t di CO evitate grazie ad
azioni di efficientamento energetico
in Areti e nel comparto idrico

425 GWh
di consumi elettrici delle Società del Gruppo da
energia rinnovabile certificata GO pari a
142.800 t di CO evitate

avviato il Progetto
Biodiversità: oltre **23.000**
siti/impianti analizzati

COMUNICARE LA SOSTENIBILITÀ: NOTA METODOLOGICA

LE PERFORMANCE DI SOSTENIBILITÀ: D. LGS. N. 254/2016 E STANDARD GRI

Acea ha voluto rendere note le proprie performance di sostenibilità sin dal 1999, anno della sua quotazione in Borsa, pubblicando da allora, in modo volontario e con regolarità annuale, un Bilancio di Sostenibilità di Gruppo. La rendicontazione di sostenibilità è stata sempre predisposta in conformità a Linee guida di riferimento internazionali[1] e sottoposta a veri ca di parte terza. Dall'edizione riferita all'esercizio 2017, il Bilancio di Sostenibilità risponde anche a quanto prescritto dal D. Lgs. n. 254/2016[2], che ha recepito nel nostro ordinamento la Direttiva comunitaria 95/2014. Il Decreto prevede, per le imprese che soddisfano le condizioni indicate dall'art. 2, l'obbligo di pubblicare le performance di sostenibilità in una dichiarazione di carattere non-nanziario individuale o consolidata, che "(…) nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività di impresa, 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 (…)"[3].

Il presente Bilancio di Sostenibilità, riferito all'esercizio 2020, è stato redatto in conformità agli Standard GRI (ed. 2019)[4] opzione Comprehensive e pertanto denominato Bilancio di Sostenibilità 2020 del Gruppo Acea (Dichiarazione consolidata non-nanziaria 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[5]

---

1 Dopo aver seguito anche altri orientamenti, Acea ha optato per la conformità alle Linee guida emanate dalla Global Reporting Initiative (GRI), applicandole, a pa Bilancio di Sostenibilità 2002, con il più elevato livello di "accordance" previsto e seguendone le progressive evoluzioni.

2 La Legge di Bilancio 2019, all'art. 1 comma 1073, ha introdotto una modi ca al D. Lgs. 254/2016, art. 3 comma 1 lettera c, prescrivendo anche l'illustrazione modalità di gestione dei principali rischi.

3 D. Lgs. n. 254/2016 e s.m.i., in particolare agli artt. 2, 3 comma 1, 4.

4 La Global Reporting Initiative (GRI), nel 2016, a superamento ed evoluzione della precedente versione delle Linee guida (GRI-G4) ha pubblicato gli Standard Consolidated set of GRI Sustainability reporting standards 2016 –, prevedendone l'obbligo di adozione con riferimento all'esercizio 2018. Acea ne ha anticipato l'a con l'opzione Comprehensive, sin dal Bilancio di Sostenibilità 2017. Nell'ottobre 2019, la GRI ha reso disponibile nel sito www.globalreporting.org la traduzion degli Standard GRI – Raccolta consolidata dei GRI Sustainability Reporting Standards 2018, oggi già edizione 2019, con l'inclusione delle revisioni o nuove int alcuni standard speci ci.

5 D. Lgs. n. 254/2016, art. 4 e art. 5 comma 3 lettera b.

Il Bilancio di Sostenibilità, corredato da una Nota di Sintesi, con l'approvazione del Consiglio di Amministrazione, è 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 veri carne la conformità al Decreto Legislativo 254/2016 e la coerenza con gli Standard di rendicontazione adottati (si veda Opinion Letter della Società di revisione).[6]
Il documento viene di uso mediante il sito web istituzionale, in concomitanza con il Bilancio Consolidato, e distribuito in occasione dell'Assemblea degli azionisti.

INFORMATIVA NON FINANZIARIA IN ITALIA: LA SURVEY DEL CSR MANAGER NETWORK E L'OSSERVATORIO DI KPMG

Nel 2020 sono stati di usi gli esiti di alcune analisi sull'evoluzione delle dichiarazioni non nanziarie nel nostro Paese, al terzo anno dall'entrata in vigore del Decreto legislativo 254/2016, che o rono indicazioni sulla progressiva integrazione della sostenibilità nella gestione d'impresa.
Nell'ambito del CSR Manager Network, un gruppo di lavoro formato da manager della sostenibilità di diverse imprese, tra cui Acea, ha predisposto, con un approccio da addetti ai lavori, una survey sulle DNF per comprendere l'impatto dell'entrata in vigore del D. Lgs. 254/2016.
La survey, somministrata a 200 aziende italiane nell'autunno 2019, con una risposta del 28%, è stata presentata a maggio 2020. Tra le evidenze emerse è risultato che il 73% delle aziende pubblicava una rendicontazione di sostenibilità, certi cata e redatta secondo standard internazionali, prima dell'obbligatorietà introdotta dal Decreto (nel 37% dei casi da più di sette anni) e la quasi totalità aveva già introdotto procedure interne che sono state revisionate e adeguate alla normativa. Tra gli impatti "negativi" dell'introduzione del Decreto sull'attività di produzione del documento, si evidenziano i tempi più stretti spesso abbinati a un maggior carico di lavoro, la necessità di migliorare le metodologie di Analisi di materialità e i sistemi di controllo interni. Tra quelli "positivi", il miglioramento delle interazioni tra la Funzione preposta alla redazione della DNF e le altre Funzioni aziendali, l'integrazione dei temi di sostenibilità nella discussione societaria (sia nella comunicazione che nelle presentazioni economico nanziarie) e, soprattutto, il maggior coinvolgimento degli organi di governo societario (Comitati e CdA) che ha determinato l'aumento del commitment ed un più consapevole impegno strategico sui temi non nanziari. Tra gli argomenti portati all'attenzione degli organi di governo societario, si segnalano lo stakeholder engagement e l'analisi di materialità, oltre al tema di reporting e controllo interno. In ne, è emerso l'apprezzamento della pluralità di opzioni prevista dal Decreto circa la collocazione della dichiarazione non nanziaria: per il 76% la DNF è stata realizzata come documento autonomo (integrato o meno nel Bilancio di Sostenibilità) in ragione della sua maggiore visibilità a stakeholder esterni e internazionali. Per l'88% non è stato de nito un progetto di evoluzione verso un report integrato.
Circa le prospettive future, la survey ha evidenziato che i principali temi sui quali ci si attende l'evoluzione della normativa e della rendicontazione sono ambientali, in particolare sul cambiamento climatico, e sociali, in particolare gli impatti sulla società e le comunità e prima risorse umane (competenze, parità e inclusione, sicurezza ecc.).
Ad ottobre 2020, KPMG ha pubblicato il documento Informativa extra nanziaria (ESG): Survey sul terzo anno di applicazione del D. Lgs. 254/2016, analizzando le informazioni presenti nelle DNF 2019 di 200 aziende italiane (il 16% appartenenti al settore Energy & Utilities). L'analisi evidenzia, in particolare, il marcato incremento del numero di aziende che si sono impegnate nella formalizzazione della governance della sostenibilità a livello del board (49% delle aziende analizzate hanno delegato ad un comitato endoconsiliare, +86% rispetto al primo anno di vigenza del Decreto); nella de nizione di una strategia di sostenibilità (53%) o di una piani cazione di sostenibilità strutturata (38% del totale aziende analizzate e 72% di quelle che hanno de nito una strategia, +203% rispetto al primo anno di vigenza del Decreto); nell'adozione di policy su temi di sostenibilità (82%) e nell'integrazione di temi ESG nella gestione dei rischi (68%, +44% rispetto al 2017), segnando un netto passo in avanti verso l'integrazione della sostenibilità nel governo e nella gestione d'impresa.
Il 77% delle aziende pubblica una matrice di materialità o una lista dei temi rilevanti (23%) ed il 93% ha coinvolto gli stakeholder nell'aggiornamento dell'analisi di materialità. Aumenta in modo rilevante, arrivando al 64%, la percentuale di aziende che ha coinvolto anche stakeholder esterni, sebbene la modalità prevalente di coinvolgimento sia il questionario (58%) mentre il coinvolgimento tramite workshop è al 17%. Il 57% delle aziende cita inoltre gli SDG (con un incremento dell'88% rispetto al primo anno di entrata in vigore del Decreto). Sempre dal documento d'analisi di uso da KPMG si conferma come prevalente (80% dei casi) la scelta della DNF pubblicata come documento distinto, il 100% delle Società analizzate utilizza gli Standard GRI e prevale la scelta per l'applicazione dell'opzione core (73%), più limitata nella portata di informazioni fornite, rispetto all'opzione Comprehensive (3%), contro un restante 24% di semplice riferimento alla Standard.

MATERIALITÀ, STANDARD GRI E PERIMETRO DEL REPORT

Acea ha svolto, nel 2019, il ciclo di analisi di materialità, identi cando i principali temi (c.d. "materiali") economici e di governance, sociali e ambientali, connessi ai business aziendali, de nendone la priorità in base alle valutazioni espresse da stakeholder e aziende, dandone rappresentazione gra ca nella matrice di materialità.
L'analisi avrebbe dovuto avere una valenza di orientamento almeno biennale, tuttavia la forte discontinuità rappresentata dall'emergenza del Covid-19 ha reso necessaria la veri ca dell'adeguatezza dei temi "materiali" 2019 alla luce delle mutate condizioni di contesto.

Tale veri ca è stata e ettuata nel corso del 2020, tramite un progetto di aggiornamento ed approfondimento "ad hoc" le cui fasi principali sono state:

- l'analisi del contesto da Covid-19, svolta su circa 35 documenti (di livello internazionale, europeo, governativo, di sostenibilità e di settore) rappresentativi sia delle evidenze legate alla fase emergenziale sia degli indirizzi per la ripresa, al ne di identi care le tendenze in atto e prospettiche, anche relative alla «nuova normalità» post emergenziale. Gli esiti dell'analisi sono stati altresì condivisi con la Funzione Amministrazione Finanza e Controllo in occasione dell'aggiornamento della piani cazione industriale;
- la «rilettura» dei temi "materiali" 2019 sulla base delle evidenze emerse dall'analisi di contesto da Covid-19, che ha confermato la validità dei 19 temi "materiali" 2019 ed evidenziato opportune fasi su elementi di dettaglio, che contribuiscono a de nire

[6] Il D. Lgs. n. 254/2016, all'art. 3 comma 10, prevede che: "Il soggetto incaricato di e ettuare la revisione legale del bilancio (…) o altro soggetto abilitato allo s revisione legale appositamente designato" rilasci "un'attestazione circa la conformità delle informazioni fornite rispetto a quanto richiesto dal presente decreto ai principi, alle metodologie e alle modalità previste dal comma 3". Vale a dire principi e metodologie: "previsti dallo standard di rendicontazione utilizzato qu

il signi cato di 12 tra i temi “materiali”. In particolare: Salute e sicurezza sul lavoro, Sostenibilità e circolarità lungo la catena di fornitura, Approccio strategico alle relazioni con stakeholder e territorio, Centralità del cliente, Coinvolgimento del personale, sviluppo del capitale umano e valorizzazione delle competenze, Tutela del territorio e della biodiversità, Decarbonizzazione e adattamento al cambiamento climatico, Consolidamento degli elementi di sostenibilità nella governance aziendale, Benessere aziendale, diversità e inclusione, Gestione integrata dei rischi, Finanza responsabile e il tema dell’Innovazione come elemento trasversale;

- il coinvolgimento diretto delle parti interessate (esterne e interne), tramite un focus group multistakeholder digitale, alla cui fase conclusiva ha preso parte la Presidente della Sostenibilità, ed alcune interviste telefoniche one to one. Il confronto ha coinvolto, complessivamente, 48 persone, tra soggetti già ingaggiati nel 2019 ed altri particolarmente signi cativi in relazione alle nalità dell’approfondimento (organizzazioni di rilievo sociale, organizzazioni sindacali ecc.), in rappresentanza di 10 categorie di stakeholder. Il coinvolgimento è stato nalizzato a raccogliere la ri essione degli stakeholder sulla crisi pandemica, sia per veri care di aver correttamente identi cato i principali elementi di contesto sia per rilevare le loro aspettative sul ruolo che Acea può svolgere per la ripresa dei territori in cui opera;
- il coinvolgimento diretto dei manager del Gruppo, tramite un incontro virtuale con 25 responsabili aziendali. I manager, con l’illustrazione dei principali risultati emersi dalla consultazione multistakeholder, hanno valutato gli aspetti della «nuova normalità» più strategici per la ripresa, anche in considerazione delle istanze emerse dal coinvolgimento degli stakeholder.

L’approfondimento svolto, come accennato, anche a seguito del coinvolgimento di stakeholder e manager, non ha portato ad identificare nuovi temi “materiali”, confermando per il 2020 validità e tenuta della matrice di materialità precedentemente de nita. I maggiori accenti conferiti a speci ci signi cati di 12 tra i temi “materiali” 2019, sopra elencati, sono oggetto di particolare attenzione nel Bilancio di Sostenibilità 2020.

La gra co bidimensionale della matrice di materialità illustra la distribuzione dei 19 temi di natura economica e di governance, sociale e ambientale in bassa, media e alta rilevanza (prioritizzazione). In particolare, 16 temi sono collocati nel quadrante dell’alta rilevanza (punteggio 68-100) e 3 in media rilevanza (punteggio 33-67) (si veda gra co n. 1).

Tutti i temi “materiali” sono coerenti con la piani cazione strategica di sostenibilità del Gruppo, rinnovata nel 2020 in allineamento agli orientamenti industriali, con arco piano 2020-2024.

Il processo di revisione e approfondimento dell’analisi di materialità a seguito dell’emergenza da Covid-19 e i suoi risultati, oltre ad essere restituiti con un report agli stakeholder e ai manager coinvolti, sono stati condivisi con i Vertici del Gruppo e illustrati ai componenti dei Comitati per l’Etica e la Sostenibilità e Controllo e Rischi, in seduta congiunta con i componenti del Collegio sindacale.

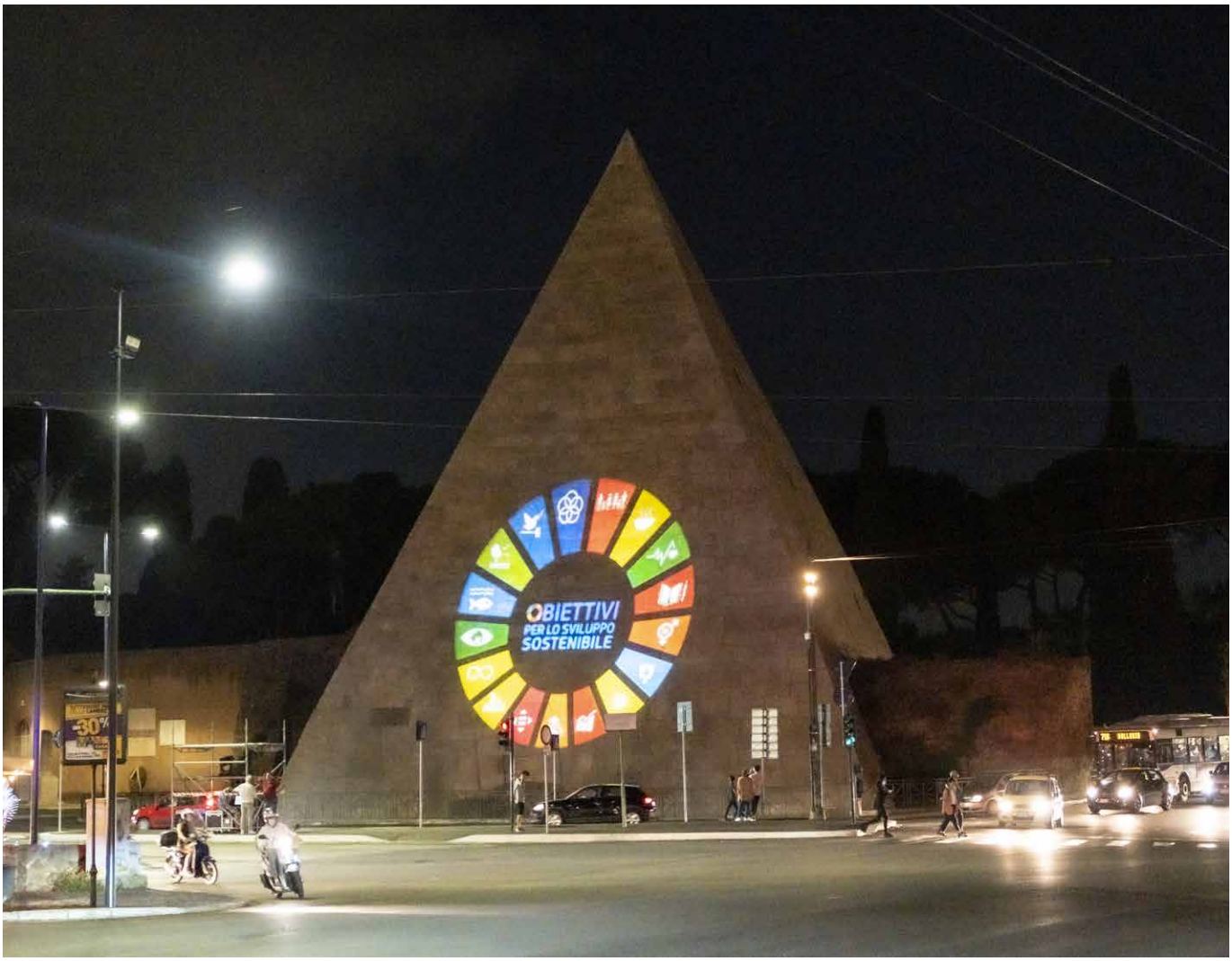
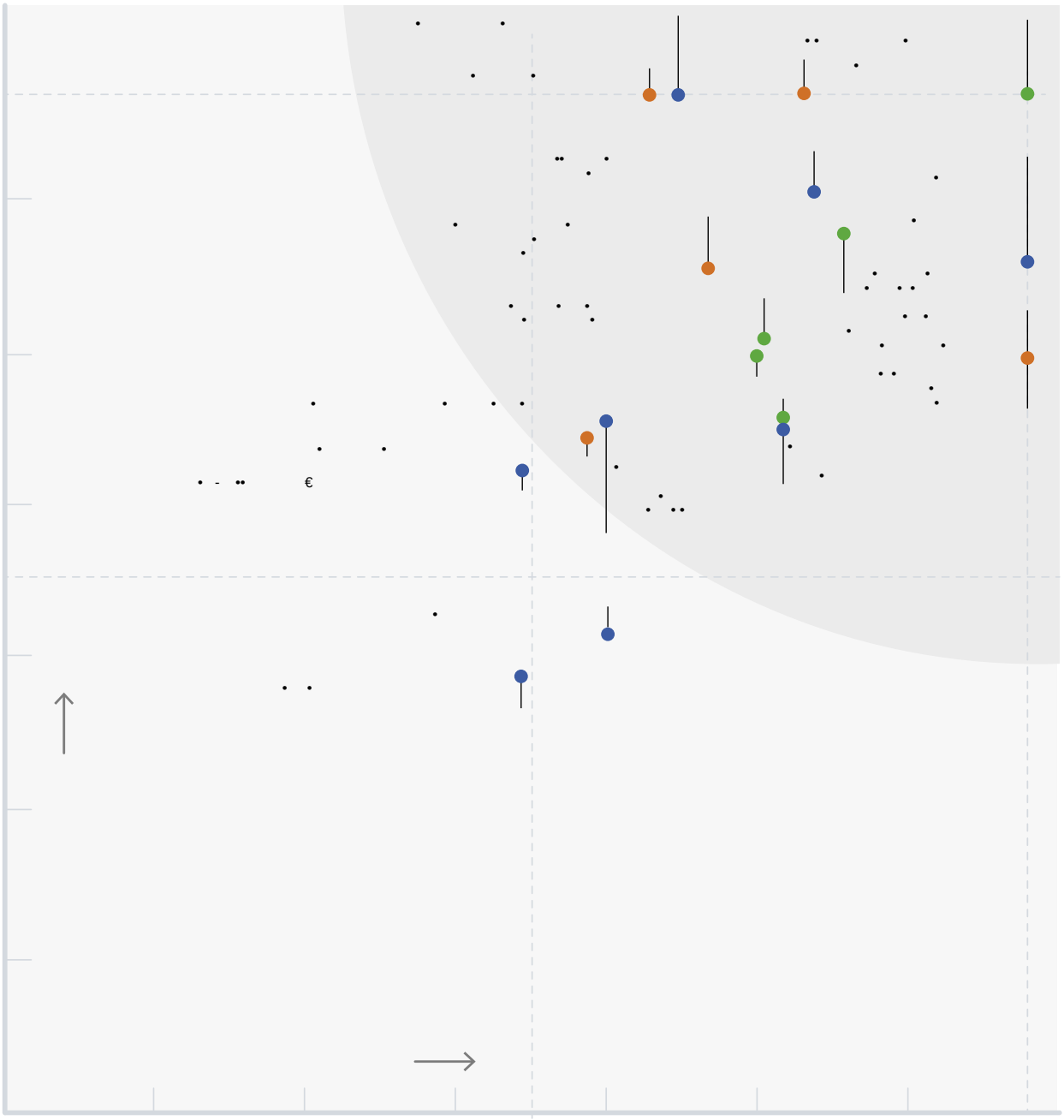


GRAFICO N. 1 I TEMI RILEVANTI PER L'AZIENDA E GLI STAKEHOLDER: LA "MATRICE DI MATERIALITÀ" ACEA 2020



TEMI ECONOMICI E DI GOVERNANCE · TEMI SOCIALI · TEMI AMBIENTALI

1 GESTIONE SOSTENIBILE DEL CICLO DELLA RISORSA IDRICA
2 SOSTENIBILITÀ NELLA PROGETTAZIONE, REALIZZAZIONE E GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE
3 SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO
4 INNOVAZIONE DI PROCESSI, INFRASTRUTTURE E SERVIZI IN LOGICA SMART UTILITY
5 SOSTENIBILITÀ E CIRCOLARITÀ LUNGO LA CATENA DI FORNITURA
6 VALORIZZAZIONE DEI RIFIUTI IN OTTICA DI ECONOMIA CIRCOLARE
7 APPROCCIO STRATEGICO ALLE RELAZIONI CON STAKEHOLDER E TERRITORIO
8 ETICA E INTEGRITÀ NELLA CONDUZIONE DEI BUSINESS
9 CENTRALITÀ DEL CLIENTE
10 QUALITÀ DELL'ARIA: CONTENIMENTO DELLE EMISSIONI INQUINANTI IN ATMOSFERA
11 COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE, SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO E VALORIZZAZIONE DELLE COMPETENZE
12 TUTELA DEL TERRITORIO E DELLA BIODIVERSITÀ
13 DECARBONIZZAZIONE E ADATTAMENTO AL CAMBIAMENTO CLIMATICO
14 CONSOLIDAMENTO DEGLI ELEMENTI DI SOSTENIBILITÀ NELLA GOVERNANCE AZIENDALE
15 EVOLUZIONE DEI BUSINESS MEDIANTE L'OPEN INNOVATION E LO SVILUPPO DI SINERGIE CON PARTNER SCIENTIFICI E IMPRENDITORIALI
16 BENESSERE AZIENDALE, DIVERSITÀ E INCLUSIONE
17 GESTIONE INTEGRATA DEI RISCHI MINACCE E OPPORTUNITÀ
18 FINANZA RESPONSABILE
19 SISTEMI DI PERFORMANCE MANAGEMENT PER LA SOSTENIBILITÀ NEL MEDIO E LUNGO TERMINE

La “matrice di materialità Acea”, oltre a rappresentare un riferimento strategico, è funzionale all’identi cazione degli aspetti da rendicontare con maggiore o minore approfondimento, a seconda degli esiti della prioritizzazione, ed a selezionare gli indicatori previsti dagli Standard adottati.

Per predisporre il Bilancio di Sostenibilità in conformità con gli Standard GRI (ed. 2019), opzione Comprehensive, infatti, è necessario illustrare le performance secondo:

- gli “Standard universali”, che includono i principi di reporting (GRI 101: Principi di rendicontazione) e standard generali (GRI 102: Informativa generale);
- gli “Standard speci ci” riferiti alla dimensione economica, ambientale e sociale (GRI 200: Economico, GRI 300: Ambientale, GRI 400: Sociale) ritenuti materiali (“material topics”) e relativi indicatori, selezionati tra i 34 temi complessivamente previsti dagli Standard speci ci;
- la modalità di gestione (GRI 103: Modalità di gestione) per ciascuno dei temi speci ci ritenuti materiali.

La selezione degli Standard speci ci GRI materiali prende in considerazione[7] sia la loro correlazione con la “matrice di materialità Acea” sia l’accezione ad essi conferita dagli Standard internazionali, in alcuni casi riconducendoli alla realtà aziendale ed in altri stabilendone la non applicabilità[8].

A seguito delle valutazioni sopra indicate, sono stati selezionati 26 Standard speci ci[9] sui 34 complessivi, come rispondenti ai temi materiali Acea in alta rilevanza (si veda tabella n. 1). Inoltre, tra tutti gli indicatori previsti dagli Standard speci ci considerati materiali[10], solo 3 sono stati ritenuti non applicabili ed esclusi dalla trattazione.

Un solo tema materiale Acea in alta rilevanza non è correlato con Standard speci ci, si tratta dell’aspetto Consolidamento degli elementi di sostenibilità nella governance aziendale, che trova tuttavia piena rispondenza con gli standard generali dedicati agli aspetti di governance (GRI 102: Informativa generale).

In ne, 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 Standard speci ci materiali sia con standard dell’Informativa generale.

TABELLA N. 1 RISPONDENZA “STANDARD SPECIFICI MATERIALI” GRI E “TEMI MATERIALI” ACEA IN ALTA RILEVANZA

GRI 200: ECONOMICO	TEMI MATERIALI ACEA	GRI 300: AMBIENTALE	TEMI MATERIALI ACEA
PERFORMANCE ECONOMICA 2016	2, 4, 7, 8, 10, 11, 13	MATERIALI 2016 301 1 e 301 2	1, 4, 6, 12
IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI 2016	2, 4, 5, 6, 7, 9, 15	ENERGIA 2016 (da 302-1 a 302-4)	1, 4, 10, 12, 13
PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO 2016	2, 5	ACQUA E SCARICHI IDRICI 2018	1, 4, 12
ANTI CORRUZIONE 2016	8	BIODIVERSITÀ 2016	1, 10, 12, 13
COMPORTAMENTO ANTI CONCORRENZIALE 2016	8	EMISSIONI 2016	1, 10, 12, 13
		SCARICHI IDRICI E RIFIUTI 2016	1, 6, 12
		CONFORMITÀ AMBIENTALE COMPLIANCE 2016	1, 8, 10, 12, 13
		VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI 2016	5

GRI 400: SOCIALE	TEMI MATERIALI ACEA		TEMI MATERIALI ACEA		TEMI MATERIALI ACEA
OCCUPAZIONE 2016	11, 16	NON DISCRIMINAZIONE 2016	8, 16	MARKETING ED ETICHETTATURA DI PRODOTTI E SERVIZI 2016	8, 9
RELAZIONI INDUSTRIALI 2016	11, 16	COMUNITÀ LOCALI 2016	7, 15	PRIVACY DEI CLIENTI 2016	8, 9
SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 2018 da 403 1 a 403 6; da 403 8 a 403 10	3, 5	VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI 2016	5	CONFORMITÀ SOCIO ECONOMICA COMPLIANCE 2016	8, 9
FORMAZIONE E ISTRUZIONE 2016	11	POLITICA PUBBLICA CONTRIBUTI POLITICI 2016	8		
DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ 2016	11, 16	SALUTE E SICUREZZA DEI CONSUMATORI 2016	1, 8, 9		

NB Gli “Standard speci ci” GRI economici, ambientali e sociali riportati in tabella sono solo quelli valutati “materiali”. Nei casi in cui alla de nizione del tema GRI ve a ancati in parentesi gli indicatori ciò signi ca che soltanto gli indicatori riportati in tabella sono applicabili; ove non precisato, invece, tutti gli indicatori relativi al sono applicati (si veda anche l’Indice dei contenuti GRI). Per i “temi materiali Acea”, identi cati in tabella da un numero, si veda la gura che illustra la matrice di m (gra co n. 1).

[7] Si tenga presente che sia gli Standard speci ci GRI – ciascuno dei quali include la modalità di gestione ed un certo numero di indicatori – sia i temi materiali Acea 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 v Standard GRI – Consolidated set of GRI Sustainability reporting standards 2016 – nel sito www.globalreporting.org – anche nella traduzione italiana Raccolta dei GRI Sustainability Reporting Standards 2019.

[8] Ciò ha portato, ad esempio, ad escludere gli Standard speci ci relativi a Presenza sul mercato, Imposte e Diritti Umani che, nell’accezione GRI, sono più per imprese multinazionali o non confacenti alla realtà in cui si svolge l’operatività rappresentativa del Gruppo.

[9] Nel corso del 2018, con obbligo di applicazione su esercizio 2020, sono stati aggiornati gli standard speci ci “Acqua e scarichi idrici 2018” e “Salute e sicurezza s 2018”, entrambi rendicontati. In particolare, l’edizione aggiornata dello standard Acqua e scarichi idrici implica anche il superamento di alcuni indicatori prima entro lo standard “Scarichi idrici e ri uti 2016”.

[10] Si veda l’Indice dei contenuti GRI.

Il principio di materialità o signi catività è stato applicato anche alla de nizione del "perimetro del report", come previsto sia dagli Standard GRI sia dal 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 controllate consolidate integralmente e copre i temi di cui all'articolo 3 comma 1".

È stata veri cata l'adeguatezza dei criteri qualitativi e quantitativi, funzionali ad identi care le Società che assicurano la comprensione di attività, andamento, risultati ed impatti generati dal Gruppo.

I criteri di tipo qualitativo evidenziano la signi catività del ruolo svolto dalle Società per i business quali canti del Gruppo (ovvero le Società che esercitano un ruolo rilevante e attuale nei principali business, o per i servizi da queste erogati, e nell'attuazione del piano industriale e di sostenibilità) e la territorialità (ovvero l'operatività nell'ambito geogra co in cui si genera la quasi totalità del fatturato, ove è presente la maggioranza degli stakeholder ed è ubicata la gran parte degli asset gestiti).

I criteri quantitativi riguardano la corrispondenza, per l'insieme delle Società incluse secondo i criteri qualitativi, ad un valore minimo superiore dell'80% dell'intero perimetro di consolidamento integrale con riferimento a speci ci dati (ricavi, investimenti, consistenze, costi per materiali e servizi, consumi energetici in TEP).

Entrambe le tipologie di criteri sono state applicate alle Società incluse nell'area di consolidamento integrale della Capogruppo 2020 (si veda tabella n. 2) e ne è derivata una proposta di perimetro condivisa in prima istanza con i Vertici aziendali, il Collegio sindacale e i Comitati endoconsiliari competenti. A valle di un'ulteriore veri ca dei dati, il perimetro è stato de nito e, sentito il parere del Responsabile della Funzione A ari Legali e Societari e del CFO, condiviso con l'Amministratore Delegato e la Presidente ed illustrato ai Comitati per l'Etica e la Sostenibilità e Controllo e Rischi, in presenza dell'organo di controllo societario.

Le Società rappresentative ai ni della rendicontazione delle informazioni non nanziarie 2020 (ai sensi del D. Lgs. n. 254/2016 e degli Standard GRI), includono, oltre a tutte quelle presenti [11] nella scorsa edizione del documento, anche Acquedotto del Fiora SpA, Acea Innovation Srl, Acque Industriali Srl e le Società [12] con impianti fotovoltaici (veicolate da Acea Sun Capital Srl) vedi tabella n. 3.

TABELLA N. 2 SOCIETÀ INCLUSE NELL'AREA DI CONSOLIDAMENTO INTEGRALE DELLA CAPOGRUPPO 2020

SOCIETÀ	SEDE
Acea Ambiente Srl	Via G. Bruno, 7 – Terni
Aquaser Srl	P.le Ostiense, 2 – Roma
Bioecologia Srl	Via G. Bruno, 7 – Terni
Iseco SpA	Loc Surpian, 10 – Saint Marcel (AO)
Berg SpA	Via delle Industrie, 38 – Frosinone
Demap Srl	Via Giotto, 13 – Beinasco (TO)
Acque Industriali Srl	Via Bellatalla, 1 – Ospedaletto (PI)
Ferrocart Srl	Via Vanzetti, 34 – Terni
Cavallari Srl	Via dell'Industria, 6 – Ostra (AN)
Acea Energia SpA	P.le Ostiense, 2 – Roma
Acea8cento Srl[1)]	P.le Ostiense, 2 – Roma
Cesap Vendita Gas Srl	Via del Teatro, 9 – Bastia Umbria (PG)
Umbria Energy SpA	Via B. Capponi, 100 – Terni
Acea Energy Management Srl	P.le Ostiense, 2 – Roma
Electric Drive Italia Srl	Via Mario Bianchini, 51 – Roma
Acea Innovation 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, Repubblica Dominicana
Aguas de San Pedro SA	Las Palmas, 3 Avenida 20 y 27 calle – San Pedro, Honduras
Acea International SA	Avenida Las Americas – Esquina Mazoneria, Ensanche Ozama – Santo Domingo, Repubblica Dominicana
Acea Perù SAC	Calle Amador Merino Reyna – 307 Mira ores – Lima, Perù
Consorcio Acea-Acea Dominicana	Avenida Las Americas – Esquina Mazoneria, Ensanche Ozama – Santo Domingo, Repubblica Dominicana

[11] Ad eccezione di Acea8cento, che, dopo aver ceduto i rami di azienda (care) alle società operative Acea Ato 2, Acea Energia e Areti, ha attuato il proprio scioglimento senza liquidazione ed è stata cancellata dal registro delle imprese il 1° agosto 2020.

[12] Alla luce dei criteri applicati, sono fuori dal perimetro della Dichiarazione consolidata non nanziaria 2020, le seguenti Società: Berg, Bioecologia, Iseco, D Ferrocart, Cavallari, Cesap Vendita Gas, Umbria Energy, Acea Energy Management, Electric Drive Italia, Parco della Mistica, Acea Dominicana, Aguas de Acea International, Acea Perù, Consorcio Acea-Acea Dominicana, Consorcio Servicios Sur, Consorcio Agua Azul, Consorcio Acea, Acque Blu Arno Bass Blu Fiorentine, Acea Molise, Crea, Ombrone, Pescara Distribuzione Gas, Sarnese Vesuviano, Umbriadue Servizi Idrici, Alto Sangro Distribuzione Gas, Nota Acea Liquidation and Litigation, KT4, Solaria Real Estate, Acea Solar, Acea Sun Capital, Trinovolt, Marche Solar, Fergas Solar, Euroline 3, IFV Energy, T Future, SIMAM, Technologies for Water Services.

TABELLA N. 2 SOCIETÀ INCLUSE NELL'AREA DI CONSOLIDAMENTO INTEGRALE DELLA CAPOGRUPPO 2020

Consorcio Servicios Sur	Calle Amador Merino Reyna – 307 Mira ores – Lima, Perù
Consorcio Agua Azul SA	Calle Amador Merino Reyna – 307 Mira ores – Lima, Perù
Consorcio Acea	Calle Amador Merino Reyna – 307 Mira ores – Lima, Perù
Acea Ato 2 SpA	P.le Ostiense, 2 – Roma
Acea Ato 5 SpA	Viale Roma, snc – Frosinone
Acque Blu Arno Basso SpA	P.le Ostiense, 2 – Roma
Acque Blu Fiorentine SpA	P.le Ostiense, 2 – Roma
Acea Molise Srl	P.le Ostiense, 2 – Roma
Crea SpA (in liquidazione)	P.le Ostiense, 2 – Roma
AdF SpA	Via A. Mameli, 10 – Grosseto
Gesesa SpA	Corso Garibaldi, 8 – Benevento
Gori SpA	Via Trentola, 211 – Ercolano (NA)
Ombrone SpA	P.le Ostiense, 2 – Roma
Pescara Distribuzione Gas Srl	Via G. Carducci, 83 – Pescara
Sarnese Vesuviano Srl	P.le Ostiense, 2 – Roma
Umbriadue Servizi Idrici Scarl	Strada Sabbione zona ind.le – Terni
Alto Sangro Distribuzione Gas	Via L. Galvani, 17/A – Forlì
Servizi Idrici Integrati ScPA	Via I Maggio, 65 – Terni
Notaresco Gas	Via Padre Frasca, s.n. – Chieti
Areti SpA	P.le Ostiense, 2 – Roma
Acea Produzione SpA	P.le Ostiense, 2 – Roma
Acea Liquidation and Litigation Srl	P.le Ostiense, 2 – Roma
Ecogena Srl	P.le Ostiense, 2 – Roma
KT4 Srl(**)	Viale SS. Pietro e Paolo, 50 – Roma
Solaria Real Estate Srl(***)	Via Paolo da Cannobio, 33 – Milano
Acea Solar Srl	P.le Ostiense, 2 – Roma
Acea Sun Capital Srl	P.le Ostiense, 2 – Roma
Trinovolt Srl	Via T. Columbo, 31 d – Bari
Marche Solar Srl	Via A. Grandi, 39 – Concordia sulla Secchia (MO)
Fergas Solar Srl	Via Pietro Pi etti, 19 – Torino
Euroline 3 Srl	P.le Ostiense, 2 – Roma
IFV Energy Srl	P.le Ostiense, 2 – Roma
PF Power of Future Srl	P.le Ostiense, 2 – Roma
Acea Elabori SpA	Via Vitorchiano, 165 – Roma
SIMAM SpA	Via Cimabue, 11/2 – Senigallia (AN)
Technologies for Water Services SpA	Via Ticino, 9 – Desenzano del Garda (BS)

(*) Acea8cento ha attuato il proprio scioglimento senza liquidazione ed è stata cancellata dal registro delle imprese il 1° agosto 2020.
(**) Le società Luna Energia, Sisine Energia, Urbe Cerig, Urbe Solar, Bersolar si sono fuse per incorporazione, dal 1° dicembre 2020, nella società KT4 Srl.
(***) Le società Acquaviva, Compagnia Solare 2, Compagnia Solare 3, Brindisi Solar e Spes si sono fuse per incorporazione, a valere dal 1° gennaio 2020, società Solaria Real Estate.

TABELLA N. 3 PERIMETRO DELLA DICHIARAZIONE CONSOLIDATA NON FINANZIARIA 2020 DEL GRUPPO ACEA AI SENSI DEL D. LGS. N. 254/2016 E DEGLI STANDARD GRI

SOCIETÀ	SEDE
Acea SpA	P.le Ostiense, 2 – Roma
Acea Ambiente	Via G. Bruno, 7 – Terni
Aquaser	P.le Ostiense, 2 – Roma
Acque Industriali(1)	Via Bellatalla, 1 – Ospedaletto (PI)
Acea Energia	P.le Ostiense, 2 – Roma
Acea8cento(**)	P.le Ostiense, 2 – Roma
Acea Innovation	P.le Ostiense, 2 – Roma

TABELLA N. 3 PERIMETRO DELLA DICHIARAZIONE CONSOLIDATA NON FINANZIARIA 2020 DEL GRUPPO ACEA AI SENSI DEL D. LGS. N. 254/2016 E DEGLI STANDARD GRI (segue)

Acea Ato 2	P.le Ostiense, 2 – Roma
Acea Ato 5	Viale Roma, snc – Frosinone
AdF(***)	Via A. Mameli, 10 – Grosseto
Gesesa	Corso Garibaldi, 8 – Benevento
Gori	Via Trentola, 211 – Ercolano (NA)
Areti	P.le Ostiense, 2 – Roma
Acea Produzione	P.le Ostiense, 2 – Roma
Ecogena	P.le Ostiense, 2 – Roma
Acea Sun Capital e le società FTV collegate(*)	P.le Ostiense, 2 – Roma
Acea Elabori	Via Vitorchiano, 165 – Roma

(*) Per la società Acque Industriali, così come per le società con impianti FTV, saranno rendicontati principalmente dati ambientali.
(**) Da luglio 2020 il ramo d'azienda è stato ripartito tra Acea Energia, Acea Ato 2 e Areti.
(***) AdF, nuovo ingresso in perimetro DNF, fornirà i dati inerenti agli ambiti di sostenibilità progressivamente.

