2019

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

GRUPPO ACEA

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

	2017	2019
CLIENTI DI ACEA ENERGIA CON BOLLETTA WEB (n.)	65.000	263.244
CARTA RISPARMIATA CON BOLLETTA ELETTRONICA (t/anno)	13,7	55
APP MY ACEA (n. installazioni)	100.000	180.000
ENERGIA VERDE VENDUTA SUL MERCATO LIBERO (GWh)	790	1.144
ACEA SMART COMP - RIFIUTO ORGANICO TRATTATO IN LOCO (kg/giorno)	–	60
ALTERNANZA SCUOLA LAVORO (n. giovani)	280	360
PROGETTO ACEA SCUOLA (n. studenti)	~5.000	~10.000
SUSTAINABILITY DAY PRIMO EVENTO SULLA SOSTENIBILITÀ	–	1
NUOVE ASSUNZIONI (n. totale)	207	452
SMART WORKER (n. totale)	200	508

acea

2019

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

DEL GRUPPO ACEA

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

acea

INDICE

LETTERA AGLI STAKEHOLDER 6

HIGHLIGHTS 10

COMUNICARE LA SOSTENIBILITÀ: NOTA METODOLOGICA 14

L'ADESIONE AL GLOBAL COMPACT DELLE NAZIONI UNITE 21

L'IDENTITÀ AZIENDALE

PROFILO DEL GRUPPO 26
La storia di Acea 26
Attività e funzioni delle principali Società del Gruppo 26
L'analisi del contesto e il modello di business 28
Assetto proprietario e indicatori economici generali 33

STRATEGIA E SOSTENIBILITÀ 35
Lettura integrata della strategia 35
Il Piano di sostenibilità 2019-2022 e gli obiettivi operativi 40

CORPORATE GOVERNANCE E SISTEMI DI GESTIONE 68
La corporate governance in Acea 68
I sistemi di gestione 76

STAKEHOLDER E RIPARTIZIONE DEL VALORE GENERATO 79
Gli stakeholder e il loro coinvolgimento 79
La distribuzione del valore generato da Acea 84

LE RELAZIONI CON GLI STAKEHOLDER

CLIENTI E COLLETTIVITÀ 88
I clienti del Gruppo Acea: servizi elettrico e idrico 88
La qualità percepita 91
La qualità erogata 97
Le tariffe 119
Customer care 120
Comunicazione, eventi e solidarietà 128

FORNITORI 135
Gli oneri esterni consolidati 135
Le politiche degli acquisti 135
Analisi dell'ordinato e della catena di fornitura 137
La sostenibilità nella selezione e valutazione dei fornitori: dalla qualifica agli appalti in corso 140
Salute e sicurezza lungo la catena di fornitura: sensibilizzazione e attività di verifica 141

PERSONALE 143
Il personale di Acea 143
Le ore lavorate, la retribuzione e i fondi pensione 147
Relazioni industriali 149
Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro 151
Sviluppo del capitale umano e comunicazione 153
Diversità e inclusione 159
La vita associativa in Acea 160

AZIONISTI E FINANZIATORI **160**
Il flusso economico verso azionisti e finanziatori 160
I rating delle agenzie 161
La relazione finanziaria 161

ISTITUZIONI E IMPRESA **162**
Il rapporto con le Istituzioni 162
Lo stakeholder impresa 166

LE RELAZIONI CON L'AMBIENTE

LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE E LE PRINCIPALI SFIDE **172**
Rischi ambientali climatici: approfondimenti e disclosure 173
La gestione ambientale 173
La tutela del territorio 174

AREA ENERGIA **177**
La produzione di energia: fonti energetiche fossili e rinnovabili 177
La distribuzione di energia 180

AREA AMBIENTE – GESTIONE RIFIUTI **181**
La gestione rifiuti: compostaggio, termovalorizzazione e servizi correlati 182

AREA IDRICA **184**
La qualità dell'acqua 185
I Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA) 186
Perdite idriche 187
Il servizio di fognatura e il sistema di depurazione 188

L'USO DI MATERIALI, ENERGIA E ACQUA **191**
Il consumo di materiali 191
I consumi energetici 191
Il risparmio energetico 192
L'attenzione al consumo della risorsa idrica 194

EMISSIONI **195**
Le emissioni in atmosfera 195

SCHEDE SOCIETÀ IDRICHE E ATTIVITÀ ESTERE **198**

INDICE DEI CONTENUTI GRI: PRINCIPI DI REPORTING, STANDARD UNIVERSALI E STANDARD SPECIFICI MATERIALI **218**

INDICE DEI GRAFICI E DELLE TABELLE **237**

BILANCIO AMBIENTALE **242**

OPINION LETTER DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE **274**

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Ci rivolgiamo a tutti gli stakeholder del Gruppo Acea in un frangente particolarmente delicato, per non dire drammatico, per il nostro Paese e per il mondo intero. È infatti tuttora in corso l'emergenza sanitaria provocata dalla pandemia da Covid-19, che sta generando impatti sociali ed economici di tale portata ed estensione da rendere impossibile sottovalutarli o portarli in secondo piano. La maggior parte di noi si trova a vivere un'esperienza del tutto nuova e potenzialmente destabilizzante. Decine di migliaia di nostri concittadini vivono il dolore per la perdita dei loro cari, in circostanze tragiche, e molti di più si trovano ad affrontare gravi difficoltà economiche, per l'indispensabile freno imposto alla maggioranza dei settori produttivi.
Tutti noi sperimentiamo e rispettiamo, con senso del dovere e spirito di sacrificio, il distanziamento sociale e tuttavia ci sentiamo uniti, partecipi, empatici. Ammiriamo l'impegno incessante degli operatori del settore sanitario, in prima linea; siamo con le nostre persone coinvolti nell'operosità di tutti coloro che si spendono attivamente per la tenuta del tessuto sociale e produttivo.
Queste circostanze sono spunto di tante riflessioni, anche su aspetti pienamente pertinenti in questa sede, forse più di quanto non lo sia la semplice enunciazione di un commento alle buone performance di sostenibilità del Gruppo conseguite nel 2019, che pure ci sono e per le quali consigliamo, piuttosto, l'attenta lettura del Bilancio qui introdotto. È proprio sulla sostenibilità, infatti, che indirizziamo, in questi tempi, le nostre riflessioni. Sostenibilità intesa come capacità di essere presenti, qui ed ora, quanto mai attivi e responsabilmente vicini alle istanze del territorio ed al contempo come capacità di guardare più lontano, in prospettiva, alle necessità di un mondo che sarà diverso da quello di oggi, inevitabilmente. Anche per quel che riguarda le infrastrutture di rete, i servizi ambientali a valore aggiunto e i servizi di pubblica utilità, il nostro core business.

Vicini al territorio. Ancor più in questa contingenza avvertiamo l'assoluta importanza del servizio reso portando l'acqua e l'energia elettrica nelle case delle persone e mettendo il massimo e quotidiano impegno affinché questi beni primari siano disponibili, sempre, per tutti. Di questa consapevolezza sono partecipi tutti i nostri collaboratori, nessuno escluso, che con piena responsabilità continuano, ogni giorno, tramite la modalità di lavoro agile o sul campo, ad assicurare la buona qualità dei servizi. Nelle circostanze peculiari, inoltre, persino un contributo apparentemente minore come la proiezione dei colori della bandiera nazionale sulle sedi governative assume un fortissimo valore simbolico, che ci vede orgogliosamente coinvolti. O ancora l'amplissima e spontanea adesione dei collaboratori ad iniziative di solidarietà nei confronti delle strutture sanitarie, che abbiamo voluto loro proporre e che si sono sommate a numerose iniziative attivate in tal senso dall'Azienda.
Abbiamo agito, con immediatezza e premura, in tutela dei nostri lavoratori e delle loro famiglie. Sin dai primissimi allarmi abbiamo diffuso, in modo costante e capillare, le indicazioni dei medici competenti e, non appena sono scattati i provvedimenti di chiusura delle scuole, abbiamo trasformato lo smart working da periodico a continuativo, estendendolo prioritariamente ai dipendenti con figli in età scolare e subito a seguire a tutti i lavoratori in condizione di prestare il loro contributo da remoto, con le indispensabili eccezioni dovute alle esigenze operative. Abbiamo acceso, per tutti, un'apposita polizza assicurativa, inclusiva dei membri dei nuclei familiari, ed a ciascuno abbiamo potuto garantire la stabilità del lavoro.
Guardare più lontano. La capacità di visione integrata e prospettica, che non si fermi al breve periodo o al risultato immediato, è una delle chiavi della sostenibilità d'impresa. È ciò che rende concreta, oggi, l'applicazione dei principi di sostenibilità nella gestione industriale dei servizi pubblici, affinché, domani, siano ancora più efficienti. Ciò significa, per noi, saper pensare al futuro, a dove sta andando il mondo e alla sua vulnerabilità, a quali saranno e a come cambieranno i suoi bisogni, a quali rischi dovremo essere capaci di far fronte e quali opportunità potremo cogliere. In sostanza, significa pensare al modo in cui potremo contribuire ad uno sviluppo che integri crescita economica, tutela dell'ambiente e benessere sociale. Uno sviluppo che contribuisca realmente, nei limiti delle nostre competenze e possibilità portate tuttavia ai massimi confini, ad una crescita sana, che riconosca al microcosmo impresa un ruolo proattivo e generatore di valore condiviso all'interno di quel macrocosmo che la ospita e del quale è parte responsabile.
In occasione di un evento, a larghissima partecipazione, organizzato nel dicembre 2019 presso il Teatro dell'Opera di Roma, per condividere con i nostri collaboratori la chiusura dell'anno, ci siamo voluti soffermare, in particolare, su due concetti che ritenevamo di fondamentale importanza: la sicurezza sul lavoro e la resilienza. Senza poter immaginare quanto, di lì a poco, si sarebbe verificato nel Paese. E questi due concetti si sono rivelati, a tutt'oggi, due orientamenti validissimi, insieme all'innovazione tecnologica sulla quale abbiamo puntato nel corso degli ultimi anni, facendone una leva trasversale ed evolutiva di tutti i processi organizzativi e pro-

duttivi. All'epoca ci riferivamo, in particolare, alla resilienza delle infrastrutture, pensando alla transizione energetica in corso ma anche agli scenari indicati dal cambiamento climatico, ad esempio in ambito idrico; oggi, invece, ne apprezziamo l'intera estensione semantica, che include la capacità di adattamento e di positiva riorganizzazione della vita dell'essere umano, anche di fronte ad eventi traumatici.
Ma non sono soltanto questi i temi a cui diamo rilievo e che troviamo pertinenti alla sostenibilità d'impresa e al frangente che stiamo vivendo. Proprio nel corso del 2019 abbiamo interamente rinnovato l'analisi di materialità, quel processo che, come noto, porta ad identificare, con il coinvolgimento diretto degli stakeholder, gli aspetti più importanti da tenere in considerazione nella strategia. Li abbiamo valutati con attenzione prima di sottoporli alle parti interessate, che ci hanno poi aiutato a stabilirne l'ordine d'importanza. Tra questi si trovano la gestione sostenibile del ciclo della risorsa idrica, la sostenibilità della progettazione, realizzazione e gestione delle infrastrutture, si trovano l'economia circolare, il contenimento delle emissioni e la sostenibilità lungo la catena di fornitura, si trovano il welfare aziendale, l'inclusione e la valorizzazione delle competenze, solo per citarne alcuni. Così come abbiamo ritenuto fondamentale procedere con la maggiore integrazione di ciascuno di questi aspetti nel sistema di identificazione, valutazione e gestione dei rischi correlati. Abbiamo inoltre voluto allineare, nell'anno passato, la strategia di sostenibilità con quella industriale, rivedendone al rialzo le sfide e rimarcando la piena complementarietà di entrambe, con evidenza degli aspetti di sostenibilità insiti nelle prospettive di crescita delle aree di business ed attenzione agli Obiettivi di Sviluppo dell'Agenda 2030 nonché alla coerenza tra i nostri valori e i principi del "Patto globale" delle Nazioni Unite, al quale Acea conferma, ogni anno, la propria adesione.
Nel momento drammatico che l'umanità tutta sta attraversando, noi di Acea dobbiamo e vogliamo avere la forza di pianificare percorsi di crescita e prospettive di sviluppo sostenibile, pensando in grande, cioè all'umanità e al nostro pianeta, entrambi fragili e da preservare. Ciascuno nel proprio ruolo e con la propria professionalità, ciascuno nel proprio ambito. Siamo certi che se faremo convergere gli sforzi, se accresceremo la consapevolezza del bene comune, ce la faremo.

L'Amministratore Delegato
Stefano Antonio Donnarumma

Il Presidente
Michaela Castelli

CLIENTI DI ACEA ENERGIA CON BOLLETTA WEB (n.)
263.244
2019
65.000
2017
CARTA RISPARMIATA CON BOLLETTA ELETTRONICA (t/anno)
55
13,7
APP MY ACEA (n. installazioni)
180.000
100.000
ENERGIA VERDE VENDUTA SUL MERCATO LIBERO (GWh)
1.144
790
ACEA SMART COMP - RIFIUTO ORGANICO TRATTATO IN LOCO (kg/giorno)
60
–
ALTERNANZA SCUOLA LAVORO (n. giovani)
360
280
PROGETTO ACEA SCUOLA (n. studenti)
~10.000
~5.000
SUSTAINABILITY DAY PRIMO EVENTO SULLA SOSTENIBILITÀ
1
–
NUOVE ASSUNZIONI (n. totale)
452
207
SMART WORKER (n. totale)
508
200

acea

HIGHLIGHTS
RELAZIONI CON GLI STAKEHOLDER

CLIENTI

28.690
persone ascoltate con le indagini di **Customer Satisfaction**

86 km
di rete MT ammodernati e

106 cabine secondarie ricostruite con il **Piano di Resilienza di Areti**

App Pedius
per l'integrazione dei clienti con **deficit auditivo**

COLLETTIVITÀ

103 Case dell'acqua attive nel 2019:
26 milioni di litri erogati
519 t di plastica/anno risparmiate e 932 t di CO_2 non emesse in atmosfera

91%
di lampade LED sul totale lampade: diminuiscono i consumi e aumenta il rendimento medio

Maxi affissioni
sostenibili per le campagne Acea Energia

AZIONISTI E FINANZIATORI

165,8
milioni di euro di dividendi

4%
il capitale sociale detenuto da **investitori sostenibili** (pari al 26% degli Investitori istituzionali)

analisti ESG
valutano Acea: A- da CDP e EE- da Standard Ethics

ISTITUZIONI E IMPRESA

27
milioni di euro
investiti in progetti
di **ricerca e innovazione**

primo
Innovation Day
di Acea

Acea collabora con ENEA
per progetti sulla **gestione sostenibile del ciclo dei rifiuti e della risorsa idrica**

PERSONALE

1.200
persone coinvolte
nell'evento
di sensibilizzazione
"Il Gruppo Acea SiCuradiTe"

My Welfare
la nuova piattaforma
con servizi per la persona
e la famiglia

50%
delle **persone in MBO**
scelgono **obiettivi di sostenibilità**

FORNITORI

1,2
miliardi di euro
il valore appalti 2019
e oltre **2.800 contratti**
stipulati

l'**87%**
dei fornitori qualificati
valutati
su **aspetti rilevanti per la sostenibilità**

12.481
verifiche della sicurezza nei cantieri effettuate
dall'Unità Sicurezza
Appalti

HIGHLIGHTS
RELAZIONI CON L'AMBIENTE

IDRICO

447 Mm³
di acqua potabile erogati da Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori e Gesesa

666 Mm³
di acqua reflua trattati dai depuratori di Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori e Gesesa

Avviato il **Piano di Sicurezza dell'Acqua**
per Roma e oltre il **90% della popolazione** dell'ATO 2 – Lazio Centrale

127.750 t di fanghi prodotte
da Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori e Gesesa,
di cui il **34% recuperate**

AMBIENTE

16.540 t
di compost di qualità prodotte (+40% rispetto al 2018)

11.500 kNm³
di biogas prodotti e, da questo,
20 GWh di energia

357 GWh
di energia prodotti da **termovalorizzazione**

22% output/input
in termovalorizzazione: **434.600 t** di rifiuti in ingresso (input) e **97.400 t** di rifiuti in uscita (output)

INFRASTRUTTURE ENERGETICHE

904 GWh
energia elettrica prodotta
totale, di cui
70% da fonti rinnovabili

229.000 t di CO_2
risparmiate grazie alla produzione di energia elettrica da fonte rinnovabile anziché da fonte tradizionale

46%
indice di tutela del territorio
(rete AT interrata/totale rete AT)

10.600 GWh
di energia elettrica richiesti
sulla rete di distribuzione

0,0112 t/MWh
migliora l'**indice di intensità delle emissioni** (Scope 2) da perdite di rete sul totale di energia elettrica distribuita

GRUPPO

5,4 GWh di risparmio/anno e **1.900 t** di CO_2 evitate grazie ad azioni di **efficientamento energetico** in Areti e nel comparto idrico

424 GWh
di consumi elettrici delle Società del Gruppo da **energia rinnovabile certificata G.O.**

COMUNICARE LA SOSTENIBILITÀ: NOTA METODOLOGICA

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

Acea ha pubblicato un Bilancio di Sostenibilità di Gruppo, in modo volontario e con regolarità annuale, dal 1999 (su esercizio 1998), l'anno della sua quotazione in Borsa. La rendicontazione di sostenibilità è stata redatta, sin dai primi anni, in conformità a Linee guida di riferimento internazionali[1] e sottoposta alle attività di verifica di parte terza. A partire dal 2011, inoltre, con l'obiettivo di fornire un'informativa completa sulle performance del Gruppo sia alla Comunità finanziaria sia alle parti interessate, i tempi di pubblicazione del Bilancio Consolidato e del Bilancio di Sostenibilità sono stati allineati.
Il Bilancio di Sostenibilità, dall'edizione 2017, risponde anche a quanto prescritto dal D. Lgs. n. 254/2016[2], che ha recepito nel nostro ordinamento la Direttiva comunitaria 95/2014. In base al Decreto, infatti, le imprese che soddisfano le condizioni indicate dall'art. 2 sono tenute a pubblicare le informazioni relative alle performance di sostenibilità in una **dichiarazione di carattere non finanziario** – individuale o consolidata – che, come recita il Decreto all'art. 3, c. 1: "(...) *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 2019, è stato redatto in conformità ai GRI Standard (ed. 2016)[4]: opzione *Comprehensive* e pertanto denominato *Bilancio di Sostenibilità 2019 del Gruppo Acea* (*Dichiarazione consolidata non finanziaria ai sensi del D. Lgs. n. 254/2016, redatta secondo gli Standard GRI*), assumendo la forma di documento autonomo, come consentito dal richiamato Decreto Legislativo[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 partire dal Bilancio di Sostenibilità 2002, con il più elevato livello di "accordance" previsto e seguendone le progressive evoluzioni.
[2] Si segnala altresì che la Legge di Bilancio 2019, all'art. 1, comma 1073, introduce una modifica al D. Lgs. 254/2016, art. 3, comma 1, lett. c, prescrivendo anche l'illustrazione delle modalità di gestione dei principali rischi.
[3] D. Lgs. n. 254/2016, 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 GRI – *Consolidated set of GRI Sustainability reporting standards 2016* –, prevedendone l'obbligo di adozione con riferimento all'esercizio 2018. Acea ne ha anticipato l'applicazione, con l'opzione Comprehensive, sin dal Bilancio di Sostenibilità 2017. Nell'ottobre 2019, la GRI ha reso disponibile nel sito www.globalreporting.org la traduzione italiana degli Standard GRI (*Raccolta consolidata dei GRI Sustainability Reporting Standards 2018*).
[5] D. Lgs. n. 254/2016, art. 4 e art. 5, comma 3.b.

Il *Bilancio di Sostenibilità*, corredato da una *Nota di Sintesi*, dopo 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 verificarne la conformità al Decreto Legislativo n. 254/2016 e la coerenza con gli Standard di rendicontazione adottati[6] (si veda *Opinion Letter della Società di revisione*).
Il documento viene diffuso mediante il sito web istituzionale, in concomitanza con il *Bilancio Consolidato*, e distribuito in occasione dell'Assemblea degli azionisti.

OSSERVATORIO SULL'INFORMATIVA NON FINANZIARIA OBBLIGATORIA IN ITALIA

L'applicazione del D. Lgs. n. 254/2016 per la rendicontazione annuale non finanziaria nel panorama delle imprese italiane sottoposte alla norma, come documentato da una **ricerca Deloitte**, pubblicata in ottobre 2019, testimonia il **livello di progressione verso la sostenibilità**.
In base alle informazioni riportate nelle ultime Dichiarazioni non finanziarie (DNF 2018) i ricercatori evidenziano un aumento significativo delle iniziative messe in campo dalle imprese sullo **stakeholder engagement**, quale approccio con cui acquisire aspettative e necessità delle parti interessate in particolare per l'analisi di materialità (45% nel 2018 rispetto al 22% dell'anno precedente).
Crescono anche il numero di imprese che, nei loro report, citano gli **SDG** (44% nel 2018 rispetto al 21% del 2017) e l'adozione di **policy in tema diversity** (33% nel 2018 rispetto al 18% del 2017), anche se non sempre gli SDG sono declinati in target specifici né si riscontra l'aumento di posizioni apicali ricoperte da figure femminili.
Prende maggior piede, sebbene ancora in misura contenuta, la **definizione di obiettivi di sostenibilità pluriennali** (26% del 2018 rispetto al 19% del 2017), con una prospettiva interessante delle casistiche che li integrano direttamente nel piano industriale (65% del 2018 rispetto al 53% dell'anno precedente).
Diffusi marginalmente sono poi i **modelli incentivanti riferiti a target di sostenibilità** (13% del 2018).
Altre evidenze confermano le indicazioni già emerse lo scorso anno, con il primo ciclo di applicazione del D. Lgs. n. 254/2016: la DNF viene principalmente collocata al di fuori della Relazione sulla Gestione, con un **documento distinto** (84%), il 100% delle Società analizzate utilizza gli **Standard GRI** e prevale la scelta per l'applicazione dell'opzione core (67%), più limitata nella portata di informazioni fornite, rispetto all'opzione comprehensive (3%), contro un restante 30% di semplice riferimento alla Standard.

MATERIALITÀ, STANDARD GRI E PERIMETRO DEL REPORT

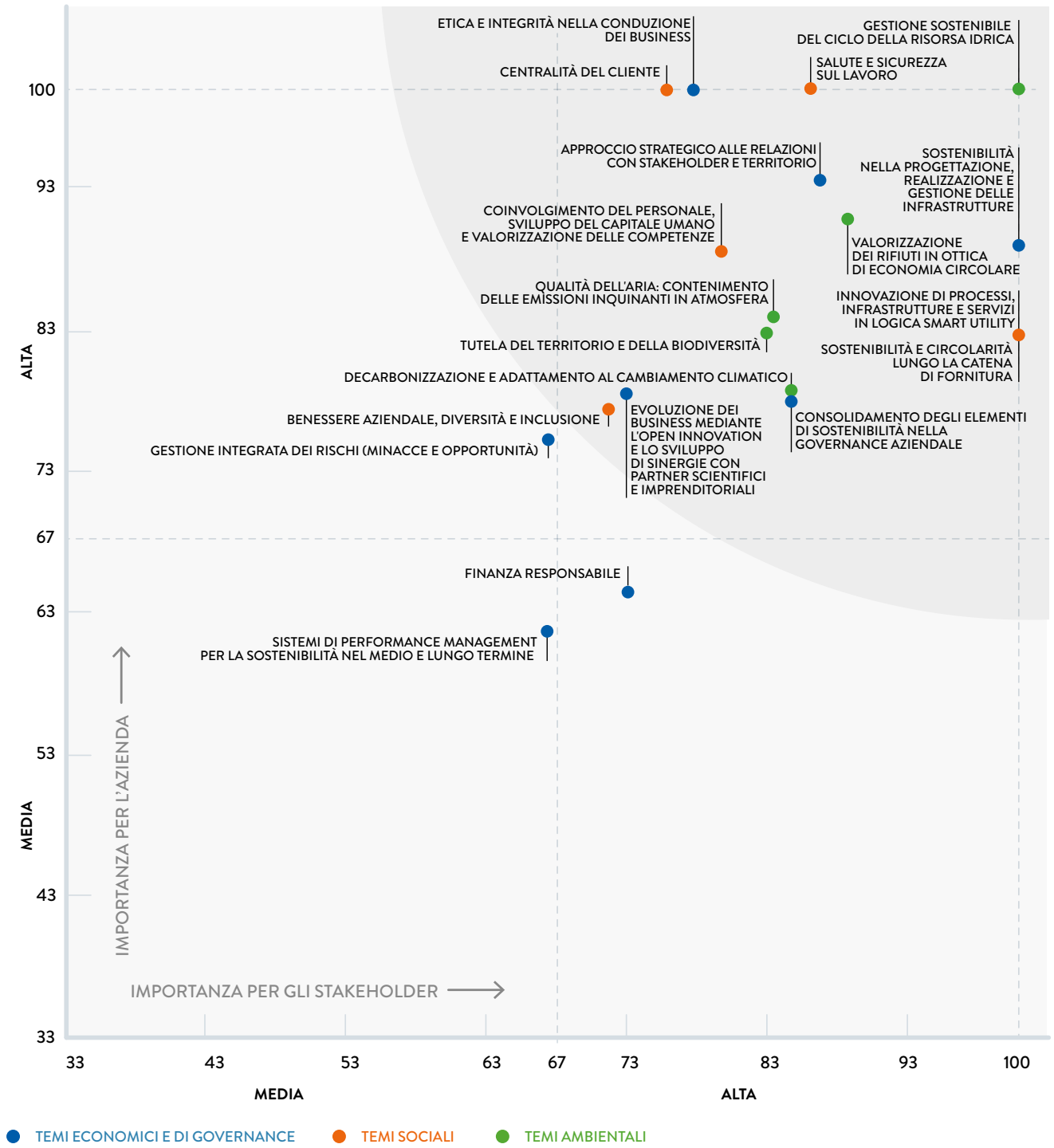
Acea, alla luce dell'evoluzione degli orientamenti strategici di Gruppo, industriali e di sostenibilità[7], ha condotto, nel secondo semestre del 2019, **un nuovo ciclo di analisi di materialità**.
Il processo, oggetto di specifica procedura, è volto ad identificare i principali temi (c.d. temi "materiali") economici e di governance, sociali e ambientali, connessi ai business aziendali, ed a definire una loro prioritizzazione in base alle valutazioni espresse da stakeholder e azienda.
L'attività è strutturata in fasi, tra cui:

- **l'analisi documentale**, che è stata condotta su circa 30 documenti (di scenario, rappresentativi delle istanze degli stakeholder, strategici e gestionali interni, ecc.) ed ha portato ad identificare un **elenco di 19 temi potenzialmente rilevanti**, validato dai Vertici aziendali e sottoposto alla valutazione delle parti interessate e dei manager del Gruppo;
- il **coinvolgimento diretto delle parti interessate (esterne e interne)**, individuate con il supporto dei responsabili di Aree/Società e Funzioni del Gruppo, tramite un **focus group multistakeholder, alla cui fase conclusiva ha preso parte la Presidente della Società**, ed alcune **interviste telefoniche one to one**. Il confronto ha coinvolto, complessivamente, **43 persone**, in rappresentanza di **11 categorie di stakeholder**, che hanno valutato la rilevanza dei temi proposti anche in relazione ai loro impatti sulle parti interessate;
- il **coinvolgimento diretto dei manager del Gruppo**, tramite un incontro dedicato con **22 responsabili aziendali**. I manager, dopo l'illustrazione dei principali risultati emersi dalla consultazione multistakeholder, hanno valutato la rilevanza dei temi proposti anche in relazione ai rischi ad essi associati.

A valle degli incontri, la cui conduzione è stata affidata ad un facilitatore qualificato, i giudizi espressi dalle parti interessate e dall'Azienda sono stati elaborati nella **matrice di materialità 2019**: un grafico bidimensionale che 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 grafico n. 1).
Tutti i temi "materiali" sono **coerenti con la pianificazione strategica di sostenibilità del Gruppo**.
Il processo di analisi di materialità 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.**

[6] Il D. Lgs. n. 254/2016, all'art. 3, comma 10, prevede che: "*Il soggetto incaricato di effettuare la revisione legale del bilancio (...) o altro soggetto abilitato allo svolgimento della revisione legale appositamente designato*" rilasci "*un'attestazione circa la conformità delle informazioni fornite rispetto a quanto richiesto dal presente decreto legislativo e rispetto ai principi, alle metodologie e alle modalità previste dal comma 3*". Vale a dire principi e metodologie: "*previsti dallo standard di rendicontazione utilizzato quale riferimento (...)*".
[7] Il Consiglio di Amministrazione di Acea SpA ha approvato, in aprile 2019, il Piano industriale 2019-2022 e, in dicembre 2019, il Piano di Sostenibilità 2019-2022.

GRAFICO N. 1 – I TEMI RILEVANTI PER L'AZIENDA E GLI STAKEHOLDER: LA "MATRICE DI MATERIALITÀ" ACEA – 2019



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

L'identificazione della "matrice di materialità Acea", tramite il confronto diretto con gli stakeholder, oltre ad essere un riferimento di tipo strategico, **è funzionale** ad **individuare gli aspetti da rendicontare con maggiore o minore approfondimento** nel report di sostenibilità, 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. 2016): opzione *Comprehensive***, infatti, è necessario illustrare le performance secondo:

- gli **"Standard universali"**, che includono i **principi di reporting** (GRI 101: Principi di rendicontazione) e i **56 standard generali** (GRI 102: Informativa generale);
- gli **"Standard specifici"** 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 33 temi complessivamente previsti dagli Standard specifici;
- la **modalità di gestione** (GRI 103: Modalità di gestione) per ciascuno dei temi specifici ritenuti materiali.

La selezione degli Standard specifici GRI materiali è stata svolta valutando[8] 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[9].
A seguito delle valutazioni sopra indicate, quest'anno **sono stati selezionati 26 Standard specifici**[10], sui 33 complessivi, **come rispondenti ai temi materiali Acea in alta rilevanza** (si veda tabella n. 1). Inoltre, tra tutti gli indicatori previsti dagli Standard specifici considerati "materiali", **solo 2 sono stati ritenuti non pertinenti** ed esclusi dalla trattazione[11].
Un solo tema materiale Acea in alta rilevanza non è correlato con Standard specifici, 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).
Infine, anche per i temi materiali Acea in media rilevanza, presenti nel report con minore approfondimento, sono state riscontrate rispondenze, pur non evidenziate in tabella, sia con Standard specifici 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 2016	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 2016	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 specifici" GRI economici, ambientali e sociali riportati in tabella sono solo quelli valutati "materiali". Nei casi in cui alla definizione del tema GRI vengono affiancati in parentesi gli indicatori ciò significa che soltanto gli indicatori riportati in tabella sono applicabili, ove non precisato, invece, tutti gli indicatori relativi al tema sono applicati (si veda anche l'*Indice dei contenuti GRI*). Per i "temi materiali Acea", identificati in tabella da un numero, si veda la figura che illustra la matrice di materialità (grafico n. 1).

[8] Si tenga presente che sia gli Standard specifici GRI – ciascuno dei quali include la modalità di gestione ed un certo numero di indicatori – sia i temi materiali Acea rinviano a contenuti più articolati di quanto appaia dalla loro denominazione sintetica che, per il loro livello di dettaglio, non è possibile presentare in questa sede. Si vedano gli Standard GRI - *Consolidated set of GRI Sustainability reporting standards 2016* - nel sito www.globalreporting.org (oggi anche in traduzione italiana: *Raccolta consolidata dei GRI Sustainability Reporting Standards 2018*).

[9] Ciò ha portato, ad esempio, ad escludere gli Standard specifici relativi a *Presenza sul mercato ed a Diritti Umani* che, nell'accezione GRI, sono pertinenti per imprese multinazionali o non confacenti alla realtà in cui si svolge l'operatività rappresentativa del Gruppo.

[10] Uno in più rispetto all'ultimo report di sostenibilità. In particolare, in virtù degli esiti dell'analisi di materialità che hanno portato in alta rilevanza il tema *Benessere aziendale, diversità e inclusione*, è stato selezionato anche lo Standard specifico GRI *Non discriminazione*.

[11] Sono stati inseriti nella rendicontazione due indicatori in più rispetto allo scorso ciclo di rendicontazione, relativi agli Standard specifici GRI Materiali e Biodiversità, si veda *L'Indice dei contenuti GRI*.

Il **principio di materialità** è stato applicato anche alla **definizione del "perimetro del report"**, come previsto sia dagli standard adottati per la rendicontazione 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 figlie consolidate integralmente e copre i temi di cui all'articolo 3, comma 1"*. Per definire il perimetro di rendicontazione si è pertanto applicato il medesimo approccio delle scorse edizioni, oggetto di specifica procedura. In particolare, è stata **verificata l'adeguatezza dei criteri di materialità/significatività strategica**, funzionali ad identificare le Società che assicurano la comprensione delle attività e degli impatti generati dal Gruppo, tenuto conto delle principali aree di business

TABELLA N. 2 – SOCIETÀ INCLUSE NELL'AREA DI CONSOLIDAMENTO INTEGRALE DELLA CAPOGRUPPO (2019)

SOCIETÀ	SEDE
Acea Ambiente Srl	Via G. Bruno, 7 – Terni
Aquaser Srl	P.le Ostiense, 2 – Roma
Berg SpA	Via delle Industrie, 38 - Frosinone
Bioecologia Srl	Via Simone Martini, 57 – Siena
Iseco SpA	Loc Surpian, 10 – Saint Marcel (AO)
Demap Srl	Via Giotto 13 – Beinasco (TO)
Acque Industriali Srl	Via Bellatalla, 1 – Ospedaletto (PI)
Acea Energia SpA	P.le Ostiense, 2 – Roma
Acea8cento Srl	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
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 20y 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 Miraflores – Lima, Perù
Consorcio Acea-Acea Dominicana	Avenida Las Americas – Esquina Mazoneria, Ensanche Ozama – Santo Domingo, Repubblica Dominicana
Consorcio Servicios Sur	Calle Amador Merino Reyna - San Isidro – 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
Acquedotto del Fiora SpA	Via A. Mameli, 10 - Grosseto
Crea Gestioni Srl	P.le Ostiense, 2 – Roma
Crea SpA (in liquidazione)	P.le Ostiense, 2 – Roma
Gesesa SpA	Corso Garibaldi, 8 - Benevento
Gori SpA	Via Trentola, 211 – Ercolano (NA)
Lunigiana SpA (in liquidazione)	Via Nazionale, 173 – Massa Carrara
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
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
Brindisi Solar Srl	Via Paolo da Cannobio, 33 – Milano
Solaria Real Estate Srl	Via Paolo da Cannobio, 33 – Milano
Compagnia Solare 2	Via Paolo da Cannobio, 33 – Milano
Compagnia Solare 3	Via Paolo da Cannobio, 33 – Milano
SPES Srl	Via Paolo da Cannobio, 33 – Milano
Acquaviva Srl	Via Paolo da Cannobio, 33 – Milano
Luna Energia Srl	Strada degli Alberi, 7 – Galliera Veneta (PD)
Sisine Energia Srl	Strada degli Alberi, 7 – Galliera Veneta (PD)
Acea Solar Srl	P.le Ostiense, 2 – Roma
Marche Solar Srl	Via A. Grandi, 39 – Concordia sulla Secchia (MO)
Urbe Solar Srl	Via Ciasca, 9 - Bari
Urbe Cerig Srl	Via Ciasca, 9 - Bari
Trinovolt Srl	Via T. Columbo, 31 d - Bari
Acea Sun Capital Srl	P.le Ostiense, 2 – Roma
Acea Elabori SpA	Via Vitorchiano, 165 – Roma
Technologies for Water Services SpA	Via Ticino, 9 – Desenzano del Garda (BS)
Acea Innovation Srl	P.le Ostiense, 2 – Roma

e del territorio in cui tali attività prevalentemente si svolgono. Ai **criteri di tipo quantitativo**[12] (come peso del fatturato sul consolidato, valore dei consumi energetici espressi in TEP, ecc.), già identificati ed applicati in precedenza, si è ritenuto opportuno aggiungere il **valore degli investimenti**, quale indicatore di impegno sul medio lungo termine. I criteri di tipo **qualitativo** (come ruolo rilevante e attuale nei business qualificanti, presenza nell'area territoriale in cui si genera la quasi totalità del fatturato, si trova la maggioranza degli stakeholder ed è ubicata la gran parte degli asset gestiti) pongono in luce il ruolo e la rilevanza specifica della Società presa in esame[13]. Entrambe le tipologie di criteri[14] sono state **applicate alle Società incluse nell'area di consolidamento integrale**[15] della Capogruppo 2019 (si veda tabella n. 2) e ne è derivata una **proposta di perimetro**, che, sentito il parere del Responsabile della Funzione Affari Legali e Societari e del CFO, è stata **condivisa con i Vertici aziendali**, definita a valle di un'ulteriore verifica dei dati ed infine **illustrata ai Comitati** per l'Etica e la Sostenibilità e Controllo e Rischi.

Le Società **rappresentative ai fini della rendicontazione delle informazioni non finanziarie 2019** (ai sensi del D. Lgs. n. 254/2016 e degli Standard GRI), includono, oltre a tutte quelle presenti nella scorsa edizione del documento, anche Gori SpA (si veda tabella n. 3)[16].

TABELLA N. 3 – PERIMETRO DELLA DICHIARAZIONE CONSOLIDATA NON FINANZIARIA 2019 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
Acea Energia	P.le Ostiense, 2 – Roma
Acea8cento	P.le Ostiense, 2 – Roma
Acea Ato 2	P.le Ostiense, 2 – Roma
Acea Ato 5	Viale Roma, snc – Frosinone
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 Elabori	Via Vitorchiano, 165 – Roma

(*) Gesesa e Gori forniscono i dati inerenti agli ambiti di sostenibilità progressivamente.

Il perimetro del *Bilancio di Sostenibilità 2019* del *Gruppo Acea* è pertanto coerente con quello definito l'anno precedente, garantendo **continuità e comparabilità**, nonché la copertura delle Società **che assicurano la piena comprensione delle attività** e **delle più significative performance di sostenibilità del Gruppo**. Tali Società, inoltre, rappresentano almeno: il 90% del fatturato, l'84% delle consistenze medie del personale e l'88% dei costi per materiali e servizi dell'area di consolidamento integrale del Gruppo Acea (inclusa la Capogruppo ed escluse le Società entrate in tale area nell'ultimo trimestre dell'anno).

Infine, **in ossequio al principio di completezza** previsto dallo **Standard GRI**, il *Bilancio di Sostenibilità 2019* comprende informazioni qualitative e quantitative su temi sociali e ambientali di alcune Società **non incluse nel perimetro della Dichiarazione consolidata non finanziaria**. In particolare, si tratta delle attività estere e delle seguenti Società operative in area idrica: Acque, Acquedotto del Fiora, Publiacqua e Umbra Acque, che sono state **ricomprese, con chiara evidenza del loro singolo apporto, in alcuni dati di Gruppo** e **descritte in un capitolo dedicato** (*Schede società idriche e attività estere*).

12 Per ciascuno degli elementi quantitativi considerati sono state definite soglie di significatività.

13 Per i criteri qualitativi, incentrati sulla materialità, sono stati identificati anche gli elementi di "non rispondenza" (quali società "veicolo", società in liquidazione, che hanno posizioni non determinanti ai fini dell'operatività, società operative al di fuori del territorio di riferimento, ecc.).

14 Sono state altresì stabilite le condizioni di compresenza di fattori quantitativi e qualitativi atte a definire la significatività strategica di una Società per il Gruppo e la sua rappresentatività ai fini della disclosure delle informazioni non finanziarie.

15 Come previsto dal D. Lgs. n. 254/2016, art. 4, c. 1: "*Nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta, la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente*".

16 Alla luce dei criteri applicati, restano fuori dal perimetro della Dichiarazione consolidata non finanziaria 2019, le seguenti Società: Acquedotto del Fiora, Berg, Bioecologia, Iseco, Demap, Acque Industriali, Cesap Vendita Gas, Umbria Energy, Acea Energy Management, Parco della Mistica, Acea Dominicana, Aguas de San Pedro, Acea International, Acea Perù, Consorcio Acea-Acea Dominicana, Consorcio Servicios Sur, Acque Blu Arno Basso, Acque Blu Fiorentine, Crea Gestioni, Crea, Lunigiana, Ombrone, Pescara Distribuzione Gas, Sarnese Vesuviano, Umbriadue Servizi Idrici, Acea Liquidation and Litigation, KT4, Brindisi Solar, Solaria Real Estate, Compagnia Solare 2, Compagnia Solare 3, SPES, Acquaviva, Luna Energia, Sisine Energia, Acea Solar, Marche Solar, Urbe Solar, Urbe Cerig, Trinovolt, Acea Sun Capital, Technologies for Water Services, Acea Innovation.

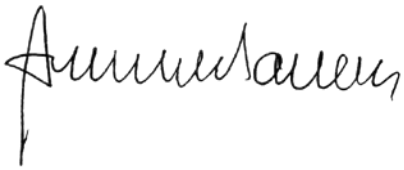
STRUTTURA DEL DOCUMENTO E DIFFUSIONE

Il Bilancio di Sostenibilità 2019 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 400 tra voci e parametri** monitorati, che quantificano i flussi fisici 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.
Si fa presente che, ove il documento richiami i principali dati economico-finanziari ed illustri la governance aziendale, dati ed informazioni sono coerenti con quelli illustrati dal *Bilancio consolidato* e dalla *Relazione sul governo societario* ed eventualmente da essi derivati.
I dati e le informazioni pubblicati sono forniti dalle Aree Industriali, dalle Società e dalle Funzioni responsabili (dataowner); vengono elaborati – ed in caso riclassificati in applicazione degli Standard di riferimento – dal gruppo di lavoro interno che redige il documento e sottoposti nuovamente alle Aree/Società/Funzioni responsabili per definitiva convalida, formalizzata dal rilascio di una specifica attestazione.
A valle dell'attività di verifica del revisore legale incaricato, il report viene diffuso **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, congiuntamente al Bilancio consolidato, tramite un kit dedicato: agli azionisti, in occasione dell'Assemblea annuale di chiusura dell'esercizio, a dirigenti e middle management del Gruppo, al pubblico interessato, in occasione di eventi.

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

Giuseppe Sgaramella
UNITÀ SOSTENIBILITÀ

Antonio Sanna
FUNZIONE RISK & COMPLIANCE



L'ADESIONE AL GLOBAL COMPACT DELLE NAZIONI UNITE

Acea aderisce dal 2007 all'iniziativa dell'**United Nations Global Compact** (UNGC), riconoscendo **coerenza tra i dieci principi** sostenuti dalle Nazioni Unite con il "Patto globale"[17], **gli Obiettivi ONU di Sviluppo sostenibile** ("Agenda 2030", cui l'UNGC fa espresso riferimento), **gli orientamenti valoriali, espressi nel *Codice Etico* Acea, e 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

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

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***, previsto 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**[18] **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.

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

UNGC - CRITERI ADVANCED	UNGC – AMBITI DI RISPONDENZA	CORRELAZIONE STANDARD GRI (GRI 102-Informativa generale e Standard specifici 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 103 (1-3) di GRI 414 *Valutazione sociale dei fornitori* – GRI 403-2 – GRI 414-1 – 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 significato che l'United Nations Global Compact attribuisce agli aspetti relativi ai diritti umani (quali, ad esempio, tutela del lavoro, libertà di associazione, non discriminazione, salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, formazione e istruzione e valutazione degli aspetti sociali presso i fornitori), essi rientrano in altri standard specifici GRI ritenuti "materiali", oltre che nei "temi materiali" identificati 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 specifici (serie GRI 400: SOCIALE 2016): *Occupazione* (da GRI 401-1 a GRI 401-3) *Relazioni industriali* (GRI 402-1) *Salute e sicurezza sul lavoro* (da GRI 403-1 a GRI 403-4) *Formazione e istruzione* (da GRI 404-1 a GRI 404-3) *Non discriminazione (GRI 406-1)* *Valutazione sociale dei fornitori* (GRI 414-1, GRI 414-2)

[18] 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 GRI G4 Guidelines to Communicate Progress on the UN Global Compact Principles*, nel sito www.unglobalcompact.org.

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 specifici (serie GRI 300: AMBIENTALE 2016): *Materiali* (GRI 301-1 e 301-2) *Energia* (da GRI 302-1 a GRI 302-4) *Acqua* (da GRI 303-1 a GRI 303-3) *Biodiversità* (da GRI 304-1 a GRI 304-4) *Emissioni* (da GRI 305-1 a GRI 305-7) *Scarichi idrici e rifiuti* (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'anticorruzione	**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 topic-specific standards (serie GRI 200: ECONOMICO 2016 e serie GRI 400: SOCIALE 2016): *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 specifici materiali ricompresi nelle serie GRI 200: ECONOMICO 2016, GRI 300: AMBIENTALE 2016 e GRI 400: SOCIALE 2016 (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	GRI 102-40 a GRI 102-44
alto livello di trasparenza e rendicontazione	utilizzo degli Standard GRI	da GRI 102-1 a GRI 102-10
verifica esterna		GRI 102-56

D3
Corsia
Row
5
acea
sersys
AMBIENTE

L'IDENTITÀ AZIENDALE

PROFILO DEL GRUPPO

LA STORIA DI ACEA

Acea, nata nel 1909 come Azienda Elettrica Municipale (AEM) del Comune di Roma, cura lo sviluppo e la gestione delle infrastrutture essenziali della Capitale, erogando i servizi elettrici ed idrici necessari a garantire crescita produttiva, sviluppo sociale ed equilibrio ambientale della città. Nel corso della sua storia, Acea ha colto le opportunità che provenivano dal mercato, dal contesto normativo e dai suoi stakeholder, adattando la propria configurazione societaria e di funzionamento ai modelli più funzionali ed efficienti, quali su tutti la collocazione/quotazione in Borsa nel 1999 e l'apertura a qualificati partner strategici.
A partire dalla dimensione locale, Acea è diventata progressivamente Gruppo industriale di livello nazionale, operativo nei settori della gestione idrica integrata, della produzione, distribuzione e vendita dell'energia elettrica, dei servizi ambientali. Gli attuali indirizzi di sviluppo, declinati nei piani strategici, sono caratterizzati dal consolidamento della **posizione di leadership** nel settore idrico, dove, tra le novità dell'anno, si segnalano il rinnovo della concessione dell'Acquedotto del Peschiera ed i correlati investimenti di miglioramento programmati, e l'ampliamento sia **dell'area territoriale d'interesse** del Gruppo, con riferimento all'Italia centrale, sia dei **business gestiti**: dal settore della produzione di energia da fonti rinnovabili a quello dell'economa circolare alla distribuzione del gas. **Innovazione tecnologica e digitalizzazione** sono le leve abilitanti per perseguire efficienze operative e alta qualità delle prestazioni, migliorando lo **sviluppo di moderne infrastrutture di rete**, resilienti e integrate, in grado di prospettare uno sviluppo diffuso e sostenibile.

ATTIVITÀ E FUNZIONI DELLE PRINCIPALI SOCIETÀ DEL GRUPPO

Acea, oggi, è **una delle principali Multiutility italiane** operativa nei servizi pubblici **energetici** (produzione, distribuzione, inclusa illuminazione pubblica, e vendita), **idrici** (ciclo integrato) e **ambientali** (valorizzazione energetica, compostaggio e servizi a valore aggiunto). L'azienda, come accennato, è l'operatore di riferimento nel territorio romano. Nel settore idrico Acea, in qualità di socio industriale delle imprese di gestione locali, è presente in altre aree del Centro Italia (Toscana e Umbria) e Sud Italia (Campania).
In linea con i nuovi indirizzi strategici, nel 2019 sono state realizzate alcune prime operazioni anche nel settore della distribuzione del gas, della produzione di elettricità da fotovoltaico – con l'acquisizione di impianti per una potenza complessiva di circa 28 MWp – e dell'economia circolare - con lo sviluppo delle attività di compostaggio e l'acquisizione di impianti di trattamento rifiuti. Tali evoluzioni sono state accompagnate da iniziative e accordi, sia a livello tecnologico che di sviluppo delle attività (si veda il box di approfondimento e il capitolo *Istituzioni e Impresa*).

ACEA ENERGIA ED ERG: POWER PURCHASE AGREEMENT (PPA) PER L'ENERGIA RINNOVABILE

In ottobre 2019, Acea Energia ha sottoscritto con ERG (ERG Power Generation) i primi due accordi per la fornitura di complessivi 1,5 TWh di energia rinnovabile nel periodo 2020-2022. I contratti PPA permettono di ottimizzare le **sinergie tra i due operatori complementari** (grossista e produttore), per i profili di rispettivo interesse: l'acquisto di energia per la rivendita al proprio portafoglio clienti e la cessione di energia prodotta da fonti rinnovabili. L'accordo prevede che Acea Energia ritiri, ad un prezzo fisso, l'intera produzione di energia elettrica del parco eolico ERG di Avigliano di 13,2 MW, recentemente oggetto di interventi di efficientamento delle pale eoliche (Reblading).
La sottoscrizione di tali contratti permetterà ad Acea Energia di diversificare l'approvvigionamento di energia per i clienti finali, garantendo dinamiche di prezzo più stabili, e di sostenere il processo di transizione energetica in cui il Gruppo Acea è impegnato. Le dinamiche di prezzo alla base di tali accordi, che permettono di ottimizzare i profili di rischio per entrambi i partner, potranno, in futuro, essere alla base di ulteriori rapporti di medio-lungo periodo tra le parti (PPA decennali).

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

TABELLA N. 6 – GRUPPO ACEA IN NUMERI 2019

PERSONALE (numero, per % di consolidamento)	7.576
RICAVI NETTI (milioni di euro)	3.186,1
CAPITALE INVESTITO (milioni di euro)	5.169,5
indebitamento finanziario netto	*3.062,8*
patrimonio netto	*2.106,7*
TOTALE ATTIVO DI BILANCIO (milioni di euro)	8.954,4
ENERGIA ELETTRICA	
generazione (GWh) (lorda)	904,1
di cui da fonte rinnovabile (GWh) (lorda)	*635,0*
idro	*425,9*
termovalorizzazione	*10,9*
fotovoltaico	*178,4*
biogas	*19,8*
richiesta sulla rete (GWh)	10.609
vendita (GWh) (mercato libero e di maggior tutela)	6.432
clienti energia elettrica e gas (numero)	1.365.869
WASTE TO ENERGY (WTE)	
generazione energia elettrica (GWh) (lorda totale)	357,2
rifiuti termovalorizzati (t)	434.623
CSS	*340.531*
pulper	*94.092*
ILLUMINAZIONE PUBBLICA	
lampade gestite a Roma (numero)	225.730
ACQUA (SERVIZIO IDRICO INTEGRATO)	
acqua potabile erogata e fatturata (Gruppo) (Mm^3)	629
di cui (Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori e Gesesa)	*447*
controlli analitici su potabile (Gruppo) (numero)	1.416.870
di cui (Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori e Gesesa)	*607.309*
depurazione acque reflue (Gruppo) (Mm^3)	855
di cui (Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori e Gesesa)	*666*
abitanti serviti (Gruppo) (milioni)	8,6
di cui (Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori e Gesesa)	*5,8*

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

IDRICO

Acea Ato 2 gestisce il servizio idrico integrato a Roma e in altri 111 Comuni della Provincia.
Acea Ato 5 è l'operatore per gli 86 Comuni della provincia di Frosinone.
Gori gestisce il servizio per 76 comuni compresi tra la città metropolitana di Napoli e la provincia di Salerno.
Gesesa opera nel comune di Benevento e altri 21 comuni della Provincia.
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.

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 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.

INFRASTRUTTURE ENERGETICHE

Areti pianifica, progetta ed esegue gli interventi di ammodernamento e sviluppo delle infrastrutture elettriche (linee AT-MT-BT, cabine, sistemi di telecontrollo e misura) e gestisce i relativi servizi di distribuzione nei Comuni di Roma e Formello. Nel Comune di Roma gestisce e sviluppa gli impianti d'illuminazione pubblica funzionale e artistica monumentale, nonché l'illuminazione cimiteriale.
Acea Produzione si occupa della produzione di energia e calore con un parco centrali composto da impianti idroelettrici, termoelettrici e fotovoltaici.
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, e assicura il presidio dell'innovazione tecnologica in tema di risparmio energetico.

COMMERCIALE E TRADING

Acea Energia gestisce la vendita di energia elettrica e gas sul mercato (libero e di maggior tutela).
Acea8cento gestisce le attività di customer care, in particolare i canali di contatto a distanza per le società operative del Gruppo Acea.

L'ANALISI DEL CONTESTO E IL MODELLO DI BUSINESS

ANALISI DEL CONTESTO

Il Gruppo Acea ha una gestione operativa ed economico-finanziaria attenta e sostenibile, orientata da principi di responsabilità sociale d'impresa e capace di promuovere lo sviluppo dei territori in cui opera. Monitora, pertanto, lo scenario di riferimento, intercettando e analizzando i fattori che possono assumere rilievo per il proprio business, come gli **ambiti competitivi**, di **sostenibilità**, **normativi** e **regolatori**, che possono influire sul perseguimento degli obiettivi strategici. Ai fattori esterni si aggiunge il contesto interno al Gruppo, sia in termini organizzativi sia relativi agli impatti energetici e ambientali, alle innovazioni tecnologiche, allo sviluppo del capitale umano, alla tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori e alla gestione sostenibile e responsabile della catena di fornitura.

IL MERCATO ENERGETICO ED I CONCORRENTI

Il Gruppo Acea è verticalmente integrato nella filiera dell'energia elettrica, tramite Società indipendenti che garantiscono neutralità nella gestione delle infrastrutture essenziali per lo sviluppo di un libero mercato energetico, evitano discriminazioni nell'accesso ad informazioni commercialmente sensibili e sussidi incrociati tra i vari segmenti della filiera.

Nel **comparto vendita**, è intervenuta una proroga, al 1/1/2022, per il completamento della liberalizzazione della vendita al dettaglio con la scadenza dei prezzi tutelati per tutte le tipologie di clienti, in attesa della definizione delle modalità di superamento del regime in 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 a servizio del cliente.

Anche per lo sviluppo del **comparto reti-distribuzione** di energia ed illuminazione pubblica, si configura un **ruolo rilevante dell'innovazione tecnologica**. In particolare, si prospettano ulteriori progressi nell'automazione ed efficientamento di processi ed applicazioni in ambito *smart metering, smart grid* e in ottica *smart city*.

IL SISTEMA IDRICO INTEGRATO

Nel **settore idrico**, i principali driver evolutivi sono indicati dal progressivo avanzamento della regolazione da parte dell'ARERA che **premia l'efficienza degli operatori**. In analogia al settore elettrico, infatti, l'Autorità nazionale ha deliberato a partire da dicembre 2017 la nuova regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato, con un meccanismo di premialità/penalità legato al rispetto di standard di prestazione (livelli di servizio), nonché un sistema di indennizzi automatici ai clienti che si aggiunge a quanto già definito relativamente alla qualità contrattuale. Si delineano, pertanto, per i gestori del servizio, **opportunità di sviluppo strettamente collegate alla capacità di adottare sistemi tecnologici evoluti**, modelli informativi e organizzativi ad alta efficienza, standardizzati e replicabili, in grado di incidere sensibilmente sul miglioramento delle performance.

IL MERCATO DEL WASTE MANAGEMENT

Il contesto di mercato in **ambito Waste Management**, data l'attuale situazione di produzione e capacità di trattamento dei rifiuti nelle aree di tradizionale operatività del Gruppo Acea e in quelle limitrofe, evidenzia **una "domanda potenziale" elevata** (smaltimento in discarica, termovalorizzazione, compostaggio e produzione di biogas, trattamento di fanghi e rifiuti liquidi, riciclaggio di materiali misti e produzione di Materie Prime Seconde). Questa è favorita da un **quadro regolatorio** nazionale, che prevede **forme incentivanti**, dalle direttive europee in tema di recupero di materia e di energia e dalle indicazioni politiche dell'Unione Europea sull'economia circolare (*closing the loop*), in via di recepimento, a livello nazionale, in virtù di una legge delega che ha attribuito al Governo l'obbligo di aggiornamento della normativa ambientale – adeguandola ai nuovi standard comunitari – entro il 2020. Si evidenziano, pertanto, opportunità di sviluppo del settore, **agevolate anche dalla disponibilità di nuove tecnologie** (ad esempio nel compostaggio) e da possibili **forme di integrazione industriale** con altri operatori.

GLI INVESTITORI ISTITUZIONALI

Nel 2019, la Borsa Italiana **ha registrato un andamento positivo** (FTSE Italia Mid Cap +18,3%; FTSE MIB +28,3%) in linea con i principali listini europei.

I mercati azionari internazionali sono stati influenzati, tra l'altro, dalla nuova fase di politiche espansive decise dalle Banche Centrali e dall'evoluzione della Brexit e dei rapporti commerciali tra USA e Cina. In particolare, la maggiore chiarezza del quadro politico in Gran Bretagna e l'accordo quadro raggiunto a dicembre tra USA e Cina per la rimodulazione dei dazi hanno contribuito a garantire una **maggiore stabilità** sui mercati.

Nel corso dell'anno, si è registrata **la crescita degli investimenti etici** ed è proseguita la tendenza – già evidenziata nel 2018 – verso un progressivo cambiamento delle strategie adottate dagli Investitori. **I valori ESG** (*Environmental, Social, Governance*) vengono sempre più considerati **dati da includere**, insieme alle analisi tradizionali, **nel processo decisionale di investimento**. Anche **strategie di engagement e voto** vengono maggiormente **utilizzate con l'obiettivo di indurre le imprese verso comportamenti più sostenibili**, portandole ad assumere decisioni che prendono in considerazione anche tematiche sociali, ambientali e di buon governo nelle proprie politiche aziendali. Tra tutti, emerge il tema del cambiamento climatico ed aspetti correlati, quali l'abbattimento del livello di emissioni di CO_2, la gestione efficiente e, ove possibile, il riciclo di risorse naturali.

Il *Chief Responsible Investment Officer* di Amundi – tra i più importanti fondi di investimento, leader in Europa – ha evidenziato come intenda, utilizzando l'influenza sugli emittenti: *"migliorare le pratiche ESG delle aziende attraverso: un dialogo attivo, l'engagement come misura di indirizzo e le politiche di voto"*.