Il perimetro del Bilancio di Sostenibilità 2020 del Gruppo Acea, qua ampliato, garantisce continuità e comparabilità con l'anno prece dente, nonché la copertura delle Società che assicurano la piena comprensione delle attività e delle più signi cative performance di sostenibilità del Gruppo.
In ne, in ossequio al principio di completezza previsto dallo Stan dard GRI, il Bilancio di Sostenibilità 2020 comprende informazioni qualitative e quantitative su temi sociali e ambientali di alcune Società non incluse nel perimetro della Dichiarazione consolidata non nanziaria. In particolare, si tratta delle attività estere e delle seguenti Società operative in area idrica: Acque, Publiacqua e Umbra Acque, che sono state ricomprese, con chiara evidenza del loro singolo apporto, in alcuni dati di Gruppo descritte in un capitolo dedicato (Schede società idriche e attività estere).

STRUTTURA DEL DOCUMENTO E DIFFUSIONE

Il Bilancio di Sostenibilità 2020, in continuità con gli anni prece denti, 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 circa 450 tra voci e parame tri monitorati, che quanti cano i ussi sici generati dalle attività, i prodotti, i fattori utilizzati (le risorse), gli output verso l'esterno (gli scarti e le emissioni) e alcuni indicatori di performance.
I riferimenti ai principali dati economico- nanziari ed alla gover nance aziendale sono coerenti con quanto illustrato dal Bilancio consolidato e dalla Relazione sul governo societario ed eventualmente da essi derivati.
I dati e le informazioni pubblicati sono forniti dalle Aree Industria li, dalle Società e dalle Funzioni responsabili (dataowner); verrano elaborati – ed in caso riclassi cati secondo gli Standard di riferimento – dal gruppo di lavoro interno che redige il documento e sottoposti nuovamente alle Aree/Società/Funzioni responsabili per de nitiva convalida, formalizzata dal rilascio di una speci ca attestazione.
A valle dell'attività di veri ca del revisore legale incaricato, il report Bilancio di uso tramite stoccaggio sullo SDIR 1Info, tramite pubblicazione nel sito web istituzionale www.gruppo.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 agli azionisti, congiuntamente al Bilancio consolidato, in occasione dell'Assemblea annuale di chiusura dell'esercizio.

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

Irene Mercadante
UNITÀ SUSTAINABILITY PLANNING & REPORTING

Stefano Ra aello Songini
FUNZIONE INVESTOR RELATIONS & SUSTAINABILITY

L'ADESIONE AL GLOBAL COMPACT DELLE NAZIONI UNITE

Acea aderisce all'iniziativa dell'United Nations Global Compact[13] (UNGC), sin dal 2007, trovando coerenza tra i dieci principi del "Patto globale", lanciato e sostenuto dalle Nazioni Unite, gli Obiettivi ONU di Sviluppo sostenibile ("Agenda 2030", cui l'UNGC fa espresso riferimento), gli orientamenti valoriali, espressi nel Codice Etico Acea, e gli indirizzi strategici del Gruppo.

La Communication on Progress (COP), livello advanced, è integrata nel presente Bilancio di Sostenibilità (Dichiarazione consolidata non finanziaria), tramite uno schema di raccordo tra indicatori degli Standard 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

DIRITTI UMANI	1. Alle imprese è richiesto di promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere di influenza 2. Le imprese devono assicurarsi di non essere, neppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani
LAVORO	3. Alle imprese è richiesto di sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva 4. Le imprese devono sostenere l'eliminazione di tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio 5. Le imprese devono sostenere l'effettiva eliminazione del lavoro minorile 6. Le imprese devono sostenere l'eliminazione di ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione
AMBIENTE	7. Alle imprese è richiesto di sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali 8. Alle imprese è richiesto di intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale 9. Alle imprese è richiesto di incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente
LOTTA ALLA CORRUZIONE	10. Le imprese si impegnano a contrastare la corruzione in ogni sua forma, incluse l'estorsione e le tangenti

IL LIVELLO ADVANCED DELLA COMMUNICATION ON PROGRESS E LA CORRELAZIONE CON GLI STANDARD GRI

Il Bilancio di Sostenibilità contiene gli elementi che rispondono al livello advanced della Communication on Progress, prevista dall'United Nations Global Compact.

Di seguito, si propone una tabella che illustra tali elementi secondo i 21 criteri definiti dall'United Nations Global Compact ed indica la loro correlazione[14] con gli Standard GRI (GRI 102 – Informativa generale 2016 e Standard specifici, serie GRI 200: Economico, GRI 300: Ambientale, GRI 400: Sociale, identificati come "materiali"), applicati nella rendicontazione di sostenibilità secondo il livello di conformità "Comprehensive". Nell'Indice dei contenuti GRI sono indicate le pagine del documento ove reperire i relativi dati e informazioni.

[13] L'United Nations Global Compact è un'iniziativa lanciata dal Segretario Generale delle Nazioni Unite a conclusione del World Economic Forum del 1999. Nell'appello egli invitò i leader dell'economia mondiale a sostenere 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.

[14] Acea ha aggiornato autonomamente lo schema proposto, mettendo in relazione elementi della Communication on progress e Standard GRI, mantenendo l'impostazione del documento riferito alla precedente versione delle Linee guida GRI-G4, frutto della collaborazione di GRI e UNGC. Si veda Making the Connection: Using the G4 Guidelines to Communicate Progress on the UN Global Compact Principles, nel sito www.unglobalcompact.org

TABELLA N. 5 GLI ELEMENTI DELLA COP ADVANCED E GLI STANDARD GRI

UNGC CRITERIADVANCED	UNGC AMBITI DI RISPONDENZA	CORRELAZIONE STANDARD GRI (GRI 102 – Informativa generale e Standard speci ci materiali serie GRI 200: Economico, GRI 300: Ambientale, GRI 400: Sociale)
CRITERI 1-2 implementazione dei dieci principi nelle strategie e nella gestione operativa del business	integrazione della sostenibilità nelle funzioni aziendali e nelle business unit	da GRI 102-18 a GRI 102-39
	implementazione della sostenibilità nella catena del valore	GRI 102-9 – GRI 102-10 – GRI 102-25 – GRI 204-1 – GRI 103 (1-3) di GRI 308 Valutazione ambientale dei fornitori – GRI 302-2 – GRI 305-3 – GRI 308-1 – GRI 308-2 – GRI 403-9 (2018) – GRI 103 (1-3) di GRI 414 Valutazione sociale dei fornitori – GRI 414-1 e GRI 414-2
CRITERI 3-5 solida gestione delle politiche e delle procedure riguardanti i diritti umani	DIRITTI UMANI impegni strategie o politiche; sistemi di gestione; meccanismi di monitoraggio e valutazione	Il tema Diritti Umani e gli indicatori ad esso correlati, così come proposti dagli Standard GRI, sono pertinenti per le imprese multinazionali. Acea ha pertanto ritenuto tali aspetti non materiali. Invece, nel signi cato 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 standard speci ci GRI ritenuti "materiali", oltre che nei "temi materiali" identi cati da Acea, e vengono pertanto illustrati nel presente volume
CRITERI 6-8 solida gestione delle politiche e delle procedure del lavoro	LAVORO impegni strategie o politiche; sistemi di gestione; meccanismi di monitoraggio e valutazione	GRI 103 (1-3) e indicatori dei seguenti standard speci ci (serie GRI 400: Sociale 2016/2018): Occupazione (da GRI 401-1 a GRI 401-3) Relazioni industriali (GRI 402-1) Salute e sicurezza sul lavoro 2018 (da GRI 403-1 a GRI 403-6; da 403-6 a 403-10) Formazione e istruzione (da GRI 404-1 a GRI 404-3) Diversità e pari opportunità (GRI 405-1 e GRI 405-2) Non discriminazione (GRI 406-1) Valutazione sociale dei fornitori (GRI 414-1 e GRI 414-2)
CRITERI 9-11 solida gestione delle politiche e delle procedure riguardanti l'ambiente	AMBIENTE impegni strategie o politiche; sistemi di gestione; meccanismi di monitoraggio e valutazione	GRI 103 (1-3) e indicatori dei seguenti standard speci ci (serie GRI 300: Ambientale 2016/2018): Materiali (GRI 301-1 e 301-2) Energia (da GRI 302-1 a GRI 302-4) Acqua e scarichi idrici 2018 (da GRI 303-1 a GRI 303-5) Biodiversità (da GRI 304-1 a GRI 304-4) Emissioni (da GRI 305-1 a GRI 305-7) Scarichi idrici e ri uti (da GRI 306-1 a GRI 306-5) Conformità ambientale (GRI 307-1) Valutazione ambientale dei fornitori (GRI 308-1 e GRI 308-2)
CRITERI 12-14 solida gestione delle politiche e delle procedure riguardanti l'anti-corruzione	LOTTA ALLA CORRUZIONE impegni strategie o politiche; sistemi di gestione; meccanismi di monitoraggio e valutazione	GRI 102-16 – GRI 102-17 GRI 103 (1-3) e indicatori dei seguenti standard speci ci (serie GRI 200: Economico e serie GRI 400: Sociale): Anti-corruzione (da GRI 205-1 a GRI 205-3) Politica pubblica (contributi politici) (GRI 415-1)
CRITERI 15-18 azioni volte al sostegno di più ampi obiettivi di sviluppo delle Nazioni Unite	strategie, attività di business, azioni di promozione ed engagement con gli stakeholder a supporto degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDG's)	GRI 103 (1-3) di tutti gli standard speci ci materiali ricompresi nelle serie GRI 200: Economico, GRI 300: Ambientale 2016/2018 e GRI 400: Sociale 2016/2018 (ad eccezione del tema Privacy dei clienti)
CRITERI 19-21 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	da 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
veri ca esterna		GRI 102-56

PROFILO DEL GRUPPO

LA STORIA DI ACEA

Acea è stata costituita nel 1909 come Azienda Elettrica Municipale (AEM) del Comune di Roma, per curare lo sviluppo e la gestione delle infrastrutture essenziali della Capitale, erogando i servizi, prima elettrici e successivamente idrici, necessari a garantire la crescita produttiva, il progresso sociale e l'equilibrio ambientale della città. Nel corso della sua storia, la Società ha colto le opportunità provenienti dal mercato, dal contesto normativo e dai suoi stakeholder, sviluppando i propri ambiti di servizio e le competenze gestionali e facendo evolvere la propria con gurazione societaria e di funzionamento, ad esempio quotandosi in Borsa nel 1999 ed aprendosi a quali cati partner strategici.

Acea è progressivamente diventata un Gruppo industriale di rilievo nazionale, operativo nei settori della gestione idrica integrata, della produzione, distribuzione e vendita di energia elettrica e dei servizi ambientali a valore aggiunto. Gli attuali indirizzi di sviluppo, definiti nei piani strategici, sono caratterizzati dal consolidamento della posizione di leadership nel settore idrico e dall'ampliamento sia dell'area territoriale d'interesse del Gruppo, con riferimento principale all'Italia centrale, sia dei business gestiti: dal settore della produzione di energia da fonti rinnovabili a quello dell'economa circolare, dai servizi di e cienza energetica e mobilità sostenibile alla distribuzione del gas.

In tale contesto, la digitalizzazione, l'innovazione tecnologica e la sostenibilità rappresentano le leve quali canti e abilitanti fondamentale e cienze operative e qualità delle prestazioni, migliorando lo sviluppo di moderne infrastrutture di rete, resilienti e integrate, in grado di generare valore condiviso a bene cio di tutti gli stakeholder di Acea.

ATTIVITÀ E FUNZIONI DELLE PRINCIPALI SOCIETÀ DEL GRUPPO

Acea, oggi, è una delle principali Multiutility italiane operativa nei servizi pubblici energetici (produzione, distribuzione, vendita e illuminazione pubblica), idrici (ciclo integrato) e ambientali (valorizzazione energetica, recupero di materia, trattamento e compostaggio). Per i servizi idrici ed energetici, Acea è l'operatore di riferimento nel territorio romano; in ambito idrico, Acea è presente in qualità di socio industriale delle imprese di gestione locali in alcune aree del Centro-Sud dell'Italia (dalla Toscana alla Campania). Nell'anno sono conclusi le operazioni di sviluppo, in linea con gli indirizzi strategici, in particolare nei settori del gas e dell'economia circolare.

La tabella n. 6 presenta alcuni dati rappresentativi del Gruppo mentre gli ambiti di attività e la copertura territoriale delle principali Società operative sono illustrati, nei tratti essenziali, nel gra co n. 2.

TABELLA N. 6 GRUPPO ACEA IN NUMERI 2020

PERSONALE (numero, per % di consolidamento)	7.650
RICAVI NETTI (milioni di euro)	3.379,4
CAPITALE INVESTITO (milioni di euro)	5.851,2
indebitamento nanziario netto	3.527,9
patrimonio netto	2.323,3
TOTALE ATTIVO DI BILANCIO milioni di euro	9.673,6
ENERGIA ELETTRICA	
generazione (GWh) (lorda)	916,1
di cui da fonte rinnovabile (GWh) (lorda)	624,8
idro	375,9
fotovoltaico	75,0
termovalorizzazione	147,0
biogas	26,9

TABELLA N. 6 GRUPPO ACEA IN NUMERI 2020 segue

richiesta sulla rete (GWh)	9.670
vendita (GWh) (mercato libero e di maggior tutela)	7.028
clienti energia elettrica e gas (numero)	1.387.796
WASTE TO ENERGY WTE	
generazione energia elettrica (GWh) (lorda totale)	346,2
rifiuti termovalorizzati (t)	409.337
CSS	319.122
pulper di cartiera	90.215
ILLUMINAZIONE PUBBLICA	
lampade gestite a Roma (numero)	226.635
ACQUA SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	
acqua potabile erogata e fatturata (Gruppo) (Mm^3)	628
di cui (Acea Ato 2, Acea Ato 5, AdF, Gori e Gesesa)	480
controlli analitici su potabile (Gruppo) (numero)	1.523.028
di cui (Acea Ato 2, Acea Ato 5, AdF, Gori e Gesesa)	769.888
depurazione acque reflue (Gruppo) (Mm^3)	914
di cui (Acea Ato 2, Acea Ato 5, AdF, Gori e Gesesa)	714
abitanti serviti (Gruppo) (milioni)	8,5
di cui (Acea Ato 2, Acea Ato 5, AdF, Gori e Gesesa)	6,1

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

IDRICO

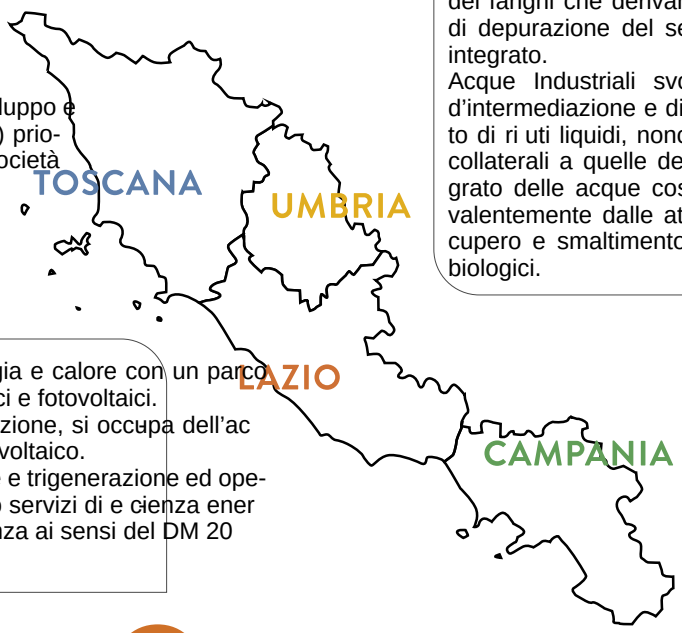
AdF gestisce il servizio idrico integrato in 55 Comuni della Conferenza Territoriale Ottimale 6 Ombrone, corrispondente alla provincia di Grosseto e a parte dei Comuni della provincia di Siena.
Acea Ato 2 gestisce il servizio idrico integrato in 96 Comuni dell'ATO 2 Lazio Centrale – Roma.
Acea Ato 5 è l'operatore per gli 86 Comuni dell'ATO 5 Lazio Meridionale – Frosinone.
Gori gestisce il servizio per 76 Comuni campani dell'ATO Sarnese Vesuviano compresi tra la città metropolitana di Napoli e la provincia di Salerno.
Gesesa opera nell'ATO Calore Irpino per 22 Comuni della Provincia di Benevento.

AMBIENTE

Acea Ambiente, con impianti presenti in Lazio, Toscana e Umbria, è attiva nel settore della gestione ambientale (trattamento e smaltimento) e della produzione di energia da rifiuti, recupero di materia e nel compostaggio.
Aquaser è attiva nelle fasi di recupero, trattamento e smaltimento dei fanghi che derivano dalla fase di depurazione del servizio idrico integrato.
Acque Industriali svolge servizi d'intermediazione e di trattamento di rifiuti liquidi, nonché attività collaterali a quelle del ciclo integrato delle acque costituite prevalentemente dalle attività di recupero e smaltimento dei fanghi biologici.

INGEGNERIA

Acea Elabori svolge servizi di laboratorio, ricerca e sviluppo e servizi ingegneristici (progettazione e direzione lavori) prioritariamente nelle attività idriche e ambientali per le Società del Gruppo Acea.



GENERAZIONE

Acea Produzione si occupa della produzione di energia e calore con un parco centrali composto da impianti idroelettrici, termoelettrici e fotovoltaici.
Acea Sun Capital, società partecipata da Acea Produzione, si occupa dell'acquisizione di impianti di produzione energetica da fotovoltaico.
Ecogena progetta e realizza impianti di cogenerazione e trigenerazione ed opera come ESCo (Energy Service Company), svolgendo servizi di efficienza energetica, per i clienti interni (obblighi d'incremento efficienza ai sensi del DM 20 luglio 2014) ed esterni.

COMMERCIALE

Acea Energia gestisce la vendita di energia elettrica e gas sul mercato (libero e di maggior tutela).
Acea Innovation gestisce le attività di innovazione tecnologica e della sua commercializzazione per il Gruppo Acea.

RETI

Areti pianifica, progetta ed esegue gli interventi di ammodernamento e sviluppo delle infrastrutture elettriche e gestisce i relativi servizi di distribuzione nei Comuni di Roma e Formello. A Roma gestisce e sviluppa gli impianti d'illuminazione pubblica, artistica e cimiteriale.

L'ANALISI DEL CONTESTO E IL MODELLO DI BUSINESS

ANALISI DEL CONTESTO

Il Gruppo Acea persegue una gestione operativa ed economico-finanziaria attenta e sostenibile, in linea con i principi di responsabilità sociale d'impresa e i valori espressi nel proprio Codice Etico, contribuendo al raggiungimento degli obiettivi di Agenda 2030 rilevanti per i business gestiti. Promuove la crescita, il benessere e il miglioramento della qualità di vita nelle comunità dei territori in cui opera, contribuendo al loro sviluppo economico e sociale anche attraverso la partecipazione attiva e responsabile dei propri stakeholder. Per questa ragione, monitora lo scenario di riferimento, intercettando e analizzando i fattori che possono assumere rilievo per le proprie attività, come gli ambiti competitivi, di sostenibilità, normativi e regolatori, e che possono in uire sul perseguimento degli obiettivi strategici. A questi fattori esterni si aggiunge il contesto interno al Gruppo, da considerarsi sia in termini organizzativi sia in relazione agli impatti energetici e ambientali, allo sviluppo delle persone, alla tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori, alla protezione degli asset aziendali, alla gestione sostenibile e responsabile della catena di fornitura.

IL MERCATO ENERGETICO ED I CONCORRENTI

Nella vendita dell'energia, con il superamento del servizio di maggior tutela la competitività tra gli operatori sarà sempre più caratterizzata dalla ricerca di elementi distintivi a valore aggiunto, da perseguire tramite investimenti in innovazione tecnologica e digitalizzazione al servizio del cliente. Sono in corso di de nizione le modalità che saranno adottate per realizzare il superamento de nitivo del regime di maggior tutela.

La Legge annuale per il mercato e la concorrenza, legge n. 124 del 2017, entrata in vigore il 29 agosto 2017, ha previsto che i venditori di energia elettrica debbano essere iscritti nell'Elenco dei venditori di energia elettrica, da istituire con decreto del Ministro dello sviluppo economico, su proposta dell'ARERA. Con normativa successiva è stato disposto che il MiSE dovesse adottare il decreto entro la fine di maggio del 2020. Nel decreto, per l'iscrizione e la permanenza degli operatori nell'Elenco, dovranno essere fissati i criteri, le modalità e i requisiti (tecnici, finanziari e di onorabilità) delle società venditrici. Attualmente tale decreto risulta ancora in fase di redazione.

IL SISTEMA IDRICO INTEGRATO E LA DISTRIBUZIONE GAS

Il comparto idrico e la distribuzione del gas rappresentano ambiti di mercato in sviluppo. Acea intende porsi attivamente su tali contesti competitivi, valutando e partecipando alle nuove gare indette per la concessione del Servizio Idrico Integrato e del servizio di distribuzione gas, dalle diverse stazioni appaltanti (Regioni, Comuni, Enti d'ambito), in tutto il territorio nazionale. Il Gruppo Acea può infatti competere agevolmente con gli altri operatori del settore essendo in possesso dei requisiti richiesti sul piano economico, nanziario, organizzativo e di esperienza maturata.

IL MERCATO DEL WASTE MANAGEMENT

Il mercato in cui il Gruppo Acea opera tramite l'area industriale Ambiente è caratterizzato dalle attività di raccolta, selezione, trattamento, recupero e smaltimento dei ri uti attraverso la gestione di impianti dislocati nell'Italia centro-settentrionale.

Ogni centro operativo ha un proprio regime autorizzativo che disciplina anche il mercato di riferimento, rendendo possibile la stipulazione di contratti di servizio con soggetti pubblici o privati.

In alcuni impianti, attraverso la lavorazione dei ri uti viene prodotta energia elettrica da immettere in rete e materie prime destinate alla commercializzazione. Molte attività svolte dalle Società dell'Area Ambiente sono classi cate come servizio pubblico essenziale.

IL MERCATO INGEGNERIA E SERVIZI

Relativamente al mercato no captive, la Società del Gruppo Acea Elabori, con una prospettiva di ampliamento delle attività, sta partecipando a gare relative ad attività di distrettualizzazione, rilievi e misurazioni, modellazione e piani di rete idriche e fognarie. I Committenti sono rappresentati prevalentemente da gestori dei servizi idrici integrati che richiedono servizi specialistici in supporto alla progettazione di interventi di razionalizzazione e riquali cazione delle reti idriche e fognarie. Ad oggi è risultata aggiudicataria di due gare, altre sono in corso di aggiudicazione. La partecipazione avviene in RTI con altre Società e attuando le misure di condotta previste dal Regolamento organizzativo Compliance Antitrust e Pratiche commerciali scorrette; a tale proposito è stata redatta ed inserita nel sistema una apposita procedura "Partecipazione a gare e gestione altre – No Captive".

IL INVESTITORI ISTITUZIONALI

Nel 2020, i mercati azionari internazionali sono stati in uenzati soprattutto dall'emergenza da Covid-19 e dai conseguenti impatti sull'economia reale a livello globale. L'andamento dei mercati, inoltre, ha risentito delle politiche monetarie e scali adottate dalle Banche Centrali e dai Governi al ne di contenere la crisi e sostenere la liquidità del sistema.

In tale contesto, il Green Deal UE e il Recovery Fund proposto dalla Commissione Europea consentiranno il rilancio degli investimenti che rappresentano il volano fondamentale per la ripresa economica, con priorità ai temi ambientali e relativi al cambiamento climatico. Acea potrà cogliere le opportunità che deriveranno da un'accelerazione degli investimenti nelle infrastrutture e nelle fonti rinnovabili, contribuendo alla ripresa economica del Paese.

Con riferimento ai rapporti con gli investitori ESG, nel 2020 si è confermato il maggior ricorso alle strategie di engagement e voto, con l'obiettivo di spingere le imprese verso comportamenti più sostenibili, portandole ad assumere decisioni che prendono in considerazione anche tematiche sociali, ambientali e di buon governo nelle politiche aziendali.

Il Gruppo Acea, in ottobre 2020, ha presentato ad analisti e investitori il Piano Industriale 2020-2024, che attribuisce alla sostenibilità un ruolo strategico nella creazione di un modello di crescita in grado di generare bene ci per tutti gli stakeholder e con una prospettiva di successo sul lungo termine. A valle della presentazione del nuovo Piano Industriale, gli analisti nanziari che coprono il titolo Acea hanno espresso valutazioni positive.

In questo ultimo anno, caratterizzato dall'emergenza sanitaria, è ulteriormente aumentato l'interesse verso tematiche ESG, sempre più integrate nelle decisioni di investimento. L'attenzione crescente degli investitori sostenibili nei confronti di Acea è confermata dalla loro maggiore presenza nel capitale della Società. Sulla base di un'analisi svolta a novembre 2020, tali Azionisti rappresentano quasi il 5% del capitale sociale e circa il 35% del totale degli investitori istituzionali. Si tratta principalmente di fondi europei (4% del capitale sociale), seguiti da investitori del Nord America.

LO SVILUPPO SOSTENIBILE

Lo scenario europeo è stato caratterizzato dall'indirizzo assunto dalla Commissione presieduta da Ursula von der Leyen con l'elaborazione del Green Deal, quale parte integrante della strategia per l'attuazione dell'Agenda 2030 e il perseguimento degli obiettivi di

sviluppo sostenibile ONU e, contestualmente, il mondo intero ha dovuto confrontarsi con la pandemia indotta dal Covid-19.
La risposta adottata dalla Commissione e trasfusa nelle realtà nazionali ha confermato l'orientamento verso l'obiettivo di rendere l'Unione Europea la prima area del pianeta a neutralità carbonica, socialmente ed economicamente inclusiva e ad avanzato sviluppo tecnologico e innovativo, cogliendo dall'emergenza sanitaria contingente l'opportunità e l'urgenza di rivedere i modelli di sviluppo e di convivenza.
Le evidenze e le ricadute generate dalla grave situazione, infatti, hanno messo in risalto i rischi derivanti dalle correlazioni tra inquinamento e depauperamento ambientale e di usione del virus oppure la fragilità della tenuta dei sistemi di welfare, così come l'e cacia di alcune soluzioni approntate in tutto il mondo per gestire la crisi in maniera resiliente. Ad esempio, i lockdown generalizzati delle attività economiche bilanciati da un utilizzo senza precedenti delle tecnologie per garantire la continuità e la sicurezza della vita civile, sia a scuola o nel lavoro, o ancora la capacità attivata dalla ricerca finalizzata alla creazione di un vaccino e la coesione e la solidarietà dimostrate da tutti gli attori del consesso civile – istituzioni, imprese, comunità locali, volontariato – verso un problema comune.
La nuova consapevolezza ed urgenza di una crescita sostenibile sono state confermate dai principali attori dello scenario globale: l'Europa, con il NextGeneration EU e gli importanti obiettivi connessi, rinforzati da limiti più stringenti nel contrasto al cambiamento climatico, ma anche la Cina, con l'impegno assunto sulla decarbonizzazione, e gli USA, con il rilancio degli Accordi di Parigi confermato dal nuovo Presidente eletto.
La realtà italiana si inquadra in tale scenario globale, protesa ad equilibrare il rapporto tra natura e persone e a creare condizioni di sviluppo inclusive e sostenibili, con importanti appuntamenti ssati per il 2021, nei quali il nostro Paese avrà un ruolo guida: la copresidenza con il Regno Unito della Conferenza ONU sul Clima (COP26), la presidenza del G20 che si articola intorno al trinomio People, Planet, Prosperity.
In ne, è da richiamare il ruolo che il comparto delle industrie dei servizi idrici, energetici e ambientali è chiamato a svolgere per a rontare le s de della protezione ambientale, dell'inclusione sociale, dello sviluppo economico e civile dei territori e delle popolazioni su cui queste insistono. Tenendo in considerazione tali evoluzioni, Acea prosegue nel percorso di sviluppo e integrazione della sostenibilità nella dimensione strategica ed organizzativa, come riscontrato dall'approvazione del Piano Industriale e del Piano di Sostenibilità per il periodo 2020-2024, con un incremento degli investimenti correlati a target di sostenibilità pari a complessivi 2,1 miliardi di euro.

GLI IMPATTI AMBIENTALI ED ENERGETICI

L'ambiente naturale è lo scenario entro cui si sviluppano le attività del Gruppo, e come tale viene preservato, con un uso responsabile ed e ciente delle risorse, la tutela delle sorgenti, la salvaguardia delle aree naturali dove insistono impianti e reti di servizio, la mitigazione degli impatti sici e delle esternalità generate sul contesto ecologico dai processi operativi. Acea ha da tempo adottato il Sistema di Gestione della Qualità integrandolo con gli ambiti Sicurezza, Ambiente ed Energia e gestendo così l'insieme delle attività che considerate nel loro complesso sono in grado di in uenzare la qualità, la sicurezza e gli impatti a livello ambientale delle attività di business. Nel contesto dell'emergenza pandemica, per limitare la diffusione del virus, i Paesi colpiti hanno istituito il fermo delle attività economiche per un periodo di tempo continuativo e prolungato durante il 2020. Tale iniziativa, adottata a livello globale, ha comportato la diminuzione delle emissioni di anidride carbonica nell'atmosfera, consentendo al pianeta di ritardare l'overshoot day, il giorno in cui la terra esaurisce le sue risorse rinnovabili disponibili per l'anno in corso.
La Green Recovery prevista dai nuovi indirizzi UE è l'opportunità per ricostruire il sistema economico rendendolo resiliente e sostenibile. A tal ne, il Technical Expert Group (TEG), istituito dalla Commissione Europea per implementare l'Action Plan per il nanziamento della crescita sostenibile, ha pubblicato i cinque principi sui quali si dovrebbe fondare la ripresa post Covid-19. L'idea alla base delle raccomandazioni è che la crisi causata dalla pandemia è la punta di una serie di minacce a cui la popolazione sarà esposta a causa della degradazione degli ecosistemi provocata dalle attività umane. Uno degli strumenti indicati dal TEG per l'attuazione della Green Recovery è la tassonomia UE, volta ad identi care le aree che necessitano di investimenti per essere ambientalmente sostenibili.
Parallelamente al lavoro svolto dalla Commissione Europea, sono da segnalare i lavori della Taskforce on Climate-related Financial Disclosure (TCFD) con l'obiettivo di de nire le raccomandazioni che le imprese devono seguire per la rendicontazione dei rischi e delle opportunità legati ai cambiamenti climatici e la descrizione degli impatti che questi generano sull'azienda, al ne di rispondere alle aspettative e alle esigenze degli investitori. Di particolare importanza in questo ambito sono le analisi di scenario che le imprese sono chiamate a svolgere e rendicontare, al ne di valutare gli impatti futuri che i rischi/opportunità climate-related generano sul business aziendale.
In tale contesto, Acea continua con l'attento monitoraggio del proprio Piano di Sostenibilità e, confermando la strategicità dei temi ambientali, ha intrapreso un percorso per allinearsi alle raccomandazioni della TCFD e valutare le indicazioni del TEG.

LA LEGISLAZIONE NEI MERCATI DI RIFERIMENTO, A LIVELLO LOCALE, NAZIONALE E SOVRA-NAZIONALE

Il contesto normativo di riferimento per Acea è ampio ed articolato in funzione della speci cità dei business gestiti – idrico, energetico e ambientale – e della varietà degli ambiti su cui intervengono le discipline normative e regolatorie che incidono sull'operatività aziendale, dai pro li 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, e attuando una ricognizione circolare ed un'analisi interpretativa continua, al ne di segnalare sviluppi di particolare rilevanza, individuando e valutando rischi e opportunità su strategia e gestione operativa. Di particolare rilievo, nel 2020, l'inserimento del progetto di messa in sicurezza del Sistema Acquedottistico Peschiera-Le Capore nell'elenco delle opere strategiche e la nomina del relativo Commissario straordinario (DPCM attuativo del DL 76/2020 c.d. "Sempli cazioni" convertito con modi che dalla legge n. 120 dell'11 settembre 2020).
Da segnalare anche le modi che apportate al Codice dei contratti pubblici dal decreto-legge n. 76/2020, c.d. "decreto Sempli cazioni", convertito dalla legge n. 120/2020, ad esempio in tema di soglie antima a e protocolli di legalità, procedure di a damento di gara, tempistica nella stipula dei contratti d'appalto, causa di esclusione, collegio consultivo tecnico. Si evidenzia, inoltre, che il DL n. 183/2020, c.d. "Milleproroghe", ha prorogato, per tutto il 2021, le disposizioni previste nel decreto "Sblocca Cantieri".

LA REGOLAZIONE DELL'AUTORITÀ DI SETTORE

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) interviene nei settori di business Acea (energia, idrico e ambiente)

regolamentandone il funzionamento dal punto di vista della de-
nizione degli standard tecnici e commerciali di servizio nonché la
disciplina dei meccanismi di investimento. Nel 2020 sono da se-
gnalare alcune speci che evoluzioni.
Nel settore elettrico, con riguardo al superamento del servizio di
maggior tutela, a seguito della conversione del D. L. c.d. "Mille-
proroghe" con L. 28 febbraio 2020, n. 8, l'ARERA con la delibe-
ra 491/2020/R/eel ha adottato le disposizioni per assicurare dal
primo gennaio 2021 l'erogazione del servizio a Tutele Graduali per
le piccole imprese, accompagnandole verso il nuovo contesto di
mercato. Sul tema dello sviluppo della resilienza della rete a fronte
degli episodi ambientali critici, l'Autorità, nell'ambito degli in-
venti di incentivazione avviati già da qualche anno, ha approvato nel
2020 i nuovi piani triennali di resilienza (2020-2022) e ha de-
terminato i premi per le attività del 2019 condotte a tal ne dalle
imprese distributrici. Dando seguito alla regolazione sperimentale
istituita dall'ARERA (deliberazione 467/2019/R/eel) per il pro-
gramma di ammodernamento delle colonne montanti elettriche
vetuste, la Società Areti ha avviato un dialogo con gli amministra-
tori dei condomini da sottoporre a ristrutturazione, al ne di con-
dividere le informazioni in merito a condizioni, modalità e tempi
che disciplinate dalla regolazione sperimentale. Da segnalare, inve-
degli interventi dell'Autorità sui temi della fatturazione elettronica
e prescrizione.
Nel settore idrico i principali driver evolutivi della regolazione at-
tengono la spinta verso l'e cienza della qualità commerciale e tec-
nica degli operatori e il maggior rilievo assunto dai temi legati alla
sostenibilità ambientale. Riguardo al tema della qualità, nel 2020
l'Autorità ha e ettuato la quarta edizione della Raccolta dati quali-
contrattuale del SII, funzionale alla conoscenza e all'analisi dei dati
alla base delle future attività regolatorie. In ne, è stato aggiornato il
tema della gestione delle morosità idrica dei clienti, a rontato per
la prima volta nel 2019, nella salvaguardia sia dei diritti dell'utente
che dell'equilibrio economico- nanziario del gestore.

LO SVILUPPO E L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA

In Acea, la Funzione Technology & Solutions, a diretto ripor-
to dell'Amministratore Delegato, ha il compito di assicurare un
modello di innovazione di Gruppo, tramite l'adozione di processi
e approcci tipici dell'open innovation, con il coinvolgimento degli
stakeholder di riferimento interni ed esterni secondo quanto de-
nito dal Piano Industriale. In tale direzione, sono state sviluppate
attività in ambito elettrico, con ulteriori progressi nell'automazione
e nell'e cientamento dei processi e nelle applicazioni in ambito
smart metering, smart grid e in ottica smart city, come l'avvio della in-
stallazione nuovi contatori digitali o il progetto PlatOne sulla mo-
bilità energetica, e nel settore idrico, con innovazioni tecnologiche
customer oriented, capaci di ottimizzare e velocizzare i processi di
contrattualizzazione, fatturazione, pagamenti e comunicazione tra
gestore e cliente, migliorando anche la sicurezza delle interazioni
da remoto.
L'innovazione digitale ha inoltre svolto un ruolo fondamentale per
la continuità delle attività d'impresa, consentendo, grazie alla im-
plementazione tempestiva di infrastrutture digitali adeguate, la
piena e cacia dello svolgimento del lavoro a distanza di migliaia di
colleghi. La tecnologia ha permesso di svolgere anche le attività di
selezione, formazione, sviluppo, comunicazione e coinvolgimento
del personale completamente da remoto, velocizzando il percorso
di digitalizzazione dei processi aziendali e il trasferimento di nuove
competenze su tutta la popolazione.
L'ecosistema dell'innovazione è costantemente presidiato da Acea
anche nelle reti di collaborazione e partnership esterne. Tra queste,
l'adesione a Startup Europe Partnership, programma di Open In-
novation che mette in contatto le Scaleup europee con le imprese,
e Open Italy, il programma di co-innovazione promosso da Elis per
coniugare gli innovation needs delle Corporate consorziate con
l'o erta di startup, PMI innovative, spin-o universitari e centri di
ricerca. Nel 2020 Acea si è associata a InnovUp, l'Associazione no
profit che rappresenta l'ecosistema delle start up italiane, allargato
a tutti i soggetti, privati e pubblici, ne agevola la valorizzazione, la
visibilità e la crescita, per favorire la nascita di un nuovo tessuto im-
prenditoriale italiano, e ad ANFOV, associazione che promuove il
confronto tra tutte le forze imprenditoriali ed istituzionali coinvolte
nel settore delle telecomunicazioni e monitora, analizza e promuo-
ve lo sviluppo dei contigui scenari dell'ICT.

LO SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO

L'imprenditorialità, il lavoro di squadra e la realizzazione rappresen-
tano i tre driver valoriali del Modello di Leadership Acea, attorno ai
quali si muovono e vengono costruite le iniziative del Gruppo nali-
zzate al raggiungimento degli obiettivi 2020-2024 del Piano Indu-
striale e del Piano di Sostenibilità. Per rispondere al meglio alle s de
indicate dall'evoluzione del contesto economico e sociale, Acea in-
veste sulle competenze, sulle nuove modalità di organizzazione del
lavoro e sul miglioramento dei processi di gestione e sviluppo, al ne
di supportare il Gruppo nel perseguimento degli obiettivi di crescita,
tenendo alti la soddisfazione e il benessere delle persone.
La valorizzazione delle persone per la crescita del Gruppo è decli-
nata attraverso tre loni di attività: il primo volto ad incrementare
la professionalità, la capacità manageriale, la formazione e le com-
petenze, attraverso un processo che, partendo dalla selezione, tra-
mite l'on boarding e la formazione, e un sistema di valutazione della
performance, allinea i comportamenti aziendali al Modello di lea-
dership e ai valori del Gruppo Acea in un costante sviluppo del ca-
pitale umano; il secondo fondato sul coinvolgimento delle persone
nell'identità di Gruppo, attraverso iniziative speci che, atte a pro-
muovere l'employer branding e la capacità di attrarre e trattenere
talenti; il terzo nalizzato ad accrescere il benessere organizzativo e
delle persone, con la strutturazione del lavoro agile del Gruppo ed
iniziative volte a rendere il lavoro più smart e ad aumentare motiva-
zione, potenzialità e soddisfazione del personale, nonché l'inclusio-
ne, riconoscendo il valore strategico della diversità e della salute e
sicurezza dei lavoratori.

LA GESTIONE SOSTENIBILE DELLA CATENA DI FORNITURA

Acea, consapevole del contributo positivo che una gestione soste-
nibile della catena di fornitura può o rire alla tutela dell'equilibrio
ambientale, si impegna nel de nire modalità d'acquisto che inclu-
dano caratteristiche intrinseche dei prodotti e aspetti di-processo
che limitino l'impatto ambientale e favoriscano l'attivazione di
iniziative mirate alla minimizzazione degli sprechi, al riutilizzo delle
risorse e alla tutela degli aspetti sociali coinvolti negli appalti di beni,
servizi e lavori de niti e utilizzati per far fronte alle proprie neces-
sità. Nell'a rontare tale percorso, in tema di green procurement,
Acea si avvale da diversi anni dell'utilizzo dei Criteri Ambientali Mi-
nimi vigenti, contemplando nelle proprie gare d'appalto anche gli
aspetti premianti, non obbligatori ma spesso determinanti a garan-
tire il massimo raggiungimento degli obiettivi pre ssati. Nel 2020
ha inoltre posto le basi per implementare un sistema di Vendor Ra-
ting di Gruppo, incentrato su qualità e sicurezza, nonché su criteri
di sostenibilità. Acea si impegna nella formazione delle proprie ri-
sorse a nché le scelte di acquisto siano rivolte a beni o servizi dalle
caratteristiche sostenibili, stimolando in questo modo lo sviluppo
della sensibilità speci ca verso tali aspetti. Riconosce valore alle
aziende della catena di fornitura che hanno scelto di certi carsi ne-

gli schemi qualità, ambiente, sicurezza ed energia e ra orza i controlli contrattuali per promuovere le imprese che dimostrano di applicare criteri di sostenibilità, che investono in formazione sulla sicurezza dei propri lavoratori e che si dotano di mezzi ecologici per lo svolgimento delle attività, nella convinzione che l'a dabilità del fornitore sia componente fondamentale di una catena di fornitura e cliente. Svolge veri che di seconda parte con l'obiettivo di sensibilizzare ed essere di supporto al miglioramento continuo della catena di fornitura e presidia con la massima attenzione gli aspetti della sicurezza nei cantieri. Il coinvolgimento diretto dei fornitori e i momenti di confronto durante le attività di veri ca consentono di rilevare il livello di consapevolezza su temi importanti come quello della responsabilità sociale d'impresa, della sicurezza, della sostenibilità, gli aspetti sociali, ambientali o di governance e forniscono l'occasione di considerare congiuntamente percorsi di miglioramento.