LO SVILUPPO SOSTENIBILE

Lo scenario della sostenibilità, nel 2019, ha avuto spinte evolutive dalle istituzioni pubbliche e private, sia a livello internazionale che nazionale. Di rilievo, ad esempio, il nuovo indirizzo dato dall'**Unione Europea** con il **Piano d'azione per finanziare la crescita sostenibile** e, successivamente, con il **Green New Deal**, che la Commissione, presieduta da Ursula von der Leyen, ha posto **al centro della propria strategia**. Quest'ultimo, strettamente correlato agli obiettivi dell'Agenda 2030 ONU (SDG), si pone lo scopo di riconciliare l'economia con i principi di tutela ambientale e inclusione sociale, sposando il paradigma dell'economia circolare. Rendere l'UE neutrale nel 2050 a livello di emissioni climalteranti e disaccoppiare la crescita dal consumo delle risorse, garantendo una transizione equilibrata a livello sociale, sono alcune tra le maggiori sfide, da affrontare anche grazie ad adeguati investimenti finanziari. In tal senso si inquadra la **nuova politica della Banca Europea per gli Investimenti** (BEI), che prevede, dal 2020, l'allineamento delle proprie attività con gli **obiettivi dell'accordo di Parigi sul clima** e, dal 2021, l'interruzione dei finanziamenti per i progetti sui combustibili fossili. Tuttavia, a fronte di posizioni nette come quella europea, sempre a livello internazionale una battuta d'arresto è stata segnata dal sostanziale insuccesso della Conferenza

ONU sul clima (COP 25) tenutasi a dicembre a Madrid, che ha rinviato al 2020 alcune importanti decisioni, tra cui la definizione delle regole sul mercato di carbonio.

Le istituzioni nazionali, confermando la linea europea, sono **orientate all'integrazione trasversale della sostenibilità** ed al sostegno della **transizione verso l'economia circolare**. Gli interventi normativi hanno già prodotto provvedimenti di base come il decreto legge clima, convertito in legge, che introduce, tra le altre novità, la ridefinizione del CIPE in CIPESS (Comitato interministeriale per la programmazione economica e lo sviluppo sostenibile), la normativa sull'end of waste e il piano di investimenti sul Green New Deal italiano previsto nella Manovra finanziaria 2020. Tali iniziative dovrebbero agevolare il recupero dei ritardi che, pur in presenza di segnali incoraggianti, il nostro Paese registra sul **perseguimento degli SDG**, come rilevato dal rapporto Asvis 2019 presentato in ottobre alla presenza delle più alte cariche istituzionali italiane.

Un altro segnale del cambiamento in corso, in questo caso **proveniente dal sistema produttivo**, è stato lanciato dalla **Business Rountable**, associazione che raduna oltre 180 tra le maggiori aziende statunitensi, che, ridefinendo nel proprio statement lo scopo (purpose) delle imprese, ha affermato in maniera inequivocabile il loro ruolo nella **creazione di valore a lungo termine a vantaggio di tutti gli stakeholder**. Sul versante nazionale, analogamente, grande attenzione ha suscitato l'annuncio dell'**aggiornamento del Codice di autodisciplina delle società quotate**, che rappresenterà una best practice per le imprese nell'adozione di strategie sempre più orientate alla sostenibilità: *«compito prioritario del consiglio di amministrazione è di perseguire il "successo sostenibile" della società, dove la creazione di valore nel lungo termine a beneficio degli azionisti è perseguita tenendo conto degli interessi degli altri stakeholder»*.

Tenendo in considerazione tali evoluzioni, Acea prosegue nel percorso di sviluppo e integrazione della sostenibilità nella dimensione strategica ed organizzativa. In merito, sono da segnalare **gli aggiornamenti del Piano Industriale e del Piano di Sostenibilità al 2019-2022**, con un incremento degli investimenti correlati a target di sostenibilità di 400 milioni di euro, pari alla metà dell'intero montante di nuovi investimenti, per un valore complessivo di investimenti abbinati ad aspetti di sostenibilità, nell'arco piano, pari a 1,7 miliardi di euro. Una prima condivisione, con il pubblico esterno e con qualificati stakeholder, del percorso e delle principali iniziative messe in campo dall'azienda su sviluppo sostenibile e innovazione, è stata realizzata nell'anno tramite due importanti iniziative: Sustainability Day Acea e Innovation Day Acea.

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 efficiente delle risorse, la tutela delle sorgenti, la salvaguardia delle aree naturali dove insistono impianti e reti di servizio, la **mitigazione degli impatti fisici e delle esternalità generate sul contesto ecologico dai processi operativi**. Un esempio attiene alla generazione energetica, dove sono costanti le iniziative di *repowering* per ammodernare gli impianti anche perseguendo minori impatti ambientali in termini di emissioni, o al servizio idrico integrato, dove la gestione responsabile di Acea della risorsa nasce dalla fase di approvvigionamento, per metterla a disposizione delle persone, e si conclude con l'impegno della restituzione dei reflui al corpo ricettore nelle migliori condizioni possibili, ed ancora al settore dei servizi ambientali collegati alla gestione dei rifiuti, dove l'impegno verso l'ecosistema riguarda sia i processi operativi sia la trasformazione degli scarti in ottica di economia circolare, come avviene per il trattamento dei fanghi da depurazione idrica.

In coerenza con la volontà di operare rispettando e tutelando l'ambiente naturale ospitante, Acea mette in atto iniziative volte a gestire al meglio gli aspetti delle attività che generano impatti ambientali, in senso lato, ed energetici in modo specifico, anche grazie all'impiego di impianti e tecnologie avanzate.

- Sistemi di gestione: la **diffusa adozione di sistemi di gestione ambientali ed energetici** è un riscontro concreto dell'importanza delle dinamiche ambientali per Acea e uno strumento manageriale per il miglioramento continuo delle performance.
- Mobility management: in tale ambito, il Gruppo Acea ha intrapreso iniziative per ridurre il numero degli spostamenti ed incentivare le modalità di trasporto meno inquinanti.
- Carbon Disclosure Project (CDP): Acea rende pubbliche le proprie iniziative, comunicandole all'organizzazione internazionale CDP, che produce Report annuali online, volti ad informare analisti e finanziatori sul livello raggiunto dalle imprese nel **gestire i rischi e le opportunità legate al tema del cambiamento climatico**.
- Acquisti verdi e sviluppo sensibilità ambientale della catena di fornitura: Acea si è data l'obiettivo di integrare sempre di più la valutazione di aspetti ambientali, tramite l'adozione dei CAM, per l'approvvigionamento di categorie merceologiche compatibili. Inoltre si impegna a valutare annualmente i fornitori in merito alle **prestazioni ambientali dei prodotti/servizi forniti** e ad informare/formare appaltatori e subappaltatori in tema di ambiente.
- Energy management: attraverso la figura dell'*energy management* il Gruppo Acea promuove il miglioramento delle prestazioni energetiche degli impianti e degli edifici implementando *best practice* per **ridurre i consumi energetici e favorire l'uso di energia proveniente da fonti rinnovabili**.

Acea ha inserito il tema delle azioni di contrasto al cambiamento climatico nel Piano di Sostenibilità 2019-2022, che includono sia azioni di mitigazione sia di adattamento e monitora la materia e le sue evoluzioni comunitarie ed internazionali (le COP – Conference of the parties e la legislazione europea). Le questioni ambientali correlate alla molteplicità dei servizi erogati dal Gruppo sono ricomprese nel Modello di Organizzazione e di Gestione ex D. Lgs. n. 231/2001.

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 specificità 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 profili amministrativi autorizzativi a quelli di tutela del mercato e della concorrenza. A tali aspetti si aggiunge la peculiarità della natura di Società quotata, con i relativi impatti normativi, ad esempio in termini di disciplina delle comunicazioni al mercato. Lo scenario normativo, pertanto, viene analizzato in ottica multidisciplinare, effettuando una ricognizione circolare ed un'analisi interpretativa continua, al fine di segnalare sviluppi di particolare rilevanza, individuando e valutando rischi e opportunità su strategia e gestione operativa. Tra i temi di rilievo dell'anno si segnala la revisione dell'impianto normativo che regola il settore degli appalti, con modifiche introdotte al nuovo Codice dei Contratti Pubblici.

LA REGOLAZIONE DELL'AUTORITÀ DI SETTORE

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha definito sin dal 2015 la regolazione della **qualità contrattuale del servizio idrico integrato** (RQSII), stabilendo livelli specifici e generali di qualità contrattuale omogenei sul terri-

torio nazionale. Nel dicembre 2019, con la delibera 547/2019, l'ARERA ha aggiornato – dal 1° gennaio 2020 – la disciplina vigente **ampliando l'ambito di applicazione** della regolazione **ed integrando** quanto già previsto in tema di fatturazione, verifica dei misuratori, tempo di esecuzione dei lavori complessi, modalità di registrazione modalità e soggetti obbligati alla comunicazione. Il medesimo provvedimento, inoltre, inserisce, anche per la qualità contrattuale, un sistema di incentivazione (premi/penalità) da riconoscere, a partire dal 2022, sulla base delle performance realizzate dai gestori in ciascuno dei due anni precedenti (2020 e 2021). Per la **qualità tecnica del servizio idrico**, regolata sin dal 2017, i gestori, dal gennaio 2019, hanno avuto obbligo di registrazione e archiviazione dei dati previsti nella delibera 917, e, dal 2020, si avrà la prima quantificazione dei premi/penalità sulla base delle performance realizzate negli anni 2018 e 2019. Da segnalare, infine, la delibera 580/2019 "Approvazione del metodo tariffario idrico per il terzo periodo regolatorio MTI – 3", del 27 dicembre 2019, che ha integrato, in parte, il meccanismo incentivante previsto nella regolazione della qualità tecnica e ha specificato le modalità di copertura dei premi previsti dai meccanismi incentivanti individuati nella RQSII (come aggiornata dalla delibera 457/2019) e nella RQTI.
In tema di **qualità tecnica del settore elettrico**, l'ARERA ha introdotto, sin dal 2018, un meccanismo di premi/penalità (del. 668/2018/R/eel) per incentivare le imprese di distribuzione ad investire in interventi volti a rendere la **rete maggiormente resiliente** alle sollecitazioni derivanti da eventi atmosferici severi. Nel 2019, tale meccanismo trova attuazione con la delibera 534/2019/R7eel, che pubblica gli interventi di incremento della resilienza, relativi ai piani 2019-2021, eleggibili a premio e/o penalità, e, tra questi, risulta quello della società di distribuzione Areti.
L'Autorità ha anche avviato (del. 467/2019/R/eel) una regolazione sperimentale per l'ammodernamento delle colonne montanti vetuste degli edifici, prevedendo un contributo, finanziato con le tariffe di distribuzione, **per promuovere il rinnovo dei vecchi impianti elettrici interni ai condomini**, migliorandone sicurezza ed efficienza, con rimborsi al condominio per i lavori edili effettuati.
Per quanto riguarda gli aspetti commerciali, la Legge di bilancio 2020, approvata nel 2019, ha introdotto nuove indicazioni in merito ad **errate fatturazioni e conguagli**, in tutti i settori regolati, che modificano sostanzialmente la precedente regolazione. La definizione applicativa dovrebbe essere disponibile nel corso del 2020.

LO SVILUPPO E L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA

In Acea, la Funzione Innovation, Technology & Solutions, a diretto riporto 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 definito dal Piano Industriale. In tale contesto, è stata favorita la diffusione della cultura dell'innovazione coinvolgendo in specifiche iniziative tutte le persone del Gruppo; sono state instaurate partnership a livello nazionale ed internazionale con l'obiettivo di rafforzare il posizionamento di Acea nell'ecosistema dell'innovazione ed identificare nuove opportunità di business; sono state analizzate e sperimentate (proof of concept) soluzioni innovative provenienti da startup e PMI.

LO SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO

Le persone sono la risorsa più importante ed a loro vengono forniti gli strumenti e le competenze necessarie per rispondere efficacemente alle sfide del business, durante le principali tappe di vita aziendale: selezione, accoglienza, formazione, premialità e sviluppo.
L'intraprendenza, il lavoro di squadra e la realizzazione rappresentano i tre driver valoriali del modello di Leadership, attorno ai quali vengono costruite le iniziative del Gruppo finalizzate al raggiungimento degli obiettivi del piano strategico e di quello di sostenibilità. La Funzione Risorse Umane lavora sulle competenze e sul miglioramento dei processi di gestione e sviluppo delle persone attraverso tre filoni di attività:

- valorizzazione professionale, crescita manageriale, formazione e sviluppo delle competenze;
- coinvolgimento delle persone nell'identità di Gruppo;
- inclusione e benessere organizzativo, riconoscendo il valore strategico della diversità e della salute e sicurezza dei lavoratori.

LA GESTIONE SOSTENIBILE DELLA CATENA DI FORNITURA

Al servizio del territorio e del cittadino, Acea tiene in grande considerazione **la partnership virtuosa che può instaurarsi con la catena di fornitura**. Riconosce, infatti, maggior valore ed affidabilità alle imprese appaltatrici che hanno scelto di certificarsi nei sistemi di gestione qualità, ambiente, sicurezza, energia e responsabilità sociale e prevede un questionario di autovalutazione su queste tematiche per la maggioranza dei fornitori che si iscrivono ai Sistemi di qualificazione. In tema di *green procurement*, Acea applica nei capitolati d'appalto i Criteri Ambientali Minimi e sta lavorando per estendere questo stesso approccio a categorie merceologiche che non sono ancora menzionate dai Decreti Ministeriali di riferimento. Con l'obiettivo di sensibilizzare ed essere di supporto al miglioramento continuo della catena di fornitura, inoltre, Acea svolge verifiche di seconda parte e controlli serrati sulla sicurezza nei cantieri. Ciò consente di mettere in luce le buone pratiche e, al contempo, di identificare percorsi condivisi di crescita e miglioramento.

LA SALUTE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

Acea ha l'obiettivo di incidere profondamente sulla **diffusione capillare della cultura della sicurezza**, coinvolgendo la totalità dei propri dipendenti e spingendosi lungo la catena di fornitura. Realizza, pertanto, campagne di sensibilizzazione mirate, rivolte sia all'interno che a ditte appaltatrici, con il coinvolgimento diretto delle persone, nella convinzione che sia necessario predisporre strumenti efficaci di prevenzione del fenomeno infortunistico. Ha inoltre adottato, a tal fine, un avanzato modello di valutazione dei rischi e delle misure di controllo e mitigazione messe in atto. È stata definita con il Top management la "Vision" Acea in materia di sicurezza sul lavoro - che prelude alla predisposizione di un modello di Safety Governance – e gli strumenti teorici e pratici per realizzarla. La Holding ha istituito un Comitato di Coordinamento RSPP del Gruppo, che si riunisce trimestralmente, al fine, tra l'altro, di condividere i risultati delle analisi delle prestazioni di sicurezza e mettere a fattor comune esperienze e buone pratiche. È stata altresì **predisposta un'apposita Dashboard H&S** che è divenuta strumento condiviso per la rendicontazione delle prestazioni di salute e sicurezza sul lavoro.

IL MODELLO DI BUSINESS

Il modello di business adottato (grafico 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, inoltre, offre supporto gestionale tramite servizi di natura direzionale, legale, logistica, tecnica, finanziaria e amministrativa. La **macrostruttura organizzativa** di Acea SpA è articolata in **Funzioni corporate** e in **Aree industriali** cui riportano le Società operative (si veda il grafico n. 4).

GRAFICO N. 3 – IL MODELLO DI BUSINESS ACEA

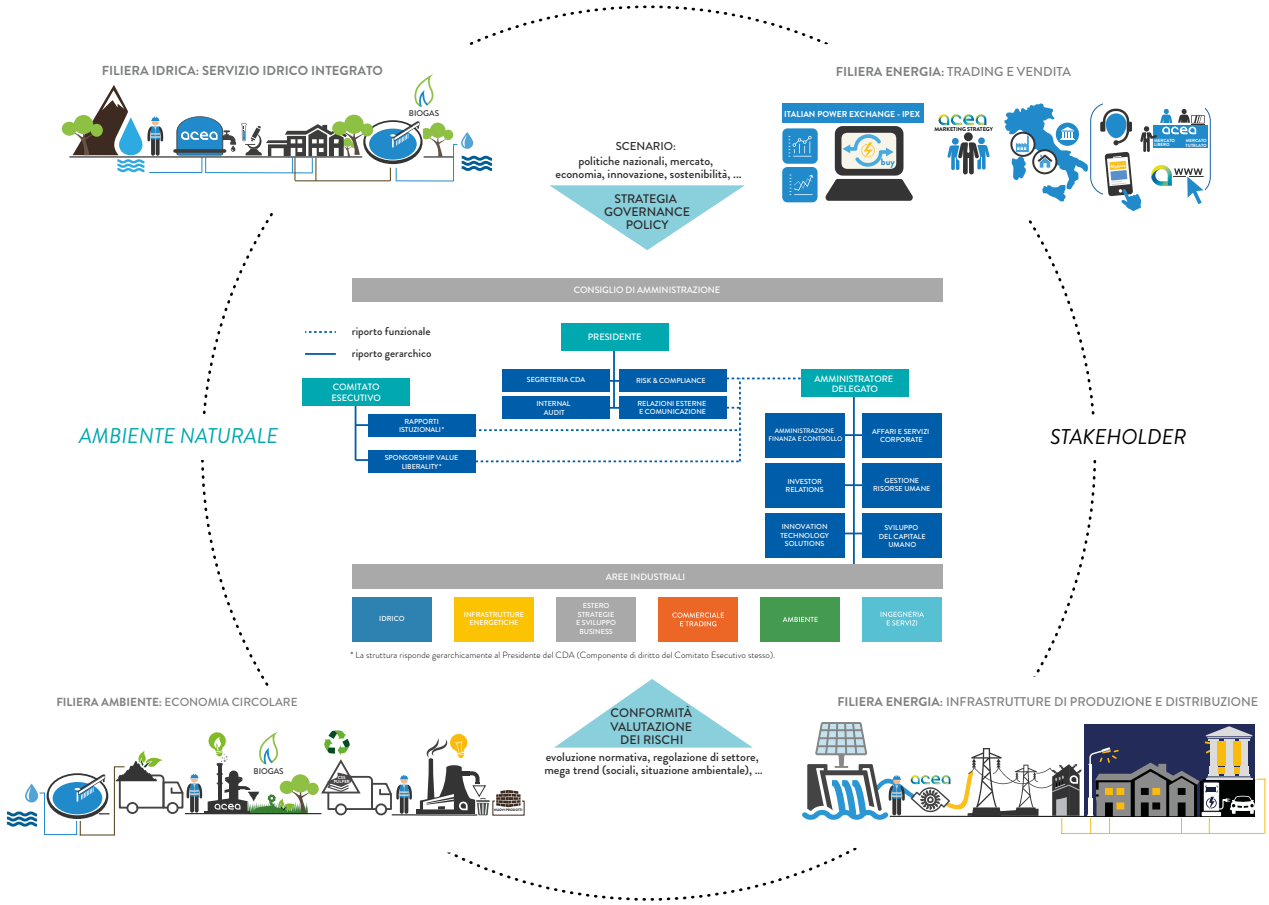
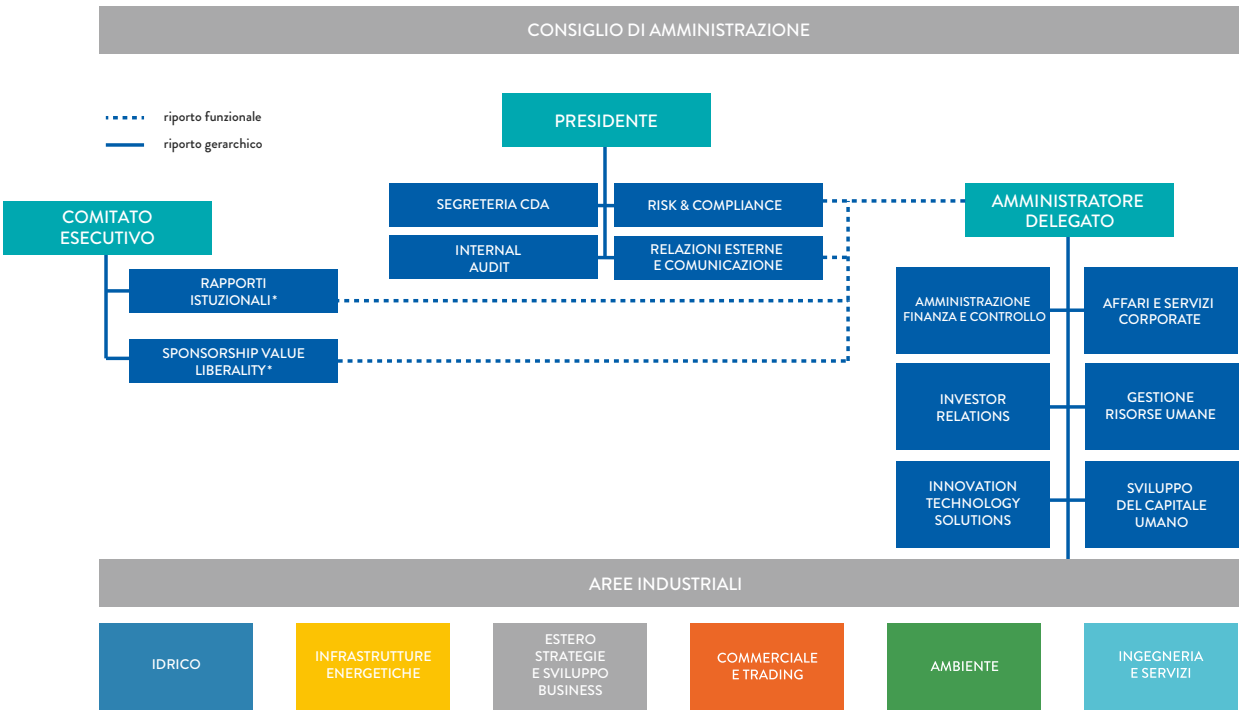


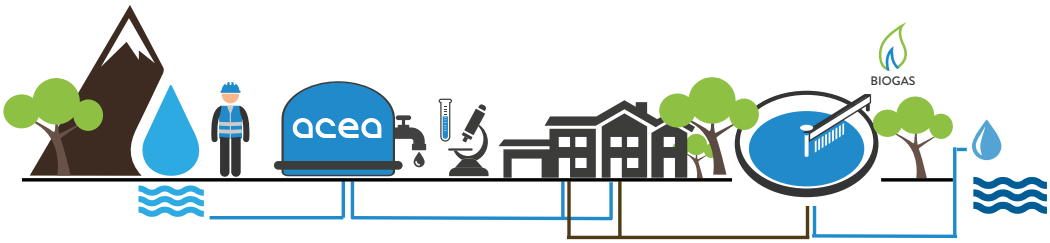
GRAFICO N. 4 - ORGANIGRAMMA DI ACEA SPA AL 31.12.2019



* La struttura risponde gerarchicamente al Presidente del CDA (Componente di diritto del Comitato Esecutivo stesso).

Il Gruppo Acea, tramite Società di cui detiene partecipazioni azionarie e nelle quali svolge il ruolo di soggetto industriale di riferimento, è attivo nelle 4 filiere di attività già richiamate e di seguito illustrate.
Le attività di business sono declinate nel Piano strategico (si veda paragrafo *Lettura integrata della strategia*), che definisce gli indirizzi di sviluppo aziendale in base alle valutazioni delle **opportunità offerte dal mercato**, del **contesto di riferimento** normativo e sociale, del **sistema di governance** e di un'attenta **identificazione e ponderazione dei rischi** che possono interferire nel perseguimento degli obiettivi. Nello svolgimento delle attività e nell'erogazione dei servizi, il Gruppo Acea presta la massima attenzione alle **interazioni con l'ambiente naturale** e alle **relazioni con gli stakeholder**, perseguendo una gestione aziendale coerente con i principi di sviluppo sostenibile.

FILIERA IDRICA: SERVIZIO IDRICO INTEGRATO



La filiera idrica: partendo da un'attenta analisi di sorgenti e falde e dei potenziali impatti dei processi operativi su di esse - per esempio, mediante definizione e monitoraggio di distretti idrici e l'elaborazione dei bilanci idrici - Acea controlla e garantisce la qualità dell'acqua durante il percorso di captazione e distribuzione, nel rispetto degli standard normativi previsti per gli utilizzi finali. Altrettanta cura è destinata alle fasi di raccolta dei reflui e depurazione avanzata, per recuperare materia utile e restituire all'ambiente la risorsa nelle migliori condizioni possibili, riavviandola al suo ciclo naturale.

FILIERA ENERGIA: INFRASTRUTTURE DI PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE

Produzione e distribuzione di elettricità: Acea produce energia presso centrali idroelettriche, impianti di termovalorizzazione rifiuti, centrali termoelettriche (cogenerazione ad alto rendimento), impianti di digestione anaerobica (biogas) e fotovoltaici, per una generazione complessiva da fonti rinnovabili pari a circa il 70%. Gli utenti ricevono l'energia elettrica grazie alla rete di distribuzione gestita e sviluppata da Acea. Lo sviluppo digitale e innovativo dei servizi, stimolato e richiesto da un mercato sempre più evoluto, impegna il Distributore ad orientarsi verso soluzioni in ottica di smart city. A ciò si accompagna una gestione resiliente delle reti con cui è possibile supportare il futuro spostamento e incremento degli usi del vettore elettrico.

FILIERA ENERGIA: TRADING E VENDITA

Vendita di energia e gas: l'acquisto delle commodity (energia e gas) avviene mediante 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.

FILIERA AMBIENTE: ECONOMIA CIRCOLARE

Valorizzazione dei rifiuti ed economia circolare: la filiera ambiente ha come scopo la valorizzazione dei rifiuti, mediante la riduzione dei volumi, il loro trattamento, la conversione in biogas, la trasformazione in compost per l'agricoltura ed il florovivaismo, 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 fini di compostaggio, impegnandosi inoltre nella crescita della propria posizione di mercato e capacità operativa tramite progetti di acquisizione e sviluppo impianti.

ASSETTO PROPRIETARIO E INDICATORI ECONOMICI GENERALI

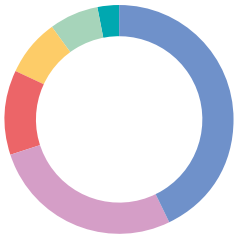
Acea SpA è quotata presso il Mercato Telematico Azionario, organizzato e gestito da Borsa Italiana. La Società è inclusa nell'indice FTSE Italia Mid Cap. **Roma Capitale** è l'azionista di maggioranza con **il 51% del capitale sociale**. Al **31.12.2019** le altre partecipazioni rilevanti, dirette o indirette, fanno capo a **Suez** per oltre il 23% e a **Caltagirone Francesco Gaetano** per circa il 5% (si veda il grafico n. 5).
Gli **investitori istituzionali** controllano oltre il 14% del capitale sociale, con una distribuzione geografica che evidenzia una maggiore presenza di azionisti USA, seguiti da quelli italiani, norvegesi e inglesi (si veda il grafico n. 6).
La quota di capitale detenuta da investitori ***retail*** è inferiore al 5%.
Il 2019 registra per il Gruppo risultati positivi e in ulteriore crescita rispetto al 2018, superando la *guidance* comunicata al mercato.
La performance ottenuta si inserisce nel percorso di crescita costante registrato nell'ultimo triennio, che consolida sia l'ambito economico-finanziario, con i migliori risultati conseguiti dal Gruppo e la crescita sostenuta della capitalizzazione, sia il profilo di business, con l'ampliamento del perimetro societario e di attività industriali.
Le voci di bilancio sono tutte positive: il **margine operativo lordo** si stabilisce a **1.042 milioni di euro** (+12% sul 2018) e il **risultato operativo** è di **518 milioni di euro** (+8% sul 2018). L'**utile di Gruppo** è pari a **284 milioni di euro** (+5% sul 2018).

GRAFICO N. 5 – L'ASSETTO PROPRIETARIO AL 31.12.2019

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

Fonte: CONSOB

GRAFICO N. 6 – RAPPRESENTANZA GEOGRAFICA DEGLI INVESTITORI ISTITUZIONALI IN ACEA



- 43% USA
- 27% Italia
- 12% Resto d'Europa
- 8% Nord Europa
- 7% UK
- 3% Resto del mondo

QUOTA TOTALE DETENUTA **14%**

TABELLA N. 7 – I PRINCIPALI DATI ECONOMICI E PATRIMONIALI DEL GRUPPO ACEA (2018-2019)

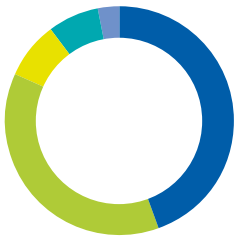
(in milioni di euro)	2018	2019
ricavi netti	**3.028,5**	**3.186,1**
costi operativi	2.138,5	2.185,3
costo del lavoro	*219,6*	*248,9*
costi esterni	*1.918,9*	*1.936,4*
proventi/(oneri) partecipazioni non finanziarie	43,3	41,4
margine operativo lordo (EBITDA)	**933,2**	**1.042,3**
risultato operativo (EBIT)	**478,5**	**518,1**
gestione finanziaria	(82,9)	(90,3)
gestione partecipazioni	13,3	2,6
risultato ante imposte	**409**	**430,3**
imposte sul reddito	124,3	123,2
risultato netto	**284,7**	**307,2**
utile/perdita di competenza di terzi	13,7	23,5
risultato netto del Gruppo	**271**	**283,7**

I ricavi consolidati del 2019 ammontano a **3.186,1 milioni di euro** (3.028,5 milioni di euro nel 2018), in crescita del 5%, principalmente a seguito del forte incremento registrato nel comparto idrico (221 milioni di euro in più rispetto all'anno precedente).
I costi esterni rimangono sostanzialmente stabili a circa **1,93 miliardi di euro** (1,91 miliardi di euro nel 2018). Sulle dinamiche dei costi incide principalmente la variazione dell'area di consolidamento.
Il **margine operativo lordo** (EBITDA) pari a circa **1.042 milioni di euro** è **in aumento** rispetto ai 933 milioni di euro dello scorso anno (+12%), e con una performance migliore rispetto alla *guidance*.
Le Aree Industriali concorrono alla formazione del valore complessivo dell'EBITDA nel modo seguente:

- l'area industriale **Idrico** per il 48%, con 505 milioni di euro, in crescita del 17% rispetto al 2018 (433 milioni di euro). La variazione è imputata ai risultati delle Società di nuovo consolidamento come Gori, AdF e Pescara Distribuzione Gas;
- l'area industriale **Infrastrutture energetiche** per il 37%, con 392 milioni di euro, in crescita del 9% circa rispetto all'anno precedente (361 milioni di euro). Tale positiva variazione è da imputare prevalentemente ad Areti, a seguito degli aggiornamenti tariffari annui della distribuzione per maggiori investimenti;
- l'area industriale **Commerciale e trading** per il 7%, con 69 milioni di euro, in contrazione del 9% (76 milioni di euro);
- l'area industriale **Ambiente** per il 5%, con 52 milioni di euro, in calo del 21% circa sull'anno precedente (66 milioni di euro), per i minori ricavi legati alla tariffa CIP6.

Contribuiscono inoltre all'EBITDA del Gruppo l'area **Estero** e l'area **Ingegneria e servizi** complessivamente per il 3%.

GRAFICO N. 7 – CONTRIBUTO DELLE AREE INDUSTRIALI ALL'EBITDA COMPLESSIVO (2018-2019)



% SU EBITDA **2018**

AREE INDUSTRIALI

- 45% | Idrico
- 37% | Infrastrutture energetiche
- 8% | Commerciale e trading
- 7% | Ambiente
- 3% | Ingegneria ed Estero

% SU EBITDA **2019**

AREE INDUSTRIALI

- 48% | Idrico
- 37% | Infrastrutture energetiche
- 7% | Commerciale e trading
- 5% | Ambiente
- 3% | Ingegneria ed Estero

Il **risultato operativo (EBIT)** è di **518 milioni di euro**, in aumento di 40 milioni (+8% sul 2018). L'aumento è limitato dalla crescita degli ammortamenti in conseguenza delle modifiche sul perimetro del Gruppo.

STRATEGIA E SOSTENIBILITÀ

LETTURA INTEGRATA DELLA STRATEGIA

La pianificazione strategica di Acea, in una prospettiva sempre più integrata, coglie le opportunità offerte dall'evoluzione del contesto di riferimento e dalle nuove sfide economiche, sociali e ambientali, contemperando negli obiettivi d'impresa sia la dimensione industriale sia gli aspetti di sostenibilità.
In aprile 2019 Acea, consolidando le evidenze dei positivi risultati già raggiunti l'anno precedente, ha aggiornato il **Piano industriale al 2019-2022** proiettandosi su **obiettivi ancora più sfidanti** del precedente. Nel percorso di sviluppo, la Società ha confermato i *pillars* strategici di seguito declinati:

- **crescita industriale**, focalizzata su sviluppo infrastrutturale e approccio orientato al cliente;
- **territorio e sostenibilità**, basato sulla decarbonizzazione, mediante una maggiore elettrificazione dei consumi, sul recupero di materia nel ciclo rifiuti, in una prospettiva di economia circolare, e sulla salvaguardia della gestione idrica;
- **tecnologia, innovazione e qualità**, con progetti innovativi su automazione e resilienza delle infrastrutture, per favorire la transizione verso modelli evoluti di *smart grid* e *smart city*;
- **efficienza operativa**, attraverso una attenta disciplina di costi e investimenti e il miglioramento delle performance.

Gli investimenti complessivi, previsti dal Piano, sono pari a **4 miliardi di euro**.
In una prospettiva di allineamento tra strategia industriale e di sostenibilità, **Acea ha provveduto ad aggiornare al 2019-2022 anche il Piano di Sostenibilità**, che è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione in dicembre. Anche in questo caso il Gruppo ha **confermato l'articolazione del Piano di Sostenibilità in un livello governance**, orientato alla progressiva integrazione degli aspetti di sostenibilità nella gestione aziendale, **e in cinque macro obiettivi operativi**, rimasti invariati, declinati in target al 2022 e relativi KPI.

PRINCIPALI AZIONI E OBIETTIVI STRATEGICI DEL PIANO INDUSTRIALE 2019-2022 PER AREA DI BUSINESS

IDRICO
Sviluppo di una Smart Water Company per un utilizzo sostenibile della risorsa idrica migliorando la qualità e l'efficienza del servizio

- introduzione di **sistemi di telelettura** sui misuratori per un totale di oltre 500.000 smart meters installati e progetti di **distrettualizzazione** della rete
- **potenziamento della depurazione** con un piano di razionalizzazione dei piccoli impianti e il potenziamento ed automazione dei grandi impianti
- nuovo tronco del Peschiera a **garanzia della disponibilità della risorsa idrica**
- forte attenzione agli investimenti per **migliorare la qualità tecnica**
- rafforzamento della posizione di leadership nel settore attraverso la crescita del **consolidamento delle gestioni idriche**
- ingresso nel settore della distribuzione **gas**

INFRASTRUTTURE ENERGETICHE
Rafforzamento del ruolo di protagonista dell'energy transition con progetti abilitanti per la decarbonizzazione del sistema

- rifacimento della rete BT/MT per oltre 2.500 km, per **incrementare la resilienza della rete** e aumentare la capacità della potenza disponibile in vista dell'incremento dei consumi elettrici
- **smartizzazione della rete di Roma**, mediante l'avvio dell'installazione di 600.000 smart meters di seconda generazione e l'estensione del telecontrollo delle cabine secondarie
- sviluppo della rete in **fibra ottica**, con la posa di oltre 600 km di cavi, a sviluppo della propria infrastruttura di servizio
- aumento di 150 MW di potenza installata da FTV, sia tramite acquisizione di impianti sia tramite la realizzazione di nuovi

COMMERCIALE E TRADING
Crescita del portafoglio retail e miglioramento qualità servizio e valorizzazione opportunità energy transition

- miglioramento delle iniziative per perseguire la **soddisfazione del cliente**, anche tramite lo sviluppo di servizi a valore aggiunto (smart meters, assicurazioni, sistemi termici domestici)
- **ottimizzazione dei processi operativi** per ottenere riduzioni di costo
- spinta commerciale sui **canali digitali** e sui canali pull (**shop, sportelli, digital**) con la prospettiva di aumentare del 30% la customer base al 2022

AMBIENTE
Accelerazione dello sviluppo impiantistico finalizzato al recupero di materie ed energia in ottica di Circular Economy

- **raddoppio** della quantità di **rifiuti trattati** (target 2,2 Mton) con sviluppo di nuova impiantistica (frazione organica, liquidi-fanghi, multi materiale)
- ricerca di partnership e acquisizioni societarie per crescere nella **circular economy**

Il percorso di aggiornamento si è svolto con il **pieno coinvolgimento delle strutture organizzative** (Funzioni della Capogruppo e Società operative). Sono stati introdotti **due nuovi obiettivi di livello governance**, portando ad 8 gli obiettivi trasversali, focalizzati, rispettivamente, sull'implementazione di **un piano di welfare** per i dipendenti, fondato su un modello evoluto di relazioni industriali, capace di **intercettare le istanze sociali emergenti** e sulla **gestione sostenibile della catena di fornitura**, con attenzione al circular procurement. A **livello operativo**, sono stati **introdotti nuovi target** ed **aggiornati molti dei precedenti** facenti capo alle Funzioni della Holding e alle Società, tenendo conto degli **aspetti di sostenibilità correlati agli orientamenti industriali delle aree di business**, dei **temi materiali definiti con l'ascolto delle parti interessate** e degli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 pertinenti**. Complessivamente **i target al 2022** sono aumentati da 137 a **183**.
Oltre ad obiettivi più sfidanti di tipo ambientale, legati, in particolare, al **contrasto al cambiamento climatico** (mitigazione e adattamento), all'**uso efficiente delle risorse** e ad una logica di **economia circolare**, nuovi target sono stati declinati in relazione allo sviluppo di un **approccio strutturato di coinvolgimento degli stakeholder**, al **benessere dei dipendenti** e alla diffusione capillare della **cultura della sicurezza**, entro il Gruppo e lungo la catena di fornitura, nonché all'**innovazione tecnologica** applicata a tutte le infrastrutture, per incrementarne intelligenza e resilienza, anche mettendo a fattor comune eccellenze e competenze e sviluppando in partnership **progetti di ricerca**.
Gli investimenti previsti dal Piano industriale 2019-2022 correlati a target di sostenibilità sono **aumentati di 400 milioni di euro** e pari, complessivamente, a **1,7 miliardi di euro**. Nel corso del 2019 **è stato monitorato sia lo stato di avanzamento dei target sia l'ammontare degli investimenti impegnati**, che, al 31.12.2019, ammontano a **circa 328,5 milioni di euro**. L'importo dell'anno, sommato agli investimenti impegnati nel 2018 (175 milioni di euro), portano **il dato del biennio a 503,5 milioni di euro**.
La **Politica di sostenibilità e del sistema qualità, ambiente, sicurezza ed energia** adottata in Acea declina i **principi**, i **valori** e gli **impegni** presi dall'azienda, inquadrandoli nella cornice del perseguimento di uno sviluppo sostenibile ed è **parte integrante dei Sistemi di gestione** conformi alle norme ISO 9001, ISO 14001, 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 integrarla sempre di più **nella pianificazione e gestione delle attività**:

IL LIVELLO GOVERNANCE DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2019-2022: OBIETTIVI TRASVERSALI PER L'INTEGRAZIONE

AMBITI DI GOVERNANCE	STRATEGIA
LA SOSTENIBILITÀ NEL RISK ASSESSMENT	• considerare i temi materiali ESG nel modello di **individuazione, valutazione e monitoraggio dei rischi** aziendali
LA SOSTENIBILITÀ NELLA STRATEGIA	• evidenziare il **valore complessivamente generato dal Gruppo** con una lettura integrata di sviluppo economico e sostenibile
LA SOSTENIBILITÀ NEGLI MBO	• valorizzare gli obiettivi orientati alla promozione di impatti sulla sostenibilità integrandoli nei **sistemi di performance management**
DIFFONDERE LA CULTURA DELLA SOSTENIBILITÀ	• coinvolgere gli stakeholder interni ed esterni sul tema diffondendo la **"cultura della sostenibilità"**
LA SOSTENIBILITÀ PER AZIONISTI E FINANZIATORI	• evidenziare gli **elementi ESG** - Environmental, Social, Governance – della gestione aziendale **nei rapporti con azionisti e investitori**
LA SOSTENIBILITÀ NELLA REGOLAZIONE DI SETTORE	• cogliere le **tematiche connesse alla sostenibilità** nelle **tendenze evolutive della regolazione**, sia al livello nazionale che europeo
LA SOSTENIBILITÀ NELLA GESTIONE DELLE PERSONE	• accrescere il **benessere organizzativo e personale** dei dipendenti, intercettando istanze sociali, tramite relazioni industriali evolute e partecipate
LA SOSTENIBILITÀ NEGLI APPROVVIGIONAMENTI	• introdurre gli aspetti di sostenibilità nella gestione della **catena di fornitura**, considerando le best practice in materia

IL LIVELLO OPERATIVO DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2019-2022: TRATTI PECULIARI DEI 5 MACRO OBIETTIVI

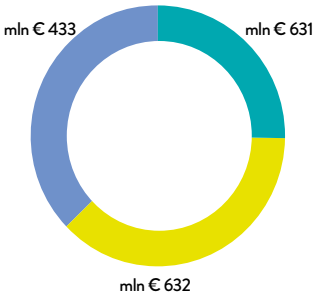
MACRO OBIETTIVO	STRATEGIA
PROMUOVERE LA CENTRALITÀ DEL CLIENTE	• raggiungimento di sfidanti livelli di **qualità commerciale e tecnica dei servizi erogati** e miglioramento dei canali di contatto per la piena soddisfazione delle esigenze dei clienti
VALORIZZARE LE PERSONE PER LA CRESCITA DEL GRUPPO	• **formazione**, valorizzazione del know-how (active ageing) e piani di sviluppo, **condivisione delle strategie**, **sostenibilità** nei sistemi di performance management e promozione dell'**inclusione**
QUALIFICARE LA PRESENZA NEI TERRITORI E TUTELARE L'AMBIENTE	• maggiore **resilienza delle infrastrutture** in relazione al cambiamento climatico, **contenimento degli impatti** sull'ambiente naturale e tutela del territorio, uso più efficiente delle risorse e riduzione delle emissioni di CO_2, sviluppo di **iniziative per l'economia circolare**, promozione della sostenibilità lungo la catena di approvvigionamento e approccio strutturato al coinvolgimento delle parti interessate
PROMUOVERE LA SALUTE E LA SICUREZZA LUNGO LA CATENA DEL VALORE	• prevenzione e **diffusione della cultura della sicurezza lungo la catena del valore**, interna ed esterna, tramite formazione e sensibilizzazione, incremento delle attività di **verifica e controllo** e interventi per garantire la salute e la sicurezza dei clienti
INVESTIRE IN INNOVAZIONE PER LA SOSTENIBILITÀ	• sperimentazione di **nuove tecnologie e nuove modalità di lavoro**, sviluppo della ricerca **per l'evoluzione e la resilienza delle infrastrutture**, contributo allo sviluppo del tessuto urbano in ottica **smart city**

GRAFICO N. 8 – IL PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2019-2022 IN NUMERI

183 target

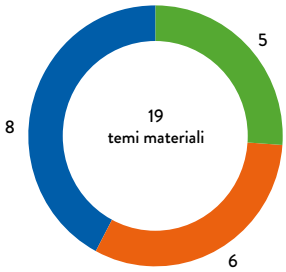
PROMUOVERE LA CENTRALITÀ DEL CLIENTE	VALORIZZARE LE PERSONE PER LA CRESCITA DEL GRUPPO	QUALIFICARE LA PRESENZA NEI TERRITORI E TUTELARE L'AMBIENTE	PROMUOVERE LA SALUTE E LA SICUREZZA LUNGO LA CATENA DEL VALORE	INVESTIRE IN INNOVAZIONE PER LA SOSTENIBILITÀ
32 target (17%)	**23 target (13%)**	**73 target (40%)**	**24 target (13%)**	**31 target (17%)**

totale investimenti in sostenibilità 2019-2022
1,7miliardi di euro



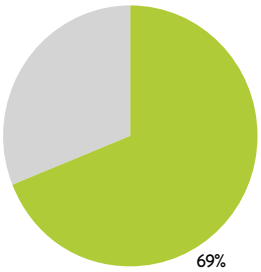
● Area Idrico ● Area Infrastrutture energetiche ● Area Ambiente

coperti il **100% dei temi materiali** (alta e media rilevanza)



● Ambientali ● Sociali ● Governance

127/183 target correlati agli **SDG**



NB Ogni target può essere correlato a più temi materiali e a più SDG

SUSTAINABILITY DAY ACEA

Ad ottobre 2019 **si è svolto il primo Sustainability Day Acea**, occasione di confronto tra la Società e rappresentanti del mondo delle istituzioni, della ricerca, delle imprese ed esperti della materia, **sugli scenari e sulle sfide** posti da un sistema economico e sociale progressivamente improntato allo sviluppo sostenibile.
L'evento, intitolato ***Impresa, sostenibilità e futuro***, ha messo al centro del dialogo tra i qualificati partecipanti le dinamiche evolutive che il percorso verso un'economia sostenibile pone agli attuali modelli di business, produzione e sviluppo, in una prospettiva di scenario emergente anche negli orientamenti espressi dalla nuova Commissione UE. Alle **due tavole rotonde**, cui hanno partecipato la Presidente e l'Amministratore Delegato di Acea SpA, hanno portato il loro contributo di riflessione il Presidente di Labsus, il Portavoce di Asvis, i Presidenti di GSE ed ENEA, il Vicesegretario generale dell'Unione del Mediterraneo, e, in rappresentanza delle istituzioni nazionali, il Presidente dell'ARERA e la rappresentante della Commissione Nazionale per le società e la Borsa (Consob). Un ulteriore momento di condivisione è stato dedicato alle iniziative su economia circolare e innovazione che impegnano Acea, tramite le sue Società e in partnership con Enti di ricerca e imprese e, nella sessione conclusiva, i relatori hanno condiviso le riflessioni sul rinnovato protagonismo delle organizzazioni industriali in qualità di agenti di innovazione, verso una gestione d'impresa caratterizzata da prospettive lungimiranti, nell'ambito di una cornice normativo-istituzionale adeguata e sensibile a questi temi.

La **Politica di sostenibilità e del sistema qualità, ambiente, sicurezza ed energia**[19] adottata in Acea declina i principi, i valori e gli impegni presi dall'azienda, inquadrandoli nella cornice del perseguimento di uno sviluppo sostenibile ed è parte integrante dei Sistemi di gestione conformi alle norme ISO 9001, ISO 14001, 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 integrarla sempre di più nella pianificazione e gestione delle attività:

- la promozione della **cultura della qualità**;
- il **rispetto dell'ambiente** e la **salvaguardia degli ecosistemi**;
- la **valorizzazione delle persone** e la **sicurezza sui luoghi di lavoro**;
- la **gestione efficiente delle risorse**;
- la **valutazione dei rischi e la gestione responsabile degli impatti** economici, sociali e ambientali;
- il **dialogo con le parti interessate**;
- la promozione della **sostenibilità nella catena del valore** coinvolgendo la supply chain.

Gli indirizzi espressi dai due documenti di pianificazione strategica del Gruppo, industriale e di sostenibilità, di fatto già correlati nella gestione operativa, si prestano ad una lettura integrata, che valorizzi peculiarità e complementarietà tra i due Piani – l'uno incentrato sugli **aspetti legati alla solidità economica della crescita industriale** e l'altro sui **risultati attesi verso gli stakeholder e sotto il profilo sociale ed ambientale** –, nella cornice dei temi materiali Acea e dei pertinenti obiettivi di sviluppo sostenibile ONU (SDG). **Un aspetto emblematico**, coerente con la prospettiva integrata assunta e rispondente ad una delle sfide più significative, è quello del **climate change**. Tale tema rappresenta uno degli elementi di maggiore attenzione dal punto di vista socio-ambientale ed economico, come testimoniano le posizioni espresse dall'Unione Europea o da qualificati organismi internazionali, come la TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures), costituita all'interno del Financial Stability Board. Le iniziative intraprese da Acea per fronteggiare il climate change sono state apprezzate dal riconoscimento ottenuto con l'ultima valutazione CDP (si veda il box dedicato).

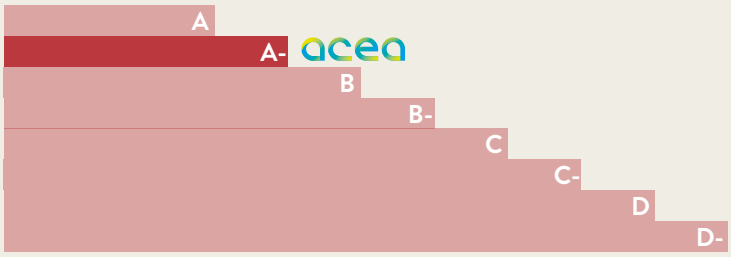
ACEA INCLUSA NELLA CATEGORIA LEADERSHIP DELLA GRADUATORIA CARBON DISCLOSURE PROJECT - CDP

Il CDP è un'organizzazione che offre agli investitori un sistema per **misurare le politiche e le performance in tema di *climate change***. L'iniziativa, che da oltre dieci anni è sostenuta da un pool d'investitori internazionali con asset in gestione pari a circa 96.000 miliardi di dollari, analizza oltre 8.000 imprese nel mondo sulle performance legate alle azioni di contrasto al cambiamento climatico, valorizzando le best in class nella gestione strategica e operativa di rischi ed impatti inerenti al tema "climate".
Il CDP 2019 di Acea ottiene il **punteggio A-** migliorando quello ricevuto l'anno precedente (B) e rientrando in categoria Leadership. Il rating (scala D-/A) si basa sulla valutazione di vari 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 finanziari dovuti al cambiamento climatico, la rendicontazione ecc. Il posizionamento ottenuto riconosce, pertanto, 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.

- **oltre 8.300 aziende** di tutto il mondo hanno risposto al CDP Climate Change, di cui **110 italiane**
- lo score medio delle energy utilities, nel 2019, è B

CDP
DRIVING SUSTAINABLE ECONOMIES

CLIMATE



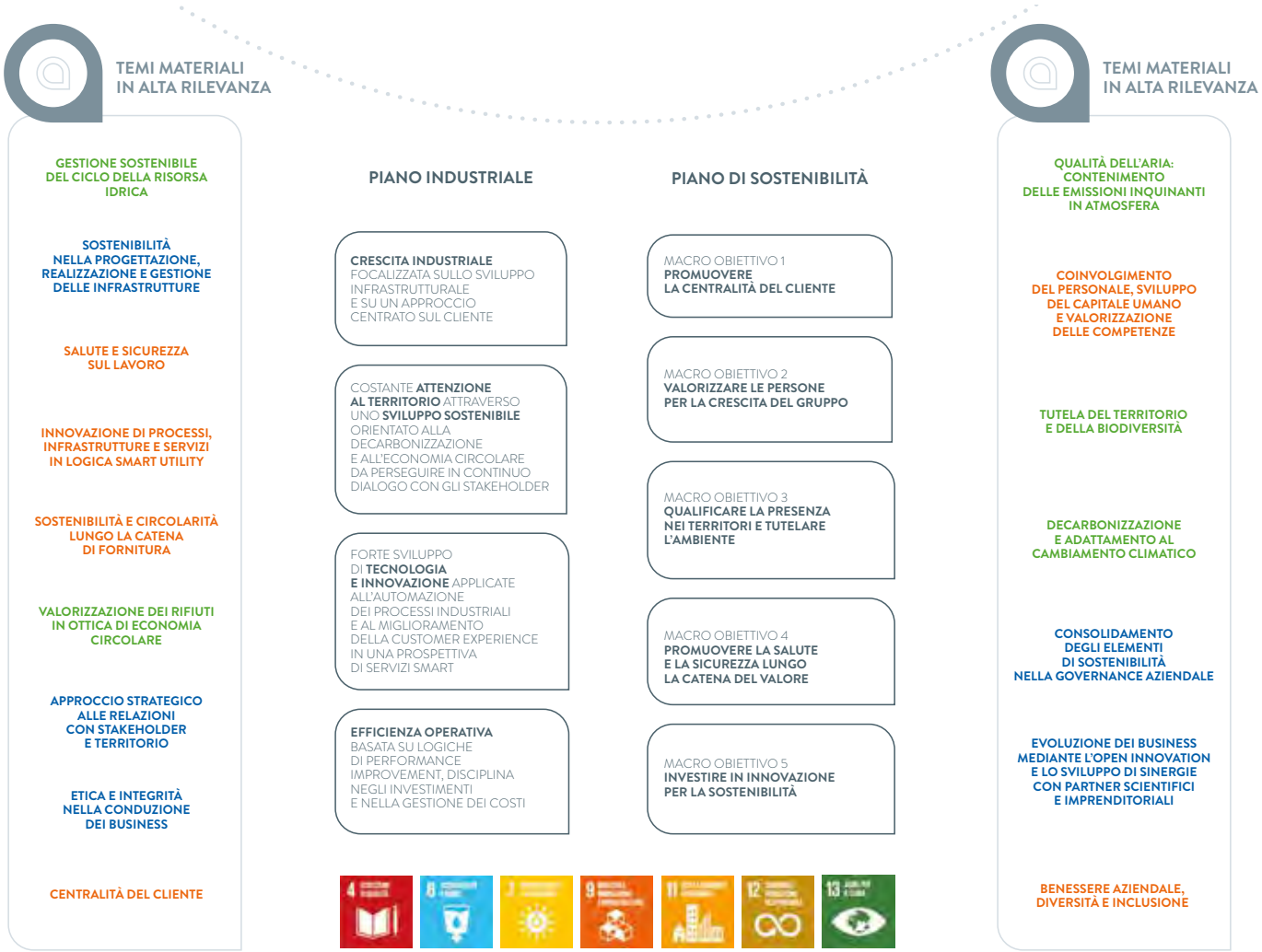
Fonte: CDP 2019 Score Report

A/A- : Leadership = Implementing current best practices
B/B- : Management = Taking coordinated action on climate change issues
C/C- : Awareness = Knowledge of impacts on, and of, climate change issues
D/D- : Diclosure = Transparent about climate change issues
F: Failure = To provide sufficient information to CDP to be avaluated for this purpose

Maggiori informazioni si possono reperire nel sito: https://www.cdp.net.

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

GRAFICO N. 9 – GLI ELEMENTI CHIAVE DELLA STRATEGIA



Nel corso dell'anno l'Unità Sostenibilità, organizzativamente all'interno della Funzione Risk & Compliance della Capogruppo, è stata **convocata con regolarità dai Comitati endoconsiliari** posti a presidio di tali tematiche (si veda il paragrafo *Corporate governance e Sistemi di gestione*) ed è stato **operativo il *Tavolo di consultazione sulla sostenibilità***, un organismo manageriale collegiale di supporto al Presidente e all'Amministratore Delegato di Acea (si veda il box dedicato) e sede di condivisione ed approfondimento delle principali evoluzioni di contesto ed interne in materia.

LE ATTIVITÀ DEL TAVOLO DI CONSULTAZIONE SULLA SOSTENIBILITÀ

Dal 2018 è operativo in Acea il ***Tavolo di consultazione sulla sostenibilità***, organismo collegiale deputato a fornire supporto al Presidente e all'Amministratore Delegato di Acea, al fine di sovrintendere all'attuazione del Piano di Sostenibilità – con riguardo sia agli indirizzi di livello governance sia agli obiettivi di livello operativo – e alla sua periodica revisione. Il Tavolo funziona sulla base di un proprio Regolamento; la sua composizione è approvata dal Consiglio di Amministrazione e ne fanno parte le **principali Funzioni e Direzioni della Holding che hanno anche responsabilità sul livello governance della pianificazione di sostenibilità**. Ad oggi le Funzioni/Direzioni coinvolte sono: Amministrazione, Finanza e Controllo; Affari e Servizi Corporate; Relazioni Esterne e Comunicazione; Acquisti e Logistica; Gestione Risorse Umane; Innovation, Technology & Solution; Internal Audit; Investor Relations; Regulatory; Risk & Compliance; Sviluppo del Capitale Umano; Segreteria del Consiglio di Amministrazione. Nel 2019 il Tavolo si è riunito 3 volte. Tra i temi discussi, oltre al percorso di aggiornamento e definizione del nuovo Piano di Sostenibilità, sono stati approfonditi e condivisi gli sviluppi e le evidenze su importanti iniziative svolte da Acea, come ad esempio il progetto di stakeholder engagement di Gruppo, o la definizione, nell'ambito del gruppo di lavoro attivato nel CSR manager network, di una linea guida per integrare sostenibilità e sistemi ERM, ed infine la presentazione del primo rating ESG *solicited* di Standard Ethics richiesto ed ottenuto da Acea.