LA SALUTE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

La sicurezza vista come strategia, e non solo come compliance, si basa sulla volontà di incidere sulla di usione capillare della cultura della sicurezza, coinvolgendo la totalità dei dipendenti, e sulla possibilità di misurare e monitorare i risultati. A tale ne Acea realizza campagne di sensibilizzazione sul tema ed ha adottato un avanzato modello di valutazione dei rischi e delle misure di controllo e di mitigazione messe in atto. Altrettante iniziative di sensibilizzazione e coinvolgimento sui temi della sicurezza riguardano gli appaltatori e subappaltatori del Gruppo, partner fondamentali per la realizzazione dei business. Nell'ambito del percorso di miglioramento continuo intrapreso, orientato alla prevenzione e riduzione del fenomeno infortunistico, Acea promuove una partecipazione attiva all'analisi dell'andamento degli indicatori; tale aspetto è spesso considerato rivelatore del livello di maturità della cultura della sicurezza e della cultura del miglioramento in un'organizzazione. All'interno del Gruppo è attivo un Comitato di Coordinamento RSPP con l'obiettivo di condividere i risultati delle prestazioni di sicurezza, fornire a fattor comune esperienze, buone pratiche e soluzioni sostenibili ai ni della prevenzione del fenomeno infortunistico in azienda. L'anno in esame è stato caratterizzato dall'emergenza Covid-19 e dalla gestione nalizzata a garantire le migliori condizioni di prevenzione e protezione dal rischio di contagio: corsi di formazione, de nizione di protocolli speci ci, canali di comunicazione dedicati, così come la revisione dei Documenti di valutazione rischi e dei piani di emergenza sanitaria, le campagne di screening per le persone Acea o l'attivazione di coperture assicurative dedicate sono stati attuati a partire dall'inizio dell'anno.

IL MODELLO DI BUSINESS

Il modello di business adottato (gra co n. 3) si fonda su un assetto organizzativo che pone in capo alla Holding il ruolo di indirizzo e coordinamento delle Società che compongono il Gruppo. Acea SpA o re supporto gestionale tramite servizi di natura direzionale, legale, logistica, tecnica, nanziaria e amministrativa. La struttura organizzativa di Acea SpA è articolata in Funzioni corporate e in Operations cui riportano le Società operative (si veda il gra co n. 4).

GRAFICO N. 3 IL MODELLO DI BUSINESS ACEA

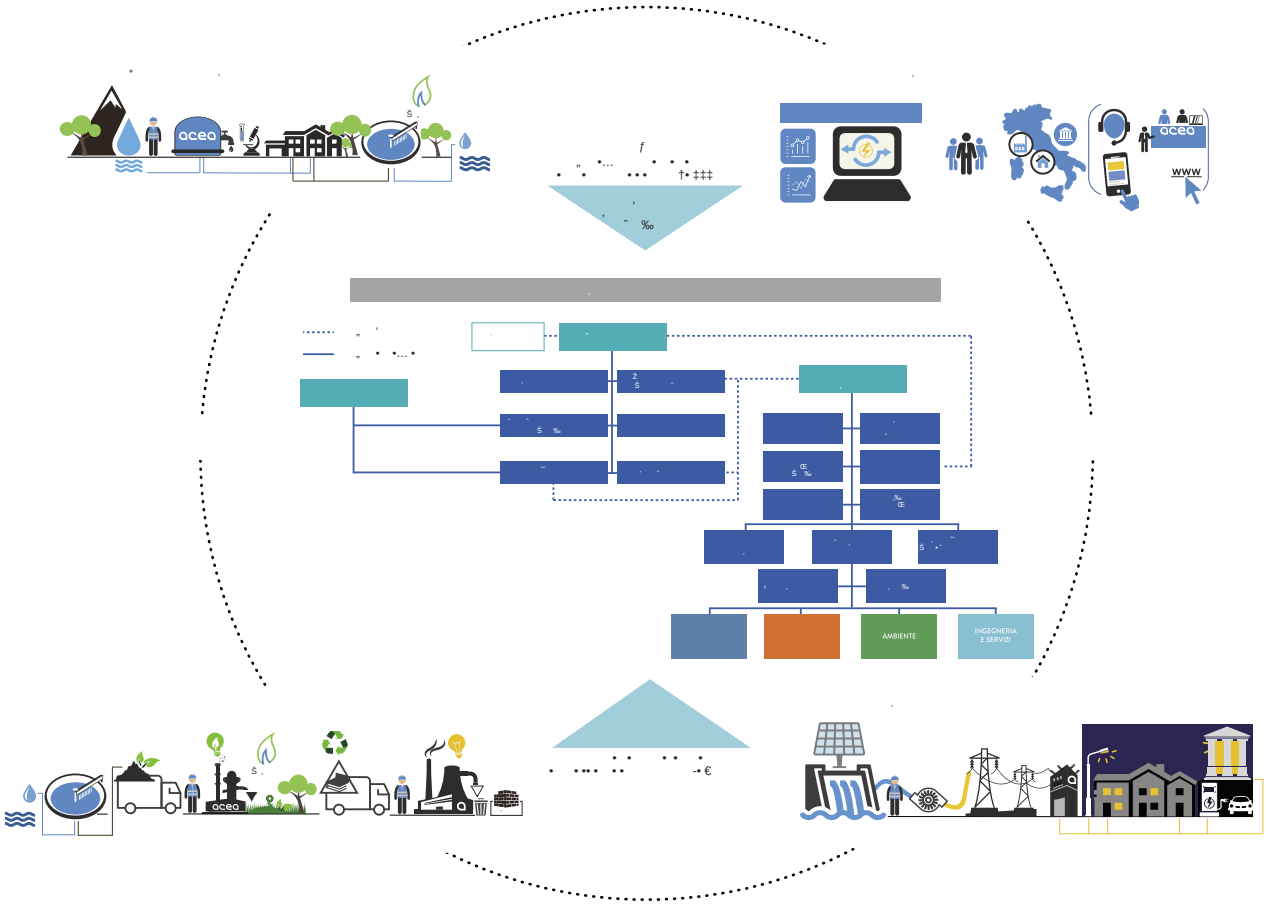
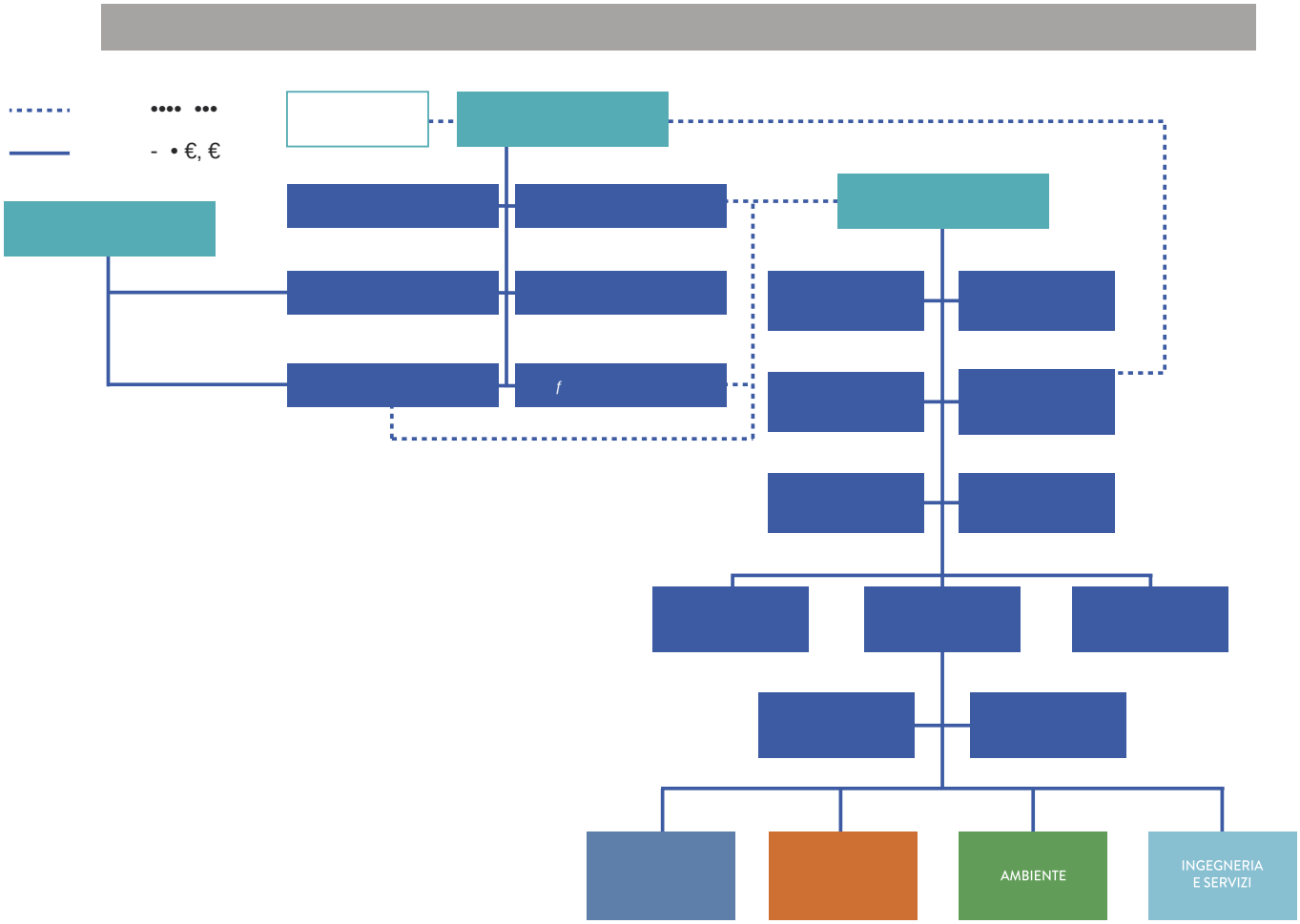
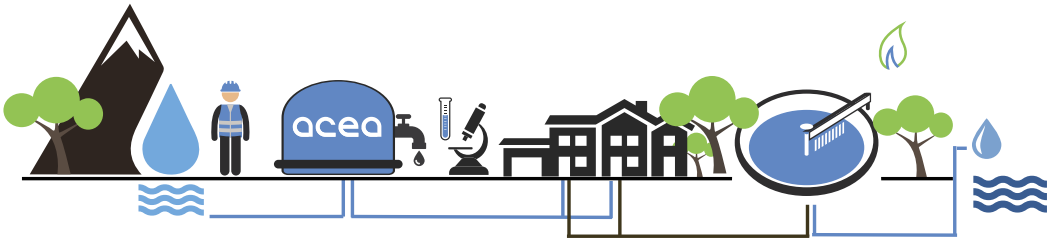


GRAFICO N. 4 ORGANIGRAMMA DI ACEA SPA AL 31.12.2020



Il Gruppo Acea, tramite Società di cui detiene partecipazioni azionarie e nelle quali svolge il ruolo di soggetto industriale di riferimento, è attivo nelle liere di attività sopra richiamate e di seguito illustrate. Le attività di business sono declinate nel Piano strategico (si veda il capitolo Strategia e sostenibilità), che de nisce gli indirizzi di sviluppo aziendale in base alle valutazioni delle opportunità o erte dall'area-contesto di riferimento normativo e sociale, del sistema di governance e di un'attenta identi cazione e ponderazione dei rischi che possono interferire nel conseguimento degli obiettivi. Il Gruppo Acea persegue una gestione aziendale coerente con i principi di sviluppo sostenibile e pone la massima attenzione alle interazioni con l'ambiente naturale e alle relazioni con gli stakeholder.

FILIERA IDRICA: SERVIZIO IDRICO INTEGRATO



La liera idrica: partendo da un'attenta analisi di sorgenti e falde e dei potenziali impatti dei processi operativi su di esse – per esempio, mediante la de nizione e il monitoraggio dei distretti idrici e l'elaborazione dei bilanci idrici, per tutelare la risorsa idrica e bilanciarne i ussi vitali con le esigenze del consumo umano e civile – Acea controlla e garantisce la qualità dell'acqua durante il percorso di captazione e distribuzione, nel rispetto degli standard normativi previsti per gli utilizzi nali. Altrettanta cura è destinata alle fasi di raccolta dei re ui e depurazione avanzata, per recuperare materia prima e restituire all'ambiente la risorsa nelle migliori condizioni possibili, riavviandola al suo ciclo naturale.

FILIERA ENERGIA: GENERAZIONE E RETI

Produzione e distribuzione di elettricità: Acea produce energia presso centrali idroelettriche, impianti di termovalorizzazione ri uti, centrali termoelettriche (cogenerazione ad alto rendimento), impianti di digestione anaerobica (biogas) e fotovoltaici, per una generazione complessiva da fonti rinnovabili pari a circa il 68%. 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 e ad adottare una logica evoluta di demand side management ed e cienza energetica. A ciò si accompagna una gestione resiliente delle reti con cui è possibile supportare l'incremento degli usi del vettore elettrico come ad esempio per la mobilità.

FILIERA ENERGIA: COMMERCIALE

Vendita di energia e gas: l'acquisto delle commodity (energia e gas) avviene mediante contratti bilaterali o scambi su piattaforme di mercato (Borsa elettrica), ove Acea Energia, in base alle proprie politiche commerciali, si approvvigiona per rifornire i clienti. La Società sviluppa 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. La promozione dei propri prodotti avviene, oltre a canali pull (shop, sito internet, sportelli), mediante agenzie di vendita appositamente selezionate, formate e monitorate nelle pratiche commerciali messe in atto. Un recente sviluppo dell'attività riguarda la realizzazione di servizi e prodotti innovativi su questo fronte si inserisce anche Acea Innovation.

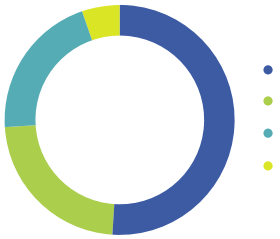
FILIERA AMBIENTE: ECONOMIA CIRCOLARE

Valorizzazione dei ri uti ed economia circolare: la liera ambiente è attiva nella valorizzazione dei ri uti, mediante la riduzione dei volumi, il loro trattamento, la conversione in biogas, la trasformazione in compost per l'agricoltura ed il riciclo in materia riutilizzabile nei processi produttivi. 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 ni di compostaggio, impegnandosi inoltre nella crescita della propria posizione di mercato e capacità operativa tramite progetti di acquisizione e sviluppo impianti. Le ultime evoluzioni riguardano un ampliamento delle tipologie di materiale gestito nel circuito dell'economia circolare (carta, ferro, legname, plastica e metalli) e lo sviluppo di tecnologie e apparati per il trattamento di prossimità dei ri uti.

ASSETTO PROPRIETARIO E INDICATORI ECONOMICI GENERALI

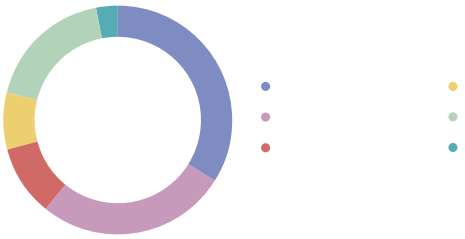
Acea SpA è quotata presso il Mercato Telematico Azionario, organizzato e gestito da Borsa Italiana. La Società è inclusa nell'Indice FTSE Italia Mid Cap. Roma Capitale è l'azionista di maggioranza con il 51% del capitale sociale. Al 31.12.2020 le altre partecipazioni rilevanti, dirette o indirette, fanno capo a Suez per il 23,3% e a Caltagirone Francesco Gaetano per il 5,5% (si veda il gra co n. 5).
Gli investitori istituzionali controllano oltre il 14% del capitale sociale, con una distribuzione geogra ca che evidenzia una maggiore presenza di azionisti USA, seguiti da quelli italiani, inglesi e del nord Europa (si veda il gra co n. 6).
La quota di capitale detenuta da investitori retail è pari a circa il 4%.

GRAFICO N. 5 L'ASSETTO PROPRIETARIO AL 31.12.2020



Fonte: CONSOB

GRAFICO N. 6 RAPPRESENTANZA GEOGRAFICA DEGLI INVESTITORI ISTITUZIONALI IN ACEA



NB Le percentuali riportate in tabella rappresentano il peso degli Azionisti, per area geogra ca, rispetto al totale degli Investitori Istituzionali.

Il 2020 registra per il Gruppo risultati positivi e in crescita rispetto al 2019, pur in un contesto caratterizzato dalla crisi provocata dalla pandemia, superando la guidance comunicata al mercato. La continuità dei servizi erogati, con un elevato livello di qualità e efficienza, grazie al costante impegno delle persone di Acea e agli investimenti in innovazione e digitalizzazione testimoniano la capacità di resilienza del Gruppo e confermano la solidità del business e la validità della strategia, dove crescita e creazione di valore sono strettamente correlate al raggiungimento di obiettivi di sostenibilità. Le principali voci di bilancio registrano tutte una crescita: il margine operativo lordo arriva a 1.155 milioni di euro (+11% sul 2019) e il risultato operativo è di 535 milioni di euro (+2% su 2019 restated). L'utile di Gruppo è pari a 285 milioni di euro (+0,4% su 2019).

TABELLA N. 7 PRINCIPALI DATI ECONOMICI E PATRIMONIALI DEL GRUPPO ACEA 2019 2020

in milioni di euro	2019	2020
ricavi netti	3.186,1	3.379,4
costi operativi	2.185,3	2.254,6
costo del lavoro	249,3	267,7
costi esterni	1.936,0	1.986,9
proventi/(oneri) partecipazioni non nanziarie	41,4	30,3
margine operativo lordo (EBITDA)	1.042,3	1.155,5
risultato operativo (EBIT)	523,2	535,0
gestione nanziaria	(95,4)	(88)
gestione partecipazioni	2,6	14,2
risultato ante imposte	430,3	461,2
imposte sul reddito	123,2	134,6
risultato netto	307,2	326,6
utile/perdita di competenza di terzi	23,5	41,6
risultato netto del Gruppo	283,7	284,9

I ricavi consolidati del 2020 ammontano a 3.379,4 milioni di euro (3.186,1 milioni di euro nel 2019), in crescita del 6,1%. I costi esterni si incrementano nella misura del 2,6% a circa 1,98 miliardi di euro (1,93 miliardi di euro nel 2019). Sulle dinamiche dei costi incide principalmente la variazione dell'area di consolidamento.
Il margine operativo lordo (EBITDA) pari a circa 1.155 milioni di euro è in aumento rispetto ai 1.042 milioni di euro dello scorso anno (+10,9%), con un contributo delle attività regolate pari all'85%.
Le Aree Industriali concorrono alla formazione del valore complessivo dell'EBITDA, nel modo seguente:

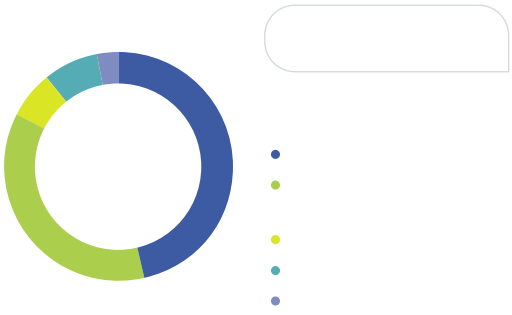
- l'area industriale Idrico per il 53%, con 614,4 milioni di euro, in crescita del 21,7% rispetto al 2019 (505 milioni di euro). Tale crescita deriva dalle nuove dinamiche tari arie e dalla variazione del perimetro di consolidamento;
- l'area industriale Infrastrutture energetiche (inclusa generazione) per il 36%, con 412,9 milioni di euro, in crescita del 5,3% circa rispetto all'anno precedente (392 milioni di euro). Tutte le attività contribuiscono positivamente: la distribuzione, oltre che per gli effetti tari ari, per l'avvio del piano di installazione dei nuovi contatori, la riduzione delle perdite e la generazione che, con le nuove

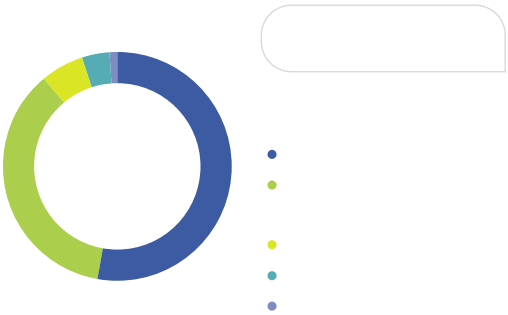
società del fotovoltaico, compensa sia la minore produzione idroelettrica sia la riduzione di volumi e prezzi causata dalla pandemia;

- l'area industriale Commerciale e trading per il 6%, con 72,4 milioni di euro, in crescita del 4,8% (69 milioni di euro nel 2019), grazie all'incremento del mercato libero a seguito della crescita del numero di clienti e dell'energia venduta;
- l'area industriale Ambiente per il 4%, con 50,3 milioni di euro, in calo del 3% circa sull'anno precedente (52 milioni di euro), in relazione ai minori ricavi legati al termine dell'incentivo CIP6 e all'e etto positivo derivato dall'aumento dei volumi trattati e dalla variazione di perimetro.

Contribuiscono inoltre all'EBITDA del Gruppo l'area Estero, l'area Ingegneria e servizi e la Capogruppo, complessivamente per l'1%.

GRAFICO N. 7 CONTRIBUTO DELLE AREE INDUSTRIALI ALL'EBITDA COMPLESSIVO 2019 2020





Il risultato operativo (EBIT) è di 535 milioni di euro (+2,3% sul 2019). L'aumento è mitigato dalla crescita degli ammortamenti – principalmente in area idrica (consolidamento società) e Gesa (ammortamento contatori prima generazione a seguito del piano di sostituzione) – e dall'incremento delle svalutazioni crediti (vicenda Gesa).

STRATEGIA E SOSTENIBILITÀ

LETTURA INTEGRATA DELLA STRATEGIA

La piani cazione strategica di Acea, in una prospettiva sempre più integrata, coglie le opportunità o erte dall'evoluzione del contesto di riferimento e dalle nuove s de economiche, sociali e ambientali, contemperando negli obiettivi d'impresa sia la dimensione industriale sia gli aspetti di sostenibilità. Ciò è risultato ancor più evidente nel corso del 2020, con l'approvazione, da parte del Consiglio di Amministrazione, del nuovo Piano industriale in ottobre e, in dicembre, del nuovo Piano di Sostenibilità, entrambi proiettati lungo l'arco temporale 2020-2024.

Tale approccio, che Acea arricchisce e approfondisce anche attraverso il dialogo con il mondo istituzionale, gli esperti e le altre imprese, promuovendo occasioni di confronto come il Sustainability Day (si veda il box di approfondimento), viene riconosciuto ed apprezzato da osservatori esterni. Nel 2020, ad esempio, è stato riconosciuto ad Acea il premio Top Utility per la categoria "Sostenibilità" (si veda il box dedicato) ed altri prestigiosi riconoscimenti in ambito "Innovazione", con l'assegnazione del Premio Imprese per Innovazione, promosso da Confindustria, e del "Premio dei premi", istituito dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri (si veda il box di approfondimento nel capitolo Istituzioni e impresa).

SUSTAINABILITY DAY ACEA

Per il secondo anno consecutivo Acea, con l'organizzazione in novembre del Sustainability Day, si è fatta promotrice di un'occasione di confronto tra esperti, ricercatori e istituzioni sui nuovi scenari e le possibili azioni volte a realizzare uno sviluppo equo e sostenibile. Il contesto attuale, caratterizzato dall'emergenza sanitaria da Covid-19, è stato letto, n dal titolo dell'evento – Infrastrutture e next city: le opportunità da una crisi – come contingenza critica dalla quale è scaturito un rinnovato impegno a favore di un modello economico e sociale sostenibile, anche alla luce degli indirizzi internazionali ed in particolare europei (Green Deal, Next Generation EU).

Il focus della giornata è stato sulla relazione tra reti infrastrutturali (siche e tecnologiche) e città, nel confronto con l'emergenza sanitaria, sociale ed economica, per agevolare una maggiore resilienza in prospettiva della transizione verso una società decarbonizzata, inclusiva e sostenibile.

L'evento, che si è svolto on line, è stato ripartito in tre sezioni tematiche, in sequenza. Nei primi due dibattiti, cui hanno partecipato il Presidente e l'Amministratore Delegato di Acea SpA e la Presidente del Comitato Etica e Sostenibilità, sono state condivise le evidenze sulla relazione tra territori e reti, prospettando visioni strategiche di resilienza trasformativa per un futuro sostenibile. In tale contesto hanno portato il loro contributo autorevoli esperti e rappresentanti istituzionali: la Presidente della Cabina di Regia Benessere Italia, Filomena Maggino, la Ministra delle Infrastrutture e Trasporti, Paola De Micheli, il Portavoce Asvis, Enrico Giovannini, il Sottosegretario del Ministero Ambiente e Tutela del Territorio e del Mare, Roberto Morassut, il componente del Collegio Arera, Andrea Guerrini e l'Head of Sustainability Practice The European House Ambrosetti, Carlo Cici. A seguito del quadro tracciato, il terzo momento del Sustainability Day Acea ha rappresentato al pubblico azioni e progetti messi in campo dal Gruppo per accompagnare il cambiamento, tramite video e interventi del Management aziendale e di alcuni partner quali cati (Sabrina Romano di Enea; Serena Rossetto della RAI; Marinella Soldi della Fondazione Vodafone). Da segnalare in ne la partecipazione e le interazioni riscontrate sui social network per l'evento: 125 contenuti pubblicati con #AceaSustainabilityDay, 165 interazioni sul pro lo @Aceagruppo e 3.420 partecipanti al sondaggio Twitter tenuto nei giorni precedenti all'evento.

TOP UTILITY 2020 PREMIO SOSTENIBILITÀ AD ACEA

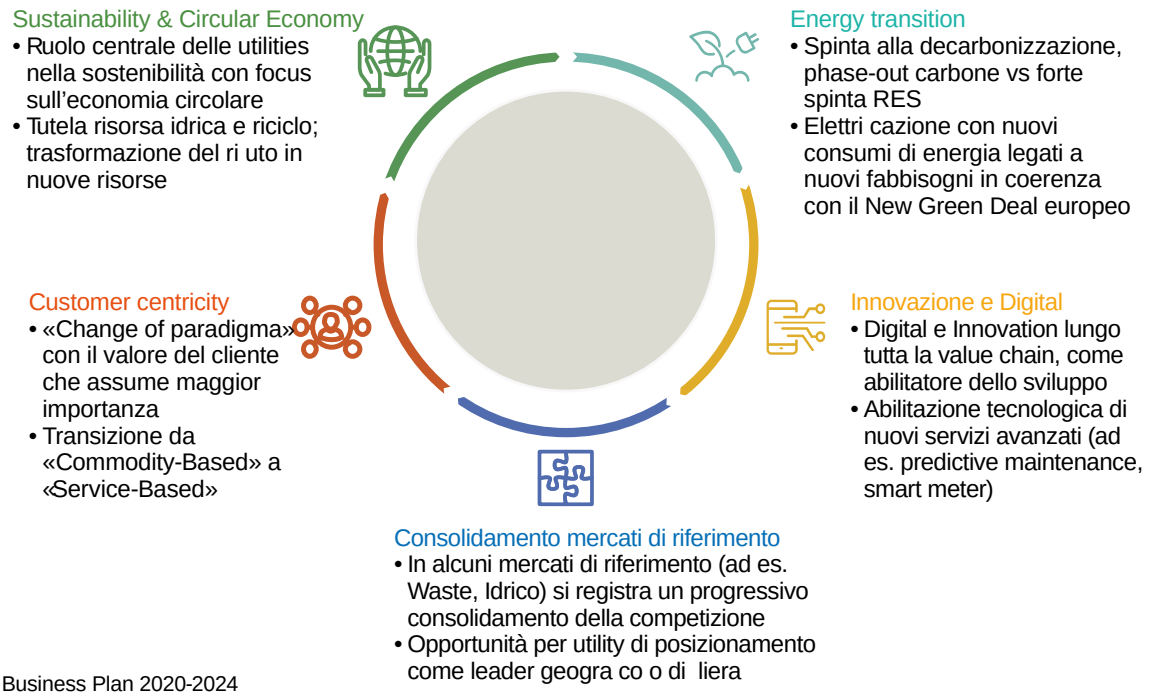
Come ogni anno è stato assegnato, nel mese di febbraio, il premio Top Utility dedicato ai migliori casi aziendali nel settore dei servizi pubblici. L'iniziativa istituita dal centro di ricerca Althesys, giunta alla sua ottava edizione, nasce con l'intento di valorizzare le eccellenze tra le 100 maggiori imprese impegnate nei settori del gas, elettricità, idrico e gestione ambientale, per il contributo o erto allo sviluppo economico industriale e al benessere collettivo del Paese.

Top Utility si articola in diversi premi (Asset Utility, Sostenibilità, Comunicazione, Ricerca e Innovazione, Consumatori e territorio, Performance operative e Diversity) e, nell'edizione 2020, ad Acea è stato riconosciuto il premio Sostenibilità "per aver raggiunto crescenti performance in tema di sostenibilità ambientale e di responsabilità sociale, continuando nell'integrazione della sostenibilità all'interno della propria strategia di business".

Acea è stata inclusa nella rosa dei nalisti anche per le categorie Diversity e Ricerca e Innovazione.

Il Piano Industriale 2020-2024 ha tenuto in considerazione i 5 mega trend di contesto che stanno modi cando le dinamiche sul mercato: sostenibilità ed economia circolare, centralità del cliente, transizione energetica, innovazione e digitalizzazione, maggior competitività sul mercato (gra co n. 8).

GRAFICO N. 8 I 5 MEGA TREND PER LE UTILITIES



Fonte: Acea Business Plan 2020-2024

In particolare, il nuovo Piano Industriale ha declinato gli orientamenti di crescita del Gruppo sui 5 pilastri strategici sintetizzati dall'acronimo GRIDS:

- Growth: crescita guidata dal mercato regolato;
- Renewables: investimenti in rinnovabili;
- Innovation: investimenti in nuovi servizi innovativi;
- Delivery: risultati superiori ai target pre ssati;
- Sustainability: crescente attenzione all'impatto ambientale e all'economia circolare.

Gli investimenti industriali complessivi, previsti dal Piano, sono pari a 4,3 miliardi di euro.

PRINCIPALI AZIONI E OBIETTIVI STRATEGICI DEL PIANO INDUSTRIALE 2020 2024 PER AREA DI BUSINESS

AREA DI BUSINESS	STRATEGIA
Operations Idrico Sviluppo di una Smart Water Company per la sostenibilità della risorsa migliorando qualità ed e cienza del servizio. Espansione tramite partecipazione a nuove gare in altri territori.	• installazione di smart water meter per un totale di oltre 500.000 misuratori e progetti di distrettualizzazione della rete • percorso virtuoso di tutela della risorsa idrica con riduzione delle perdite • razionalizzazione dei piccoli impianti di depurazione • ottimizzazione delle performance della rete tramite Water Management System • securitizzazione dell'approvvigionamento con gli interventi sugli Acquedotti strategici Marcio e Peschiera
Operations Reti Attore principale dell'energy transition con progetti abilitanti per la maggiore elettri cazione e integrazione della generazione distribuita.	• investimenti per la resilienza della rete con interventi su speci che cabine • digitalizzazione della rete tramite il telecontrollo e soluzioni IoT • interventi sulla rete per migliorare la continuità del servizio • installazione smart meter 2G • nuova Centrale di gestione del servizio di rete

PRINCIPALI AZIONI E OBIETTIVI STRATEGICI DEL PIANO INDUSTRIALE 2020 2024 PER AREA DI BUSINESS

Segue

Operations Ambiente Consolidamento del mercato verso l'economia circolare anche in logica «one-stop-shop». Accelerazione nella chiusura del ciclo dei ri uti nel Centro Italia.	• consolidamento del "core business" nel recupero energetico (WtE) e nello smaltimento del ri uto indi erenziato e della frazione organica • a orzamento delle liere del Waste to Material (WtM) in ottica di circular economy (ad es. plastica, carta) • ulteriore sviluppo nel settore dei ri uti speciali, anche in sinergia con le attività di Gruppo in ambito idrico (ad es. fanghi) e WtE (ad es. ceneri) • sviluppo sinergie industriali
Operations Ingegneria Sviluppo di una building oriented company per una gestione chiavi in mano delle attività di costruzione ed engineering.	• focalizzazione sulle attività core ingegneristiche • realizzazione impianti tramite l'internalizzazione dell'attività di costruzione in ottica EPC • riduzione dei tempi di esecuzione delle opere e ra orzamento delle attività di laboratorio • sviluppo di un Polo di ricerca
Commerciale Crescita commerciale nel Centro e Sud Italia, sostenuta anche dal superamento della maggior tutela e da o erte «digital». Sviluppo di una Services-Based Company per ra orzare la relazione con il cliente e valorizzare i brand del Gruppo Acea.	• ra orzamento nei territori di riferimento e crescita in Centro e Sud Italia • opportunità di cross-selling e up-selling dalla completa liberalizzazione del mercato e spinta sull'o erta dual fuel • strategia commerciale incentrata sui canali digitali anche attraverso una nuova piattaforma di gestione della customer • sviluppo del segmento e mobility con installazione colonnine e servizi a valore aggiunto • o erta servizi di energy e ciency • installazione "Smart Comp" con impianto gestito in remoto tramite piattaforma IoT sviluppata da Acea • installazione di impianti fotovoltaici e solari termici residenziali
Generazione Crescita del portafoglio FTV per cogliere opportunità dal processo di transizione energetica e decarbonizzazione.	• crescita nella generazione da fonti rinnovabili per cogliere opportunità o erte dal processo di decarbonizzazione, sia tramite la realizzazione di nuovi impianti FTV in aree industriali e agricole, sia tramite operazioni di M&A

In coerenza con gli orientamenti di crescita de niti dal Piano Industriale (si veda il box di riferimento), il Piano di Sostenibilità 2020-2024, articolato in un livello governance, nalizzato ad agevolare l'integrazione della sostenibilità nella gestione d'impresa, e in cinque macro obiettivi operativi, declinati in 125 target al 2024 e relativi KPI, evidenzia i tratti peculiari che assume la sostenibilità nell'evoluzione industriale delle diverse aree di business Acea, nella gestione dei processi organizzativi e nelle relazioni con tutti gli stakeholder (si vedano i box dedicati e i gra ci nn. 9 e 10).
Il Piano è stato aggiornato con il coinvolgimento delle strutture organizzative (Funzioni della Capogruppo e Società operative), tenendo conto dei temi materiali de niti con l'ascolto delle parti interessate, della coerenza con gli obiettivi del Green Deal europeo e degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 pertinenti ai business gestiti.
Gli investimenti previsti dal Piano Industriale 2020-2024 correlati a target di sostenibilità sono pari, complessivamente, a 2,1 miliardi di euro, in aumento di 400 milioni rispetto al Piano precedente. Nel corso del 2020 è stato monitorato sia lo stato di avanzamento dei target, illustrato in dettaglio nel paragrafo successivo, sia l'ammontare degli investimenti impegnati nell'anno, che, al 31/12/2020, è pari a 332 milioni di euro.

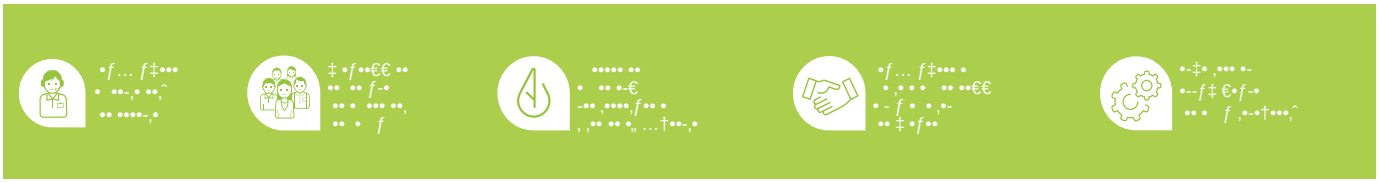
IL LIVELLO GOVERNANCE DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2020 2024: OBIETTIVI TRASVERSALI PER L'INTEGRAZIO

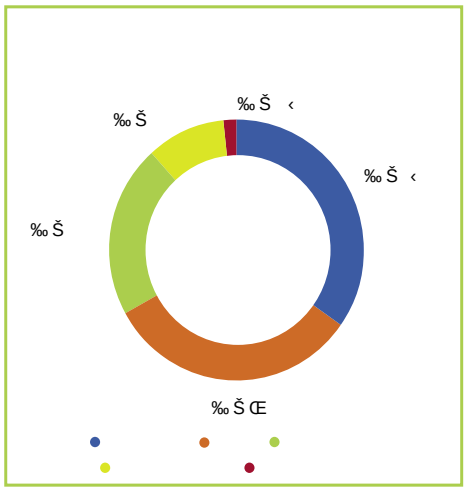
AMBITI DI GOVERNANCE	STRATEGIA
LA SOSTENIBILITÀ NEL RISK ASSESSMENT	considerare i temi materiali ESG nel modello di gestione dei rischi d'impresa; valutare i rischi e gli impatti per la sicurezza e l'ambiente e mitigarli, anche attraverso l'adozione dei sistemi di gestione certi cati
LA SOSTENIBILITÀ NELLA STRATEGIA	• evidenziare il valore complessivamente generato dal Gruppo con una lettura integrata di sviluppo economico e sostenibile
LA SOSTENIBILITÀ NELLA POLITICA DI REMUNERAZIONE	valorizzare gli obiettivi orientati alla promozione di impatti sulla sostenibilità integrandoli nell'ambito dei modelli di performance management
DIFFONDERE LA CULTURA DELLA SOSTENIBILITÀ	coinvolgere gli stakeholder interni ed esterni sul tema di ondendo la "cultura della sostenibilità"
LA SOSTENIBILITÀ PER AZIONISTI E FINANZIATORI	integrare gli aspetti nanziari con gli elementi ESG nella comunicazione e nei rapporti con azionisti e investitori
LA SOSTENIBILITÀ NELLA REGOLAZIONE DI SETTORE	cogliere le tematiche connesse alla sostenibilità nelle tendenze evolutive della regolazione nazionale ed europea
LA SOSTENIBILITÀ NELLA GESTIONE DELLE PERSONE	sviluppare un modello di relazioni industriali evoluto e partecipato, capace di rispondere ai nuovi bisogni sociali
LA SOSTENIBILITÀ NEGLI APPROVVIGIONAMENTI	promuovere la sostenibilità lungo la catena di fornitura, considerando le best practice in materia

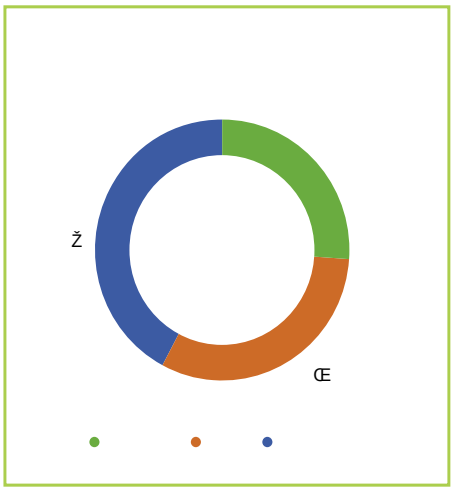
IL LIVELLO OPERATIVO DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2020 2024: TRATTI PECULIARI DEI 5 MACRO OBIETTIVI

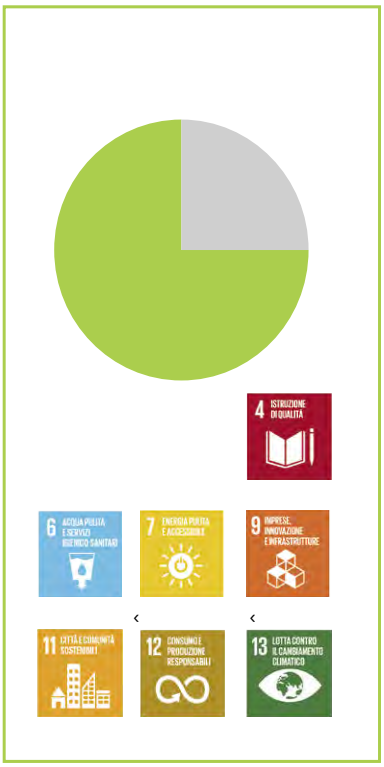
MACRO OBIETTIVO	STRATEGIA
PROMUOVERE LA CENTRALITÀ DEL CLIENTE	• incremento della qualità tecnica e commerciale dei servizi, consolidando quelli digitali; • miglioramento della customer experience e dei canali di contatto per la piena soddisfazione delle esigenze dei clienti
VALORIZZARE LE PERSONE PER LA CRESCITA DEL GRUPPO	• formazione, coinvolgimento dei dipendenti ed incremento del benessere organizzativo, inclusa la tutela e la promozione della diversity; • valorizzazione della sostenibilità nei sistemi di performance management
QUALIFICARE LA PRESENZA NEI TERRITORI E TUTELARE L'AMBIENTE	• maggiore resilienza delle infrastrutture idriche ed elettriche per garantire sicurezza dell'approvvigionamento, adattamento al cambiamento climatico e supporto alla transizione energetica; • contenimento degli impatti sull'ambiente naturale, tutela del territorio e uso più e ciente delle risorse; • e cientamento e contributo alla decarbonizzazione del sistema energetico, con l'aumento di produzione da fonte rinnovabile e conseguente riduzione delle emissioni di CO_2 • riduzione degli impatti ambientali della città tramite smart green service dedicati ai clienti e sviluppo di iniziative per l'economia circolare; • promozione della sostenibilità lungo la catena di approvvigionamento, sensibilizzazione di clienti e studenti sui temi della sostenibilità, approccio strutturato al coinvolgimento delle parti interessate
PROMUOVERE LA SALUTE E LA SICUREZZA LUNGO LA CATENA DEL VALORE	• di usione della cultura della sicurezza e della prevenzione lungo la catena del valore, interna ed esterna; • incremento delle attività di veri ca e controllo e interventi per garantire la salute e la sicurezza dei clienti
INVESTIRE IN INNOVAZIONE PER LA SOSTENIBILITÀ	• applicazione di tecnologie innovative per la gestione delle reti (digitalizzazione, telecontrollo, IoT) in ottica smart city e in altri processi produttivi e organizzativi; • sviluppo di sinergie in ricerca e innovazione sia per la condivisione delle conoscenze sia per la realizzazione di progetti, anche in collaborazione con Start up e partnership scienti che

GRAFICO N. 9 IL PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2020 2024 IN NUMERI









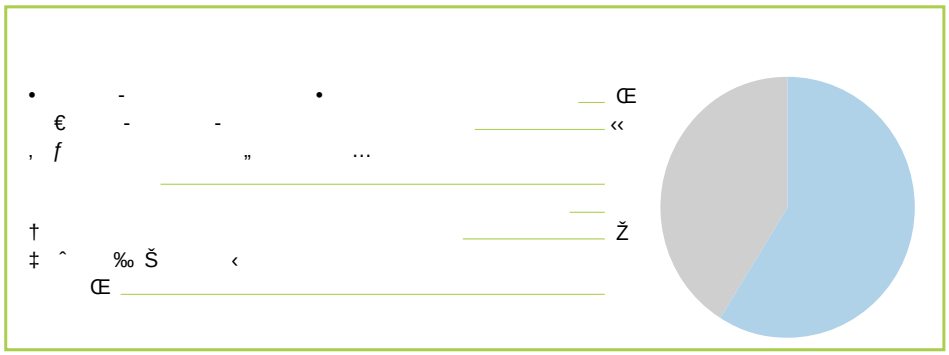
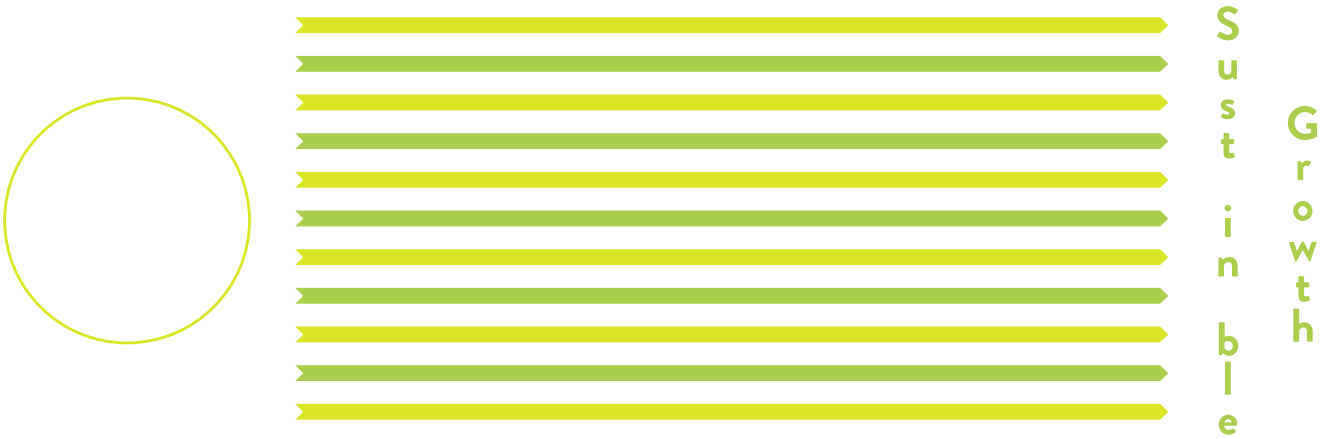


GRAFICO N. 10 GLI ORIENTAMENTI DELLA STRATEGIA DI SOSTENIBILITÀ



La Politica dei Sistemi di gestione e di sostenibilità[15] adottata in Acea ed aggiornata nel novembre 2020, declina, inoltre, 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, ISO 45001 e ISO 50001 (si veda anche il paragrafo I Sistemi di gestione). La Politica declina i seguenti valori come elementi fondamentali per la sostenibilità, contribuendo ad integrarli sempre di più nella piani cazione e gestione delle attività:

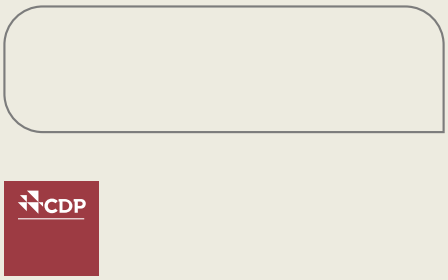
- la promozione della cultura della legalità;
- il rispetto dell'ambiente e la salvaguardia degli ecosistemi;
- il contrasto ai cambiamenti climatici;
- la valorizzazione delle persone e la sicurezza sui luoghi di lavoro;
- la gestione efficiente delle risorse;
- la valutazione dei rischi e degli impatti economici, sociali e ambientali;
- la partecipazione al benessere della collettività e lo sviluppo del dialogo costante con le parti interessate;
- la promozione della creatività, dell'innovazione tecnologica e organizzativa.

Il tema emblematico per la sostenibilità, come evidenziato dal Global Risk Report 2020 è il climate change e gli impatti ambientali, sociali ed economici ad esso correlati. Acea è particolarmente attenta al presidio di tale tematica e le iniziative intraprese, in termini di mitigazione e adattamento al cambiamento climatico, hanno nuovamente ricevuto la positiva valutazione CDP (si veda il box dedicato) e, nella medesima direzione, il Gruppo ha avviato un percorso di allineamento alle Raccomandazioni de nite dalla Task Force on Climate-related Financial Disclosures – TCFD (per approfondimenti si veda Le relazioni con l'ambiente, la sostenibilità ambientale e le principali s de).

ACEA INCLUSA NELLA CATEGORIA LEADERSHIP DELLA GRADUATORIA CARBON DISCLOSURE PROJECT CDP

CDP è un'organizzazione che o re agli investitori un sistema per misurare le politiche e le performance in tema di climate change. L'iniziativa da oltre dieci anni è sostenuta da un pool d'investitori internazionali, 515 nel 2020, con asset in gestione pari a circa 106.000 miliardi di dollari. Nell'anno circa 9.600 imprese (8.000 nel CDP 2019) nel mondo sono state analizzate 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 CDP 2020 di Acea ottiene il punteggio A-, confermando lo scoring precedente in categoria Leadership. Il rating (scala D-/A) si basa sulla valutazione di ambiti quali la presenza di obiettivi e le iniziative intraprese per la riduzione delle emissioni, l'analisi e la gestione dei rischi, la valutazione degli impatti nanziari dovuti al cambiamento climatico, la rendicontazione, ecc. Il posizionamento ottenuto riconosce ad Acea il costante e crescente impegno nel contrasto ai cambiamenti climatici attraverso un modello di business sempre più sostenibile e attento ai temi della transizione energetica.



[15] La Politica è reperibile nel sito web istituzionale, www.gruppo.acea.it.

IL PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2020 2024 E GLI OBIETTIVI OPERATIVI

Il Piano di Sostenibilità 2020-2024, come accennato, interviene sul livello governance e sul livello operativo, individuando 8 obiettivi trasversali, volti ad integrare la sostenibilità nel governo dell'impresa, e 5 macro obiettivi operativi di Gruppo.

LIVELLO GOVERNANCE
GLI 8 OBIETTIVI

ACEA SI IMPEGNA ALL'ADEGUATA INTEGRAZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ NEL GOVERNO DELL'IMPRESA, ATTRAVERSO:

- la considerazione dei temi materiali ESG nel proprio modello di gestione dei rischi d'impresa; la valutazione dei rischi e degli impatti per la sicurezza e l'ambiente delle proprie attività con l'obiettivo di tenerli sotto controllo e ridurli anche attraverso l'adozione dei sistemi di gestione certi cati;
- la lettura integrata dei dati economico-nanziari e di sostenibilità così da evidenziare il valore complessivamente generato dal Gruppo;
- la valorizzazione degli obiettivi di sostenibilità aziendale nell'ambito dei modelli di performance del management;
- la di usione della "cultura della sostenibilità", tramite iniziative di sensibilizzazione e coinvolgimento degli stakeholder interni ed esterni sul tema;
- l'integrazione degli aspetti di natura nanziaria con gli obiettivi di sostenibilità e gli aspetti ESG – Environmental, Social, Governance – del Gruppo nella comunicazione e nei rapporti con azionisti e investitori;
- la lettura delle tendenze evolutive della regolazione, sia al livello nazionale che europeo, con riferimento a tematiche connesse alla sostenibilità negli ambiti in cui l'azienda opera;
- lo sviluppo di un modello di relazioni industriali evoluto, in grado di dare risposta ai nuovi bisogni sociali e focalizzato sul benessere organizzativo e personale dei dipendenti;
- la gestione sostenibile della catena di fornitura, allineando l'azienda alle best practice in materia di supply management e circular procurement.

LIVELLO OPERATIVO 5 MACRO OBIETTIVI

E CON PARTICOLARE ATTENZIONE AI SEGUENTI 5 MACRO OBIETTIVI E AI RELATIVI AMBITI D'AZIONE ED OBIETTIVI OPERATIVI

PROMUOVERE LA CENTRALITÀ DEL CLIENTE

Miglioramento della comunicazione con i clienti

- Sviluppare la presenza web e i canali digitali coerentemente alle esigenze di comunicazione e di posizionamento del Gruppo

Miglioramento della qualità dei servizi

- Migliorare la qualità commerciale dei servizi
- Migliorare la qualità tecnica dei servizi

VALORIZZARE LE PERSONE PER LA CRESCITA DEL GRUPPO

Valorizzazione professionale, formazione e sviluppo delle competenze

- Valorizzare e accrescere le competenze del Capitale Umano
- Investire sull'evoluzione e il miglioramento del sistema di valutazione e di selezione delle persone

Coinvolgimento delle persone nell'identità di Gruppo

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

Inclusione e benessere organizzativo

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

I 5 macro obiettivi operativi sono declinati in 15 ambiti d'azione, 25 obiettivi operativi e 125 target al 2024 e relativi KPI, che consentono di monitorarne il progressivo raggiungimento, di seguito riportato. È previsto un periodico aggiornamento del Piano, ed in particolare del livello operativo, affinché sia garantita la coerenza con l'evoluzione della gestione e degli orientamenti strategici industriali del Gruppo.

QUALIFICARE LA PRESENZA NEI TERRITORI E TUTELARE L'AMBIENTE

Riduzione dell'impatto ambientale

- Progettare e implementare azioni di contrasto al cambiamento climatico (mitigazione e adattamento)
- Promuovere un uso e ciente delle risorse, agevolando anche l'economia circolare
- Intraprendere iniziative di tutela del territorio e contenimento degli impatti sull'ambiente naturale
- Valorizzare i sistemi di gestione ambientali ed energetici certi cati

Incrementare la sostenibilità lungo la catena di fornitura

- Implementare le logiche di sostenibilità nelle procedure degli acquisti

Contributo al benessere della collettività

- Promuovere attività con impatto positivo sulla collettività e sui territori in cui l'azienda opera

Consolidamento delle relazioni con il territorio

- Contribuire alla sensibilizzazione sulle tematiche sociali e ambientali
- Favorire il coinvolgimento degli stakeholder nei progetti aziendali per la creazione di valore condiviso

PROMUOVERE LA SALUTE E LA SICUREZZA LUNGO LA CATENA DEL VALORE

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

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

Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro per appaltatori e subappaltatori

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

Salute e sicurezza delle comunità in cui il Gruppo opera

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

INVESTIRE IN INNOVAZIONE PER LA SOSTENIBILITÀ

Innovazione organizzativa

- Promuovere processi e modalità di lavoro "smart"

Innovazione tecnologica e di processo

- Promuovere la resilienza del territorio urbano e l'innovazione in ottica smart city
- Implementare sistemi di telecontrollo e intervento da remoto
- Applicazione di nuove tecnologie a ricerca perdite e altri processi operativi

Creazione e promozione della conoscenza

- Sviluppare progetti di ricerca in partnership con altre strutture competenti

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

MACRO-OBIETTIVO N.1
Promuovere la centralità del cliente

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2024 FUNZIONI/SOCIETÀ OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2020
AMBITO DI AZIONE 1: Miglioramento della comunicazione con i clienti			
Sviluppare la presenza web e i canali digitali coerentemente alle esigenze di comunicazione e di posizionamento del Gruppo	Garantire l'allineamento tra la struttura del sito internet e le esigenze di comunicazione corporate in termini di e cacia, trasparenza e qualità dei contenuti, riconosciute attraverso posizionamenti di rilievo nelle classi che di settore. ACEA SpA - COMUNICAZIONE (Digital e corporate media)	Riconoscimenti in analisi/classi che di settore nell'anno: Sì/No = Sì	Acea è stata inserita nella top 10 del Webranking Italy e nella categoria Silver di .trust di Lundquist, riconoscimento alla qualità della comunicazione digitale di Acea. Il sito racconta l'azienda in modo chiaro e coinvolgente, veicolando i valori del Gruppo attraverso una digital identity ben de nita e contenuti che equilibrano informazioni nanziarie e storytelling diretti ai diversi stakeholder. Nel 2020 sono stati realizzati contenuti editoriali per illustrare le iniziative dell'azienda per la comunità e il territorio, anche in merito all'emergenza Covid-19.
	Realizzazione di un sito internet dedicato per Areti con contenuti informativi e caci e utili rivolti agli utenti della distribuzione elettrica (target intermedio al 2021). ACEA SpA - COMUNICAZIONE (Digital e corporate media)	Realizzazione sito: Sì/No = No	Sono in corso le attività per la realizzazione del nuovo sito internet di Areti.
	Consolidamento della presenza sui canali social con aumento della brand awareness attraverso una comunicazione e cace e coinvolgente. ACEA SpA - COMUNICAZIONE (Digital e corporate media)	N. follower canali social anno di rendicontazione > n. follower canali social anno di rendicontazione -1 = 60.733 > 42.619	Pubblicazione di contenuti declinati per ogni canale social, per valorizzare l'impegno del Gruppo sul territorio anche nel contesto dell'emergenza sanitaria da Covid-19. È stata data evidenza alle iniziative di business, agli eventi e alle sponsorizzazioni tramite piani editoriali dedicati e progetti di in uencer marketing.
	Incentivare i clienti all'uso dei canali digitali e raggiungere, ogni anno, il 25% della base clienti "consumer" e "micro-business" di Acea Energia che abbia e ettuato almeno 1 accesso l'anno all'area riservata. ACEA ENERGIA	Clienti che hanno e ettuato almeno 1 accesso all'area riservata negli ultimi 12 mesi/ base clienti "consumer" e "micro-business" = 371.808/1.038.348, pari al 36% (40% ML e 34% SMT)	Lanciata a marzo, in concomitanza con la chiusura degli sportelli sici per l'emergenza sanitaria, la campagna "Restiamo vicini a voi, anche da lontano" per incentivare l'utilizzo dei canali a distanza e dei servizi on line, con bene ci per i clienti in termini di autonomia, risparmio di tempo, sicurezza e bene ci ambientali.
	Realizzare almeno una campagna di comunicazione l'anno 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 - COMUNICAZIONE (Communication planning & portfolio management)	Realizzazione campagna sui comunicazione: Sì/No = Sì	È stata dedicata una campagna sulla promozione dello sportello digitale di Acea Ato 2 e Acea Ato 5 e sui nuovi servizi di MyAcea.
AMBITO DI AZIONE 2: Miglioramento della qualità dei servizi			
Migliorare la qualità commerciale dei servizi	Migliorare la customer journey del cliente misurabile attraverso il Net Promoter Score (NPS) valutato "a caldo" sugli indicatori di cortesia/professionalità e qualità percepita del servizio. Target annuale NPS: indicatore di cortesia/professionalità > 70%; indicatore di qualità percepita del servizio > 50%. ACEA ENERGIA	NPS indicatore di cortesia/professionalità = 72,1% (media tra i due mercati; nel dettaglio: SMT 70,6% e ML 73,6%) NPS indicatore di qualità percepita del servizio = 51,8% (media tra i due mercati; nel dettaglio: SMT 54,1% e ML 49,4%)	Sono stati uni cati i canali di contatto in unico call center che gestisce le o erte commerciali, il caring per luce e gas; la revisione dei sistemi Interactive Voice Response – IVR ha sempli cato l'accesso ai servizi, abbattendo il TMA (Parametro Arera Tempo Medio di Attraversamento). La Società monitora con cadenza settimanale le performance dei Call Center, agevolando tempestive manovre correttive.

	Garantire l'accesso allo sportello digitale entro 5 giorni lavorativi dalla prenotazione. ACEA ATO 2 e ACEA ATO 5	Media giorni di attesa per l'appuntamento allo sportello (< di 5 giorni) = Acea Ato 2: 3 giorni; Acea Ato 5: n.d. (lo sportello è stato attivato a dicembre 2020)	È stato avviato il nuovo sportello digitale che consente di gestire a distanza tutte le richieste relative alla fornitura idrica attraverso un sistema di videochiamata con l'operatore. Sono state inoltre realizzate campagne informative.
	Migliorare la qualità dei sistemi di misura attraverso la sostituzione di 21.000 contatori l'anno. ACEA ATO 5	N. di contatori sostituiti/n. di contatori da sostituire = 23.700/21.000	Sono stati sostituiti 23.700 contatori, dando priorità ai contatori più vetusti.
	Sostituire circa 317.000 contatori per migliorare la qualità dei sistemi di misura. GORI	N. di contatori sostituiti/n. di contatori da sostituire = 54.431/317.000, pari al 17%	È stata e ettuata la sostituzione massiva di circa 54.400 contatori.
	Miglioramento della gestione degli appuntamenti con il cliente nale per le prestazioni tecnico/commerciali e riduzione del 20% degli appuntamenti non rispettati (dato 2019 appuntamenti non rispettati: 11%), grazie all'introduzione di nuove modalità operative (numero verde unico e servizi aggiuntivi) che facilitano il contatto diretto e personalizzato. ARETI	Appuntamenti non rispettati/ appuntamenti totali anno di rendicontazione < appuntamenti non rispettati/appuntamenti totali anno 2019 = 2.610/24.083, pari al 10,8% < 11,45% del 2019 (riduzione del 5,6%)	Sono stati implementati alcuni servizi per il miglioramento del numero verde unico, lato gestione delle utenze e segnalazione guasti, tra cui la coda dedicata alla segnalazione di "stati di pericolo", il sollecito automatico di segnalazione già inviata, la coda per gli utenti interessati dalle interruzioni programmate. Per la gestione degli appuntamenti è stato attivato un canale outbound per avvisare il cliente su problematiche operative che possono in ciare il rispetto della fascia oraria ssata dall'ARERA.
(segue) Migliorare la qualità tecnica dei servizi	Implementazione nella progettazione delle opere infrastrutturali strategiche idriche (Acquedotti Marcio e Peschiera) di strumenti, criteri, protocolli riconosciuti per la massimizzazione dei bene ci in termini sostenibili (bene ci per la tutela del territorio, paesaggio, sviluppo economico). Ottenere la certi cazione Envision su almeno un progetto di opera strategica. ACEA ATO 2 e ACEA ELABORI	Preliminary assessment dei progetti Acquedotti Marcio e Peschiera con esito positivo: Sì/No = Sì Ottenimento certi cazione Envision su progettazione di almeno un'opera strategica (Acquedotti Marcio e/o Peschiera) = No	Superato con esito positivo (livello Veri ed) il preliminary assessment per la Certi cazione Envision e piani cate le attività per l'integrazione progettuale sul nuovo tronco superiore dell'Acquedotto del Peschiera al ne di perseguire l'ottenimento della Certi cazione al livello massimo (Platino). Inoltre, è in fase di avvio la valutazione della carbon footprint dell'opera.
	Incrementare la capacità operativa del Gruppo nella realizzazione delle opere (dalla progettazione alla realizzazione), implementando le commesse gestite da Acea Elabori in EPC Contract sino ad importi > 55M€ al 2024, con il conseguente miglioramento della qualità dei lavori (coordinamento centralizzato dell'intero processo, riduzione tempi, ottimizzazione costi, standardizzazione processi). ACEA ELABORI	Ottenimento attestazione SOA per Acea Elabori: Sì/No = Sì Importo annuo attività di costruzione gestite in EPC Contract (dal 2021)	Nel 2020 Acea Elabori ha ottenuto la Certi cazione SOA, ha completato 4 cantieri iniziati nel 2019 e avviato le attività per la gestione di commesse da realizzare nel biennio 2021-2022.
	Aumento della capacità depurativa presso 13 Comuni tramite la realizzazione di 8 nuovi depuratori e interventi di potenziamento su 5 esistenti: +6,9 volte circa abitanti equivalenti (AE) trattati rispetto ai dati 2019. ACEA ATO 5	Potenzialità depurativa in AE/potenzialità depurativa in AE del 2019 (perimetro target) = 10.300/8.000, pari a +1,3 volte circa gli AE	Realizzato il nuovo depuratore nella frazione di Santa Lucia nel comune di Cervaro (che tratta no a 500 AE) e potenziato il depuratore nella frazione Fontana Magna in Monte San Giovanni Campano (arrivando ad una potenzialità di 3.300 AE).
	Aumento della capacità e dell'e cienza dei depuratori di Acea Ato 2 tramite interventi di potenziamento su 10 impianti (+39% di abitanti equivalenti trattati rispetto al dato 2019, pari a 164.175 AE) e di dismissione/centralizzazione di 36 depuratori che interesseranno circa 188.000 AE. ACEA ATO 2	Potenzialità depurativa in AE/potenzialità depurativa in AE del 2019 (perimetro target) = 170.171/164.175, pari a +3,7% Depuratori dismessi/ centralizzati = 7 AE interessati dalla centralizzazione dei depuratori = 15.730	Nell'anno sono stati completati il potenziamento del depuratore Valle Mazzone nel comune di Lariano e i lavori per la dismissione di 7 depuratori (Sonnino, Colle Pisano, Cancellone, Fosso Carsolese, Casaccioni, Fosso Ianni, Santa Lucia) per la centralizzazione del servizio depurativo.

	Ampliare la capacità depurativa e la copertura del servizio di depurazione tramite 21 interventi sugli impianti (17 di ampliamento della capacità depurativa e 4 di copertura del servizio): +6% di abitanti equivalenti trattati e +6 % utenze coperte dal servizio di depurazione rispetto ai dati 2019 (pari rispettivamente a 314.422 AE trattati e 184.882 utenti coperti dal servizio). AdF	Potenzialità depurativa in AE/potenzialità depurativa in AE del 2019 % utenze coperte dal servizio di depurazione/% utenze coperte dal servizio di depurazione 2019	È stata avviata la progettazione degli interventi che include la predisposizione di 17 Studi di Fattibilità, 12 indagini geologiche e 9 progetti de nitivi per l'avvio dei lavori nel 2021.
	Sostituire 40 delle attuali 361 sottostazioni termiche a eremti alla rete del teleriscaldamento (pari all'11%) per una maggiore e cienza del processo ed a dabilità del servizio all'utenza. ACEA PRODUZIONE	N. sottostazioni termiche sostituite/totale sottostazioni al servizio del teleriscaldamento = 30/361, pari all'8%	E ettuata la boni ca di 30 sottocentrali termiche di scambio obsolete, sostituite con altrettanti impianti di tipo preassemblato.
	Sostituzione/installazione di 18 valvole sulla rete di distribuzione del teleriscaldamento per eseguire interventi in fuori servizio riducendo l'impatto sulle utenze asservite. ACEA PRODUZIONE	N. valvole sostitute o installate/n. valvole da sostituire o installare = 8/18	Sostituite 8 valvole di intercettazione sulla rete primaria della rete di distribuzione del teleriscaldamento con altre di tipo a sfera con attuatore elettrico.
	Ridurre, rispetto ai livelli base 2019, i tempi di risoluzione dei guasti degli impianti di illuminazione pubblica in coerenza con la prioritizzazione zonale de nita considerando la rilevanza dell'area (ad es. luoghi di aggregazione): critica -6h; alta -15h; media -19h; bassa -23h. Livelli base rilevati nel 2019 per rilevanza: CRITICA -1g e 12h, ALTA -1 g e 7h, MEDIA -1g e 11h e BASSA -1 g e 11h. ARETI (Illuminazione Pubblica)	Rilevanza CRITICA = 1g e 12h Rilevanza ALTA = 1 g e 8h Rilevanza MEDIA = 1 g e 11h Rilevanza BASSA = 1 g e 14h	I criteri di prioritizzazione degli interventi sono tutt'ora in corso di implementazione. Al momento i tempi di risoluzione dei guasti sono in linea con quelli consuntivati nel 2019.

MACRO-OBIETTIVO N.2
Valorizzare le persone per la crescita del Gruppo

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2024 FUNZIONI/SOCIETÀ OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2020
AMBITO DI AZIONE 1: Valorizzazione professionale, formazione e sviluppo delle competenze			
Valorizzare e accrescere le competenze del Capitale Umano	Realizzare almeno 1 iniziativa formativa l'anno su tematiche di sostenibilità (es. economia circolare, SDG, Green Deal) rivolta al 100% della popolazione aziendale, con l'obiettivo di incrementare ogni anno il numero di persone coinvolte. ACEA SpA - RISORSE UMANE (Sviluppo HR e Organizzazione)	N. iniziative attivate/ iniziative da attivare all'anno = 1/1 N. dipendenti coinvolti anno di rendicontazione > n. dipendenti coinvolti anno di rendicontazione - 1 = 70 nel primo anno	Avviato un processo strutturato ed organico, con l'individuazione di 20 Ambassador di Sostenibilità del Gruppo Acea e altre 50 persone facenti parte della loro rete satellite, volto a di ondere la cultura della sostenibilità anche tramite progetti ideati dai dipendenti formati e applicabili nelle aree di business.
	Innalzare il livello di digitalizzazione attraverso la realizzazione di almeno 1 campagna l'anno di sensibilizzazione/orientamento delle competenze rivolta al 100% della popolazione aziendale, con l'obiettivo di coinvolgere almeno il 10% dei dipendenti all'anno (circa 500 dipendenti arco Piano). ACEA SpA - RISORSE UMANE (Sviluppo HR e Organizzazione)	N. campagne attivate = 1 N. persone coinvolte/ totale persone informate = 6.374/6.374	A valle di una survey di rilevazione delle competenze digitali chiave per il Gruppo (Digital DNA), è stata avviata una campagna sulla Intranet con lo sviluppo di una sezione dedicata in cui sono stati condivisi i risultati analizzati. Sono stati realizzati 9 percorsi formativi, a cui hanno partecipato 606 dipendenti, per innalzare il livello di conoscenza del Gruppo sui temi della trasformazione e dell'evoluzione digitale e per introdurre elementi tecnologici innovativi da applicare ai processi operativi.

(segue) Valorizzare e accrescere le competenze del Capitale Umano	Sostenere politiche di Active Ageing realizzando almeno 2 iniziative l'anno che stimolino il trasferimento e la valorizzazione delle competenze tra le di erenti generazioni presenti in azienda, coinvolgendo ogni anno un numero maggiore di persone rispetto all'anno precedente. ACEA SpA - RISORSE UMANE (Sviluppo HR e Organizzazione)	N. iniziative da attivare/ iniziative attivate = 2/2 N. persone coinvolte anno di rendicontazione > n. persone coinvolte anno di rendicontazione - 1 = 434 nel primo anno	Sono stati realizzati i percorsi Vocational incentrati sulla cultura e l'evoluzione digitale al ne di stimolare la popolazione aziendale con età maggiore. Acea ha partecipato al progetto Management Revolution per di ondere e promuovere l'importanza di agire il proprio ruolo lavorativo con un mindset digitale, condividere un linguaggio comune e avvicinare i colleghi di ogni generazione ai temi della digitalizzazione e delle nuove modalità di lavoro. Sono stati piani cati, per il 2021, percorsi di mentoring per trasferire competenze da persone con più esperienza (mentor) ad allievi (mentee).
Investire sull'evoluzione e il miglioramento del sistema di valutazione e di selezione delle persone	Promuovere nei processi di selezione esterna l'utilizzo di strumenti dedicati ad una valutazione strutturata del candidato (test, screening tramite intelligenza arti ciale e machine learning, prove virtuali) valorizzando il talento e favorendo l'inclusione. ACEA SpA - RISORSE UMANE (Sviluppo HR e Organizzazione)	N. processi di selezione esterni attivati mediante strumenti dedicati/totale processi di selezione esterni attivati = 238/238	Acea nel corso dell'anno ha revisionato la procedura di selezione del personale ed utilizzato diversi canali e strumenti per la selezione, come la partecipazione a Career Day, le challenge e la selezione virtuale. Sono in corso lo sviluppo e l'implementazione di metodologie automatizzate per ottimizzare le tempistiche e le modalità di gestione processi di selezione.
	Progressiva estensione di obiettivi orientati alla promozione di impatti sulla sostenibilità a tutta la popolazione in ambito MBO valutata con sistemi di performance management. ACEA SpA - RISORSE UMANE (Sviluppo HR e Organizzazione)	N. risorse con obiettivo di sostenibilità in MBO/totale risorse in MBO = obiettivo composito: 474/474, pari al 100%; obiettivo personale: 237/474, pari al 48%	È stato inserito un obiettivo composito di sostenibilità che prevede 4 parametri su ambiti ESG (perdite idriche, GWh prodotti da fonte rinnovabile, ri uti trattati dall'area Ambiente e customer satisfaction) applicabile a tutta la popolazione destinataria di MBO. È proseguito il percorso di integrazione di obiettivi di sostenibilità all'interno del più ampio catalogo obiettivi.
AMBITO DI AZIONE 2: Coinvolgimento delle persone nell'identità di Gruppo			
Aumentare il livello di coinvolgimento della popolazione aziendale	Assicurare l'informazione del 100% della popolazione aziendale sulle scelte strategiche, la missione e le politiche aziendali e aumentare il senso di aggregazione e di appartenenza al Gruppo, realizzando almeno 6 iniziative/anno. ACEA SpA - COMUNICAZIONE (Media Relation e Comunicazione Interna)	% popolazione aziendale raggiunta dall'informazione = 100%, N. iniziative realizzate nell'anno/n. iniziative da realizzare = 8/6	Nell'anno sono state realizzate iniziative di comunicazione interna su pillars e temi integrati al Piano Industriale e al Piano di Sostenibilità come l'innovazione, la sicurezza con un focus sul coronavirus, la prevenzione della salute e del benessere dei dipendenti, il welfare, la di usione dei valori delCodice Etico. Altre iniziative sono state rimandate per via della situazione pandemica mentre è stato possibile consegnare le strenne di Natale ai dipendenti.

(segue) Aumentare il livello di coinvolgimento della popolazione aziendale	Accrescere il senso di appartenenza aziendale realizzando almeno 2 iniziative l'anno con impatto sociale sul territorio che coinvolgano i dipendenti del Gruppo interessati e informando il 100% dei dipendenti su tali iniziative. ACEA SpA - RISORSE UMANE (Sviluppo HR e Organizzazione)	N. iniziative attivate/totale iniziative da attivare = 2	Realizzati i progetti "IdeAzione", su competenze trasversali e orientamento (92 studenti coinvolti e 2.392 ore erogate), e "Inspirational Talks Role Model", il programma di promozione dei percorsi formativi STEM (Science, Technology, Engineering and Mathematics) tra le studentesse di scuole medie e superiori. Quest'ultimo è stato realizzato con il supporto di oltre 100 professioniste, di cui 4 del Gruppo Acea, che, in qualità di role model, hanno raccontato la loro esperienza di successo professionale in settori a prevalenza maschile.
De nire e promuovere un piano di employer branding	Attivare almeno una iniziativa l'anno, individuata attraverso indagini interne e volta a ra orzare l'employer brand identity, che coinvolga il 100% della popolazione aziendale. ACEA SpA - RISORSE UMANE (Sviluppo HR e Organizzazione)	Realizzazione di indagini interne: Sì/No = Sì N. iniziative attivate/n. iniziative da attivare = 1/1 N. dipendenti che hanno risposto alle indagini e/o aderito alle iniziative/ n. dipendenti coinvolti = 6.374/6.374	A seguito di una rilevazione interna dei fabbisogni, successivi all'innalzamento signi cativo delle persone coinvolte nello smart working per via della pandemia, sono stati realizzati corsi di formazione per supportare smart worker e smart manager e condividere un nuovo approccio al lavoro, più smart e più responsabile per i collaboratori e, più evoluto per i manager, basato sui principi della digital leadership in grado di creare un clima di ducia e responsabilizzazione.
AMBITO DI AZIONE 3: Inclusione e benessere organizzativo			
Rilevare e migliorare il benessere organizzativo di tutta la popolazione aziendale	Progettare e sviluppare un percorso formativo legato al benessere organizzativo, volto anche a mitigare eventuali e etti da stress lavoro correlato (D. Lgs. 81/01), rivolto ad un campione signi cativo di dipendenti di Acea SpA, pari a circa il 10% della popolazione aziendale di Acea SpA. Acea SpA - RISORSE UMANE (Sicurezza sul Lavoro)	Progettazione percorso formativo: Sì/No = Sì N. dipendenti formati/ totale dipendenti (perimetro target Acea SpA)	È stato progettato il percorso formativo legato al benessere professionale e individuale a mitigazione degli e etti da valutazione sullo stress lavoro-correlato e in risposta alla necessità di mantenere e ra orzare i livelli di soddisfazione e benessere messi a rischio dal sovraccarico emotivo, sico e psicologico causato dalla situazione emergenza da Covid-19.
	Coinvolgere tutta la popolazione aziendale in almeno 2 iniziative informative, anche prevedendo periodici follow up (survey) e/o campagne di prevenzione volte a promuovere la prevenzione primaria e secondaria, i corretti stili di vita e il benessere psico sico. Acea SpA - RISORSE UMANE (Relazioni industriali, normativa del lavoro e welfare)	N. azioni di informazione con periodici follow up (survey) e/o campagne di prevenzione realizzate/n. azioni di informazione e/o campagne di prevenzione da realizzare = 7/2 N. dipendenti aderenti /totale popolazione aziendale = 4.031(*)/6.374 (*) il dato indica i partecipanti ed include dipendenti che hanno aderito a più iniziative	Sono state realizzate diverse iniziative, tra le quali screening dermatologici, endocrinologi, disenologici, a cui hanno aderito circa 400 dipendenti; il programma per promuovere stili di vita e alimentari corretti, che ha coinvolto altrettante risorse; un supporto psicologico collettivo e individuale. Inoltre, è stata lanciata una survey sulle misure organizzative intraprese riguardanti lo smart working e le iniziative di welfare aziendale a cui hanno risposto circa 2.800 dipendenti.

(segue) Rilevare e migliorare il benessere organizzativo di tutta la popolazione aziendale	Migliorare i servizi welfare in ambito di assistenza sanitaria e previdenza complementare e sviluppare almeno 2 campagne di informazione l'anno rivolte al 100% dei dipendenti per incrementare la conoscenza dei servizi o erti dall'azienda. Acea SpA - RISORSE UMANE (Relazioni industriali, normativa del lavoro e welfare)	N. campagne di informazione realizzate/n. campagne di informazione da realizzare = 2/2 N. dipendenti aderenti ai servizi welfare/popolazione aziendale = 889/6.374 (*) il dato indica i partecipanti ed include dipendenti che hanno aderito a più iniziative	Sono state svolte due campagne informative, una sull'importanza della previdenza integrativa nell'ambito del piano welfare, e l'altra sui servizi di telemedicina e check up medici o erti dal CRA di Acea.
	Migliorare la conciliazione vita-lavoro dei genitori e dei care giver promuovendo 3 iniziative l'anno a supporto di dipendenti con gli e genitori anziani. Acea SpA - RISORSE UMANE (Relazioni industriali, normativa del lavoro e welfare)	N. iniziative attivate/n. iniziative da attivare = 2/3	Sono state attivate le iniziative "My Family Club Acea" e "Back to School", laboratori interdisciplinari con numerose attività ad alto valore educativo per i ragazzi.
Valorizzare le diversità e promuovere l'inclusione	Informare il 100% dei dipendenti su 2 iniziative/anno volte ad accrescere la consapevolezza sulle tematiche della diversity e inclusion. ACEA SpA - RISORSE UMANE (Sviluppo HR e Organizzazione)	N. dipendenti informati/n. dipendenti informati = 6.374/6.374 N. iniziative attivate/n. iniziative da attivare = 2/1	Acea ha sostenuto il Premio Fondazione Marisa Bellisario che ha previsto l'assegnazione della Mela D'Oro ad una laureata in ingegneria informatica e ha partecipazione al Patto Utilitalia "La Diversità fa la Di erenza", che stabilisce i principi del Diversity Management, includendo le diversità di genere, età, cultura e abilità. Le iniziative sono state comunicate tramite social e sito internet.
	Progettare e sviluppare un'azione formativa composta da approfondimenti su temi speci ci correlati alla diversity che in fase di avvio coinvolgerà circa 80 risorse. Lo scopo del progetto è quello di condividere conoscenze nalizzate alla crescita culturale delle risorse. ACEA SpA - RISORSE UMANE (Sicurezza sul Lavoro)	Progettazione azione formativa: Sì/No N. dipendenti coinvolti progetto formativo/n. dipendenti da coinvolgere (perimetro target)	Nessuna azione nell'anno.
	Garantire un presidio per il processo di inserimento e reinserimento aziendale di risorse sensibili con disabilità congenita e acquisita. ACEA SpA - RISORSE UMANE (Sicurezza sul Lavoro)	Casi gestiti dal presidio disabilità: Sì/No = Sì	Nell'anno è stato attivo il presidio per la tutela e la valorizzazione delle risorse sensibili.