Nel paragrafo seguente si presenta **un'immagine di sintesi** del Piano **e l'articolazione di dettaglio del livello operativo, con le azioni intraprese nel 2019 e i relativi KPI.**

IL PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2019-2022 E GLI OBIETTIVI OPERATIVI

Il **Piano di Sostenibilità 2019-2022**, 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 lettura integrata dei dati economico-finanziari e di sostenibilità così da evidenziare il valore complessivamente generato dal Gruppo;
- l'introduzione nei sistemi di performance management di obiettivi orientati alla promozione di impatti sulla sostenibilità;
- la diffusione della "cultura della sostenibilità", tramite iniziative di sensibilizzazione e coinvolgimento degli stakeholder interni ed esterni sul tema;
- la valorizzazione degli elementi ESG – Environmental, Social, Governance – nei rapporti con azionisti e investitori;
- la lettura delle tendenze evolutive della regolazione, sia 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 I 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

- Favorire l'implementazione della nuova organizzazione "execution"
- Aumentare il livello di coinvolgimento della popolazione aziendale
- Definire e promuovere un piano di employer branding

Inclusione e benessere organizzativo

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

I **5 macro obiettivi operativi** sono declinati in **14 ambiti d'azione, 26 obiettivi operativi**, come illustrato dall'immagine di sintesi, **e 183 target al 2022 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 efficiente 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 certificati
- 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 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 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 2022 FUNZIONI/SOCIETÀ OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2019
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	Adeguare la struttura del sito internet alle esigenze di comunicazione corporate e di marketing, in termini di efficienza e trasparenza. ACEA SpA - RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE (Digital e corporate media)	Rivisitazione della digital identity del Gruppo (0-100%) = **100** **Target al 2022 raggiunto**	Da giugno 2019 è live il nuovo sito istituzionale www.gruppo.acea.it che definisce chiaramente l'identità aziendale, la mission e il nuovo posizionamento del Gruppo attraverso una comunicazione digitale trasparente ed efficace. Acea è risultata best improver nella classifica Webranking Italy 2019-2020, ossia la migliore azienda quotata per crescita di punteggio sia a livello italiano sia globale. È stata, inoltre, inserita nella "gold class" di .trust, la ricerca che valuta la capacità delle società quotate in Italia di raccontarsi in maniera chiara e coinvolgente.
	Realizzazione di un sito internet dedicato per Areti con contenuti informativi efficaci e utili rivolti agli utenti della distribuzione elettrica. ACEA SpA - RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE (Digital e corporate media)	Realizzazione sito: Sì/No = **No**	È stata avviata la pianificazione delle attività correlate al raggiungimento del target.
	Sviluppare canali social "corporate" e presidiare quelli già esistenti. ACEA SpA - RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE (Digital e corporate media)	0-100% = **100** **Target al 2022 raggiunto**	Dal 2019 il Gruppo Acea è presente sui maggiori canali social: Facebook, Linkedin, Twitter, YouTube e Instagram. Un passo importante per la comunicazione dell'azienda verso i propri stakeholder.
	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 - RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE (Advertising, brand image ed eventi)	Sì/No = **Sì**	Sono state realizzate due campagne di comunicazione rivolte ai clienti di Acea Ato 2 denominate "My Acea" e "Servizi Digitali" e diffuse su testate giornalistiche digitali (ilmessaggero.it, Leggo.it, corriere.it, repubblica.it, iltempo.it, romatoday.it, dagospia.com, adnkronos.com) e tramite affissione di manifesti a Roma e provincia.
	Realizzare due campagne di informazione per l'utilizzo dei canali digitali (webform e bolletta web) via call center ed e-mail, volte a sensibilizzare i clienti all'uso dei canali digitali. ACEA ATO 5	N. campagne realizzate/ n. campagne da realizzare = **1/2**	Nell'anno è stata realizzata una campagna informativa rivolta ai clienti mediante e-mail per promuovere l'utilizzo dei canali digitali (webform e bolletta web) .
	Realizzare una campagna di comunicazione massiva per sensibilizzare i clienti all'uso dei canali digitali. GORI	Realizzazione campagna: Sì/No = **Sì** **Target al 2022 raggiunto**	A novembre è stata lanciata la campagna informativa "Bolletta Web" per avvicinare gli utenti ai canali digitali da utilizzare per gestire le operazioni relative all'utenza idrica in maniera più rapida, efficace e sostenibile.

	Ampliare fino all'80% le operazioni commerciali eseguibili in autonomia da parte del cliente tramite canali digitali. ACEA ENERGIA	Funzionalità commerciali eseguibili via web/totale processi commerciali CRM = **25/34 digitalizzabili, pari al 74%**	Nel 2019, grazie al potenziamento dei canali digitali, il 74% delle operazioni commerciali possono essere svolte in autonomia dal cliente.
	Migliorare la customer experience del cliente, misurabile mediante una rilevazione "a caldo" della soddisfazione del cliente attraverso un Net Promoter Score, calcolato in base alle risposte alle due domande seguenti: "L'operatore ha risposto con cortesia?" e "L'operatore ha risposto con professionalità?". Target al 2022: NPS >32%. ACEA8CENTO	N. NV a servizio del "mercato libero" = **3** Net Promoter Score "L'operatore ha risposto con cortesia?" = **48,2%** "L'operatore ha risposto con professionalità?" = **45,8%**	È stata condotta la rilevazione "a caldo" della soddisfazione del cliente.
	Sensibilizzare i clienti all'uso dei canali digitali anche tramite campagne mirate e iniziative "drive to web" da attivare sui canali di contatto (sportello, call center, mail), con l'obiettivo di arrivare al 50% delle utenze attive associate a MyAcea. ACEA ATO 2, in collaborazione con ACEA SpA - RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE	N. utenze associate su MyAcea/totale utenze attive di Acea Ato 2 = **201.309/692.949, pari a circa il 29%**	Nell'anno è stata organizzata una campagna di sensibilizzazione, veicolata ai clienti via e-mail, per incentivarli ad utilizzare i canali di contatti digitali. Inoltre, si è svolta la campagna "Borraccia allo sportello" che ha previsto la distribuzione di borracce ai clienti che hanno aderito alla bolletta web.
(segue) **Sviluppare l a presenza web e i canali digitali coerentemente alle esigenze di comunicazione e di posizionamento del Gruppo**	Incrementare il numero di iscritti attivi al sito MyAcea (raggiungere, ogni anno, il 25% del totale della customer base consumer e micro-business di Acea Energia che abbia effettuato almeno 1 accesso l'anno all'area riservata). ACEA ENERGIA	Clienti che hanno effettuato almeno 1 accesso all'area riservata negli ultimi 12 mesi/totale customer base consumer e micro-business di Acea Energia **= 223.150/1.096.124, pari a circa il 20,4%**	Nel 2019, il 20,4% dei clienti di Acea Energia ha effettuato almeno 1 accesso sull'area riservata (ML e MT). Nel dettaglio, separando i dati per ML e MT, le percentuali risultano rispettivamente pari a 25,2% e 18,3%.
	Incremento di 5.500 utenti/anno (46.000 al 2022) iscritti al sito MyAcea rispetto ai dati 2018 (20.818 iscritti allo sportello online). ACEA ATO 5	N. nuovi iscritti allo sportello online/anno = **9.338 per un totale di 30.156 iscritti al 31.12.2019**	Nel 2019 le attività realizzate per incentivare i clienti ad iscriversi al portale MyAcea ed a utilizzare l'App sono state: "A colazione con la terza età" rivolta ai centri anziani con l'obiettivo di avvicinare le generazioni meno giovani agli strumenti digitali, le campagne di informazione sui vantaggi dell'utilizzo del portale veicolate su sito internet e media locali, e uno stand dedicato alla Società presso il Christmas Village di Frosinone.
	Realizzare uno sportello web, esclusivamente dedicato ai servizi digitali, da ubicare nei pressi dello sportello commerciale. ACEA ATO 5, in collaborazione con ACEA SpA - RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE	Sì/No = **Sì** **Target raggiunto**	Target al 2022 raggiunto nel 2018.
	Definire una campagna di comunicazione verso i clienti per il piano di sostituzione dei contatori elettronici di prima generazione con quelli di seconda generazione. Mettere in atto la campagna di comunicazione sul 30% dei clienti coinvolti dalla sostituzione contatori installati. ARETI, in collaborazione con ACEA SpA - RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE	Definizione campagna di comunicazione - Sì/No Clienti raggiunti dalla campagna/clienti a cui sono stati sostituiti i contatori	È stata avviata la pianificazione della attività correlate al raggiungimento del target.
	Avviare un modello di contatto inbound e outbound a supporto delle azioni di miglioramento delle performance di misura. Il modello prevede lo sviluppo di canali di contatto, in particolare digitali (sms, mail, whatsapp). Al 2022 almeno 30.000 contatti inbound/outbound. ARETI	Attivazione canale di contatto: Sì/No = **Sì** Numero di contatti complessivi inbound e outbound = **26.542**	Avviata la sperimentazione di nuove modalità di contatto da utilizzare nel corso della sostituzione massiva dei contatori e per fornire supporto alle ditte appaltatrici nelle attività di lettura.

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, valutato "a caldo" in base alle risposte alla domanda "Consiglieresti a un tuo amico i nostri servizi?". Target al 2022: NPS > 22%. ACEA ENERGIA	Net Promoter Score (NPS) = **23%**	È stata condotta la rilevazione "a caldo" della soddisfazione del cliente.
	Mantenere i tempi di attesa allo sportello < 10 minuti (target più sfidante rispetto ai livelli richiesti dalle Autorità). ACEA ATO 2	Tempo medio di attesa dei clienti allo sportello = **5'19" sportelli di Roma 6'06" sportelli fuori Roma**	Nel 2019, a seguito dell'installazione dei sistemi di gestione code sugli ultimi 2 sportelli che ne erano privi, Acea Ato 2 ha completato l'installazione di strumenti per la gestione dei flussi d'utenza sui tutti i 14 sportelli di cui è dotata.
	Ridurre l'anzianità media delle letture dei clienti e raggiungere, in parallelo all'implementazione degli smart meter, l'80% dell'importo di fatturazione integralmente basato su consumi effettivi. ACEA ATO 2	Fatturato su consumi effettivi/fatturato totale = **79%**	Nell'anno sono stati installati circa 17.000 smart meter.
	Migliorare la qualità dei sistemi di misura attraverso la sostituzione di 21.000 contatori annui (con età superiore a 10 anni). ACEA ATO 5	N. di contatori sostituiti annui/21.000 contatori = **32.028/21.000**	Nell'anno, per migliorare la qualità della misura, sono stati sostituiti 32.028 contatori.
	Consolidare e sviluppare, anche attraverso almeno 1 iniziativa l'anno, l'interazione con le Associazioni dei Consumatori tesa a valorizzare le relazioni tra Gruppo e clienti nei territori di riferimento. ACEA SpA - RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE (Relazioni con gli Stakeholder)	N. iniziative realizzate = **2**	L'Organismo ADR (Alternative Dispute Resolution) di Acea SpA ha tenuto due iniziative di confronto con le Associazioni dei Consumatori.
	Miglioramento della gestione degli appuntamenti con il cliente finale per le prestazioni tecnico/commerciali. Il target al 2022, relativo alla riduzione % degli appuntamenti non rispettati, sarà determinato sui dati dell'anno base 2019. ARETI	KPI valido dal 2020: % di riduzione degli appuntamenti non rispettati	Introdotte nuove modalità operative che facilitano il contatto con il cliente. Tra queste: il numero verde unico che, oltre a essere il solo contatto per problemi di guasto e gestione utenza, aggiunge un servizio di verifica dell'identità del tecnico che interviene presso le utenze; il servizio che invia promemoria agli utenti per gli appuntamenti presi; un servizio che agevola una nuova prenotazione in caso di impossibilità nell'effettuare l'intervento.
	Sostituire 265.000 contatori nel periodo 2019-2022 per assicurare la qualità dei sistemi di misura. GORI	Numero contatori sostituiti/265.000 = **62.166/265.000**	È stata realizzata la sostituzione di circa 62.000 contatori.
Migliorare la qualità tecnica dei servizi	Implementare l'attività di verifica taratura dei contatori dell'acqua destinata al consumo umano ed ottenere l'accreditamento ACCREDIA della prova ai sensi della UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2015. ACEA ELABORI	Verifica taratura contatori: Sì/No = **No** Accreditamento prova: Sì/No = **No**	Nell'anno sono stati acquisiti i banchi per la taratura dei contatori ed effettuata la formazione per l'utilizzo degli stessi.
	Implementare e mantenere l'Accreditamento UNI CEI EN ISO/IEC 17020 per la "Verifica dei progetti" ai sensi dell'art. 26 del D. Lgs. n. 50/2016 estendendo il settore di accreditamento anche alla "Verifica in esecuzione dei lavori". ACEA ELABORI	Implementare e mantenere l'Accreditamento "Verifica dei progetti": Sì/No = **Sì** Implementare e mantenere l'Accreditamento "Verifica in esecuzione dei lavori": Sì/No = **No**	Acea Elabori ha superato con esito positivo gli audit per il mantenimento dell'accreditamento UNI CEI EN ISO/IEC 17020 dell'Unità Verifica Progetti.

	Implementazione nella progettazione delle opere infrastrutturali strategiche idriche (Acquedotti Marcio - Peschiera) di strumenti, criteri, protocolli riconosciuti per la massimizzazione dei benefici in termini sostenibili (benefici per la tutela del territorio, paesaggio, sviluppo economico). Ottenere la certificazione Envision su almeno un progetto di opera strategica. ACEA ATO 2 e ACEA ELABORI	Applicazione di criteri/protocolli nella progettazione: Sì/No = **Sì** Ottenimento Certificazione Envision sulla progettazione di un'opera strategica: Sì/No = **No**	È stato formato sul protocollo Envision il personale addetto alla progettazione e alla realizzazione del nuovo tronco superiore dell'Acquedotto del Peschiera e del nuovo Acquedotto Marcio.
	Ridurre del 10% i tempi medi di realizzazione delle opere, garantendo maggiore qualità dei processi attraverso il presidio diretto di tutte le fasi (Ottenimento certificazione ISO 9001: 2015 settore EA28; affidamento infragruppo dell'attività di costruzione delle opere con importo lavori lordo >25 M€ nel 2022). ACEA ELABORI	Ottenimento estensione della ISO 9001 al Settore EA-28 (Costruzioni) Anno 2019: Sì/No = **Sì** Attività di COSTRUZIONE per importo >7 M€ Anno 2020: Sì/No = **No** Attività di COSTRUZIONE per importo >14 M€ Anno 2021: SI/No = **No** Attività di COSTRUZIONE per importo >25M€ Anno 2022: Sì/No = **No** % riduzione: [1-(tempo medio dall'affidamento infragruppo alla consegna dei lavori (Attività COSTRUZIONE)/ tempo medio dalla pubblicazione gara alla consegna dei lavori (Appalto STANDARD)]	Nell'anno è stata ottenuta la certificazione ISO 9001:2015 per il settore EA-28 relativo alle costruzioni.
(segue) **Migliorare la qualità tecnica dei servizi**	Ampliare la capacità depurativa presso 13 Comuni dell'ATO 5, tramite interventi su 7 nuovi depuratori e 6 depuratori esistenti: +4,8 volte circa rispetto al numero di abitanti equivalenti (AE) trattati nel 2017. ACEA ATO 5	Potenzialità depurativa in AE / potenzialità depurativa in AE del 2017 (perimetro target) = **12.000/9.500, pari ad un incremento di 1,26 volte**	È stato realizzato l'impianto di depurazione di Sant'Apollinare Rivolozzo in provincia di Frosinone.
	Ampliare la capacità depurativa presso 14 Comuni dell'ATO 2 in situazione di criticità, tramite interventi su 13 depuratori esistenti e 3 nuovi depuratori: +58% di abitanti equivalenti (AE) trattati. ACEA ATO 2	Potenzialità depurativa in AE / potenzialità depurativa in AE del 2017 (perimetro target) = **193.675/163.975, pari a circa il 18% in più degli AE equivalenti**	Sono stati ultimati due interventi di potenziamento dei depuratori nei comuni di Castelnuovo di Porto e Roiate.
	Raggiungimento del 92% della copertura del servizio di depurazione rispetto alle utenze attive totali (dato 2017). ACEA ATO 2	% utenze coperte dal servizio di depurazione (rispetto al totale utenze al 2017) = **94%** **Target al 2022 raggiunto**	Target al 2022 raggiunto nel 2018.
	Sostituire il 34% delle attuali 361 sottostazioni termiche afferenti alla rete del teleriscaldamento, per una maggiore efficienza del processo ed affidabilità del servizio all'utenza. ACEA PRODUZIONE	Sottostazioni termiche sostituite/totale sottostazioni al servizio del teleriscaldamento = **53/361**	Nel 2019 sono state sostituite 53 sottostazioni termiche afferenti alla rete del teleriscaldamento, pari a circa il 15% del totale delle sottocentrali.
	Sostituzione/installazione di 22 valvole sulla rete di distribuzione del teleriscaldamento per eseguire interventi in fuori servizio riducendo l'impatto sulle utenze asservite. ACEA PRODUZIONE	N. di valvole sostitute o installate/n. valvole da sostituire o installare = **14/22**	Sostituite 14 valvole prioritarie.
	Raddoppiare la rete del teleriscaldamento nel tratto in uscita dalla centrale ai fini di assicurare la fornitura di calore ed acqua sanitaria anche in caso di manutenzioni gravose e/o malfunzionamenti (tratto interessato 600 metri). ACEA PRODUZIONE	Metri di rete posata in opera su complessivo lunghezza della rete da realizzare	Sono state avviate le attività per la realizzazione del target.

	Ridurre, rispetto ai livelli base 2018, i tempi di risoluzione dei guasti degli impianti di illuminazione pubblica in coerenza con la prioritizzazione zonale definita in base alla rilevanza dell'area (ad es. luoghi di aggregazione): critica - 6h; alta - 1 giorno; media - 1 giorno; bassa - 2 giorni. Livelli base rilevati nel 2018 per rilevanza: CRITICA - 2,04 giorni, ALTA - 2,03 giorni, MEDIA - 2,14 giorni e BASSA - 3,07 giorni. ARETI (Illuminazione Pubblica)	Rilevanza CRITICA = **1 giorno e 12 ore** Rilevanza ALTA = **1 giorno e 7 ore** Rilevanza MEDIA = **1 giorno e 11 ore** Rilevanza BASSA = **1 giorno e 11 ore**	Definita la prioritizzazione zonale e avviato lo sviluppo di un sistema di reportistica degli interventi per il monitoraggio in tempo reale delle attività.

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

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2022 FUNZIONI/SOCIETÀ OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2019
AMBITO DI AZIONE 1: Valorizzazione professionale, formazione e sviluppo delle competenze			
Valorizzare e accrescere le competenze del Capitale Umano	Attivare percorsi di formazione che coinvolgano annualmente l'80% della popolazione inserita in programmi di sviluppo, funzionali alla definizione di specifici percorsi di carriera. ACEA SpA - SVILUPPO CAPITALE UMANO	N. persone formate/ totale persone inserite in programmi di sviluppo = **81/82**	Nell'anno è stato progettato ed erogato il programma Aurora, nell'ambito del progetto Accademia Manageriale (63 dipendenti coinvolti). Inoltre, è stato erogato un corso pilota del percorso "monografici" con l'obiettivo di potenziare le conoscenze dei dipendenti nelle aree di sviluppo (18 dipendenti coinvolti).
	Attivare mediante l'Accademia Digitale percorsi formativi specifici, partendo dal livello attuale di copertura delle competenze digitali strategiche definite mediante il Digital DNA attraverso: - 2019: una iniziativa che coinvolga il 100% del personale per la mappatura AS-IS della maturità digitale e avvio pilota percorso Data Analytics; - 2020: percorsi formativi per soddisfare annualmente il 70% del fabbisogno rilevato. ACEA SpA - SVILUPPO CAPITALE UMANO	N. dipendenti coinvolti mappatura maturità digitale/n. dipendenti da coinvolgere = **5.716/5.716** Avvio pilota Data Analytics: Sì/No = **Sì** N. dipendenti formati/n. dipendenti con fabbisogno formativo rilevato = **27/108**	A valle della definizione delle competenze digitali chiave per il Gruppo (Digital DNA), è stata avviata una survey di rilevazione di tali competenze presso tutta la popolazione ed è stato realizzato un percorso formativo pilota che ha coinvolto 27 dipendenti.
	Sostenere politiche di Active Ageing, assicurando annualmente il trasferimento di know-how per il 100% delle competenze critiche. ACEA SpA - SVILUPPO CAPITALE UMANO	N. percorsi formativi definiti/n. competenze critiche = **27/27**	Dal 2018, sono state mappate 60 competenze critiche, con il coinvolgimento di 7 Società del Gruppo (Acea Ato2, Acea Ato 5, Areti, Acea Produzione, Acea Elabori, Aquaser ed Acea SpA) e formati 72 Maestri di Mestieri delle Società operative. Nel 2019 sono stati definiti 27 percorsi formativi a sostegno delle competenze critiche individuate ed avviati 10 corsi.
	Sviluppare ogni anno le competenze manageriali di quadri e impiegati con ruoli di responsabilità, attraverso percorsi di formazione che coinvolgano l'80% dei responsabili con fabbisogno formativo rilevato. ACEA SpA - SVILUPPO CAPITALE UMANO	N. responsabili formati/ totale responsabili da formare = **89/89**	Nell'anno, nell'ambito del progetto Accademia Manageriale, è stato erogato il programma Elios ad un totale di 89 quadri e impiegati con ruoli di responsabilità.
	Riqualificare il 100% del personale trasferito ogni anno dagli impianti regionali attraverso corsi di formazione mirati. GORI	N. dipendenti formati/n. di dipendenti trasferiti nell'anno = **131/156, pari all'84%**	Al personale in ingresso, proveniente dagli impianti regionali acquisiti, sono state erogate circa 3.400 ore di formazione su ambiente, sicurezza, qualità, sistemi informatici e attività tecnico-specialistiche.

(segue) **Valorizzare e accrescere le competenze del Capitale Umano**	Coinvolgere ogni anno il 100% delle persone del Gruppo in almeno un'iniziativa volta ad agire il Modello di Leadership e realizzare nel 2020 una survey finalizzata a rilevare il grado di penetrazione del modello. ACEA SpA - SVILUPPO CAPITALE UMANO	N. risorse coinvolte/totale risorse da coinvolgere = **5.716/5.716**	Nel 2019, con riferimento al modello di Leadership di Gruppo, sono state definite le principali fasi dello sviluppo del capitale umano nelle quali agire i comportamenti del modello: selezione, accoglienza, formazione, premialità e sviluppo. L'iniziativa è stata condivisa con tutta la popolazione aziendale tramite la nuova intranet ed inserita nelle attività di sviluppo del personale.
Investire sull'evoluzione e il miglioramento del sistema di valutazione e di selezione delle persone	Assicurare per i processi di selezione l'utilizzo di diversi strumenti dedicati (sia tradizionali che innovativi) volti alla valutazione strutturata del candidato e alla completa tracciatura del processo, promuovendo la visibilità del brand nelle ricerche di personale verso il mercato esterno, per l'80% delle selezioni gestite nell'anno. ACEA SpA - SVILUPPO CAPITALE UMANO	Processi interni - N. processi di selezione attivati mediante strumenti dedicati/totale processi di selezioni attivati = **167/167** Processi esterni - N. ricerche attivate in modalità visibile/totale ricerche attivate = **109/203**	Acea nel corso dell'anno ha revisionato la procedura di selezione del personale ed utilizzato diversi canali per la ricerca di nuove risorse, come la partecipazione a Recruiting Day, Career Day e Job Meeting e la collaborazione con gli Uffici Placement Universitari del territorio. La selezione dei candidati è avvenuta con strumenti e metodologie innovative per ottimizzare tempi e modalità di selezione, come il gamification, utile per testare capacità e digital mindset dei candidati.
	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 - SVILUPPO CAPITALE UMANO	N. risorse con Obiettivo di sostenibilità in MBO/ totale risorse con MBO = **229/471, pari al 49%**	Nell'ambito del sistema di performance management di Gruppo, rivolto a dirigenti e quadri, è stato elaborato il Catalogo MBO che ha integrato obiettivi di pianificazione industriale con quelli di sostenibilità.
AMBITO DI AZIONE 2: Coinvolgimento delle persone nell'identità di Gruppo			
Favorire l'implementazione della nuova organizzazione "execution"	Implementare il modello "execution": una nuova modalità di coinvolgimento delle persone in gruppi di lavoro ("action team") trasversali, volti a realizzare azioni di miglioramento. Informare il 100% della popolazione aziendale e attivare almeno 10 action team/anno. ACEA SpA - SVILUPPO CAPITALE UMANO	N. dipendenti informati/ totale dipendenti = **5.716/5.716** N. action team attivati/ totale action team da attivare = **10/10**	Nel 2019 sono stati portati a termine i 10 Action team attivi nell'ambito del modello "execution", tra cui: Cresco #2, Acea Blu Green, Intellectual property strategy, Key digital indicator, Acea ti prende per mano, Teams ambassador. È stata inoltre attivata la raccolta di nuove iniziative progettuali per il 2020.
Aumentare il livello di coinvolgimento della popolazione aziendale	Informare il 100% dei dipendenti delle iniziative, con impatto sul territorio e volte ad accrescere il senso di appartenenza aziendale, coinvolgendo i colleghi interessati. Realizzare 4 iniziative/anno. ACEA SpA - SVILUPPO CAPITALE UMANO	N. dipendenti coinvolti/ totale dipendenti = **5.716/5.716** N. iniziative attivate/totale iniziative da attivare = **5/4**	Il lancio del nuovo sito web, l'attivazione dei canali social, la rinnovata intranet aziendale hanno favorito la diffusione di un'informazione incentrata su storie, post, foto e video per raccontare progetti con impatto su dipendenti, territorio e tessuto sociale, tra cui Smart Working, Accademia Manageriale, Role Model, Ideazione, Intergeneration lab.

	Assicurare l'informazione del 100% della popolazione aziendale sulle scelte strategiche, la missione e le politiche di Gruppo, realizzando a tal fine almeno 6 iniziative/anno. ACEA SpA - RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE (Comunicazione interna)	% popolazione aziendale raggiunta dall'informazione = **100** N. iniziative realizzate nell'anno/iniziative da realizzare = **7/6**	Nel 2019 sono state realizzate complessivamente 7 azioni di sensibilizzazione e informazione della popolazione aziendale su diversi temi strategici tra cui Sostenibilità, Salute e sicurezza, Welfare aziendale.
	Misurare il livello di informazione attraverso 2 survey da realizzare nell'arco Piano e che coinvolgano il 100% della popolazione aziendale. ACEA SpA - RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE (Comunicazione interna)	N. survey realizzate % popolazione aziendale coinvolta	Nessuna azione nell'anno.
(segue) **Aumentare il livello di coinvolgimento della popolazione aziendale**	Aumentare il senso di aggregazione e di appartenenza dei nostri dipendenti al Gruppo, promuovendo almeno 2 iniziative l'anno. ACEA SpA - RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE (Comunicazione interna)	N. iniziative realizzate nell'anno/iniziative da realizzare = **2/2**	Per aumentare il senso di aggregazione interno, nel corso dell'anno sono state organizzate due iniziative: il torneo sportivo infragruppo (beach volley, nuoto, burraco, triathlon, calcio balilla e ciclismo) e la consegna dei pacchi di Natale, totalmente riciclabili ed assemblati con imballaggi ecosostenibili.
	Realizzare almeno 2 iniziative l'anno volte ad accrescere il senso di appartenenza aziendale. GORI	N. iniziative realizzate/n. iniziative da realizzare = **2/2**	Nell'anno si è tenuto il "Family Fun Day", sul tema Plastic Free, e un altro evento dedicato sulla sostenibilità rivolto ai dipendenti.
	Progettare e realizzare una nuova intranet aziendale quale strumento di servizio e di informazione/comunicazione verso il dipendente con l'obiettivo dal 2020 di estenderne l'accesso a tutte le Società del Gruppo Acea, favorendo senso di appartenenza ed aggregazione (100% della popolazione aziendale). ACEA SpA - RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE (Comunicazione interna)	Realizzazione nuova Intranet: Sì/No = **Sì** % popolazione aziendale raggiunta = **100** **Target al 2022 raggiunto**	A settembre è stata lanciata la nuova intranet aziendale, uno vero e proprio strumento «di servizio» accessibile a tutte le Società del Gruppo che ha introdotto numerose funzionalità innovative, tra cui la possibilità di accedere da dispositivi mobili e la disponibilità di un'area personale.
Definire e promuovere un piano di employer branding	Rafforzare l'employer brand identity, affinché i dipendenti agiscano comportamenti conformi ai valori del Gruppo e alle regole di comportamento condivise, coinvolgendo il 100% della popolazione aziendale in specifiche iniziative. ACEA SpA - SVILUPPO CAPITALE UMANO	N. dipendenti coinvolti/ totale dipendenti = **5.716/5.716**	Al fine di aumentare il coinvolgimento della popolazione aziendale, nel 2019 sono state realizzate le seguenti iniziative: Innovatori di Sostenibilità, Intergeneration Lab, la Settimana del Feedback.
AMBITO DI AZIONE 3: Inclusione e benessere organizzativo			
Rilevare e migliorare il benessere organizzativo di tutta la popolazione aziendale	Rafforzare l'employer satisfaction, sviluppando un EVP (employee value proposition) coerente sia con la strategia aziendale che con i bisogni rilevati attraverso indagini interne di benessere organizzativo, individuando 3 azioni di miglioramento/anno. ACEA SpA - SVILUPPO CAPITALE UMANO	Realizzazione di indagini interne di benessere organizzativo: Sì/No = **Sì** N. azioni di miglioramento attivate/totali azioni di miglioramento da attivare = **2/3**	Nell'anno sono state attivate 3 iniziative di monitoraggio dell'EVP dei dipendenti. In particolare, la somministrazione di una survey di analisi di aspettative, soddisfazione e percezioni di smart workers e smart managers, l'attivazione di un focus group rivolto ai responsabili degli smart worker riguardo al lavoro agile e la Settimana del Feedback. Tali attività di coinvolgimento hanno generato azioni di miglioramento relative all'accordo sindacale sullo smart working e ai KPI di valutazione dell'impatto del lavoro agile sulle performance dei lavoratori coinvolti.

(segue) **Rilevare e migliorare il benessere organizzativo di tutta la popolazione aziendale**	Analisi del contesto, sviluppo e redazione di una policy in ambito stress lavoro-correlato atta a dettagliare gli obiettivi assunti dall'azienda e inquadrare gli interventi preventivi in materia di monitoraggio e prevenzione. ACEA SpA – AFFARI E SERVIZI CORPORATE (Sicurezza sul Lavoro)	Analisi del contesto: Sì/No = **No** Sviluppo e redazione di una policy: Sì/No = **No**	Sono state avviate l'analisi e la valutazione del contesto organizzativo propedeutiche allo sviluppo e alla redazione della policy.
	Migliorare le conoscenze sui rischi stress-correlati e le capacità di adattamento al lavoro del personale attraverso interventi di prevenzione primaria rivolti al 100% dei dipendenti. ACEA SpA – AFFARI E SERVIZI CORPORATE (Sicurezza sul Lavoro)	% dipendenti coinvolti	Nel 2019 è stato pianificato un percorso di informazione, rivolto a tutti i dipendenti di Acea SpA, volto a introdurre concetti fondamentali per agire sul benessere organizzativo, a partire dalla formazione, dall'ascolto e dall'attivazione circolare delle informazioni specifiche relative a questo ambito.
	Attivare uno sportello di ascolto finalizzato ad offrire sostegno alle persone che vivono una intensa o invalidante condizione di disagio lavorativo e/o personale. ACEA SpA – AFFARI E SERVIZI CORPORATE (Sicurezza sul Lavoro)	Attivazione dello sportello: Sì/No = **Sì** **Target al 2022 raggiunto**	Nel 2019 è stato istituito un servizio di ascolto dedicato alle persone che necessitano di sostegno su aspetti psicologici e relazionali che caratterizzano la qualità della vita lavorativa.
Valorizzare le diversità e promuovere l'inclusione	Coinvolgere il 100% dei dipendenti in 2 iniziative/anno volte ad accrescere la consapevolezza in tema diversity management e gender equality. ACEA SpA - SVILUPPO CAPITALE UMANO	N. dipendenti coinvolti/ totale dipendenti = **5.716/5.716** N. iniziative attivate/totale iniziative da attivare = **3/2**	Acea ha sottoscritto il "Patto Utilitalia. La Diversità fa la Differenza" per valorizzare le diversità nei processi di selezione, formazione e sviluppo del personale del Gruppo e lo ha reso disponibile a tutti i dipendenti comunicandolo mediante i canali digitali; l'iniziativa è stata condivisa con i Presidi e i Referenti della Sostenibilità, presenti nel Gruppo, in occasione di un incontro dedicato. Inoltre, l'azienda ha realizzato due iniziative in ambito diversity: il Programma intergeneration lab, sulla diversity intergenerazionale nei team di lavoro, e l'Inspirational Talks Role Model, per la promozione di percorsi formativi STEM (Science, Technology, Engineering and Mathematics) tra le studentesse di scuole medie e superiori.
	Valorizzazione delle differenze e supporto alla diversità attraverso iniziative rivolte ai diversi sottogruppi di lavoratori mediante workshop e momenti di confronto, sensibilizzazione, comunicazione e coinvolgimento su temi specifici. ACEA SpA - AFFARI E SERVIZI CORPORATE (Sicurezza sul Lavoro)	% di lavoratori coinvolti sul totale lavoratori da coinvolgere	Sono state avviate l'analisi e la valutazione del contesto organizzativo di Acea SpA e delle azioni intraprese in materia di disability management nel triennio 2017-2019 e la riflessione sulle evidenze specifiche rilevate.
	Attivare, nell'ambito del workplace disability management, un presidio per le risorse sensibili con disabilità congenita e acquisita (supporto al processo di inserimento e reinserimento aziendale), valutando anche la possibilità di farsi carico di specifici bisogni dei diversi sottogruppi di lavoratori. ACEA SpA - AFFARI E SERVIZI CORPORATE (Sicurezza sul Lavoro)	Attivazione del presidio: Sì/No = **No**	Sono state avviate l'analisi e la valutazione del contesto organizzativo di Acea SpA e delle azioni intraprese in materia di disability management nel triennio 2017-2019 e la riflessione sulle evidenze specifiche rilevate.

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

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2022 FUNZIONI/SOCIETÀ OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2019
AMBITO DI AZIONE 1: Riduzione dell'impatto ambientale			
Progettare e implementare azioni di contrasto al cambiamento climatico (mitigazione e adattamento)	Ridurre del 5% il consumo specifico di gas naturale attraverso la riconversione dell'impianto termoelettrico di Tor di Valle a favore di un impianto di Cogenerazione ad Alto Rendimento (CAR). ACEA PRODUZIONE	% di riduzione del consumo specifico di gas naturale = **16,9% per la sezione cogenerazione e 5,7% per le caldaie ausiliarie Target al 2022 raggiunto**	Target al 2022 raggiunto nel 2018.
	Acquisizione/realizzazione di impianti fotovoltaici per un totale di 150 MW di potenza installata con conseguente riduzione attesa dell'indice di intensità delle emissioni degli impianti gestiti da Acea Produzione sino a 55g CO_2/kWh (-30% rispetto ai 78 gCO_2/kWh del 2018). ACEA PRODUZIONE	MW potenza installata su MW previsti = **28 su 150** gCO_2/kWh prodotto (e riduzione percentuale rispetto al 2018) = **70 gCO_2/kWh (10% in meno rispetto al 2018)**	Nell'anno sono stati acquisiti impianti fotovoltaici per una potenza totale di 28 MW.
	Ridurre il consumo di energia (elettrica e gas) della Sede aziendale centrale attraverso specifici interventi (sostituzione corpi luce con lampade a tecnologia LED; rifacimento sistema di climatizzazione del ballatoio; sostituzione infissi; installazione pannelli fotovoltaici), con previsione di un risparmio energetico complessivo di 232 MWh/a e di 13.800 Sm^3 /a rispetto ai consumi storici ante operam (riferiti all'intera Sede centrale), pari rispettivamente a: 3.780 MWh/a e a 115.500 Sm^3 /a. ACEA SpA (Energy Manager) in collaborazione con ECOGENA	MWh ante operam – MWh post operam Sm^3 ante operam – Sm^3 post operam	Nell'anno è stato completato l'intervento per il rifacimento del sistema di climatizzazione del ballatoio e si è indagato circa la possibilità di proseguire nella sostituzione delle lampade tradizionali con quelle LED, a minor impatto energetico.
	Ridurre il consumo di energia elettrica del Data Center (CEDET) attraverso specifici interventi (modifica impianto di condizionamento, compartimentazione dei «corridoi caldi» e «corridoi freddi», modifica del condizionamento delle sale degli Uninterruptible Power Supply (UPS) e loro sostituzione) con previsione di un risparmio energetico complessivo di circa 700 MWh/a rispetto ai consumi storici ante operam, pari a: 4.337 MWh/a. ACEA SpA (Energy Manager) in collaborazione con ECOGENA	MWh/a ante operam – MWh/a post operam	È stata avviata la pianificazione delle attività correlate al target.
	Realizzare interventi di riduzione delle perdite di energia su rete (cambio tensione, trasformatori a perdite ridotte, ecc.) ed altri interventi di efficientamento che consentiranno di ottenere un risparmio energetico di circa 18.000 MWh, circa 6.500 t di riduzione delle emissioni di CO_2 ed un risparmio di 3.400 TEP rispetto ai dati del 2016. ARETI	MWh risparmiati/ MWh netti distribuiti = **1.350/9.828.737** t di CO_2 non emesse = **486 (3.006 considerando anche i risparmi ottenuti nel 2018)** TEP risparmiati = **252 (1.561 considerando anche i risparmi ottenuti nel 2018)**	I principali interventi di efficientamento energetico dell'anno hanno riguardato l'installazione di trasformatori a bassissime perdite e il riclassamento da 8,4 a 20 kV di alcuni tratti della rete di distribuzione elettrica.
	Riduzione di circa 430 t di emissioni di CO_2 tramite la sostituzione di 100 veicoli a combustione tradizionale con almeno 55 veicoli elettrici. ARETI	N. veicoli elettrici acquistati = **25** t di CO_2 evitate = **6,2 al netto delle emissioni relative all'energia elettrica consumata dai veicoli**	Introdotto il car sharing interno con l'inserimento di 25 veicoli elettrici in sostituzione di 40 vetture tradizionali.
	Incremento della resilienza del sistema elettrico tramite 200 interventi di manutenzione/sviluppo della rete con una conseguente riduzione dell'indice di rischio intervento (IRI) del 40%. ARETI	N. di interventi effettuati = **37** Variazione percentuale annua dell'IRI = (valore post-intervento/valore pre-intervento) **-4,8%**	Completati 37 interventi, tra cui: l'adeguamento delle apparecchiature MT-BT delle cabine secondarie di 39 linee interessate e la riconfigurazione dello schema di rete di 12 linee MT.

	Raggiungere almeno il 40% degli eventi organizzati dalle società del Gruppo qualificabili come "ecosostenibili". ACEA SpA - RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE (Advertising, brand image ed eventi) in collaborazione con AFFARI E SERVIZI CORPORATE (Acquisti e Logistica)	N. eventi ecosostenibili/ totale eventi organizzati	Sono in fase di definizione le Linee Guida di Gruppo per la realizzazione di eventi aziendali più sostenibili. Nel 2019, con il progetto Roma by Light Acea (luminarie Via del Corso) è stato realizzato un sistema di illuminazione caratterizzato da luci tecnologiche, innovative e interattive e corpi illuminanti dal basso impatto ambientale, che si avvalgono della tecnologia LED capace di ridurre al minimo l'inquinamento luminoso e l'emissione di CO_2 nell'atmosfera.
	Predisposizione di un sistema di recupero nel ciclo produttivo delle acque di 1ª e 2ª pioggia presso gli impianti di Terni e San Vittore del Lazio. ACEA AMBIENTE	Predisposizione sistema recupero acque 1ª e 2ª pioggia presso l'impianto di San Vittore: Sì/No = **Sì** Predisposizione sistema recupero acque 1ª e 2ª pioggia presso l'impianto di Terni: Sì/No = **Sì (nel 2018)** **Target al 2022 raggiunto**	Presso l'impianto di Terni è stato predisposto il sistema di recupero nel ciclo produttivo delle acque di 1ª e 2ª pioggia.
(segue) **Progettare e implementare azioni di contrasto al cambiamento climatico (mitigazione e adattamento)**	Efficientamento e riduzione del 20% dei consumi energetici del sistema di condensazione del vapore saturo, negli impianti di recupero (termovalorizzatore di Terni). ACEA AMBIENTE	Consumi di energia/ consumi di energia ante operam	Sono state pianificate le attività correlate alla realizzazione del target.
	Sviluppare presso 4 impianti di compostaggio la cogenerazione da biogas (39.000 MWh di energia prodotta da biogas/anno), con conseguente riduzione di CO_2 (14.000 t CO_2 evitate annue). ACEA AMBIENTE	MWh/anno da fonte rinnovabile biogas = **6.720**	Completati i lavori per l'adeguamento degli impianti di compostaggio di Monterotondo Marittimo e Aprilia che, nell'anno, hanno generato circa 5 MWh di energia elettrica. L'impianto di Orvieto, già dotato di una soluzione impiantistica per la cogenerazione, ha prodotto 6.715 MWh di energia elettrica. Complessivamente, gli impianti hanno generato 6.720 MWh e realizzato un risparmio di circa 2.400 t di CO_2.
	Ottenimento di certificati bianchi su 2 progetti di efficienza energetica nel comparto idrico e nella depurazione per un efficientamento energetico pari a 420 TEP. ACEA ATO 2	N. progetti approvati TEP certificati bianchi/TEP totali impianti interessati ante operam	Acea Ato 2, con il supporto di Ecogena, ha individuato due possibili interventi di efficientamento energetico, presso il Centro Idrico Casilino ed il Depuratore di Roma Sud.
	Aumentare la resilienza del sistema acquedottistico a servizio di Roma Capitale e Città Metropolitana attraverso la realizzazione delle nuove opere strategiche sugli acquedotti del Peschiera e del Marcio con soluzioni tecniche volte all'innovazione ed alla sostenibilità. ACEA ATO 2	Stato avanzamento cronoprogramma realizzazione opera/ tempistiche di realizzazione previste	Acea Ato 2, a seguito dell'ottenimento del rinnovo della concessione idrica Regionale per il sistema sorgentizio Peschiera - Le Capore, ha incaricato la Società del Gruppo Acea Elabori della progettazione del "Nuovo Tronco Superiore dell'Acquedotto del Peschiera".

	Sviluppare un programma di verifica quali-quantitativo su almeno il 70% di rete fognaria gestita per indirizzare azioni di mitigazione degli effetti delle acque parassite/di pioggia e migliorare la resilienza degli impianti agli eventi atmosferici eccezionali. ACEA ATO 2	km rete fognaria verificata/ km rete fognaria totale gestita = **793/6.837 pari a circa il 12% della rete fognaria gestita**	Nel 2019 sono stati completati 16 studi delle acque parassite.
	Realizzazione interventi gestionali e strutturali negli impianti del servizio idrico integrato che comportano un efficientamento energetico pari a 8 GWh. ACEA ATO 2	% di raggiungimento del target = **98%**	Nell'anno sono stati realizzati interventi di efficientamento energetico su 12 depuratori che hanno riguardato: l'installazione di temporizzatori, la regolazione dell'ossigeno disciolto, la sostituzione di aereatori superficiali e la regolazione automatica delle valvole di ossidazione.
	Riduzione complessiva del 2% dei consumi totali di Acea Ato 5 (dato 2018: 76.583.659 kWh) tramite l'efficientamento di 11 impianti (10 afferenti alla rete idrica e uno alla rete di depurazione). ACEA ATO 5	kWh risparmiati nell'anno/ consumi 2018 = **680.000/76.583.659, pari a circa l'1%**	Nell'anno sono state realizzate opere di efficientamento presso alcuni impianti (sollevamento idrico e pozzi), con risparmi energetici calcolati pari a circa 680 MWh.
	Sviluppare la sensibilità dei clienti al contenimento delle emissioni, attraverso iniziative specifiche 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) = **1.144.000/890.000**	Nell'anno non sono state svolte attività di sensibilizzazione rivolte ai clienti, è comunque incrementata la vendita di energia pulita ai clienti finali.
(segue) **Progettare e implementare azioni di contrasto al cambiamento climatico (mitigazione e adattamento)**	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. ECOGENA	MW	Effettuata un'analisi di mercato, con il Politecnico di Milano, in ambito cogenerativo ed avviate le attività di scouting dei clienti business. È stata approvata nel CdA di Ecogena l'operazione di acquisizione di due impianti di Cogenerazione per una potenza superiore ai 5 MW.
	Ridurre il consumo di fonti energetiche primarie, tramite la realizzazione di almeno 5 sistemi di isolamento per la coibentazione termica (cappotti termici) presso strutture di clienti residenziali. ECOGENA E ACEA ENERGIA	N. interventi realizzati	Sono stati individuati i key partner per lo sviluppo del network commerciale e strutturati accordi di partnership per lo sviluppo del mercato. Per le attività di scouting dei clienti residenziali, è stata generata la lista contatti ed inviate 10 offerte preliminari e 8 offerte commerciali.
	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 evitate . ACEA ENERGIA e ACEA ENERGY MANAGEMENT	MWh (consumi interni) approvvigionati con energia verde = **424.000** t CO_2 evitata = **153.000 circa**	Nel corso dell'anno i consumi di 7 Società del Gruppo sono stati coperti da energia verde GO, per un totale di circa 424 GWh (equivalenti a circa 153.000 t di CO_2 evitate).
	Ridurre il consumo di energia elettrica per l'illuminazione di sedi e siti aziendali (10 siti, tra sedi operative ed impianti): riduzione del 35% dei consumi rispetto ai consumi storici ante operam (pari a 30.156,30 kWh), tramite l'installazione di LED. ACEA ATO 5	% kWh risparmiati rispetto ai consumi storici ante operam	Nessuna azione nell'anno.
	Analisi idrogeologica quali-quantitativa, misure e modellazione fisica dei principali acquiferi del territorio, finalizzate allo sfruttamento sostenibile della risorsa e alla gestione della stessa in presenza di deficit da variazioni climatiche. GORI	Analisi idrogeologica: Sì/ No = **No** Misure e modellazione fisica principali acquiferi: Sì/No = **No**	Stipulata una convenzione con il Dipartimento di Scienze della Terra della Università Federico II di Napoli per il supporto tecnico-scientifico nella progettazione di una rete di monitoraggio idrogeologico dei principali acquiferi.

(segue) **Progettare e implementare azioni di contrasto al cambiamento climatico (mitigazione e adattamento)**	Riduzione del 5% (rispetto ai dati: 0,45 kWh/m³) del consumo energetico specifico medio di 5 tra gli impianti energivori (Mercato Palazzo, Centrale di Nola, S. M. La Foce, Campitelli e Santa Marina di Lavorate). GORI	Riduzione % kWh/m³ = **- 4% circa - 0,43 kWh/m³ nel 2019**	Sono state realizzate opere di efficientamento sugli impianti di Mercato Palazzo, S. M. La Foce, Campitelli e Santa Marina di Lavorate.
Promuovere un uso efficiente delle risorse, agevolando anche l'economia circolare	Ridurre i volumi persi di risorsa idrica del 25 % rispetto al 2016 (dato 2016: 384 Mm³ volumi persi). ACEA ATO 2	Riduzione % volumi persi di risorsa idrica rispetto al valore 2016 = **21% circa**	Nel corso dell'anno è stata eseguita la distrettualizzazione delle reti idriche del Comune di Roma e di altri 12 Comuni. Sono stati inoltre realizzati interventi volti ad efficientare l'utilizzo della risorsa idrica ed a rilevare gli abusi.
	Ridurre del 5% i volumi di risorsa idrica immessi nella rete di distribuzione (volumi anno base 2018: 107.797.030 m³). ACEA ATO 5	Riduzione % volume immesso in rete (anno base 2018) = **2% circa**	Le attività svolte nell'anno per ridurre i volumi di perdite idriche sono state: ricerca perdite, regolazione della pressione di rete, distrettualizzazione della rete idrica, taratura di pozzi e sorgenti e regolazioni sulle aste adduttrici.
	Potenziare i sistemi di potabilizzazione dell'acqua del fiume Tevere come riserva di emergenza per il Comune di Roma (circa 500 l/s) , ad integrazione della risorsa idrica prelevabile dal lago di Bracciano. ACEA ATO 2	l/s di risorsa idrica di riserva disponibile per la città di Roma potabilizzata da fiume Tevere = **500 l/s** **Target al 2022 raggiunto**	Target al 2022 raggiunto nel 2018.
	Installazione di 1.500 misuratori di pressione e portata per il monitoraggio dei distretti idrici la gestione efficiente delle reti idriche. ACEA ATO 2	N. misuratori di pressione e portata installati = **520**	Sono stati installati 520 misuratori di portata e di pressione per il monitoraggio delle reti e dei distretti idrici gestiti.
	Realizzare interventi per il riutilizzo delle acque reflue depurate ad usi prevalentemente irrigui ovvero per processi produttivi fino a 7 Mm³/anno di acqua reflua riutilizzata. ACEA ATO 2	Mm³/anno di acqua reflua riutilizzata	Nel 2019 è stato completato il sistema di trattamento per il riutilizzo delle acque reflue in uscita presso l'impianto di depurazione Cobis e sono stati avviati i lavori per il revamping della rete dell'acqua industriale presso il Depuratore di Roma Sud.
	Aumentare di circa 1.100.000 di tonnellate (pari a circa il 120% in più rispetto ai dati 2017) la capacità complessiva di trattamento rifiuti. ACEA AMBIENTE	t complessive rifiuti trattate/t complessive rifiuti trattate (dato 2017) = **1.219.000/1.077.000, pari al 13% in più (dato da area di consolidamento)**	Completati i lavori per l'ampliamento degli impianti di compostaggio di Monterotondo Marittimo e Aprilia e acquisiti 2 impianti di trattamento rifiuti (DEMAP e Berg). Avviati i lavori per la realizzazione e/o l'acquisizione di nuovi impianti.
	Realizzare un impianto per la gestione e il trattamento dei fanghi biologici e trasformazione in biolignite (10% del fango disidratato trattato). ACEA AMBIENTE	t biolignite prodotta/fanghi biologici trattati	Nessuna azione nell'anno.
	Operatività di impianti recentemente acquisiti di essiccamento del siero da latte ai fini della trasformazione in polvere ad uso zootecnico (30.000 t di siero recuperato/anno). ACEA AMBIENTE	t siero recuperato = **48.894** **Target al 2022 raggiunto**	Target raggiunto nel 2018.

(segue) **Promuovere un uso efficiente delle risorse, agevolando anche l'economia circolare**	Acquisire una piattaforma di selezione multimateriale leggero proveniente da raccolta differenziata (recupero del 65% del rifiuto gestito). ACEA AMBIENTE	t materiale recuperato/t rifiuto gestito	Nell'anno è stato acquisito l'impianto torinese DEMAP, un Centro di Selezione Secondaria (CSS) convenzionato Corepla che si occupa di recupero, selezione e avvio al riciclo di imballaggi in plastica mono-materiale o multi-materiale (ad es. plastica con ferro, alluminio e cartoni, con massimo 22% di frazione estranea).
	Intraprendere, tramite sviluppo/acquisizione impianti, almeno 4 possibili iniziative di recupero della materia, in linea con l'economia circolare. ACEA AMBIENTE	N. iniziative intraprese = **4**	Oltre all'acquisizione del 90% della società DEMAP, sono in fase di perfezionamento le acquisizioni di 3 impianti per il recupero di plastica, carta e lo smistamento di altre frazioni di rifiuto.
	Ridurre del 4% i volumi di risorsa idrica immessi nella rete di distribuzione gestita rispetto ai livelli del 2018 (pari a 44.931 m³/g), con conseguente riduzione delle perdite di circa il 2% rispetto ai valori dello stesso anno (pari a 19.450 m³/g). GESESA	riduzione % volume immesso in rete (anno base 2018) riduzione % volumi persi di risorsa idrica (anno base 2018)	Gesesa nell'anno ha proseguito nello sviluppo della distrettualizzazione delle reti idriche.
	Riduzione del volume delle perdite attraverso la sostituzione di 80 km di condotte fatiscenti. GORI	km di condotte sostituite/ km di condotte da sostituire = **63/80** volume perdite anno/ volume perdite anno - 1 = **99,96 Mm³/105,09 Mm³, pari a circa meno il 7%**	Sostituiti tratti di rete idrica ad elevato tasso di guasto mediante la posa di nuove condotte e allacciamenti di utenza.
	Implementare sistemi di minimizzazione della produzione di fanghi di depurazione con definizione di metodologie di trattamento dei residui, finalizzate al recupero di materia (fosforo o altri minerali, inerti) e alla valorizzazione energetica dei residui stessi (su almeno 6 impianti). ACEA ELABORI	N. tecnologie di minimizzazione implementate N. impianti interessati	Concluso lo studio per l'individuazione di tecnologie per il trattamento di fanghi di depurazione disidratati e il recupero del fosforo e predisposta la documentazione tecnica per installare la tecnologia studiata su un sito pilota.
	Implementare su scala industriale tecnologie di recupero e valorizzazione energetica di rifiuti. ACEA ELABORI	N. tecnologie di recupero/valorizzazione implementate	Nel 2019, in collaborazione con Acea Ambiente, è stata portata a termine l'analisi per l'individuazione della miglior tecnologia per la valorizzazione energetica di fanghi e rifiuti e predisposta la documentazione tecnica per attivare l'installazione della tecnologia studiata su un sito pilota.
Intraprendere iniziative di tutela del territorio e contenimento degli impatti sull'ambiente naturale	Incrementare l'adozione di bollette web: circa 195.000 bollette digitali (pari a circa 15 t/anno di carta risparmiate). ACEA ATO 2	N. bollette web attive = **83.909** t carta annue risparmiate = **12**	Nell'anno è stata organizzata una campagna di sensibilizzazione, veicolata ai clienti via e-mail, per incentivarli ad utilizzare i canali di contatti digitali. Inoltre, si è svolta la campagna "Borraccia allo sportello" che ha previsto la distribuzione di borracce ai clienti che hanno aderito alla bolletta web.

	Incrementare l'adozione bollette web: 300.000 bollette digitali (pari a circa 42 t/anno di carta risparmiate). ACEA ENERGIA	N. forniture attive con opzione bolletta web = **263.244** t carta annue risparmiate = **36,7**	Le campagne informative realizzate nel tempo dall'azienda hanno contribuito a far crescere il numero dei clienti con bolletta web.
	Ridurre ulteriormente l'uso di carta grazie alla digitalizzazione dei processi, in particolare nei rapporti commerciali (nuove attivazioni): 80% dei contratti digitalizzati. ACEA ENERGIA	% di contratti digitalizzati = **58**	È stato avviato l'aggiornamento del software per la digitalizzazione del plico contrattuale del cliente che potrà ricevere e accettare il contratto mediante piattaforma web.
	Rimozione di 167 tralicci, grazie all'ammodernamento della rete elettrica di distribuzione e trasmissione ad alta e altissima tensione. ARETI	N. tralicci rimossi/n. tralicci da rimuovere = **44/167 (di cui 39 rimossi nel 2018)**	Demoliti 5 sostegni della linea 60 kV Collatina – Tiburtino.
	Completare l'integrazione della rete di monitoraggio della qualità dei fiumi Tevere e Aniene per la sezione fluviale centro Roma (7 centraline al 2022). ACEA ELABORI	N. centraline/ totale centraline da implementare = **7/7** **Target al 2022 raggiunto**	Target al 2022 raggiunto nel 2018.
	Incremento dell'efficienza depurativa del 5%, in termini di abbattimento di BOD_5, su 5 impianti di depurazione in adeguamento (efficienza di depurazione BOD_5 al 2018 pari a 89%). ACEA ATO 5	(BOD_{5in}-BOD_5 out/ BOD_{5in})*100/ (BOD_{5in}-BOD_5 out/BOD_{5in})*100 (anno-1)	Sono stati avviati i lavori per incrementare l'efficienza depurativa degli impianti di Ceccano e Sant'Andrea del Garigliano.
	Monitorare 83 bacini fognari e 1.025 km di rete fognaria attivando specifiche azioni di controllo per prevenire criticità relative ad inquinanti presenti nelle acque reflue convogliate. ACEA ATO2	N. bacini fognari monitorati/totale bacini da monitorare = **13/83** km rete monitorati/ km da monitorare = **210/1.025**	Nell'anno si sono conclusi 13 studi su altrettanti bacini fognari.
(segue) **Intraprendere iniziative di tutela del territorio e contenimento degli impatti sull'ambiente naturale**	Sviluppare nuovi sistemi di sorveglianza delle infrastrutture (fasce acquedotti e impianti strategici), tramite l'impiego di droni e/o sistemi satellitari. ACEA ATO 2	Sì/No = **Sì** **Target al 2022 raggiunto**	Target al 2022 raggiunto nel 2018.
	Riduzione del 40% (rispetto ai volumi 2017, pari a 107.205 tonnellate) della quantità annua di fango disidratato/essiccato in uscita dai depuratori gestiti di Acea Ato 2, grazie ad interventi di efficientamento e industrializzazione/innovazione delle linee fanghi. ACEA ATO 2	% di riduzione = **35% circa** **Il dato risente dell'emergenza fanghi creatasi nel 2018**	Presso il deputatore di Ostia, dopo una fase sperimentale, è stata messa a regime la tecnica di riduzione ad ozonolisi ed è stato avviato l'iter per la realizzazione di un essiccatore solare. Presso il Depuratore di Roma Nord da quest'anno è in funzione un essiccatore e nell'impianto di Roma Sud è stato avviato il processo di digestione anaerobica.
	Incremento dell'efficienza depurativa del 5% rispetto al 2019 (anno di acquisizione impianti di depurazione > 100.000 di abitanti) in termini di abbattimento di SST su tutti gli impianti gestiti. GORI	KPI valido dal 2020: (SSTin - SSTout / SSTin) x 100	Efficientamento delle attività di manutenzione e conduzione e incremento dei controlli sugli impianti di depurazione.
	Riduzione del 30% dei fanghi non disidratati (180 t) rispetto ai valori registrati nel 2018 (pari a 623 t). GESESA	Riduzione % di fanghi non disidratati	Nell'anno sono stati effettuati i lavori di efficientamento dei processi di essiccamento del depuratore Reullo in Sant'Agata de' Goti e sono stati pianificati i lavori per la realizzazione di una centrifuga presso l'impianto di Ponte Delle Tavole in provincia di Benevento, pertanto non si rileva ancora una riduzione percentuale apprezzabile. Inoltre, è stata erogata formazione ai dipendenti sull'utilizzo di sistemi meccanici di disidratazione dei fanghi.