MACRO-OBIETTIVO N. 3
Quali care la presenza nei territori e tutelare l'ambiente

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2024 FUNZIONI/SOCIETÀ OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2020
AMBITO DI AZIONE 1: Riduzione dell'impatto ambientale			
Progettare e implementare azioni di contrasto al cambiamento climatico (mitigazione e adattamento)	Acquisizione/realizzazione di impianti fotovoltaici per un totale di 747 MW di potenza installata con conseguente riduzione attesa dell'indice di intensità delle emissioni degli impianti gestiti da Acea Produzione sino a 40 gCO /kWh (-55% rispetto agli 89 gCO /kWh del 2019). ACEA PRODUZIONE	MW installati/MW da installare = 52 MW gCO /kWh prodotto (e riduzione percentuale rispetto al 2019) = 88 gCO /kWh (- 1 %)	Acquisiti 16 MW di impianti fotovoltaici, arrivando a 52 MW di potenza installata, che hanno permesso una lieve essione dell'indice di intensità delle emissioni di Acea Produzione e un risparmio di circa 40.000 tonnellate di CO .
	Ridurre il consumo di energia (elettrica e gas) della Sede aziendale centrale e di altre sedi attraverso interventi di e cientamento energetico con un risparmio previsto di oltre 900 MWh (232 MWh per la sede centrale e 700 MWh per il Data Center) rispetto ai consumi storici ante operam (pari a 3.320 MWh/a per la sede centrale e 4.115 MWh/a per il Data Center) e, per la sede centrale, di 13.800 Sm³ rispetto ai consumi storici ante operam (pari a 118.500 Sm³/a). ACEA SpA (Energy Manager)	MWh ante operam – MWh post operam = 7.435 – 6.365 = 1.069 Mwh/a risparmiati(*) Sm ante operam – Sm post operam = 118.500 – 118.358 = 142 Sm/a risparmiati (*) i risultati sono fortemente in uenzati dalla situazione emergenziale	Completati i lavori di rifacimento del sistema di condizionamento del ballatoio della Sede aziendale centrale e la sostituzione dei corpi luminanti con altri a LED per una parte della stessa sede. Realizzate modi ca e compartimentazione del sistema di condizionamento della sede CEDET (Data Center). I lavori programmati per la riduzione dei consumi di metano sono slittati a causa dell'emergenza sanitaria.

	Realizzare interventi di riduzione delle perdite di energia sulle reti (cambio tensione, trasformatori a perdite ridotte, ecc.) ed altri interventi di e cientamento che consentiranno di ottenere un risparmio energetico di circa 18.000 MWh, la riduzione di circa 6.500 tonnellate di emissioni di CO_2 ed un risparmio di 3.400 TEP nell'arco Piano. ARETI	MWh risparmiati/ MWh netti distribuiti = 1.150 MWh risparmiati/9.070.470 MWh netti distribuiti(*) t di CO_2 non emesse = 414(**) TEP risparmiati = 215 (*) dati stimati (**) calcolo e ettuato con il fattore di conversione 2019 di tipo location based, lo stesso utilizzato nella de nizione del target	I principali interventi di e cientamento energetico realizzati nel 2020 hanno riguardato l'installazione di 277 trasformatori a bassissime perdite e il riclassamento da 8,4 a 20 kV per circa 57 km di rete.
	Riduzione di circa 200 tonnellate di emissioni di CO_2 tramite il rinnovamento del parco automezzi con l'introduzione di macchine elettriche. ARETI	t di CO_2 non emesse = 5,2(*) (*) valore al netto dell'energia consumata, calcolato con il fattore di conversione 2019 di tipo location based, lo stesso utilizzato nella de nizione del target	Realizzata l'infrastruttura di ricarica elettrica presso 4 sedi operative per alimentare 100 mezzi acquistati nell'anno; di questi, 20 sono stati messi in circolazione e assegnati al personale operativo h24.
	Incremento della resilienza del sistema elettrico tramite interventi di manutenzione/sviluppo della rete con una conseguente riduzione dell'indice di rischio intervento (IRI) del 40% e il coinvolgimento di circa 2.600 cabine secondarie al 2022. ARETI	N. CS coinvolte negli interventi = 635 variazione percentuale annua dell'IRI (valore post-intervento/valore pre-intervento) = 25%	Completati 52 interventi per migliorare la resilienza della rete che hanno interessato 7 linee per il fattore critico allagamenti e 45 linee per il fattore critico ondate di calore, per un totale di 635 CS coinvolte. Gli interventi hanno determinato la riduzione dell'Indice di Rischio del 25%.
(segue) Progettare e implementare azioni di contrasto al cambiamento climatico (mitigazione e adattamento)	Sviluppare presso 3 impianti di compostaggio la cogenerazione da biogas (14.600 MWh di energia prodotta da biogas/anno), con conseguente incremento di energia verde prodotta, e convertire l'impianto di Aprilia per la produzione di biometano. ACEA AMBIENTE	MWh/anno da fonte rinnovabile biogas = 26.912 MWh Conversione Impianto Aprilia: Sì/No = No	Gli impianti di Orvieto, Monterotondo Marittimo e Aprilia, quest'ultimo in fase di collaudo, hanno prodotto complessivamente circa 27 GWh di energia elettrica da biogas. Per l'impianto di Aprilia è stato avviato lo studio di fattibilità per l'upgrading nalizzato alla produzione di biometano.
	Aumentare la resilienza del sistema acquedottistico a servizio di Roma Capitale e Città Metropolitana attraverso la realizzazione delle nuove opere strategiche sugli Acquedotti del Marcio e del Peschiera: raggiungimento del 28% dell'avanzamento lavori sull'Acquedotto del Peschiera e completamento (100%) della fase autorizzativa per la realizzazione delle opere sull'Acquedotto del Marcio. ACEA ATO 2	% di avanzamento dei lavori di realizzazione Acquedotto Peschiera = 0% % di avanzamento fase progettuale/autorizzativa Acquedotto Marcio = 20%	Per il nuovo tronco Superiore del Peschiera è stato completato il Progetto De nito ed è stato ottenuto il parere del Consiglio Superiore dei Lavori Pubblici; è in corso la predisposizione della richiesta di istrutturia a VIA (Valutazione Impatto Ambientale) presso il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare. Per il progetto sul nuovo Acquedotto Marcio è stato completato il Progetto di Fattabilità Tecnica Economia; nel 2021 verrà sviluppato il Progetto De nitivo.
	Progettare e realizzare 11 opere strategiche per incrementare la sicurezza dell'approvvigionamento idrico e la resilienza del sistema acquedottistico a servizio dell'ATO 2 Lazio Centrale e degli ATO limitro . ACEA ATO 2	N. opere avviate	Come da cronoprogramma, sono stati avviati gli iter progettuali di 6 delle 11 opere strategiche.
	Sviluppare un programma di veri ca quali-quantitativo su almeno il 60% della rete fognaria a servizio del Comune di Roma per indirizzare azioni di mitigazione degli e etti delle acque parassite/di pioggia e migliorare la resilienza degli impianti agli eventi atmosferici eccezionali. ACEA ATO 2	km rete fognaria veri cata/km rete fognaria totale gestita = 271/2.646, pari a circa il 10%	Completati i rilievi per avviare il sistema di monitoraggio delle portate e delle precipitazioni, nalizzato alla caratterizzazione delle acque parassite ed alla taratura del modello matematico, per le reti a erenti al depuratore di Roma Sud. Avviati i rilievi presso il depuratore di Roma Nord e l'aggiornamento del modello matematico presso Roma Est.

	De nire un Piano annuale di approvvigionamento idrico a copertura di 10 Comuni (pari al 48% degli abitanti serviti) che includa previsioni climatiche e di sviluppo territoriale al ne di identi care più puntualmente i fabbisogni e migliorare il servizio di erenza massima tra il volume e ettivamente erogato e quello previsto da modello minore del 30%. AdF	N. Comuni coperti da Piano di approvvigionamento idrico % abitanti serviti coperti da Piano di approvvigionamento idrico / abitanti serviti Acqua erogata nei Comuni in perimetro Piano (Mm) / fabbisogni identi cati grazie ai modelli previsionali (Mm)	Nell'anno è stato formalmente costituito un GdL interno dedicato alla realizzazione del modello previsionale per il Piano di approvvigionamento idrico.
	Contribuire alla decarbonizzazione del sistema energetico tramite interventi di upgrading dei comparti di digestione anaerobica dei depuratori di Roma Nord e Roma Est, funzionali alla trasformazione del biogas prodotto in loco in biometano per la successiva immissione in rete gas di 1 Sm /h di biometano. ACEA ATO 2	% avanzamento lavori upgrading Roma Nord e Roma Est = 35% Sm di biometano immessi in rete	In fase di completamento gli iter autorizzativi e la progettazione esecutiva per la realizzazione degli impianti; avviata la disposizione delle opere per l'interconnessione del biometano prodotto alla rete gas locale.
(segue) Progettare e implementare azioni di contrasto al cambiamento climatico (mitigazione e adattamento)	E cientare i consumi elettrici della Società attraverso la realizzazione di interventi gestionali e strutturali negli impianti del Servizio Idrico Integrato con un e cientamento energetico atteso pari a 12 GWh, il 5% dei quali certi cati attraverso Titoli di E cienza Energetica (certi cati bianchi). ACEA ATO 2	% di raggiungimento del target = 15%, pari a circa 1,9 GWh GWh certi cati TEE/ GWh totali e cientati	Completati 2 interventi di ottimizzazione con conseguente e cientamento energetico (di usori a bolle ni sul depuratore di Crocetta e inverter sulle pompe presso il centro idrico di Torrenova). Altri risparmi energetici sono stati ottenuti dalle attività di recupero delle perdite idriche e dalla dismissione di alcuni depuratori. Presentata al GSE – Gestore dei Servizi Energetici la pratica di richiesta per l'ottenimento di Certi cati Bianchi relativi all'intervento di e cientamento presso il centro idrico Casilino (Comune di Roma) che verrà avviato nel 2021.
	Riduzione complessiva del 2% dei consumi totali di energia elettrica di Acea Ato 5 (dato 2019: 77.707 MWh) tramite l'e cientamento di 10 impianti a erenti alla rete idrica e 1 alla rete di depurazione. ACEA ATO 5	kWh risparmiati anno di rendicontazione/consumi 2019 = - circa 156.000 /77.707.000, pari a -0,2%	Sono state realizzate opere di e cientamento come l'installazione di inverter e il revamping delle pompe presso 3 campi pozzi (Palambara Cassino, Posta Fibreno e Mola dei Frati).
	Accrescere la consapevolezza dei clienti sulla sostenibilità del consumo di energia elettrica attraverso iniziative speci che volte a promuovere ed incrementare l'acquisto di energia "verde". ACEA ENERGIA	Attività di sensibilizzazione: Sì/No = No MWh di energia verde venduta a clienti del mercato libero (anno rendicontazione) > MWh di energia verde venduta ai clienti del mercato libero (anno precedente) = 1.363.000 > 1.133.000 con un incremento del 20% (*) il dato del 2019 è stato retti cato a seguito del consolidamento dei dati; il dato del 2020 è stimato	Non sono state ancora lanciate speci che campagne rivolte a clienti domestici e PMI per incentivare l'acquisto di energia verde. L'o erta Acea Viva, che fornisce energia "verde" G.O., continua a riscuotere successo portando ad un aumento dell'energia elettrica verde venduta ai clienti nali.
	Ridurre il consumo di fonti energetiche primarie da parte dei clienti business, mediante la realizzazione di impianti di produzione combinata di energia elettrica e termica, per una potenza elettrica complessiva di 6 MW ed un risparmio previsto di circa 1.500 TEP/anno. ECOGENA	MW installati TEP risparmiati	È stata avviata l'acquisizione di impianti per una potenzialità complessiva di 6 MW.

	Mantenere l'approvvigionamento integrale con energia "verde" dei fabbisogni di energia elettrica per i consumi interni delle principali Società del Gruppo, pari a circa 400.000 MWh/anno e oltre 140.000 tonnellate di CO_2/anno evitate. ACEA ENERGIA e ACEA ENERGY MANAGEMENT	MWh (consumi interni) approvvigionati con energia verde = 424.760 MWh (*) tCO_2 evitate = 152.914 (*) (*) dati stimati (*) il calcolo è stato e ettuato con il fattore di conversione 2019 di tipo location based, lo stesso utilizzato nella de nizione del target	Le principali Società del Gruppo si sono approvvigionate, per i loro consumi, di energia "verde" G.O., per un totale di circa 425 GWh (equivalente a circa 153 mila tonnellate di CO_2 evitate).
(segue) Progettare e implementare azioni di contrasto al cambiamento climatico (mitigazione e adattamento)	Realizzare interventi di e cientamento energetico presso il sollevamento idrico "Saltatoi" (il secondo impianto più energivoro del comparto idrico di AdF) con l'obiettivo di ridurre il consumo speci co di energia elettrica del 30% rispetto ai consumi ante operam (pari a 1,92 kWh/m³ nel 2019). AdF	Consumo kWh/m³ anno di rendicontazione/consumo kWh/m³ ante operam	Svolte le attività preparatorie all'avvio dei lavori.
	Progettazione di una rete di monitoraggio quali-quantitativo dei principali acquiferi del territorio, realizzazione della analisi idrogeologica, misure e modellazione sica sugli stessi ed installazione di 5 misuratori di portata, nalizzati alla gestione sostenibile della risorsa e ad una migliore previsione del de cit da variazioni climatiche. GORI	% di avanzamento progettazione rete = 100% % di avanzamento realizzazione di analisi idrogeologica, misure e modellazione sica acquiferi = 10% N. misuratori di portata installati/n. misuratori portata da installare = 3/5	È stata progettata la rete per il monitoraggio dei più importanti acquiferi del territorio e sono stati installati i primi 3 piezometri per la misurazione dei livelli di falda a monte e a valle delle opere di captazione; le rilevazioni dei misuratori saranno utilizzate nelle analisi idrogeologiche e di modellazione, che verranno svolte con il supporto del Dipartimento di Scienze della Terra, dell'Ambiente e delle Risorse dell'Università degli studi di Napoli Federico II.
Promuovere un uso e ciente delle risorse, agevolando anche l'economia circolare	Ridurre i volumi persi di risorsa idrica del 27% rispetto al 2019 (dato 2019: 306 Mm³ volumi persi) anche attraverso l'installazione di 2.500 misuratori di pressione e portata per il monitoraggio in telecontrollo dei distretti idrici. ACEA ATO 2	Riduzione % volumi persi di risorsa idrica rispetto al valore 2019 = 4%, arrivando a 293 Mm³ di volumi persi (*) N. misuratori di pressione e portata installati = 320 (*) dati stimati	E ettuata la distrettualizzazione di oltre 1.500 km di rete idrica di distribuzione, installati 320 misuratori di portata e di pressione e boni cati 136,2 km di rete idrica. Sempre al ne di ridurre le perdite, sono state messe in campo azioni di contrasto all'abusivismo che hanno permesso di ottenere la regolarizzazione amministrativa di 1.467 utenze con un recupero di volume erogato di oltre 290.000 m³ nell'anno.
	Ridurre i volumi persi di risorsa idrica del 29,5% rispetto al 2019 (dato 2019: 92,8 Mm³ volumi persi). ACEA ATO 5	Riduzione % volumi persi di risorsa idrica rispetto al valore 2019 = 12%, arrivando a 81,9 Mm³ di volumi persi (*) (*) dati stimati	Per ridurre le perdite idriche Acea Ato 5 ha intensi cato i controlli sulla rete e portato avanti le attività di distrettualizzazione: sono state ispezionate 245 km di infrastruttura idrica e alla ne del 2020 risultano distrettualizzate le reti a erenti a 26 comuni.
	Riduzione dei volumi persi di risorsa idrica del 26% circa rispetto al 2019 (dato 2019: 27,4 Mm³ volumi persi) attraverso interventi di distrettualizzazione e ricerca sistematica delle perdite idriche. AdF	Riduzione = 5%, arrivando a 26,0 Mm³ di volumi persi (*) (*) dati stimati	Nell'anno sono stati realizzati interventi su oltre 280 km di rete per la creazione di nuovi distretti idrici telecontrollati (51 siti) e sono stati installati misuratori per l'individuazione delle perdite idriche. Attiva anche la ricerca perdite sistematica tramite l'ispezione di circa 2.800 km di rete.
	Ridurre i volumi persi di risorsa idrica del 20% rispetto al 2019 (dato 2019: 10 Mm³ volumi persi) GESESA	Riduzione % volumi persi di risorsa idrica	Nel 2020 sono proseguite le attività di distrettualizzazione della rete, installati misuratori di portata sulle fonti di approvvigionamento e realizzati speci ci interventi di boni ca della rete, senza registrare ancora sensibili riduzioni delle perdite idriche.

	Ridurre i volumi persi di risorsa idrica del 33% rispetto al 2019 (dato 2019: 101,0 Mm^3 volumi persi) anche attraverso la sostituzione di 148 km di condotte fatiscenti. GORI	Riduzione % volumi persi di risorsa idrica = 5%, arrivando a 96,3 Mm^3 di volumi persi km di condotte sostituite/ km di condotte da sostituire = 49/148	È stata condotta la ricerca perdite su circa 1.600 km di rete, boni cati 49 km, e ettuati 92 interventi di distrettualizzazione e installate 41 valvole di misurazione e di pressione.
	Realizzazione di un impianto di cogenerazione presso il depuratore di San Giovanni di Grosseto per la produzione di energia elettrica e termica da biogas a copertura dei consumi interni: circa 2.080 MWh_e di energia elettrica e 346 kWh_t energia termica annue prodotte per un totale di 1.367 t CO_2 evitate all'anno. AdF	Realizzazione Impianto: Sì/No kWh energia elettrica prodotta e consumata in loco kWh energia termica prodotta e consumata in loco tCO_2 evitate	Nell'anno è stata avviata la fase progettuale ed autorizzativa alla realizzazione dell'impianto.
	Realizzare interventi per il riutilizzo delle acque re ue depurate ad usi prevalentemente irrigui ovvero per processi produttivi a 8 Mm/anno di acqua re ua riutilizzati. ACEA ATO 2	Mm/anno di acqua re ua riutilizzati	Durante l'anno sono stati eseguiti interventi per la realizzazione, l'integrazione e l'ammodernamento della linea delle acque industriali presso 3 depuratori maggiori (Roma Sud, Roma Nord, Cobis) ed è stata realizzata la stazione di trattamento dell'acqua di micro ltrazione per il riutilizzo sul depuratore di Roma Est.
(segue) Promuovere un uso e ciente delle risorse, agevolando anche l'economia circolare	Realizzare un impianto di trattamento delle sabbie provenienti dai processi depurati e dalla pulizia delle reti fognarie che permetterà di recuperare no all'80% del materiale solido in ingresso. ACEA ATO 2	Stato avanzamento cronoprogramma realizzazione opera/ tempistiche di realizzazione previste Materiale recuperato/ materiale in ingresso	È stata avviata la progettazione dell'impianto; l'avanzamento è in linea con il cronoprogramma.
	Aumentare no a 2.900.000 t (pari a circa il 120% in più rispetto ai dati 2019) la capacità complessiva di trattamento ri uti. ACEA AMBIENTE	t capacità complessiva anno di rendicontazione/t capacità complessiva attesa al 2024 = 1.905.360/2.900.000, pari al 66% t complessive ri uti trattate/t complessive ri uti trattate (dato 2019) = 1.449.110/1.145.526(*), pari al 27% in più (*) dato da area di consolidamento, al netto dei ri uti in uscita	Acquisiti 4 impianti per il recupero e il riciclo di materiali e proseguiti i progetti per la realizzazione di nuovi siti e lo sviluppo di impianti esistenti per incrementare la capacità di trattamento.
	Agevolare il processo di economia circolare e ra orzare la liera del Waste-to-Material grazie al recupero delle materie prime seconde dai ri uti in ingresso degli impianti dedicati. Target al 2024: 88% MPS recuperate. ACEA AMBIENTE	t MPS recuperate/t ri uti in ingresso = 156.620/184.182, pari all'85%	Gli impianti dell'area ambiente DEMAP, Ferrocart, Cavallari e Multigreen hanno permesso di recuperare circa l'85% dei ri uti conferiti (tra cui carta e cartone, plastica, vetro, legno, rottami ferrosi e non, alluminio, pneumatici).
Intraprendere iniziative di tutela del territorio e contenimento degli impatti sull'ambiente naturale	Sensibilizzare i clienti all'uso dei canali digitali, con l'obiettivo di arrivare al 60% delle utenze attive associate a MyAcea e incrementare l'adozione di bollette web: circa 400.000 utenti con bolletta digitale (pari a circa 60 t/anno di carta risparmiate). ACEA ATO 2	N. utenze associate su MyAcea/totale utenze attive di Acea Ato 2 = 307.885/698.617, pari al 44% N. bollette web attive = 230.049 t carta annue risparmiate = 29,6	Sono state lanciate 4 campagne di comunicazione, tra cui 2 campagne dedicate alla di usione della bolletta web e l'iniziativa #IORESTOACASA, volta ad informare i clienti della possibilità di gestire i contratti tramite i canali digitali 24 ore su 24.

	Incrementare l'adozione di bollette web arrivando a circa 50.000 utenti che hanno scelto l'opzione bolletta digitale (oltre il 250% in più rispetto ai dati 2019, pari a 14.218) con un risparmio atteso di carta per circa 9 t/anno. ACEA ATO 5	N. bollette web attive = 34.654 t carta annue risparmiate = 4,2	Sono state realizzate campagne di promozione dei servizi digitali ed è stato rielaborato il layout della bolletta prevedendo una riduzione delle pagine da stampare per gli utenti che non hanno aderito all'opzione bolletta web.
	Promuovere la digitalizzazione dei processi e sensibilizzare i clienti all'uso dei canali digitali con l'obiettivo di incrementare, rispetto al 2019, del 229% il numero delle utenze con bolletta web: circa 368.000 bollette digitali (pari a circa 11,04 t/anno di carta risparmiate) relative a 92.000 utenze. AdF	N. utenze con bolletta web/n. utenze con bolletta web attiva 2019 = 76.759/28.192, pari al 172% in più N. utenti con bolletta web attiva = 76.759 t carta annue risparmiate = 9,9	Nel 2020 è stata lanciata la campagna di comunicazione "AdF Digital" con la quale si invitavano i clienti ad aderire alla bolletta web. Il risultato è stato raggiunto anche grazie alle disposizioni della delibera ARERA 60/2020 che ha consentito ai Gestori del servizio di inviare le bollette in formato elettronico.
	Incrementare il numero delle bollette web no al 25% delle utenze totali (dato 2019, 57.142 utenze totali), per un risparmio di carta pari a circa 3 t. GESESA	N. bollette web attive = 7.690, pari al 13% delle utenze t carta annue risparmiate = 0,5	Nell'anno è stato incentivato il passaggio alla bolletta web tramite una campagna di comunicazione via mail.
(segue) Intraprendere iniziative di tutela del territorio e contenimento degli impatti sull'ambiente naturale	Incrementare l'adozione di bollette web: circa 150.000 utenti con bolletta digitale (oltre il 150% in più rispetto al dato 2019 di 58.500 utenti) pari a circa 21 t di carta annue risparmiate. GORI	N. bollette web attive = 114.649 t carta annue risparmiate = 10,6	Sono state realizzate le campagne "Un click solidale" ed "Un click per il Sarno" al ne di incrementare l'utilizzo dei servizi digitali e della bolletta web. La Società ha incentivato l'attivazione del servizio bolletta web abbinando ad essa donazioni al reparto di terapia intensiva dell'ospedale Domenico Cotugno di Napoli e all'associazione ambientalista Marevivo Onlus per la salvaguardia del ume Sarno.
	Incrementare l'adozione bollette web: 400.000 utenti con l'opzione bolletta digitale (pari a circa 60 t/anno di carta risparmiate). ACEA ENERGIA	N. forniture attive con opzione bolletta web = 344.946 (184.726 ML e 160.220 MST) t carta annue risparmiate = 50,7	Acea Energia ha e ettuato speci che campagne DEM (Direct Email Marketing) con cadenza bimestrale per incentivare i clienti al passaggio alla bolletta web e promosso il riconoscimento di un contributo economico per quelli che hanno aderito all'iniziativa.
	Incrementare la digitalizzazione dei processi ed in particolare nei rapporti commerciali del mercato libero: 80% dei contratti digitalizzati, pari a 14 t/anno carta risparmiata. ACEA ENERGIA	% di contratti digitalizzati = 43% t di carta risparmiata = 9,7	È aumentata la percentuale di contratti digitalizzati sino al 43% (era il 40% nel 2019) consentendo un risparmio di circa 10 tonnellate di carta.
	Rimozione di 200 tralicci grazie all'ammodernamento della rete elettrica di distribuzione e trasmissione ad alta tensione. ARETI	N. tralicci rimossi/n. tralicci da rimuovere = 22/200	Demoliti 22 sostegni di alta tensione, 12 sulla linea Flaminia-Smistamento Est e altri 10 sulla Collatina-Tiburtino O.
	Incremento dell'e cienza depurativa del 6,2%, in termini di abbattimento di BOD, su 7 impianti di depurazione in adeguamento (e cienza di depurazione BOD5 al 2019 pari all'86,7%). ACEA ATO 5	[(BOD in-BOD out/BOD in) anno di rendicontazione - (BOD in-BOD out/ BOD in) anno di rendicontazione -1]*100 = [(300- 37)/300 – (300- 40)/300]*100 = 0,95%	Terminati i lavori sul depuratore di Po nel territorio di Frosinone.

(segue) Intraprendere iniziative di tutela del territorio e contenimento degli impatti sull'ambiente naturale	Incremento dell'e cienza depurativa del 4% rispetto al valore 2019 (anno di acquisizione impianti di depurazione > 100.000 di abitanti equivalenti trattati) in termini di abbattimento di SST su tutti gli impianti gestiti (dato 2019 pari all'85%). GORI	(SSTin – SSTout/SSTin) *100	Le attività di manutenzione straordinaria 2020 hanno avuto un forte rallentamento a causa dell'emergenza sanitaria e pertanto non sono stati riscontrati miglioramenti nell'e cienza depurativa.
	Ridurre gli scarti dei processi di termovalorizzazione (impianti di Terni e San Vittore del Lazio) realizzando un impianto di trattamento e recupero delle ceneri che permetterà di recuperare il 100% delle ceneri prodotte. ACEA AMBIENTE	Realizzazione impianto: Sì/ No = No t ceneri recuperate/t ceneri prodotte	È stata predisposta la documentazione funzionale alla presentazione di un'istanza di impianto pilota sperimentale di trattamento e recupero delle ceneri.
	Riduzione del 45% (rispetto ai volumi 2019, pari a 70.505 tonnellate) della quantità annua di fango disidratato/essiccato in uscita dai depuratori gestiti di Acea Ato 2, grazie ad interventi di e cientamento e industrializzazione/innovazione delle linee fanghi. ACEA ATO 2	% di riduzione	Avviati i lavori del nuovo comparto di disidratazione dei fanghi presso l'impianto di depurazione di Roma Sud. Al depuratore di Ostia, dove nell'anno è terminata la sperimentazione dell'essiccatore mobile, è in fase di installazione un essiccatore termico sso mentre è stata avviata la nuova stazione di ozonolisi; è attesa la riduzione della quantità di fanghi disidratati/essicati dal 2021.
	Progettazione e installazione, a valle di uno studio di fattibilità, di un essiccatore di fanghi presso un impianto di depurazione, al ne di ridurre del 75% (rispetto ai volumi 2019, pari a 11.352 tonnellate) la quantità di fango disidratato/essiccato prodotto dai depuratori gestiti da Acea Ato 5. ACEA ATO 5	Avanzamento progettazione (0-100%) = 30% Avanzamento realizzazione (0-100%) % di riduzione	È in corso la fase di progettazione dell'essiccatore.
	Riduzione del 40% (rispetto ai volumi 2019, pari a 8.975 tonnellate) della quantità annua di fango smaltita dai depuratori gestiti da AdF mediante la realizzazione dell'impianto di centralizzazione fanghi presso San Giovanni in Grosseto. AdF	Realizzazione impianto: Sì/ No = No % riduzione	Completata la demolizione e lo smaltimento dei digestori esistenti presso il depuratore di San Giovanni e avviate le opere per la realizzazione del nuovo comparto di ricezione/ conferimento fanghi e dell'impianto di trattamento a idrolisi.
	Riduzione di 240 t di fanghi non disidratati, pari al 35% dei volumi registrati nel 2019 (700 t), grazie all'utilizzo di centrifughe per la disidratazione dei fanghi. GESESA	Riduzione % di fanghi non disidratati = -15%	È stata installata una centrifuga per la disidratazione dei fanghi presso l'impianto di depurazione di Ponte delle Tavole del Comune di Benevento.
Valorizzare i sistemi di gestione ambientali ed energetici certi cati	Ottenere e mantenere le certi cazioni ISO 14001 per le società con impatti ambientali in perimetro DNF (2019). Ottenere e mantenere le certi cazioni ISO 50001 per le società energivore (>10.000 TEP equivalenti) in perimetro DNF (2019). ACEA SpA - RISK & COMPLIANCE (Sistemi integrati di certi cazione)	società certi cate ISO 14001/società in perimetro = 11/12 società certi cate ISO 50001/società energivore in perimetro = 7/7	Le Società già certi cate hanno superato le veri che per il mantenimento dei sistemi di certi cazione in essere e per il passaggio all'edizione più recente del sistema di gestione dell'energia. Acea Energia ed Ecogena hanno ottenuto per la priva volta la certi cazione, rispettivamente, per il sistema di gestione ambientale e per quello energetico.

AMBITO DI AZIONE 2: Incentivare la sostenibilità lungo la catena di fornitura

Implementare le logiche di sostenibilità nelle procedure degli acquisti	Raggiungimento di un valore medio pari a 26 punti (20 punti per Acea Ato 5) di attribuzione di punteggi tecnici riferiti a criteri green/sostenibili (ad es. certi cazioni, motori ad elevata e cienza, riutilizzo/riciclo/recupero dei materiali utilizzati, riduzione plastica, progettazione ecocompatibile dei prodotti, packaging ecocompatibile, ecc.) nelle gare espletate con o erta economicamente più vantaggiosa per l'approvvigionamento di forniture e servizi. ACEA ATO 2; ACEA ATO 5; ARETI	Sommatoria di n. punteggio green/sostenibile attribuito*importo posto a base di gara/importo totale a base di gara nelle gare espletate con o erta economicamente più vantaggiosa per l'approvvigionamento di forniture e servizi = Acea Ato 2: 22; Areti: 21; Acea Ato 5: 28	Nell'anno sono stati inseriti criteri green/sostenibili nelle gare pubblicate con o erta economicamente più vantaggiosa. I criteri riguardano, ad esempio, il possesso di certi cazioni ambientali, l'utilizzo di mezzi ecologici, requisiti di e cientamento energetico.
	Garantire l'autovalutazione in ambito qualità, ambiente, sicurezza, energia e responsabilità sociale (QASER), ove pertinenti, del 100% dei fornitori iscritti ai sistemi di quali cazione a erenti ai Regolamenti Unici Beni e Servizi e Lavori. ACEA SpA - ACQUISTI E LOGISTICA	N. fornitori autovalutati QASER/totale fornitori quali cati sistemi di quali cazione a erenti ai Regolamenti Unici Beni e Servizi e Lavori = 363/363	Il 100% dei fornitori iscritti nell'anno ai sistemi di quali ca a erenti ai Regolamenti Unici Beni e Servizi e Lavori, pari all'83% del totale fornitori quali cati nell'anno, ha compilato un questionario di autovalutazione su qualità, ambiente, sicurezza, energia e responsabilità sociale (QASER).
	Di usione di buone pratiche in tema di acquisti green tramite l'inserimento di criteri di sostenibilità ambientale nelle Speci che Tecniche validate dalla Funzione A&L e utilizzate per l'acquisto di materiali dalle Società del Gruppo gestite centralmente. ACEA SpA - ACQUISTI E LOGISTICA	N. speci che tecniche validate con criteri di sostenibilità/n. Speci che Tecniche validate = 21/22	Validate 22 Speci che Tecniche per materiali riguardanti gli approvvigionamenti delle Società del Gruppo; in 21 di queste sono stati inseriti criteri sostenibili (ad esempio riciclo, riutilizzo, indice di riparabilità).
	Implementare il modello di Vendor Rating sul nuovo portale gare del Gruppo che coinvolgerà circa 1.000 fornitori in arco Piano integrandolo con la dimensione Sostenibilità; una quota parte dei fornitori, inoltre, sarà valutata e monitorata sulle prestazioni ambientali (progetto Ecovadis). ACEA SpA - ACQUISTI E LOGISTICA	Implementazione modello Vendor Rating: Sì/No = No N. fornitori valutati tramite vendor rating/n. fornitori in perimetro target N. fornitori coinvolti nel progetto Ecovadis/n. fornitori valutati tramite Vendor Rating	È stato implementato il nuovo portale acquisti del Gruppo Acea che permette la gestione integrata delle gare, dell'anagra ca e della quali ca fornitori, propedeutico alla realizzazione del Vendor Rating.
	Applicazione di criteri premianti di sostenibilità (salute e sicurezza, energia ed ambiente, dove applicabili) nell'80% dei bandi di gara e contratti per Lavori, Beni e Servizi, assegnati con o erta economicamente più vantaggiosa. ACEA SpA - ACQUISTI E LOGISTICA	N. bandi di gara e contratti con criteri premianti di sostenibilità/n. bandi di gara e contratti aggiudicati con o erta economicamente più vantaggiosa = 57/102 pari al 56%	Il 56% delle gare espletate con o erta economicamente più vantaggiosa è stato aggiudicato mediante criteri premianti di sostenibilità quali, ad esempio, la formazione aggiuntiva in tema sicurezza del personale, l'utilizzo di automezzi a basse emissioni, la sostenibilità dei materiali impiegati.

AMBITO DI AZIONE 3: Contributo al benessere della collettività			
Promuovere attività con impatto positivo sulla collettività e sui territori in cui l'azienda opera	Consolidamento e miglioramento delle relazioni con il territorio attraverso la realizzazione di un museo dedicato ad Acea e l'organizzazione di almeno 5 eventi culturali/iniziative di comunicazione l'anno legati al core business che prevedano anche la valorizzazione di siti industriali e impianti delle Società del Gruppo. ACEA SpA - COMUNICAZIONE (Archivio Storico, Communication planning & portfolio management, Event Management)	Realizzazione Museo Acea Sì/No = No N. eventi realizzati = 5 N. siti industriali/impianti valorizzati = 5	Sono state piani cate le attività per la realizzazione del museo (tra cui il censimento, la metadatazione e la digitalizzazione del materiale storico bibliotecario). Sono state svolte 3 visite agli impianti, per un totale di 54 persone accolte, prima della chiusura per via dell'emergenza sanitaria. È stato possibile, nel corso del mese di luglio, realizzare un evento di inaugurazione per la riquali cazione del sito del Peschiera e la messa in funzione della nuova sala polifunzionale realizzata all'interno del Mausoleo ai Caduti.
AMBITO DI AZIONE 4: Consolidamento delle relazioni con il territorio			
Contribuire alla sensibilizzazione sulle tematiche sociali e ambientali	Sostegno o gestione di almeno 10 iniziative l'anno di sensibilizzazione e promozione su tematiche di utilità sociale (prevenzione oncologica, diritti donne, valorizzazione della diversità) o di rilievo socio-ambientale (inclusa la promozione dello sport). ACEA SpA - SPONSORSHIP AND VALUE LIBERALITY	N. di iniziative sostenute e/o gestite = 14/10	Tra le numerose sponsorizzazioni si citano, solo a titolo esempli cativo, i contributi di solidarietà legati all'emergenza da Covid-19 a supporto di situazioni di disagio sociale, quali acquisti di presidi sanitari, DPI e distribuzione alimenti, le partecipazioni (sponsorizzazioni tecniche) alla Giornata mondiale contro la violenza sulle donne e alla Giornata Mondiale dei diritti dell'infanzia e il sostegno al centro antiviolenza Help line del Gay Center. Si segnala che gli eventi pubblici hanno avuto un arresto a causa della situazione emergenziale. Tra le sponsorizzazioni tecniche si citano anche le proiezioni del Tricolore sui palazzi istituzionali da marzo a ottobre.
	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 10.000 studenti l'anno). ACEA SpA - COMUNICAZIONE (Event Management)	N. studenti coinvolti l'anno/n. studenti da coinvolgere = circa 4.000	L'edizione di Acea scuola 2020, incentrata sulla tutela della risorsa idrica, è stata realizzata interamente online in tre eventi virtuali, fruibili da tutto il territorio nazionale; l'Educational è stato successivamente messo a disposizione degli Istituti Scolastici di Roma e dell'Area Metropolitana.
	Realizzare almeno 1 campagna l'anno o iniziative di sensibilizzazione sui temi del risparmio idrico, energetico e di tutela ambientale rivolte alla collettività. ACEA SpA - COMUNICAZIONE (Communication planning & portfolio management) e Società del Gruppo	N. campagne o iniziative realizzate nell'anno = 1	Nell'anno è andata on air su stampa, a ssione e digital una campagna dedicata al risparmio idrico denominata "Preserviamo il Futuro".

Favorire il coinvolgimento degli stakeholder nei progetti aziendali per la creazione di valore condiviso	Realizzare il progetto “Stakeholder engagement del Gruppo Acea” (mappatura stakeholder, metodologie e strumenti operativi) nalizzato a migliorare l’integrazione dello stakeholder engagement nei processi e nelle attività di business e a di ondere la cultura sullo stakeholder engagement organizzando almeno 1 iniziativa l’anno, anche a supporto delle Società/Aree nel coinvolgimento degli stakeholder rilevanti. ACEA SpA - AFFARI LEGALI, SOCIETARI E SERVIZI CORPORATE (Relazioni con gli stakeholder in collaborazione con le principali società operative)	Stato mappatura stakeholder nel Gruppo (0/100%) = 80 De nizione di metodologia e strumenti (0/100%) = 90 N. iniziative di stakeholder engagement realizzate nell’anno = 3	Nell’anno sono proseguite le attività di di usione delle conoscenze teoriche al Gruppo di Lavoro inter-funzionale e inter-aziendale del Gruppo Acea, costituito nel corso del 2019, applicate attraverso la costruzione di strumenti operativi (toolbox), per l’identi cazione e la mappatura degli stakeholder e per il loro coinvolgimento; è stato realizzato il progetto pilota di coinvolgimento degli stakeholder di Gori e nalizzato l’Albero degli Stakeholder di Acea Ambiente, relativamente agli impianti di San Vittore del Lazio e Aprilia. Inoltre, sono state elaborate la Politica sul coinvolgimento degli Stakeholder del Gruppo Acea e la Procedura di Gruppo sullo Stakeholder Engagement. Progettata anche la sezione dedicata al tema dello stakeholder engagement nella Intranet di Gruppo.
	Realizzazione del progetto dedicato alla creazione nel territorio reatino di un “Museo dell’Acqua”. ACEA SpA - SPONSORSHIP AND VALUE LIBERALITY	Realizzazione “Museo dell’acqua”: Sì/No = No	È in corso la progettazione del museo.
	Realizzazione di almeno 3 progetti l’anno di riquali cazione e valorizzazione di aree urbane, metropolitane e di territori ove il Gruppo opera attraverso interventi di implementazione di illuminazione pubblica e artistica. ACEA SpA - SPONSORSHIP AND VALUE LIBERALITY in collaborazione con Areti e altre Società del Gruppo	N. iniziative realizzate nell’anno = almeno 4	È stata e ettuata la riquali cazione del quartiere Garbatella, in occasione del suo Centenario, e di Piazza San Basilio, entrambi a Roma. Valorizzate inoltre altre aree della Città tramite numerosi interventi di illuminazioni artistiche.

MACRO-OBIETTIVO N.4
Promuovere la salute e la sicurezza lungo la catena del valore

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2024 FUNZIONI/SOCIETÀ OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2020
AMBITO DI AZIONE 1: Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro per i lavoratori del Gruppo			
Promuovere la cultura della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro	Consolidare il trend di riduzione degli indici infortunistici (IG, IF) del Gruppo. Acea SpA - RISORSE UMANE (Sicurezza sul Lavoro)	IG, IF anno di rendicontazione anno di rendicontazione -1 = IG: 0,19; IF: 4,84 IG: 0,30; IF: 9,74	Le buone performance dell’anno sono conseguenza di una rapida ed e cace risposta organizzativa dell’azienda, in termini di gestione della sicurezza sul lavoro.
	Realizzare almeno una campagna di sensibilizzazione l’anno sui temi della salute e sicurezza che coinvolga il 100% dipendenti del Gruppo (Società Operative perimetro DNF). Acea SpA - RISORSE UMANE (Sicurezza sul Lavoro) in collaborazione con COMUNICAZIONE (Media Relation e Comunicazione Interna)	N. dipendenti coinvolti/n. dipendenti da coinvolgere	A causa della pandemia, le campagne sui temi della salute e sicurezza sono state rimandate. Sono state intraprese numerose iniziative correlate ai rischi da Covid-19 tra cui la formazione in modalità e-learning, con video e tutorial formativi sul tema.