(segue) **Intraprendere iniziative di tutela del territorio e contenimento degli impatti sull'ambiente naturale**	Incrementare il numero delle bollette web almeno al 10% delle utenze totali (dato 2018, 57.404 utenze totali). GESESA	N. utenti con bolletta web/ utenze totali (al 2018) = **2.482/57.404, pari al 4% delle utenze totali**	Per incrementare il numero di attivazioni di bollette web, Gesesa ha lanciato la Campagna pubblicitaria "Tutta GESESA... in un Click!", veicolata su canali social, media locali tradizionali e tramite affissioni locali.
	Incrementare l'adozione di bollette web sino a circa 78.000 (90% in più rispetto alle 41.000 bollette web al 31.12.2018) pari a circa 11 t/anno risparmiate. GORI	N. bollette web attive/n. bollette web attive 2018 = **58.515/41.000** t carta annue risparmiate = **5,2**	Oltre alla campagna Bolletta Web, nel 2019, è stata erogata formazione al personale di call center e punti di contatto al fine di promuovere tra i clienti l'attivazione delle bollette telematiche.
Valorizzare i sistemi di gestione ambientali ed energetici certificati	Raggiungere il 100% delle certificazioni ISO 14001 per le società in perimetro (13 società). Ottenere le certificazioni ISO 50001 per le società energivore (>10.000 TEP equivalenti)(7 società). Mantenere le certificazioni dei sistemi di gestione ambientali ed energetici in essere. ACEA SpA - RISK & COMPLIANCE (Sistemi integrati di certificazione)	Società certificate ISO 14001/società in perimetro = **10/13** Società certificate ISO 50001/società energivore in perimetro = **5/7**	Nell'anno si sono svolte, con esito positivo, le verifiche per il mantenimento delle certificazioni dei sistemi di gestione ambiente ed energia.
	Integrare il sistema di gestione ambientale con i sistemi di gestione qualità e sicurezza certificati. GORI	Integrazione del Sistema: Sì/No = **No**	Sono state avviate le attività per il raggiungimento del target.
Implementare le logiche di sostenibilità nelle procedure degli acquisti	Raggiungimento di un valore medio pari a 20 punti (15 punti per Acea Ato 5) di attribuzione di punteggi tecnici riferiti a criteri green/sostenibili (es. certificazioni, motori ad elevata efficienza, riutilizzo/riciclo/recupero dei materiali utlizzati, riduzione plastica, progettazione ecompatibile prodotti, packaging ecompatibile, ecc.) nelle gare espletate con offerta economicamente più vantaggiosa per l'approvvigionamento di forniture e servizi. ACEA ATO 2; ACEA ATO 5; ARETI	Sommatoria di n. punteggio Green attribuito * importo Ordine di Acquisto/Importo totale a base di gara nelle gare espletate con offerta economicamente più vantaggiosa per l'approvvigionamento di forniture e servizi. **Acea Ato 2 = 14,06** **Acea Ato 5 = 12,64**	Nell'anno sono stati inseriti nelle gare di appalto pubblicate con OEPV dei criteri green e di sostenibilità.
	Estensione del piano formativo sullo sviluppo sostenibile nel servizio idrico integrato per il 100% dei responsabili di processo per consentire una maggiore integrazione delle tematiche di sostenibilità nella catena di approvvigionamento. ACEA ATO 2	Responsabili di processo formati/totale responsabili di processo = **3/50, pari al 6%**	È stata erogata formazione sul Green Public Procurement (GPP) e sui sistemi di gestione ambientale a 8 dipendenti della Società, tra cui 3 Responsabili di processo. Inoltre, un dipendente ha frequentato il corso "Green Manager" promosso dalla Regione Lazio.
	Introdurre l'autovalutazione in ambito qualità, ambiente, sicurezza, energia e responsabilità sociale (QASER), dove pertinente, per tutti gli operatori economici iscritti ai sistemi di qualificazione per approvvigionamento di beni/servizi/lavori. ACEA SpA - AFFARI E SERVIZI CORPORATE (Acquisti e logistica)	N. fornitori autovalutati QASER/totale fornitori qualificati = **345/396, pari all'87%**	Nel 2019 l'87% dei fornitori è stato sottoposto, in fase di qualifica, alla autovalutazione su qualità, ambiente, sicurezza, energia e responsabilità sociale (QASER).

(segue) **Implementare le logiche di sostenibilità nelle procedure degli acquisti**	Definire, per il 50% delle Categorie Merceologiche relative all'acquisto di Beni o Servizi compatibili, uno o più criteri di sostenibilità applicabili in sede di definizione dei requisiti tecnici e/o delle premialità nelle gare aggiudicate con l'offerta economicamente più vantaggiosa. ACEA SpA - AFFARI E SERVIZI CORPORATE (Acquisti e logistica) con il contributo delle Società operative	N. di Categorie Merceologiche con criteri definiti/totale Categorie Merceologiche compatibili = **11/30, pari al 37% delle categorie merceologiche compatibili**	Per le 11 categorie merceologiche con criteri definiti, sulle 30 categorie merceologiche complessive, il 71% delle gare sono state espletate utilizzando criteri premianti di "sostenibilità" nella valutazione dell'offerta tecnica (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001/ISO 45001, ISO 37001, ISO 50001, la presenza congiunta di un'altra certificazione, efficienza energetica, ecosostenibilità, gestione sostenibile dei rifiuti, automezzi ecologici, rendimento idraulico).
	Utilizzo, in sede di definizione dei requisiti tecnici e delle premialità nei processi di acquisto relativi a contratti multi-societari gestiti centralmente, di almeno il 90% dei CAM applicabili, di cui ai rispettivi Decreti Ministeriali. ACEA SpA - AFFARI E SERVIZI CORPORATE (Acquisti e logistica)	N. di CAM utilizzati/n. dei CAM totali applicabili ai contratti comuni vigenti nel periodo di riferimento = **9/10 pari circa all'90%**	Nell'anno sono state bandite 3 gare assoggettate ai CAM, di cui 2, relative alle forniture di apparecchi digitali e cartucce per le stampanti, sono state aggiudicate.
AMBITO DI AZIONE 2: Contributo al benessere della collettività			
Promuovere attività con impatto positivo sulla collettività e sui territori in cui l'azienda opera	Sostenere almeno 3 iniziative l'anno di carattere sociale per la promozione dello sport. ACEA SpA - RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE (Advertising, brand image ed eventi)	N. di iniziative sociali per promozione sport sponsorizzate = **8**	Nel 2019 Acea ha sostenuto 8 iniziative sportive di grande rilievo, tra cui la Maratona Acea di Roma, la Mezza Maratona Roma-Ostia, la Maratona Via Pacis di Roma, il Torneo Rugby 6 nazioni, il Trofeo Volley Scuola.
	Realizzare almeno 5 eventi culturali/iniziative di comunicazione l'anno legati al core business per consolidare e migliorare le relazioni con il territorio, diffondere i contenuti e i valori aziendali anche attraverso la valorizzazione di siti industriali e impianti delle Società del Gruppo. ACEA SpA - RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE (Advertising, brand image ed eventi)	N. eventi realizzati = **2** N. siti industriali/impianti valorizzati = **12**	Nel corso dell'anno Acea ha promosso numerose iniziative volte a migliorare le relazioni con il territorio, tra cui eventi legati all'inaugurazione di strutture aziendali come l'impianto di Monterotondo Marittimo e gli sportelli commerciali a Frosinone e visite a impianti e siti del Gruppo (la Chiocciola, la Diga di Bomba, il Centro Idrico dell'Eur e la Camera di Manovra della Fontana di Trevi) che hanno coinvolto 2.300 persone.

(segue) **Promuovere attività con impatto positivo sulla collettività e sui territori in cui l'azienda opera**	Promuovere almeno 1 iniziativa o progetto dedicato allo sviluppo del territorio romano a supporto del miglioramento della qualità urbana. ACEA SpA - RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE (Advertising, brand image ed eventi)	N. iniziative promosse = **5**	È stata avviata la collaborazione con le ACLI di Roma (Associazioni Cristiane dei Lavoratori Italiani) per la realizzazione dell'asta di beneficienza online "Insieme per l'acqua" che prevede la donazione di manifesti della campagna Acea "Why?" sul risparmio idrico. I fondi raccolti verranno impiegati per la realizzazione di opere a beneficio del territorio e con finalità solidali. Acea ha inoltre promosso l'evento RoMe Museum Exhibition, iniziativa di livello internazionale per promuovere la cultura come elemento di coesione sociale, benessere e cooperazione tra i popoli, e diverse iniziative per la vivibilità urbana come la riqualificazione dell'illuminazione pubblica e quelle artistiche dei monumenti.
AMBITO DI AZIONE 3: Consolidamento delle relazioni con il territorio			
Contribuire alla sensibilizzazione sulle tematiche sociali e ambientali	Sostegno o gestione di almeno 4 iniziative l'anno di sensibilizzazione e promozione su tematiche di utilità sociale (prevenzione oncologica, diritti donne, valorizzazione della diversità). ACEA SpA – RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE (Advertising, brand image ed eventi)	N. iniziative sostenute e/o gestite = **12**	Acea nell'anno ha sostenuto diverse iniziative di sensibilizzazione e promozione sociale, tra cui: la mostra sulla Shoah a Memoria dell'Olocausto, il Fiaba Day, la Giornata nazionale per l'abbattimento delle barriere architettoniche, il supporto al Gay Center in favore della diversità e contro la violenza, la campagna di sensibilizzazione Nastro Rosa per la prevenzione del tumore al seno.
	Progettare e implementare campagne di sensibilizzazione rivolte agli alunni delle scuole dell'obbligo presenti nei territori dove operano le Società del Gruppo sull'utilizzo responsabile delle risorse naturali (almeno 6.000 studenti l'anno). ACEA SpA – RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE (Advertising, brand image ed eventi)	N. studenti coinvolti l'anno/n. studenti da coinvolgere = **circa 10.000/6.000**	Anche quest'anno Acea ha realizzato, presso l'Auditorium Conciliazione di Roma, il progetto Acea Scuola per la sensibilizzazione degli studenti della scuola dell'obbligo di Roma e provincia al corretto uso delle risorse naturali. L'iniziativa ha coinvolto 10.000 giovani ed ha previsto la premiazione del miglior progetto Acea Scuola "Difendiamo l'acqua". Azioni di sensibilizzazione all'uso responsabile delle risorse hanno interessato anche altri eventi dedicati ai giovani, tra cui il Trofeo Volley Scuola, Acea Camp e l'iniziativa "Differenzio Anch'io".

	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 RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE (Advertising, brand image ed eventi) e società del Gruppo	N. campagne o iniziative realizzate nell'anno = **5**	Oltre alla campagna di promozione del progetto Acea Scuola, è stata organizzata la campagna di comunicazione dedicata al primo Sustainability Day di Acea svoltosi ad ottobre, veicolata sulle principali testate giornalistiche. Il Gruppo ha inoltre partecipato ad Ecomondo e all'Isola della Sostenibilità, con stand espositivi di presentazione di innovativi progetti ambientali come Acea Smart Comp.
(segue) **Contribuire alla sensibilizzazione sulle tematiche sociali e ambientali**	Sostenere un'iniziativa/evento volta a promuovere la riduzione di materiali inquinanti nell'ambiente (progetti plastic free, materiale riciclato e riqualificazione territori di rilevo culturale). ACEA SpA – RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE (Sponsorship and Value Liberality)	Promozione progetto riduzione impatto ambientale: Sì/No = **Sì** **Target al 2022 raggiunto**	Acea ha sostenuto la manifestazione sportiva Indoor Rawing mettendo a disposizione dei partecipanti autobotti di acqua potabile per riempire le borracce ricaricabili, contenendo così l'utilizzo di bottiglie d'acqua in plastica.
	Verificare il rispetto dei requisiti in ambito qualità, ambiente, sicurezza, energia e responsabilità sociale (QASER) per i principali operatori economici iscritti ai sistemi di qualificazione di lavori e gestione rifiuti che hanno un contratto in essere per un importo maggiore di 50.000 euro. ACEA SpA – RISK & COMPLIANCE (Sistemi integrati di certificazione -verifiche fornitori)	N. fornitori verificati QASER/totale fornitori lavori e gestione rifiuti qualificati con contratto in essere > di 50.000 euro = **40/100**	Nel 2019 l'Unità ha svolto 40 verifiche presso altrettanti operatori economici contrattualizzati iscritti ai sistemi di qualificazione di lavori e gestione rifiuti.
	Incrementare la consapevolezza dei fornitori iscritti ai sistemi di qualificazione di lavori e gestione rifiuti che hanno un contratto in essere sui temi QASER. ACEA SpA – RISK & COMPLIANCE (Sistemi integrati di certificazione -verifiche fornitori)	Media dell'indice di valutazione finale dei fornitori anno di riferimento > media dell'indice di valutazione finale dei fornitori anno precedente = **81,26 < 83,18**	Le verifiche svolte nel 2019 presso i fornitori sul rispetto dei requisiti QASER hanno riscontrato un peggioramento di circa il 2% nella valutazione finale dei fornitori.
Favorire il coinvolgimento degli stakeholder nei progetti aziendali per la creazione di valore condiviso	Progettare e svolgere percorsi di Alternanza Scuola Lavoro rivolti a studenti degli Istituti Superiori Tecnici del territorio (coinvolgendo 150 studenti/anno per 10 ore di alternanza a studente/anno). Progetto che coinvolge le seguenti Società del Gruppo Acea: Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gesesa, Gori, Acea Elabori, Areti, Acea Produzione, Acea Ambiente. ACEA SpA – SVILUPPO CAPITALE UMANO	N. di studenti coinvolti/ studenti da coinvolgere = **360/150** N. ore di alternanza/ studente = **22**	I percorsi di Alternanza Scuola Lavoro hanno coinvolto nell'anno 360 studenti ai quali sono state erogate complessivamente 7.920 ore di formazione.
	Realizzazione del "Progetto Stakeholder Engagement del Gruppo Acea" finalizzato all'implementazione di un percorso che consenta al Gruppo di integrare lo stakeholder engagement all'interno dei propri processi e attività di business. ACEA SpA – RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE (Relazioni con gli stakeholder) in collaborazione con le principali Società operative	Definizione della metodologia e dello strumento (0/100%) = **25%** Stato mappatura stakeholder nel Gruppo (0/100%) = **60%**	Nel 2019, a valle della rilevazione e dell'analisi dello status quo dello stakeholder engagement a livello di Gruppo è stata redatta una bozza della Policy sullo stakeholder engagement, sono stati elaborati modello e strumenti operativi ed è stata pianificata la prima applicazione del progetto pilota in due Società del Gruppo.

	Progettare e implementare almeno 1 iniziativa l'anno di stakeholder engagement e stimolarne l'attivazione all'interno del Gruppo, d'intesa con le Società/Aree/Funzioni del Gruppo. ACEA SpA - RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE (Relazioni con gli stakeholder)	N. iniziative di stakeholder engagement realizzate nell'anno = **2**	Sono state svolte due iniziative di engagement interno finalizzate alla coprogettazione degli strumenti di stakeholder engagement, tramite la costituzione di un Gruppo di Lavoro inter-funzionale e inter-aziendale che ha visto il coinvolgimento di referenti aziendali a livello di Gruppo.
	Realizzare un archivio fotografico e documentale, storico ed attuale, che possa essere utilizzato dalle Società del Gruppo ed anche fruibile dall'esterno. ACEA SpA – RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE (Advertising, brand image ed eventi)	Realizzazione archivio: Sì/No = **No**	Le immagini per l'archivio fotografico sono state selezionate ed in parte caricate nella piattaforma dedicata.
(segue) **Favorire il coinvolgimento degli stakeholder nei progetti aziendali per la creazione di valore condiviso**	Realizzazione del progetto dedicato alla creazione nel territorio reatino di un 'Museo dell'Acqua'. ACEA SpA – RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE (Sponsorship and Value Liberality e Advertising, brand image ed eventi)	Progettazione "Museo dell'acqua" (anno 2019): Sì/No = **Sì** Realizzazione "Museo dell'acqua" (anno 2022): Sì/No = **No**	È stato redatto il progetto, individuato il sito che accoglierà il Museo e costituito il team di esperti che curerà le tematiche storiche e scientifiche da sviluppare.
	Realizzazione di almeno 3 progetti l'anno di riqualificazione e valorizzazione di aree urbane, metropolitane e di territori ove il Gruppo opera attraverso interventi di implementazione di illuminazione pubblica e artistica. Acea SpA – RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE (Sponsorship and Value Liberality) in collaborazione con Areti e altre Società del Gruppo	N. iniziative realizzate nell'anno = almeno **5**	Le principali iniziative di riqualificazione urbana hanno riguardato il rinnovamento dell'illuminazione della Sinagoga, di Piazza dei Gerani e di Piazza Mignanelli a Roma e della Chiesa di Sant'Ilario a Port'Aurea in provincia di Benevento. Inoltre, Acea ha progettato e realizzato le luminarie natalizie di Via Veneto a Roma.
	Partecipare ad almeno 10 Gruppi di Lavoro e/o tavoli tecnico-normativi presieduti da associazioni di settore o enti scientifici per veicolare esigenze e criticità gestionali-operative nell'implementazione di futuri indirizzi e prescrizioni. ACEA ELABORI	N. iniziative intraprese = **5**	Nell'anno è stata potenziata la partecipazione a Gruppi di Lavoro istituzionali e a tavoli tecnici su temi strategici per il Gruppo: Piattaforma P, Water Strategy, GdL Utilitalia Innovazione Tecnologica, tavoli Unichim su Controllo materiali e Monitoraggi in continuo.

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

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2022 FUNZIONI/SOCIETÀ OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2019
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	Formare il 100% del personale dispacciato che utilizza un automezzo aziendale, promuovendo i corretti comportamenti di guida. ACEA SpA - SVILUPPO CAPITALE UMANO (Formazione)	N. di dipendenti formati/n. di dipendenti da formare = **679/1.200, di cui 519 formati nel 2018**	Sono state erogate 11 edizioni del corso Guida sicura, coinvolgendo 160 dipendenti delle società Areti, Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Acea SpA.
	Consolidare il trend di riduzione degli indici infortunistici (IG, IF) del Gruppo. Acea SpA - AFFARI E SERVIZI CORPORATE (Sicurezza sul Lavoro)	IG, IF < anno di rendicontazione –1 = **IG: 0,26; IF: 7,73 (nel 2018 erano IG 0,30; IF 8,02)*** * i dati, per confrontabilità con l'anno precedente, non includono la Società Gori, entrata nel perimetro di rendicontazione DNF dal 2019. Includendo Gori, i tassi sugli infortuni dell'anno si incrementano: IG: 0,30; IF: 9,74.	Nell'anno sono state intraprese iniziative volte a prevenire il fenomeno infortunistico, tra cui la realizzazione della campagna "Safety Leadership" per accrescere la cultura della sicurezza; l'istituzione presso tutte le Società del Gruppo di Comitati di coordinamento RSPP (Responsabili del Servizio Prevenzione e Protezione); l'istituzione di tavoli di confronto su performance di sicurezza, tematiche tecniche, sviluppo di sinergie e condivisione di best practices, e la redazione di linee guida.
	Creare una "dashboard HSE" ed utilizzarla anche per accrescere la consapevolezza delle tematiche di salute e sicurezza di lavoro presentandone i dati in almeno 30 incontri formali l'anno (Comitati Direttivi, sessioni formative, riunioni di sicurezza, coordinamento RSPP del Gruppo, ecc.). Acea SpA - AFFARI E SERVIZI CORPORATE (Sicurezza sul Lavoro)	Realizzazione Dashboard HSE: Sì/No = **Sì** N. incontri ove viene illustrata la dashboard HSE/n. incontri anno previsti = **60/30** **Target al 2022 raggiunto**	Nel 2019 è stata progettata una dashboard di monitoraggio delle prestazioni di sicurezza del Gruppo. Le performance, periodicamente aggiornate, vengono illustrate in occasione di corsi di formazione ed incontri formali.
	Realizzare una campagna di sensibilizzazione l'anno su salute e sicurezza che coinvolga il 100% dipendenti del Gruppo (perimetro DNF). Acea SpA - AFFARI E SERVIZI CORPORATE (Sicurezza sul Lavoro) in collaborazione con RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE (Comunicazione interna)	N. dipendenti coinvolti/n. dipendenti previsti = **2.392/5.716, pari a circa il 42%**	Acea ha realizzato la campagna "Acea Sicura di Te" che ha previsto workshop, sessioni di coaching e di formazione sulla sicurezza rivolti a manager, ambassador e dipendenti del Gruppo.
	Intraprendere, ogni anno, un'attività di informazione/formazione, integrativa a quella obbligatoria, del 100% del personale operativo – trasferito dagli impianti regionali e/o neoassunti – secondo gli standard qualitativi di sicurezza aziendali. GORI	N. dipendenti formati/n. dipendenti da formare = **86/91, pari al 96%**	Erogata formazione, integrativa a quella obbligatoria, su sicurezza e ambiente a tutto il personale operativo trasferito dagli impianti precedentemente gestiti dalla Regione Campania.
	Dotare i dipendenti dispacciati, che lavorano in ambienti confinati, di un sistema di sicurezza di ALERT su TABLET ("Smart DPI") ai fini della loro maggiore protezione e tempestivo soccorso in caso di malessere o infortunio. ACEA ATO 2	Sì/No = **No**	Sono state avviate le attività di acquisizione di 400 rilevatori di gas-ossigeno con uomo a terra.
	Pianificare e implementare una attività ad hoc in materia di smoking cessation. ACEA ENERGIA, ACEA8CENTO	Sì/No = **No**	Sono state raccolte le adesioni dei dipendenti al counseling dedicato alla disassuefazione dal fumo, in corso di pianificazione.

AMBITO DI AZIONE 2: Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro per appaltatori e subappaltatori			
	Realizzare strumenti di comunicazione relativi alla sicurezza (opuscoli informativi, brochure, video, manuale, ecc.), sulle tipologie di rischio degli impianti gestiti, in varie lingue (ad es. inglese, rumeno, polacco) per facilitare l'efficacia dell'apprendimento da parte delle maestranze delle imprese appaltatrici. ACEA ATO 5, in collaborazione con ACEA SpA – RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE	Sì/No = **No**	Nel 2019 è stato definito l'opuscolo in lingua italiana e completata l'indagine per rilevare le tipologie di lavoratori stranieri presenti nelle ditte contrattualizzate al fine di tradurre il documento.
	Collaborare con i fornitori per lo sviluppo di almeno 2 iniziative/ strumenti di comunicazione per accrescere la sensibilizzazione e la consapevolezza in materia di sicurezza da parte delle maestranze delle imprese. ACEA ATO 2	Iniziative/strumenti di sensibilizzazione realizzate = **1**	Nel 2019, Acea Ato 2 ha illustrato a 7 fornitori le proprie procedure aziendali in tema di sicurezza.
	Istituzione di un safety award annuale finalizzato alla sensibilizzazione sulle tematiche di sicurezza di appaltatori e subappaltatori. ACEA ATO 5	Sì/No = **No**	Nell'anno è stato definito il regolamento del contest.
	Estendere l'introduzione di criteri premianti connessi a tematiche di salute e sicurezza a tutti gli appalti lavori su reti e impianti. ARETI	N. di appalti lavori in cui sono stati introdotti criteri premianti connessi a salute e sicurezza/ totale appalti lavori dell'anno	Sono state avviate le attività correlate al raggiungimento del target.
Sensibilizzare gli appaltatori in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro	Incremento del 30% delle ispezioni annue finalizzate alla verifica dell'applicazione delle procedure e norme di sicurezza sugli appalti di manutenzione di reti affidate al controllo dell'Unità Sicurezza Appalti (pari a 11.270 nel 2018). ACEA ELABORI	N. di ispezioni sicurezza/ N. ispezioni al 2018 = **12.481/11.270**	Acea Elabori ha svolto 12.481 ispezioni di sicurezza con un incremento dell'11% rispetto al 2018.
	Diffusione della cultura e della sicurezza presso le ditte esecutrici di lavori (appaltatori e subappaltatori) tramite la standardizzazione del Modello definito dall'Unità Sicurezza Appalti e la verifica della sua corretta applicazione per il 100% degli appalti gestiti, con una riduzione attesa del 10% annuo del rapporto tra penalità riscontrate e ispezioni effettuate. ACEA ELABORI	N. appalti che adottano lo standard dell'Unità Sicurezza Appalti/n. totale appalti gestiti dall'Unità Sicurezza Appalti = **63/100, pari a circa il 60%** N. penalità riscontrate/n. ispezioni effettuate = **1.741/12.481, pari a circa il 14%**	Nell'anno l'unità Sicurezza Appalti di Acea Elabori ha svolto 63 incontri con gli appaltatori per promuovere la cultura della sicurezza e diffondere l'adozione delle proprie procedure in materia. L'unità, nell'ambito delle attività di verifica, ha anche accertato l'applicazione di tali norme.
	Attivazione del "rating su ordini di pronto intervento" per la generazione automatica dell'operazione di ispezione di cantiere finalizzata ai controlli ed alla sicurezza in campo delle ditte appaltatrici. GORI	Attivazione del rating: Sì/No N. di ispezioni di cantiere generate automaticamente	Sono state avviate le attività per il raggiungimento del target.
	Raggiungere il 100% delle certificazioni OHSAS 18001/ISO 45001 per le società in perimetro (13 società). ACEA SpA – RISK & COMPLIANCE (Sistemi integrati di certificazione)	Società certificate/società in perimetro = **12/13, pari al 92% delle società in perimetro**	Acea Ato 2 e Areti hanno superato le verifiche per il mantenimento della certificazione relativa a salute e sicurezza sul lavoro; Acea SpA, Acea Elabori, Acea Energia e Acea Produzione hanno effettuato il passaggio alla nuova edizione della norma.

(segue) **Sensibilizzare gli appaltatori in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro**	Promuovere la cultura della sicurezza aziendale lungo la catena del valore di Acea attraverso almeno una sessione di sensibilizzazione l'anno alle ditte appaltatrici selezionate in funzione dell'esposizione al rischio dei lavoratori. Acea SpA - AFFARI E SERVIZI CORPORATE (Sicurezza sul Lavoro)	N. ditte appaltatrici coinvolte/n. ditte appaltatrici da coinvolgere = **8/8**	Nell'anno sono stati organizzati 10 incontri di sensibilizzazione degli appaltatori contrattualizzati da Acea SpA sul tema della sicurezza sul lavoro, coinvolgendo complessivamente 40 persone.
	Applicazione di criteri premianti connessi a tematiche di salute e sicurezza, nell'80% dei bandi degli appalti di lavori pertinenti, assegnati con offerta economicamente più vantaggiosa. ACEA SpA - AFFARI E SERVIZI CORPORATE (Acquisti e logistica)	N. di gare con criteri H&S/ n. gare aggiudicate con offerta economicamente più vantaggiosa = **23/23**	In tutte le gare aggiudicate mediante l'offerta economicamente più vantaggiosa sono stati inseriti criteri premianti inerenti la formazione aggiuntiva e le certificazioni in ambito sicurezza.
AMBITO DI AZIONE 3: Salute e sicurezza delle comunità in cui il Gruppo opera			
Garantire la salute e sicurezza dei clienti e della comunità di riferimento per i diversi servizi erogati	Redigere Piani di prevenzione/mitigazione del rischio, secondo le linee guida del Water Safety Plan, per il 100% delle fonti di approvvigionamento/popolazione servita da Acea Ato 2. ACEA ATO 2	Popolazione servita da fonti con WSP/totale popolazione servita Acea Ato 2 = **350.000/3.600.000**	Sono in corso di svolgimento i lavori di realizzazione dei Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA) per i processi di captazione e adduzione della risorsa idrica, che si completeranno nel 2020.
	Redigere Piani di prevenzione/mitigazione del rischio, secondo le linee guida del Water Safety Plan, per 2 fonti di approvvigionamento a copertura di 70.000 persone servite. ACEA ATO 5	Popolazione servita da fonti con WSP/ popolazione in target	È stata avviata la pianificazione delle attività correlate al raggiungimento del target.
	Redigere Piani di prevenzione/mitigazione del rischio, secondo le linee guida del Water Safety Plan, per le fonti di approvvigionamento che interessano almeno il 50% della popolazione totale servita. GESESA	Popolazione servita da fonti con WSP/totale popolazione servita	Svolti i corsi di formazione per i dipendenti coinvolti nel progetto Water Safety Plan.
	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	Nell'anno è stato formato il team multidisciplinare che si occuperà della redazione del Water Safety Plan per il sistema delle fonti Sarnese ed è stata avviata la valutazione dei rischi.
	Realizzare campagne di informazione sulla buona qualità dell'acqua potabile distribuita per incrementarne l'uso da parte dei clienti. GORI	Campagne di informazione: Sì/No = **Sì** Incremento % di utenti (campione customer satisfaction) che dichiarano di bere abitualmente o saltuariamente acqua del rubinetto = **6%**	Nell'anno è stata lanciata la campagna di informazione #SorSi Sorgente Sicura per promuovere tra i clienti l'uso dell'acqua di rubinetto. Le indagini hanno rilevato un aumento dello 0,7%, rispetto allo scorso anno, di coloro che hanno dichiarato di bere abitualmente acqua dal rubinetto e del 5,3% di coloro che hanno dichiarato di berla saltuariamente.
	Migliorare il monitoraggio del processo di disinfezione dell'acqua emunta tramite l'acquisizione in remoto/TLC dei dati provenienti da clororesiduometri (18 da ripristinare/attivare) utili a garantire un livello costante di cloro residuo in rete necessario all'abbattimento di eventuali contaminazioni microbiologiche. ACEA ATO 5	N. di clororesiduometri installati/attivati = **6** N. di clororesiduometri in TLC	Sono stati installati 6 clororesiduometri in punti strategici per la verifica delle misure.
	Ridurre i tempi di risposta del 30% (rispetto al 2018) per le analisi di laboratorio complesse ed ampliare lo spettro di indagini analitiche nell'ottica di contenimento del rischio (WSP - acqua potabile), attraverso implementazione di tecniche analitiche ad alto contenuto tecnologico (tecniche untarget), robotizzate e di early warning. ACEA ELABORI	% di riduzione (tempi di risposta dell'anno in esame/tempi di risposta 2018) N. tecniche /sistemi indagini introdotti = **1**	Nell'anno sono stati acquisiti nuovi sistemi di pesata automatica di SST su acque reflue ed è stato sviluppato un metodo di screening per la ricerca di microinquinanti non convenzionali (no-target).

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

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2022 FUNZIONI/SOCIETÀ OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2019
AMBITO DI AZIONE 1: Innovazione organizzativa			
Promuovere processi e modalità di lavoro "smart"	Attivare lo smart working come modalità di lavoro agile per l'intero Gruppo, soddisfacendo il 100% delle richieste di adesione pervenute dalla popolazione candidabile da accordo sindacale e interessata. ACEA SpA - SVILUPPO CAPITALE UMANO	N. dipendenti coinvolti/n. dipendenti interessati e candidabili da accordo = **508/1.500**	Nel 2019 è proseguito il progetto di smart working denominato "Smart People" che ha coinvolto oltre 500 persone. È stato inoltre rivisto l'accordo sindacale sul lavoro agile e lanciato il progetto Smart Working 2020.
	Progettare e abilitare almeno 5 ambienti (fisici e virtuali) di co-working aziendale ed extra-aziendale per promuovere modalità di lavoro smart. ACEA SpA - SVILUPPO CAPITALE UMANO	N. ambienti di co-working attivati/n. ambienti da attivare = **1/5**	Nell'anno, contestualmente all'avvio dello smart working, è stato lanciato l'applicativo Microsoft Teams, un luogo virtuale di lavoro da remoto che permette di condividere ed archiviare file, scambiare messaggi istantanei, fare video call e meeting online.
	Implementare un Modello di innovazione di Gruppo che definisca procedure di governance (ruoli e responsabilità), processi aziendali e strumenti dedicati. ACEA SpA - Information, Technology & Solutions (Open Innovation)	Sì/No = **Sì** **Target al 2022 raggiunto**	Target al 2022 raggiunto nel 2018.
AMBITO DI AZIONE 2: Innovazione tecnologica e di processo			
Promuovere la resilienza del territorio urbano e l'innovazione in ottica smart city	Installazione di un sistema pilota per il monitoraggio delle condizioni meteo ai fini della stima della resilienza della rete elettrica. ARETI	Sì/No = **Sì** **Target al 2022 raggiunto**	Target al 2022 raggiunto nel 2018.
	Identificazione (target intermedio al 2020) e realizzazione di azioni di miglioramento della resilienza della rete elettrica a seguito del monitoraggio delle condizioni meteo. ARETI	N. azioni identificate N. azioni realizzate	Avviate le attività propedeutiche alla realizzazione di una piattaforma per l'acquisizione e il monitoraggio, in tempo reale, di dati metereologici in grado di alterare le condizioni di esercizio dell'asset di rete.
	Realizzare la connettività a banda larga su rete proprietaria in fibra ottica (o altra connettività a banda larga) a servizio dell'esercizio della rete elettrica per tutte le 70 Cabine Primarie (CP) e per 250 Cabine Secondarie (CS). ARETI	N. CP connesse a banda larga/ 70 CP N. CS connesse a banda larga/ 250 CS	Nessuna azione nell'anno.
	Dotare di apparecchiature intelligenti 1.500 pali di illuminazione pubblica (Luce +). ARETI	N. pali dotati di apparecchiature intelligenti	Sono state avviate le attività correlate al raggiungimento del target.
	Strumenti di analitics nelle applicazioni di Business Intelligence con un target associato alla quantità di dati analizzati (8.000 Tbyte) e alle dimensioni di analisi (2.800). ARETI	Quantità di dati analizzati Dimensioni di analisi	Completata la definizione del modello per lo sviluppo una base dati unica integrata (data lake) per le Unità di business dell'area Infrastrutture Energetiche.

	Ottimizzazione degli interventi di manutenzione delle infrastrutture IP tramite la realizzazione e la progressiva applicazione di sistemi di Advanced Analytics. Il target al 2022 è l'utilizzo del sistema per circa il 50% degli interventi. ARETI (Illuminazione Pubblica)	Realizzazione sistemi di Advanced Analytics: Sì/No = **Sì** Interventi di manutenzione realizzati con applicazione di Advanced Analytics/ totale interventi = **19/200, pari al circa il 10%**	È stato attivato il sistema di monitoraggio dei disservizi, con aggregazione territoriale degli interventi, ed è in fase d'implementazione un nuovo sistema gestionale degli interventi.
	Smart service applicati alla frazione organica dei rifiuti: realizzazione di prototipi, industrializzazione e distribuzione sul territorio di sistemi di compostaggio locali per la trasformazione della frazione organica compost. ACEA ELABORI	N. strutture installate = **1**	In seguito allo sviluppo del prototipo, nel 2019 è stata installata la prima macchina SMART presso la mensa degli uffici principali di Acea. Sono state avviate le attività di installazione di una seconda macchina presso un cliente.
	Progetto di sperimentazione sulla mobilità elettrica sia in ambito CPO (Charge Point Operator), tramite l'installazione di almeno 1.500 colonnine, sia in ambito MSP (Mobility Service Provider), tramite la realizzazione di una piattaforma dei servizi di mobilità. ACEA SpA - Information, Technology & Solutions (Open Innovation) ed ECOGENA	Installazione colonnine (ambito CPO) = **6** Realizzazione piattaforma dei servizi di mobilità (ambito MSP): Sì/No = **Sì**	Nell'anno è stato avviato il progetto con la sperimentazione di una piattaforma per i servizi di mobilità e l'installazione di 6 colonnine.
(segue) **Promuovere la resilienza del territorio urbano e l'innovazione in ottica smart city**	Veicolare tramite il 100% delle Case dell'Acqua informazioni ai cittadini in partnership con le istituzioni locali. ACEA SpA - RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE (Advertising, brand image ed eventi)	% di Case dell'Acqua attraverso cui è possibile veicolare le informazioni: = **100** **Target al 2022 raggiunto**	Nel 2019 si è svolto l'aggiornamento dei contenuti video da veicolare con le Case dell'Acqua ed è stata avviata l'implementazione della relativa piattaforma di gestione.
	Sviluppare, in collaborazione con startup , PMI innovative, 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 - Information, Technology & Solutions (Open Innovation)	N. idee/proposte innovative analizzate = **300** Sperimentazioni avviate (PoC) = **12** Progetti industrializzati = **1**	Nel 2019 Acea ha instaurato partnership e collaborazioni, nazionali ed internazionali, volte ad attivare deal flow di scouting di startup e soluzioni innovative negli ambiti di interesse del Gruppo. Sono state inoltre concluse 12 PoC avviate durante l'anno ed è stato industrializzato un progetto innovativo.
	Dare visibilità a collaborazioni con start up, tramite l'organizzazione di eventi/iniziative dedicati, anche in sinergia con Università, enti, ecc. ACEA SpA - RELAZIONI ESTERNE E COMUNICAZIONE (Advertising, brand image ed eventi)	N. eventi/iniziative realizzate = **2**	Acea ha organizzato il suo primo Innovation Day, coinvolgendo complessivamente 300 stakeholder in rappresentanza di aziende di livello nazionale ed internazionale, start up, istituzioni e mondo accademico. Inoltre, l'azienda ha partecipato all'edizione 2019 di Maker Faire, il più grande evento europeo sull'innovazione.
Implementare sistemi di telecontrollo e intervento da remoto	Installare contatori teleletti presso le utenze che prevedono una fatturazione bimestrale (200). ACEA ATO 5	N. di contatori teleletti istallati/200 = **5/200**	Sono stati installati 5 contatori pilota per effettuare i test segnale e invio letture al Centro di gestione dei dati della Società.

(segue) **Implementare sistemi di telecontrollo e intervento da remoto**	Installare smart meters sul 70% delle utenze di Acea Ato 2. ACEA ATO 2	N. utenze con smart meter /n. utenze di Acea Ato 2 (662.000 perimetro 2017) = **17.095/662.000, pari a circa il 3%**	Nell'anno sono stati installati 17.095 smart meter con modulo proteus, un trasmettitore che consente di inviare a distanza i dati del contatore.
	Telecontrollare il 100% degli impianti IP. ARETI (Illuminazione Pubblica)	% di quadri comando telecontrollati = **28,5%**	Sono stati attivati 1.226 quadri telecontrollati.
	Implementare l'attuale sistema di telecontrollo (225 impianti) con l'obiettivo di raggiungere in remoto un totale pari a 450 impianti. ACEA ATO 5	N. impianti portati in TLC = **278 di cui 91 nel 2019**	Sono stati installati 91 impianti per il telecontrollo.
	Telecontrollare almeno il 15% del totale di linee BT. ARETI	% di linee BT telecontrollate	Implementato il progetto pilota per il telecontrollo delle linee BT su 20 cabine.
	Telecontrollare 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 della Città di Benevento (27 impianti). GESESA	N. impianti depurativi >2000 AE telecontrollati/n. impianti depurativi >2000 AE totali N. impianti sollevamento fognario telecontrollati/n. impianti sollevamento fognario totali N. impianti acquedotto Benevento telecontrollati/n. impianti acquedotto Benevento totali	Nel corso dell'anno sono stati realizzati interventi di: adeguamento di hardware e software del TLC, reindirizzamento delle postazioni di telecontrollo, sostituzione e ammodernamento di sensoristiche ed implementazione di sistemi di allarmi. I siti dotati di tecnologia dedicata ai sistemi di telecontrollo, al 31.12.2019, sono 26.
	Applicazione di nuove tecnologie IoT e sensoristica avanzata con l'installazione di 300 sensori, finalizzata alla tutela ambientale, con il monitoraggio, attraverso il telecontrollo, degli scaricatori di piena delle acque reflue. GORI	Applicazione tecnologie: Sì/No N. sensori installati/n. sensori da installare	Sono state avviate le attività per il raggiungimento del target.
Applicazione di nuove tecnologie a ricerca perdite e altri processi operativi	Testare in area pilota 5 nuove tecnologie di ricerca perdite e implementare la distrettualizzazione sul bacino depurativo romano. ACEA ELABORI	N. tecnologie testate = **3**	Completati i test pilota di 3 tecniche satellitari.
	Ampliare lo spettro di indagini analitiche alle matrici solide derivanti dal trattamento dei rifiuti attraverso l'implementazione di tecniche analitiche ad alto contenuto tecnologico. ACEA ELABORI	N. indagini introdotte = **2**	Introdotta la ricerca con tecnica spettrometrica di massa su decabromodifeniletere, penatclorofenolo e derivati, per la valutazione dell'ammissibilità in discarica della matrice solida. È in fase di sperimentazione un metodo di prova per la determinazione del contenuto di cloro organico nei fanghi di depurazione.
	Implementare tecniche per la rilevazione di microplastiche i n matrici ambientali (acque trattate - Tevere, acque reflue e fanghi) e applicarle nei piani di monitoraggio su matrici ambientali. ACEA ELABORI	Implementazione tecniche rilevazioni microplastiche: Sì/No = **Sì** Applicazione in piano di monitoraggio su matrici ambientali: Sì/No = **No**	Individuata la tecnica Microscopia Raman per l'identificazione e la quantificazione delle microplastiche anche inferiori a 5 µm e definito un accordo con ENEA e l'Università La Sapienza di Roma per la messa a punto di programmi di ricerca e monitoraggio su matrice acquosa.
	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 la ricerca perdite. GORI	Applicazione tecnologie: Sì/No = **Sì** N. sensori installati/n. sensori da istallare = **55/300**	Installati complessivamente 55 apparati tra strumenti di monitoraggio delle pressioni basati sullo standard LoRaWAN e misuratori di portata collegati allo standard NB-IoT.

AMBITO DI AZIONE 3: Creazione e promozione della conoscenza

Sviluppare progetti di ricerca in parnership con altre strutture competenti	Ampliare la collaborazione con la comunità scientifica nazionale ed internazionale sui temi di ricerca e sostenbilità ambientale di interesse per i business gestiti attraverso Accordi Quadro di collaborazione con la comunità Scientifica (ENEA, ISS, Università, IRSA CNR). ACEA ELABORI	N. progetti finanziati con partecipazione Acea N. partnership scientifiche formalizzate = **3** N. pubblicazioni scientifiche o presentazioni presso convegni di rilievo = **11**	Nell'ottica di creare un Polo Tecnologico di Ricerca presso la sede di Grottarossa, sono state avviate interlocuzioni e stretti Accordi Quadro con autorevoli soggetti istituzionali del territorio (ENEA, Università La Sapienza - DICEA, Università della Tuscia).
	Sviluppare ulteriori metodi per la ricerca di almeno 10 classi chimiche di microinquinanti organici emergenti - MOE (interferenti endocrini, farmaci, antibiotici, sostanze terapeutiche, droghe d'abuso) ed implementare un piano di monitoraggio (acque potabili/reflue) per la ricerca di MOE. ACEA ELABORI	N. classi chimiche di microinquinanti indagate = **19/10** Implementazione piano di monitoraggio per la ricerca di MOE su acque potabili: Sì/No = **Sì** Implementazione piano di monitoraggio per la ricerca di MOE su acque reflue: Sì/No = **Sì** **Target al 2022 raggiunto**	Nell'anno è stato ampliato il numero di composti ricercati nel monitoraggio delle acque potabili e reflue, introducendo 19 nuove sostanze inquinanti appartenenti a 12 classi chimiche (alcaloidi, amfetamine, anticoagulanti, cannabinoidi, diaminopiridine, dibenzazepine, estrogeni, FANS, lincosamidi, metaboliti della cocaina, ormoni steroidei, sulfamidici).
	Promuovere stage formativi e job placement selezionando risorse provenienti dal mondo accademico e dal territorio incentivandone la crescita occupazionale (4/anno). ACEA ATO 5	N. di stage/job placement attivati = **3**	Attivati 3 stage in convenzione con l'Università di Cassino.
	Coinvolgere almeno 200 persone/anno in attività di innovazione: partecipazione alla innovation community, ad eventi e attività volte a favorire la cultura dell'innovazione ed imprenditorialità, collaborazione su progetti innovativi. ACEA SpA - Information, Technology & Solutions (Open Innovation)	N. persone coinvolte = **289**	Il programma Acea Innovation Garage e i workshop di idea generation realizzati nell'anno hanno coinvolto 289 persone.
	Promuovere l'idea generation attraverso la realizzazione di almeno 4 iniziative all'anno (workshop, call, contest, ecc.) rivolte sia all'interno sia all'esterno. ACEA SpA - Information, Technology & Solutions (Open Innovation)	N. iniziative realizzate/n. iniziative da realizzare = **9/4**	Nell'anno, oltre al programma Acea Innovation Garage, dedicato all'imprenditorialità dei propri dipendenti, si sono tenuti 8 workshop con focus su idea generation.
	Partecipare a progetti finanziati in ambito nazionale e/o comunitario su temi di ricerca e sostenibilità ambientale. GORI	N. progetti = **4**	Gori ha partecipato a 4 bandi per il finanziamento di progetti in ambito nazionale ed europeo.

CORPORATE GOVERNANCE E SISTEMI DI GESTIONE

LA CORPORATE GOVERNANCE IN ACEA

Il modello di governance adottato da Acea si conforma alle indicazioni del *Codice di Autodisciplina delle società quotate* e ai principi di **trasparenza, equilibrio e separazione tra le attività di indirizzo, gestione e controllo**.
Il Consiglio di Amministrazione di Acea SpA **stabilisce gli indirizzi strategici del Gruppo** assumendo la responsabilità del governo aziendale.
All'interno del Consiglio, secondo le indicazioni di best practice del *Codice di Corporate Governance*, 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, operativi altri due organismi: 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 affari istituzionali, alle sponsorizzazioni e alle erogazioni liberali, da gestirsi in coerenza con il budget stabilito dal Consiglio di Amministrazione.
Il Collegio Sindacale, infine, secondo il modello tradizionale in vigore, svolge attività di vigilanza.

GRAFICO N. 10 – 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 2019	Rilascia parere preventivo al CdA relativamente alla **definizione 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 identificati, misurati, gestiti e monitorati. Supporta le valutazioni e le decisioni del Consiglio di Amministrazione 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 finanziario** ex. D. Lgs. n. 254/2016. Monitora, per le materie di competenza, **adeguatezza ed effettiva attuazione del Codice Etico**.
NOMINE E REMUNERAZIONI	Almeno 3 amministratori non esecutivi a maggioranza indipendenti, tra i quali viene scelto il Presidente 10 RIUNIONI NEL 2019	Elabora pareri 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 8 RIUNIONI NEL 2019	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. Verifica l'adeguatezza e l'attuazione del **Codice Etico.** **Promuove la cultura della diversità** e la lotta alle discriminazioni in Azienda.

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 genere**, un numero adeguato di **Amministratori in rappresentanza delle minoranze** e di **Amministratori indipendenti** ai sensi di legge[20].
Il Consiglio in carica, nominato nell'aprile 2017, **è composto da 9 amministratori**, di cui, attualmente, 5 sono donne. Ad aprile 2019, a seguito delle dimissioni del Consigliere Luca Lanzalone, l'Assemblea degli Azionisti ha nominato consigliere l'avv. Maria Verbena Sterpetti. A dicembre 2019, a seguito delle dimissioni del Consigliere Fabrice Rossignol, il Consiglio di Amministrazione ha cooptato in sua sostituzione Diane Galbe.

Il Consiglio di Amministrazione si è riunito tredici volte nell'anno. **L'Amministratore Delegato** è l'unico **Consigliere esecutivo**.
Seguendo le indicazioni del *Codice di Autodisciplina delle società quotate*, **Acea effettua annualmente la *board evaluation***, avvalendosi di un consulente esterno, per verificare l'adeguatezza di **dimensione, composizione e funzionamento del CdA e dei suoi Comitati** interni e dei 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*, diversity, qualifiche 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 finanziarie, bancarie, assicurative o di rilevanti dimensioni.

[20] In base all'art. 147 ter., c. 4, del D. Lgs. 58/98, c.d. Testo Unico della Finanza (TUF), il numero minimo di Amministratori indipendenti deve essere 1 nel caso di un CdA fino a 7 membri, 2 nel caso di CdA superiore a 7 membri. Nel corso dell'anno da parte del CdA è stato verificato il possesso in capo ai Consiglieri delle condizioni richieste per essere qualificati come indipendenti. Al 31.12.2019, 7 consiglieri risultano essere indipendenti

TABELLA N. 8 – STRUTTURA DI CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E COMITATI DI ACEA SPA (AL 31.12.2019)

	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		Membro	Membro		
STEFANO ANTONIO DONNARUMMA	AD	Componente di diritto				X	
LILIANA GODINO	Amministratore		Presidente	Presidente			X
GABRIELLA CHIELLINO	Amministratore		Membro		Presidente		X
LUCA ALFREDO LANZALONE	Amministratore fino al 15/3/2019						
MARIA VERBENA STERPETTI	Amministratore dal 17/4/2019						X
MASSIMILIANO CAPECE MINUTOLO DEL SASSO	Amministratore	Membro	Membro	Membro			X
ALESSANDRO CALTAGIRONE	Amministratore						X
GIOVANNI GIANI	Amministratore	Presidente	Membro	Membro	Membro		X
FABRICE ROSSIGNOL	Amministratore fino al 6/12/2019						X
DIANE GALBE	Amministratore dall'11/12/2019						X

IL RUOLO E I POTERI DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE IN ACEA

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

- definizione dell'indirizzo strategico;
- coordinamento economico-finanziario delle attività del Gruppo;
- definizione delle linee d'indirizzo del Sistema di controllo interno e 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. n. 231/01;
- valutazione dell'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile di Acea e delle controllate strategiche;
- dialogo con gli azionisti, favorendone 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 firma sociale; convoca e presiede il Consiglio di Amministrazione e l'Assemblea. Ha deleghe relative a: vigilanza sulle attività del Gruppo, verifica dell'attuazione delle delibere del Consiglio e delle regole di *corporate governance*; verifica e presidio degli indicatori di qualità erogata e percepita e delle tematiche di ***corporate social responsibility***. Supervisiona la segreteria societaria della Capogruppo e presiede il Comitato di Vigilanza sugli appalti.

All'**Amministratore Delegato** è affidata la gestione ordinaria della Società. Ha la firma sociale, la rappresentanza legale e processuale ed 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 verificando il rispetto degli indirizzi di gestione, attuando le modifiche 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 dell'Area Industriale Estero e Strategie Sviluppo Business.
Presidente e Amministratore Delegato possono adottare congiuntamente atti riservati al CdA in materia di appalti, acquisti, partecipazioni a gare, rilascio di fideiussioni, designazione dei membri di CdA e Collegi sindacali delle Società controllate e partecipate più significative, quando l'urgenza non ne consenta la convocazione, informandone nella prima riunione utile il Consiglio, che verifica la legittimità di tali operazioni.

VERSO UNA STRATEGIA DI GOVERNO INTEGRATA: INTEGRATED GOVERNANCE INDEX 2019 E POSIZIONAMENTO ACEA

L'**Integrated Governance Index** (IGI) esprime in modo chiaro e sintetico il posizionamento delle aziende in relazione alla governance della sostenibilità (o governance integrata). Il progetto, sviluppato da ETicaNews, è giunto nel 2019 alla sua quarta edizione. L'indice, ampliando il panel di aziende coinvolte, è stato rivolto alle prime 100 società quotate alla Borsa di Milano, alle società che pubblicano la Dichiarazione non finanziaria ai sensi del D. Lgs. n. 254/2016, alle prime 50 società non quotate e industriali della classifica Mediobanca. Costruito su un questionario, l'indice basa la valutazione su uno score prestabilito. Il **questionario** è formato da **un'Area ordinaria, articolata in otto ambiti d'indagine**, e **da un'Area straordinaria, che varia ogni anno** approfondendo tematiche sfidanti. Nel 2019 l'Area straordinaria ha riguardato la gestione degli Esg da parte della funzione Risorse umane. I temi indagati dall'Area ordinaria sono stati: 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; Materialità, Piani di successione; Finanza Esg.

Acea, al terzo anno di partecipazione all'indagine IGI, ha ottenuto il punteggio di 62,78 (scala 0-100), posizionandosi al 23° posto sul totale di 61 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 con particolare focus sul Comitato per l'Etica e la Sostenibilità** e l'**Analisi di Materialità**. Gli aspetti con il punteggio minore sono stati quelli relativi all'**integrazione degli Esg nella retribuzione,** ai **Piani di successione** e alla **Finanza Esg**.

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

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. I soci che, anche congiuntamente, rappresentino almeno il 2,5% del capitale sociale possono chiedere l'integrazione di nuovi argomenti tra le 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 (notifica 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[21].

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

Nella Capogruppo sono operativi, in maniera continuativa o periodica, alcuni **Comitati aziendali**, presieduti dall'Amministratore Delegato di Acea SpA o da un Direttore di Area di business, cui prendono parte i Responsabili delle Aree Industriali e delle Funzioni di Acea SpA; gli argomenti trattati possono essere oggetto di informative al Consiglio di Amministrazione. I Comitati, di seguito elencati, sono istituiti con funzioni tecnico-consultive che vengono svolte in maniera sinergica, agevolando i processi decisionali ed accrescendo la capacità di risposta tempestiva e coordinata a problematiche emergenti:

- il **Comitato direttivo**, composto dai primi riporti dell'Amministratore Delegato;
- il **Comitato di business review**, per l'analisi dei dati e dell'andamento economico-finanziario;
- il **Comitato Strategie di business**, che analizza possibilità di sviluppo di attività core e no core nel nostro Paese;
- il **Comitato Post Audit**, che ha come oggetto l'analisi delle azioni correttive poste in essere per superare eventuali criticità evidenziate nei report di audit;
- il **Comitato di Vigilanza sugli Appalti**, cui partecipa anche il Presidente, che monitora l'applicazione della normativa vigente e delle procedure aziendali in materia di approvvigionamenti e l'andamento delle procedure di affidamento ed esecuzione degli appalti più significativi (per valore economico, valenza strategica e rischi esecutivi); informa gli organi aziendali sulle novità in materia di appalti e sui potenziali rischi e impatti sulle procedure di affidamento in essere e programmate.

Infine, a livello di Area industriale, sono operativi Comitati ad hoc su specifici ambiti operativi: il **Comitato Investimenti**, il **Comitato illuminazione pubblica**, il **Comitato rete elettrica privata**, il **Comitato Società idriche del Gruppo**, il **Comitato sviluppo acquedotto** ed il **Comitato sviluppo depurazione.**

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 definizione del sistema retributivo è frutto di un **processo chiaro e trasparente**, in cui intervengono il **Comitato per le Nomine e la Remunerazione**, che formula proposte sulla Politica di remunerazione, e il **Consiglio di Amministrazione** della Società, che le approva. Il ruolo dei due organi di governo societario garantisce l'osservanza di regole che evitano il prodursi di situazioni di conflitto d'interesse e assicurano la trasparenza mediante un'adeguata informativa.

L'Assemblea dei Soci può stabilire l'emolumento fisso dei membri del CdA per tutta la durata del mandato e delibera, inoltre, in modo non vincolante ai sensi del TUF art. 123-ter, co.6, sulla Politica per la remunerazione. 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 fissazione 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 Esercizio 2019* disponibile nel sito web www.gruppo.acea.it.

[21] Ad eccezione di 416.993 azioni proprie (corrispondenti a circa lo 0,2% del totale delle azioni) per le quali il diritto di voto è sospeso ai sensi dell'art. 2357-ter Codice Civile. Si veda anche la Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari 2019.

Il **Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi di Acea** (**SCIGR**), che qualifica la struttura di corporate governance del Gruppo, è costituito dall'insieme di persone, strumenti, strutture organizzative i cui obiettivi sono:

- **identificare i rischi** che possono incidere sul perseguimento degli obiettivi definiti dal Consiglio di Amministrazione;
- favorire **l'assunzione di decisioni consapevoli** e coerenti con gli obiettivi aziendali, nella cornice di una diffusa 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'efficienza e l'efficacia dei processi**, **l'affidabilità dell'informazione** fornita agli organi sociali e al mercato e il rispetto delle norme interne ed esterne.

Le **Linee di Indirizzo del SCIGR**, che nel 2019 sono state oggetto di un processo di aggiornamento, la cui approvazione è avvenuta ad inizio 2020, promuovono una conduzione del Gruppo corretta e coerente con gli obiettivi aziendali, mediante un adeguato processo di identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei principali rischi e la strutturazione dei flussi informativi necessari a garantire la condivisione ed il coordinamento tra i vari attori del SCIGR.

Le Linee di indirizzo, che tengono conto delle raccomandazioni del Codice di Autodisciplina di Borsa Italiana e si ispirano alle *best practice* esistenti, in particolare al **COSO – Internal Control – Integrated Framework** (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*), hanno lo scopo di:

- fornire elementi d'indirizzo agli attori del SCIGR, **affinché i principali rischi** afferenti al Gruppo Acea, inclusi quelli di sostenibilità nel medio-lungo periodo, risultino **correttamente identificati** e adeguatamente **misurati, gestiti e monitorati**;
- **identificare 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 diffuse 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, la Funzione Internal Audit.

GRAFICO N. 11 – L'ARCHITETTURA DEL SCIGR

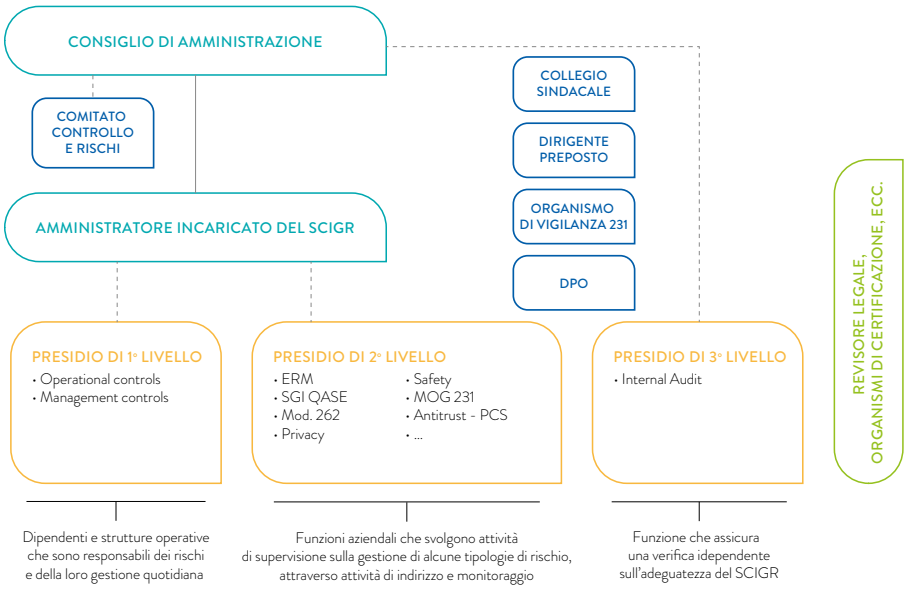


GRAFICO N. 12 – I PRINCIPALI ATTORI DEL SCIGR

CDA: definisce le linee di indirizzo del SCIGR **in modo che i principali rischi per Acea e le sue controllate siano identificati, misurati e gestiti**

AMMINISTRATORE INCARICATO: attua le linee di indirizzo del SCIGR e cura, anche avvalendosi delle Funzioni Audit e Risk & Compliance, l'identificazione 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 efficace 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: definisce la metodologia di valutazione e prioritizzazione dei rischi e coordina la gestione del periodico processo di Risk Assessment

ORGANISMO DI VIGILANZA: vigila continuativamente sull'efficace funzionamento e sull'osservanza del MOG 231

INTERNAL AUDIT: svolge verifiche indipendenti sull'operatività e idoneità del SCIGR, tramite un piano di audit (risk based) approvato dal CdA, e monitora l'esecuzione dei piani d'azione emessi a seguito delle verifiche svolte

Strutture aziendali dedicate nella Capogruppo hanno il compito di realizzare e adottare **specifici modelli** funzionali al monitoraggio dei rischi, tra cui quelli significativi ai fini di 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 (aggiornato nel 2019 insieme al Regolamento del Dirigente Preposto)	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 ISO45001 e ISO14001	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)

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

Il programma di adeguamento al Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali (GDPR), avviato in Acea dal 2017, si sviluppa secondo una logica modulare. Dopo la definizione e la realizzazione del **Modello di Governance Privacy** per il Gruppo, avvenuta lo scorso anno, **nel 2019 si sono svolti follow up tematici**, su aree e processi ad elevato impatto privacy. È stata poi avviata la **3ª fase del programma di adeguamento al GDPR**, dedicata a cogliere le specificità societarie, assicurando la capillare penetrazione del Modello anche attraverso iniziative di formazione personalizzate, e a realizzare, contestualmente, l'affinamento delle azioni messe in campo a livello centrale, per verificarne l'efficacia e correggerne le inefficienze, a beneficio dei processi della Capogruppo con effetti su tutto il perimetro societario.
È stata **consolidata la rete interna tra le strutture** (il DPO della Capogruppo, il DPO Office e i presidi Privacy nell'ambito delle Unità di Risk & Compliance delle Società operative) mettendo in condivisione strumenti informativi e di supporto rilasciati nel tempo e ad impatto trasversale. È stata **validata la metodologia di valutazione del rischio privacy**, conforme al Regolamento, applicata ad alcuni trattamenti, anche per sviluppare le corrispondenti DPIA (*data protection impact assessment)*, identificando le fonti di rischio (minacce), il relativo impatto e le misure di mitigazione (o controlli).
È stato esteso alle Società il **programma di formazione** online, svolto già nella Capogruppo, per riscontrare il primo livello di adempimento, in capo ai Titolari del trattamento dati, relativo all'istruzione degli Addetti al trattamento dei dati, a cui sono state associate iniziative formative su singoli processi di ambito societario (per esempio, attività commerciale, Sistemi IT).
Non sono stati segnalati incidenti informatici ad effetto sui dati personali di titolarità delle Società del Gruppo.

PROGRAMMA COMPLIANCE ANTITRUST

Il Gruppo Acea pone costante attenzione alla conformità al diritto antitrust e alla normativa a tutela del consumatore. Dopo l'adozione del **Programma di Compliance Antitrust** da parte di Acea, teso a rafforzare i presidi interni, implementare strumenti organizzativi e normativi e promuovere **i principi di leale concorrenza e dei diritti dei consumatori** e la nomina del **Referente Antitrust di Holding**, attività già realizzate lo scorso anno, **nel 2019** le **principali Società del Gruppo** hanno adottato **il Programma di Compliance Antitrust**, in linea con le indicazioni della Holding, ed istituito strutture organizzative in cui sono stati individuati i **Referenti Antitrust di Società**. Questi hanno il compito di implementare il programma, in funzione delle caratteristiche specifiche aziendali, delle disposizioni normative e regolatorie e del contesto di mercato in cui operano. A tal fine le Società del Gruppo curano l'attuazione del Programma di Compliance al proprio interno. I referenti societari hanno inoltre ricevuto specifica formazione e supporto, coordinata dal Referente Antitrust di Holding, finalizzata alla implementazione delle loro competenze tecniche e normative.

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. L'**Organismo di Vigilanza** (**OdV**) **ha pieni e autonomi poteri** d'iniziativa, intervento e controllo **in ordine a funzionamento, efficacia e all'osservanza degli specifici Modelli**[22]. Per Acea, **l'adozione di principi** e l'osservanza delle regole previste dal Codice Etico aziendale – parte integrante del Modello 231 e del

[22] Nel dicembre 2019 è stato costituito un presidio organizzativo per assicurare gli interventi di verifica e monitoraggio dei processi strumentali, nell'ambito del D. Lgs. n. 231/01, previsti dal Piano annuale di Audit, predisporre la reportistica a conclusione dei singoli interventi e assicurare i flussi informativi nei confronti dell'Organismo di Vigilanza.

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 2019, **circa l'81,4% delle attività del Piano** ha riguardato **processi aziendali ritenuti esposti** ai **rischi ex D. Lgs. n. 231/01**, tra cui i 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".
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 ***fraud detection*** sono stati adottati 5 *Fraud Key Risk Indicator* inerenti al ciclo passivo, che vengono analizzati semestralmente.

SEGNALAZIONI PERVENUTE SUL CODICE ETICO

Acea adotta una procedura, **attivabile sia dai dipendenti che da soggetti esterni**, per la ricezione, l'analisi e il trattamento di **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.
Tale procedura richiede che sia assicurato il **massimo grado di confidenzialità e riservatezza** nel trattamento delle comunicazioni ricevute **a tutela del segnalante e del segnalato**.
La responsabilità di acquisire, registrare e accertare l'esistenza di violazioni è affidata alla **Funzione Internal Audit** che, nel 2019, anche in coordinamento con altre Funzioni aziendali competenti, ha analizzato **5 casi di presunte violazioni** del *Codice Etico*: una riconducibile all'articolo 13 "Rapporti con i clienti", e le altre quattro all'articolo 14 "Management, dipendenti e i collaboratori". **Non si rilevano segnalazioni che abbiano sottesi profili inerenti ad atteggiamenti discriminatori**.
La Funzione Internal Audit predispone **report periodici** sull'andamento delle segnalazioni e le principali evidenze emerse sono indirizzate agli Organi di Controllo.
Nel dicembre 2019 è stato costituito l'**Ethic Officer**, quale 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, fornitori, clienti e tutti gli stakeholder.

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, nel 2019, ha ulteriormente sviluppato il **Programma ERM**, basato sul **COSO framework** "Enterprise Risk Management (ERM) - *Integrating with Strategy and Performance*" 2017.
Il Programma ERM intende:

- rappresentare **tipologia e significatività** (probabilità e impatto economico-finanziario 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 identificare i rischi e valutarne la severità, in modo coerente a livello di Gruppo – **definizione del Risk Model** –, hanno incluso **aspetti ESG** e scenari di rischio associati ai **temi emersi dall'Analisi di Materialità.** Le prime evidenze dalle attività di risk assessment, che rappresentano gli scenari di rischio collegati ai temi materiali, con i possibili impatti e le modalità di presidio predisposti da Acea, sono riportati in tabella n. 10.
I risultati del Programma ERM, inoltre, vengono tenuti in considerazione anche per la **pianificazione di azioni volte a mitigare rischi e cogliere opportunità** da parte delle Società del Gruppo dotate di Sistemi di gestione certificati.
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 grafico n. 13).

GRAFICO N. 13 – L'UNITÀ ERM E I FOCAL POINT SOCIETARI

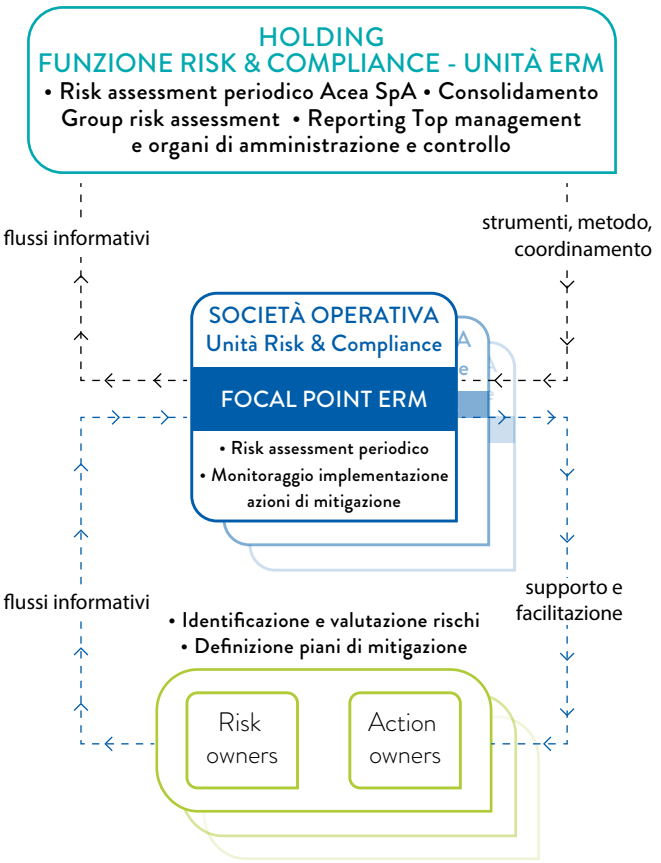


TABELLA N. 10 – TEMI MATERIALI, RISCHI E MODALITÀ DI GESTIONE

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/ finanziario reputazionale	*ambiente e collettività* capitale naturale e sociale-relazionale	- sistema di procedure e piani di emergenza - manutenzioni ad hoc - rapporti disciplinati con istituzioni ed enti autorizzatori - accreditamento ISO 17025 Laboratori analisi
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/ finanziario reputazionale	*ambiente, collettività, istituzioni, fornitori* capitale naturale, produttivo e sociale-relazionale	- procedure di progettazione - monitoraggio e rendicontazione degli stati avanzamento iter autorizzativi/progettuali - monitoraggio ed ispezione asset
SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO Infortuni sul lavoro	reputazionale	*dipendenti*	- policy aziendali e linee guida di compliance - piani di formazione e comunicazione - sistemi gestione salute e sicurezza ISO 45001
INNOVAZIONE DI PROCESSI, INFRASTRUTTURE E SERVIZI IN LOGICA SMART UTILITY Inefficienza operativa per inadeguatezza tecnologica e innovativa	economico/ finanziario reputazionale	*collettività e business partner* capitale produttivo, intellettuale e sociale-relazionale	- monitoraggio stato di avanzamento tecnico e tecnologico dei progetti
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/ finanziario reputazionale	*ambiente e fornitori* capitale naturale, umano e sociale-relazionale	- sistema di procedure - monitoraggio qualità dei beni/servizi ricevuti - sistemi gestione salute e sicurezza ISO 45001 - albo fornitori qualificati
VALORIZZAZIONE DEI RIFIUTI IN OTTICA DI ECONOMIA CIRCOLARE Mancato rispetto della normativa; ostacoli sul mercato del trattamento e conferimento dei rifiuti	economico/ finanziario	*ambiente* capitale naturale	- piani monitoraggio e controllo delle Autorizzazioni Integrate Ambientali - sistema gestione ambiente ISO14001 e EMAS
APPROCCIO STRATEGICO ALLE RELAZIONI CON STAKEHOLDER E TERRITORIO Tensioni con le rappresentanze degli stakeholder sul territorio con effetti negativi sullo sviluppo delle attività	economico/ finanziario reputazionale	*collettività* capitale sociale-relazionale	- attività di presidio stakeholder engagement - Codice etico
ETICA E INTEGRITÀ NELLA CONDUZIONE DEI BUSINESS Comportamenti contrari a normative cogenti, a norme interne e standard di riferimento	economico/ finanziario reputazionale	*collettività, istituzioni e business partner* capitale produttivo, intellettuale e sociale-relazionale	- Modello organizzazione, gestione e controllo 231/01 - Codice etico - sistema whistleblowing - piani di formazione e comunicazione
CENTRALITÀ DEL CLIENTE Mancato raggiungimento dei livelli di qualità dei servizi fino all'interruzione degli stessi	economico/ finanziario reputazionale	*clienti* capitale sociale-relazionale	- analisi della clientela - analisi dei servizi - monitoraggio quadro regolatorio e normativo di riferimento (es. Codice del Consumo) - sistema gestione qualità ISO 9001
QUALITÀ DELL'ARIA: CONTENIMENTO DELLE EMISSIONI INQUINANTI IN ATMOSFERA Superamento dei limiti emissivi previsti da leggi e decreti autorizzativi	economico/ finanziario reputazionale	*ambiente e collettività* capitale naturale	- piani di monitoraggio e controllo (Autorizzazioni Integrate Ambientali) - sistema gestione ambiente ISO 14001 e EMAS
COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE, SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO E VALORIZZAZIONE DELLE COMPETENZE Mancata adeguatezza sia in termini di competenze che di piante organiche	economico/ finanziario	*dipendenti* capitale umano	- politiche di remunerazione e incentivazione - sistema di valutazione delle performance - piani di formazione e addestramento
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/ finanziario reputazionale	*ambiente* capitale naturale	- procedure di gestione degli impianti - controllo e monitoraggio - piani di formazione - sistema gestione ambiente ISO14001 e EMAS
DECARBONIZZAZIONE E ADATTAMENTO AL CAMBIAMENTO CLIMATICO Mancata realizzazione di impianti sostenibili e mancato adeguamento delle prassi operative all'evoluzione dei cambiamenti climatici (produzione di energia da fonti rinnovabili, resilienza rete elettrica, disponibilità della risorsa idrica)	economico/ finanziario reputazionale	*ambiente e collettività* capitale naturale e produttivo	- monitoraggio e rendicontazione - sistema gestione ambiente ISO 14001 e EMAS - sistema gestione energia ISO 50001

TABELLA N. 10 – TEMI MATERIALI, RISCHI E MODALITÀ DI GESTIONE (segue)

TEMA MATERIALE IN ALTA RILEVANZA E RISCHIO COLLEGATO	IMPATTO POTENZIALE SU ACEA	IMPATTO POTENZIALE SU STAKEHOLDER E CAPITALI	MODALITÀ DI GESTIONE DEI RISCHI
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-finanziario e intellettuale	- assurance del revisore - attività dei Comitati endoconsiliari (Etica e Sostenibilità, Controllo e Rischi) - Tavolo consultazione sostenibilità - attestazione dei responsabili dati - aggiornamento e verifica dei sistemi informativi e dell'organizzazione
EVOLUZIONE DEI BUSINESS MEDIANTE L'OPEN INNOVATION E LO SVILUPPO DI SINERGIE CON PARTNER SCIENTIFICI E IMPRENDITORIALI Incapacità di cogliere opportunità da innovazioni tecnologiche e loro integrazione nei processi di business	economico/ finanziario	*collettività, istituzioni e business partner* capitale produttivo, intellettuale e sociale-relazionale	- struttura organizzativa preposta al presidio innovazione (innovation Board e funzione ITS)
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	- procedura «Tutela, inclusione, valorizzazione delle diversità e benessere lavoratori» - smart working - diversificazioni orari lavoro e adattamenti economici - Codice etico - Carta gestione diversità - piani salute (check up sanitari)

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

ACEA AL GRUPPO DI LAVORO CSR MANAGER NETWORK SU ERM E SOSTENIBILITÀ

L'attenzione crescente, legislativa e autoregolamentare, in tema gestione dei rischi di azienda non solo economico-finanziari, ha richiamato le imprese a confrontarsi su queste nuove sfide, spingendole verso un approccio integrato al Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, anche per il ruolo assunto dagli Organismi di gestione e di vigilanza.
Il CSR Manager Network, associazione nazionale che raduna i professionisti che si dedicano alla gestione delle problematiche di sostenibilità connesse alle attività aziendali, ha selezionato la proposta formulata da Acea e da SCS Consulting di istituire un gruppo di lavoro tra referenti ESG ed ERM, per **condividere e analizzare le esperienze di integrazione dei temi di sostenibilità in ambito risk management**. La prima fase dell'attività ha avuto l'obiettivo di condividere e analizzare le esperienze di integrazione della sostenibilità in ambito ERM, sia riguardo best practice internazionali sia iniziative già maturate in seno alle società partecipanti al gruppo di lavoro. A tal fine, è stata **predisposta una Survey** online, grazie alla quale le aziende hanno potuto confrontare i propri modelli aziendali con riferimento agli ambiti governance, materialità e rischi, processo di gestione rischi ESG. Parallelamente all'indagine, sono state analizzate le DNF 2018, redatte ai sensi del D. Lgs. n. 254/2016, e i documenti societari prodotti dalle aziende componenti il FTSE MIB e dalle aziende del gruppo di lavoro. La seconda fase ha portato all'elaborazione di Linee guida operative, anche in termini di metodologie e strumenti, per la gestione dei rischi connessi ai temi ESG.

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 proprie attività su un orizzonte di **breve e medio-periodo**. La tabella n. 11 propone una rappresentazione delle principali evidenze: scenario di breve e medio termine e implicazioni più significative per l'azienda, in termini economico-finanziari, 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
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 afferiscono la sfera **politico-normativa**. Gli scenari prefigurati, a fronte della transizione verso un sistema economico impegnato a fronteggiare i cambiamenti climatici, possono manifestarsi nei seguenti modi: politiche di carbon tax crescenti; modifiche 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 effettive); inasprimento dei rischi legali ed economici per mancato rispetto di standard di performance (multe e costi incrementali di conformità).	Produzione energetica (termoelettrica e Waste to energy) Gestione reti elettriche Gestione idrica

TABELLA N. 11 – RISCHI E OPPORTUNITÀ COLLEGATI AL CAMBIAMENTO CLIMATICO: EVIDENZE CDP (segue)

TIPOLOGIA DI RISCHIO	DESCRIZIONE DEL RISCHIO	AMBITI INDUSTRIALI PIÙ IMPATTATI
FISICI Rischi derivanti dagli effetti fisici 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 **modifiche 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.	Gestione reti elettriche Gestione idrica
	OPPORTUNITÀ	
Economia circolare	Opportunità di promuovere modelli di economia circolare e progetti di recupero da rifiuti, ad esempio con processi di termovalorizzazione abbinati a recupero di materiale (sodio).	Area Ambiente
Sviluppo impianti fotovoltaici	Opportunità legate alla diversificazione 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
Aumento resilienza rete	Opportunità derivanti da investimenti incentivati dall'Autorità per la messa in sicurezza della rete elettrica.	Distribuzione energia elettrica
Mercato e servizi	Opportunità derivanti dalla variazione della domanda di energia correlata alle modifiche di picco nelle temperature ambientali, con impatti sulla crescita dei prezzi e volumi venduti.	Vendita energia

L'ANALISI DEI POTENZIALI RISCHI AMBIENTALI GENERATI

Le Società operative, nelle aree industriali **Idrico, Infrastrutture Energetiche, Ambiente**, dotate di Sistemi di gestione ambientale certificati ISO 14001:2015, hanno identificato i **potenziali impatti ambientali negativi** generati dalle attività. Sono stati pertanto ipotizzati, in relazione alle diverse gestioni, specifici eventi o accadimenti che potrebbero determinare significativi impatti sull'ambiente.
Per il **settore idrico**, i principali rischi sono riconducibili agli effetti derivanti dai fenomeni climatici acuti o cronici: gestione operativa non efficiente 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 **infrastrutture energetiche**, per le attività di trasformazione dell'energia elettrica e trasporto per la consegna agli utenti finali, i principali rischi sono riconducibili a: insistenza degli impianti aerei e interrati con impatti in termini di uso del territorio e del sottosuolo; generazione rifiuti 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 rifiuti speciali. Con riferimento alle attività di produzione 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 superficiali e in fognatura), nella gestione ordinaria degli impianti o in caso di eventi critici come incendi o esplosioni. Un profilo 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 effetti sul territorio a valle degli impianti (es: inondazioni).
Per l'area industriale **Ambiente** – operativa nel trattamento, recupero e smaltimento di rifiuti, recupero di materia e di energia, attraverso impianti di termovalorizzazione e compostaggio, e servizio di raccolta, trasporto e conferimento a recupero o a smaltimento dei rifiuti non pericolosi prodotti dagli impianti di depurazione e di trattamento dei rifiuti –, 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 superficiali, oppure con emissioni in atmosfera oltre gli specifici valori limite prescritti.

I SISTEMI DI GESTIONE

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

- **linee guida di Gruppo:** principi, policy e norme direzionali, attraverso le quali la Capogruppo definisce gli orientamenti generali, indirizzando, coordinando e controllando le Società del Gruppo;
- **procedure:** atti che disciplinano le modalità di svolgimento operativo di un processo, identificando in dettaglio i ruoli e le responsabilità. Nelle procedure sono definiti anche i moduli da utilizzare e i documenti da archiviare. Ogni struttura aziendale, responsabile di tematiche oggetto di normazione interna (*Process Owner*), elabora direttamente la procedura.

Per garantire la **coerenza generale e la compliance delle norme**

interne, queste, prima della pubblicazione nella intranet, vengono sottoposte a verifica da parte di specifiche Unità, come Organizzazione e pianificazione organici, Compliance, ecc.

L'Unità **Sistemi Integrati di Certificazione**, all'interno della Funzione Risk & Compliance, definisce le metodologie e gli standard di riferimento per l'implementazione dei **Sistemi di gestione certificati QASE** (Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia), nonché per ulteriori certificazioni, accreditamenti e attestazioni che il Gruppo Acea intenda acquisire, ed opera in sinergia con le Unità Risk & Compliance delle Società operative, al cui ambito di competenza si ascrivono i Sistemi di gestione certificati. Tali Unità collaborano con l'Energy Manager per lo sviluppo e la gestione del **Sistema di gestione dell'energia** e con il Responsabile del servizio prevenzione e protezione (RSPP) ed 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** – nella Capogruppo e nelle Società – e del **Mobility manager** in risposta ad esigenze, previste anche dalla legge, di gestione ottimale degli usi energetici interni e della mobilità del personale. Le loro attività sono finalizzate a perseguire **efficienze sistemiche e risparmi**, che generano **esternalità positive**, in termini di minor impiego di risorse, **riduzione di emissioni di gas serra**, ottimizzazione dei percorsi e dei tempi di spostamento dei lavoratori, con impatti positivi anche su **sicurezza stradale e decongestione del traffico urbano**. L'Energy manager, in particolare, ha il compito di attuare azioni in tema di **efficientamento energetico**, di riduzione dei consumi e di cost control, al fine di assicurare la progressiva ottimizzazione della spesa energetica del Gruppo, attivando il coordinamento degli Energy manager delle Società.

GRAFICO N. 14 – IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO CERTIFICATO

La gestione di qualità, ambiente, sicurezza ed energia costituisce un aspetto centrale nell'operatività aziendale, come si deduce dal numero di Società del Gruppo che, nel corso del tempo, hanno implementato i Sistemi di gestione integrati certificati.
Nel 2019 sono **12 le Società del Gruppo dotate di Sistemi di gestione certificati** (si veda tabella n. 12) e gli impianti di **Acea Ambiente** situati a Terni, San Vittore del Lazio ed Orvieto sono **registrati EMAS**.

Tra le novità dell'anno si segnala:
- la certificazione ISO 9001 per **Acea Energia** e lo svolgimento dello *stage 1* per l'ottenimento della certificazione ISO 14001;
- la certificazione ISO 9001 nel settore EA28 (costruzione e installazione) per **Acea Elabori**;
- lo svolgimento dello *stage 1* per l'ottenimento della certificazione ISO 50001 da parte di **Ecogena**.

Considerato l'insieme delle Società in perimetro:
- **oltre l'80%** è in possesso di una certificazione di **qualità**;
- il **77%** di una certificazione **ambientale** (il 100% entro le aree industriali Idrico ed Ambiente);
- **oltre il 90%** ha una certificazione di **sicurezza** (il 100% entro le aree industriali Idrico, Ambiente ed Infrastrutture energetiche);
- **circa il 40%** ha un sistema di gestione certificato dell'**energia** (tale percentuale include le Società più energivore, con consumi pari ad almeno 10.000 TEP).

TABELLA N. 12 – I SISTEMI DI GESTIONE CERTIFICATI NEL GRUPPO ACEA (AL 31.12.2019)

	QUALITÀ (ISO 9001)	AMBIENTE (ISO 14001)	SICUREZZA (OHSAS 18001/ ISO 45001)	ENERGIA (ISO 50001)	ALTRO
Acea SpA	X	X	X (ISO 45001)	X	
AREA IDRICO E INGEGNERIA					
Acea Ato 2	X	X	X	X	
Acea Ato 5	X	X	X (ISO 45001)	X	
Gesesa	X	X	X		
Gori (*)	X	X	X		
Acea Elabori	X	X	X (ISO 45001)		UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005 Accreditamento laboratori analisi UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 Accreditamento Organismi di ispezione
AREA INFRASTRUTTURE ENERGETICHE					
Areti	X	X	X	X	
Acea Produzione		X	X (ISO 45001)		
Ecogena	X		X (ISO 45001)		UNI CEI 11352
AREA COMMERCIALE E TRADING					
Acea Energia	X		X		
Acea8cento					
AREA AMBIENTE					
Acea Ambiente	X	X	X	X	EMAS
Aquaser	X	X	X		ISO 39001:2012

(*) Le certificazioni Qualità e Ambiente coprono specificamente le attività di ingegneria, progettazione e direzione lavori; analisi (chimico-fisico-biologiche e microbiologiche); controllo scarichi reflui industriali.

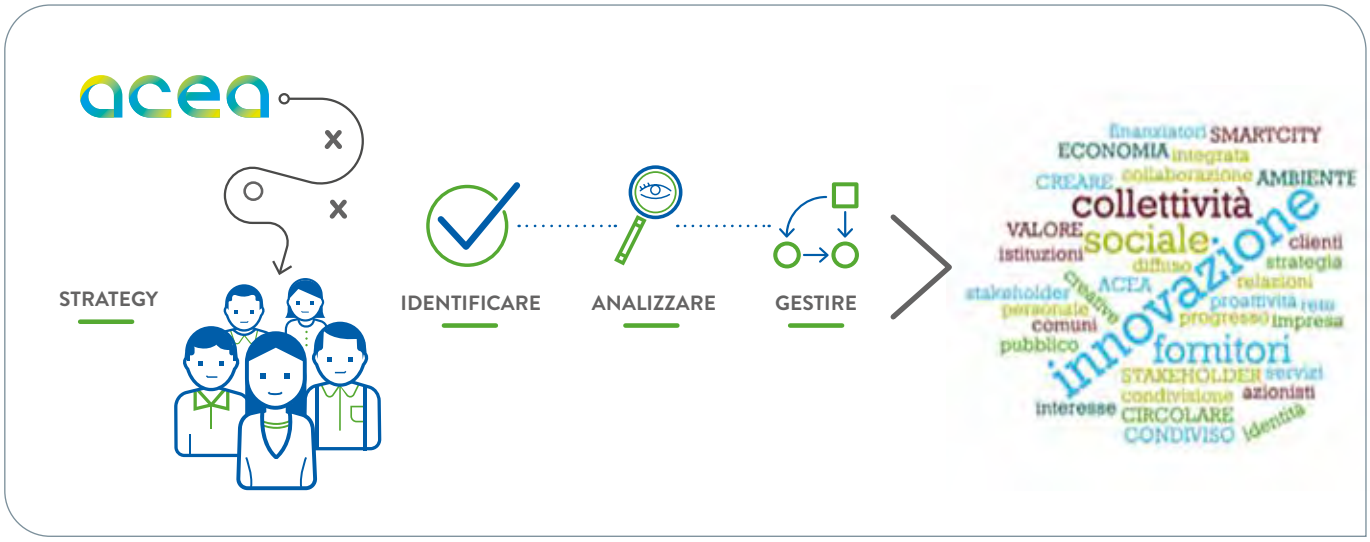
Ogni Società dotata di Sistemi di gestione certificati effettua un **riesame annuale da parte della propria Direzione**, con lo scopo di valutare **l'efficacia dei Sistemi di gestione qualità, ambiente, sicurezza ed energia**, proporre possibili miglioramenti nonché verificare lo stato di avanzamento delle attività. In tali occasioni, cui partecipano **i Vertici e i primi riporti manageriali** delle Società in esame, vengono analizzati elementi, quali: politica; analisi del contesto e analisi di materialità a livello di Gruppo; valutazione dei rischi; prestazioni dei processi; aspetti ambientali ed energetici significativi; evoluzioni delle prescrizioni legali e relative a salute e sicurezza sul lavoro, ambiente ed energia; prestazioni dei fornitori; livelli di customer satisfaction; analisi dei reclami; incidenti e infortuni; obiettivi.
Gli esiti del riesame del 2019, non rilevando criticità, **hanno confermato adeguatezza ed efficacia dei Sistemi di gestione**.
Infine, è da segnalare che Acea, proseguendo il percorso di integrazione intrapreso e formalizzato con la Politica di sostenibilità e del sistema qualità ambiente, sicurezza ed energia, **ha continuato a gestire in maniera integrata gli obiettivi richiesti dal Sistema di gestione con gli obiettivi del Piano di sostenibilità 2019-2022**, approvato dal Consiglio di Amministrazione.

STAKEHOLDER E RIPARTIZIONE DEL VALORE GENERATO

GLI STAKEHOLDER E IL LORO COINVOLGIMENTO

Acea promuove il coinvolgimento delle parti interessate[23], in coerenza con gli impegni espressi nella ***Politica di sostenibilità e del sistema qualità, ambiente, sicurezza ed energia*** ed i principi enunciati nel ***Codice Etico***, con un approccio costruttivo che tende a valorizzare gli esiti del dialogo e del confronto.
L'identificazione, l'analisi e la gestione delle interazioni tra gli stakeholder e l'azienda sono attività continue e dinamiche che **nascono da istanze e obiettivi aziendali e da sollecitazioni provenienti dal contesto esterno**.
La fase di **identificazione degli stakeholder** permette di individuare i soggetti coinvolti dalle attività aziendali, in modo diretto o indiretto, al fine di valutarne il livello di impatto, qualitativo e quantitativo.
La fase di **analisi** serve a valutare in maniera strutturata **le interazioni** in essere sia tra l'azienda e gli stakeholder che tra loro stessi, per elaborare percorsi di dialogo e di responsabilità condivise.
La fase di **gestione**, infine, conduce all'**individuazione di risposte** alle istanze avanzate dagli stakeholder o dall'azienda per perseguire il raggiungimento degli obiettivi aziendali in armonia con le attese.

GRAFICO N. 15 - GLI STAKEHOLDER E IL LORO COINVOLGIMENTO



IL PROGETTO STAKEHOLDER ENGAGEMENT DEL GRUPPO ACEA

A luglio 2019 è stato avviato il ***Progetto di Stakeholder Engagement del Gruppo Acea***, curato dall'Unità Relazioni con gli Stakeholder (Direzione Relazioni Esterne e Comunicazione), **per integrare uno stakeholder engagement strutturato all'interno dei processi aziendali e delle attività di business**, contribuire al raggiungimento degli obiettivi fissati nel Piano di Sostenibilità 2019-2022 e diffondere la cultura di un approccio strategico verso gli stakeholder, alla luce delle evoluzioni del contesto di riferimento e delle prospettive di sviluppo del Gruppo.
Il Progetto, la cui durata si prevede sia di 15 mesi, si muove sulle seguenti direttrici: valorizzare le pratiche esistenti in materia; promuovere un approccio bottom-up e top-down a livello di Gruppo; creare un sistema integrato e accrescere le competenze interne. Tutte le attività sono realizzate con il **coinvolgimento diretto** delle Società/Aree Industriali/Funzioni/Direzioni del Gruppo Acea, in una specifica fase, attraverso un **Gruppo di Lavoro inter-funzionale e inter-aziendale**.
Nell'anno, il piano di attività ha previsto lo **svolgimento di un assessment dello status quo**, mediante **24 interviste one to one alle figure apicali** di tutte le Funzioni/Direzioni/Aree Industriali e Società del Gruppo e **14 colloqui con i loro riferimenti operativi**, per raccogliere informazioni di maggiore dettaglio su progetti ed iniziative aziendali implementati.
Sono state **identificate e mappate 16 categorie di stakeholder**, a loro volta articolate in **105 sottocategorie**, e **tracciate le prime linee guida** del **documento di policy di Gruppo sullo Stakeholder engagement**. È stata inoltre realizzata nell'ambito del Gruppo di Lavoro **una prima sessione di formazione attiva** sullo stakeholder engagement.
Saranno realizzati **due progetti** pilota dell'iniziativa in collaborazione con Gori e con l'Area industriale Ambiente.

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

IL PROGETTO STAKEHOLDER ENGAGEMENT DEL GRUPPO ACEA (segue)

GLI ESITI DELLA PRIMA FASE DELLA MAPPATURA DEGLI STAKEHOLDER

GRAFICO N. 16 – LA MAPPA DEGLI STAKEHOLDER

Nei confronti degli stakeholder vengono curate iniziative di engagement allo scopo di attivare percorsi collaborativi in una prospettiva di valore condiviso, per perseguire vantaggi a beneficio sia dell'impresa, consolidandone la legittimazione ad operare ed il perseguimento degli obiettivi strategici, sia delle parti interessate, promuovendo risposte alle loro aspettative. Nei box riportati di seguito vengono fornite le evidenze più significative delle interazioni avute nell'anno con le principali categorie di stakeholder.

CLIENTI

Acea è una delle **principali multiutility italiane per territorio e clienti serviti**. Circa 1,2 milioni nel settore energetico e oltre 190.000 clienti nel gas, oltre 1,6 milioni di punti di prelievo per la distribuzione energia, 2,6 milioni di utenze idriche, pari a 8,6 milioni di abitanti serviti – per tutte le Società idriche operative in Italia –, rappresentano la dimensione della clientela. Acea si impegna nel monitorarne la soddisfazione e coglierne le istanze in continuo sviluppo. Il ruolo stesso dei clienti si evolve verso dinamiche di **maggiore partecipazione, consapevolezza e digitalizzazione**. In costante aumento il numero dei **prosumer** – soggetto contestualmente cliente e produttore di energia – sulla rete di distribuzione Areti (13.591 clienti, +9% rispetto al 2018) e l'**utilizzo degli strumenti digitali** (180.000 installazioni dell'App MyAcea, +63% rispetto al 2018). Acqua ed energia sono elementi fondamentali per la dignità e la qualità della vita, da fruire ed erogare nelle forme più corrette e sostenibili. Una delle iniziative preposte a tali scopi è il **bonus sociale** idrico ed elettrico, disciplinato dal sistema pubblico (ARERA) per i clienti che si trovano in condizioni di disagio. Acea, in proposito, promuove la **consapevolezza dei propri utenti**, tramite **campagne informative**. L'azienda si impegna proattivamente per adottare iniziative in grado di mantenere il massimo livello di fiducia e di buone relazioni con i clienti: oltre alle attività dell'**Organismo ADR** per la risoluzione extragiudiziale delle controversie, sono da segnalare iniziative tese a promuovere la **regolarizzazione dei fenomeni di abusivismo** nel settore idrico e importanti risultati nella **prevenzione dei casi di pratiche commerciali scorrette** (60 casi segnalati alle agenzie di vendita nell'anno, rispetto ai 539 casi del 2018) o **condotte anticoncorrenziali** (annullata integralmente dal TAR Lazio la sanzione comminata dall'AGCM per abuso di posizione dominante). Infine, cogliendo le istanze di una clientela sempre più sensibile, Acea **ha promosso uno stile di consumo sostenibile**: nel 2019 l'**energia verde** complessivamente venduta è pari a **1.144 GWh** con un incremento di circa il 28,5% rispetto al dato consuntivato 2018 (890 GWh).

ISTITUZIONI

Per una società che eroga servizi pubblici essenziali, per la maggior parte sottoposti a **regolazione da parte di Autorità pubbliche**, il rapporto con le Istituzioni è essenziale, sia ai fini della pianificazione delle attività che dell'esercizio. Acea, inoltre, rappresenta un **attore strategico nella compagine multilivello di soggetti pubblici e privati** che contribuiscono a tutelare esigenze di interesse pubblico superiori; in ragione di ciò partecipa a gruppi di lavoro di alto profilo istituzionale, in particolare su **prevenzione e gestione di eventi critici**, e garantisce supporto, in casi di emergenza, alle Autorità competenti in materia di salute pubblica, protezione civile e pubblica sicurezza. Tra i temi più rilevanti vi è il presidio della minaccia alle reti informatiche dei servizi d'interesse generale. In tale ambito, Acea collabora con il Computer Emergency Response Team (CERT) del **Ministero dello Sviluppo Economico**, le Autorità Network and Information Security (NIS) del **Ministero dell'Ambiente** e il Centro Nazionale Anticrimine Informatico per la Protezione delle Infrastrutture Critiche (CNAIPIC) del **Ministero dell'Interno**. Infine, nel 2019, un'importante partecipazione dell'Azienda ad iniziative di interesse istituzionale è stata l'adesione alla piattaforma italiana coordinata da ENEA e denominata ICESP (**Italian Circular Economy Stakeholder Platform**), per promuovere l'approccio nazionale all'economia circolare (Italian way for circular economy).

IMPRESA

Il **Piano Industriale, aggiornato nell'anno**, consolida gli importanti risultati già raggiunti e, confermando i pilastri strategici vigenti, pone nuovi e sfidanti obiettivi per il Gruppo. Gli **investimenti** al 2022 raggiungono la cifra di **4 miliardi** – la maggiore impegnata nella storia di Acea, con un incremento di ulteriori 900 milioni rispetto alla versione precedente del Piano – di cui 1,7 miliardi in progetti direttamente legati ad obiettivi di sostenibilità. Contestualmente, in stretta coerenza con le linee industriali, con i temi materiali e con gli obiettivi di sostenibilità dell'Agenda 2030, mediante una capillare partecipazione e condivisione all'interno di Acea, anche il **Piano di Sostenibilità** è stato aggiornato, sia a livello governance (indirizzi in capo alle Funzioni di Holding) che a livello operativo (target di Società operative/Funzioni di Holding). Il Gruppo si è sviluppato in tutti i settori di business: nell'**idrico**, rafforzando la leadership tramite il consolidamento di società nel perimetro di Gruppo e l'avvio del progetto di messa in sicurezza del sistema Peschiera e Marcio, nel comparto **energetico**, con lo sviluppo della produzione da fotovoltaico e della capacità di resilienza della rete elettrica, nella filiera **ambiente**, con iniziative di sviluppo su impianti di recupero e trattamento rifiuti.
Acea pone massima attenzione a mantenere **un'infrastruttura organizzativa interna** (procedure, regole, assetti) adeguata alle sfide e pronta a cogliere le opportunità emergenti dal contesto. A tale istanza risponde, ad esempio, una costante analisi e implementazione delle migliori soluzioni organizzative, come la **capillarizzazione dei presidi Risk & Compliance** all'interno delle Società Operative o l'istituzione nelle Società Idriche di **Unità preposte ad iniziative di tutela della risorsa idrica**. Driver abilitante delle evoluzioni in corso è l'innovazione, posta a servizio dei processi aziendali. Nell'anno è stata costituita **Acea Innovation**, per sviluppare progetti per il Gruppo e creare un ecosistema favorevole all'innovazione e alla cultura dell'imprenditorialità, ed è stato siglato un Memorandum of understanding con **Google Cloud** per accelerare l'implementazione dell'innovazione digitale. Da segnalare infine la sottoscrizione, insieme con altre 13 imprese e centri di ricerca, del Contratto di rete per la costituzione del primo **Centro di ricerca e sviluppo industriale italiano** impegnato nello sviluppo dell'economia circolare e della sostenibilità ambientale.

AZIONISTI E FINANZIATORI

Il rapporto con i **mercati dei capitali** garantisce le migliori condizioni grazie ad un'attenta diversificazione delle fonti. Circa il 78% dell'indebitamento deriva da operazioni di **collocamento obbligazionario**. Con riferimento ai finanziamenti bancari, che valgono il 17% circa, Acea si rivolge prevalentemente ad **operatori istituzionali (BEI, Cassa Depositi e Prestiti)** che hanno nella propria missione **il sostegno a infrastrutture strategiche**. Le relazioni con analisti, agenzie di rating creditizio ed investitori vengono presidiate in numerose occasioni, su importanti piazze nazionali ed estere come Milano, Londra, Parigi e New York: nell'anno sono stati organizzati incontri e *roadshow* **con circa 130 investitori e analisti**, in occasione della presentazione dei risultati annuali e infrannuali e della presentazione del Piano Industriale 2019-2022. Si consolida la **presenza di investitori ESG** (environmental, social, governance) che rappresentano il 4% del capitale sociale e il 26% degli investitori istituzionali. In ragione di ciò le interazioni di Acea con **analisti ESG** risultano **in continuo sviluppo**. Nell'anno Acea ha confermato la presenza nell'**Ethibel excellence investment register**, ha migliorato il proprio punteggio (A-) nel **Carbon Disclosure Project** rientrando nell'area *Leadership* ed ha mantenuto il rating (C+) da parte di **ISS ESG**. Da segnalare l'ottenimento di Acea del primo sustainability solicited rating, ricevuto dall'agenzia **Standard Ethics**, con un rating EE- (investment grade) ed una visione di lungo periodo positiva.
Acea, infine, è stata valutata nelle performance da parte di importanti analisti di sostenibilità come Sustainalytics, VigeoEiris, Gaia Rating e FTSE Russel ESG.

FORNITORI

Nel 2019 il valore dei contratti di beni, servizi e lavori approvvigionati è stato di **circa 1,2 miliardi di euro**, con **circa 1.400 fornitori**, in crescita del 27% rispetto al portafoglio fornitori dello scorso anno. Il ricorso alle procedure **competitive di gara** è la forma con cui è stato approvvigionato l'**81%** dei volumi totali. Da quest'anno Acea ha attivato un sistema puntuale di monitoraggio dei **tempi di pagamento** dei fornitori. La tutela del personale delle ditte fornitrici è stata oggetto di specifiche azioni tra Acea e le Parti sociali: è stato rinnovato l'impegno per promuovere da parte delle ditte subentranti il **contrasto a forme di lavoro irregolari** o difformi ai CCNL applicati e, per i bandi relativi agli appalti idrici e al servizio di contact center (idrico ed elettrico), sono state definite e implementate le regole relative alla c.d. "**clausola sociale**".
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 certificato ISO 9001**, inoltre per 11 categorie merceologiche di beni e servizi (su 30 categorie compatibili) sono stati definiti **criteri di sostenibilità da applicare in gara**. Analogamente, i **riferimenti CAM** (criteri ambientali minimi) sono stati applicati in 9 casi su 10, considerando le categorie merceologiche approvvigionate. Acea approfondisce la conoscenza degli approcci ESG dei propri fornitori, a partire dall'iscrizione ai Sistemi di qualifica: quest'anno **oltre l'87% dei fornitori qualificati** ha compilato il questionario di autovalutazione sui sistemi di gestione qualità, ambiente, sicurezza, energia e responsabilità sociale. La **sicurezza** dei lavoratori, quale elemento fondamentale per le prestazioni rivolte a favore del Gruppo, è stata verificata tramite **12.481 ispezioni in cantiere** (+11% rispetto al 2018).

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 (98%)** e la **durata media del rapporto di lavoro** (il 64% delle risorse uscite nell'anno ha prestato servizio nel Gruppo per un arco temporale compreso tra 30 e 50 anni) testimoniano una **relazione strutturata e duratura** con l'azienda. La presenza delle **donne è del 22%** sul totale dell'organico. Considerando gli **organi di governo** (CdA, Collegio Sindacale e Organismi di Vigilanza 231), la componente femminile nelle Società in perimetro – ad esclusione della Holding, con il 55,6% - è del **33,5%**.
Il favorevole clima di relazioni industriali è alla base dell'accordo sindacale da cui è nato il **Piano Welfare di Gruppo**, che ha messo a disposizione degli aderenti numerosi servizi, sulla base delle necessità attentamente rilevate nella popolazione aziendale, utilizzati da **oltre 2.700 persone**. Acea ha voluto ulteriormente valorizzare l'adesione dei dipendenti al Piano, **reimpiegando parte degli sgravi fiscali goduti**, sia versando erogazioni aggiuntive sia offrendo prestazioni sanitarie e check-up preventivi.
In tema di **tutela della sicurezza** dei dipendenti, Acea si è dotata di strumenti finalizzati a migliorare la gestione operativa della sicurezza sul lavoro, tra cui la **dashboard HSE** (Health, Safety, Environmental), per monitorare i dati di performance alla base degli interventi di miglioramento, le nuove **Linee guida di Gruppo sulla sicurezza**, redatte tenendo conto anche di quanto emerso negli incontri con gli RSPP di Gruppo. Nel 2019 si è svolta la campagna **Acea SiCura di te** per la prevenzione del fenomeno infortunistico, che ha coinvolto 31 manager, 206 addetti alla sicurezza e 84 Ambassador ed ha previsto 174 sessioni di cascading. Il rapporto di responsabilità e fiducia reciproca tra azienda e lavoratori e di adesione partecipata di questi alla missione aziendale, infine, è evidenziato in due significativi risultati: il numero di **smart worker**, che nell'anno è stato di 508 colleghi (295 nel 2018), a testimonianza dell'adesione al modello di leadership Acea, agito a livello diffuso; inoltre, quale condivisione degli obiettivi assunti da Acea come indirizzo del proprio sviluppo, **il 50%** della popolazione aziendale inclusa nel sistema MBO si è **assegnata obiettivi individuali con impatto sulla sostenibilità**.

AMBIENTE

Il **contesto naturale** rappresenta la cornice entro cui le attività di Acea trovano **origine, scopo e limite**. Acea è impegnata in ambiti in cui si conferma tale evidenza: dall'**innovazione tecnologica all'economia circolare, dal clima alla gestione idrica**. Un esempio del legame virtuoso tra tecnologia ed economia circolare è rappresentato dal progetto **SmartComp**, che prevede lo sviluppo del compostaggio di comunità, tramite mini-impianti ad uso di grandi utenze, per il trattamento locale dei rifiuti organici. Il progetto permetterà a regime (250 impianti installati) di ridurre il **trasporto di 25.000 t/anno di rifiuti, risparmiando 3.600 t. di CO_2**. Coniugando tecnologia avanzata, attenzione al territorio e soluzioni ambientali in ottica di economia circolare, Acea ha attivato nel territorio toscano uno dei **più grandi impianti di compostaggio a digestione anaerobica dell'Italia centrale**, con una capacità di trattamento di 70.000 tonnellate annue di rifiuti, da cui deriveranno compost e produzione di **biogas** a fini energetici pari a 6 GWh annui. L'impegno per **contrastare il climate change** passa attraverso iniziative a favore della decarbonizzazione. Il Gruppo, con l'incremento della produzione da fonti energetiche rinnovabili, grazie al piano di **sviluppo del fotovoltaico** promosso con il recente Piano industriale, e con l'aumento dell'efficienza degli usi interni finali dell'energia e degli usi di processo, continua a mantenere valori di **intensità di carbonio** (gCO_2/kWh prodotti) **tra i più contenuti** del settore. Inoltre, a sostegno del percorso di transizione energetica e rispondendo all'evoluzione della tipologia di consumi dei propri clienti sul mercato libero (+28,5% volumi energia verde consumata), Acea Energia ha sottoscritto i **primi due PPA (Power Purchase Agreement)** per la fornitura, nel periodo 2020-2022, di **1,5 TWh di energia rinnovabile** per la rivendita ai clienti. Nel settore idrico, l'attenzione di Acea si esprime con iniziative che intervengono lungo tutta la filiera: dal progetto di **messa in sicurezza del Peschiera e Marcio** per aumentare la resilienza del sistema acquedottistico di Roma, alla distrettualizzazione della rete per ottimizzare la gestione, agevolando gli interventi di manutenzione e riducendo le perdite. L'attenzione alla risorsa idrica trova applicazione in Acea sia con l'implementazione dei **Piani di Sicurezza dell'Acqua** (PSA), funzionali a ridurre il **rischio valutato in base alla probabilità di episodi di inquinamento o carenze idriche**, sia con la valorizzazione del riuso.

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. Nell'anno Acea ha avviato il **progetto stakeholder engagement** allo scopo di integrare sempre di più nei processi ed attività aziendali il punto di vista ed il contributo delle parti interessate. Acea amplia il ruolo e la propria sfera d'intervento, generando ricadute positive e qualificanti nei territori di riferimento. In tale prospettiva va letto il sostegno alle numerose iniziative di carattere sportivo, sociale e culturale. **Nuove generazioni e scuole** sono da sempre un ambito privilegiato di attenzione del Gruppo: il programma di educazione ambientale Acea Scuola, solo per citare il maggiore, ha coinvolto **10.000 studenti di istituti romani nell'anno** ed il programma **IdeAzione**, di alternanza scuola lavoro, ha coinvolto 360 studenti di Istituti superiori di Lazio e Campania. A tali iniziative si aggiunge il consolidato **programma di sostegno** per sensibilizzare la collettività su tematiche di fondamentale **rilievo sociale**, gestito in maniera strutturata dalla preposta *Unità Sponsorship and* Value *Liberality*. Infine, vanno ricordate alcune manifestazioni pubbliche realizzate grazie al supporto offerto da Acea: la **Maratona di Roma**, la 49ª edizione dell'**Earth Day Italia**, il **Fiaba Day**, giornata nazionale per l'abbattimento delle barriere fisiche, culturali, psicologiche e per la diffusione della cultura delle pari opportunità.

STRUMENTI E AZIONI PER LA SOSTENIBILITÀ

Il Gruppo si adopera per diffondere 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 pianificazione, gestione e accounting.

GRAFICO N. 17 - STRUMENTI PER LA SOSTENIBILITÀ

REGOLE E PROCEDURE
- Codice Etico - Comitato per l'Etica e la Sostenibilità
- Politica Sostenibilità e QASE
- Sistemi di gestione certificati Qualità, Ambiente, Sicurezza, Energia, EMAS
- ERM
- Norme direzionali (Antitrust, DPO)
- Presìdi societari sostenibilità
- Management by Objective

REPORTING E COMUNICAZIONE
- Bilancio di Sostenibilità (DNF)
- Sito Internet
- Communication On Progress (Global Compact)
- CDP
- Eventi e campagne (Sustainability Day e Innovation Day)

ASCOLTO ED ENGAGEMENT
- Sensibilizzazione e formazione
- Studi e ricerche
- Analisi Materialità
- Engagement con gli stakeholder (progetti con categorie specifiche)
- Sponsorizzazioni e liberalità

ADESIONI E RATING
- CSR Manager Network
- Global Compact Network Italia
- Fondazione Sviluppo Sostenibile
- Rating e Indici ESG (environment, social, governance)

LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE GENERATO DA ACEA

Il valore economico generato complessivamente dal Gruppo Acea nel 2019 è di **3.245,9 milioni di euro** (3.102,8 milioni di euro nel 2018).

La distribuzione di tale valore tra gli stakeholder è articolata come segue: il 59,5% ai **fornitori**, il 19,8% all'**impresa** come risorse reinvestite, il 7,6% ai **dipendenti**, il 5,8% agli **azionisti** sotto forma di utili da distribuire, il 3,3% ai **finanziatori** come interessi sul capitale fornito, il 3,8% alla **pubblica amministrazione**[24] 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 (2018-2019)

(in milioni di euro)	2018	2019
TOTALE VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO	**3.102,8**	**3.245,9**
DISTRIBUZIONE AGLI STAKEHOLDER		
costi operativi (fornitori)	1.915	1.930,4
dipendenti	219,6	248,9
azionisti(*)	164,1	189,2
finanziatori	100,6	106,1
pubblica amministrazione	124,3	123,2
collettività	3,9	6
impresa	575,3	642,1

(*) Comprende eventuali dividendi da riserve e gli utili di terzi.

TABELLA N. 14 - RIPARTIZIONE DEL VALORE GENERATO PER STAKEHOLDER (2018-2019)

	2018 (%)	2019 (%)
fornitori	61,7	59,5
dipendenti	7,1	7,6
azionisti	5,3	5,8
finanziatori	3,2	3,3
pubblica amministrazione	4	3,8
collettività	0,1	0,2
impresa	18,6	19,8

[24] L'importo versato alla pubblica amministrazione al netto dei contributi pubblici statali e regionali che riceve Acea da tale stakeholder (pari a 11,1 milioni di euro) è di 112,1 milioni di euro.

oceo
oceo

ace
DifendiA

LE RELAZIONI CON GLI STAKEHOLDER

CLIENTI E COLLETTIVITÀ

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

I dati relativi al volume di clienti, oltre alle Società Acea Energia, Areti, e, in ambito idrico, alle Società Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gesesa e Gori, includono anche i dati relativi ad altre società idriche (Acque, Publiacqua, Acquedotto del Fiora, Umbra Acque) – non ricomprese nel perimetro DNF – con evidenza del loro singolo apporto al solo scopo di fornire una dimensione "globale". I dati relativi alla qualità percepita, alla qualità erogata, alle tariffe, alla customer care e alle attività di comunicazione si riferiscono alle società operative – Acea Energia, Areti, Acea Ato 2, Acea Ato 5 e, ove possibile, Gesesa e Gori – 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 **192.100** CLIENTI GAS

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

892.716 utenze idriche nel Lazio (ACEA ATO 2 E ACEA ATO 5) PARI A CIRCA **4,2 milioni** DI ABITANTI SERVITI

2,6 milioni DI UTENZE IDRICHE IN ITALIA PARI AD OLTRE **8,6 milioni** DI ABITANTI SERVITI

Acea Energia, secondo i più recenti dati dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA)[25], si conferma **decimo operatore in Italia** per volumi di energia elettrica venduti nel mercato finale e **terzo**, con il 3,3% di quota di mercato, per **l'energia venduta alle famiglie** ("clienti domestici"). L'azienda, inoltre, anche nel 2019 è **secondo operatore nazionale** per volumi venduti ai clienti del **servizio di maggior tutela,** con il 5% di quota di mercato, e **diciotte-**

[25] Si veda la *Relazione annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta*, edizione 2019 (su dati 2018), capitolo *Struttura, prezzi e qualità nel settore elettrico*, disponibile online nel sito dell'Autorità (ARERA); l'Autorità precisa che i dati sono da considerarsi provvisori.

simo per volumi venduti al **mercato libero**, con una quota dell'1,3%. Tra la vendita di energia elettrica e di gas (mercato libero e servizio di maggior tutela[26]), al 31.12.2019, Acea Energia gestisce **oltre 1.365.000 contratti di fornitura** (+ 2% rispetto al 2018). Tale incremento dipende dalla **crescita dei punti di fornitura attivi in tutti i segmenti del mercato libero**, solo in parte compensato dalla riduzione delle consistenze nel servizio elettrico di maggior tutela (si veda la tabella n. 15).

Areti, titolare della concessione ministeriale per la **distribuzione di energia elettrica** nel territorio di Roma e Formello, si conferma **terzo operatore nazionale** per **volumi di energia distribuiti**, con il 3,6% di quota di mercato (4,6% nel "domestico" e 3,3% nel "non domestico") e **secondo operatore nazionale** per **punti di prelievo**[27]. Al 31.12.2019, gestisce **1.634.917 punti di prelievo**; l'andamento della consistenza dei clienti, che registra in genere variazioni di lieve entità, segue sia l'espansione urbana sia le dismissioni dovute, ad esempio, a cessate attività (si veda tabella n. 15).

I "PROSUMER" CONNESSI ALLE RETI ACEA: +9% NEL 2019

Il "**prosumer**" è, allo stesso tempo, **produttore** (producer) **e consumatore** (consumer) **di energia**; in grado di provvedere parzialmente o totalmente al proprio fabbisogno energetico e di cedere in rete l'eventuale surplus produttivo. Questo protagonista del **nuovo modello energetico** interagisce, con nuove modalità di relazione, sia con il distributore sia con il soggetto preposto alla vendita/ritiro dell'energia. Acea è aperta e proattiva rispetto alle **forme di innovazione** introdotte dal nuovo modello energetico, e, in particolare, riguardo lo **sviluppo della capacità dei sistemi di connessione, trasmissione e distribuzione**.

Al 31.12.2019, Areti registra sulla sua rete di distribuzione **13.591 prosumer attivi**, **oltre l'82%** dei quali (11.170) sono **clienti di tipo** "**domestico**" al contempo **produttori energetici di piccola taglia**, mentre i restanti 2.421 sono qualificati come "altri usi", cioè utenze non domestiche (esercizi commerciali, attività professionali e artigianali). Il dato complessivo, **in crescita del 9%** rispetto ai 12.458 prosumer attivi nel 2018, segna un **costante e regolare aumento nel triennio**. Dei prosumer attivi sulla rete Acea, circa 7.000 sono anche clienti di Acea Energia. **L'energia immessa in rete** da tali soggetti nel 2019 è pari a **77,07 GWh**, di cui il **75% circa da fotovoltaico.**

IN AUMENTO ANCHE NEL 2019 I FRUITORI DEL BONUS SOCIALE ELETTRICO

Per i clienti **in ristrettezze economiche**, anche in rapporto alla numerosità del nucleo familiare, e per i clienti che, a causa del proprio **stato di salute**, necessitano di apparecchiature mediche energivore[28], l'ARERA, su indicazione del Governo, ha reso operativo il **"bonus elettrico"**: uno sconto applicato sulla spesa per l'energia elettrica. Negli ultimi anni, la tendenza all'aumento del numero di fruitori conferma la **crescita del disagio sociale**. **Nel 2019**, **i clienti di Acea Energia ammessi a godere del bonus**, sia nel mercato tutelato che nel mercato libero, **sono stati 29.894**[29] (**circa il 26% in più** rispetto ai 23.746 clienti ammessi nel 2018): 29.159, pari al **98% del totale**, per difficoltà economiche e 735 per disagio fisico (stato di salute). Complessivamente, nell'anno, **il sistema del bonus elettrico ha comportato per i clienti di Acea Energia che ne sono beneficiari un risparmio economico di circa 3 milioni di euro**.

Inoltre, nel territorio servito dalla **rete di distribuzione** gestita da **Areti**, si contano **11.712 clienti ammessi al bonus elettrico** (11.429 per disagio economico, 283 per disagio fisico), **circa il 28%** in più rispetto ai 9.174 del 2018, serviti, per la componente "vendita", da aziende diverse da Acea Energia.

Acea, nel **servizio idrico integrato** (captazione, adduzione, potabilizzazione, raccolta dei reflui e depurazione), è **primo operatore nazionale** per popolazione servita, con **oltre 2,6 milioni di utenze** ed **8,6 milioni di abitanti serviti in Italia** (si veda tabella n. 15). Nel solo territorio di Roma e provincia, gestito da Acea Ato 2, sono presenti **circa 693.000 utenze** e una popolazione servita pari a circa **3,7 milioni di persone**. A partire da quest'area – l'ATO 2 – Lazio centrale – il Gruppo ha esteso, nel tempo, la propria attività, diventando operatore di riferimento anche in provincia di Frosinone (Lazio), in provincia di Pisa, Firenze, Siena, Grosseto, Arezzo e Lucca (Toscana), nei territori che vanno dalla penisola Sorrentina ai centri vesuviani tra le province di Napoli e Salerno e in provincia di Benevento (Campania), nell'area di Perugia e Terni (Umbria). Inoltre, il Gruppo è operativo anche in alcuni paesi del Sud America.