(segue) Promuovere la cultura della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro	Ottenere e mantenere le certi cazioni ISO 45001 per le società in perimetro DNF (2019) e, per Acea SpA, ottenere la certi cazione Biosafety Trust Certi cation, valutando la possibilità di estenderla anche alle Società operative. ACEA SpA - RISK & COMPLIANCE (Sistemi integrati di certi cazione)	Società certi cate/società in perimetro = 12/12 Ottenimento certi cazione Biosafety Trust Certi cation (Acea SpA): Sì/No = Sì	Le Società già certi cate hanno superato le veri che per il mantenimento dei sistemi di certi cazione in essere e per la transizione dal sistema di gestione certi cato OHSAS 18001:2007 alla norma ISO 45001:2018. La Capogruppo Acea SpA ha ottenuto la Biosafety Trust Certi cation.
	Coinvolgere il 100% dei dipendenti di Acea SpA nel progetto "Vademecum" nalizzato ad approfondire le tematiche di salute, sicurezza e benessere, e sensibilizzare sul corretto uso dei DPI per la protezione e contrasto del contagio da Covid-19, formare ed informare sui rischi connessi alle infezioni e in linea con gli obiettivi della certi cazione Biosafety (2020). Acea SpA - RISORSE UMANE (Sicurezza sul Lavoro)	Dipendenti formati su rischi da agenti biologici/ totale dipendenti (perimetro target Acea SpA) = personale coinvolto: 700/700 (100%); personale formato: 687/700 (98%)	Sì è svolto il progetto "Vademecum nuovo coronavirus-aspetti di sicurezza" mediante il quale sono stati formati i dipendenti sulle tematiche di salute, sicurezza, compresi i rischi connessi al rischio biologico SARS-CoV-2, e benessere; è stata svolta attività di sensibilizzazione sui DPI per il contrasto del contagio da Covid-19, in un'ottica di formazione e informazione ai sensi del D. Lgs 81/08.
AMBITO DI AZIONE 2: Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro per appaltatori e subappaltatori			
Sensibilizzare gli appaltatori in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro	Sensibilizzare gli appaltatori in tema salute e sicurezza, implementando un programma di controlli sui fornitori (24 all'anno) e realizzando iniziative di coinvolgimento (video-tutorial su safety best practices). ACEA ATO 5	N. controlli e ettuati/n. controlli da e ettuare = 9/24 Iniziative di coinvolgimento: Sì/No = No	Considerando l'emergenza sanitaria, Acea Ato 5 ha e ettuato 9 controlli presso le ditte appaltatrici, ulteriori rispetto alle attività svolte dall'Unità Sicurezza Cantieri di Acea Elabori, nalizzati ad accertare il rispetto delle misure di prevenzione e protezione. In tali occasioni, si è provveduto a sensibilizzarle anche su tematiche più generali di salute e sicurezza sul lavoro.
	Incremento del 30% del numero di ispezioni (erano 12.481 nel 2019) nalizzate alla veri ca dell'applicazione di norme e procedure di sicurezza sugli appalti a dati al controllo dell'Unità Sicurezza Appalti e alla sensibilizzazione dei fornitori sulla cultura della sicurezza. ACEA ELABORI	N. ispezioni sicurezza/n. ispezioni sicurezza 2019 = 14.904/12.481 (+19%)	Acea Elabori ha svolto 14.904 ispezioni di sulla sicurezza con un incremento del 19% rispetto ai dati del 2019.
	De nire e implementare un Piano di coinvolgimento dei fornitori (almeno 5 iniziative arco Piano 2020-2024), in sinergia con le Società del Gruppo, sui temi salute e sicurezza producendo anche una rendicontazione più dettagliata delle prestazioni antinfortunistiche degli appaltatori. Acea SpA - RISORSE UMANE (Sicurezza sul Lavoro)	De nizione Piano di coinvolgimento: Sì/No = Sì N. iniziative attivate/ n. iniziative da attivare = 1/5 N. rendicontazioni ricevute/n. appaltatori coinvolti	Avviato un progetto nalizzato a coinvolgere le società appaltatrici che operano per conto del Gruppo Acea nel processo sistematico di rendicontazione periodica degli eventi infortunistici e di tutti gli indici prestazionali di sicurezza, ivi comprese eventuali notizie circa le malattie professionali. Acea SpA a giugno ha presentato, in anteprima, il progetto ai rappresentanti di tutte le ditte appaltatrici della holding, in un evento dedicato alla sicurezza.
	Incremento, sino al 70%, della percentuale di contratti ispezionati per veri che quotidiane della sicurezza sul totale contratti potenzialmente ispezionabili dall'Unità Sicurezza Appalti (erano il 45% al 2019). ACEA ELABORI	Media contratti ispezionati/media contratti ispezionabili = 61/119, pari al 51%	Sono stati ispezionati 61 contratti su 119 ispezionabili, con un aumento di 6 punti percentuali rispetto ai dati del 2019.

AMBITO DI AZIONE 3: Salute e sicurezza delle comunità in cui il Gruppo opera			
Garantire la salute e la sicurezza dei clienti e della comunità di riferimento per i diversi servizi erogati	Redigere Piani di prevenzione/mitigazione del rischio, secondo le linee guida del Water Safety Plan, per il 100% della popolazione servita dai sistemi acquedottistici gestiti da Acea Ato 2. ACEA ATO 2	Popolazione servita dai sistemi acquedottistici con WSP/totale popolazione servita da Acea Ato 2 (anno 2019) = 2.320.000/3.704.931, pari a circa il 63%	Completati e trasmessi al Ministero della Salute i WSP di 3 sugli 11 maggiori sistemi acquedottistici dell'ATO 2.
	Redigere Piani di prevenzione/mitigazione del rischio, secondo le linee guida del Water Safety Plan, per 2 fonti di approvvigionamento a copertura del 15% della popolazione servita. ACEA ATO 5	Popolazione servita da fonti con WSP/popolazione servita	Sono state piani cate le attività per la realizzazione del target.
	Sviluppare e implementare il modello Water Safety Plan (WSP) su 150 delle 265 Water Supply Zone (WSZ) di competenza, a copertura del 55% della popolazione servita. AdF	WSZ con modello WSP/ WSZ totali Popolazione servita dai sistemi acquedottistici con WSP/totale popolazione servita da AdF	È in corso la de nizione del modello di analisi, calibrazione e validazione dei risultati e le modalità di lavoro da utilizzare nella predisposizione dei WSZ (clusterizzazione, prioritizzazione, informatizzazione del processo). È stato inoltre attivato un Accordo di collaborazione scienti ca con l'Istituto di Geoscienze e Georisorse (IGG) – Consiglio Nazionale delle Ricerche (CNR) di Pisa per il supporto nello sviluppo del WSP.
	Redigere Piani di prevenzione/mitigazione del rischio, secondo le linee guida del Water Safety Plan, per il 100% delle fonti di approvvigionamento/popolazione servita. GORI	Popolazione servita da fonti con WSP/totale popolazione servita	Sono state avviate le attività propedeutiche alla redazione del WSP sul sistema di forti "Sarnese", con la costituzione del team multidisciplinare e la predisposizione delle istruzioni operative da seguire.
	Redigere Piani di prevenzione/mitigazione del rischio, secondo le linee guida del Water Safety Plan, per le fonti di approvvigionamento che interessano almeno il 55% della popolazione totale servita. GESESA	Popolazione servita da fonti con WSP/totale popolazione servita	Sono state avviate le fasi preliminari alla redazione del WSP che verrà predisposto in collaborazione con l'Università degli Studi del Sannio.
	Ridurre i tempi di risposta del 25% (rispetto al 2019) per le analisi di laboratorio attraverso l'implementazione di tecniche analitiche di screening e/o ad elevata automazione (robotizzate) e di early warning) e/o ad alto contenuto tecnologico. ACEA ELABORI	% di riduzione (tempi di risposta dell'anno in esame/ tempi di risposta 2019) = 20% (16,2/20,2) N. tecniche /sistemi indagini introdotti = 2	Implementata una dashboard operativa dedicata al monitoraggio dei tempi di risposta delle analisi e attivati due sistemi robotizzati per la misurazione del particolato nell'aria e della determinazione dei solidi sospesi nelle acque re ue.

MACRO-OBIETTIVO N. 5
Investire in innovazione per la sostenibilità

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2024 FUNZIONI/SOCIETÀ OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2020
AMBITO DI AZIONE 1: Innovazione organizzativa			
Promuovere processi e modalità di lavoro "smart"	Consolidare e incrementare ogni anno la % di dipendenti che accedono allo smart working e prevedere almeno una survey l'anno per monitorare le aspettative e la soddisfazione relativa al processo. ACEA SpA - RISORSE UMANE (Sviluppo HR e Organizzazione)	% dipendenti in smart working anno di rendicontazione > % dipendenti in smart working anno di rendicontazione - 1 = 10% nel primo anno N. survey attivate = 2/1	All'inizio del 2020 circa 684 persone hanno aderito allo smart working e a febbraio sono state somministrate due survey per smart worker e smart manager; in seguito, la situazione pandemica ha portato circa 3.700 dipendenti a lavorare da remoto.

(segue) Promuovere processi e modalità di lavoro “smart”	Attivare almeno due spazi di coworking l’anno. ACEA SpA - RISORSE UMANE (Sviluppo HR e Organizzazione in collaborazione con Facility Management)	N. spazi di coworking attivati/n. spazi di coworking da attivare = 2/2	Acea ha messo a disposizione uno spazio di coworking presso il Talent Garden di Ostiense che ha permesso a diversi colleghi del Gruppo di lavorare in maniera agile fuori dalla sede ordinaria; è inoltre in progettazione uno spazio di coworking presso la sede centrale.
AMBITO DI AZIONE 2: Innovazione tecnologica e di processo			
Promuovere la resilienza del territorio urbano e l’innovazione in ottica smart city	Dotare 1.000 sostegni IP di telecamere, dispositivi di comunicazione e/o sensori ambientali (target intermedio al 2022). ARETI	N. pali dotati di apparecchiature intelligenti	Sono state avviate le azioni per il raggiungimento del target; in particolare, è stata avviata la procedura di un partenariato per l’innovazione per l’individuazione del fornitore (completate 2 su 3 fasi previste).
	Ottimizzare gli interventi di manutenzione delle infrastrutture IP tramite la progressiva applicazione di sistemi di Advanced Analytics, sino a copertura, al 2024, del 50% degli interventi. ARETI (Illuminazione Pubblica)	N. interventi di manutenzione realizzati con applicazione di Advanced Analytics/totale interventi = 16/11.324, pari allo 0,14%	Avviata la sperimentazione per ottimizzare gli interventi di manutenzione tramite sistemi di Advanced Analytics in un’area dedicata di Roma.
	Smart service applicati alla frazione organica dei ri uti: industrializzazione e installazione di 150 sistemi di compostaggio locali per la trasformazione della frazione organica compost. ACEA INNOVATION	N. strutture installate/n. strutture da installare	Sono state piani cate le azioni per il raggiungimento del target.
	Contribuire a rendere gli insediamenti urbani più sostenibili tramite l’o erta di servizi volti a ridurre l’impatto ambientale: - sistemi di isolamento per la coibentazione termica (detti: cappotti termici) e altri servizi di energy e ciency (100 condomini); - impianti fotovoltaici e solari termici residenziali (circa 1.000 impianti). ACEA INNOVATION	N. condomini interessati da interventi/n. condomini previsti N. impianti FV e solari termici installati/n. impianti da installare	Sono state piani cate le azioni per il raggiungimento del target.
	Installazione di almeno 2.200 colonnine elettriche a supporto della mobilità elettrica e altri servizi di mobilità. ACEA INNOVATION	Colonnine installate/ colonnine da installare	Completato l’iter di approvazione per l’installazione di oltre 100 colonnine elettriche nel Comune di Roma.
	Dare visibilità a collaborazioni con start up, tramite l’organizzazione di eventi/iniziative dedicati, anche in sinergia con Università, enti, ecc. ACEA SpA - COMUNICAZIONE (Event Management)	N. eventi/iniziative realizzate = 2	Acea è stata presente all’edizione digitale di Maker Faire Rome – The European Edition 2020 portando i progetti Waidy e Smart Comp. Inoltre, in collaborazione con il consorzio Elis, Acea ha preso parte al programma Open Italy che mette in contatto le o erte innovative di startup, centri di ricerca e nuovi talenti con le consorziate.
	Sviluppare, in collaborazione con startup, PMI innovative, altri Università, Centri di Ricerca, hub, incubatori di impresa e altri player dell’innovazione, progetti innovativi legati ai business core e non core del Gruppo, per almeno 100 proposte/anno innovative analizzate, 10 sperimentazioni/anno (PoC) avviate ed 1 processo/anno industrializzato. ACEA SpA - TECHNOLOGY & SOLUTIONS (Open Innovation)	N. idee/proposte innovative analizzate = 500 Sperimentazioni avviate (PoC) = 24 Progetti industrializzati = 4	Sono state instaurate numerose partnership e collaborazioni nazionali ed internazionali per attivare deal ow di scouting di startup e soluzioni innovative ed è continuata l’esplorazione e l’analisi di startup.

Implementare sistemi di telecontrollo e intervento da remoto	Installazione di 400.000 smart meter. ACEA ATO 2	N. smart meter installati/n. smart meter da installare = 30.000/400.000	Installazione di 30.000 smart meter con modulo proteus, un trasmettitore che consente di inviare a distanza i dati del contatore.
	Installazione di 188.000 smart meter entro il 2024 che consentono la telelettura a copertura dell'80% delle utenze di AdF (pari a 231.690 nel 2019). AdF	N. smart meter installati/n. smart meter da installare = 82.626/188.000 N. utenze con smart meter/n. utenze di AdF (anno 2019) = 81.540/231.690, pari al 35,2%	Completata l'installazione dei contatori di utenza con modulo radio per la telelettura nei comuni di Siena, Colle di Val d'Elsa, Isola del Giglio, Castiglione della Pescaia, Radda in Chianti, Gaiole in Chianti e superato il 50% della sostituzione nel comune di Grosseto.
	Sostituire circa 1.300.000 misuratori elettronici con dispositivi di seconda generazione (2G), a valle di una campagna di comunicazione verso i clienti sul piano di sostituzione dei contatori elettronici. ARETI	N. misuratori 2G installati/n. misuratori 2G da installare = 59.275/1.300.000 Clienti raggiunti dalla campagna clienti a cui sono stati sostituiti i contatori = 119.570 59.275	Sono stati informati circa 120.000 clienti sulla prossima installazione del misuratore 2G (tramite l'invio di lettere) e sostituiti 59.275 misuratori di prima generazione.
	Realizzare la connettività a banda larga su rete proprietaria in bra ottica (o altra connettività a banda larga) a servizio dell'esercizio della rete elettrica per tutte le 70 Cabine Primarie (CP) e per 250 Cabine Secondarie (CS). ARETI	N. CP connesse a banda larga/70 CP = 14/70, pari al 20% N. CS connesse a banda larga/250 CS = 7/250, pari al 3%	Nel 2020 sono state connesse a banda larga 14 Cabine Primarie (CP) e 7 Cabine Secondarie (CS) su rete prioritaria.
	Telecontrollare il 100% degli impianti IP (target intermedio al 2022). ARETI (Illuminazione Pubblica)	N. quadri comando IP telecontrollati/totale quadri comando IP = 2.852/4.428, pari al 64%	Sono stati attivati ulteriori 1.145 quadri di telecontrollo per un totale di 2.852 quadri in TLC.
	Estendere l'attuale sistema di telecontrollo con l'obiettivo di raggiungere in remoto un totale pari a 460 impianti (dato 2019: 278 impianti in TLC). ACEA ATO 5	N. impianti telecontrollati/n. impianti da telecontrollare = 322/460, pari al 70%	Sono stati installati 44 impianti per il telecontrollo.
	Telecontrollare le linee BT per almeno il 15% del totale delle cabine secondarie di trasformazione MT/BT. ARETI	N. CS di trasformazione MT/BT telecontrollate (lato bassa tensione)/totale CS di trasformazione MT/BT	Sono stati e ettuati gli interventi propedeutici all'attivazione del telecontrollo su circa 100 CS.
	Telecontrollare/telemisurare il 100% degli impianti depurativi con capacità > 2000 AE (pari a 13 impianti), il 100% degli impianti di sollevamento fognario (13 impianti) e il 100% degli impianti in acquedotto delle città di Benevento e Telese Terme (29 impianti). GESESA	N. impianti depurativi > 2000 AE telecontrollati/n. impianti depurativi > 2000 AE totali = 0/13 N. impianti sollevamento fognario telecontrollati/n. impianti sollevamento fognario totali = 2/13 N. impianti acquedotto telecontrollati/n. impianti acquedotto totali = 19/29	Inseriti sensori di telecontrollo su 4 impianti fognari e riprogrammati i misuratori TLC di 21 impianti di acquedotto.
Applicazione di nuove tecnologie a ricerca perdite e altri processi operativi	Ampliare lo spettro di indagini analitiche sulle matrici gestite (ri uti, acque, emissioni) con riferimento a nuovi contaminanti attenzionati dalla comunità scienti ca e dal regolatore. ACEA ELABORI	N. indagini introdotte = 2	Introdotta la ricerca di 2 parametri analitici (decobromobifeniletere, pentaclorofenolo e suoi Sali) previsti nei Regolamenti UE 1021/2019 e UE 636/19 (POPS – sostanze pericolose).
	Implementare metodologie di modellazione, sviluppare piattaforme e testare tecniche ad alto contenuto innovativo a supporto dei processi gestionali e decisionali. ACEA ELABORI	N. metodologie implementate = 1 N. tecniche implementate N. piattaforme realizzate = 1	Realizzate 2 reti di "nasi elettronici" presso i depuratori di Roma Nord e Roma Est per il controllo degli impatti odorigeni ai recettori; individuata e testata una tecnologia per la misurazione immediata delle sostanze volatili; realizzata la piattaforma PICO per incentivare la conoscenza condivisa.

(segue) Applicazione di nuove tecnologie a ricerca perdite e altri processi operativi	Applicazione di nuove tecnologie IoT e sensoristica avanzata con l'installazione di 300 sensori per lo sviluppo di sistemi di telecontrollo delle reti idriche e fognarie. GORI	N. sensori installati/n. sensori da installare = 95/300	Sono state installate 95 periferiche IoT sulle reti idriche e fognarie.
AMBITO DI AZIONE 3: Creazione e promozione della conoscenza			
Sviluppare progetti di ricerca in parnership con altre strutture competenti	Sviluppare il polo della ricerca (Campus Grottarossa) potenziando collaborazioni/accordi quadro con la comunità scienti ca su ricerca, innovazione tecnologica e sostenibilità ambientale, favorendo sinergie con il mondo accademico e istituzionale, start up al ne di individuare opportunità e applicazioni di sviluppo per il Gruppo. ACEA ELABORI	N. progetti nanziati con partecipazione Acea = 5 N. partnership scienti che formalizzate = 9 N. pubblicazioni scienti che o presentazioni presso convegni di rilievo = 4	Acea Elabori ha partecipato a 5 call europee su diversi ambiti tra cui la SARS-CoV-2 e l'obiettivo del Green Deal europeo "inquinamento zero". È diventata membro del Norman Network e ha stipulato accordi con enti e imprese su temi ambientali e sull'automazione. Ha condiviso contributi scienti ci sui temi risorsa idrica, ri uti e innovazione tecnologica, partecipando a ere e convegni di rilievo nazionale.
	Promuovere l'innovazione con almeno 4 iniziative l'anno, interne ed esterne, volte a favorire lo scouting, l'idea generation, l'imprenditorialità e la cultura dell'innovazione, coinvolgendo almeno 200 persone del Gruppo Acea. ACEA SpA -TECHNOLOGY & SOLUTIONS (Open Innovation)	N. persone coinvolte = 174(*) N. iniziative realizzate/n. iniziative da realizzare = 11 (*) il dato risulta più basso del previsto in quanto, a causa dell'emergenza sanitaria, la seconda edizione di Acea Innovation Garage è stata rimandata al 2021	Sono stati organizzati 6 workshop di idea generation con il coinvolgimento di 174 persone e 5 MeetUp per favorire l'Innovation Community e la Corporate Entrepreneurship, tra cui l'SDG Lab, focalizzato sugli obiettivi di sviluppo sostenibile prioritari per il Gruppo.

CORPORATE GOVERNANCE E SISTEMI DI GESTIONE

LA CORPORATE GOVERNANCE IN ACEA

Il modello di governance adottato da Acea si conforma alle indicazioni di best practice 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 assumendo la responsabilità del governo aziendale. All'interno del Consiglio sono istituiti tre Comitati 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. Sono, inoltre, previsti il Comitato per le Operazioni con le parti correlate, in attuazione della normativa Consob, composto da Amministratori indipendenti, e il Comitato esecutivo, costituito ai sensi del Codice Civile (art. 2381) e dello Statuto Sociale (art. 20, co. 1), composto dalla Presidente e dall'Amministratore Delegato di Acea SpA e da due Consiglieri indipendenti, uno dei quali ne ha la presidenza, con poteri relativi agli a ari istituzionali, alle sponsorizzazioni e alle erogazioni liberali, da gestirsi in coerenza con il budget stabilito dal Consiglio di Amministrazione.
Il Collegio Sindacale, in ne, secondo il modello tradizionale in vigore, svolge attività di vigilanza.

GRAFICO N. 11 ATTIVITÀ DEI COMITATI DI CORPORATE GOVERNANCE

COMITATO	COMPOSIZIONE	COMPITI
CONTROLLO E RISCHI	Almeno 3 Amministratori indipendenti o, in alternativa, Amministratori non esecutivi a maggioranza indipendenti, tra i quali viene scelto il Presidente 11 RIUNIONI NEL 2020	Rilascia parere preventivo al Consiglio di Amministrazione relativamente alla de nizione delle Linee di indirizzo del Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi per le Società del Gruppo, inclusi quelli rilevanti per la sostenibilità nel medio-lungo periodo, in modo che siano correttamente identi cati, misurati, gestiti e monitorati. Supporta le valutazioni e le decisioni del CdA su queste tematiche. Assiste il CdA, unitamente alla Funzione competente e sentiti il revisore legale e il Collegio sindacale, nella valutazione del corretto utilizzo degli Standard di rendicontazione adottati per la redazione della Dichiarazione consolidata di carattere non nanziario, ex D. Lgs. n. 254/2016. Monitora, per le materie di competenza, adeguatezza ed e ettiva attuazione del Codice Etico.
NOMINE E REMUNERAZIONI	Almeno 3 Amministratori non esecutivi a maggioranza indipendenti, tra i quali viene scelto il Presidente 11 RIUNIONI NEL 2020	Elabora pareri insieme al Consiglio di Amministrazione in merito alla sua composizione: dimensione, adeguatezza delle competenze, compatibilità degli incarichi. Propone al Consiglio di Amministrazione la politica per la remunerazione di Amministratori e Dirigenti con responsabilità strategiche, promuovendo la sostenibilità nel medio-lungo periodo.
ETICA E SOSTENIBILITÀ	Almeno 3 Amministratori non esecutivi a maggioranza indipendenti, tra i quali viene scelto il Presidente 9 RIUNIONI NEL 2020	Supporta, in modo propositivo e consultivo, il Consiglio di Amministrazione nell'ambito dell'etica aziendale e delle tematiche ambientali, sociali e di governance. Promuove l'integrazione della sostenibilità nella strategia e nella cultura d'impresa. Supervisiona i principali temi di sostenibilità correlati alle attività d'impresa e alle interazioni con gli stakeholder. Esamina le linee guida del Piano di Sostenibilità e, una volta approvato dal Consiglio di Amministrazione, ne supervisiona il monitoraggio. Veri ca l'adeguatezza e l'attuazione del Codice Etico. Promuove la cultura della diversità e la lotta alle discriminazioni in Azienda.

Nel corso dell'anno l'Unità Sustainability Planning & Reporting, organizzativamente nella Funzione Investor Relations & Sustainability, costituita nel 2020 nella Capogruppo, e le altre Unità e Funzioni preposte a presidio di tematiche rilevanti per la sostenibilità, quali Salute e Sicurezza sul lavoro, Stakeholder engagement e sostenibilità, Acquisti e Logistica, Risorse Umane ecc., sono state convocate con regolarità dai Comitati endoconsiliari di riferimento.

La gestione della Società fa capo al Consiglio di Amministrazione, che può avere da 5 a 9 componenti, a seconda di quanto determinato dall'Assemblea. I membri del CdA – individuati e nominati secondo lo Statuto di Acea, in base alla normativa applicabile – durano in carica tre esercizi e sono rieleggibili. Il metodo di selezione dei componenti del Consiglio garantisce la rappresentanza di un numero adeguato di Amministratori in rappresentanza delle minoranze e di Amministratori indipendenti ai sensi di legge[16].
Il Consiglio in carica, nominato a maggio 2020, è composto da 9 amministratori, di cui, attualmente, 4 sono donne.

Il Consiglio di Amministrazione si è riunito dodici volte nell'anno; nell'ambito degli incontri svolti, una speci ca induction per i componenti del CdA è stata svolta dal portavoce dell'Alleanza Italiana per lo Sviluppo sostenibile (ASviS), Enrico Giovannini, sugli scenari emergenti dello sviluppo sostenibile.
L'Amministratore Delegato è l'unico Consigliere esecutivo.
Seguendo le indicazioni del Codice di Autodisciplina delle società quotate, Acea e ettua annualmente board evaluation, avvalendosi di un consulente esterno, per veri care l'adeguatezza di dimensione, composizione e funzionamento del CdA e dei suoi Comitati e i temi oggetto di discussione.

La Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari, consultabile nel sito istituzionale (www.gruppo.acea.it), fornisce informazioni sugli Amministratori di Acea SpA: curricula, gender, quali che di indipendenza, presenze alle riunioni del Consiglio e dei Comitati di cui sono membri ed eventuali incarichi ricoperti in altre Società quotate in mercati regolamentati anche esteri, in società nanziarie, bancarie, assicurative o di rilevanti dimensioni.

[16] 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 a 7 membri, 2 nel caso di CdA superiore a 7 membri. Nel corso dell'anno da parte del CdA è stato veri cato il possesso in capo ai Consiglieri delle condizioni rich essere quali cati come indipendenti. Al 31.12.2020, 7 consiglieri risultano essere indipendenti.

TABELLA N. 8 STRUTTURA DI CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E COMITATI DI ACEA SPA AL 31.12.2020

	RUOLO NEL CDA	COMITATO ESECUTIVO	COMITATO NOMINE E REMUNERAZIONE	COMITATO CONTROLLO E RISCHI	COMITATO PER L'ETICA E LA SOSTENIBILITÀ	CONSIGLIERE ESECUTIVO	CONSIGLIERE INDIPENDENTE
MICHAELA CASTELLI	Presidente	Componente di diritto					
GIUSEPPE GOLA	AD	Componente di diritto				X	
LILIANA GODINO	Amministratore		Membro	Presidente			X
GABRIELLA CHIELLINO	Amministratore		Membro		Presidente		X
MASSIMILIANO CAPECE MINUTOLO DEL SASSO	Amministratore	Membro	Presidente	Membro	Membro		X
ALESSANDRO CALTAGIRONE	Amministratore						X
GIOVANNI GIANI	Amministratore	Presidente	Membro	Membro	Membro		X
GIACOMO LA ROCCA	Amministratore			Membro	Membro		X
DIANE GALBE	Amministratore						X

IL RUOLO E I POTERI DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE IN ACEA

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

- de nizione dell'indirizzo strategico;
- coordinamento economico- nanziario delle attività del Gruppo;
- de nizione delle linee d'indirizzo del Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi (SCIGR), natura e livello di rischio compatibile con gli obiettivi strategici della Società, inclusi i rischi di rilievo per la sostenibilità nel medio-lungo periodo;
- istituzione dei Comitati previsti dal Codice di Autodisciplina e nomina dei loro membri;
- adozione del Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D. Lgs. 231/01;
- valutazione dell'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile di Acea e delle controllate strategiche;
- dialogo con gli azionisti, favorendone la partecipazione e agevole esercizio dei loro diritti;
- valutazione, almeno annuale, dell'indipendenza dei membri non esecutivi.

FUNZIONI DI PRESIDENTE, AMMINISTRATORE DELEGATO

Al Presidente spetta rappresentanza legale e istituzionale della Società, nonché la rma sociale; convoca e presiede il Consiglio di Amministrazione e l'Assemblea. Ha deleghe relative a: vigilanza sulle attività del Gruppo, verica dell'attuazione delle delibere del Consiglio, delle regole di corporate governance; verica presidio degli indicatori di qualità erogata e percepita e delle tematiche di corporate social responsibility. Supervisiona la segreteria del Consiglio di Amministrazione della Capogruppo. All'Amministratore Delegato è a data la gestione ordinaria della Società. Ha la rma sociale, la rappresentanza legale e processuale, ogni altra competenza delegatagli nei limiti di legge e di Statuto. Opera sulla base di piani pluriennali e budget annuali approvati dal Consiglio di Amministrazione, garantendo e verica il rispetto degli indirizzi di gestione, attuando le modi che organizzative e procedurali delle attività della Capogruppo, in coerenza con le linee guida deliberate dal CdA. L'attuale Amministratore Delegato è stato individuato dal CdA come Amministratore incaricato del SCIGR ed è Responsabile della Direzione Strategie Sviluppo Business, Produzione ed Estero. Presidente e Amministratore Delegato possono adottare congiuntamente atti riservati al CdA in materia di appalti, acquisti, partecipazioni a gare, rilascio di deiussioni, 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 verica la legittimità di tali operazioni.

INTEGRATED GOVERNANCE INDEX 2020 E POSIZIONAMENTO ACEA

L'Integrated Governance Index (IGI) è una accreditata analisi che valuta il posizionamento delle aziende in relazione alla governance della sostenibilità (o governance integrata). Il progetto, ideato da ETicaNews, è giunto nel 2020 alla sua quinta edizione. Il questionario alla base dell'indice è rivolto alle prime 100 società quotate alla Borsa italiana, alle società che pubblicano la Dichiarazione non nanziaria ai sensi del D. Lgs. n.254/2016, alle prime 50 società non quotate e industriali della classi ca Mediobanca. Il questionario è formato da un'Area ordinaria, articolata in nove ambiti d'analisi, e da un'Area straordinaria, che varia ogni anno approfondendo tematiche s danti. Nel 2020 l'Area straordinaria ha riguardato l'ESG digital governance. I temi indagati dall'Area ordinaria sono: Codice di autodisciplina e sostenibilità; Diversity, professionalità, indipendenza del board; ESG integrati nella retribuzione; ESG integrati nelle strategie di business; Comitati del board e sostenibilità; Purpose; Materialità e Stakeholder; Piani di successione; Finanza ESG; HR e Capitale Umano. Acea, al quarto anno di partecipazione all'indagine IGI, ha ottenuto il punteggio di 64,6 (scala 0-100), registrando il posizionamento migliore rispetto alle precedenti rilevazioni e classi candosi al 15° posto sul totale di 74 rispondenti. In particolare, le aree dove Acea evidenzia le performance migliori hanno riguardato la conformità al Codice di Autodisciplina, la composizione del CdA in termini di diversity e competenze, i Comitati consiliari e di Sostenibilità e le Risorse umane.

INTEGRATED GOVERNANCE INDEX 2020 E POSIZIONAMENTO ACEA *segue

Gli aspetti con il punteggio minore sono stati quelli relativi ai Piani di successione e alla Finanza ESG.
Le evidenze IGI sono state oggetto di specifica induction rivolta agli Amministratori Acea, in cui il tema della governance integrata è stato illustrato e discusso alla luce degli scenari emergenti nel contesto internazionale ed in particolare quello europeo in considerazione degli sviluppi normativi collegati alla disclosure finanziaria di sostenibilità e alla Tassonomia.

L'ADESIONE ACEA AD INIZIATIVE ISTITUZIONALI SOCIALI, AMBIENTALI ED ECONOMICHE

L'impegno Acea a favore della sostenibilità viene perseguito anche tramite l'adesione ad importanti iniziative esterne, tese a sensibilizzare decision maker ed opinione pubblica su particolari temi socio-ambientali.
In particolare, mediante queste iniziative Acea si a anca a qualificati panel di imprese per sostenere obiettivi di interesse generale e integrare nella propria cultura aziendale indirizzi e prassi pertinenti.
Nell'anno in esame, i Vertici Acea hanno deciso di sottoscrivere alcune iniziative. La Presidente Acea ha fatto parte dei primi 110 firmatari del Manifesto "Uscire dalla pandemia con un nuovo Green Deal per l'Italia" quale appello, rivolto al pubblico e agli esponenti di governo e politici nazionali ed europei, per cogliere la crisi emergente come opportunità per rilanciare i sistemi economici in ottica green e rendere resilienti i nostri sistemi sociali. L'Amministratore Delegato ha apposto la propria firma su due importanti documenti: la Guida ai CEO sui diritti umani del World Business Council for Sustainable Development, che chiama all'azione gli Amministratori di importanti aziende per un contributo di impatto positivo al tema della responsabilità verso la tutela dei diritti umani nella conduzione del business, e l'appello del Corporate Leaders Group, rivolto alla Commissione Europea, in concomitanza con l'appuntamento del discorso sullo Stato dell'Unione da parte della Presidente Ursula von der Leyen, per sostenere un più s dante obiettivo della riduzione del 55% delle emissioni di gas serra entro il 2030.

L'Assemblea, ordinaria e straordinaria, può essere convocata dal Consiglio di Amministrazione e su richiesta dei soci che rappresentino, secondo la normativa vigente, almeno il 5% del capitale sociale in azioni che, anche congiuntamente, rappresentino almeno il 2,5% del capitale sociale possono chiedere l'integrazione di nuovi argomenti da trattare materie da trattare e presentare proposte di deliberazione su materie già all'ordine del giorno.
La partecipazione dei soci è agevolata da modalità di interazione informatiche (noti ca elettronica delle deleghe di rappresentanza degli azionisti; pubblicazione sul sito internet dell'avviso di convocazione).
I soci, prima della data di Assemblea, possono formulare domande sulle materie all'ordine del giorno, anche mediante posta elettronica.

Non esistono azioni con diritto di voto limitato o prive di tale diritto.[17] 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 in uenza sulle decisioni che non siano risultato esclusivo della partecipazione societaria detenuta.
Nel Capogruppo sono operativi, in maniera continuativa o periodica, alcuni Comitati aziendali, ai quali partecipa il management aziendale, al fine di trattare aspetti signi cativi del business o valutare iniziative strategiche, agevolando i processi decisionali ed accrescendo la capacità di risposta tempestiva e coordinata in una prospettiva integrata.

PROCESSO DI DETERMINAZIONE DELLE REMUNERAZIONI DEI VERTICI AZIENDALI

In Acea è in vigore una Politica per la remunerazione dei Vertici aziendali, degli Amministratori con particolari cariche e dei Dirigenti con responsabilità strategiche. La de nizione 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 la approva. Il ruolo dei due organi di governo societario garantisce l'osservanza di regole che evitano il prodursi di situazioni di con itto d'interesse e assicurano la trasparenza mediante un'adeguata informativa.
L'Assemblea dei Soci può stabilire l'emolumento sso dei membri del CdA per tutta la durata del mandato e delibera, inoltre, in modo vincolante sulla Sezione I della Relazione sulla politica in materia di Remunerazione e sui compensi corrisposti, che illustra la politica adottata da Società, ai sensi ai sensi del TUF art. 123 ter del co. 3 ter; in modo non vincolante sulla Sezione II della Relazione sulla politica in materia di Remunerazione e sui compensi corrisposti, che illustra i compensi corrisposti nell'esercizio 2019 ai componenti degli organi di amministrazione e di controllo, direttori generali e dirigenti con responsabilità strategiche ai sensi del TUF art. 123 ter, co. 6. A tal proposito, sono confermati gli emolumenti per i membri del CdA, come stabiliti con delibera del 5 giugno 2014, mentre, esercitando la competenza sulla ssazione dei compensi degli Amministratori con 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 disponibile nel sito web www.gruppo.acea.it.

Il Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi di Acea (SCIGR), illustrato con maggior dettaglio nel paragrafo successivo, quali ca la struttura di corporate governance del Gruppo ed è costituito dall'insieme di persone, strumenti, strutture organizzative i cui obiettivi sono:

- iderti care i rischi che possono incidere sul perseguimento degli obiettivi de niti dal Consiglio di Amministrazione;
- favorire l'assunzione di decisioni consapevoli e coerenti con gli obiettivi aziendali, nella cornice di una di usa conoscenza dei rischi e del livello di propensione agli stessi stabiliti dal Consiglio di Amministrazione, della legalità e dei valori aziendali;
- salvaguardare il patrimonio aziendale, l'e cienza e l'e cacia dei processi, l'a dabilità dell'informazione fornita agli organi sociali e al mercato e il rispetto delle norme interne ed esterne.

[17] Ad eccezione di 4.993 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 del Codice Civile. Si veda anche la Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari.

IL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E DI GESTIONE DEI RISCHI

Le Linee di Indirizzo del Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi (SCIGR), la cui versione aggiornata è stata approvata nel 2020, promuovono una conduzione del Gruppo corretta e coerente con gli obiettivi aziendali, mediante un adeguato processo di identi cazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei principali rischi e la strutturazione dei ussi informativi necessari a garantire la condivisione ed il coordinamento tra i vari attori del SCIGR. Le Linee di indirizzo tengono conto delle raccomandazioni del Codice di Autodisciplina di Borsa Italiana e si ispirano ai best practice esistenti, in particolare al COSO – Internal Control – Integrated Framework (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) ed hanno lo scopo di:

- fornire elementi d'indirizzo agli attori del SCIGR, a nché i principali rischi a erenti al Gruppo Acea, inclusi quelli di sostenibilità nel medio-lungo periodo, risultino correttamente identi cati e adeguatamente misurati, gestiti e monitorati;
- identi care i principi e le responsabilità di governo, gestione e monitoraggio dei rischi connessi alle attività aziendali;
- prevedere attività di controllo ad ogni livello operativo e individuare compiti e responsabilità, per assicurare il coordinamento tra i principali soggetti coinvolti nel SCIGR.

La gestione dei rischi è un processo trasversale, con responsabilità che coinvolgono a diverso titolo tutti i soggetti dell'impresa: il Consiglio di Amministrazione e i Comitati endoconsiliari, l'Amministratore incaricato del SCIGR (coincidente con l'Amministratore Delegato), il Collegio Sindacale, i manager e i dipendenti tutti, il Dirigente Preposto, i Presidi di secondo livello, l'Organismo di Vigilanza, il Data Protection O cer, la Funzione Internal Audit.

GRAFICO N. 12 L'ARCHITETTURA DEL SCIGR

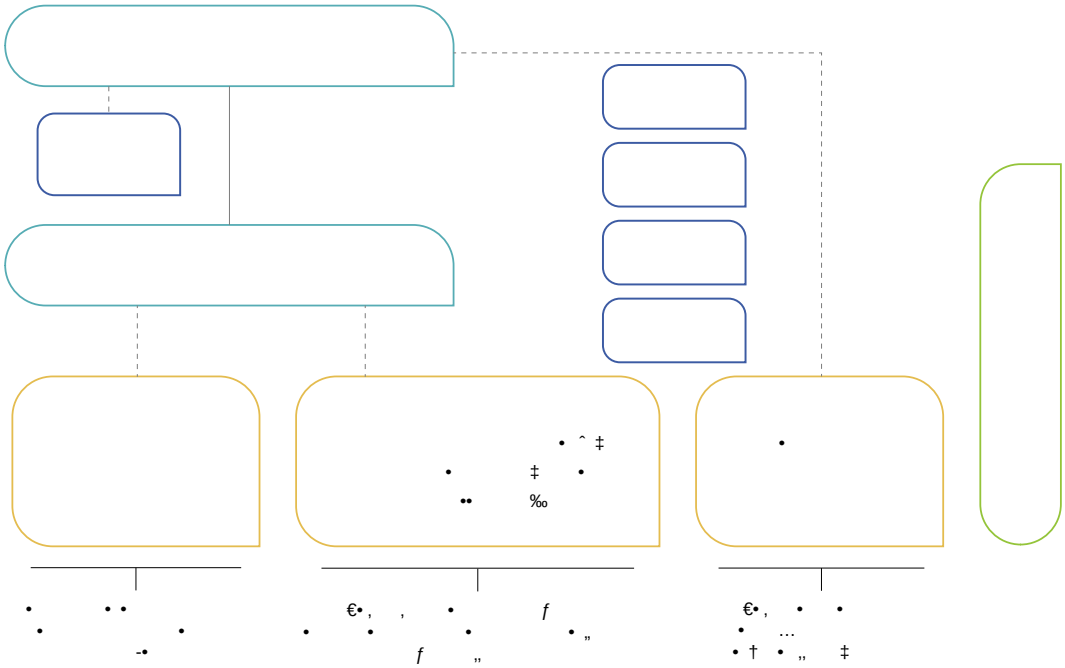


GRAFICO N. 13 I PRINCIPALI ATTORI DEL SCIGR

CDA	de nisce le linee di indirizzo del SCIGR in modo che i principali rischi per Acea e le sue controllate siano identi cati, misurati e gestiti
AMMINISTRATORE INCARICATO	attua le linee di indirizzo del SCIGR e cura, anche avvalendosi delle Funzioni Risk & Compliance, l'identi cazione dei principali rischi aziendali, sottoponendoli periodicamente al CdA
COLLEGIO SINDACALE	vigila sulla conformità legislativa e procedurale e sulla correttezza dell'amministrazione
PERSONALE AZIENDALE	interviene con diverse responsabilità, dal management ai dipendenti, nel mantenimento di un processo e cace di individuazione e gestione rischi, operando nel rispetto delle procedure ed eseguendo attività di controllo di linea
DIRIGENTE PREPOSTO ALLA REDAZIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI SOCIETARI	è responsabile di istituire e mantenere il Sistema di Controllo Interno sull'Informativa Finanziaria
RISK & COMPLIANCE – ERM	de nisce la metodologia di valutazione e prioritizzazione dei rischi e coordina la gestione del periodico processo di Risk Assessment
ORGANISMO DI VIGILANZA	vigila continuativamente sull'e cace funzionamento e sull'osservanza del MOG 231
DATA PROTECTION OFFICER	è preposto alla vigilanza sulla conformità al Reg. UE 679/2016 dell'organizzazione aziendale mediante attività di indirizzo, veri ca e monitoraggio
INTERNAL AUDIT	svolge veri che indipendenti sull'operatività e idoneità del SCIGR, su base un piano di audit (risk based) approvato dal CdA, e monitora l'esecuzione dei piani d'azione emessi a seguito delle veri che svolte

Strutture aziendali dedicate nella Capogruppo hanno il compito di realizzare e adottare speci ci modelli funzionali al monitoragg rischi, tra cui i rischi di potenziale commissione di reati.