LA SOSTENIBILITÀ SOCIALE NEL SERVIZIO IDRICO: MOROSITÀ E BONUS IDRICO

In tema di **morosità**, nel 2019 l'Autorità, conclusa la consultazione con gli stakeholder, ha pubblicato la delibera 311/2019/R/idr recante in allegato la Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato (REMSI), in vigore dal 1° gennaio 2020. Il provvedimento introduce una **maggior tutela dell'utenza domestica residente**: la previsione di non procedere alla disattivazione della fornitura con risoluzione del contratto e rimozione del misuratore, se non in poche e ben definite casistiche, e il divieto di addebito di penali per la riattivazione della fornitura. Inoltre illustra le **categorie di utenti finali non disalimentabili**, nonché tempi e modalità di costituzione in mora, disattivazione, sospensione, limitazione e riattivazione della fornitura. Sono previste disposizioni a **tutela delle utenze condominiali**, quali il divieto di attivare le procedure di limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura idrica a fronte di pagamenti parziali, purché effettuati entro la scadenza prevista e pari almeno alla metà dell'importo dovuto. L'Ente di Governo d'Ambito (EGA) dovrà promuovere l'installazione di un misuratore per ogni singola unità immobiliare,

[26] L'Autorità nazionale di settore definisce i segmenti del mercato dell'energia. Si veda il sito web di ARERA.
[27] Si veda la *Relazione annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta*, edizione 2019 (su dati 2018), capitolo *Struttura, prezzi e qualità nel settore elettrico*, disponibile online nel sito di ARERA.
[28] Per un dettaglio sulle condizioni che legittimano la richiesta e la concessione del bonus elettrico si rinvia alla sezione dedicata del sito ARERA.
[29] Per i clienti con disagio economico e fisico si fa riferimento al numero di clienti che hanno beneficiato del bonus almeno una volta nel corso dell'anno.

LA SOSTENIBILITÀ SOCIALE NEL SERVIZIO IDRICO: MOROSITÀ E BONUS IDRICO (segue)

funzionale alla disalimentazione selettiva. Il REMSI prevede indennizzi automatici, oltre a quelli previsti per la qualità contrattuale, in caso di mancato rispetto delle disposizioni in tema di regolazione della morosità. **Acea Ato 2**, con il **nuovo Regolamento di utenza** del SII nell'ATO2 Lazio Centrale, approvato dalla Conferenza dei Sindaci nel luglio 2019, **estende le tutele nei confronti delle utenze "fragili"**, includendo gli utenti domestici residenti in condizioni di disagio fisico tra le utenze non disalimentabili.

Il **bonus sociale idrico**, disciplinato dall'Autorità dal 2017 con l'approvazione delle modalità applicative (TIBSI)[30], prevede un'agevolazione per la fornitura di acqua agli utenti domestici in condizione di disagio socio-economico accertato, in base a specifiche soglie dell'indicatore ISEE[31]. Il bonus è calcolato da ogni gestore in funzione della numerosità familiare (in misura pro capite), applicando la tariffa agevolata alla quantità di acqua necessaria al soddisfacimento dei bisogni da tutelare (circa 50 litri/abitante/giorno). **Gli Enti di Governo dell'Ambito possono introdurre**, o confermare, **misure di tutela ulteriori** per utenti in condizioni di vulnerabilità economica, riconoscendo un "**bonus idrico integrativo**".

CAMPAGNE INFORMATIVE E FRUITORI DEL BONUS IDRICO PER LE SOCIETÀ DEL GRUPPO ACEA

Le Società idriche hanno realizzato, nel 2019, campagne informative sul bonus idrico rivolte agli utenti. In particolare, per favorire l'accesso all'agevolazione, **Acea Ato 2** ha lanciato una **campagna di comunicazione rivolta ai residenti nella Capitale e nell'Area metropolitana**, sui maggiori quotidiani romani e siti web di informazione, ha realizzato un depliant da distribuire ai cittadini e provveduto all'affissione di oltre **4.500 manifesti a Roma e in 90 Comuni della provincia**. Acea Ato 2 riconosce su base locale anche il **bonus idrico integrativo** approvato dal proprio EGA e comunicato tramite le campagne già citate. Nell'anno, **Acea Ato 2 ha ammesso 7.910 domande** per la fruizione del bonus idrico[32] per un valore economico pari a circa **56.700 euro; Acea Ato 5** ha **informato gli utenti** su possibilità e modalità di accesso all'agevolazione, segnalando anche l'aumento della soglia ISEE definita dall'Autorità ed **ha accolto 2.828 richieste di fruizione del bonus** che hanno generato un risparmio economico complessivo per i beneficiari pari a **circa 63.000 euro**; **Gesesa ha ammesso 1.324 domande** di bonus idrico di utenti domestici residenti, per un controvalore economico pari a **circa 51.100 euro**. **Gori**, tra ottobre ed aprile 2019 ha lanciato **una campagna di comunicazione multicanale sul bonus idrico,** veicolata sulle pagine aziendali di **Instagram, Twitter, Linkedin** e su **Facebook "Bonus Idrico"**. Inoltre, i Comuni gestiti da Gori hanno ricevuto dall'azienda tutti i materiali informativi, cartacei e digitali. Al fine di potenziare il messaggio, è stato anche realizzato **un video appello** nel quale 20 Sindaci di Comuni del territorio gestito hanno spiegato, con l'ausilio di infografiche e in modo semplice e chiaro, il funzionamento e i requisiti di accesso al bonus. **Gori** ha ammesso **18.396 domande** di bonus idrico, **con un risparmio per i beneficiari pari a circa 511.000 euro.** Pertanto, per le quattro Società idriche in perimetro, **il sistema del bonus idrico ha generato per i beneficiari un risparmio economico complessivo di circa 682.000 euro**.

TABELLA N. 15 – I CLIENTI DEL GRUPPO ACEA (SETTORI ENERGIA E IDRICO) (2017-2019)

	u. m.	2017	2018	2019
VENDITA DI ENERGIA E GAS (Acea Energia)				
servizio di maggior tutela	n. punti prelievo	892.877	832.719	774.823
mercato libero – mass market	n. punti prelievo	275.688	286.714	322.037
mercato libero – grandi clienti	n. punti prelievo	43.020	44.364	76.902
mercato libero gas	n. punti di riconsegna	167.337	172.755	192.107
totale	**n. contratti di fornitura**	**1.378.922**	**1.336.552**	**1.365.869**
DISTRIBUZIONE DELL'ENERGIA (Areti)				
clienti domestici, in bassa tensione	n. punti prelievo	1.316.339	1.319.118	1.326.078
clienti non domestici, in bassa tensione	n. punti prelievo	311.141	307.961	305.925
clienti in media tensione	n. punti prelievo	2.886	2.894	2.907
clienti in alta tensione	n. punti prelievo	7	7	7
totale	**n. punti prelievo**	**1.630.373**	**1.629.980**	**1.634.917**
VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA (principali Società idriche del Gruppo Acea)				
Acea Ato 2	n. utenze	649.319	689.827	692.893
Acea Ato 5	n. utenze	194.360	197.821	199.823
Gori	n. utenze	523.352	526.808	528.437
Gesesa	n. utenze	55.253	57.404	57.142
Acque	n. utenze	325.912	327.323	328.208
Publiacqua (*)	n. utenze	393.091	395.635	397.682
Acquedotto del Fiora (*)	n. utenze	231.482	231.563	231.771

30 Delibera 897/2017, testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico – TIBSI, e successive modifiche e integrazioni, intervenute anche nel 2019 (delibera 165/2019/R/com e determina 1/2019 – DACU) per aggiornare il provvedimento alle disposizioni normative contenute nella legge 26/2019 (disposizioni urgenti in materia di reddito di cittadinanza e di pensioni), prevedendo che anche i beneficiari di Reddito di cittadinanza/pensione di cittadinanza possano presentare domanda di bonus a partire dal 20 maggio 2019.

31 Con delibera 499/2019/R/com, è stato aggiornato, aumentandolo, il valore della soglia dell'ISEE che consente l'accesso all'agevolazione, a partire dal 1° gennaio 2020.

32 I dati 2019, per tutte le Società operative in ambito idrico, non sono comparabili con l'anno precedente, poiché la possibilità di presentare la domanda è scattata a partire dal luglio 2018.

TABELLA N. 15 – I CLIENTI DEL GRUPPO ACEA (SETTORI ENERGIA E IDRICO) (2017-2019) (segue)

	u. m.	2017	2018	2019
Umbra Acque	n. utenze	232.910	233.405	233.460
totale	**n. utenze**	**2.605.679**	**2.659.786**	**2.669.416**
Acea Ato 2	popolazione servita	3.631.529	3.703.160	3.704.931
Acea Ato 5 (*)	popolazione servita	481.000	469.836	469.836
Gori (**)	popolazione servita	1.439.091	1.446.004	1.456.462
Gesesa (*)	popolazione servita	109.841	118.044	120.574
Acque	popolazione servita	740.299	738.903	737.455
Publiacqua (*)	popolazione servita	1.243.649	1.247.216	1.247.216
Acquedotto del Fiora	popolazione servita	403.084	403.016	402.083
Umbra Acque	popolazione servita	504.155	502.065	501.186
totale	**popolazione servita**	**8.552.648**	**8.628.244**	**8.639.743**

(*) Alcuni dati relativi ad utenze e/o "popolazione servita" 2017 e/o 2018 sono stati rettificati dalle Società Gesesa e Publiacqua, modificando di conseguenza i totali. I dati 2019 della popolazione servita di Publiacqua e Acea Ato 5, inoltre, sono stimati.
(**) Il dato 2019 si riferisce alla popolazione residente al 1° gennaio 2019.

LA QUALITÀ PERCEPITA

RILEVAZIONI DELLA SODDISFAZIONE
DI CLIENTI E CITTADINI SUI SERVIZI EROGATI:
intervistate oltre 28.690 persone

I **giudizi globali** 2019 SUI SERVIZI EROGATI (VOTI 1-10):

SERVIZIO ELETTRICO «VENDITA» E «DISTRIBUZIONE»:	7,8
SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA:	6,5
SERVIZIO IDRICO A ROMA E PROVINCIA:	7,8 E 7
A FROSINONE E PROVINCIA:	6,1
NEL SARNESE VESUVIANO:	6,4
A BENEVENTO E PROVINCIA:	6,9

L'Unità Relazioni con gli stakeholder, della Capogruppo (Direzione Relazioni Esterne e Comunicazione) **coordina il processo di rilevazione della soddisfazione di clienti e cittadini rispetto ai servizi erogati**, in ambito elettrico, idrico[33] e di illuminazione pubblica. Essa opera di concerto con le Società operative che gestiscono i servizi e **supporta il Vertice nell'analisi dei dati rilevati**. Le **indagini di customer satisfaction** ("qualità percepita") vengono svolte, **due volte l'anno**, da un Istituto specializzato in ricerche demoscopiche, individuato con gara. Le indagini semestrali 2019, condotte con metodologia CATI[34], hanno consentito di elaborare i seguenti principali indicatori:

- il **giudizio globale** sulla qualità generale del servizio (**voto da 1 a 10**), che esprime una **valutazione istintiva** da parte dei clienti;
- gli **indici sintetici di soddisfazione** (Customer Satisfaction Index – CSI Clienti Soddisfatti, **indice 0-100**), complessivo e parziali, basati sulla **quota di clienti che si dichiarano soddisfatti** e **sull'importanza attribuita a ciascun aspetto** del servizio;
- gli **indici di intensità della soddisfazione** (Customer Satisfaction Index – CSI Intensità Soddisfazione, **espressa in % di clienti soddisfatti – valore soglia 75%**), che misurano "quanto" i clienti sono soddisfatti o insoddisfatti dei singoli fattori del servizio.

Le interviste sui "**canali di contatto**" sono rivolte a **clienti** selezionati, con la metodologia del "**call back**", **tra coloro che hanno di recente usufruito dei servizi** (numeri verdi commerciali o segnalazione guasti, sito internet, sportello fisico, intervento tecnico) e rilasciato l'autorizzazione ad essere ricontattati.

Nell'anno, **28.694 persone**, complessivamente, **sono state intervistate** in merito alla qualità dei servizi erogati dalle Società Acea Energia, Areti, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori e Gesesa. I **giudizi globali** ricevuti da ciascun servizio sono **tutti nell'area della media soddisfazione**, tra 6,1 e 7,8.

I Customer Satisfaction Index complessivi e parziali sul **servizio elettrico** indicano, per la **vendita** curata da Acea Energia, rispetto allo scorso anno, valutazioni in lieve flessione su "fatturazione" e "numero verde" e miglioramenti su "sportello" e "sito internet", che arrivano a ottimi risultati. La **distribuzione**, gestita da Areti, registra lievi flessioni negli indici di soddisfazione per tutti gli aspetti valutati, più marcate per "segnalazione guasti" ed "intervento tecnico", sebbene gli ambiti "aspetti tecnici del servizio" e "interruzione programmata" si mantengano su valutazioni elevate. Per il **servizio di illuminazione pubblica** sono stati intervistati residenti nei comuni di Roma e Formello, per tutte le aree territoriali. L'indice di soddisfazione su "segnalazione guasti", pur mantenendo ancora una valutazione molto buona, si contrae rispetto alle precedenti rilevazioni. Sia per il servizio elettrico (vendita e distribuzione) sia per l'illuminazione pubblica **i CSI complessivi permangono positivi**.

[33] Per il servizio idrico, i principali esiti delle rilevazioni di customer satisfaction, curate in service da Acea SpA e riportate in questa sede, riguardano i clienti delle Società Acea Ato 2 (Roma e provincia) e Acea Ato 5 (Frosinone e provincia), operative in area laziale, e Gesesa e Gori, entrambe operative in Campania.
[34] Computer Assisted Telephone Interviewing, con l'ausilio di questionario strutturato, su un campione stratificato in base a variabili e rappresentativo dell'universo di riferimento. L'errore statistico oscilla, a seconda del campione, tra +/- 2,3% ed un massimo di +/- 4,4% e il livello di significatività è del 95%

Per il servizio idrico (vendita e distribuzione dell'acqua) è stata rilevata la soddisfazione **dei clienti di Acea Ato 2** (Roma e provincia) e di **Acea Ato 5** (Frosinone e provincia), in area laziale, e dei clienti delle Società **Gori** e **Gesesa**, operative in Campania. **L'indice di soddisfazione complessiva** sul servizio erogato da **Acea Ato 2 a Roma e Fiumicino è molto elevato** e in miglioramento, le flessioni nella valutazione di alcuni aspetti, in particolare "segnalazione guasti", sono infatti compensate dal miglioramento di altri, specie l'ambito "intervento tecnico"; eccellenti le valutazioni su "aspetti tecnici del servizio" e "sportello". Per **Acea Ato 5**, nell'area di Frosinone e provincia, **l'indice di soddisfazione complessiva** sul servizio **migliora**; in particolare si incrementano gli indici di soddisfazione su "aspetti tecnici del servizio" e "fatturazione" e si confermano alte o eccellenti le valutazioni di altri aspetti, come "sportello" e "numero verde commerciale". Anche per **Gori**, che gestisce il servizio nell'area della penisola Sorrentina e dei centri vesuviani tra le province di Napoli e Salerno, **l'indice di soddisfazione complessiva**, già positivo, **migliora**; le flessioni registrate in alcuni ambiti, in particolare "segnalazione guasti", sono bilanciate dal rialzo degli indici su "intervento tecnico" e "sportello". Per **Gesesa**, infine, operativa a Benevento e provincia, la rilevazione della soddisfazione dei clienti è stata **introdotta nel secondo semestre 2018** e replicata nei due cicli 2019; pertanto, in attesa di dati di biennio confrontabili, gli esiti dell'indagine sono illustrati soltanto nel testo e non in tabella. Data la dimensione del campione di clienti intervistati (circa 500 per ciclo), l'indagine ha rilevato **il giudizio globale e quello sui singoli aspetti del servizio,** espressi con **voto 1-10**. Il **giudizio globale**, come media delle due rilevazioni, è pari a **6,9/10**, con una percentuale di soddisfatti dell'87%; gli **aspetti tecnici** del servizio ricevono un giudizio pari a **7/10**, con l'86,8% degli intervistati soddisfatti del fattore di qualità "continuità del servizio"; per la **fatturazione** il voto è **6,8/10**, con l'84,5% di intervistati soddisfatti della "correttezza degli importi in bolletta" e l'83,2% di soddisfatti della "chiarezza e facilità di lettura delle bollette": i due fattori di qualità del servizio ritenuti più importanti.

I grafici che seguono illustrano, per ciascun servizio, **gli indici di soddisfazione 2019 (CSI – indice 0-100)**, come media delle due rilevazioni dell'anno, e, per Gesesa, i giudizi espressi in scala 1-10; la **tabella n. 16** riporta anche **le percentuali di clienti soddisfatti** sui più importanti **fattori di qualità** dei servizi e il **confronto con l'anno precedente,** con evidenza degli scostamenti significativi.

GRAFICO N. 18 – CSI COMPLESSIVO E SUGLI ASPETTI DEL SERVIZIO ELETTRICO – VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ENERGIA (2019) (INDICE 0-100)

NB I Customer Satisfaction Index – complessivo e sui singoli aspetti del servizio – riportati nel grafico sono la media delle due rilevazioni semestrali.

GRAFICO N. 19 – CSI COMPLESSIVO E SUGLI ASPETTI DEL SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA A ROMA E FORMELLO (2019) (INDICE 0-100)

NB I Customer Satisfaction Index – complessivo e sui singoli aspetti del servizio – riportati nel grafico sono la media delle due rilevazioni semestrali. Gli "aspetti tecnici del servizio" includono sia i fattori direttamente dipendenti da Acea sia quelli che non dipendono dall'azienda, poiché entrambi concorrono alla formazione del CSI complessivo.

GRAFICO N. 20 – CSI COMPLESSIVO E SUGLI ASPETTI DEL SERVIZIO IDRICO – VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA A ROMA E FIUMICINO (2019) (INDICE 0-100)

NB I Customer Satisfaction Index – complessivo e sui singoli aspetti del servizio – riportati nel grafico sono la media delle due rilevazioni semestrali.

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

Le indagini di soddisfazione dei clienti vengono svolte anche presso alcuni comuni in provincia di Roma. Nel 2019 le due rilevazioni semestrali hanno riguardato un campione di 1.000 residenti, rappresentativo dell'universo delle utenze dirette o condominiali presenti in quattro comuni "sentinella" – **Colleferro, Formello, Palestrina e Velletri** – ricadenti nell'Ambito Territoriale Ottimale 2 – Provincia di Roma e **diversi dai comuni monitorati con i cicli di indagine precedenti**. Il **giudizio globale** rilevato è stato pari a **7 su 10**.
L'indice di soddisfazione complessivo sul servizio (indice 0-100) è buono e pari a **83,9** come media delle due rilevazioni semestrali; riguardo i **singoli aspetti** sottoposti a valutazione, si segnalano indici molto positivi per "aspetti tecnici" (89,3), "fatturazione" (88,1) ed "intervento tecnico" (83,4), meno elevati ma ancora positivi per "numero verde commerciale" (77,6) e "segnalazione guasti" (75).

GRAFICO N. 21 – CSI COMPLESSIVO E SUGLI ASPETTI DEL SERVIZIO IDRICO – VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA A FROSINONE E PROVINCIA (2019) (INDICE 0-100)

NB | Customer Satisfaction Index – complessivo e sui singoli aspetti del servizio – riportati nel grafico sono la media delle due rilevazioni semestrali.

GRAFICO N. 22 – CSI COMPLESSIVO E SUGLI ASPETTI DEL SERVIZIO IDRICO – VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA NEL SARNESE VESUVIANO (2019) (INDICE 0-100)

NB | Customer Satisfaction Index – complessivo e sui singoli aspetti del servizio – riportati nel grafico sono la media delle due rilevazioni semestrali.

GRAFICO N. 23 – GIUDIZIO GLOBALE E SUGLI ASPETTI DEL SERVIZIO IDRICO – VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA A BENEVENTO E PROVINCIA (2019) (VOTO 1-10)

NB I giudizi – globale e sui singoli aspetti del servizio – riportati nel grafico sono la media delle due rilevazioni semestrali.

TABELLA N. 16 – ESITI DELLE RILEVAZIONI DI CUSTOMER SATISFACTION (2018-2019)

media delle due rilevazioni semestrali

	u. m.	2018	2019	
SERVIZIO ELETTRICO – VENDITA DELL'ENERGIA – ACEA ENERGIA				
CLIENTI DEL MERCATO TUTELATO				
attività di vendita (CSI complessivo)	**0-100**	**92,2**	**90,5**	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
fatturazione	**0-100**	**95,2**	**92,4**	
correttezza degli importi	*%*	*94,9*	*91,6*	
chiarezza e facilità di lettura bolletta	*%*	*95,3*	*92,7*	
sito internet	**0-100**	**91,6**	**95,0**	
gamma di operazioni disponibili	*%*	*93,0*	*93,7*	
ricchezza di informazioni presenti	*%*	*92,2*	*94,8*	
numero verde commerciale	**0-100**	**90,0**	**87,9**	
competenza dell'operatore	*%*	*89,7*	*87,4*	
chiarezza delle risposte fornite	*%*	*89,2*	*87,0*	
sportello	**0-100**	**89,9**	**90,6**	
competenza dell'operatore	*%*	*89,1*	*89,6*	
cortesia e disponibilità dell'operatore	*%*	*91,9*	*92,1*	
CLIENTI DEL MERCATO LIBERO				
attività di vendita (CSI complessivo)	**0-100**	**90,9**	**88,3**	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
fatturazione	**0-100**	**92,4**	**87,2**	▼
correttezza degli importi	*%*	*91,3*	*85,9*	▼
chiarezza e facilità di lettura bolletta	*%*	*93,9*	*86,5*	▼
sito internet	**0-100**	**86,6**	**93,4**	▲
ricchezza di informazioni presenti	*%*	*87,4*	*91,1*	
facilità di esecuzione delle operazioni	*%*	*83,3*	*95,5*	▲
numero verde commerciale	**0-100**	**89,7**	**86,9**	
competenza dell'operatore	*%*	*88,9*	*86,8*	
cortesia e disponibilità dell'operatore	*%*	*92,0*	*89,7*	
sportello	**0-100**	**91,7**	**93,4**	
competenza dell'operatore	*%*	*90,4*	*92,8*	
chiarezza delle informazioni fornite	*%*	*90,7*	*92,6*	

TABELLA N. 16 – ESITI DELLE RILEVAZIONI DI CUSTOMER SATISFACTION (2018-2019) (segue)

	u. m.	2018	2019	
SERVIZIO ELETTRICO – DISTRIBUZIONE DELL'ENERGIA – ARETI (Roma e Formello)				
attività di distribuzione (CSI complessivo)	0-100	95,5	88,5	▼
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
aspetti tecnici del servizio	0-100	98,3	95,7	
continuità del servizio	%	*98,3*	*95,6*	
interruzione programmata	0-100	95,0	93,9	
correttezza di informazione sui tempi di ripristino	%	*95,4*	*92,3*	
tempo di preavviso di sospensione erogazione	%	*95,2*	*96,3*	
segnalazione guasti	0-100	96,7	83,5	▼
chiarezza delle informazioni fornite	%	*96,1*	*83,0*	▼
cortesia e disponibilità dell'operatore	%	*97,7*	*89,2*	▼
intervento tecnico	0-100	89,5	73,7	▼
competenza dei tecnici	%	*92,7*	*79,0*	▼
rapidità di intervento dopo la richiesta	%	*85,2*	*63,8*	▼
SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA – ARETI (Roma e Formello)				
servizio di illuminazione (CSI complessivo)	0-100	82,2	79,8	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
aspetti tecnici del servizio (*)	0-100	75,3	75,4	
(direttamente dipendenti da Acea)				
continuità del servizio	%	*72,7*	*72,7*	
(non direttamente dipendenti da Acea)				
presenza/capillarità del servizio di illuminazione in città	%	*73,9*	*75,3*	
segnalazione guasti	0-100	92,1	85,9	▼
chiarezza delle informazioni fornite	%	*91,0*	*84,1*	▼
cortesia e disponibilità dell'operatore	%	*93,4*	*86,8*	▼
SERVIZIO IDRICO – VENDITA ED EROGAZIONE DELL'ACQUA – ACEA ATO 2 (Roma e Fiumicino)				
servizio idrico (CSI complessivo)	0-100	88,8	89,3	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
aspetti tecnici del servizio	0-100	97,7	95,1	
continuità del servizio	%	*98,3*	*96,1*	
fatturazione	0-100	86,6	87,3	
correttezza degli importi	%	*88,7*	*86,1*	
chiarezza e facilità lettura bolletta	%	*89,1*	*87,9*	
segnalazione guasti	0-100	90,7	85,6	▼
chiarezza delle informazioni fornite	%	*89,5*	*82,0*	▼
cortesia e disponibilità dell'operatore	%	*93,5*	*89,5*	
intervento tecnico	0-100	70,8	85,1	▲
rapidità di intervento dopo la richiesta	%	*57,7*	*78,1*	▲
competenza dei tecnici	%	*81,2*	*87,8*	▲
numero verde commerciale	0-100	89,3	88,6	
competenza dell'operatore	%	*89,0*	*88,8*	
chiarezza delle informazioni fornite	%	*88,8*	*88,0*	
sportello	0-100	88,5	91,4	
competenza dell'operatore	%	*87,8*	*90,7*	
chiarezza delle informazioni fornite	%	*87,7*	*90,4*	
SERVIZIO IDRICO – VENDITA ED EROGAZIONE DELL'ACQUA – ACEA ATO 5 (comuni ricadenti nell'ATO 5 – Frosinone)				
servizio idrico (CSI complessivo)	0-100	77,5	80,0	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
aspetti tecnici del servizio	0-100	69,3	74,9	▲
continuità del servizio	%	*68,6*	*74,8*	▲
fatturazione	0-100	69,6	72,6	
correttezza degli importi	%	*69,2*	*71,2*	
invio regolare delle fatture	%	*78,5*	*73,8*	▼
segnalazione guasti	0-100	90,2	90,2	
chiarezza delle informazioni fornite	%	*91,5*	*89,7*	

TABELLA N. 16 – ESITI DELLE RILEVAZIONI DI CUSTOMER SATISFACTION (2018-2019) (segue)

	u. m.	2018	2019	
cortesia e disponibilità dell'operatore	%	*94,0*	*93,7*	
intervento tecnico	**0-100**	**87,3**	**86,3**	
competenza dei tecnici	%	*87,7*	*88,2*	
rapidità di intervento dopo la richiesta	%	*83,5*	*82,0*	
numero verde commerciale	**0-100**	**90,7**	**91,8**	
competenza dell'operatore	%	*88,7*	*91,3*	
chiarezza delle informazioni fornite	%	*92,0*	*90,8*	
sportello	**0-100**	**94,7**	**94,1**	
competenza dell'operatore	%	*95,7*	*94,5*	
chiarezza delle informazioni fornite	%	*94,7*	*94,7*	
SERVIZIO IDRICO – VENDITA ED EROGAZIONE DELL'ACQUA – GORI (comuni ricadenti nell'Ambito Distrettuale Sarnese Vesuviano)				
servizio idrico (CSI complessivo)	**0-100**	**78,8**	**80,0**	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
aspetti tecnici del servizio	**0-100**	**79,8**	**78,5**	
continuità del servizio	%	*80,4*	*79,4*	
fatturazione	**0-100**	**74,0**	**73,6**	
correttezza degli importi	%	*75,9*	*70,3*	▼
chiarezza e facilità lettura bolletta	%	*72,9*	*75,4*	
segnalazione guasti	**0-100**	**88,6**	**82,2**	▼
chiarezza delle informazioni fornite	%	*89,5*	*82,0*	▼
cortesia e disponibilità dell'operatore	%	*89,0*	*84,7*	
intervento tecnico	**0-100**	**84,9**	**90,5**	▲
rapidità di intervento dopo la richiesta	%	*80,2*	*87,0*	▲
cortesia e disponibilità dei tecnici	%	*89,5*	*93,5*	
numero verde commerciale	**0-100**	**86,3**	**87,3**	
chiarezza delle informazioni fornite	%	*87,7*	*89,5*	
cortesia e disponibilità dell'operatore	%	*91,7*	*90,7*	
sportello	**0-100**	**87,3**	**91,4**	
chiarezza delle informazioni fornite	%	*88,0*	*92,2*	
cortesia e disponibilità dell'operatore	%	*91,0*	*93,7*	

(*) Si riporta la media delle valutazioni degli aspetti tecnici dipendenti e non dipendenti da Acea.
NB In tabella vengono riportati **solo i fattori di qualità che il campione di intervistati ha indicato, nel 2019, come i più importanti**; ciò può comportare modifiche conseguenti in colonna 2018. Nella colonna di destra, inoltre, si segnalano gli **scostamenti significativi, pari o superiori a 5 punti**. Si tenga in ogni caso presente che il **valore atto ad indicare una adeguata soddisfazione** del cliente **è pari o superiore al 75%** (valore soglia).

LA QUALITÀ EROGATA

Acea si impegna nel progressivo e costante miglioramento della **qualità complessiva dei servizi erogati**, con personale adeguatamente formato ed aggiornato per:

- efficientare i processi;
- rinnovare o ampliare le infrastrutture (reti e impianti);
- rendere efficaci e tempestivi i ripristini in caso di guasti;
- curare la comunicazione, presidiare gli aspetti commerciali e diversificare i canali di contatto con i clienti.

La "**qualità erogata**" viene **misurata anche in base** a **parametri di riferimento definiti dall'Autorità di settore** o indicati nei **contratti di servizio e nelle convenzioni di gestione** con gli enti locali, in particolare:

- per il servizio di **illuminazione pubblica**, il contratto stipulato tra Acea e Roma Capitale regola i parametri qualitativi (standard di prestazione);
- gli **standard di qualità tecnica e commerciale nell'area energia** (sia per la distribuzione sia per la vendita) **e di qualità contrattuale e tecnica del servizio idrico integrato sono stabiliti** e disciplinati dall'**Autorità di regolazione Energia, Reti e Ambiente** (ARERA) nonché, per il solo settore idrico, anche dalle Autorità locali.

I **principali interventi di regolazione dell'ARERA** intervenuti nel 2019, per i settori elettrico ed idrico, sono sinteticamente illustrati nel capitolo *Profilo del Gruppo*, paragrafo *L'analisi del contesto e il modello di business*, al quale si rinvia. In questa sede, si segnala che, per il servizio idrico, dal 1° gennaio 2019 i gestori sono soggetti agli obblighi di registrazione e archiviazione dei dati di **qualità tecnica** e che l'Autorità ha integrato, in parte, con proprio provvedimento di fine anno, il meccanismo incentivante previsto. Per il servizio di distribuzione e vendita dell'energia, l'Autorità ha previsto **meccanismi incentivanti sugli interventi volti a rendere le reti più resilienti** e, nel 2019, ha pubblicato gli interventi relativi ai piani 2019-2021 dei distributori, tra cui Areti SpA, eleggibili a premi e/o penalità; **riguardo la vendita** dell'energia elettrica si segnala che **la fine del servizio in maggior tutela** per gli oltre 16 milioni di famiglie ancora presenti in questo segmento di mercato **è stata posticipata** non più al 1° luglio 2020, come precedentemente previsto, bensì al 1° gennaio 2022.

Oltre agli interventi di tipo regolatorio, i **Sistemi di gestione certificati UNI EN ISO** adottati da tempo dalle Società, fondati, com'è noto, su una **logica di miglioramento continuo**, hanno contribuito ad accrescere la qualità dei servizi erogati (si veda anche *L'identità aziendale*, paragrafo *I sistemi di gestione*).

LA QUALITÀ NELL'AREA ENERGIA

In questa sede vengono illustrati gli aspetti di qualità relativi ai **servizi di distribuzione di energia elettrica**, nei comuni di Roma e Formello, **e di illuminazione pubblica**, nel comune di Roma, entrambi gestiti da **Areti**[35], mentre per le attività di vendita dell'energia elettrica si rinvia al paragrafo dedicato alla *Customer Care*.
La Società opera in conformità ai **Sistemi di Gestione QASE** (Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia) sia per la realizzazione e la gestione delle infrastrutture di distribuzione sia per l'illuminazione pubblica.

LA DISTRIBUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA

Security assessment
SULLE INFRASTRUTTURE ENERGETICHE:
DEFINITO IL **piano di interventi per la Cyber Security**

PRESENTATO E AVVIATO NEL 2019
IL **Piano della Resilienza di Areti**

fattore critico "ondate di calore":
AMMODERNATI **86 km** DI RETE MT E RICOSTRUITE **33 cabine** SECONDARIE
fattore critico "allagamento":
RICOSTRUITE **73 cabine** SECONDARIE

NEL 2019:
6.994 nodi MT telecontrollati

Areti pianifica ed esegue interventi di **ammodernamento e ampliamento della rete di distribuzione dell'energia elettrica**, costituita da **linee elettriche in alta, media e bassa tensione**, **cabine primarie e secondarie**, **sistemi per il telecontrollo e la misura dell'energia** prelevata e immessa in rete.
Gli interventi tengono conto degli obiettivi stabiliti dall'Autorità nazionale (ARERA), della progressiva evoluzione delle applicazioni dell'energia elettrica, dell'aumento dei "prosumer", delle nuove connessioni e di altri fattori che indicano la **necessità di infrastrutture sempre più resilienti**, con una configurazione di rete adeguata e abilitante per gli scenari futuri.
I **Piani Regolatori** delle reti AT, MT e BT sono lo strumento operativo per lo **sviluppo integrato delle reti** elettriche ed Areti, ogni anno, li attua con interventi di costruzione (ed anche dismissione o demolizione, e conseguente contenimento degli impatti ambientali, in specifiche aree), trasformazione, ammodernamento, manutenzione ecc., i principali dei quali sono illustrati in tabella n. 17. Tali interventi sono funzionali a **razionalizzare e potenziare le reti**, ampliando la capacità di trasporto e i margini per ulteriori usi, ad **incrementare la resilienza delle infrastrutture** e a **ridurre perdite di rete e cadute di tensione**, migliorando la continuità del servizio. Nel 2019, nell'ambito dell'attuazione del **Piano della Resilienza** presentato ad ARERA in giugno, si segnala che sono stati **ammodernati 86 km di cavo** in media tensione a 20 kV ed eseguite **33 ricostruzioni di cabine secondarie**, **per l'incremento della resilienza al fattore critico "ondate di calore"**, e **73** ricostruzioni di cabine secondarie per l'incremento della resilienza **al fattore critico "allagamento"**.
Per le reti BT, sono stati messi in opera 282 km nell'ambito del **programma di ammodernamento complessivo della rete**, propedeutico al successivo cambio tensione da 230 V a 400 V. Inoltre, **il telecontrollo è stato esteso** ad ulteriori 193 cabine secondarie e 77 recloser, per un **totale di 6.994 nodi MT telecontrollati** al 31.12.2019.

TABELLA N. 17 – I PRINCIPALI INTERVENTI PER LA GESTIONE E LO SVILUPPO DI RETI E CABINE ELETTRICHE (2019)

TIPO DI INTERVENTO	LINEE AT E CABINE PRIMARIE (CP)
demolizione rete e sostegni	è proseguita la demolizione della **linea aerea 150 kV** Flaminia 2 – Smistamento Est 2 (lunga 22,58 km e composta da 74 sostegni).
costruzione rete e sostegni	è proseguita la realizzazione **del nuovo tratto** della **linea aerea 150 kV Roma Nord – San Basilio** (lunga 4,08 km e composta da 21 sostegni).
adeguamento, ampliamento, ricostruzione CP	interventi su **29 cabine primarie**; è proseguita l'installazione del **sistema Petersen**, con effetti sulla riduzione delle perdite di rete, presso la **cabina primaria Nomentano e Villa Borghese**.
manutenzione ordinaria e straordinaria su apparecchiature CP	interventi su 107 interruttori AT e 942 interruttori MT manutenuti; revisionati 17 variatori sotto carico di trasformatori di potenza; sostituiti 60 trasformatori AT (54 di tensione e 6 di corrente).
	protezione e misure AT e MT
sistemi di protezione elettrica	predisposti, tarati e messi in esercizio **53 nuovi stalli linea MT**; **verificati 293 montanti** (57 montanti AT e 236 montanti MT) e **37 trasformatori** (tra AT/MT e MT/MT).

[35] Areti è titolare della concessione ministeriale per la distribuzione di energia elettrica nei territori indicati e gestisce l'illuminazione pubblica in virtù del Contratto di servizio stipulato tra Acea SpA e Roma Capitale.

TABELLA N. 17 – I PRINCIPALI INTERVENTI PER LA GESTIONE E LO SVILUPPO DI RETI E CABINE ELETTRICHE (2019) (segue)

misure	misure resistenza di terra su **2.783 cabine secondarie**; misure tensioni di passo e contatto e della resistenza totale di terra su **75 cabine** (24 CP e 51 CS).
	linee MT e BT
ammodernamento e potenziamento reti MT (trasformazione da 8,4 kV a 20 kV) e BT (trasformazione da 230 V a 400 V)	**messi in opera 272 km di cavo MT a 20 kV** (12 km per ampliamento e 260 km per rifacimento), **di cui 86** km per incremento resilienza a "ondate di calore"; **messi in opera 328 km di cavo BT** (46 km per ampliamento e 282 km per rifacimento propedeutico a cambio tensione).
manutenzione ordinaria e straordinaria	**124 interventi di manutenzione straordinaria** (sostituzione apparecchiature, sostegni, conduttori ecc.) sulle linee aeree MT.
	cabine secondarie (CS) e telecontrollo
realizzazione, ampliamento, ricostruzione CS	realizzate/ampliate/ricostruite **1.108 cabine secondarie** (99 per nuove connessioni o aumenti di potenza, 1.009 per adeguamento tensione a 20 kV, rinnovo apparecchiature, predisposizione telecontrollo), **di cui 106** cabine ricostruite per incremento resilienza a "ondate di calore" (33 cabine) e ad "allagamento" (73 cabine).
manutenzione ordinaria e straordinaria su CS	915 interventi di manutenzione straordinaria e 2.602 ispezioni su cabine secondarie.
telecontrollo	esteso a 193 CS e 77 recloser (6.994 nodi MT telecontrollati al 31.12.2019); 6.696 interventi manutentivi su TLC e recloser.

Nell'ambito del **rafforzamento dei sistemi centrali per il telecontrollo,** nel 2019 si è prestata particolare attenzione al tema della **Cyber security.** A seguito dei risultati del "**security assessment" condotto sulla tecnologia soggiacente alle Infrastrutture Energetiche** è stato definito un **piano di interventi**, in ambito operativo (linee di comunicazione con l'esterno) e di governo. Esso ha dato impulso alla definizione delle prime policy di Cyber Security e allo svolgimento di attività di **Benefit Impact Assessment** (BIA) e di **valutazione del rischio**. È stata predisposta la documentazione necessaria all'istituzione di un **Security Operation Center** (SOC) e sono state inoltre indirizzate attività di innalzamento del livello di sicurezza informatica delle cabine primarie e secondarie.
Durante l'anno si è anche **avviata la gara**, nell'ambito dell'accordo tra Acea e Open Fiber, per la realizzazione della rete di comunicazione a banda larga per la **smart grid nel territorio di Roma Capitale,** che prevede il **collegamento in fibra ottica delle cabine primarie e secondarie**. Si veda anche il capitolo *Istituzioni e impresa*, per un approfondimento sulle attività di ricerca e innovazione ed i progetti implementati.

Riguardo ai **contatori digitali** e ai sistemi di **smart metering**, per sostituire i contatori di prima generazione (1G) con quelli di seconda (2G), Areti ha bandito una **gara pubblica per la fornitura degli apparati 2G e del sistema di acquisizione centrale dei dati con tecnologia più avanzata**, che è stata aggiudicata alla società Enel Global Infrastructure & Networks. Il **piano di sostituzione massiva dei contatori in tecnologia 2G**, in approvazione da parte dell'ARERA, **verrà avviato**, **a partire dal 2020** e in progressione, in tutto il territorio gestito di Roma e Formello, **per un totale di circa 1,7 milioni di misuratori**.
Le caratteristiche dei nuovi misuratori attribuiscono ai clienti una serie di opportunità e vantaggi, quali, ad esempio: **la disponibilità di dati che favoriscono una maggiore consapevolezza dei consumi,** con la conseguente possibilità di modificare le proprie abitudini ai fini del risparmio energetico, la **riduzione delle fatturazioni in stima**, la scelta di offerte commerciali più adeguate alle esigenze di ciascuno, nonché la riduzione dei tempi di switching.

È infine proseguita, come ogni anno, l'installazione dei **contatori digitali in telegestione** presso le utenze attive in bassa tensione, per un totale, al 31/12/2019, di **1.635.163 misuratori installati**, pari al 99,7% del totale dei misuratori BT.

L'ILLUMINAZIONE PUBBLICA

199.779 PUNTI LUCE E **225.730** LAMPADE GESTITI A ROMA

IL **91% del totale parco lampade è a LED:** DIMINUISCONO I CONSUMI DI ENERGIA E AUMENTA IL RENDIMENTO MEDIO PER LAMPADA

1.521 SOSTEGNI REINSTALLATI E **7.075** INTERVENTI DI MANUTENZIONE LAMAPADE/ARMATURE LED

ILLUMINAZIONE ARTISTICA A TECNOLOGIA LED, **rinnovati gli impianti** IN ALCUNI TRA I PIÙ IMPORTANTI E VISITATI **monumenti della Capitale**

In virtù del *Contratto di servizio*[36] tra Acea SpA e Roma Capitale, Areti gestisce, tramite **un'Unità dedicata**, gli interventi sulle infrastrutture di **illuminazione pubblica funzionale** e **artistico monumentale**, per **circa 199.700 punti luce** dislocati su un territorio con un'estensione di circa 1.300 km^2.
La Società esegue le attività di **progettazione, costruzione, eser-**

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

cizio, manutenzione e ristrutturazione di reti e impianti di illuminazione e pianifica gli interventi **in accordo con le indicazioni dei Dipartimenti della pubblica amministrazione locale e delle Sovrintendenze**, preposti a seguire le nuove urbanizzazioni, i progetti di riqualificazione e i beni culturali. Oltre al servizio svolto per Roma Capitale, Areti rende disponibili le competenze sull'illuminazione pubblica e artistica anche verso altri soggetti interessati (ad esempio Enti ecclesiastici, albergatori, ecc.).

TABELLA N. 18 – I NUMERI DELL'ILLUMINAZIONE PUBBLICA A ROMA (2019)

punti luce (n.)	**199.779**
p. luce artistico monumentale (n.)	*circa* ***9.900***
lampade (n.)	**225.730**
rete elettrica MT e BT (km)	**7.982**

La **potenza complessiva del parco lampade** è passata da 17,83 MW del 2018 a 15,63 MW del 2019, **con evidente riduzione dei consumi,** mentre **aumenta il rendimento medio per lampada**; ciò anche grazie alla **trasformazione degli impianti** intervenuta gli ultimi anni: nel 2019 sul totale di 225.730 lampade, **205.670, pari a circa il 91% del totale, sono a tecnologia LED** (si veda anche il *Bilancio ambientale*).

Areti ha **completato** il "**Piano LED per la Capitale**", con **l'installazione complessiva**, **al 31.12.2019**, di oltre **180.000 corpi illuminanti**, generando benefici in termini di **risparmio energetico** e riduzione degli effetti di dispersione del flusso luminoso. L'effetto della trasformazione LED, soprattutto in termini di **miglioramento generale del livello di illuminazione**, ha consentito di **contenere il numero complessivo di punti luce**; di fatto, nell'anno, il bilancio tra i nuovi punti luce installati e il mancato riposizionamento di quelli già esistenti ha segnato persino una minima flessione, con la riduzione di 4 punti luce rispetto all'anno precedente.
Sono state inoltre realizzate la **trasformazione a LED del secondo tratto della galleria Giovanni XXIII**, nell'ambito del piano approvato dal 2017 dall'Amministrazione comunale, nonché la **nuova illuminazione di alcuni parchi**, tra i quali, il Parco degli Acquedotti, il Parco della Romanina e il Parco Baden Powel. Complessivamente sono stati installati **228 pali e armature da giardino** e posati oltre 5 km di cavi (si veda il box di approfondimento).

LA NUOVA ILLUMINAZIONE DEI PARCHI

Il progetto per la nuova illuminazione del **Parco degli Acquedotti**, situato nel quartiere Appio Claudio e parte del Parco Regionale dell'Appia Antica, ha previsto l'installazione di **68 pali** di 5 metri d'altezza e armature da giardino, con potenza installata complessiva di 2.000 W, oltre la posa di 2 km di cavo. Il progetto, prima di arrivare ad approvazione, è stato **sottoposto ad affinamenti progressivi** e ad una reiterata revisione da parte del MIBAC e dell'Ente Parco, **per minimizzare le interferenze con le essenze arboree ed assicurare la piena integrazione degli impianti con l'area archeologica** del parco. Tutti i lavori di scavo sono stati realizzati sotto la supervisione di un archeologo, per verificare la presenza di reperti nel sottosuolo e di un agronomo per salvaguardare gli alberi presenti. L'impianto illumina i vialetti e l'area giochi all'interno del parco.
Per il **Parco della Romanina**, in zona Anagnina, il progetto di valorizzazione della fruibilità dell'area verde ha previsto due fasi, la prima curata dal dipartimento SIMU (Sviluppo Infrastrutture e Manutenzione Urbana) e la seconda dal Municipio VII, territorialmente competente. I lavori, durati da luglio a novembre 2019, hanno comportato l'installazione di **102 pali e armature da giardino**, con potenza complessiva di 3.000 W, e la posa di 1,7 km di cavo.
Per la nuova illuminazione del **Parco Baden Powell**, a Colli Aniene, sono stati installati **58 pali e armature da giardino**, con potenza installata complessiva di 1.300 W, e la posa di 1,4 km di cavo. Il progetto iniziale, grazie alla sinergia con l'Ufficio Servizio Giardini di Roma Capitale, è stato rivisto sia in fase progettuale che in fase realizzativa data la considerevole presenza del Pino Comune; ciò ha comportato **l'aumento del tratto di scavo** per l'alloggiamento della dorsale e **lo smistamento di una parte dell'impianto**, per assicurare **minori interferenze con la specie arborea**.

Numerosi anche gli interventi **d'illuminazione artistico monumentale** che hanno portato al rinnovamento degli impianti già esistenti **presso siti di interesse culturale ed elevata attrazione turistica**, tra i quali **Fontana di Trevi**, **Castel Sant'Angelo**, il **Colosseo**, la **Basilica di San Giovanni in Laterano** e il **Teatro di Marcello** (si veda il box dedicato), contribuendo ad esaltarne la bellezza a beneficio di cittadini e visitatori.
Ogni anno, Acea svolge **interventi di efficientamento e messa in sicurezza** dei punti luce, nonché la **manutenzione programmata e straordinaria** sugli impianti (si veda la tabella n. 19).

TABELLA N. 19 – PRINCIPALI INTERVENTI DI EFFICIENTAMENTO, MESSA IN SICUREZZA, RIPARAZIONE E MANUTENZIONE (2019)

TIPO DI INTERVENTO	(N.)
interventi di **efficientamento energetico/ innovazione tecnologica** (sostituzioni armature)	**12.200** punti luce
messa in sicurezza	**3.512** punti luce
verifica corrosione sostegni	**33.009** sostegni verificati (tra funzionali ed artistici)
manutenzione lampade/armature LED	**7.075** interventi
reinstallazione sostegni corrosi o abbattuti per cause accidentali	**1.521** sostegni reinstallati

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

Acea monitora i **parametri di qualità del servizio di illuminazione pubblica** in merito ai **tempi di riparazione guasti**, calcolati a partire dall'arrivo della segnalazione[37].
Gli **standard di prestazione** sono **espressi da un tempo medio di ripristino ammesso** (TMRA), entro il quale andrebbero svolti gli interventi di riparazione, **e un tempo massimo** (TMAX), superato il quale scatta **un sistema di penali**[38].
I **tempi medi di ripristino** (TMR) **della funzionalità degli impianti** impiegati da Acea **nel 2019** per le diverse tipologie di guasto (si veda tabella n. 20), rispettano i tempi medi di ripristino ammesso.

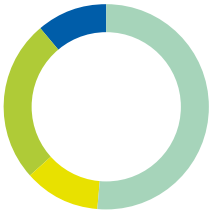
TABELLA N. 20 – RIPRISTINO GUASTI ILLUMINAZIONE PUBBLICA: PENALI, STANDARD E PRESTAZIONI ACEA (2018-2019)

TIPO DI GUASTO	PENALE PER GIORNO DI RITARDO	STANDARD DI PRESTAZIONE DA CONTRATTO(*)		PRESTAZIONE ACEA	
	(euro)	TMRA (tempo medio di ripristino ammesso) (gg. lav.)	TMAX (tempo massimo di ripristino) (gg. lav.)	TMR (tempo medio di ripristino) (gg. lav.)	
				2018	2019
quartiere al buio – guasto rete MT	70	1 g.	1 g.	< 1 g.	< 1 g.
strada al buio – guasto rete MT o BT	50	5 gg.	8 gg.	2,6 gg.	1,9 gg.
tratto al buio (2-4 lampade spente consecutive)	50	10 gg.	15 gg.	9,9 gg.	8,4 gg.
punto luce spento: singola lampada, montante, sostegno e armatura	25	15 gg.	20 gg.	9,3 gg.	11,9 gg.

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

La situazione di guasto viene **rilevata dai sistemi di controllo**, come la telegestione, e **può essere segnalata** tramite i diversi canali di contatto (call center, web, fax o lettera)[39]. **Nel 2019 sono pervenute 23.537 segnalazioni di guasto**[40], ed entro l'anno è stato dato seguito al **97%** di esse.
La **distribuzione percentuale delle segnalazioni per tipologia di guasto** è rappresentata nel grafico n. 24. Le voci maggiormente incidenti sono "strada al buio", in relazione a "guasto di rete" (51,5%) e "punto luce spento" (25,4%), che ha il minore impatto ai fini della sicurezza; più contenuta la tipologia "tratto al buio" (12%). Nell'anno non si sono registrati casi di "quartiere al buio" per guasto di rete.

GRAFICO N. 24 – TIPOLOGIE DI GUASTO D'ILLUMINAZIONE PUBBLICA SUL TOTALE SEGNALAZIONI RICEVUTE (2019)



0,0% quartiere al buio – guasto rete
51,5% strada al buio – guasto rete
12,0% tratto al buio (2-4 lampade spente consecutive)
25,4% punto luce spento (singola lampada, montante, armatura, sostegno)
11,1% altro (plafoniera ecc.)

37 Dalle segnalazioni considerate per il calcolo dei livelli di prestazione sono escluse quelle imputabili a danni causati da terzi.
38 Il calcolo delle penali avviene applicando i seguenti criteri: ogni riparazione effettuata oltre il TMAX è penalizzata; quelle realizzate con tempi inferiori al TMAX ma superiori al TMRA vengono penalizzate solo se TMR>TMRA. Al momento della pubblicazione del presente documento, i dati non sono ancora definitivi, pertanto il dato puntuale delle segnalazioni 2019 soggette al computo penali non è disponibile.
39 Per i dettagli sulle performance dei call center e per i reclami scritti si veda il paragrafo *Customer Care*.
40 Il dato esclude i solleciti e le segnalazioni ripetute sul medesimo guasto.

Come accennato, **Acea contribuisce alla valorizzazione del patrimonio monumentale della Capitale**, in accordo con gli Enti preposti, con circa **10.000 punti luce** dedicati all'illuminazione artistica. I principali **interventi dell'anno**, già richiamati ad inizio paragrafo, sono illustrati nel box dedicato.

RINNOVAMENTO DELL'ILLUMINAZIONE PER ALCUNI DEI MONUMENTI PIÙ VISITATI DELLA CAPITALE

Nel 2019 Areti è intervenuta su alcuni **tra i più importanti e noti siti monumentali di Roma**, rinnovando gli impianti già esistenti. In particolare, con il supporto di Roma Capitale, è stata rinnovata l'illuminazione artistica di **Fontana di Trevi**, con la **sostituzione di 56 proiettori con tecnologia a LED**. Le lampade sono state inserite in punti strategici del monumento per ripristinare l'illuminazione d'accento realizzata da Acea nel 2015. L'impianto conta, complessivamente, 85 proiettori subacquei e 6 proiettori su mensola, per una potenza complessiva di soli 2,1 kW, con un risparmio del 70% di energia elettrica.
Il puntamento di **alcuni proiettori installati sulle conchiglie** alle spalle della statua di Oceano **mettono in risalto la struttura centrale** della fontana, mentre gli altri inseriti all'interno della vasca e ai piedi della scogliera e delle statue laterali rifiniscono i dettagli a lato del corpo centrale. Con questo intervento anche il catino superiore torna ad essere totalmente illuminato.
A **Castel Sant'Angelo** è stato rinnovato l'impianto di illuminazione artistica con **220 nuovi proiettori** tra la Mole, Ponte Sant'Angelo e i cinque ettari di parco che circondano il complesso. Inoltre, è stata ripristinata una parte delle linee elettriche e **introdotta una nuova tecnologia di telecontrollo** per gestire a distanza il funzionamento dei proiettori e per telecomandare l'impianto in caso di guasto.
È stata effettuata una **manutenzione straordinaria** dell'impianto di illuminazione interno ed esterno del **Colosseo**. I tecnici Acea hanno lavorato di notte, per non compromettere la fruibilità del monumento da parte dei turisti, **ispezionando i 298 proiettori presenti** e **sostituendone complessivamente 120**. In particolare, sul primo ordine di arcate le attività di ripristino dell'impianto hanno portato alla riaccensione di 65 proiettori e sono state effettuate con l'uso di appositi macchinari, suddividendo progressivamente le aree di intervento. Sul secondo ordine, le lavorazioni sui fari posti in prossimità degli archi, per un totale di 34 proiettori riaccesi, sono state effettuate sia dall'interno del monumento sia dall'esterno, attraverso l'uso di autoscale. Infine, sul terzo ordine sono stati riaccesi dall'interno del monumento 21 proiettori.
L'intervento di rinnovo dell'impianto di illuminazione del **Teatro Marcello**, situato tra il fiume Tevere e il Campidoglio, ha interessato anche l'**area archeologica interna ed esterna** del monumento, con la sostituzione complessiva di **115 proiettori**. Le arcate del primo e del secondo ordine del Teatro Marcello sono state illuminate internamente, così come i resti archeologici situati nell'area esterna, tra cui le colonne corinzie del Tempio di Apollo Sosiano.
Con il supporto di Roma Capitale e della Direzione Infrastrutture e Servizi del Governatorato della Città del Vaticano, Areti è intervenuta sull'impianto di illuminazione della **Basilica di San Giovanni in Laterano**, la prima e la più antica delle quattro Basiliche papali maggiori, con la **sostituzione di 106 proiettori**, posizionati in modo da valorizzare l'architettura settecentesca della facciata principale e delle 16 statue che la sormontano. I lavori, eseguiti in soli dieci giorni, hanno interessato anche la facciata settentrionale della Basilica, i due campanili medievali, il portico e il loggiato affrescato con immagini sacre.
Infine, sempre nel 2019, è stato realizzato, grazie a una donazione privata, l'impianto di illuminazione della **Colonna dell'Immacolata** di piazza Mignanelli, su un progetto ideato dal maestro Vittorio Storaro, con l'installazione di 29 corpi illuminanti a LED a risparmio energetico e ad elevata qualità tecnologica, per un consumo totale di 1 solo kW. I nuovi LED sono stati posizionati in accordo con la Soprintendenza Speciale Archeologica, Belle Arti e Paesaggio di Roma e la Sovrintendenza Capitolina ai Beni Culturali, all'interno di un perimetro formato da dissuasori collocati intorno alla colonna con corpi illuminanti e proiettori inseriti in apposite fosse ad incasso che ne riducono al minimo l'impatto visivo, nel totale rispetto del monumento.

I LIVELLI DI QUALITÀ REGOLAMENTATI DALL'ARERA NEL SETTORE ELETTRICO

L'**Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente** (ARERA) definisce, a livello nazionale, gli standard di **qualità commerciali** (preventivi, lavori, attivazione/disattivazione della fornitura, risposte a reclami) e **tecnici** (continuità dell'erogazione) **del servizio elettrico**; **li rivede periodicamente**, **rendendoli più stringenti**, orientando i gestori al costante miglioramento delle performance.

La **qualità commerciale** si articola in **livelli "specifici"**e **livelli "generali"**[41], sia per le attività in capo al **distributore** (differenziate per le forniture in bassa e in media tensione) sia per quelle del **venditore** (si vedano le tabelle nn. 21, 22 e 23).
Ogni anno **Acea comunica i risultati conseguiti all'ARERA**, che li sottopone a verifica, **e ai propri clienti, pubblicandoli, per il mercato libero sul sito** www.acea.it **e, per il servizio di maggior tutela, sul sito** www.servizioelettricoroma.it.

Per le **performance 2019 di qualità commerciale e tecnica** relative alla **distribuzione** e misura dell'energia elettrica, qui si presentano **dati** prodotti **con la miglior stima disponibile**[42], che potranno differire da quelli trasmessi all'Autorità (ARERA) nei tempi da essa definiti.
Per quanto concerne i **livelli "specifici" di qualità commerciale**, per le forniture in bassa tensione a clienti domestici e in media tensione si registra, in molti casi, un lieve miglioramento delle performance. Riguardo i **livelli "generali"**, relativi alle risposte ai reclami scritti/richieste di informazioni, si rileva un sostanziale miglioramento delle performance rispetto al 2018 per il servizio di distribuzione e un peggioramento per quello di misura (si veda la tabella n. 21).
Gli indennizzi automatici ai clienti[43], da erogare in caso di mancato rispetto dei livelli "specifici" di qualità, partono da un importo base[44], che può raddoppiare (in caso di esecuzione delle attività in un tempo tra il doppio e il triplo dello standard) o triplicare (per esecuzione in un tempo triplo dello standard).

Per gli aspetti della qualità del servizio di **vendita** è da segnalare che nel 2019 sono entrati in vigore **parametri più stringenti** per alcune prestazioni. **Acea Energia**, nel corso dell'anno, **ha allineato la lavorazione dei reclami scritti ai volumi di pervenuto corrente**, riducendo l'arretrato ad un quantitativo per così dire "fisiologico". Ciò ha determinato **il mantenimento di elevate percentuali di rispetto** degli standard stabiliti dall'ARERA, anche a fronte della sensibile riduzione dei tempi massimi entro cui eseguire le prestazioni (vedi tabella n. 22) ed una riduzione del montante degli indennizzi da erogare ai clienti finali.
Le performance 2019 di Areti relative alla **qualità "tecnica"**del servizio[45] (**continuità dell'erogazione** dell'energia elettrica), pubblicate in questa sede, non sono quelle comunicate all'ARERA[46] bensì la migliore stima disponibile.
Con riferimento alla **durata delle interruzioni** e al **numero delle interruzioni** per utenti BT, i dati che riguardano l'esercizio 2019 e rappresentati in tabella n. 23 indicano che nell'ambito di alta concentrazione, ossia l'ambito urbano in cui sono presenti la maggior parte degli utenti di Areti, la continuità del servizio è stata garantita con la stessa qualità del 2018. Si registra invece una flessione dei risultati in ambito periferico e rurale.
Sono sottoposte a regolazione **anche le interruzioni**, originate a qualunque livello di tensione del sistema elettrico, **per gli utenti in MT.** Il sistema regolatorio prevede indennizzi automatici agli utenti di media tensione muniti di una certificazione di adeguatezza dei loro impianti[47] in caso di **interruzioni nell'erogazione di energia elettrica in numero superiore ad uno standard definito**.
Sia per **gli utenti BT** che **per gli utenti MT**, inoltre, sono sottoposte a regolazione le interruzioni prolungate o estese, ossia **le interruzioni del servizio la cui durata si prolunghi oltre standard stabiliti**. In questi casi è previsto che l'esercente versi una penale, calcolata in base al numero di utenti BT disalimentati per interruzioni dovute ad "altre cause", al Fondo eventi eccezionali istituito presso la Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali. Il distributore versa altresì un indennizzo automatico ai clienti che hanno subito l'interruzione.

---

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

42 A causa del disallineamento tra i tempi di consegna dei report all'Autorità e quelli previsti dalla normativa per la pubblicazione del presente documento.

43 L'indennizzo automatico, ove dovuto, è corrisposto al cliente attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile ed eventualmente nelle successive fatturazioni, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta. L'indennizzo automatico deve comunque essere sempre corrisposto al cliente entro 6 mesi dalla data di ricevimento del reclamo scritto o della richiesta di rettifica di doppia fatturazione ad eccezione dei clienti con periodicità di fatturazione quadrimestrale, per cui il termine è fissato in 8 mesi. Per le attività di distribuzione l'indennizzo è corrisposto entro 30 giorni dalla data di esecuzione della prestazione richiesta o, al più tardi, dal triplo del tempo dello standard, esclusi gli indennizzi automatici per il mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, per i quali il termine decorre dalla data dell'appuntamento.

44 L'importo per l'indennizzo, attualmente definito dall'Autorità, per il mancato rispetto degli standard specifici di qualità per il servizio di distribuzione, parte da una base di 35 euro per i clienti in bassa tensione usi domestici; 70 euro per i clienti in bassa tensione usi non domestici e di 140 euro per i clienti in media tensione. In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità della vendita, il venditore corrisponde al cliente finale un indennizzo automatico base pari a 25 euro. L'indennizzo è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione: se questa avviene oltre lo standard ma entro un tempo doppio, è corrisposto l'indennizzo automatico base; se oltre un tempo doppio ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base; infine, se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

45 Delibera 646/15/R/eel e s.m.i.

46 A causa del disallineamento tra i tempi di consegna dei report all'Autorità e quelli previsti dalla normativa per la pubblicazione del presente documento.

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

TABELLA N. 21 – I PRINCIPALI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE – DISTRIBUZIONE ENERGIA (2018-2019) – (parametri ARERA e performance di Areti – 2018: dati comunicati all'ARERA; 2019: dati stimati)

DISTRIBUZIONE ENERGIA

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE

PRESTAZIONI	PARAMETRI ARERA – TEMPO MAX ENTRO CUI ESEGUIRE LA PRESTAZIONE	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	percentuale di rispetto tempo max	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	percentuale di rispetto tempo max
			2018		2019
FORNITURE IN BASSA TENSIONE (BT)					
CLIENTI DOMESTICI		PERFORMANCE ARETI			
preventivi per lavori su reti BT (connessioni ordinarie)	15 gg. lav.	7,18	96,80%	7,35	97,17%
esecuzione di lavori semplici (connessioni ordinarie)	10 gg. lav.	8,05	86,02%	8,29	85,62%
esecuzione di lavori complessi	50 gg. lav.	16,09	94,51%	15,13	96,74%
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	1,82	96,33%	1,42	96,53%
disattivazione fornitura su richiesta cliente	5 gg. lav.	1,18	98,42%	0,86	98,47%
riattivazione in seguito a sospensione per morosità	1 g. feriale	0,15	99,10%	0,21	99,33%
ripristino fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura (richieste pervenute in gg. lavorativi dalle 8.00 alle 18.00)	3 ore	2,40	78,49%	2,18	81,42%
ripristino fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura (richieste pervenute in gg. non lavorativi o dalle 18.00 alle 8.00)	4 ore	2,55	88,20%	2,25	89,87%
fascia massima di puntualità per gli appuntamenti con il cliente	2 ore	n.a.	88,67%	n.a.	87,30
CLIENTI NON DOMESTICI		PERFORMANCE ARETI			
preventivi per lavori su reti BT (connessioni ordinarie)	15 gg. lav.	7,29	96,49%	7,58	96,46%
esecuzione di lavori semplici (connessioni ordinarie)	10 gg. lav.	7,79	87,14%	9,74	84,14%
esecuzione di lavori complessi	50 gg. lav.	16,31	94,49%	15,46	94,38%
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	2,13	94,97%	2,60	92,18%
disattivazione fornitura su richiesta cliente	5 gg. lav.	7,72	93,63%	8,65	94,68%
riattivazione in seguito a sospensione per morosità	1 g. feriale	0,18	98,78%	0,41	98,88%
ripristino fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura (richieste pervenute in gg. lavorativi dalle 8.00 alle 18.00)	3 ore	2,84	72,84%	2,52	75,68%
ripristino fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura (richieste pervenute in gg. non lavorativi o dalle 18.00 alle 8.00)	4 ore	2,72	86,80%	2,51	89,22%
fascia massima di puntualità per gli appuntamenti con il cliente	2 ore	n.a.	81,73%	n.a	89,50%
FORNITURE IN MEDIA TENSIONE (MT)					
CLIENTI FINALI		PERFORMANCE ARETI			
preventivi per lavori su reti MT	30 gg. lav.	18,65	83,08%	15,92	91,40%
esecuzione di lavori semplici	20 gg. lav.	5,27	100,00%	6	100,00%
esecuzione di lavori complessi	50 gg. lav.	18,19	95,24%	23,92	95,12%
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	7,14	64,29%	5,31	71,88%
disattivazione della fornitura su richiesta	7 gg. lav.	29,71	61,29%	10,50	73,08%
riattivazione in seguito a sospensione per morosità	1 g. feriale	1,53	82,35%	0,81	81,82%
fascia massima di puntualità per gli appuntamenti con il cliente	2 ore	n.a.	90,76%	n.a.	83,33%

TABELLA N. 21 – I PRINCIPALI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE – DISTRIBUZIONE ENERGIA (2018-2019) – (parametri ARERA e performance di Areti – 2018: dati comunicati all'ARERA; 2019: dati stimati) (segue)

LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE

PRESTAZIONI	PARAMETRI ARERA – PERCENTUALE MINIMA DI PRESTAZIONI DA ESEGUIRE ENTRO UN TEMPO MAX	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	percentuale di prestazioni eseguite entro il tempo massimo
			2018		2019
FORNITURE IN BASSA TENSIONE (BT)					
CLIENTI DOMESTICI		PERFORMANCE ARETI			
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per l'attività di distribuzione	95% entro 30 gg. solari	39,07	75,00%	30,76	82,88%
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per attività di misura	95% entro 30 gg. solari	25,67	81,00%	52,95	65,08%
CLIENTI NON DOMESTICI		PERFORMANCE ARETI			
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per l'attività di distribuzione	95% entro 30 gg. solari	46,82	70,00%	26,95	82,96%
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per attività di misura	95% entro 30 gg. solari	29,36	78,00%	48,97	63,62%
FORNITURE IN MEDIA TENSIONE (MT)					
CLIENTI FINALI		PERFORMANCE ARETI			
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per l'attività di distribuzione	95% entro 30 gg. solari	35,31	72,00%	11,21	95,09%
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per attività di misura	95% entro 30 gg. solari	25,16	74,00%	52,05	56,41%

NB Il simbolo "/" è usato quando non ci sono state richieste di prestazioni nell'anno, n.a. indica la non applicabilità del dato.

TABELLA N. 22 – I PRINCIPALI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE – VENDITA ENERGIA (2018-2019) – (parametri ARERA e performance di Acea Energia – dati comunicati all'ARERA)

VENDITA ENERGIA

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE (*)

PRESTAZIONI	PARAMETRI ARERA TEMPO MAX ENTRO CUI ESEGUIRE LA PRESTAZIONE	percentuale di rispetto tempo max	percentuale di rispetto tempo max
		2018	2019
SERVIZIO IN MAGGIOR TUTELA		PERFORMANCE ACEA ENERGIA	
rettifiche di fatturazione	90 gg. solari (2018) 60 gg. solari (2019)	80,0%	50,0%
rettifiche di doppia fatturazione	20 gg. solari	100,0%	/
risposta motivata a reclami scritti	40 gg. solari (2018) 30 gg. solari (2019)	76,0%	79,0%
MERCATO LIBERO		PERFORMANCE ACEA ENERGIA	
rettifiche di fatturazione	90 gg. solari (2018) 60 gg. solari (2019)	60,0%	40,0%
rettifiche di doppia fatturazione	20 gg. solari	/	/
risposta motivata a reclami scritti	40 gg. solari (2018) 30 gg. solari (2019)	85,5%	82,6%

LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE

PRESTAZIONI	PARAMETRI ARERA PERCENTUALE MINIMA DI PRESTAZIONI DA ESEGUIRE ENTRO UN TEMPO MAX	percentuale di prestazioni eseguite entro tempo max	percentuale di prestazioni eseguite entro tempo max
SERVIZIO IN MAGGIOR TUTELA		PERFORMANCE ACEA ENERGIA	
risposta a richieste scritte di informazioni	95% entro 30 gg. solari	99,9%	100%
MERCATO LIBERO		PERFORMANCE ACEA ENERGIA	
risposta a richieste scritte di informazioni	95% entro 30 gg. solari	98,8%	99,4%

(*) I clienti del mercato libero e del servizio di maggior tutela con forniture in bassa e media tensione e i clienti finali di gas naturale alimentati in bassa pressione (prevalentemente clienti domestici e piccole imprese) in caso di mancato rispetto degli standard ricevono un indennizzo automatico calcolato a partire da un valore base di 25 euro (si veda nota 44). Il simbolo "/" è usato quando non ci sono state richieste di prestazioni nell'anno.

TABELLA N. 23 – DATI DI CONTINUITÀ DEL SERVIZIO – DISTRIBUZIONE ENERGIA (2017-2019) – (parametri ARERA e performance di Areti – 2017-2018: dati certificati dall'ARERA; 2019: dati provvisori)

DISTRIBUZIONE ENERGIA – INDICATORI DI CONTINUITÀ – CLIENTI BT

DURATA INTERRUZIONI E VARIAZIONI PERCENTUALI

PRESTAZIONI	durata cumulata media interruzioni senza preavviso lunghe di responsabilità dell'esercente per cliente BT l'anno (minuti)			variazioni percentuali	
	2017	2018	2019	2019 vs. 2017	2019 vs. 2018
alta concentrazione	34,93	43,61	43,81	25,4%	0,4%
media concentrazione	39,51	50,02	60,15	52,3%	20,3%
bassa concentrazione	53,63	54,44	66,35	23,7%	21,9%

N. MEDIO INTERRUZIONI E VARIAZIONI PERCENTUALI (*)

PRESTAZIONI	n. medio interruzioni senza preavviso di responsabilità dell'esercente per cliente BT l'anno			variazioni percentuali	
alta concentrazione	1,78	1,99	2,02	13,2%	1,1%
media concentrazione	1,92	2,19	2,52	31,3%	15,0%
bassa concentrazione	2,57	3,01	3,33	29,3%	10,5%

(*) Il numero medio annuo delle interruzioni per cliente in bassa tensione prende in considerazione sia le interruzioni lunghe (> 3 minuti) che quelle brevi (≤ 3 minuti ma superiori ad 1 secondo).
NB Le tre aree territoriali sono definite in base al grado di concentrazione della popolazione residente: con più di 50.000 abitanti è "alta concentrazione"; tra 5.000 e 50.000 abitanti è "media concentrazione"; con meno di 5.000 abitanti è "bassa concentrazione.

LA QUALITÀ NELL'AREA IDRICA

103 Case dell'acqua ATTIVE NEI TERRITORI GESTITI DA ACEA ATO 2 E GORI: CIRCA **26 milioni di litri d'acqua erogati**, PARI A **519 t di plastica/anno risparmiate** E **932 tonnellate di CO_2** NON EMESSE IN ATMOSFERA

IN **telecontrollo 1.798 siti idrici** E IMPIANTI E **827 punti di rete** GESTITI DA ACEA ATO 2, ACEA ATO 5, GORI E GESESA

AVVIATO IL **Piano di Sicurezza dell'Acqua** PER I GRANDI ACQUEDOTTI CHE ALIMENTANO ROMA E IL **90% della popolazione** DELL'ATO 2 – LAZIO CENTRALE

Proteus: ACEA ATO 2 INSTALLA I PRIMI **17.000 contatori in telelettura**

UNA STRUTTURA DEDICATA A TUTELA DELLA RISORSA E RIDUZIONE PERDITE: CIRCA **8.900 km** DI RETE ANALIZZATI E REALIZZATI CIRCA **450 distretti di misura** (ACEA ATO 2, ACEA ATO 5, GORI E GESESA). ACEA ATO 2 STIMA UNA **riduzione dei volumi di risorsa idrica persa** (RISPETTO ALL'ANNO BASE 2016) PARI A **79 Mm^3**

Il Gruppo Acea, tramite Società controllate e partecipate, gestisce il servizio idrico integrato (SII) in diversi Ambiti Territoriali Ottimali (ATO) o Ambiti Distrettuali di Lazio, Toscana, Campania e Umbria. Nel seguito, in coerenza con il perimetro di rendicontazione (si veda *Comunicare la sostenibilità: nota metodologica*) si descrivono le attività svolte **in area laziale e in Campania** dalle seguenti Società:

- **Acea Ato 2**, nell'ATO 2 – Lazio centrale (Roma e altri 111 comuni, di cui 79 gestiti[48], pari a circa il 94% della popolazione compresa nell'Ambito), area "storica" di operatività del Gruppo[49], con un bacino di abitanti serviti, nel 2019, di oltre 3,7 milioni;
- **Acea Ato 5**, nell'ATO 5 – Lazio meridionale – Frosinone (86 comuni gestiti[50] nell'area di Frosinone e provincia, pari a circa

[48] In 79 comuni, pari a circa il 94% della popolazione dell'ATO 2 – Lazio Centrale, Acea Ato 2 ha gestito tutto il SII (acquedotto, fognatura e depurazione), in altri 18 comuni il SII è gestito in modo parziale.
[49] Ad Acea sono stati affidati la gestione del servizio acquedottistico nella Capitale dal 1937, il sistema di depurazione dal 1985 e dal 2002, con decorrenza 1° gennaio 2003, anche l'intero sistema fognario.
[50] Inclusa la gestione di due comuni fuori Ambito (Conca Casale e Rocca d'Evandro).

il 95% della popolazione), per circa 470.000 abitanti serviti;
- **Gori** – in perimetro di rendicontazione da quest'anno – operativa nell'Ambito distrettuale Sarnese-Vesuviano (in 76 comuni – 59 in provincia di Napoli e 17 in provincia di Salerno – di cui 74 gestiti), con oltre 1,4 milioni di abitanti serviti;
- **Gesesa**[51]**,** operativa nell'ATO – Calore Irpino (22 comuni gestiti, nell'area di Benevento e provincia), con oltre 120.000 abitanti serviti[52].

Le quattro Società in esame rappresentano, da sole, circa il 67% della popolazione servita in ambito idrico da tutto il Gruppo.

Il servizio idrico integrato (SII) cura l'intero ciclo delle acque potabili e reflue, dalla captazione della risorsa alle sorgenti sino alla sua restituzione all'ambiente, ed è regolato da una **Convenzione di gestione** stipulata **tra la Società che prende in carico il servizio e l'Autorità d'Ambito** (EGA – Ente di governo dell'Ambito). L'ARERA ha, a suo tempo, definito i contenuti minimi essenziali, uniformi sul territorio nazionale, della "**Convenzione tipo**" che **regola i rapporti tra gli enti affidanti e i gestori del servizio**. Per i principali interventi di regolazione del settore idrico, intrapresi nell'anno dall'ARERA, si rinvia al paragrafo *L'analisi del contesto e il modello di business* (capitolo *Profilo del Gruppo*) e, per approfondimenti, al sito web dell'Autorità.
La ***Carta del servizio idrico integrato***, allegata alla Convenzione, definisce gli **standard di qualità generali e specifici** che il gestore deve rispettare verso l'utenza, **in ottemperanza alle Delibere dell'ARERA** sulla **qualità contrattuale** e **per gli aspetti di qualità tecnica**. Il ***Regolamento d'utenza***, anch'esso allegato alla Convenzione, disciplina il **rapporto con i clienti**, stabilendo le condizioni tecniche, contrattuali ed economiche vincolanti per il gestore nell'erogazione dei servizi. Per **le performance di qualità contrattuale** erogata dalle Società idriche si veda, più avanti, il sottoparagrafo *I livelli di qualità regolamentati dall'ARERA nel settore idrico*.

Le **attività di gestione del servizio** idrico integrato, pur essendo **affini** e consentendo, pertanto, una **definizione ottimale dei processi**, devono rapportarsi a **situazioni molto diversificate** dal punto di vista dimensionale, demografico, geomorfologico e idrologico **dei territori serviti**, che impattano altresì sulle consistenze infrastrutturali da mettere in campo.
Le Società operano nel rispetto di procedure dei **Sistemi di gestione certificati**, in particolare, per Acea Ato 2 e Acea Ato 5, negli ambiti Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia, per Gori e Gesesa, negli ambiti Qualità, Ambiente e Sicurezza (si veda, per approfondimenti, *L'identità aziendale*, *I sistemi di gestione*).

CONSISTENZE, INTERVENTI E TELECONTROLLO

Tutte le Società stanno progressivamente **digitalizzando le reti**, con rilievi, verifiche sul campo ed inserimento dati nel sistema informativo georeferenziato (GIS). In particolare, al 31.12.2019, **Acea Ato 2** è arrivata alla georeferenziazione di **circa l'85% delle reti** e **Acea Ato 5** alla digitalizzazione di circa 2.300 km di rete idrica, oltre ad aver quasi ultimato i rilievi su altri 1.000 km (12 comuni) ed **avviato un piano quadriennale** per il completamento dei rilievi e la successiva digitalizzazione delle reti di tutti i comuni gestiti. **Gori** e **Gesesa** hanno mappato le consistenze riportate in tabella n. 24, mentre proseguono i rilievi e l'aggiornamento dei dati; Gesesa, inoltre, ha già georeferenziato i **siti idrici** (pozzi, sorgenti, serbatoi/partitori) e gli **impianti di sollevamento fognario e di depurazione**, inclusi i relativi schemi funzionali, semplificando e rendendo più efficace l'intervento tecnico.

TABELLA N. 24 – LE CONSISTENZE DELLE RETI IDRICHE 2019 (DATI GEOREFERENZIATI)

SOCIETÀ	RETE IDROPOTABILE (KM)	RETE FOGNARIA (KM)
Acea Ato 2	12.167 (721 km di acquedotto, 1.088 km di reti di adduzione, 10.358 km di distribuzione)	5.839 (di cui oltre 4.000 per Roma)
Acea Ato 5	5.496 (1.205 km di rete di adduzione e 4.291 km di rete di distribuzione)	1.522
Gori	4.967 (811 km di rete di adduzione e 4.156 km di rete di distribuzione)	2.505
Gesesa	1.541 (166 km di rete di adduzione e 1.375 km di rete di distribuzione)	553 (tra emissari, collettori principali e secondari)

Le reti sono connesse ad un complesso sistema di manufatti e impianti funzionali all'operatività del servizio di acquedotto, depurazione e fognatura.
Ogni anno, le Società svolgono:
- **interventi sulle infrastrutture**, quali **ammodernamento o potenziamento degli impianti**, **telecontrollo delle infrastrutture**, **completamento, ampliamento o bonifica di condotte e reti**, per contenere le perdite e migliorare efficienza e qualità del servizio erogato;
- **interventi volti a migliorare la gestione delle utenze** (quali installazione e sostituzione contatori), per i quali si rinvia anche al paragrafo *Customer care*;
- **interventi a tutela delle persone e del territorio**, volti ad assicurare la **qualità dell'acqua** potabile distribuita e di quella restituita all'ambiente (quali i Piani di Sicurezza dell'Acqua – PSA – e controlli di laboratorio).

Per una quantificazione dei principali interventi e controlli realizzati nell'anno dalle Società, si veda la tabella n. 25.
Acea Ato 2 lo scorso anno ha posto le basi per la realizzazione del **nuovo tronco superiore dell'Acquedotto del Peschiera**, una infrastruttura che metterà in sicurezza l'approvvigionamento idrico del territorio di Roma e provincia; a tal fine, sono in corso le attività propedeutiche alla realizzazione dell'opera **che impegnerà la Società nei prossimi anni**.
Acea Ato 2 ha proseguito **l'installazione di strumenti in grado di ottimizzare le pressioni nella rete di distribuzione, gestendone il controllo in modo dinamico ed efficace** (valvole idrau-

[51] Si precisa che Gesesa ha rettificato i dati relativi alla popolazione servita nell'ultimo triennio.
[52] Si tratta delle principali Società del Gruppo Acea, operative nel settore idrico in Italia, e consolidate in Bilancio con metodo integrale (100% Acea SpA). Le altre Società di rilievo, operative nel settore idrico, in Toscana, Umbria e Campania, partecipate da Acea, sono consolidate con il metodo del patrimonio netto – ad eccezione di Acquedotto del Fiora che è entrata in perimetro integrale nell'ultimo trimestre del 2019 – e pertanto non incluse nel perimetro di rendicontazione, tranne che per alcuni dati globali atti a rappresentare la dimensione generale del Gruppo, come di volta in volta precisato nel testo (si vedano anche *Le relazioni con l'ambiente* e il *Bilancio ambientale*, nonché il capitolo, fuori perimetro della DNF ai sensi del D. Lgs. 254/2016, *Schede Società idriche e attività estere*).

liche, riduttori di pressioni, ecc.); grazie alla distrettualizzazione delle reti, infatti, è stata progettata l'installazione, prevista per il 2020, di 65 valvole. Durante il secondo semestre del 2019, sulle piccole fonti di approvvigionamento, sono stati montati 249 misuratori per migliorare il monitoraggio del volume di acqua prelevato; sono stati inoltre bonificati circa 88 km di rete idrica, avviate le attività per la messa in esercizio di un impianto (Casa del Guardiano), nel comune di Santa Marinella, per aumentare la disponibilità idrica nei comuni di Allumiere e Tolfa, e attivato un gruppo elettrogeno per l'alimentazione delle sorgenti di Doganella, importanti per l'approvvigionamento di molti comuni del Castelli romani.

TABELLA N. 25 – PRINCIPALI INTERVENTI SULLE RETI IDROPOTABILI E FOGNARIE E CONTROLLI SU ACQUE POTABILI E REFLUE (2019)

INTERVENTI SU RETI IDROPOTABILI, CONTATORI E CONTROLLI ACQUE	
TIPO DI INTERVENTO	
ACEA ATO 2	
interventi per guasto/ricerca perdite su rete	**23.931 interventi** (22.656 per guasto, 1.275 di ricerca perdite)
installazione contatori (nuova posa e sostituzioni)	**21.407 interventi** (13.937 nuova posa e 7.470 sostituzioni) e circa **88.000 sostituzioni massive** in appalto
ampliamento rete	**9,5 km** di rete ampliata
bonifica rete	**88 km** di rete bonificata
controllo qualità acque potabili	**12.482 campioni** prelevati e **365.728 determinazioni analitiche** eseguite
ACEA ATO 5	
interventi per guasto	**11.367 interventi** di riparazione
INTERVENTI SU RETI IDROPOTABILI, CONTATORI E CONTROLLI ACQUE	
interventi programmati	**78 interventi** (13 sulla rete di adduzione e 65 sulla rete di distribuzione idrica)
installazione contatori (nuova posa e sostituzioni)	**36.941 interventi** (4.913 nuova posa e 32.028 sostituzioni)
ampliamento rete	**3,7 km** di rete ampliata
bonifica rete	**45,5 km** di rete bonificata
controllo qualità acque potabili	**2.828 campioni** prelevati e **123.790 determinazioni analitiche** eseguite
GORI	
interventi per guasto/ricerca perdite su rete	**16.097 interventi** (complessivi, tra guasti e ricerca perdite)
interventi programmati	**9.458 interventi** (3.192 sulla rete di adduzione e 6.266 sulla rete di distribuzione idrica)
installazione contatori (nuova posa e sostituzioni)	**75.198 interventi** (13.032 nuova posa e 62.166 sostituzioni)
ampliamento rete	**1,5 km** di rete ampliata
bonifica rete	**66 km** di rete bonificata
controllo qualità acque potabili	**4.374 campioni** prelevati e **109.363 determinazioni analitiche** eseguite
GESESA	
interventi per guasto/ricerca perdite su rete	**1.857 interventi** (1.413 per guasto e 444 di ricerca perdite)
interventi programmati	**93 interventi**
installazione contatori (nuova posa e sostituzioni)	**2.432 interventi** (tra nuova posa e sostituzioni)
ampliamento rete	**0,6 km** di rete ampliata
bonifica rete	**2,6 km** di rete bonificata
controllo qualità acque potabili	**336 campioni** prelevati e **8.428 determinazioni analitiche** eseguite
INTERVENTI SU RETI FOGNARIE E CONTROLLI ACQUE	
TIPO DI INTERVENTO	
ACEA ATO 2	
interventi per guasto su rete	**5.512 interventi**
interventi programmati	**373 interventi**
ampliamento rete	**5,1 km** di rete ampliata
bonifica rete	**13,9 km** di rete bonificata
controllo qualità acque reflue	**7.955 campioni** prelevati e **170.641 determinazioni analitiche** eseguite
ACEA ATO 5	
interventi per guasto su rete	**710 interventi**
interventi programmati	**25 interventi**
ampliamento rete	**3 km** di rete ampliata

TABELLA N. 25 – PRINCIPALI INTERVENTI SULLE RETI IDROPOTABILI E FOGNARIE E CONTROLLI SU ACQUE POTABILI E REFLUE (2019) (segue)

bonifica rete	**3,7 km** di rete bonificata
controllo qualità acque reflue	**3.298 campioni** prelevati e **41.616 determinazioni analitiche** eseguite
GORI	
interventi per guasto su rete	**681 interventi**
interventi programmati	**1.001 interventi**
ampliamento rete	**7,9 km** di rete ampliata
bonifica rete	**5,4 km** di rete bonificata
controllo qualità acque reflue	**1.203 campioni** prelevati e **21.027 determinazioni analitiche** eseguite
GESESA	
interventi per guasto su rete	**190 interventi**
interventi programmati	**16 interventi**
ampliamento rete	**0 km** di rete ampliata
bonifica rete	**0,1 km** di rete bonificata
controllo qualità acque reflue	**395 campioni** prelevati e **5.514 determinazioni analitiche** eseguite su acque reflue

In **Acea Ato 2,** gli **acquedotti e la rete di adduzione** sono **in telecontrollo** da un punto di vista **quali-quantitativo**. La rilevazione da remoto fornisce informazioni utili alla **conoscenza dello stato della rete ed alla sua conduzione** (assetto degli impianti, stato delle pompe, posizione delle valvole, misure, allarmi e possibilità di effettuare manovre tramite telecontrollo). Inoltre, la rete di distribuzione di Roma è alimentata da centri idrici telecontrollati, dotati di misure di portata e/o pressione e/o livello. Grazie alla progressiva implementazione del sistema, **i centri idrici** parzialmente o totalmente **telecontrollati**, nel 2019, sono **738** ai quali si aggiungono **271 impianti**, incluse le **Case dell'acqua**, dotati di misure di qualità in telecontrollo e **739 punti di rete**, fra cui 104 idrovalvole. **Anche per il sistema fognario** depurativo è avanzato il **progressivo telecontrollo dell'intero comparto**: i depuratori principali sono già controllati tramite sale locali ed è in corso l'ammodernamento tecnologico per collegarli alla sala centrale di telecontrollo.
Parte dei siti idrici gestiti da **Acea Ato 5** – tra fonti di approvvigionamento, impianti di distribuzione, sollevamenti fognari ed impianti di depurazione – **è dotata di telecontrollo**. In particolare, sono svolte attività di telemetria, comando e controllo e rilevati parametri idraulici (portata idrica, pressione in rete, livello serbatoio, stati di funzionamento delle elettropompe), con relativi parametri elettrici, e parametri qualitativi (torbidità e cloro residuo). Nell'anno **i siti gestiti da remoto sono 278** (dotati di misure idrauliche – portate, pressione e livelli –, 15 dei quali dotati anche di **controllo qualità acque**) e **88 punti di rete** (monitoraggio in continuo di pressione o portata).
Tutti gli impianti gestiti da **Gori**, afferenti ai sistemi idropotabile, fognario e di depurazione, **sono stati dotati di sistemi di telecontrollo**; si tratta complessivamente di **485 impianti**, di cui 314 siti idrici, 161 fognari e 10 di depurazione, presso i quali vengono effettuate le medesime attività sopra indicate per Acea Ato 5. In base a **logiche di gestione di efficienza energetica e risparmio della risorsa**, **Gori** ha dotato gli impianti di un sistema di controllo locale per la **gestione automatica delle macchine** presenti (elettropompe e valvole installate), con intervento umano richiesto solo in casi di emergenza; per attuare **regolazioni dinamiche della quantità di risorsa erogata in base a diversi scenari connessi a situazioni di crisi idrica**, sono state installate e telecontrollate valvole di regolazione della portata in uscita da tutti i maggiori serbatoi. Inoltre, **al fine di monitorare parametri essenziali della rete** (pressioni e portate) **in punti in cui l'energia elettrica è assente**, è in fase di attuazione un progetto basato sull'utilizzo di tecnologie **nell'ambito dell'Information of Things - IoT** (strumentazione di misura a batteria e protocolli di comunicazione innovativi) per il telecontrollo di nodi delle reti idrica e fognaria, che porterà ad un efficientamento delle pressioni di rete e della ricerca perdite e all'aumento del livello di qualità del servizio offerto all'utenza.
Gesesa prevede di **ampliare progressivamente** il sistema di telecontrollo ai siti gestiti; al 31.12.2019, quelli già dotati della tecnologia **sono 26**.

TUTELA DELLA RISORSA E RICERCA PERDITE

La **gestione sostenibile dell'acqua** si realizza anche attraverso il **contenimento delle perdite sulle reti di distribuzione**. Nel 2019, le Società idriche hanno proseguito un'intensa attività di efficientamento delle reti di distribuzione, anche grazie all'istituzione, **nell'Area Industriale Idrico, di una Struttura organizzativa, trasversale, dedicata alla tutela della risorsa idrica** e all'attuazione di interventi di **riduzione delle perdite**. Oltre alle iniziative di **distrettualizzazione delle reti**, illustrate nel box di approfondimento al quale si rinvia, le attività messe in campo nel 2019 da **Acea Ato 2** per la salvaguardia della risorsa idrica, sono state:

- la verifica e taratura dei misuratori installati sulle grandi fonti di approvvigionamento e l'installazione di misuratori di portata MID su tutte le fonti "minori", per ottimizzare la qualità della misura di processo;
- l'installazione di valvole automatiche per il controllo dinamico delle pressioni in rete;
- l'avanzamento dell'attività di censimento e georeferenziazione delle reti gestite;
- le azioni di campo finalizzate al contrasto dell'abusivismo e degli usi impropri della risorsa;
- gli interventi di bonifica su circa 88 km di rete idrica (dell'intero territorio dell'ATO 2 gestito).

UNA STRUTTURA TRASVERSALE DEDICATA ALLA TUTELA DELLA RISORSA IDRICA: LE INIZIATIVE DI ACEA ATO 2 E LA METODOLOGIA DEI DISTRETTI

Grazie all'impegno condiviso delle Società dell'Area industriale Idrico, che si sono confrontate, durante l'anno, nell'ambito di una Struttura organizzativa dedicata alla tutela della risorsa e al contenimento delle perdite, è stato possibile implementare numerosi interventi sulle reti. In particolare, **Acea Ato 2** ha portato avanti l'attività di **distrettualizzazione**, ovvero di **suddivisione della rete in aree tra loro non connesse e con immissioni misurate**. La metodologia, basata sui distretti idrici, permette **l'ottimizzazione delle pressioni di esercizio** con un **immediato vantaggio in termini di riduzione di volumi persi**, e consente, grazie al controllo puntuale sulle singole parti di rete, **di identificare con tempestività l'eventuale insorgere di perdite** o di anomalie di altra natura e di procedere al risanamento. L'applicazione del sistema produce un generale **miglioramento della gestione della rete**, agevolando gli **interventi di riparazione** e **riducendo la frequenza dei guasti**. Complessivamente, Acea Ato 2 ha **analizzato circa 6.200 km di rete** di distribuzione e **realizzato 300 distretti di misura**. L'attività è stata articolata in rilievi, misure di portata e pressione, produzione cartografica, analisi delle utenze e bilancio idrico, modellizzazione matematica ed attività di ricerca perdite. Le risultanze delle attività di studio ed efficientamento sono state importate nei sistemi GIS.
Le azioni intraprese **hanno permesso di ridurre i volumi persi di risorsa idrica per un totale stimato in circa 79 milioni di metri cubi** (oltre il 20% dei volumi persi nel 2016, pari a 384 Mm^3, anno base per la realizzazione progressiva di un target del Piano di Sostenibilità).

Acea Ato5 ha approfondito lo studio delle reti di distribuzione e realizzato distretti idrici (in particolare nei Comuni di Atina, Cassino, Castrocielo, Colfelice, Fiuggi, Frosinone, Morolo, Serrone, Sora, Strangolagalli, Roccasecca, Patrica, Sgurgola, Supino). Dopo una precisa ricostruzione della rete e il contestuale aggiornamento del sistema informativo geografico (GIS), sono stati realizzati **148 distretti**, **che hanno interessato circa 1.190 km di rete idrica**. Inoltre, l'installazione di **misuratori di portata**, nella maggior parte predisposti al telecontrollo, ha permesso di **quantificare puntualmente l'immesso in rete**, mentre il posizionamento di **misuratori di pressione** nei punti critici ha consentito di **identificare le zone con maggiori criticità** e risolvere le relative problematiche. L'attività di ricerca, realizzata anche tramite sistemi acustici, ha consentito di **indentificare 140 perdite**, **di cui 40 occulte.** Attraverso la distrettualizzazione e l'installazione dei dispositivi di riduzione di pressione, **è stato stimato un risparmio di circa il 5% dell'immesso in rete, pari a circa 90 l/s.**
Gori attua interventi di bonifica reti e riduzione delle perdite idriche attraverso la regolazione del regime pressorio, grazie all'installazione di valvole dedicate, ed effettua, ogni anno, con il proprio personale specializzato, attività di ricerca perdite sistematica sulle reti idriche. In particolare nel 2019, sono state **installate** complessivamente **71 valvole, tra regolazione della pressione e della portata**, e la ricerca ha interessato complessivamente **1.399 km di rete** idrica del territorio gestito, in particolare i comuni di Casalnuovo di Napoli, Castellammare di Stabia, Anacapri, Siano, Nocera Inferiore, Lettere, Tufino, Meta Di Sorrento, Roccarainola, Angri e Gragnano; gli interventi, inclusa la bonifica delle reti, hanno consentito un **recupero della risorsa idrica**, stimato in **circa 193 l/s** per l'intero Ambito distrettuale Sarnese-Vesuviano.
Gesesa, nel corso del 2019, ha proseguito l'analisi degli assetti delle reti idriche e l'attività di **ricerca e recupero perdite** con **110 km di rete ispezionata e la bonifica di circa 2,6 km** di rete; la Società sta inoltre sviluppando la distrettualizzazione delle reti, estendendo, progressivamente, la **riduzione delle pressioni** in tutti i comuni gestiti.

GESTIONE DELLE UTENZE E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Tutte le Società hanno portato avanti nel 2019 le **attività di installazione di nuovi contatori e sostituzione di quelli vetusti** (si veda tabella n. 25). **Acea Ato 2,** nell'ambito delle attività di sostituzione massiva dei contatori, ha portato avanti il **progetto pilota in ambito IoT** denominato "Sviluppo Telelettura Contatori Idrici", sviluppando un prodotto denominato "**Proteus**" e installando, al 31.12.2019, circa **17.000 contatori** in modalità telelettura (si veda il box dedicato). **Acea Ato 5**, che ha effettuato nell'anno **oltre 10.500** interventi di sostituzione di contatori malfunzionanti, implementerà un progetto di sviluppo della telelettura analogo a quello di Acea Ato 2, con soluzioni di connettività e lo sviluppo di un centro di gestione, in capo alla Società Areti, dotato di un'architettura integrata nella mappa applicativa Acea. **Gori** ha effettuato nell'anno **circa 75.200** interventi sui contatori, la maggior parte dei quali per la loro sostituzione, e **Gesesa** circa **2.400** interventi.

PROTEUS PER LA TELELETTURA DEI CONTATORI IDRICI: 17.000 INSTALLATI NEL 2019

Acea Ato 2 ha proseguito nel 2019 un progetto, svolto in collaborazione con Areti, esperta nell'ambito della telegestione dei misuratori elettrici, finalizzato a leggere da remoto le misure rilevate dai contatori idrici delle utenze gestite. È stato **sviluppato e collaudato un prodotto brevettato denominato "Proteus"** che storicizza gli impulsi comunicati dal dispositivo installato sul contatore e li tramuta in letture da inviare al Centro Gestione, connesso con i sistemi di fatturazione. Il modulo radio è dotato di una batteria integrata e di una SIM card con connettività GPRS o NB-IoT non amovibile.
Nel 2019 sono stati installati e **messi in esercizio circa 7.000 Proteus GPRS** e **10.000 Proteus NB-IoT** su altrettante utenze idriche e sviluppate ulteriori evoluzioni del sistema, per massimizzarne l'efficacia e l'efficienza. L'obiettivo del progetto è sviluppare soluzioni di telelettura sempre più efficaci per installarle su tutte le utenze idriche gestite. In **Acea Ato 5** sarà implementato un progetto analogo a quello già attivato in Acea Ato 2.
Il sistema, una volta a regime, consentirà una misurazione più precisa e puntuale dei volumi erogati alle utenze, con un conseguente miglioramento dell'efficacia dei processi di fatturazione e di bilancio idrico, nonché una maggiore consapevolezza sui consumi da parte degli utenti.

La **continuità dell'erogazione dell'acqua** è uno dei parametri di servizio fondamentali per la soddisfazione dei clienti, che è stato sottoposto a regolazione da parte dell'ARERA. La tabella n. 26 riporta i dati dell'ultimo triennio, relativi alle **interruzioni e riduzioni idriche, urgenti** (per guasti accidentali a condotte o impianti, interruzione energetica, ecc.) **o programmate**, per le Società in esame.

TABELLA N. 26 – NUMERO, TIPOLOGIA E DURATA INTERRUZIONI DELL'EROGAZIONE DELL'ACQUA (2017-2019)

TIPOLOGIA DI INTERRUZIONI	2017	2018 (*)	2019 (**)
ACEA ATO 2			
interruzioni urgenti (n.)	1.915	1.722	1.303
interruzioni programmate (n.)	143	266	204
interruzioni totali (n.) (***)	**2.058**	**1.988**	**1.507**
sospensioni con durata > 24h (n.)	242	200	170
ACEA ATO 5			
interruzioni urgenti (n.)	303	552	428
interruzioni programmate (n.)	270	149	338
interruzioni totali (n.) (***)	**573**	**701**	**766**
sospensioni con durata > 24h (n.)	6	2	0
GORI			
interruzioni urgenti (n.)	870	6.708	1.016
interruzioni programmate (n.)	128	87	202
interruzioni totali (n.) (***)	**998**	**6.795**	**1.218**
sospensioni con durata > 24h (n.)	0	0	0
GESESA (****)			
interruzioni urgenti (n.)	100	106	107
interruzioni programmate (n.)	1.320	30	31
interruzioni totali (n.) (***)	**1.420**	**136**	**138**
sospensioni con durata > 24h (n.)	22	18	3

(*) I dati 2018 di Acea Ato 2 sono stati consolidati.
(**) I dati 2019 di Acea Ato 2 e di Gori sono ancora in corso di consolidamento e si riferiscono a tutti i casi riportati nel registro delle interruzioni del servizio previsto dall'ARERA con delibera 917/2017. Eventuali rettifiche, a valle del consolidamento dati, saranno riportate nel prossimo ciclo di rendicontazione.
(***) A partire dalla rendicontazione 2018, il dato delle interruzioni totali è stato ampliato, come previsto dall'Autorità; esso include non solo le chiusure (per danno a condotta/portatore e per manovre di rete) ma anche le interruzioni dovute a disservizi e anomalie impiantistiche. Per il calcolo è stato pertanto utilizzato il numero dei "fuori servizio" totali.
(****) I dati di Gesesa sono provvisori e passibili di revisione e consolidamento.

L'ACQUA DISTRIBUITA E RESTITUITA ALL'AMBIENTE

La **qualità dell'acqua potabile** distribuita è un altro fattore imprescindibile del servizio, in particolare **per gli aspetti legati alla salute e alla sicurezza** di tutti i fruitori. Lo stesso approccio, tuttavia, vale anche per la risorsa restituita ai corpi idrici ricettori. Pertanto, **tutte le Società effettuano attività di controllo sulle acque potabili e reflue** tramite attività di analisi, in autonomia, con laboratori interni (ad esempio Gori, tramite il laboratorio Francesco Scognamiglio) o con il supporto della Società del Gruppo **Acea Elabori** (si veda tabella n. 25).
In particolare, le determinazioni analitiche **per le acque destinate al consumo** vengono effettuate su campioni prelevati da **sorgenti e pozzi**, da impianti di adduzione, da serbatoi e **lungo le reti di distribuzione**, nonché su campioni prelevati per controlli straordinari (utenze, richieste ASL, ecc.) e su parametri specifici (ad esempio la radioattività). La frequenza dei controlli e i punti di prelievo sono stabiliti considerando i volumi di acqua distribuita, la popolazione servita, lo stato di reti e infrastrutture e le caratteristiche peculiari delle fonti locali (su questi aspetti si veda anche *Le relazioni con l'ambiente*).
Nel 2019, **Acea Ato 2 ha avviato il Piano di Sicurezza dell'Acqua (PSA) del sistema acquedottistico gestito**, che sarà implementato **per i grandi acquedotti che alimentano**, oltre Roma, **il 90% della popolazione dell'ATO 2** e oltre 200.000 abitanti in 45 comuni della provincia di Rieti e della provincia di Frosinone. Nell'anno è stato inoltre aggiornato il Piano di Emergenza, con i criteri conformi alle linee guida dei piani di sicurezza dell'acqua (si veda il capitolo *Istituzioni e impresa*). Acea Ato 2, in aprile, **ha completato l'implementazione del PSA per il potabilizzatore di Grottarossa che tratta le acque del Tevere**, in ottemperanza al D.M. 14/06/2017 (si vedano anche il capitolo *Istituzioni e impresa* e la sezione *Le relazioni con l'ambiente*). L'impianto, in funzione da ottobre 2018, **contribuisce all'incremento della resilienza del sistema idrico romano** ad eventi estremi, che si possono verificare a seguito dei cambiamenti climatici ed eroga acqua, normalmente utilizzata per alimentare la rete di innaffiamento del Comune di Roma e del Vaticano, in realtà **idonea al consumo umano**, ed **immediatamente disponibile, in caso di emergenza**, per alimentare la rete potabile a servizio di 350.000 abitanti delle zone centrali di Roma.
L'acqua sorgiva prelevata per approvvigionare l'area di Roma e Fiumicino parte da livelli di eccellenza, mentre nell'area dei Castelli romani e in altre zone dell'alto Lazio la natura vulcanica del territorio provoca la presenza nelle falde acquifere di elementi minerali come il fluoro, l'arsenico e il vanadio, in concentrazioni superiori a quanto previsto dalla legge. Da tempo Acea Ato 2 svolge interventi per superare tali problematiche, come la dismissione di alcune fonti di approvvigionamento locali e la loro sostituzione con fonti dalle migliori caratteristiche qualitative. Negli ultimi anni sono stati realizzati diversi impianti di potabilizzazione e, nel 2019, **Acea Ato 2** ne ha **realizzati di nuovi, o ha riqualificato/ampliato gli esistenti**, presso i comuni di Ariccia, Bracciano, Castel Gandolfo, Trevignano e Marino. È stato anche acquisito un potabilizzatore sul quale sono stati pianificati e avviati importanti lavori di adeguamento a servizio dei comuni di Civitavecchia e Cerveteri.

Nel 2019, **Gesesa** ha effettuato controlli straordinari sulla presenza di tetracloroetilene in falda sui pozzi che servono la città di Benevento, riscontrandone una concentrazione inferiore alla soglia indicata dalla normativa vigente. **Gori** ha acquistato uno spettrometro di massa ad alta risoluzione per la **ricerca di inquinanti emergenti**; inoltre, in attuazione della normativa nazionale e delle Direttive comunitarie sui Water Safety Plan (WSP), ha **costituito un team interno** con competenze trasversali per l'implementazione del Piano di Sicurezza dell'Acqua ed **ha avviato i sopralluoghi su tutti gli impianti**.

Nel 2019 sono state attive **83 Case dell'acqua** (22 a Roma e 61 in provincia), erogatori gratuiti di acqua refrigerata naturale o frizzante a disposizione di cittadini e turisti. L'acqua distribuita è la medesima degli acquedotti, e la qualità è **certificata da rigorosi controlli periodici**, svolti da Acea e dalle ASL competenti.

Ogni Casa dell'acqua è dotata di un **dispositivo di monitoraggio**, integrato con i sistemi di telecontrollo di **Acea Ato 2**, ed è munita di prese di alimentazione elettrica USB per la ricarica di dispositivi e di uno schermo per la trasmissione di informative aziendali/Comunali. **Durante l'anno**, le Case dell'acqua di Acea Ato 2 **hanno erogato** complessivamente **20.951.000 litri di acqua** (il 58% di acqua frizzante), pari a **419 tonnellate di plastica risparmiate** e a **circa 735 tonnellate di CO_2 non emesse in atmosfera**, per mancata produzione di bottiglie[53] e al netto delle emissioni dovute ai consumi energetici delle Case e della CO_2 addizionata per ottenere acqua frizzante.
Anche **Gori** ha **20 Case dell'acqua** attive dislocate nel territorio gestito, che, nel 2019, hanno erogato complessivamente **4.993.500 litri di acqua**, pari a **100 tonnellate di plastica risparmiate** e circa **197 tonnellate di CO_2 non emesse in atmosfera**[54].

LA QUALITÀ PERCEPITA DELL'ACQUA DA BERE, ESITI DELLE INDAGINI DI SODDISFAZIONE 2019

Acea **rileva le abitudini e le percezioni dei clienti in merito alla qualità dell'acqua potabile distribuita**. Le indagini di customer satisfaction, svolte due volte l'anno, prevedono un approfondimento su questo tema.
Per **Roma e Fiumicino**, il **giudizio globale su sapore, odore e limpidezza dell'acqua da bere**, espresso dal campione di intervistati, **è stabile** rispetto al dato 2018, e pari, come media delle due rilevazioni, a **7,6/10**; lo stesso dato di soddisfazione globale, **in provincia, è di 6,8/10** (7,1 nel 2018). **Il 50% degli intervistati** nella Capitale, inoltre, **dichiara di bere abitualmente l'acqua che arriva in casa** mentre il **31% afferma di non berne mai** (erano, rispettivamente, il 52% e il 29% nel 2018); tali percentuali, **in provincia**, passano al **16,4%** per coloro che **bevono con regolarità l'acqua del rubinetto** (in rilevante diminuzione rispetto al **37,4%** del 2018), ed al **45,1%,** per chi non ne beve (43,1 nelle precedenti rilevazioni). Tra **le ragioni addotte da chi non beve mai l'acqua di casa, nella metropoli**, è ancora prevalente, nel **52%** dei casi, **l'abitudine a bere l'acqua minerale**; la stessa motivazione viene addotta anche in provincia, nel **41,9% dei casi**, seguita dalla scarsa fiducia negli aspetti igienici (38,5%).
Per i clienti di **Acea Ato 5**, operativa a Frosinone e provincia, il giudizio globale espresso sull'acqua potabile **migliora** nel 2019 **ed arriva a 6/10** (era a 5,6/10 nel 2018). Resta contenuta **sebbene in costante aumento la percentuale di intervistati** che afferma di **bere abitualmente** l'acqua del rubinetto, il **23,9%** (era al 20,1% nel 2018), ed ancora elevata, ma **in rilevante diminuzione**, la percentuale di chi dichiara di **non berne mai**, il 56,7% (era il 65,3% nel 2018). Per questi ultimi, la ragione principalmente addotta è "non va bene per la mia salute (troppo calcio, presenza minerali)" per il 33,5%, e, per il 30,3%, l'abitudine a bere l'acqua minerale.
Nell'Ambito distrettuale Sarnese Vesuviano, il giudizio globale sull'acqua da bere espresso nel 2019 dai clienti di **Gori** è **5,9/10** (era 5,6/10 nel 2018). Stabile il dato **degli intervistati** che dichiara di **bere abitualmente** l'acqua del rubinetto, dal 24% del 2018 al **24,7% del 2019**, mentre **diminuisce in modo più apprezzabile** la percentuale di coloro che dichiarano di **non berne mai** dal 58,2% del 2018 al **52,2%** del 2019. La ragione principale, citata da chi non predilige l'acqua del rubinetto, è "non va bene per la mia salute", dal 32,1% nel 2019 (era il 34,9% nel 2018).
Per i clienti di **Gesesa**, a Benevento e Provincia, le indagini di customer satisfaction sono state introdotte nel secondo semestre 2018, pertanto, si riportano gli esiti dell'approfondimento sulla qualità dell'acqua come media delle due rilevazioni 2019, senza un confronto puntuale con l'anno precedente. Il giudizio globale espresso sulla qualità dell'acqua da bere è **6,6/10**; bassissima la percentuale di clienti **che afferma di bere con regolarità l'acqua del rubinetto**, l'11%, mentre il 64,3% dichiara di non berne mai; il motivo prevalente è la mancanza di fiducia negli aspetti igienici per il 48,7%.

La raccolta delle acque reflue e la loro depurazione prima della restituzione all'ambiente naturale avviene mediante un sistema complesso e una configurazione **organizzata in "aree"**, che comprendono gli **impianti di depurazione**, le **reti fognarie** ad essi afferenti e le connesse **stazioni di sollevamento. Acea Ato 2** gestisce 709 impianti di sollevamento fognari (di cui 220 nel comune di Roma), 169 impianti di depurazione (34 nel comune di Roma di cui 5 maggiori e 29 minori) e circa 5.839 km di reti fognarie (di cui oltre 4.000 km gestiti per Roma).
Per la rete idrica d'innaffiamento del Comune di Roma e del Vaticano, attualmente alimentata, come accennato, dall'impianto di Grottarossa, **prospetticamente saranno utilizzate le acque in uscita dall'impianto di depurazione COBIS**, circa 250 l/s, opportunamente trattati al fine di renderli **idonei per il riuso**. I lavori di adeguamento del depuratore, realizzati nel 2019, hanno visto la realizzazione di un trattamento di terziario di filtrazione a doppio stadio e disinfezione con raggi UV. L'impianto alimenterà l'Acquedotto Paolo mediante una condotta lunga circa un chilometro ed un impianto di sollevamento; **il riuso delle acque consentirà di risparmiare altre risorse idriche**. Prima di utilizzare l'impianto per alimentare la rete idrica non potabile, **per prevenire ogni possibile rischio** e validare i sistemi di controllo, **sarà completato il Piano Sanitario di Sicurezza**, avviato a maggio 2019 con la collaborazione degli Enti di controllo e dei Comuni del comprensorio di Bracciano serviti dal sistema fognario del COBIS.
Le infrastrutture del servizio di depurazione e fognatura gestito da **Acea Ato 5**, comprendono, al 31.12.2019, **219 impianti di sollevamento fognari**, **132 impianti di depurazione** e **oltre 1.500 km di reti dedicate** (dati georeferenziati). Tra le infrastrutture gestite da **Gori**, alcuni impianti di depurazione sono a servizio di singoli comuni ed altri a servizio di comprensori intercomunali dell'agro Sarnese-Vesuviano. Nel 2019, Gori ha preso in carico altri tre impianti di depurazione di comprensori, arrivando a un totale di **10 impianti gestiti** (per circa 1,6 milioni di abitanti equivalenti).
Le infrastrutture del servizio di depurazione e fognatura gestito da **Gesesa**, al 31.12.2019, includono **19 impianti di sollevamento**

[53] Il dato è sottostimato perché non tiene conto del risparmio di emissioni indotto dal mancato trasporto delle bottiglie su gomma/rotaia.
[54] Il calcolo 2019 della CO_2 non emessa in atmosfera, grazie all'utilizzo delle Case dell'acqua di Gori, in assenza di dati puntuali sulla CO_2 addizionata, si è basato sull'ipotesi di esclusiva erogazione di acqua naturale.

fognari, 32 impianti di depurazione e **553 km di reti dedicate**. La città di Benevento non è servita da impianto di depurazione centralizzato ed è in itinere una progettazione, da parte del Comune di Benevento, per la realizzazione dello stesso e degli emissari di collegamento. Nel 2019, Gesesa ha adeguato e messo in sicurezza tutti gli impianti di depurazione gestiti ed ha avviato i lavori di revamping di due di essi: il depuratore a cui convogliano le acque del comune di Castelpagano e il depuratore Santa Lucia a servizio del comune di Morcone.

Come accennato, Acea Ato 2, nel comune di Roma ha anche in gestione gli impianti di sollevamento e i serbatoi per la rete idrica non potabile e la rete di innaffiamento, **che alimenta i giochi d'acqua delle più importanti fontane artistiche**. In particolare, **9 tra le principali fontane artistico-monumentali della Capitale**: la Fontana del Tritone, le tre fontane di Piazza Navona – la Fontana dei Quattro Fiumi, del Moro e del Nettuno –, la Fontana di Trevi, la Fontana delle Tartarughe, la Fontana del Mosè, la Fontana delle Naiadi e il Fontanone del Gianicolo (Mostra dell'acqua Paola), su alcune delle quali si sono svolti particolari interventi (si veda box dedicato).
Acea Ato 2 ha anche la responsabilità della parte idrica sino al "punto di fornitura" per le **fontanelle che erogano acqua potabile** e per gli idranti antincendio ed interviene in caso di danni alle parti di alimentazione idrica e per le manovre di apertura e chiusura del flusso idrico.

Acea **rileva i parametri che indicano la qualità delle acque in entrata e in uscita dai depuratori e l'impatto sui corpi idrici ricettori**: i fiumi **Tevere** e **Aniene** (si veda anche *Le relazioni con l'ambiente*, *Area idrica*). La **Sala Operativa Ambientale di Acea Ato 2**, rinnovata nel 2018, dispone di tecnologia all'avanguardia e **monitora in continuo i dati**, rilevati in telecontrollo, relativi alle **informazioni idrometriche e pluviometriche** dell'area romana, condivisi con l'Ufficio Idrografico e Mareografico di Roma, e i dati sulla **qualità dell'acqua** dei corpi idrici. Nel 2019 sono stati eseguiti **354 campioni in 27 punti di prelievo** sui fiumi Tevere e Aniene e sul lago di Bracciano.

GLI INTERVENTI SULLE FONTANE DI ROMA

Nel 2019 sono stati effettuati alcuni interventi di rilievo sulla **Fontana delle Naiadi**, con la revisione completa dell'impianto di trattamento, la sostituzione delle elettropompe di ricircolo, lo smontaggio e revisione di tutti gli ugelli e la pulizia integrale, tramite apposite apparecchiature, delle linee di alimentazione idrica della fontana. Al **Fontanone del Gianicolo** è stata fatta la revisione delle saracinesche esterne e la completa sostituzione dell'impianto di trattamento delle acque di ricircolo. Infine, presso la **Fontana del Mosè** è stato sostituito un tratto di tubazione di mandata dell'impianto di ricircolo e sono state eseguite riparazioni e sostituzioni di tratti di tubazioni ubicate all'interno delle statue e dei marmi. Su **Fontana di Trevi**, come ricordato in precedenza, gli interventi, svolti da Areti, hanno riguardato il rinnovo dell'illuminazione del monumento.

I LIVELLI DI QUALITÀ REGOLAMENTATI DALL'ARERA NEL SETTORE IDRICO

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) definisce i **livelli specifici e generali di qualità contrattuale per il settore idrico**[55]. Con **delibera 547/19**, intervenuta a fine anno, **l'Autorità ha modificato ed integrato**, con decorrenza **1° gennaio 2020, la vigente disciplina**, declinando **un sistema di incentivazione** articolato in premi e penalità da attribuire, **dal 2022**, in ragione delle performance dei gestori.
Ancora per il 2019, pertanto, **Acea Ato 2** rappresenta le proprie performance **secondo livelli migliorativi degli standard di qualità contrattuale definiti dall'Autorità**. Nel 2016, infatti, l'ARERA ha accolto l'istanza dell'Ente di Governo dell'Ambito (Conferenza dei sindaci dell'Ato 2 Lazio Centrale) volta al riconoscimento di premi relativi al conseguimento di performance secondo standard più sfidanti. In particolare, gli standard migliorativi riguardano **43 indicatori sui 47 stabiliti dalla delibera**. **Il riconoscimento tariffario del premio** interviene l'anno successivo a quello di comunicazione delle performance, nei limiti in cui siano stati raggiunti e consuntivati i livelli migliorativi proposti (si veda anche il box relativo a premi e sanzioni nel capitolo *Istituzioni e impresa*). Per consentire alla Segreteria Tecnica Operativa dell'Ente d'Ambito (STO) di verificare le prestazioni, ogni anno **Acea Ato 2 è tenuta a produrre entro gennaio**[56] **gli Elenchi con i dati di performance dell'anno precedente**. La Segreteria Tecnica, effettuate le opportune verifiche, procede alla quantificazione del premio di competenza economica dell'anno di riferimento[57].