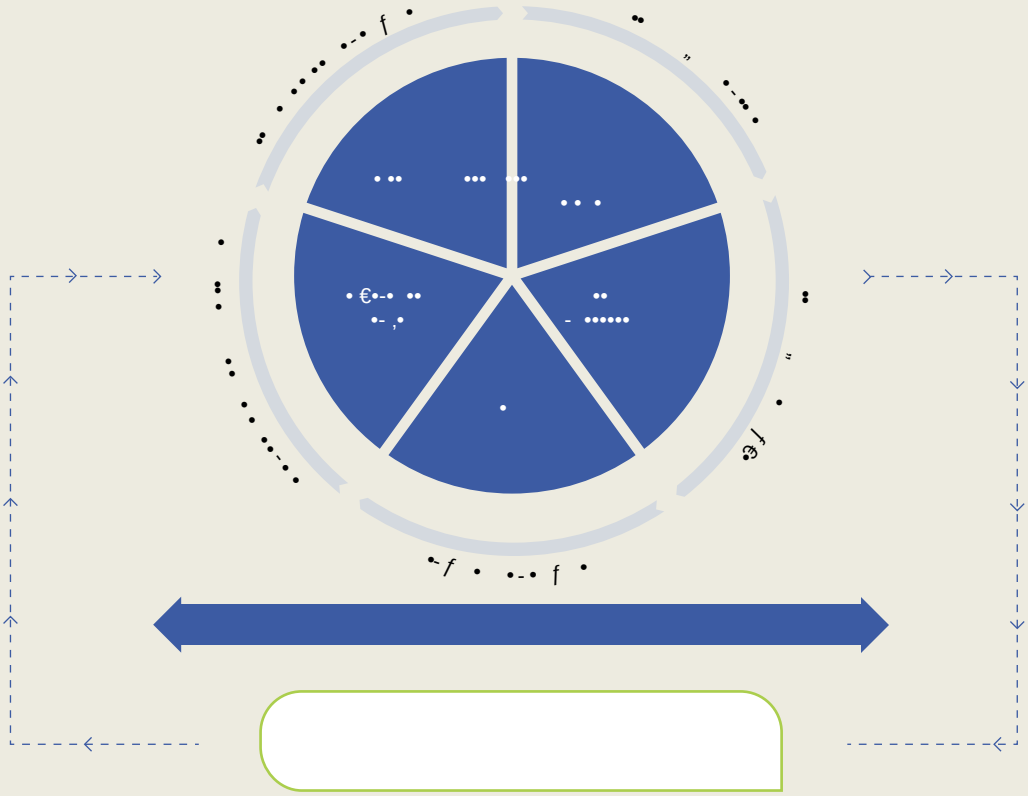
TABELLA N. 9 MODELLI E PRESIDI DI CONTROLLO

	AMBITI DI PRESIDIO
Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/01	rischio di commissione di reati e illeciti amministrativi nell'ambito dell'attività della Società
Linee Guida del Modello di Gestione e Controllo ex L. 262/05	rischi sull'Informativa Finanziaria di Gruppo
Modello di Governance della Privacy	rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e delle altre disposizioni nazionali ed europee in materia di protezione dei dati personali
Programma di Compliance Antitrust	rispetto della normativa antitrust e della normativa consumeristica e sviluppo di una cultura d'impresa volta a garantire la tutela della concorrenza e del consumatore
Presidio ambiti ISO 45001 e ISO 14001	presidio dei rischi sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e dei rischi ambientali improntato agli standard internazionali
Presidio Cyber Security	presidio dei rischi cyber, anche in conformità alla Direttiva UE 1148/2016 sulle reti e sistemi informativi europei (NIS)

I presidi di controllo interni e ettuano costanti attività di mon si vrintendere nella maniera migliore i rischi di pertinenza. Nei box toraggio e adeguamento dei propri modelli di funzionamen seguenti vengono riportate le principali iniziative che hanno carat- svolgono attività implementative (ad esempio formative) al n terizzato il 2020.

L'ADEGUAMENTO AL REGOLAMENTO UE IN MATERIA DI DATI PERSONALI GDPR

Il programma di adeguamento al Regolamento europeo in mate ria e di responsabilità e dall'altro le modalità di attuazione in Acea dei principi protezione dei dati personali (GDPR), ha consolidato un Modello di basilari della disciplina Privacy, con un approccio preventive risk based Governance Privacy di Gruppo che costituisce il framework organizza che viene sorretto da un processo di monitoraggio continuo e review tivo e di controllo di riferimento nel quale si identi cano da un lato pe riodiche.



L'ADEGUAMENTO AL REGOLAMENTO UE IN MATERIA DI DATI PERSONALI GDPR Segue

Tale Modello è stato sottoposto a testing, revisionato e arricchito di strumenti metodologici di analisi e valutazione dei rischi e ne è stato accompagnato il roll out nelle Società controllate, approfondendo le verifiche di conformità dei processi aziendali che interessano sia la Capogruppo che le altre Società. Sono state condotte quasi 100 analisi dei rischi dei trattamenti mappati per valutare l'adeguatezza delle misure di sicurezza collegate e l'obiettivo di testare la metodologia e trasferire know-how e competenze operative alle Società. I trattamenti ritenuti potenzialmente ad elevato rischio per i diritti e le libertà delle persone fisiche sono stati altresì assoggettati a Data Protection Impact Assessment.
Sempre più capillare è stato l'intervento in analisi, definizione e verifica delle condizioni di affidamento a terzi di attività che comportano anche trattamento di dati personali.
Nel secondo semestre 2020 sono state avviate le attività di privacy screening, strumenti catalogabili come «soft audit», il cui obiettivo è la verifica dello stato della conformità sulla base, principalmente di due aspetti: la correttaval utazione dei rischi da parte dei titolari e l'applicazione di adeguate misure di sicurezza.
È proseguito un intenso programma di informazione/formazione sulla gestione degli impatti privacy nei vari processi, grazie allo svolgimento di webinar e adottando diverse soluzioni tecnologiche (social collaboration, game based learnig platform, online survey tool), che ha consentito di rispettare i tempi previsti del programma e di ampliare la platea dei partecipanti fino a 600 persone; azioni di awareness continuative sono state svolte sui temi della data security & protection, tramite approfondimenti tematici e aggiornamenti della sezione Intranet dedicata, nonché attraverso campagne mirate di informazione sui media aziendali.
Tra i mesi di aprile e maggio alcune Società del Gruppo sono state interessate da un evento di Data breach, che ha avuto dimensione nazionale, occorso ai server di un fornitore comune a più aziende sui quali erano ospitati alcuni account societari che trattavano anche dati personali. Dal confronto esteso con il fornitore non sono emersi elementi tali da far supporre che l'attacco abbia comportato azioni di copia o furto dei dati ospitati sui server. Le Società interessate si sono attivate tempestivamente secondo le procedure applicate nel Gruppo, ponendo in essere misure di tutela con il supporto del DPO; sono state inoltre avviate specifiche azioni di lesson learned al fine di consolidare il presidio di controllo sul trattamento ra orsanato le misure di protezione ad esso collegate.

PROGRAMMA COMPLIANCE ANTITRUST

La conformità al diritto antitrust e alla normativa a tutela del consumatore è un aspetto prioritario per il Gruppo Acea. In tale direzione, dopo l'adozione lo scorso anno del Programma di Compliance Antitrust, con il rafforzamento dei presidi interni, l'implementazione di strumenti organizzativi e normativi e la nomina del Referente Antitrust di Holding, nel 2020 le attività si sono concentrate sull'ulteriore strutturazione e consolidamento dei presidi antitrust societari. È proseguita l'adozione da parte delle Società del Gruppo di Programmi di Compliance "customizzati", in aderenza alle indicazioni della Holding, e la definizione di strutture organizzative pertinenti e Referenti Antitrust di Società, con il compito di implementare i rispettivi programmi, in funzione delle caratteristiche specifiche e delle disposizioni normative e regolatorie e del contesto di mercato in cui le singole Società operano.
I referenti societari hanno inoltre ricevuto un specifico supporto metodologico da parte del Referente Antitrust di Holding, rivolto al rafforzamento delle loro competenze tecniche.

LA GESTIONE DEL CYBER RISK E LA TUTELA DEL PATRIMONIO INFORMATIVO E SISTEMI ICT

La minaccia cyber, potenzialmente in grado di causare il malfunzionamento o l'interruzione dell'erogazione di prestazioni essenziali come l'energia e l'acqua, è uno degli aspetti della sicurezza nazionale presidiati da Acea. In particolare, nel 2020, in seguito ad una significativa evoluzione normativa, l'azienda ha profondamente ristrutturato l'Unità Cyber Security, all'interno della Funzione Technology & Solution, adottando un modello in linea con quanto richiesto dalle pubbliche istituzioni: è stata attivata la struttura operativa del CSIRT (Computer Security Incident Response Team), con successivo accreditamento presso lo CSIRT Nazionale della Presidenza del Consiglio dei Ministri. Inoltre, è stata costituita e reso operativo il Presidio NISP (Network Information Security), con accreditamento presso le Autorità NIS del Ministero dello Sviluppo Economico e del Ministero dell'Ambiente.
In ne, prosegue l'impegno di Acea nel programma ECHO (European network of Cybersecurity centres and competence Hub for innovation and Operations) per la costituzione di una rete europea dei centri di competenza sulla cyber security e nel progetto H2020 ATENA che si occupa di sicurezza e resilienza delle infrastrutture digitali.
Al fine di tutelare da rischi di indisponibilità dei sistemi ICT e garantire la continuità operativa, sono vigenti linee guida e procedure che definiscono i comportamenti richiesti al personale, le modalità di utilizzo delle risorse informatiche e i controlli. In coerenza con le indicazioni del Ministero dello Sviluppo Economico, del Ministero dell'Ambiente e del Dipartimento Informazioni per la Sicurezza, Acea ha esteso le protezioni all'interno del dominio cibernetico, migliorando le misure di protezione delle reti e dei sistemi IT e OT che comprendono gli apparati SCADA (Supervisory Control And Data Acquisition), ed ha avviato un progetto di ricognizione dello stato dei sistemi centrali e di campo, in particolare quelli strategici, per procedere alla realizzazione di interventi per la protezione degli sistemi. Acea ha inoltre sviluppato misure, di natura organizzativa, procedurale e tecnologica, per monitorare e gestire il rischio cibernetico. In particolare, nel 2020, ha adottato un nuovo modello di cyber security a livello di Gruppo, con la costituzione di una struttura di coordinamento strategico, in contatto con le Istituzioni competenti in materia, e del Computer Security Incident Response Team (CSIRT) di Gruppo, una struttura tecnico-operativa, dedicata al coordinamento delle risposte ad eventi/incidenti di sicurezza a livello Gruppo. Tale modello ha permesso di avviare il disegno e lo sviluppo di capacità a supporto della sicurezza delle tecnologie OT ed IoT, con l'obiettivo di integrare processi, procedure e tecnologie con quanto già operativo in ambiente IT. Sulla base della valorizzazione delle persone, come primo supporto alla funzione di sicurezza, è stata avviata una campagna di awareness & training a favore dell'intera popolazione aziendale, volta ad accrescere il livello di sensibilità e competenze individuali sui temi cyber security. In ne, è stata condotta una campagna di vulnerability assessment sull'intero perimetro esterno (servizi e sistemi esposti su internet) ed avviata la progettazione di sistemi a supporto del CSIRT per l'individuazione e il contrasto di azioni illecite sui principali asset informativi aziendali, con strumenti di machine learning, advanced analytics e big data.

TUTELA DEL PATRIMONIO FISICO E GESTIONE DEI RISCHI INTERNI

La protezione del patrimonio fisico aziendale, la prevenzione di fenomeni fraudolenti, il rispetto delle normative vigenti in materia di security sono curati dall'Unità Security, all'interno della Direzione Affari Legali, Societari e Servizi Corporate.
A tale Unità è affidato il compito di definire 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.
In linea con la procedura sull'accesso alle sedi presidiate, l'Unità Security gestisce le strutture e il personale della vigilanza, controlla la Sala Operativa Sicurezza (SOS), i sistemi di videosorveglianza, antintrusione e allarme, attivi nelle sedi aziendali, e coordina, in collaborazione con le competenti strutture e le Società del Gruppo, il corretto svolgimento delle attività richieste dall'Autorità Giudiziaria, dalle Istituzioni di Sicurezza e dalle Forze dell'Ordine. Per quanto riguarda i Sistemi di Sicurezza a protezione di tutti i siti aziendali delle Società controllate del Gruppo, l'Unità Security ne sviluppa la progettazione, l'installazione e la manutenzione.
Nel 2020, l'Unità ha avviato un progetto per la definizione di nuove linee guida e procedure in materia di protezione aziendale ed ha predisposto "filtri accessi" per limitare il contagio da Covid-19 nei locali aziendali. Per questa attività sono state installate 39 termocamere presso le principali Sedi aziendali, soluzioni di App su dispositivi mobili per la firma digitale delle autodichiarazioni richieste dalla normativa nazionale e sistemi integrati di gestione del flusso dei visitatori. Strategica è stata la creazione di una seconda Sala Sicurezza per ottenere la remotizzazione degli allarmi e delle immagini di videosorveglianza.

Le Società del Gruppo, nell'ambito del Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi, adottano propri Modelli di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001 per prevenire il rischio di determinati reati o illeciti amministrativi commessi, nel loro interesse o vantaggio, da parte di soggetti apicali o sottoposti alla direzione o vigilanza di questi ultimi.
L'elaborazione dei Modelli è preceduta da una mappatura delle aree aziendali interessate (c.d. "aree a rischio") e dall'identificazione delle attività sensibili e dei potenziali illeciti. I Modelli vengono aggiornati a fronte di modifiche dell'organizzazione o delle attività svolte, oppure a seguito dell'introduzione di nuove fattispecie nel catalogo dei reati presupposto del citato decreto legislativo. In relazione anche alle novità normative intervenute nel corso del 2020, sono stati aggiornati o sono in fase di aggiornamento i Modelli ex D. Lgs. 231/2001 delle Società in perimetro DNF.
L'Organismo di Vigilanza (OdV) ha pieni e autonomi poteri d'iniziativa, intervento e controllo in ordine al funzionamento, all'efficacia e osservanza degli specifici Modelli.
È istituito un presidio organizzativo nella Funzione Internal Audit che assicura gli interventi di verifica e i flussi informativi nei confronti dell'Organismo di Vigilanza. Per Acea, l'adozione dei principi e l'osservanza delle regole previste dal Codice Etico aziendale – parte integrante del Modello 231 e del Sistema di controllo interno – sono rilevanti anche per prevenire i reati ex D. Lgs. n. 231/2001, oltre che essere pronto riferimento per tutti coloro cui il Codice si rivolge.
La Funzione Internal Audit effettua i controlli previsti dal Piano degli interventi di audit, approvato dal Consiglio di Amministrazione, previo parere del Comitato Controllo e Rischi. Il Piano viene elaborato in base all'analisi e prioritizzazione dei principali rischi di Acea e delle Società controllate, eseguite in sede di Risk Assessment, anche grazie al monitoraggio svolto dalle Funzioni aziendali incaricate dei controlli di secondo livello.
Nel 2020, circa il 77% delle attività del Piano ha riguardato processi aziendali ritenuti esposti ai rischi ex D. Lgs. n. 231/01, tra cui reati di corruzione, quelli ambientali e in violazione delle norme antinfortunistiche e delle norme a tutela della salute sul lavoro.
Con riferimento ad audit su processi correlati ai rischi di corruzione, si segnalano, in particolare, periodiche attività di verifica su "Sponsorizzazioni", "Consulenze", "Selezione del personale", "Acquisti e pagamenti" su tutte le Società che hanno adottato il Modello ex D. Lgs. n. 231/01.
Come previsto dagli standard professionali dell'Institute of Internal Auditors (IIA), gli interventi di audit valutano anche gli specifici rischi di frode del processo analizzato e testano l'operatività dei relativi controlli. Con riferimento alle attività di detection audit sono stati adottati 10 Key Risk Indicator inerenti al ciclo passivo, che vengono analizzati periodicamente.

SEGNALAZIONI PERVENUTE SUL CODICE ETICO

Acea ha adottato una procedura, rinnovata nel gennaio 2020, attivabile sia dai dipendenti che da soggetti esterni, per la ricezione, analisi e trattamento delle segnalazioni – c.d. "Whistleblowing" – relative 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, assicurando il massimo grado di confidenzialità e riservatezza nel trattamento delle comunicazioni ricevute a tutela del segnalante e del segnalato. È stata inoltre resa operativa la piattaforma informatica denominata "Comunica Whistleblowing" che, tramite un sistema avanzato di criptazione delle comunicazioni e del database, garantisce il rispetto degli standard normativi richiesti (Legge 179/2017), la riservatezza dell'identità del segnalante, l'invio sicuro dei documenti trasmessi e caricati a sistema, la gestione riservata dei processi di analisi e gestione. Le segnalazioni relative a presunte violazioni del Codice Etico e dello SCIGR delle Società del Gruppo sono trasmesse all'Ethic Officer, responsabile della relativa gestione, che predispone relazioni periodiche sulle principali evidenze emerse ai Vertici aziendali e agli Organi di Controllo.
Nel 2020 sono pervenute 47 segnalazioni di presunte violazioni al Codice Etico tramite i canali dedicati, 5 di queste segnalazioni sono state trasmesse all'indirizzo mail dell'Ethic Officer, 1 tramite posta ordinaria e 41 tramite la Piattaforma Whistleblowing a seguito dell'avvio del Campagna di comunicazione e del relativo percorso formativo. Le 41 segnalazioni inviate tramite Piattaforma, a seguito dell'analisi e/o dell'eventuale contatto con il soggetto segnalante, sono state archiviate in quanto non circostanziate e/o non verificabili o riconducibili esplicitamente a test di funzionalità del sistema e effettuati dai segnalanti. Delle restanti 6 segnalazioni pervenute, 3 sono state qualificate come non inerenti ai principi tutelati dal Codice Etico, e quindi archiviate, 3 come inerenti ai principi tutelati dal Codice Etico. Successivamente alle attività di accertamento, queste ultime, in fase di chiusura segnalazione, sono state classificate con i seguenti esiti: 1 segnalazione è stata ritenuta fondata e, pertanto, la Società interessata ha avviato il relativo procedimento disciplinare nei confronti del soggetto segnalato; 1 segnalazione è stata ritenuta infondata; 1 segnalazione è stata archiviata.

ETHIC OFFICER ACEA E LA CAMPAGNA “PROTEGGO L’AZIENDA CHE MI PROTEGGE”

Dal 2020 è operativo l’Ethic O cer, Organo collegiale di Gruppo che ha lo scopo di gestire il sistema di segnalazioni di presunte violazioni per inosservanza della legge, della normativa interna e del Codice Etico e di vigilare sul rispetto dei valori di trasparenza, legalità, equità ed integrità etica nei rapporti con i dipendenti, i fornitori, i clienti e tutti gli stakeholder. L’Ethic O cer ha inoltre il compito di supportare le strutture aziendali deputate alla formazione sul Codice Etico, promuovendo programmi di comunicazione e attività -nalizzate a darne massima di usione, e il Comitato Etica e Sostenibilità nel monitoraggio dell’adeguatezza e dell’attuazione del Codice Etico (per le materie di competenze). A tal ne può proporre l’emanazione o la modi ca di eventuali linee guida e di procedure operative ne di ridurre il rischio di violazione del Codice e può proporre al Comitato Etica e Sostenibilità eventuali aggiornamenti del Codice Etico. Ad dicembre, l’Ethic O cer ha promosso la campagna di comunicazione interna “Proteggo l’azienda che mi protegge”. Tale iniziativa, con l’obiettivo di stimolare maggiore consapevolezza sui valori e sui principi contenuti nel Codice Etico del Gruppo Acea e sull’importanza di tutelarli, prevede ulteriori attività volte a-di ondere la conoscenza del Whistleblowing e l’erogazione di un corso di formazione obbligatoria per approfondire norme e procedure di riferimento.
È stata inoltre resa disponibile una nuova piattaforma digitale ”Comunica Whistleblowing” per segnalare, nella massima riservatezza, comportamenti non conformi alle norme.

ANALISI INTEGRATA E MODALITÀ DI GESTIONE DEI RISCHI

Per migliorare la visione integrata dei rischi e la loro gestione proattiva, nell’ambito di un processo strutturato e continuo, Acea ha continuato lo sviluppo del Programma ERM, basato sul COSO framework “Enterprise Risk Management (ERM) – Integrating with Strategy and Performance” 2017.
Il Programma ERM intende:

- rappresentare tipologia e signi catività (probabilità e impatto economico- nanziario e/o reputazionale) dei principali rischi, inclusi quelli di sostenibilità, che possono pregiudicare il raggiungimento degli obiettivi strategici e di business del Gruppo;
- indirizzare le strategie e le conseguenti ulteriori azioni di mitigazione.

La metodologia implementata e gli strumenti sviluppati per identi- care i rischi e valutarne la severità, in modo coerente a livello di Gruppo – de nizione del Risk Model – includono aspetti ESG e scenari di rischio associati ai temi emersi dall’Analisi di materialità. Durante il Risk Assessment, e ettuato annualmente a livello di Gruppo, i Risk Owner identi cano gli scenari di rischio collegati ai materiali Acea, evidenziando i possibili impatti e le attività tipiche di controllo poste in essere al ne di gestirli e mitigarli. Nell’anno, tale valutazione ha tenuto conto degli esiti dell’incontro multistakeholder volto ad una rilettura dei temi materiali, alla luce delle mutate condizioni di contesto e dell’emergenza sanitaria (si veda Comunicare la sostenibilità: nota metodologica e tabella n. 10).
I risultati del Programma ERM vengono tenuti in considerazione anche per la piani cazione di azioni volte a mitigare rischi e cogliere opportunità da parte delle Società del Gruppo dotate di Sistemi di gestione certi cati.
I processi di ERM prevedono la costante interazione tra l’Unità ERM della Funzione Risk & Compliance della Capogruppo ed i focal point nelle Unità Risk & Compliance delle Società operative (si veda gra co n. 14).

GRAFICO N. 14 L’UNITÀ ERM E I FOCAL POINT SOCIETARI

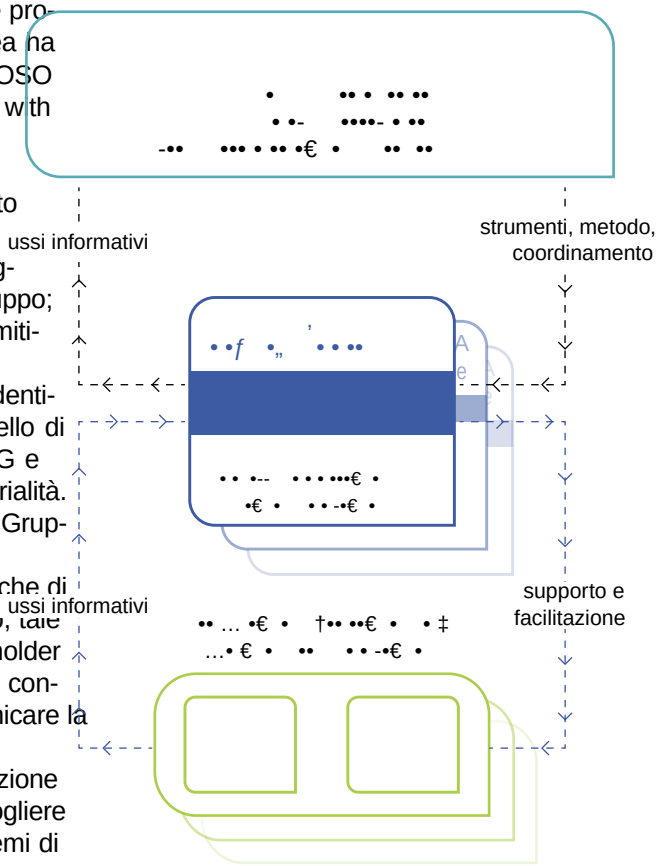


TABELLA N. 10 TEMI MATERIALI ACEA, RISCHI E MODALITÀ DI GESTIONE

TEMA MATERIALE IN ALTA RILEVANZA E RISCHIO COLLEGATO	IMPATTO POTENZIALE SU ACEA	IMPATTO POTENZIALE SU STAKEHOLDER E CAPITALI	MODALITÀ DI GESTIONE DEI RISCHI
GESTIONE SOSTENIBILE DEL CICLO DELLA RISORSA IDRICA Eventi naturali sfavorevoli e/o cambiamenti climatici; ritardi autorizzativi che impattano sulle condizioni ottimali di gestione; monitoraggio e analisi	economico/ nanziario reputazionale	ambiente e collettività capitale naturale e sociale-relazionale	Policy, processi e procedure (rapporti con referenti istituzionali ed enti autorizzatori) Strutture organizzative dedicate Piani di Business Continuity e di manutenzione Studi e analisi specialistiche (ISO 17025) Sistemi di sicurezza informatica
SOSTENIBILITÀ NELLA PROGETTAZIONE, REALIZZAZIONE E GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE Impatti ambientali e sociali da inadeguata e mancata progettazione realizzazione e/o gestione di impianti/ reti	economico/ nanziario reputazionale	ambiente, collettività, istituzioni, fornitori capitale naturale, produttivo e sociale-relazionale	Policy, processi e procedure (applicazione delle best practices di settore) Monitoraggio e rendicontazione periodica Piani di manutenzione
SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO Infortuni sul lavoro, rischio epidemiologico	economico/ nanziario reputazionale	dipendenti	Policy, processi e procedure (ISO 45001) Persone e organizzazione (struttura dedicata, piani di formazione e comunicazione) Manutenzione straordinaria su impianti a servizio delle sedi, sani cazioni sedi
INNOVAZIONE DI PROCESSI, INFRASTRUTTURE E SERVIZI IN LOGICA SMART UTILITY Ine cienza operativa per inadeguatezza tecnologica e innovativa; cyber risk	economico/ nanziario reputazionale	collettività e business partner capitale produttivo, intellettuale e sociale-relazionale	Policy, processi e procedure (interlocuzione con controparti istituzionali) Monitoraggio e rendicontazione periodica dei progetti Sistemi di sicurezza informatica
SOSTENIBILITÀ E CIRCOLARITÀ LUNGO LA CATENA DI FORNITURA Mancato controllo processo acquisto – mancato rispetto da parte dei fornitori dei requisiti richiesti (salute e sicurezza, ambientale, anticorruzione)	economico/ nanziario reputazionale	ambiente e fornitori capitale naturale, umano e sociale-relazionale	Policy, processi e procedure Monitoraggio qualità dei beni/ servizi ricevuti Albo fornitori quali cati
VALORIZZAZIONE DEI RIFIUTI IN OTTICA DI ECONOMIA CIRCOLARE Mancato rispetto della normativa; ostacoli sul mercato del trattamento e conferimento dei ri uti	economico/ nanziario	ambiente capitale naturale	Policy, processi e procedure (ISO 14001 ed EMAS) Persone e organizzazione (strutture dedicate e formazione) Reporting periodico Veri che su clienti/fornitori/partner Piani di monitoraggio e controllo
APPROCCIO STRATEGICO ALLE RELAZIONI CON GLI STAKEHOLDER Tensioni con le rappresentanze degli stakeholder sul territorio con e etti negativi sullo sviluppo delle attività	economico/ nanziario reputazionale	collettività capitale sociale-relazionale	Policy, processi e procedure Persone e organizzazione (attività di presidio stakeholder engagement)
ETICA E INTEGRITÀ NELLA CONDUZIONE DEI BUSINESS Comportamenti contrari a normative cogenti, a norme interne e standard di riferimento	economico/ nanziario reputazionale	collettività, istituzioni e business partner capitale produttivo, intellettuale e sociale-relazionale	Policy, processi e procedure (Codice Etico – Modello organizzazione, gestione e controllo 231/01 – sistema Whistleblowing) Persone e organizzazione (piani di formazione e comunicazione)
CENTRALITÀ DEL CLIENTE Mancato raggiungimento dei livelli di qualità dei servizi no all'interruzione degli stessi	economico/ nanziario reputazionale	clienti capitale sociale-relazionale	Policy, processi e procedure Struttura organizzativa dedicata Reporting periodico (analisi della clientela e dei servizi) Monitoraggio quadro regolatorio e normativo di riferimento
QUALITÀ DELL'ARIA: CONTENIMENTO DELLE EMISSIONI INQUINANTI IN ATMOSFERA Superamento dei limiti emissivi previsti da leggi e decreti autorizzativi.	economico/ nanziario reputazionale	ambiente e collettività capitale naturale	Policy, processi e procedure (ISO 14001 ed EMAS) Persone e organizzazione (piani di formazione) Strumenti di monitoraggio e di supporto Studi e analisi specialistiche Reporting periodico
COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE, SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO E VALORIZZAZIONE DELLE COMPETENZE Mancata adeguatezza sia in termini di competenze che di piante organiche	economico/ nanziario reputazionale	dipendenti capitale umano	Policy, processi e procedure (Politiche di remunerazione e incentivazione) Persone e organizzazione (strutture dedicate e formazione) Sistema di valutazione delle performance

TUTELA DEL TERRITORIO E DELLA BIODIVERSITÀ Impatti sulle condizioni di equilibrio ambientale causati da impianti in via eccezionale non conformi ai limiti di legge	economico/ nanziario reputazionale	ambiente capitale naturale	Policy, processi e procedure (ISO 14001 ed EMAS) Persone e organizzazione (strutture dedicate e formazione) Piani di manutenzione Reporting periodico Applicativi di telecontrollo e telegestione
DECARBONIZZAZIONE E ADATTAMENTO AL CAMBIAMENTO CLIMATICO Mancata realizzazione di impianti sostenibili e mancato adeguamento delle prassi operative con l'evoluzione dei cambiamenti climatici (produzione di energia da fonti rinnovabili, resilienza rete elettrica, disponibilità della risorsa idrica)	economico/ nanziario reputazionale	ambiente e collettività capitale naturale e produttivo	Policy, processi e procedure (ISO 50001, ISO 14001 ed EMAS) Struttura organizzativa dedicata Studi e analisi specialistiche Reporting periodico
CONSOLIDAMENTO DEGLI ELEMENTI DI SOSTENIBILITÀ NELLA GOVERNANCE AZIENDALE Inadempienza al D. Lgs. 254/16; inadeguatezza del sistema normativo interno rispetto agli indirizzi del Codice di corporate governance	reputazionale	azionisti capitale economico- nanziario e intellettuale	Policy, processi e procedure (aggiornamento e veri ca dei sistemi informativi e dell'organizzazione) Comitati endoconsiliari (Etica e Sostenibilità, Controllo e Rischi) Attestazione dei responsabili dati e reporting assurance del revisore
EVOLUZIONE DEI BUSINESS MEDIANTE L'OPEN INNOVATION E SVILUPPO DI SINERGIE CON PARTNER SCIENTIFICI E IMPRENDITORIALI Incapacità di cogliere opportunità da innovazioni tecnologiche e loro integrazione nei processi di business	economico/ nanziario	collettività, istituzioni e business partner capitale produttivo, intellettuale e sociale-relazionale	Policy, processi e procedure Struttura organizzativa dedicata al presidio dell'innovazione Studi e analisi specialistiche
BENESSERE AZIENDALE, DIVERSITÀ E INCLUSIONE Incremento tasso assenteismo; compromissione del clima aziendale; possibili contenziosi legali da parte dei dipendenti	reputazionale	dipendenti capitale intellettuale e sociale-relazionale	Policy, processi e procedure Persone e organizzazione Piani di formazione e comunicazione Iniziative speci che (smart working, check-up sanitari)

● TEMI ECONOMICI E DI GOVERNANCE ● TEMI SOCIALI ● TEMI AMBIENTALI

L'emergenza del fenomeno Covid-19 ha inciso anche sull'area di dei rischi e l'individuazione della modalità di gestione degli stessi. Solo a titolo d'esempio si considerino i temi materiali della salute e sicurezza sul lavoro e del benessere aziendale e gli aspetti connessi alla rilevazione e gestione del rischio sanitario innescato dalla pandemia, cui hanno fatto fronte misure speciali organizzative (smart working e iniziative di supporto a distanza) e di presidio medico (check-up o allestimenti di dispositivi di protezione), oppure al tema materiale della centralità del cliente che, in questo particolare frangente, ha trovato attenzione in una analisi degli impatti ed in risposte pertinenti, ad esempio con riferimento alle di coltà, in alcuni casi, a seguito del lockdown, al pagamento delle utenze e alla continuità del servizio o erto alla clientela sviluppando le potenzialità dei canali digitali.

Il tema del cambiamento climatico è presidiato da Acea, come emerge da quanto riportato nel questionario CDP (già Carbon Disclosure Project), anche tramite la valutazione di rischi ed opportunità collegati alle attività, su un orizzonte sia di breve e medio periodo sia di lungo periodo. La tabella n. 11 propone una rappresentazione delle principali evidenze: scenario di breve, medio e lungo termine e implicazioni più signi cative per l'azienda, in termini economico- nanziari, reputazionali, di impatto ambientale e sui clienti.

TABELLA N. 11 RISCHI E OPPORTUNITÀ COLLEGATI AL CAMBIAMENTO CLIMATICO: EVIDENZE CDP

TIPOLOGIA DI RISCHIO	DESCRIZIONE DEL RISCHIO	AMBITI INDUSTRIALI PIÙ IMPATTATI	ORIZZONTE TEMPORALE
TRANSIZIONE Rischi derivanti dal processo di transizione in atto verso un sistema economico decarbonizzato (ad esempio, ambiti normativi, tecnologici, di mercato)	I principali rischi individuati a eriscono la sfera politico-normativa. Gli scenari pre gurati, a fronte della transizione verso un sistema economico impegnato a fronteggiare i cambiamenti climatici, possono manifestarsi nei seguenti modi: politiche di carbon tax crescenti; modi che nei regimi incentivanti; inasprimento dei valori collegati all'Emission Trading Scheme (sia in termini di quote ammesse – onerose o no – che di costi quote emissioni e ettive); inasprimento dei rischi legali ed economici per mancato rispetto di standard di performance (multe e costi incrementali di conformità). Un altro rischio di transizione è quello reputazionale, collegato al cambiamento climatico, ad esempio per gli impatti negativi sull'erogazione del servizixo idrico provocato dalla scarsità della risorsa.	Produzione energetica (termoelettrica e Waste to energy) Gestione reti elettriche Gestione idrica	Breve-medio-lungo

TABELLA N. 11 RISCHI E OPPORTUNITÀ COLLEGATI AL CAMBIAMENTO CLIMATICO: EVIDENZE CDP Segue

TIPOLOGIA DI RISCHIO	DESCRIZIONE DEL RISCHIO	AMBITI INDUSTRIALI PIÙ IMPATTATI	ORIZZONTE TEMPORALE
FISICI Rischi derivanti dagli e etti sici conseguenti agli eventi climatici (acuti se collegati a fenomeni episodici o cronici se riferiti a mutamenti sul lungo periodo)	I rischi individuati attengono sia a eventi climatici estremi sia a possibili modi che ambientali cronicizzate: stress sulla capacità di resilienza della rete elettrica per fenomeni metereologici estremi; condizioni meteorologiche mutate con impatti sulla disponibilità della risorsa idrica per consumo umano e sulla capacità idrica per gli impianti idroelettrici.	Gestione reti elettriche Gestione idrica Produzione energetica	Breve-medio-lungo
OPPORTUNITÀ			
Economia circolare	Opportunità di promuovere modelli di economia circolare e progetti di recupero da ri uti, ad esempio con processi di termovalorizzazione abbinati a recupero di materiale (esempio: recupero del sodio).	Area Ambiente	Medio
Sviluppo impianti fotovoltaici	Opportunità legate alla diversi cazione del parco produzione con acquisizione e/o costruzione di sistemi fotovoltaici che, oltre a ricevere incentivi per l'immissione in rete di energia elettrica prodotta, permettono di bilanciare eventuali riduzioni di produzione da idroelettrico.	Produzione energia elettrica Innovazione tecnologica	Medio
Aumento resilienza rete	Opportunità derivanti da investimenti incentivati dall'Autorità per la messa in sicurezza della rete elettrica	Distribuzione energia elettrica	Medio
Mercato e servizi	Opportunità derivanti dalla variazione della domanda di energia correlata alle modi che di picco nelle temperature ambientali, con impatti sulla crescita dei prezzi e volumi venduti	Vendita energia	Breve-medio

Nel corso dell'anno Acea ha avviato i lavori per allinearsi alle Raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) per sviluppare la migliore consapevolezza e prassi di rendicontazione finanziaria legata agli aspetti del cambiamento climatico significativi per Acea (si veda la sezione Le relazioni con l'ambiente). Infine, in rapporto alla gestione dei rischi operativi in caso di emergenze e alle iniziative preventive ed operative defi-nite dalle Società del Gruppo, si rinvia al capitolo Istituzioni e impresa (paragrafo I Piani di gestione delle emergenze).

L'ANALISI DEI POTENZIALI RISCHI AMBIENTALI GENERATI

Le Società operative nelle aree industriali dell'Idrico, Reti, Generazione e Ambiente, dotate di Sistemi di gestione ambientale certi cati ISO 14001:2015, hanno identi cato i potenziali impatti ambientali negativi generati dalle attività in relazione a speci ci eventi o accadimenti.

Per il settore Idrico, i principali rischi sono riconducibili agli e etti derivanti dai fenomeni climatici acuti o cronici o eventi sismici, che potrebbero comportare cedimenti strutturali o malfunzionamenti sugli impianti e sui sistemi a rete gestiti, provocando carenze idriche all'utenza o sversamenti accidentali di inquinanti, gestione operativa non e ciente della risorsa idrica, che potrebbe causare livelli elevati di perdite con conseguenti consumi eccessivi, stress idrico; possibili sforamenti dei parametri di controllo della risorsa con conseguenze ambientali; inadeguati interventi sul sistema fognario-depurativo con possibile contaminazione del suolo e dei corpi idrici; rischi di incendi ed esplosioni presso impianti di depurazione collegati alla produzione di biogas con possibili impatti in termini di emissioni in atmosfera.

Nell'ambito Reti, per le attività di trasformazione dell'energia elettrica e trasporto per conseguenza agli utenti nali, i principali rischi sono riconducibili a: insistenza degli impianti aerei e interrati, con impatti in termini di uso del territorio e del sottosuolo; generazione di ri uti e impatti su ecosistemi; generazione di campi elettromagnetici, con impatti in termini di esposizioni; manutenzione degli impianti di trasformazione, con potenziali contaminazioni di suolo e sottosuolo con materiali pericolosi; manutenzione e realizzazione di impianti, con impatti in termini di produzione di ri uti speciali. Con riferimento alle attività di generazione di energia elettrica, realizzata con centrali a fonti rinnovabili e convenzionali, i potenziali rischi ambientali riguardano lo sversamento accidentale di sostanze inquinanti o il superamento dei valori soglia nelle emissioni (in atmosfera, nelle acque super ciali e in fognatura), nella gestione ordinaria degli impianti o in caso di eventi critici come incendi o esplosioni. Un pro lo di rischio ambientale deriva dalla potenziale pericolosità di cedimenti strutturali delle opere idrauliche imputabili a fenomeni naturali critici (come terremoti di particolare intensità), che potrebbero determinare e etti sul territorio a valle degli impianti (come inondazioni).

Il settore Ambiente riguarda le attività di trattamento, recupero e smaltimento di ri uti, recupero di materia e di energia (termovalorizzazione e compostaggio) e servizio di raccolta, trasporto e conferimento a recupero o a smaltimento dei ri uti non pericolosi prodotti dagli impianti di depurazione e di trattamento dei ri uti. In tale ambito i potenziali rischi con impatto ambientale potrebbero manifestarsi con sversamenti di sostanze pericolose e conseguente contaminazione del suolo e delle falde acquifere o delle acque super ciali, oppure con emissioni in atmosfera o in acqua oltre gli speci ci valori limite prescritti, nel trattamento di ri uti non conformi rispetto alla normativa di riferimento con ripercussioni sull'operatività degli impianti, in episodi di incendi di natura non dolosa che possano determinare interruzioni dell'operatività degli impianti e inquinamento delle aree circostanti, così come nella mancata realizzazione di investimenti o di interventi sugli impianti, con impatto sulla gestione della società per ritardi nel rilascio di atti autorizzativi; in ne, esposizioni ambientali possono generarsi da rumori, odori e polveri prodotti durante attività manutentive straordinarie degli impianti.

68

I SISTEMI DI GESTIONE

Il sistema organizzativo, dalla de nizione di direttive di indirizzo ge-
nerale alla declinazione di peculiari aspetti di business, è strutturato
tramitenorme interne:

- linee guida di Gruppo: principi, policy e norme direzionali, con
  cui la Capogruppo de nisce gli orientamenti generali, indirizzando, coordinando e controllando le Società del Gruppo;
- procedure: atti che disciplinano le modalità di svolgimento
  operativo di un processo, identi cando ruoli e responsabilità.
  Ogni struttura aziendale, responsabile di tematiche oggetto di
  normazione interna (Process Owner), elabora direttamente la
  procedura di pertinenza.

Speci che Unità (come Organizzazione e piani cazione organizzativa,
Compliance ecc.) provvedono a veri care coerenza e compliance
delle norme interne, prima della loro pubblicazione nella Intranet
aziendale.

L'UnitàSistemi Integrati di Certi cazione, all'interno della Funzione Risk & Compliance, de nisce le metodologie e gli standard di
riferimento per l'implementazione dei Sistemi di gestione certi -
cati QASE(Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia), nonché per
ulteriori certi cazioni, accreditamenti e attestazioni che il Gruppo
Acea intenda acquisire, ed opera in sinergia con le omologhe Unità
delle Società operative, al cui ambito di competenza si ascrivono
i Sistemi di gestione certi cati. Tali Unità collaborano con l'Ener-
gy Manager per lo sviluppo e la gestione del Sistema di gestione
dell'energia e con il Responsabile del servizio prevenzione e pro-
tezione (RSPP) e il coordinatore delle emergenze per il Sistema di
gestione della salute e della sicurezza sul lavoro. La gestione delle
emergenze in materia di salute, sicurezza e ambiente è presidiata
mediante un'apposita procedura.
In Acea è consolidata la presenza dell'Energy Manager, sia nella
Capogruppo che nelle Società, e del Mobility Manager in rispo-
sta ad esigenze, previste anche dalla legge, di gestione ottimale
degli usi energetici interni e della mobilità del personale. Le loro
attività sono nalizzate a perseguire e cienze sistemiche e ri-
sparmi, che generano esternalità positive, in termini di minor im-
piego 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 tra co urbano. L'Energy
Manager, in particolare, ha il compito di attuare azioni in tema
di orientamento energetico, di riduzione dei consumi e di cost
control, al ne di assicurare la progressiva ottimizzazione della
spesa energetica del Gruppo, attivando il coordinamento degli
Energy Manager delle Società.

GRAFICO N. 15 IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO CERTIFICATO

Il presidio degli aspetti legati alla qualità, all'ambiente, alla sicurezza e all'e-
nergia è testimoniato anche dall'implementazione di Sistemi di gestione
integrati certi cati.
Nel 2020, considerando il perimetro DNF[18] costituito da 16 Società,
due delle quali (Acea Innovation e Acea Sun Capital) non sono attual-
mente inserite in un percorso di certi cazione, 14 Società del Gruppo
sono dotate di Sistemi di gestione certi cati (si veda tabella n. 12); gli im-
pianti di Acea Ambiente situati a Terni, San Vittore del Lazio ed Orvieto
e il sito di Acque Industriali a Pagnana (Empoli) sono registrati
EMAS.
Tra le novità dell'anno si segnala:

- la certi cazione ISO 14001 per Acea Energia;
- la certi cazione ISO 50001 per Ecogena e Gesesa;
- la Biosafety Trust certi cation per Acea SpA, per la prevenzione e il
  controllo della di usione delle infezioni.

[18] Si veda Comunicare la Società: nota metodologica. Si tenga presente che Acea8cento ha cessato le attività nel luglio 2020, con la cessione di rami di azie
Società in perimetro.

In particolare, oltre il 90% delle Società è in possesso di una certificazione di qualità, il 85% è dotato di certificazione ambientale (il 100% delle società operations Ambiente e 80% operations Idrico), il 100% ha una certificazione di sicurezza, il 57% ha un Sistema di gestione certificato dell'energia (la percentuale include anche le Società più energivore, con consumi pari ad almeno 10.000 TEP).

TABELLA N. 12 I SISTEMI DI GESTIONE CERTIFICATI NEL GRUPPO ACEA AL 31.12.2020

	QUALITÀ ISO 9001	AMBIENTE ISO 14001	SICUREZZA OHSAS 18001/ ISO 45001	ENERGIA ISO 50001	ALTRO
Acea SpA	X	X	X	X	Biosafety Trust certification
IDRICO					
Acea Ato 2	X	X	X	X	
Acea Ato 5	X	X	X	X	
Gesesa	X	X	X	X	
Gori	X	X	X		
AdF	X		X		
INGEGNERIA					
Acea Elabori	X	X	X		UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005 Accreditamento laboratori analisi UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 Accreditamento Organismi di ispezione
RETI					
Areti	X	X	X	X	
GENERAZIONE					
Acea Produzione		X	X		
Ecogena	X		X	X	UNI CEI 11352
COMMERCIALE					
Acea Energia	X	X	X		
AMBIENTE					
Acea Ambiente	X	X	X	X	EMAS
Aquaser	X	X	X		ISO 39001:2012
Acque Industriali	X	X	X	X	EMAS

Ogni anno, per le Società con Sistemi di gestione certificati, viene svolto un riesame da parte della Direzione per valutare l'efficacia dei Sistemi, proporre possibili miglioramenti e verificare lo stato di avanzamento delle attività. In tali occasioni, alla presenza dei vertici e dei primi riporti manageriali delle Società in esame, vengono analizzati elementi, quali: politica; analisi del contesto e analisi di materialità a livello di Gruppo; obiettivi di sostenibilità del Gruppo e loro monitoraggio; valutazione dei rischi; prestazioni dei processi, aspetti ambientali ed energetici significativi; evoluzioni delle prescrizioni legali e relative a salute e sicurezza sul lavoro, ambiente e energia; prestazioni dei fornitori; livelli di customer satisfaction; analisi dei reclami; incidenti e infortuni.

Gli esiti del riesame del 2020, non rilevando criticità, hanno confermato adeguatezza ed efficacia dei Sistemi di gestione.

È da segnalare che Acea, proseguendo il percorso di integrazione avviato, ha esteso e formalizzato con la Politica dei sistemi di gestione e di sostenibilità, ha continuato a gestire in maniera integrata gli obiettivi richiesti dal Sistema di gestione con gli obiettivi del Piano di Sostenibilità 2020-2024, approvato dal Consiglio di Amministrazione.

LA CERTIFICAZIONE BIOSAFETY TRUST DI ACEA

Acea SpA ha deciso di capitalizzare l'esperienza e le azioni messe in atto per fronteggiare l'emergenza sanitaria da Covid-19, dimostrando ulteriore impegno verso i collegh e il territorio in cui opera. La Società, infatti, ha stabilito di adottare il modello Biosafety Trust e ha conseguito la nuova certificazione allo scopo di promuovere buone pratiche che aiutano a ridurre al minimo il rischio di diffusione delle epidemie nei luoghi di lavoro. I suoi requisiti si integrano perfettamente con quelli dei Sistemi di gestione già attivati, primo fra tutti il Sistema di gestione di salute e sicurezza sul lavoro.

Il percorso intrapreso ha comportato l'analisi delle principali infezioni e dei loro metodi di trasmissione per poi considerare la probabilità e la gravità con cui queste infezioni possono verificarsi e quali siano i processi più a rischio.

Il Sistema di gestione di Acea SpA certificato ottobre 2020 consente di ridurre ancora più drasticamente il rischio di contrarre infezioni nelle sedi e nei luoghi di lavoro aziendali generando il doppio bene cio di una crescita fiducia da parte della popolazione aziendale oltre che la potenziale riduzione di rischi e costi collegati come quelli assicurativi.

STAKEHOLDER E RIPARTIZIONE DEL VALORE GENERATO

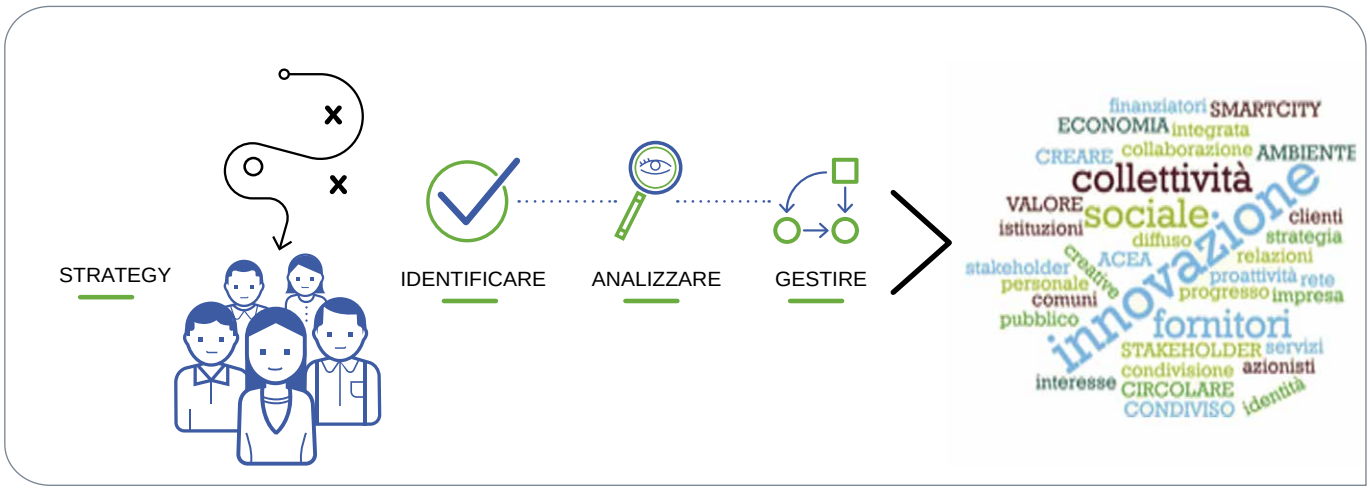
GLI STAKEHOLDER E IL LORO COINVOLGIMENTO

Il Gruppo Acea riconosce l'importanza dei propri stakeholder [19] soggetti che svolgono un ruolo chiave nel rendere possibile il raggiungimento degli obiettivi aziendali e come i principali destinatari, diretti o indiretti, del valore creato dalle attività gestite. Per queste ragioni, sviluppare relazioni di ducia con gli stakeholder e adottare un approccio inclusivo e proattivo nei loro confronti assume particolare rilievo nel percorso di generazione e condivisione di valore per il Gruppo Acea e per gli stessi stakeholder.

L'Azienda promuove, pertanto, il coinvolgimento delle parti interessate, in coerenza con gli impegni espressi nella Politica dei sistemi di gestione e di sostenibilità e i principi enunciati nel Codice Etico, con un approccio costruttivo che tende a valorizzare gli esiti del dialogo e del confronto.

L'identi cazione degli stakeholder permette di individuare i soggetti coinvolti dalle attività aziendali, in modo diretto o indiretto, al ne di valutare il livello di reciproca in uenza, qualitativa e quantitativa. L'analisi serve a valutare in maniera strutturata le interazioni in essere tra l'azienda e gli stakeholder che tra loro stessi, per elaborare percorsi di dialogo – engagement – e di responsabilità condivise. La gestione, in ne, 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. 16 GLI STAKEHOLDER E IL LORO COINVOLGIMENTO



IL PROGETTO STAKEHOLDER ENGAGEMENT DEL GRUPPO ACEA

Nel corso del 2020 sono proseguite le attività di implementazione del Progetto di Stakeholder Engagement del Gruppo Acea, curato dall'Unità Stakeholder Engagement e sostenibilità della Direzione A ari Legali, Societari e Servizi Corporate, avviate nel luglio 2019, per integrare tale strumento nei processi e nelle attività aziendali, anche al ne di contribuire al raggiungimento degli obiettivi ssati nel Piano di Sostenibilità.

Nei mesi precedenti il lockdown si sono svolte due iniziative di coinvolgimento interno, in presenza, con la partecipazione del Gruppo di Lavoro inter-funzionale e inter-aziendale dedicato, nalizzate alla de nizione di strumenti operativi (toolbox), indirizzati, in particolare, all'identi cazione e alla mappatura degli stakeholder e alla progettazione e implementazione delle modalità di coinvolgimento. In tali occasioni, grazie al lavoro collettivo, è stato analizzato il documento inerente la Politica di coinvolgimento degli Stakeholder del Gruppo Acea.

A seguito dell'emergenza epidemiologica, l'attuazione del Progetto è stata riorganizzata, con il ricorso a piattaforme online.

Nel secondo semestre del 2020 sono state de nite le Linee Guida sullo Stakeholder Engagement, sono stati progettati gli strumenti operativi per il coinvolgimento degli stakeholder e il monitoraggio delle attività di engagement ed è stato elaborato l'Albero degli Stakeholder di Gruppo, valorizzato anche in sede di veri ca dei sistemi di certi cazione QASE. Nel corso dell'anno, inoltre, si sono svolti due progetti pilota realizzati con le Società Gori e Acea Ambiente, anche per sperimentare i tool sviluppati.

Il progetto pilota di Gori si è posto l'obiettivo di creare un modello d'interazione strategica con i sindaci dei Comuni dell'area Sarnese, per un'azione più e ciente ed e cace dell'azienda sul territorio in grado di generare valore condiviso.

Il progetto con Acea Ambiente ha previsto la nalizzazione dell'Albero degli Stakeholder della Società, con riferimento agli impianti di San Vittore del Lazio e Kyklos Aprilia, in fase di approvazione.

È in corso di finalizzazione, nella Intranet aziendale, la Sezione dedicata allo stakeholder engagement, realizzata in collaborazione con l'Unità Media Relation e Comunicazione Interna, per la sistematizzazione e la condivisione di processi, tool e materiali di engagement e per favorire la sensibilizzazione del personale, che verrà attivata nei primi mesi del 2021.

[19] Sono stakeholder (parti interessate) i soggetti – individui, gruppi, organizzazioni – che hanno con l'azienda relazioni signi cative e i cui interessi sono a vari coinvolti nelle attività dell'impresa per le relazioni di scambio che intrattengono con essa o perché ne sono signi cativamente in uenzati.

IL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ ACEA NELL'INDEX FUTURE RESPECT 2020 PROMOSSO DA CONSUMERLAB

Nel 2020 la rendicontazione di sostenibilità del Gruppo Acea (edizione 2019) è stata inserita nell'Index Future Respect 2020, promosso da ConsumerLab. Un gruppo di esperti ha sottoposto 210 Bilanci di Sostenibilità relativi all'esercizio 2019 alla valutazione di 250 consumatori attenti e sensibili agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile ONU (Agenda 2030) e costoro ne hanno identificati 44, inserendoli nell'Index Future Respect, come rispondenti ai presupposti indicati nella seguente motivazione: "Per aver illustrato in maniera comprensibile ed esaustiva la propria governance sostenibile facilitando scelte consapevoli da parte dei Consumatori. Per aver evidenziato le migliori pratiche utili alla promozione della cultura della Sostenibilità, con una narrazione, coinvolgente e distintiva. Il Bilancio di Sostenibilità testimonia un'Impresa solida, perbene, lungimirante e generosa che merita di essere apprezzata dai Consumatori; anche perché in questo momento di cile (Covid-19) genera fiducia e favorisce stili di vita responsabili".

GRAFICO N. 17 LA MAPPA DEGLI STAKEHOLDER

Nei box riportati di seguito vengono fornite le evidenze più signi cative delle interazioni intercorse nel 2020 tra Acea e le principali c gorie di stakeholder.

CLIENTI

Acea è una delle principali multiutility italiane per territorio e clienti serviti con 1,2 milioni di clienti nel settore energetico e oltre 210.000 clienti nel gas, circa 1,6 milioni di punti di prelievo per la distribuzione di energia e 2,7 milioni di utenze idriche, pari a 8,6 milioni di abitanti serviti per tutte le Società idriche operative in Italia. A fronte di tali importanti volumi, Acea si impegna nella cura del cliente in tutte le fasi della relazione. Dallo sviluppo delle dinamiche più evolute di interazione, come avviene con la gura del prosumer – soggetto contestualmente cliente e produttore di energia – in aumento dell'8% rispetto allo scorso anno, alla promozione e gestione di strumenti di utilità sociale, come il Bonus idrico ed energetico monitoraggio della customer satisfaction, Acea pone al centro delle propria attività il cliente. La situazione emergenziale causata dal Covid-19 ha ulteriormente sviluppato la cura del Gruppo verso i propri clienti al ne di contribuire, oltre a garantire le attività operati durante il lockdown, alla riduzione massima dei rischi di contagio; per fare ciò sono stati ulteriormente potenziati i canali digita l'App MyAcea è stata installata da circa 290.000 persone (+61% rispetto al 2019) e sono stati sviluppati i servizi di prenotazio allo sportello della sede centrale e di sportelli digitali con le stesse prestazioni dello sportello sico tramite videochiamata c operatore Acea. Lo spostamento verso tali modalità a distanza ha registrato ricadute positive anche nella fatturazione elettron che ha generato risparmi di carta per 105,5 tonnellate nell'anno (+92% rispetto al 2019). Signi cativi sono stati poi gli interventi di supporto ai clienti, in particolare sul tema della sostenibilità economica delle bollette conseguente all'emergenza Covid-19: le soc energetiche ed idriche Acea, oltre alle misure previste dall'ARERA, come il blocco per il periodo della massima emergenza c sospensioni per morosità delle forniture, hanno volontariamente assunto misure straordinarie nei confronti dei propri clienti sull'int territorio nazionale relativamente ai pagamenti, bloccando le azioni di recupero credito e introducendo la possibilità di rateizzazi La trasparenza nell'illustrazione della propria governance sostenibile e delle performance di sostenibilità è stata particolarm apprezzata dai consumatori che hanno inserito il Bilancio di Sostenibilità Acea nell'Index Future Respect 2020.

ISTITUZIONI

Per una società che eroga servizi pubblici essenziali, per la maggior parte sottoposti a regola ne da parte di Autorità pubbliche, il rapporto con le Istituzioni è di fondamentale importanza sia ai ni della piani cazione delle attività che dell'esercizio. In tale contesto, ad esempio, segnalano le attività che hanno portato all'elaborazione del progetto de nitivo per la realizza zione del nuovo tronco del Peschiera, sottoposto al parere del Consiglio Superiore dei Lav Pubblici da parte di Acea Ato 2, e all'elaborazione del Piano di Sicurezza delle Acque (PSA) comunicato al Ministero della Salute.
Acea è attiva nella prevenzione e gestione di eventi critici e garantisce supporto, in casi di emergenza, alle Autorità competenti in di salute pubblica, protezione civile e pubblica sicurezza, ad esempio tramite i Piani per la gestione delle emergenze delle Società in ambito idrico, condivisi con le istituzioni del territorio (quali Prefetture, ASL, Enti di Gestione d'Ambito), o quelli del settore elett essenziali per la riaccensione del sistema in caso di blackout della Rete di Trasmissione Nazionale o per la rialimentazione di uten strategica, come istituzioni ed ospedali.
Le interazioni si sviluppano anche in progetti di ricerca partecipati con enti pubblici: nel 2020 Acea ha partecipato alle attività del Ce ricerca e sviluppo industriale italiano (AIRES), un network di imprese, istituzioni e consorzi tecnologici impegnati nello sviluppo dell' mia circolare e della sostenibilità ambientale, e alla Piattaforma italiana del Fosforo promossa dal Ministero dell'Ambiente e gestita da

IMPRESA

L'attenzione verso i trend emergenti ed il contesto di riferimento garantiscono una piani cazione strategica e pronta alle s de future. Il Piano Industriale 2020-2024 ha tenuto in considerazione 5 mega trend che stanno modi cando le dinamiche dei mercati d riferimento delle Utilities: sostenibilità ed economia circolare, centralità del cliente, transizion energetica, innovazione e digitalizzazione, maggior competitività sul mercato. Gli investi al 2024 raggiungono la cifra di 4,3 miliardi, di cui 2,1 correlati a target di sostenibilità, riportati nel Piano di Sostenibilità 2020-2024, anch'esso aggiornato e ride nito con 125 obiettivi. Il Gruppo ha programmato sviluppi in tutti i settori di busine nell'idrico puntando a quali carsi come Smart Water Company, con percorsi virtuosi di tutela della risorsa e ottimizzazione gestione, facendo leva sull'innovazione; nel comparto energetico, con lo sviluppo delle fonti rinnovabili fotovoltaiche, a f della decarbonizzazione della produzione energetica, di sistemi evoluti di gestione della domanda e della rete per increm la resilienza, anche con l'o erta di nuovi servizi di mobilità; nella liera ambiente, con iniziative di sviluppo, in ottica di eco circolare, su multi-materiali e compostaggio di prossimità.
Acea è attenta a mantenere un'infrastruttura organizzativa interna (procedure, regole, assetti) e ciente e adeguata alle ista emergenti. Degna di nota è la piena operatività nell'anno dell'Ethic O cer, organo collegiale per il perseguimento dell'e aziendale, e la costante evoluzione del presidio dei rischi d'impresa, inclusi quelli di sostenibilità. L'impegno del Gruppo riconosciuto anche dal conseguimento di importanti premi come Top Utility Award per la Sostenibilità, il Premio Imprese l'Innovazione promosso da Con ndustria ed il Premio dei premi della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

AZIONISTI E FINANZIATORI

Il rapporto con i mercati dei capitali garantisce le migliori condizioni grazie ad un'attenta diversi cazione delle fonti. Circa il 78% dell'indebitamento deriva da operazioni di collocamento obbligazionario. Con riferimento ai nanziamenti bancari, Acea si rivolge prevalentemente ad operatori istituzionali, come BEI e Cassa depositi e prestiti, la cui incidenza è pari al 14% circa, che hanno nell propria missione il sostegno a infrastrutture strategiche. Le relazioni con analisti, agenzie di rating creditizio ed investitori vengono presidiate in numerose occasioni sulle più importanti piazze nanziarie: nel 2020 sono stati organizzati incontri, investor confere roadshow con circa 220 investitori e analisti sell side, sia equity che credit, oltre a conference call per la presentazione dei risultati (a e infrannuali) e la presentazione del Piano Industriale 2020-2024. L'attenzione degli investitori sostenibili è crescente, rappresent quasi il 5% del capitale sociale ed il 35% degli investitori istituzionali. Acea ha confermato il proprio punteggio ESG Prime di MSCI e ha migliorato sia l'outlook (positivo) che il long term expected rating (EE+) del rating attribuito da Standard Ethics. L'Azienda è stata tra le 15 maggiori Multiutility quotate UE che compongono il SE European Multi-Utilities Index.
Acea è stata valutata nelle performance da parte di importanti analisti di sostenibilità come Sustainalytics, VigeoEiris, MSCI, Russel ESG, Re nitiv, GEI di Bloomberg.
Da segnalare, in ne, lo svolgimento, nell'ultima parte del 2020, delle attività propedeutiche alla prima emissione di strumenti di sostenibile, attraverso la de nizione di un Green Financing Framework, che ha portato all'emissione, nel gennaio 2021, del primo Bond di Acea.

FORNITORI

Nel 2020 il valore dei contratti di beni, servizi e lavori approvvigionati è stato di circa 1,2 miliar di euro, con oltre 2.500 fornitori. Il ricorso alle procedure competitive di gara è la forma con cui è stato approvvigionato il 76% dei volumi gestiti a livello centralizzato (pari all'86% del totale). Riguardo ai tempi di pagamento dei fornitori, il 65% degli importi è stato saldato alla scaden mentre nei restanti casi si è registrato un ritardo medio di 42 giorni. La tutela del personale delle ditte fornitrici è stata oggetto di speci che azioni, in particolare a seguito dell'emergenza Covid-19: oltre alla sottoscrizione con le Parti sociali di Protocolli speci ci, sono state iniziative per mitigare il rischio epidemiologico e per aumentare i controlli sulle misure anticontagio nei cantieri e sono state e ettuate di sensibilizzazione delle ditte appaltatrici. Per la valutazione dei fornitori in fase di esecuzione del contratto, Acea ha avviato l'implem del Vendor Rating di Gruppo che monitorerà anche la sostenibilità con un indicatore composito sviluppato con Ecovadis. Per tutte le gare relative ai lavori, oltre che per numerosi appalti di beni e servizi, è richiesto ai fornitori il possesso del Sistema di gestione certi cato IS e ISO 45001; inoltre, per 149 categorie merceologiche soggette a gara di beni, servizi e lavori, quando applicabili, sono inseriti e di valutazione basati su: UNI EN 14001 – UNI CEI 50001 – ISO 37001 – Catena di Custodia FSC. Da segnalare, in ne, il lanci parte di AdF società idrica del Gruppo operativa nel territorio di Grosseto e Siena, del Protocollo per l'economia circolare, coinvolgimento degli stakeholder e nalizzato a tutelare i fornitori locali e valorizzare qualità e sostenibilità socio-ambientale della di fornitura, e la prima gara sotto codice appalti dedicata alle startup e PMI innovative iscritte agli albi Acea, in particolare nelle ca "Robotica" e "Infrastrutture digitali".

DIPENDENTI

I dipendenti rappresentano l'asset aziendale determinante. Acea si impegna per favorire le condizioni migliori di stabilità, promuovere la sicurezza, sviluppare il senso di coesione e partecipazione alla missione aziendale. La percentuale di risorse con un contratto a tempo indeterminato è nel 2020 il 98%. Gli ingressi hanno riguardato 472 persone (367 uomini e 105 donne), per il 77% con contratto a tempo indeterminato. Il 36% del personale in entrata nell'an aveva un'età inferiore o uguale a 30 anni.
La presenza delle donne è del 23% sul totale dell'organico. Considerando gli organi di governo (CdA, Collegio Sindacale e Orga di Vigilanza 231), la componente femminile nelle Società in perimetro è del 35%.
Si conferma nella popolazione aziendale la tendenza al costante aumento dei laureati, che salgono al 25% del totale (23% nel 201
Acea è attiva nella promozione del benessere aziendale, a partire dai fabbisogni del personale rilevati nel tempo tramite surve 2020 è stato potenziato il Piano Welfare di Gruppo, arricchendo l'o erta di servizi alla persona e al nucleo familiare; Acea ha inol reimpiegato parte degli sgravi scali goduti grazie al Piano Welfare a bene cio dei dipendenti.
Le particolari circostanze imposte dall'emergenza pandemica hanno visto ancora di più l'Azienda vicina alle proprie persone iniziative quali il supporto psicologico individuale e collettivo a distanza e azioni di sostegno alla genitorialità. La crisi sanitaria è fronteggiata con misure organizzative speciali, quale l'istituzione di un Comitato di prevenzione e gestione, la rimodulazione di e modalità di lavoro, la somministrazione di test sierologici gratuiti, di cui hanno fruito circa 3.000 dipendenti, la stipula, oltre a polizza sanitaria, di polizza assicurativa Covid-19 per i dipendenti e le loro famiglie e l'adozione e successiva certi cazione del m Biosafety Trust inerente i processi per ridurre al minimo il rischio di di usione delle epidemie nei luoghi di lavoro.
Lo smart working, già utilizzato come modalità sperimentale dall'Azienda prima dell'emergenza, è stato esteso con tempestivit oltre 3.700 dipendenti (circa il 60% del totale) e le modalità di lavoro digitali sono state adottate anche per processi tipicamente « presenza» come quelli di selezione e formazione del personale.

AMBIENTE

Il contesto naturale rappresenta la cornice entro cui le attività di Acea trovano origine, scopo e limite. Le principali s de per la sostenibilità ambientale sono indicate nel Green Deal, la strategia di crescita dell'Unione Europea, che prevede la neutralità climatica al 2050, grazie ad una progressiva trasformazione dell'economia, con massicci investimenti nelle fonti energetiche rinnovabili, nell'e cienza energetica, nei trasporti a basso impatto ambientale, nella riqualificazione degli edi ci, in un'ottica di economia circolare, con inclusività e innovazione quali punti di riferimento trasversali. In tale conte Acea ha intrapreso un rilevante piano di incremento della produzione da fonti energetiche rinnovabili e si è posta l'obiettivo di raggiungere un'alta e cienza negli usi interni nali e negli usi di processo dell'energia e di ridurre l'intensità di carbonio (gCO2/kWh prodotti).
In particolare nel 2020 Acea Produzione ha acquistato alcuni impianti fotovoltaici per 16 MW di potenza, giungendo a 52,5 MW tota
La salvaguardia della biodiversità è un tema all'attenzione delle istituzioni (Strategia UE sulla biodiversità al 2030 e Tassonomia delle a ecocompatibili), cui Acea ha fatto fronte realizzando l'analisi di oltre 23.000 siti, per le principali Società operative, e la mappatura di qu localizzati in aree ad elevata biodiversità da cui identi care i potenziali rischi ed impatti. Acea ha inoltre attivato, in Operation Ambient progetto Urbees, per il monitoraggio dell'ecosistema tramite l'osservazione del comportamento delle api come insetti bioindicatori.
Nel settore idrico, è da evidenziare la progettazione dell'infrastruttura di rilievo strategico del Peschiera, insieme a quella dell'acquedotto Marcio, seguendo le procedure del protocollo Envision, il primo sistema di rating per realizzare infrastrutture sostenibili, c valuta la sostenibilità economica, ambientale e sociale dell'infrastruttura.
In ambito economia circolare, due progetti rilevanti sono stati attivati nell'ambito di Sulage Mining e NANOBOND, dedicati entrambi alla gestione e smaltimento dei fanghi di depurazione con lo scopo di recuperare materia di valore dal trattamento dei re ui e sedimenti di dragaggio dei corsi d'acqua e, per il secondo progetto, sviluppare materiali innovativi di trattamento con caratteristi di ecocompatibilità ed ecosostenibilità.
Riguardo il tema del climate change, Acea ha intrapreso un percorso di allineamento alle Raccomandazioni della Task Force on C te-related Financial Disclosures (TCFD); tale indirizzo ha posto le basi per procedere con la de nizione di un target di riduzione d emissioni di gas climalteranti secondo modalità scienti che (un Science Based Target). In ne, sempre quale segno dell'attenzion tema del contenimento del rischio climatico è da ricordare l'appello del Corporate Leaders Group e sottoscritto dall'AD di Acea rivo to alla Commissione Europea per sostenere un più s dante obiettivo di riduzione del 55% delle emissioni di gas serra entro il 203

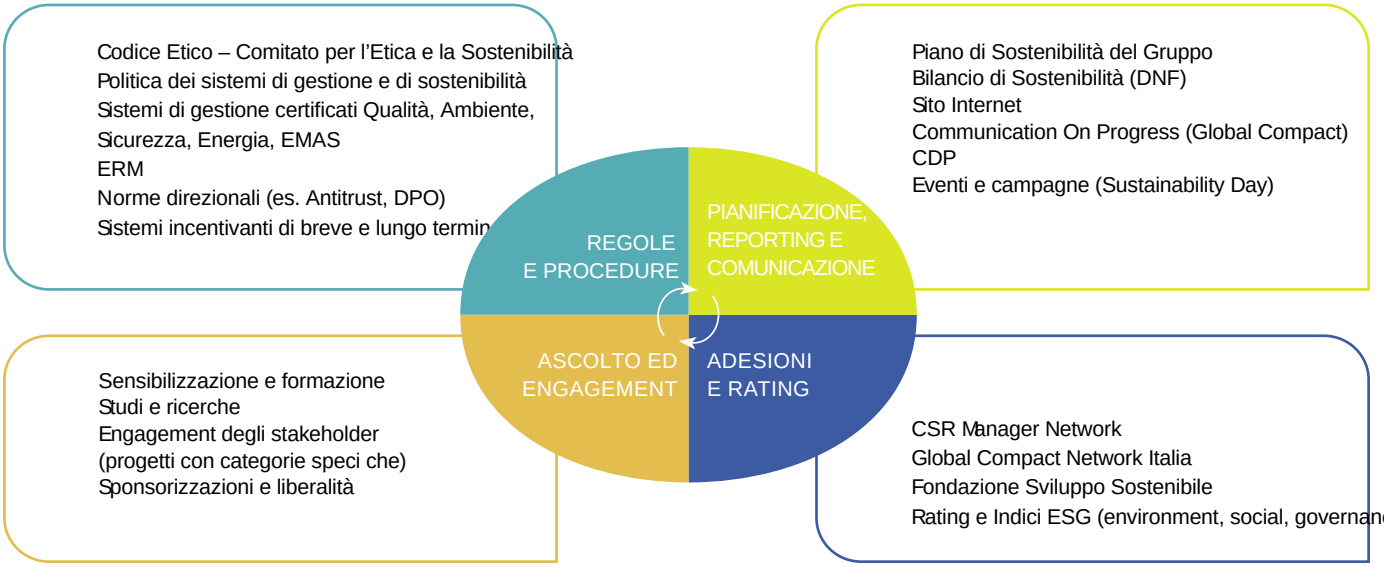
COLLETTIVITÀ

La missione e i valori del Gruppo includono il dialogo con il territorio e con la collettività, ricercando occasioni di creazione di valore condiviso. Nel 2020 Acea ha proseguito il progetto stakeholder engagement con due progetti pilota svolti pres so la società Gori e Acea Ambiente, nel primo caso per dare vita a un modello d'interazione strategica con i sindaci dei Comuni dell'area Sarnese, nel secondo con lo scopo di de nire l'Albero degli Stakeholder di riferimento per due siti operativi sensibili. Nuove generazioni e scuole so da sempre un ambito privilegiato di attenzione del Gruppo, ancora di più nelle circostanze attraversate dal Paese: il progran "Acea Scuola – DifendiAMO l'acqua!", dedicato al risparmio idrico e alla sostenibilità, è stato realizzato in 3 eventi virtuali e re fruibile su tutto il territorio nazionale, con 4.000 partecipanti. In quest'anno di profonda crisi Acea ha voluto a ancare le realtà territoriali che hanno operato in prima linea, mediante un'intensa attività di sostegno economico e tecnico per importanti Po ospedalieri, come il Policlinico Gemelli e l'Istituto Nazionale Malattie Infettive Spallanzani, e per Associazioni impegnate ne protezione di fragilità e di bisogni primari, come AISM, la Comunità di Sant'Egidio e la Croce Rossa Italiana. Il contatto con territorio è stato perseguito anche con il sostegno sempre convinto di Acea a quelle manifestazioni sportive che si sono pot svolgere nel corso dell'anno, come il Golden Gala, l'evento di rugby Sei Nazioni e i campionati italiani paralimpici. Sono st inoltre sostenute, come ogni anno, le iniziative rivolte ai ragazzi Acea Volley Scuola e Acea Camp.
In ne è da evidenziare il segnale di coesione e l'invito all'unione e alla solidarietà che Acea ha fornito alla collettività tramit proiezione dei colori della bandiera nazionale sulle principali sedi governative ed istituzionali emblematiche del Paese.

STRUMENTI E AZIONI PER LA SOSTENIBILITÀ

Il Gruppo si adopera per di ondere valori, cultura e pratiche di sostenibilità, sia all'interno dell'organizzazione che nei contesti in cui è presente, adottando strumenti e politiche che oggi coprono le fasi più importanti di piani cazione, gestione e accounting.

GRAFICO N. 17 STRUMENTI PER LA SOSTENIBILITÀ



LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE GENERATO DA ACEA

Il valore economico generato complessivamente dal Gruppo Acea nel 2020 è di 3.434,2 milioni di euro (3.240,9 milioni di euro nel 2019, restated).

La distribuzione di tale valore tra gli stakeholder è articolata come segue: il 57,6% ai fornitori, il 21,4% all'impresa come risorse reinvestite, il 7,8% ai dipendenti, il 6,2% agli azionisti sotto forma di utili da distribuire, il 2,9% ai nanziatori come interessi sul capitale for Acea, il 3,9% alla pubblica amministrazione[20] come imposte versate e lo 0,2% alla comunità attraverso erogazioni liberali e sponsorizzazioni di eventi e manifestazioni.

TABELLA N. 13 VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO E DISTRIBUITO 2019 2020

in milioni di euro	2019	2020
TOTALE VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO	3.240,9	3.434,2
DISTRIBUZIONE AGLI STAKEHOLDER		
costi operativi (fornitori)	1.930,4	1.979,9
dipendenti	249,3	267,6
azionisti (*)	189,2	211,6
nanziatori	106,1	98,1
pubblica amministrazione	123,2	134,6
collettività	6	7
impresa	637	735,4

(*) Comprende dividendi per esercizio 2020 proposti dal CdA, eventuali dividendi da riserve e gli utili di terzi.

TABELLA N. 14 RIPARTIZIONE DEL VALORE GENERATO PER STAKEHOLDER 2019 2020

	2019 (%)	2020 (%)
fornitori	59,5	57,6
dipendenti	7,7	7,8
azionisti	5,8	6,2
nanziatori	3,3	2,9
pubblica amministrazione	3,8	3,9
collettività	0,2	0,2
impresa	19,7	21,4

[20] L'importo versato alla pubblica amministrazione al netto dei contributi pubblici che riceve Acea (pari a 8,9 milioni di euro) è di 125,8 milioni di euro.

Visual campagna Acea per i clienti, #iorestoacasa vincitrice del 17° premio Press & Outdoor Key

CLIENTI E COLLETTIVITÀ

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

I dati relativi al numero di clienti, oltre alle Società Acea Energia, Areti e, in ambito idrico, alle Società Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gesesa, G e AdF, includono anche i dati relativi ad altre società idriche (Acque, Publiacqua, Umbra Acque) – non ricomprese nel perimetro DNF – co evidenza del loro singolo apporto al solo scopo di fornire una dimensione "globale". I dati relativi alla qualità percepita, alla qualità erogata tari e, alla customer care e alle attività di comunicazione si riferiscono alle società operative – Acea Energia, Areti, Acea Ato 2, Acea Ato Gesesa, Gori e AdF – e alla Capogruppo, come richiamate nel testo.

I CLIENTI DEL GRUPPO ACEA: SERVIZI ELETTRICO E IDRICO

CIRCA **1,2 milioni** DI CLIENTI PER LA VENDITA DI ENERGIA E OLTRE **212.000** CLIENTI GAS

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

CIRCA **2,7 milioni di utenze idriche in Italia** DI CUI OLTRE **906.500** NEL LAZIO , PARI A CIRCA **8,6 milioni** DI ABITANTI SERVITI **4,2 milioni** NEL LAZIO

I SISTEMI BONUS **elettrico e gas** ED **idrico** HANNO PERMESSO UN RISPARMIO, RISPETTIVAMENTE, DI **2,8** E **2,5 milioni di euro** PER I CLIENTI/UTENTI BENEFICIARI

Acea Energia, secondo i più recenti dati dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA)[21], è decimo operatore in Italia per volumi di energia elettrica venduti nel mercato nazionale e terzo, con il 3,3% di quota di mercato, per l'energia venduta alle famiglie ("clienti domestici"). L'azienda è secondo operatore nazionale per volumi venduti ai clienti del servizio di maggior tutela, con il 5,2% di quota di mercato, e sedicesimo per volumi venduti al mercato libero, con una quota dell'1,9%.

[21] Si veda la Relazione annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta, edizione 2020 (su dati 2019), capitolo Struttura, prezzi e qualità nel settore elettrico, online nel sito dell'Autorità (ARERA); l'Autorità precisa che i dati sono da considerarsi provvisori.