[55] La regolazione degli aspetti di qualità contrattuale è in vigore, per la maggior parte delle prestazioni, dal luglio 2016, secondo la delibera 655/15/R/Idr o RQSII (*Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato*).
[56] In anticipo rispetto al termine di fine marzo stabilito dalla delibera 655/15.
[57] Acea Ato 2 ha trasmesso alla STO, nel gennaio 2019, i dati relativi alle performance di qualità contrattuale conseguite nel 2018 e la Segreteria, a seguito delle verifiche effettuate, ha quantificato il premio riconosciuto in circa 33,6 milioni di euro.

La tabella che illustra le performance di Acea Ato 2 affianca agli standard previsti dall'ARERA quelli migliorativi cui è sottoposta l'azienda, nonché, ove pertinente, il tempo medio effettivo di esecuzione delle prestazioni e, come prescritto, il grado di rispetto dello standard migliorativo. **Le performance 2019 di Acea Ato 2** (si veda tabella n. 27), evidenziano **una compliance media superiore al 90%**, gli indicatori relativi all'esecuzione dei lavori complessi ed all'allaccio idrico con lavori complessi presentano **margini di miglioramento**, mentre **ottimi risultati** sono stati raggiunti **per le seguenti prestazioni**: volture, risposte a reclami/richieste, risposta alla chiamata di pronto intervento, fascia di puntualità per appuntamenti, esecuzione di lavori semplici, preventivazione ed esecuzione allacci idrici con lavoro semplice.

Anche **Acea Ato 5, per alcune prestazioni** previste dalla Carta dei Servizi allegata alla Convenzione di affidamento, **persegue standard migliorativi rispetto a quelli imposti dall'Autorità** (si veda tabella n. 28).
Le Società **Acea Ato 5, Gori** e **Gesesa** si attengono ai **tempi di consegna dei dati di performance previsti dall'ARERA** (marzo 2020); pertanto, in questa sede, è possibile pubblicare le stime disponibili dei dati di performance 2019, da intendersi esclusivamente come indicative dell'andamento delle prestazioni. Vengono invece pubblicati i dati 2018 consuntivati e comunicati all'Autorità. Le stime delle performance 2019 di **Acea Ato 5** presentano, in alcuni casi, miglioramenti rispetto alle performance 2018 consuntivate, quali le risposte a reclami e a richieste scritte di informazione e la rettifica di fatturazione; per altri indicatori la percentuale relativa al grado di rispetto si contrae, ad esempio per attivazioni e disattivazioni della fornitura. Per **Gori**, le stime delle performance di qualità contrattuale 2019 (si veda tabella n. 29) migliorano rispetto al 2018, in particolare per le prestazioni relative alla risposta ai reclami e alle richieste scritte nonché all'attivazione della fornitura, mentre alcune percentuali di rispetto scendono, specie per l'esecuzione di lavori complessi e di allacci idrici e fognari con lavori complessi. Anche riguardo a **Gesesa**, le stime delle performance dell'anno (si veda tabella n. 30) indicano alcuni miglioramenti, ad esempio per l'attivazione della fornitura, i preventivi per lavori con sopralluogo e l'esecuzione di lavori complessi, mentre altre prestazioni, tra cui l'esecuzione di lavori semplici e la risposta a reclami, hanno minori percentuali di rispetto.

La Delibera 655/2015 prevede un meccanismo di **indennizzi automatici ai clienti** nel caso di prestazione fuori standard relativa agli indicatori "specifici". Il valore unitario dell'indennizzo varia in funzione del ritardo nell'esecuzione della prestazione[58]. **Complessivamente**, le Società hanno maturato nel 2019 indennizzi automatici verso clienti **pari a circa 1 milione di euro** (si veda, per il dettaglio, il box che illustra istruttorie, premi e sanzioni nel capitolo *Istituzioni e impresa*).

Le Società idriche, come previsto dall'Autorità, **comunicano i dati di performance commerciale alle utenze in bolletta una volta l'anno**[59], ed al momento solo Acea Ato 2 e Acea Ato 5 li diffondono anche online (www.gruppo.acea.it). Tutte le Società, infine, pubblicano **le informazioni sulla qualità dell'acqua potabile distribuita** nel sito web.

TABELLA N. 27 – I PRINCIPALI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN AMBITO IDRICO (2018-2019) – ACEA ATO 2 – (parametri ARERA, standard migliorativi e performance di Acea Ato 2 – dati comunicati alla STO)

QUALITÀ CONTRATTUALE AMBITO IDRICO – ACEA ATO 2

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ

PRESTAZIONI	STANDARD ARERA	STANDARD MIGLIORATIVO ACEA ATO 2	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	grado di rispetto	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	grado di rispetto
			PERFORMANCE ACEA ATO 2			
				2018		2019
preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg. lav.	15 gg. lav.	9,5	90,3%	7	95,5%
preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg. lav.	15 gg. lav.	/	/	/	/
esecuzione dell'allaccio idrico con lavoro semplice	15 gg. lav.	10 gg. lav.	13,5	73,1%	5,3	95,8%
esecuzione dell'allaccio fognario lavoro semplice	20 gg. lav.	15 gg. lav.	/	/	/	/
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	3 gg. lav.	12,9	74,1%	4,7	90,5%
riattivazione, ovvero subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lav.	3 gg. lav.	2,0	92,3%	1,8	95,7%
riattivazione, ovvero subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 gg. lav.	6 gg. lav.	1,3	100%	3	80,0%
riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg. feriali	1 gg. feriale	1,2	87,6%	0,7	94,2%
disattivazione della fornitura	7 gg. lav.	3 gg. lav.	5,4	91,9%	2,6	95,8%
esecuzione della voltura	5 gg. lav.	3 gg. lav.	0	99,8%	0,1	99,9%
preventivi per lavori con sopralluogo	20 gg. lav.	15 gg. lav.	11,6	90,3%	8,2	93,0%
esecuzione di lavori semplici	10 gg. lav.	6 gg. lav.	4,3	42,9%	3,6	100,0%
fascia di puntualità per gli appuntamenti	180 minuti	120 minuti	1,0	96,0%	1,2	99,0%
risposta a reclami	30 gg. lav.	20 gg. lav.	7,3	99,2%	12,1	97,4%
risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg. lav.	20 gg. lav.	8,9	98,3%	9,4	98,1%
rettifica di fatturazione	60 gg. lav.	55 gg. lav.	7	99,1%	5,2	100,0%

[58] Il valore unitario dell'indennizzo, infatti, è di 30, 60 o 90 euro a seconda che la prestazione sia eseguita in un tempo meno che doppio dello standard, in un tempo compreso tra il doppio e il triplo dello standard, oppure in un tempo triplo o più che triplo dello standard. Complessivamente le Società idriche in perimetro hanno maturato nell'anno indennizzi automatici.

[59] Vige l'obbligo di comunicazione in bolletta entro il 30 giugno a tutti i clienti finali dei livelli di qualità conseguiti l'anno precedente (art. 78.1 Delibera 655/2015).

TABELLA N. 27 – I PRINCIPALI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN AMBITO IDRICO (2018-2019) – ACEA ATO 2 – (parametri ARERA, standard migliorativi e performance di Acea Ato 2 – dati comunicati alla STO) (segue)

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ

			PERFORMANCE ACEA ATO 2			
				2018		2019
esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.	90% delle prestazioni entro 20 gg. lav.	25,2	70,5%	20,2	78,6%
esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.	90% delle prestazioni entro 25 gg. lav.	/	/	/	/
esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.	90% delle prestazioni entro 20 gg. lav.	41,9	47,6%	30,4	63,5%
tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg. lav.	90% delle prestazioni entro 5 gg. lav.	3,5	90,2%	2,8	97,5%
arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro 3 ore dalla conversazione telefonica con l'operatore	90% delle prestazioni entro 2 ore dalla conversazione telefonica con l'operatore	21,9	62,2%	3,3	91,0%
risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% delle prestazioni entro 30 gg. lav. dal ricevimento della richiesta	95% delle prestazioni entro 20 gg. lav. dal ricevimento della richiesta	7,0	99,1%	9,7	98,5%
risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% delle prestazioni entro i 120 secondi	90% delle prestazioni entro i 110 secondi	63,1	95,1%	48	98,1%

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

TABELLA N. 28 – I PRINCIPALI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN AMBITO IDRICO (2018-2019) – ACEA ATO 5 – (parametri ARERA, standard migliorativi da Carta dei Servizi, e performance di Acea Ato 5 – 2018: dati consuntivati, 2019: dati stimati, in fase di validazione - rendicontazione all'ARERA prevista per marzo 2020)

QUALITÀ CONTRATTUALE AMBITO IDRICO – ACEA ATO 5

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ

PRESTAZIONI	STANDARD ARERA	STANDARD MIGLIORATIVO ACEA ATO 5 (da CdS)	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	grado di rispetto	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	grado di rispetto
			PERFORMANCE ACEA ATO 5			
				2018		2019
preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg. lav.	10 gg. lav.	4,2	97,8%	7,8	83,3%
preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg. lav.	10 gg. lav.	4,5	99,0%	9,9	94,9%
esecuzione dell'allaccio idrico con lavoro semplice	15 gg. lav.		4,2	96,8%	2,8	93,8%
esecuzione dell'allaccio fognario lavoro semplice	20 gg. lav.		23,0	50,0%	35,5	67,0%
attivazione della fornitura	5 gg. lav.		6,7	80,0%	8,6	61,3%
riattivazione, ovvero subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lav.		1,8	99,0%	2,3	94,6%
riattivazione, ovvero subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore (*)	10 gg. lav.		n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità (*)	2 gg. feriali		n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
disattivazione della fornitura	7 gg. lav.	5 gg. lav.	2,9	96,6%	4,0	88,0%

TABELLA N. 28 – I PRINCIPALI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN AMBITO IDRICO (2018-2019) – ACEA ATO 5 – (parametri ARERA, standard migliorativi da Carta dei Servizi, e performance di Acea Ato 5 – 2018: dati consuntivati, 2019: dati stimati, in fase di validazione - rendicontazione all'ARERA prevista per marzo 2020) (segue)

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ

			PERFORMANCE ACEA ATO 5			
				2018		2019
esecuzione della voltura	5 gg. lav.		0,2	99,6%	0,4	99,1%
preventivi per lavori con sopralluogo	20 gg. lav.		4,7	99,0%	9,1	81,7%
esecuzione di lavori semplici	10 gg. lav.		9,8	69,8%	/	/
fascia di puntualità per gli appuntamenti	180 minuti		1,6	99,0%	2,4	99,4%
risposta a reclami	30 gg. lav.	20 gg. lav.	6,8	89,2%	7,6	96,8%
risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg. lav.	10 gg. lav.	12,9	69,6%	13,0	92,5%
rettifica di fatturazione	60 gg. lav		11,5	77,1%	5,9	98,5%

LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ

			PERFORMANCE ACEA ATO 5			
				2018		2019
esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.	90% delle prestazioni entro 20 gg. lav.	7,8	92,6%	13,0	97,0%
esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.	90% delle prestazioni entro 20 gg. lav.	12,0	67,0%	13,0	66,7%
esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.		13,2	93,9%	10,8	94,8%
tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg. lav.		3,4	98%	5,3	83,8%
arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro 3 ore dalla conversazione telefonica con l'operatore	90% delle prestazioni entro 70 min. dalla conversazione telefonica con l'operatore	50,0	100%	62,4	89,6%
risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% delle prestazioni entro 30 gg. lav. dal ricevimento della richiesta	95% delle prestazioni entro 10 gg. lav. dal ricevimento della richiesta	17,2	53,8%	13,0	76,0%
risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% delle prestazioni entro i 120 secondi		65,9	96,3%	65,2	92,1%

(*) In questi due casi lo standard non è applicabile, poiché la Società non prevede "riattivazione" bensì la rescissione e l'effettuazione di un nuovo contratto. Il simbolo "/" è usato quando non vi sono prestazioni nell'anno, mentre "-" indica che il tempo medio non è calcolabile poiché la prestazione è on/off.

TABELLA N. 29 – I PRINCIPALI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN AMBITO IDRICO (2018-2019) – GORI – (parametri ARERA e performance di Gori – 2018: dati consuntivati, 2019: dati stimati, in fase di validazione-rendicontazione all'ARERA prevista per marzo 2020)

QUALITÀ CONTRATTUALE AMBITO IDRICO – GORI

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ

PRESTAZIONI	STANDARD ARERA	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	grado di rispetto	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	grado di rispetto
		PERFORMANCE GORI			
			2018		2019
preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg. lav.	5,2	98,7%	7, 7	99,4%
preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg. lav.	6,5	97,4%	11,7	98,0%
esecuzione dell'allaccio idrico con lavoro semplice	15 gg. lav.	47,3	60,0%	35,9	30,8%
esecuzione dell'allaccio fognario con lavoro semplice	20 gg. lav.	242,5	0,0%	15,0	100%
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	7,4	72,7%	6,2	84,3%
riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lav.	4,0	89,9%	2,9	93,7%
riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 gg. lav.	3,5	100%	/	/
riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg. feriali	1,1	97,2%	0,6	99,5%
disattivazione della fornitura	7 gg. lav.	4,6	88,9%	5,0	92,2%
esecuzione della voltura	5 gg. lav.	0,3	98,2%	0,4	98,6%
preventivi per lavori con sopralluogo	20 gg. lav.	8,2	96,8%	11,5	99,7%
esecuzione di lavori semplici	10 gg. lav.	53,2	25,0%	37,6	20,0%
fascia di puntualità per gli appuntamenti	180 minuti	1,7	98,3%	1,7	99,1%
risposta a reclami	30 gg. lav.	30,6	79,9%	16,7	89,8%
risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg. lav.	37,3	80,2%	8,5	96,3%
rettifica di fatturazione	60 gg. lav.	104,0	0%	18,0	100%

LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ

		PERFORMANCE GORI			
			2018		2019
esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.	35,1	72,7%	35,9	63,3%
esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.	38,7	64,5%	44,1	49,1%
esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.	27,1	75,4%	30,9	65,7%
tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg. lav.	4,6	91,9%	4,3	92,7%
arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro 3 ore dalla conversazione telefonica con l'operatore	2,5	95,8%	1,7	94,3%
risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% delle prestazioni entro 30 gg. lav. dal ricevimento della richiesta	19,8	88,3%	9,1	97,7%
risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% delle prestazioni entro i 120 secondi	79,1	91,2%	68,0	92,6%

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

TABELLA N. 30 – I PRINCIPALI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN AMBITO IDRICO (2018-2019) – GESESA – (parametri ARERA, e performance di Gesesa - 2018: dati consuntivati, 2019: dati stimati, in fase di validazione – rendicontazione all'ARERA prevista per marzo 2020)

QUALITÀ CONTRATTUALE AMBITO IDRICO – GESESA

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ

PRESTAZIONI	STANDARD ARERA	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	grado di rispetto	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	grado di rispetto
		PERFORMANCE GESESA			
			2018		2019
preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg. lav.	3,7	99,4%	4,9	100%
preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg. lav.	/	/	/	/
esecuzione dell'allaccio idrico con lavoro semplice	15 gg. lav.	19,5	65,0%	17,6	60,7%
esecuzione dell'allaccio fognario con lavoro semplice	20 gg. lav.	/	/	/	/
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	49,0	40,0%	26,7	72,7%
riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lav.	3,7	98,0%	6,6	95,6%
riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 gg. lav.	/	/	/	/
riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg. feriali	0,5	100%	0,7	97,5%
disattivazione della fornitura	7 gg. lav.	10,34	96,3%	11,4	98,3%
esecuzione della voltura	5 gg. lav.	1,2	96,8%	0,7	98,3%
preventivi per lavori con sopralluogo	20 gg. lav.	4,1	96,6%	5,0	100%
esecuzione di lavori semplici	10 gg. lav.	7,2	72,7%	10,7	50,0%
fascia di puntualità per gli appuntamenti	180 minuti	114	92,2%	96	91,7%
risposta a reclami	30 gg. lav.	24,7	87,5%	28,4	69,6%
risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg. lav.	25,7	92,1%	24,1	96,1%
rettifica di fatturazione	60 gg. lav	/	/	/	/

LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ

		PERFORMANCE GESESA			
			2018		2019
esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.	33,8	69,6%	27,2	75%
esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.	/	/	/	/
esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg. lav.	28,9	75,0%	23,3	86,2%
tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg. lav.	2,2	98,1%	2,0	98,4%
arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro 3 ore dalla conversazione telefonica con l'operatore	/	/	/	/
risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% delle prestazioni entro 30 gg. lav. dal ricevimento della richiesta	/	/	/	/
risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% delle prestazioni entro i 120 secondi	-	84,5%	-	85%

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

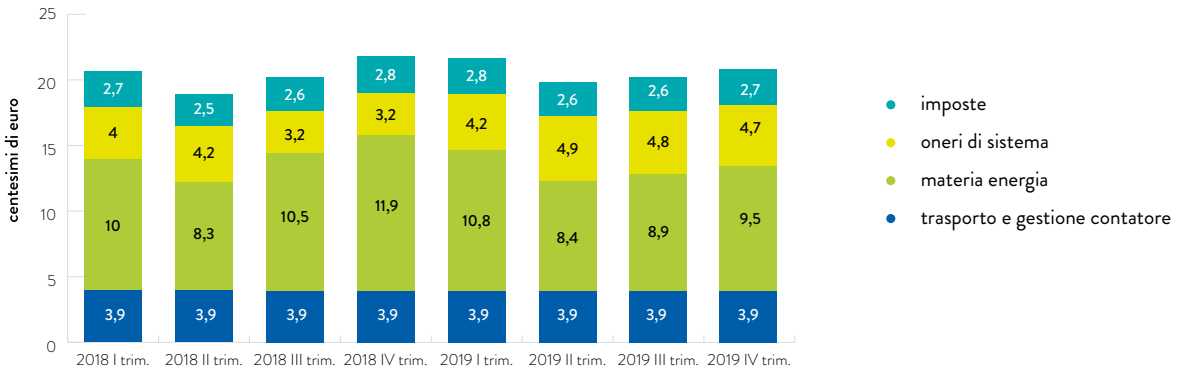
LE TARIFFE

LA TARIFFA PER IL SERVIZIO ELETTRICO

In Italia, con riferimento al settore elettrico, sono presenti due tipologie principali di mercato (al netto del residuale comparto della salvaguardia): il *servizio di maggior tutela* e il *mercato libero*. Nel servizio di maggior tutela, l'operatore di riferimento offre al cliente servizi standard e a prezzi stabiliti, in base alla disciplina dell'ARERA e ai quantitativi approvvigionati all'ingrosso dall'Acquirente Unico. Nel mercato libero, i servizi offerti ed i relativi prezzi sono il risultato della libera dinamica concorrenziale tra tutti gli operatori: in tale contesto, ogni cliente, in base alle condizioni di preferenza, può scegliere il proprio fornitore.

I **costi** presenti nella bolletta dell'energia elettrica **coprono quattro voci di spesa**: materia **energia** (approvvigionamento e commercializzazione al dettaglio), **trasporto e gestione contatore** (costi per le attività di consegna ai clienti), **oneri di sistema** (costi per attività d'interesse generale del sistema elettrico, sostenuti da tutti i clienti finali) e **imposte** (imposta di consumo e IVA).
Il servizio di **maggior tutela**, sebbene in progressiva riduzione a favore del mercato libero, rappresenta, ancora oggi, **il segmento più popolato** dalla clientela italiana (domestica e non domestica), con un tasso di adesione del 53,6% (era del 58,1% l'anno precedente).
La dinamica di espansione del **mercato libero** è evidente osservando i volumi di energia venduti: i clienti del mercato libero consumano **l'80,6% dell'energia complessivamente venduta** al mercato finale (il 78,8% l'anno precedente)[60].
Per un **consumo "standard"** sul mercato tutelato – pari a **2.700 kWh/anno**, con potenza 3 kW – **la spesa annua complessiva** per l'elettricità, **nel 2019**, è stata di circa **557 euro** (20,6 cent€/kWh), **in lieve crescita** rispetto all'anno precedente (con un costo medio pari a 20,3 cent€/kWh, e circa 548 euro annui). Il prezzo finale risente sostanzialmente **dell'aumento degli oneri di sistema**.

GRAFICO N. 25 – ANDAMENTO DEL PREZZO DELL'ENERGIA ELETTRICA PER UN CONSUMATORE DOMESTICO TIPO (CENT €/KWH) (2018-2019)



Fonte: sito web ARERA – dati statistici.

LA TARIFFA PER IL SERVIZIO IDRICO

Con la **delibera 664/15**, l'**ARERA** ha disciplinato, per il periodo 2016-2019, il quadro di regole eque, certe e trasparenti, inerenti alla tariffa nel comparto idrico.
La metodologia tariffaria, basata su **schemi regolatori**, intende garantire una gestione efficiente e in equilibrio economico-finanziario, che incentivi i piani di investimento per il miglioramento del servizio, alla luce dei principi **full cost recovery** (copertura integrale dei costi industriali e ambientali del servizio) e "chi inquina paga".
Con la **delibera 918/17**, l'Autorità è intervenuta a modificare ed integrare la delibera 664/15, disciplinando i **criteri di aggiornamento per il biennio 2018-2019**, riguardo le componenti di costo ammesse a riconoscimento tariffario.

TABELLA N. 31 – TARIFFE IDRICHE MEDIE APPLICATE (2019)

Società	€/mc
LAZIO/CAMPANIA	
Acea Ato 2 SpA	1,65
Acea Ato 5 SpA	2,49
Gesesa SpA	1,65 (*)
Gori SpA	2,32 (**)

(*) Nel 2018, in applicazione della delibera 665/17, Gesesa ha uniformato la struttura tariffaria per tutti i comuni gestiti e avviato la convergenza verso la tariffa unica, con un percorso che porterà all'uniformità della tariffa nel 2023.
(**) Il dato è stimato.

60 In base al numero dei punti di prelievo serviti e dei volumi venduti nel 2018 (ARERA, Relazione annuale 2019).

CUSTOMER CARE

L'App MyAcea, PER GESTIRE I **contratti** DI **luce, gas** ED **acqua**: INSTALLATA DA **180.000 clienti**

Pedius E **Acea Energia** COLLABORANO **per l'integrazione** DEI CLIENTI CON **deficit auditivo**

55 tonnellate di carta/annue risparmiate, GRAZIE AI CLIENTI DEI SERVIZI ELETTRICO E IDRICO CHE HANNO SCELTO LA **bolletta elettronica**

Oltre 1.100 GWh l'energia «verde» VENDUTA DA ACEA ENERGIA AI CLIENTI DEL MERCATO LIBERO, **+28,5%** RISPETTO AL DATO 2018

LA POLITICA DI CUSTOMER CARE

Il cliente è riconosciuto come uno degli **stakeholder chiave di Acea**, verso il quale rivolgere massima attenzione e cura. L'obiettivo è ottenere **il miglioramento della customer journey**, ovvero dell'esperienza che il cliente vive quando entra in contatto con le Società del Gruppo e con il Brand Acea.
Le **Società operative** perseguono questo obiettivo nella **relazione con il cliente**, mentre, nella Holding, **l'Unità Data Driven Management (ITS)** garantisce una gestione integrata del monitoraggio delle relazioni con i clienti/utenti finali del Gruppo, individuando, in accordo con Aree Industriali e Società, azioni mirate all'ottimizzazione della Customer Experience.

Acea presidia, tramite un'**Unità dedicata** nell'ambito della Direzione Relazioni Esterne e Comunicazione della Capogruppo, **l'ascolto delle istanze sollevate dalle Associazioni dei Consumatori**. L'Unità della Holding, di concerto con le Società operative, ha organizzato anche nel 2019 alcuni incontri con le principali Associazioni dei consumatori per cogliere eventuali istanze provenienti dai territori e proseguire la sensibilizzazione all'utilizzo dei canali digitali e telefonici **a loro esclusivamente dedicati**.
Le Associazioni dei consumatori riconosciute dal Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti – CNCU, inoltre, affiancano e rappresentano i clienti che intendano ricorrere alla **procedura di conciliazione paritetica**, per la risoluzione stragiudiziale di **controversie di natura commerciale**, attiva in Acea da diversi anni. A seguito del **Protocollo d'intesa per la conciliazione ADR** (Alternative Dispute Resolution), siglato, già dal 2016, **tra 19 Associazioni dei Consumatori** e le società **Acea Energia, Areti, Acea Ato 2 e Acea Ato 5**, è stato costituito **l'Organismo ADR**[61], che consente ai clienti delle Società firmatarie del Protocollo[62] di accedere alla **risoluzione extragiudiziale delle controversie attraverso la procedura ADR**. Nel 2019 sono pervenute all'Organismo, complessivamente, **474 richieste di procedure** (360 valutate procedibili, nel rispetto della normativa e del Regolamento, e 114 non procedibili), di cui 263 per il settore idrico e 211 per il settore energetico.
Anche **Gori** ha da tempo sottoscritto un **Protocollo di intesa** per la conciliazione delle controversie con le Associazioni dei consumatori del territorio e nell'anno ha gestito 120 richieste di conciliazione. Con l'obiettivo di **dialogare con i cittadini**, Gori ha anche **realizzato alcune campagne**, ad esempio per la corretta protezione dei contatori e degli impianti dal gelo o sulla qualità dell'acqua distribuita, veicolandole su diversi canali ed utilizzando video ed altri supporti per il web e la stampa. **Gesesa** gestisce il servizio di conciliazione tramite lo **Sportello del Consumatore** e nel 2019 sono state espletate 3 pratiche di conciliazione; inoltre due volte l'anno tiene incontri con le Associazioni dei consumatori del territorio gestito. **Acea Ato 5** continua a tenere attivi, in giorni ed orari specifici della settimana, a Frosinone e Cassino, due "Sportelli del Consumatore" per la gestione delle pratiche commerciali, **dedicati alle 14 Associazioni dei Consumatori del territorio iscritte all'OTUC** (Organismo di Tutela dei diritti degli Utenti e dei Consumatori). Nel novembre 2019, la Società, la Segreteria Tecnica d'Ambito (STO) dell'Ato 5-Lazio meridionale e l'OTUC hanno sottoscritto un protocollo di intesa per favorire la regolarizzazione delle utenze abusive. Inoltre, nell'anno, ha dato seguito all'intesa sottoscritta nel 2018 con l'Agenzia Territoriale per l'Edilizia Residenziale di Frosinone (ATER) per **migliorare la qualità del servizio idrico agli utenti nelle case popolari** e, contestualmente, **prevenire e contrastare il fenomeno dell'abusivismo**, che riguarda sia l'occupazione degli alloggi pubblici sia gli allacci al sistema idrico. In particolare, Acea Ato 5 ha avviato la **sostituzione dei contatori unici con quelli singoli**, installando i primi 62 contatori nei 7 condomini che ne hanno fatto richiesta; ciò ha permesso alla Società, che ha anche aperto **un canale di comunicazione dedicato ai residenti degli alloggi ATER**, di gestire in modo indipendente le singole utenze e di intervenire direttamente per affrontare problematiche specifiche e situazioni di abusivismo o di morosità. Infine, grazie all'accordo siglato presso la sede della Camera di Commercio di Frosinone **con le Associazioni di categoria** (Federlazio, CNA, Confimpreseitalia, Unione Artigiani Italiani e Unindustria), la Società offre ad aziende e piccoli imprenditori **un canale mail dedicato** e la possibilità di risolvere pratiche su appuntamento, semplificando ed accelerando i procedimenti amministrativi.

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

[61] L'Organismo ADR dal febbraio 2017 è stato iscritto con delibera all'elenco tenuto dall'Autorità.
[62] Si segnala che sono firmatarie del Protocollo altre due Società del Gruppo attive nel settore idrico, non incluse nel perimetro della Dichiarazione consolidata non finanziaria, che hanno ricevuto complessivamente 18 richieste di procedure ADR, 13 delle quali giudicate procedibili.

IL CONTENZIOSO CON I CLIENTI 2019

I contenziosi giudiziali **attivati dai clienti** nei confronti delle Società del Gruppo Acea riguardano, principalmente, contestazioni legate a **corrispettivi di fornitura, conguagli, articolazioni tariffarie e ritardi di attivazione** dei servizi.
Le controversie insorte nel **2019** sono 1.000, di cui **226** già definite nel corso dell'anno.

Rispetto al 2018 si registra un **aumento del contenzioso clienti,** dovuto soprattutto alle opposizioni alle ingiunzioni di pagamento attivate, in particolare, dalle Società Acea Ato 5 e Gori (erano 501 le controversie che hanno avuto inizio nel 2018). Il contenzioso con i clienti si conferma quello di più rapida soluzione e di rilievo economico singolo minore.

Acea Energia attua procedure volte a **prevenire e contrastare** il fenomeno delle "**attivazioni/contratti contestati**" e "**forniture non richieste**"[63]. A seconda del canale utilizzato per la proposta di contratto (PDC) e la sua sottoscrizione da parte dei clienti del mercato libero – rete di vendita porta a porta, telefono – la Società ha definito ed esegue procedure finalizzate a verificare che il contenuto del contratto sottoscritto sia stato esposto in modo chiaro, il comportamento dell'incaricato alla vendita sia stato corretto e, soprattutto, che il cliente sia effettivamente consapevole della sua scelta. Egli riceve, infatti, una comunicazione di avvio delle pratiche o una telefonata di conferma (Confirmation Call) e ciò aiuta la Società a limitare i rischi di eventuali incomprensioni e di esercizio tardivo del diritto di recesso. Acea Energia **controlla** completezza e assenza di alterazioni **di tutti i contratti cartacei** e **riascolta tutte le registrazioni telefoniche prodotte dagli agenti di vendita**; in caso di esito negativo dei controlli effettuati, i **sistemi informativi impediscono la prosecuzione del processo di attivazione della nuova offerta**.
Acea Energia, inoltre, ha introdotto nel 2018 e promosso nel 2019 un **canale di vendita digitale**, che prevede la sottoscrizione del contratto con **firma biografometrica** tramite **tablet ed App**, secondo **un processo progettato**, nel rispetto degli obblighi normativi, **per minimizzare le cause che possono portare alla conclusione irregolare di un contratto**. Il processo è infatti basato su elementi (firma biografometrica, documenti pre-contrattuali e contrattuali acquisiti digitalmente, invio ai sistemi di back end della Società) che **azzerano il rischio di errori e/o manomissioni**. Ciò ha reso possibile l'eliminazione della chiamata di conferma e dei controlli formali **per i contratti digitali** prodotti dagli agenti di vendita.
Nell'ambito del **Mandato di agenzia** che regola il rapporto con la rete di agenti di vendita, la Società svolge, come accennato, **verifica delle prestazioni**, ed ha **analizzato** nel 2019, **468 proposte di contratto, oggetto di reclamo** (per le fattispecie "attivazioni/contratti contestati" o "forniture non richieste"). **Ha segnalato** alle Agenzie **60 casi di "pratiche commerciali scorrette"**, un numero molto contenuto rispetto al dato 2018 (539 casi), ed **erogato sanzioni pecuniarie** per complessivi **20.000 euro**. Acea Energia ha svolto un programma di **formazione obbligatoria degli incaricati di vendita** (si veda il capitolo *Fornitori*) ed ha mantenuto, nei contratti con i propri agenti di vendita, **meccanismi di bonus/malus legati alla qualità delle acquisizioni**.

L'azione commerciale di **Acea Energia sul mercato libero** intende soddisfare le **esigenze dei clienti**: dalle famiglie ai grandi clienti industriali, **diversificando le offerte** (si veda il box dedicato). Nel 2019 **continua ad aumentare l'energia "verde" venduta** ai clienti del mercato libero (**+28,5%** rispetto ai volumi del 2018) – si veda anche il box dedicato alle offerte commerciali – e **l'incidenza** di tale voce **sul totale energia venduta nell'anno ai clienti del mercato libero da Acea Energia** (circa 3.826 GWh, si veda anche il *Bilancio ambientale*) **si è attestata al 30%** (era al 26,8% sul consuntivo dell'energia venduta nel 2018).
Nel corso del 2019, Acea Energia **ha lanciato due importanti campagne di comunicazione**, con un format grafico connotante, che esalta i colori del marchio e rappresenta i protagonisti in posizioni dinamiche e nel momento della relazione con l'energia. Le campagne hanno avuto l'obiettivo di valorizzare la brand identity commerciale e lanciare il **nuovo payoff** «**Più luce, più gas, più te**», evidenziando **il core business aziendale** della vendita di energia elettrica e gas sul mercato libero, sottolineando l'impegno di Acea Energia nel passaggio da azienda "commodity oriented" ad **azienda "service based" e "customer centred"** e **qualificandola** per la **capacità di cogliere bisogni e necessità dei diversi target commerciali**.

LE PROPOSTE COMMERCIALI 2019 DI ACEA ENERGIA SUL MERCATO LIBERO

Contestualmente alle campagne di comunicazione sul nuovo payoff «**Più luce, più gas, più te**», Acea Energia ha rimodulato la propria offerta commerciale con l'introduzione di due nuovi prodotti luce e gas:

- **Acea Come Noi**, che offre al cliente la possibilità di acquistare energia elettrica e gas al prezzo all'ingrosso, con un piccolo contributo mensile. La headline di prodotto «**Luce e gas? Li paghi come noi**» sintetizza i plus dell'offerta in modo chiaro e diretto;
- **Acea Raddoppia**, che prevede uno sconto sulle componenti energia e gas che raddoppia ogni due mesi fino all'80% in un anno. Il visual di prodotto rappresenta in modo ironico le caratteristiche dell'offerta: lo sconto esponenziale viene infatti rappresentato da soggetti caratterizzati da capelli o baffi cresciuti in modo esagerato. A supportare il visual, la headline di prodotto «**Più tempo passa, più cresce il vantaggio**».

Con l'obiettivo di valorizzare la relazione con i **grandi clienti business**, Acea Energia ha riservato **ai dipendenti dei suoi clienti B2B** una convenzione, che prevede la possibilità di attivare il prodotto Acea Come Noi a condizioni di favore. Il prodotto viene promosso tramite iniziative di comunicazione interna a cura dell'azienda interessata, grazie ai materiali di visibilità messi a disposizione da Acea Energia.
Nel corso dell'anno, inoltre, Acea Energia ha lanciato diverse promozioni dedicate ai **clienti più digitalizzati**. È il caso dell'offerta **Acea FastClick**, dedicata ai clienti che aderiscono tramite web e caratterizzata dalla possibilità di una gestione completamente online della propria fornitura energetica.
Rimane disponibile il prodotto **Acea Viva**, che **fornisce energia "verde"** prodotta da fonti rinnovabili con Garanzia d'Origine, per rispondere alle esigenze dei **clienti più attenti all'ambiente** e vincolato all'attivazione della bolletta web. Per i grandi **clienti business**, la scelta del prodotto **Acea Viva** costituisce un **asset di posizionamento strategico**, rafforzato da soluzioni personalizzate di comunicazione che Acea Energia mette loro a disposizione. Il volume complessivo di **energia verde venduta nel 2019 è stimato**[64] **in 1.144 GWh**, con un **incremento di circa il 28,5%** rispetto al dato consuntivato[65] 2018 (890 GWh).

[63] Nel rispetto della normativa regolatoria (delibera 228/17 dell'ARERA) e dell'art. 66 quinquies del Codice del consumo.
[64] La consuntivazione è prevista a marzo 2020 e il dato consolidato sarà aggiornato nel prossimo ciclo di rendicontazione.
[65] Il dato non ancora consuntivato pubblicato nel 2018 era inferiore e pari a 790 GWh.

LE PROPOSTE COMMERCIALI 2019 DI ACEA ENERGIA SUL MERCATO LIBERO (segue)

Infine, in ottemperanza a quanto stabilito dall'Autorità, Acea Energia ha predisposto **le offerte PLACET** – Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela –, differenziate per le famiglie (uso domestico) o le piccole imprese (uso non domestico). Questa tipologia di offerte è inserita nel pacchetto delle proposte commerciali a prezzi determinati liberamente, ma **con condizioni contrattuali definite dall'Autorità**. Le condizioni economiche sono decise dal venditore e rinnovate ogni 12 mesi, mentre la struttura del prezzo e le condizioni contrattuali (ad esempio garanzie, rateizzazione) sono stabilite dall'Autorità. L'uniformità di struttura di prezzo e condizioni contrattuali, l'esclusione di ogni servizio aggiuntivo e la possibilità di attivare le forniture energetiche (luce e gas) soltanto in forma separata e con due distinti contratti rendono le offerte PLACET **facilmente confrontabili tra di loro**.
Si rinvia anche ai siti: www.acea.it, dedicato ai clienti del mercato libero, e www.servizioelettricoroma.it, dedicato ai clienti del mercato tutelato.

Il **programma fedeltà "Acea con Te"** dedicato ai clienti domestici, per luce e gas, sul mercato libero, ha registrato un **incremento di iscritti del 53% rispetto al 2018**. È proseguito, nell'anno, anche il concorso **Emozioni da Prima Fila**, che mette in palio ingressi ad eventi ed esperienze esclusive. In dicembre sono stati aggiornati visual identity e meccanismi premianti del **programma loyalty**, con la pubblicazione di **un nuovo regolamento**, il restyling del sito e il miglioramento della fruibilità del portale anche da mobile e l'inserimento di ulteriori vantaggi per il cliente.

CANALI DI CONTATTO E PERFORMANCE

In ogni rapporto con il cliente Acea si impegna a **garantire il rispetto della privacy nella gestione dei dati personali**. In particolare, sin dallo scorso anno, Acea ha adeguato la propria organizzazione, per far fronte nel modo più adeguato alle evoluzioni della normativa di riferimento, aggiornata[66] in coerenza con la nuova disciplina europea sulla protezione dei dati personali (**General Data Protection Regulation – GDPR**)[67].
Oltre ai **canali di contatto tradizionali** (call center e sportello), Acea mette a disposizione dei clienti i **canali di contatto digitali**. La piattaforma di self-care **MyAcea**, disponibile anche in forma di **App** per dispositivi mobili, consente al cliente di **gestire,** con **un unico account**, **tutte le utenze di acqua, luce e gas attive con le Società del Gruppo**, in un'ottica di **facilitazione dell'User Experience** e di contestuale **ampliamento delle operazioni disponibili**, mentre il disbrigo delle pratiche continua ad essere assicurato dalle Società titolari dei diversi servizi. L'**App MyAcea, installata da circa 180.000 persone**, ha visto un ulteriore crescita della base utenti, con **un incremento nel 2019 del 63%** rispetto all'anno precedente (110.000 persone nel 2018). Per quanto riguarda **Acea Energia**, i clienti che hanno effettuato **almeno un accesso nell'area riservata** negli ultimi 12 mesi sono stati **223.150**, **pari al 20% della base clienti**, percentuale che raggiunge il 25% per i soli clienti del mercato libero.
Per incentivare l'uso dei canali digitali, **Acea Ato 2** nel 2019 ha rilanciato le campagne di comunicazione tramite DEM (*Direct Email Marketing*) e rafforzato la formazione degli operatori di call center per promuovere i servizi in self care dall'area riservata MyAcea. Ha altresì realizzato campagne di comunicazione sul sito web, mediante affissione di cartelloni stradali e pubblicazione sui quotidiani, per incentivare l'utilizzo di MyAcea, l'adesione alla bolletta web ed alla domiciliazione bancaria. La maggiore offerta e la migliore fruibilità dei servizi online hanno consentito di **incrementare del 27%**, rispetto al dato 2018, il numero di iscritti all'area clienti MyAcea di pertinenza di **Acea Ato 2**, pari, al 31/12/2019, a **201.309 utenze associate**.
Acea Ato 5 ha avviato, nel 2019, il **progetto pilota "A colazione con la terza età"**. Il progetto coinvolge i centri anziani con l'obiettivo di agevolare le persone più avanti con gli anni nel **prendere dimestichezza con gli strumenti digitali**, promuovendo, anche tra loro, l'iscrizione al portale MyAcea e l'utilizzo dell'App. La Società ha anche intrapreso le prime campagne informative su sito internet, testate giornalistiche locali e redazioni online circa i vantaggi dell'utilizzo del portale. Tali attività hanno portato ad un aumento di iscrizioni a MyAcea, per un totale di **32.853 utenze associate** (**+41%** rispetto al dato 2018), pari a circa il 16% dei contratti totali.
Anche Gori e Gesesa hanno messo a disposizione degli utenti le aree clienti, **anch'esse disponibili come App**, **MyGesesa** e **MyGori**. Il cliente può svolgere online la maggior parte delle operazioni superando la necessità di utilizzare il canale di posta tradizionale. Le percentuali di utilizzo dei canali a distanza e della chat di assistenza nella piattaforma **MyGori** hanno avuto incrementi significativi e **gli iscritti**, al 31.12.2019, sono **81.388**. Un impegno rilevante è stato speso anche per diffondere l'utilizzo della bolletta elettronica (si veda più avanti). **Gesesa**, nell'anno, ha rilanciato la campagna informativa ***Gesesa Digitale***, per promuovere la conoscenza e l'utilizzo da parte dei clienti dei canali web e dell'App per le relazioni commerciali con l'azienda; al 31.12.2019 gli iscritti allo sportello online sono **4.000**.

Acea8cento svolge in service, **per le principali Società operative** del Gruppo, la gestione di alcuni **canali a distanza** – telefoni, fax, webform, posta, social network – ad uso prevalentemente commerciale[68]. Il servizio svolto dal contact center è gestito in ottica **One Call Solution** (OCS), al fine di evadere tempestivamente le esigenze manifestate dalla clientela in un solo contatto gestito.
Acea8cento, parte attiva nel processo di rivisitazione e semplificazione dei canali di contatto, nel 2019 ha seguito la predisposizione di due gare volte ad affidare la gestione dei volumi di traffico di servizio idrico e attività core e del servizio energia (mercato libero e servizio di maggior tutela) ed ha successivamente presidiato l'avvio e la messa in esercizio dei due servizi affidati agli aggiudicatari. Si è inoltre occupata del consolidamento:

- del **Net Promoter Score** (NPS) sul servizio dedicato ai clienti di Acea Energia ed Acea Ato 2, che garantisce una misurazione oggettiva del livello di soddisfazione del cliente;
- del **canale social** (Facebook) per i clienti di Acea Energia del mercato libero finalizzato sia all'assistenza su MyAcea sia all'evasione delle richieste commerciali;
- del **canale chat** per il servizio idrico gestito da Acea Ato 2 e Acea Ato 5, e per il servizio dedicato ai clienti di Acea Energia, attraverso l'utilizzo del software SnapEngage Live Chat.

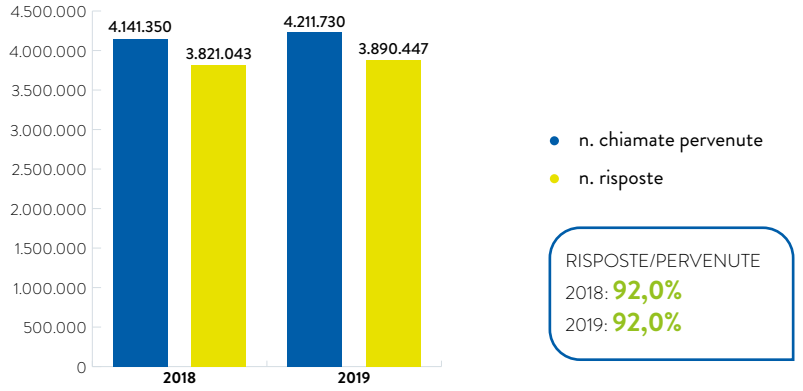
La Capogruppo realizza **indagini in mystery client** per **controllare la qualità dei canali telefonici e dello sportello**. Gli esiti delle indagini, condivisi con i responsabili e gli operatori, agevolano l'identificazio-

[66] D. Lgs. n.196/2003 come modificato e integrato dal D. Lgs. n. 101/2018 e ss.mm.ii.
[67] Regolamento UE 679/2016 (GDPR).
[68] Oltre ai canali commerciali, Acea8cento gestisce il numero per l'illuminazione cimiteriale curata da Areti.

ne di aree di miglioramento dei canali di contatto, per l'attivazione di eventuali correttivi. **Nel 2019** è stato realizzato **un progetto di misurazione della customer experience**, con l'applicazione di un modello innovativo a **tre processi pilota**, in Acea Energia, Acea Ato 2 e Areti. Si tratta di monitorare in continuità la qualità delle prestazioni erogate **nella prospettiva del cliente**, cioè **sulla base della qualità rilevata**, e ciò rappresenta un ulteriore strumento di misurazione sul quale impostare interventi sui processi operativi e l'organizzazione a presidio.

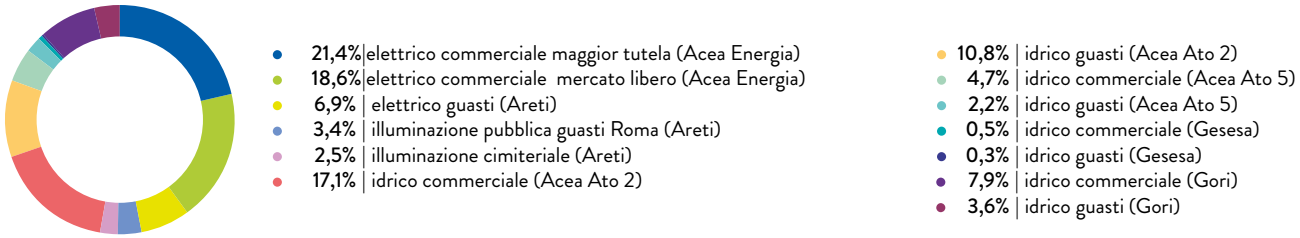
Nel 2019, i **numeri verdi Acea** – secondo i dati di biennio ricalcolati con l'inclusione di Gori – **hanno ricevuto circa 4,2 milioni di chiamate**, **in lieve incremento (+1,7%) rispetto al 2018** (circa 4,1 milioni di chiamate). Il **livello di servizio complessivo**, rappresentato dalle risposte sul totale chiamate pervenute, **è stato del 92%**.
Il lieve incremento si è registrato, trasversalmente, sia per i servizi di call center dell'area energia sia per quelli del servizio idrico delle Società in perimetro di rendicontazione, con le sole **eccezioni dei Numeri Verdi commerciale** per i clienti del servizio di maggior tutela di **Acea Energia** e **guasti** per i clienti del servizio idrico di **Acea Ato 2,** che, in controtendenza, **registrano la diminuzione delle chiamate** (si veda il grafico n. 26 e le tabelle nn. 32 e 33 per le performance delle singole Società, in fondo al paragrafo).

GRAFICO N. 26 – TRAFFICO TELEFONICO COMPLESSIVO DEI NUMERI VERDI ACEA (2018-2019)



NB I dati del biennio sono stati ricalcolati includendo Gori, in perimetro di rendicontazione dal 2019, per assicurarne la confrontabilità.

GRAFICO N. 27 – DISTRIBUZIONE PERCENTUALE DEL TRAFFICO TELEFONICO RICEVUTO DAI NUMERI VERDI ACEA (2019)



L'indagine demoscopica realizzata dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), nel 2018[69] ha confermato la tendenza, già rilevata negli ultimi anni, al miglioramento dell'Indice di Customer Satisfaction complessivo (scala 0-100) per i **numeri verdi di Acea Energia**, passati da 86,8 su 100 del secondo semestre 2017 a **92,2 su 100**. Il miglioramento è dovuto a tutti i fattori di qualità analizzati e, in particolar modo, al fattore "capacità di risolvere rapidamente il problema" che sale dall'80,3% all'89,1% ed al quale è attribuita importanza maggiore rispetto agli altri fattori.

Gli sportelli della **sede centrale Acea** di Roma, a Piazzale Ostiense, per i servizi elettrico, gas e idrico gestiti da **Acea Energia** e **Acea Ato 2**, nel 2019 hanno ricevuto complessivamente **204.542 clienti**, con un **incremento del 5%** rispetto al 2018 (194.338 clienti); le maggiori presenze hanno riguardato l'area energia mentre sono diminuite per lo sportello idrico ed in entrambi i casi i livelli di servizio sono stati elevati. Presso gli sportelli gestiti da Acea Ato 2 **fuori Roma** (12 sportelli – Ostia e provincia di Roma), invece, nel 2019 si è registrato un incremento di circa il 7% rispetto all'anno precedente, con 79.691 visite complessive nel 2019; ciò nonostante il **livello di servizio** (clienti serviti/biglietti emessi) è stato del **100%** e sono **diminuiti i tempi medi di attesa e di servizio**. Si vedano le tabelle nn. 32 e 33 per le performance dell'ultimo biennio di tutte le Società.

[69] Al momento della pubblicazione del presente documento l'Autorità non ha ancora diffuso gli esiti dell'indagine sul primo semestre 2019; la consuntivazione dei dati, dal 2018, è a cadenza annuale.

GLI SHOP IN SHOP DI ACEA ENERGIA E IL NUOVO SPORTELLO DI ACEA ATO 5

Acea Energia ha aperto nell'anno nuovi punti fisici sul territorio, a Roma e fuori Roma, con la formula dello Shop in Shop, vale a dire allestendoli all'interno di negozi pre-esistenti multibrand, molti dei quali di società di telecomunicazione. Questi **nuovi punti di prossimità ai clienti** diventano un riferimento importante per chi vuole attivare un'offerta luce e gas sul mercato libero e contare su una consulenza dedicata.
Con l'obiettivo di rendere **sempre più capillare e flessibile la sua presenza sul territorio nazionale**, Acea Energia ha poi stretto un'importante **collaborazione con un business partner attivo in Campania**, aprendo un punto vendita a Santa Maria Capua Vetere. Anche all'interno di questo punto fisico, i clienti possono attivare offerte di Acea Energia sul mercato libero e ricevere un'assistenza completa e puntuale per la gestione della propria fornitura energetica.
In ottobre 2019, Acea Ato 5 ha inaugurato, in un'area più centrale della città, il **nuovo sportello commerciale di Frosinone**, con ambienti funzionali, facilmente raggiungibili e tecnologicamente all'avanguardia. La nuova struttura punta a valorizzare la centralità del cliente, nell'ottica della **velocizzazione dei servizi** e della prontezza nelle risposte alle varie esigenze della clientela. Completamente innovativo negli spazi e nell'estetica, nello sportello sono presenti **otto postazioni polivalenti** per la lavorazione in attività di front office e di back office, in base alle esigenze operative del momento.

Le Società operative gestiscono anche **i reclami scritti, seguendo, in modo informatizzato, l'iter delle pratiche: dalla segnalazione alla risoluzione**.
Per il **servizio energia**, le "risposte ai reclami/richieste di informazioni scritte", sia da parte della Società di vendita sia da parte della Società di distribuzione, sono prestazioni incluse tra i **livelli di qualità commerciale** sottoposti a regolazione dell'Autorità nazionale (si veda il sottoparagrafo *I livelli di qualità regolamentati dall'ARERA nel settore elettrico*). Allo stesso modo, per il **servizio idrico**, **i livelli di qualità contrattuale**, specifici e generali, introdotti dall'Autorità, prevedono anche le modalità di gestione e i tempi di risposta alle richieste di informazioni, ai reclami scritti ed alle richieste di rettifica di fatturazione (si rinvia al sottoparagrafo *I livelli di qualità regolamentati dall'ARERA nel settore idrico*).
Per il **servizio di illuminazione pubblica,** le risposte ai **reclami/richieste scritti** sono curate direttamente da Areti. Nel 2019 sono pervenuti complessivamente **3.715 reclami/richieste**; un dato **in marcato aumento** rispetto ai 1.285 registrati nel 2018; l'azienda **ha risposto al 97%** entro il 31 dicembre.

Sui **siti web www.acea.it** dedicato al **mercato libero** e **www.servizioelettricoroma.it** dedicato al **servizio di maggior tutela di Acea Energia** sono presenti **le guide alla lettura della bolletta**. Anche per i clienti del servizio idrico, è disponibile una guida alla lettura della bolletta, nella **sezione Acqua** del Gruppo Acea **www.gruppo.acea.it**.

Acea Energia ha avviato, nel luglio 2019, una **collaborazione con Pedius**, startup che dal 2013 si impegna a **garantire l'integrazione delle persone con deficit auditivo**, per rimuovere gli ostacoli alla comunicazione. L'App Pedius – **disponibile gratuitamente per tutti i device** – consente ai clienti con questo tipo di difficoltà di contattare il call center di Acea Energia **ed avere accesso a tutti i servizi** commerciali. Grazie all'applicazione, infatti, il cliente scrive in chat messaggi di testo che vengono letti all'operatore del call center da una voce computerizzata mentre le risposte dell'operatore vengono restituite agli utenti in forma scritta, affinché possano leggerle comodamente; l'interazione si svolge su linea telefonica con una coda **dedicata e prioritaria**.

Grazie alle azioni di sensibilizzazione messe in atto, sono aumentate le **adesioni** da parte dei clienti di Acea Energia **all'opzione** "**bolletta elettronica**". Nel 2019, i clienti che hanno fatto questa scelta sono stati **27.913**, ed **Acea Energia** è arrivata, **al 31.12.2019**, ad **un numero complessivo di 263.244 clienti con bolletta elettronica**, sia nel mercato libero sia nel servizio di maggior tutela.
In termini di tutela dell'ambiente, solo con riferimento ai fogli di carta non inviati[70] grazie all'opzione fatturazione elettronica, **ciò è equivalso a 36,7 tonnellate/annue di carta risparmiate**.
Acea Ato 2, in linea con le disposizioni dell'Autorità di settore, ha **integrato nel 2019 le informazioni fornite in bolletta**, in relazione a possibilità e modalità di rateizzazione degli importi; indicazione della causale in caso di indennizzi automatici per mancato rispetto delle disposizioni in tema di regolazione della morosità e informativa circa la possibilità di richiedere al gestore il risarcimento di eventuale ulteriore danno subito, ecc.
Oltre alle periodiche campagne mail dirette ai clienti residenziali, nell'ottica di **avvicinare i clienti alle funzionalità digitali**, ad ottobre Acea Ato 2 ha lanciato un'iniziativa presso gli sportelli e punti di contatto, che prevede l'offerta di un gadget plastic free a tutti clienti che **attivano bolletta web** e domiciliazione bancaria. Al **31.12.2019**, il numero delle utenze di Acea Ato 2 **con fattura in modalità digitale** è pari a **83.909** (il **4% in più** rispetto al dato 2018). I fogli di carta non inviati nell'anno[71], grazie alla fatturazione elettronica, sono stati pari a **12 tonnellate/annue di carta risparmiate**.
Anche le altre Società del Gruppo operanti nel settore idrico offrono la possibilità ai propri clienti di usufruire dei vantaggi della bolletta web. In particolare, **Gori** ha lanciato la campagna "**Bolletta Web: Più Facile, Più Veloce**". L'iniziativa di comunicazione e la formazione al personale di call center e punti di contatto ha permesso di raggiungere il numero di **58.515** clienti con bolletta web, con un risparmio di **5,2 tonnellate/annue di carta. Acea Ato 5** ha promosso nell'anno, come ricordato, l'utilizzo dei canali digitali e, contestualmente, **l'attivazione del servizio di bolletta web**, sia presso il punto Acea Web sia presso gli sportelli; in particolare nei comuni nei quali tale evenienza risultava più ricorrente, ha inviato circa 11.600 email agli utenti per eventuali ristampe fatture, nelle quali venivano anche illustrate le potenzialità degli strumenti digitali: il portale MyAcea e il servizio di bolletta elettronica. Tali iniziative hanno portato ad un totale, al 31.12.2019, di **14.218 utenti con il servizio bolletta web** (circa **il 46% in più** rispetto al 2018), pari a circa il 7% della base utenti. **Gesesa** ha lanciato la Campagna pubblicitaria "**Tutta Gesesa... in un Clic!**", veicolata su canali social, media locali e affissioni. Al 31.12.2019 conta **2.482 clienti con il servizio di bolletta web**. Considerando queste ultime due Società, i risparmi di carta associati alle bollette web nel 2019 sono pari **a circa 1 tonnellata di carta**.
Complessivamente, pertanto, grazie all'offerta del servizio bolletta web e ai clienti che l'hanno attivata, nell'anno sono state **risparmiate circa 55 tonnellate di carta**.

[70] Il dato include, con precisione, tutti i fogli che, in assenza dell'opzione bolletta web, sarebbero stati inviati ai clienti in forma cartacea: fatture, solleciti ed altre comunicazioni.
[71] Il numero di fogli non stampati per effetto della bolletta web è quasi raddoppiato, rispetto al dato 2018, per l'incremento di spedizioni via web e, soprattutto, per il maggior numero di fogli presenti in bolletta, in virtù delle maggiori informazioni previste dall'Autorità.

TABELLA N. 32 – ENERGIA: PERFORMANCE DI NUMERI VERDI E SPORTELLI (2018-2019) (*)

NUMERI VERDI

	u. m.	2018	2019
NV COMMERCIALE (Acea Energia) – SERVIZIO DI MAGGIOR TUTELA			
totale chiamate pervenute	n.	958.463	900.450
totale risposte	n.	894.819	827.230
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	93,4%	91,9%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	1'36"	2'50"
tempi medi di conversazione	min. sec.	5'51"	6'38"
NV COMMERCIALE (Acea Energia) – MERCATO LIBERO (Energia e Gas)			
totale chiamate pervenute	n.	765.505	784.997
totale risposte	n.	696.258	705.154
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	91,0%	89,8%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	0'55"	1'54"
tempi medi di conversazione	min. sec.	5'35"	6'08"
NV GUASTI (Areti) (**)			
totale chiamate pervenute	n.	256.984	291.538
totale risposte	n.	248.879	285.962
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	96,8%	98,1%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	1'11"	1'15"
tempi medi di conversazione	min. sec.	3'01"	3'10"
ILLUMINAZIONE PUBBLICA – NV GUASTI (Areti) (**)			
totale chiamate pervenute	n.	143.481	143.158
totale risposte	n.	135.870	140.249
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	94,7%	98,0%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	1'06"	0'53"
tempi medi di conversazione	min. sec.	2'32"	2'42
ILLUMINAZIONE CIMITERIALE – NV COMMERCIALE/GUASTI (Areti)			
totale chiamate pervenute	n.	97.107	103.473
totale risposte	n.	91.846	98.995
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	94,6%	96,2%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	0'47"	0'54"
tempi medi di conversazione	min. sec.	5'53"	4'52"
SPORTELLI			
ACEA ENERGIA – SPORTELLO SERVIZIO DI MAGGIOR TUTELA			
biglietti emessi	n.	86.908	88.127
clienti serviti	n.	84.032	83.632
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	97,0%	94,9%
tempo medio di attesa	min. sec.	10'04"	12'10"
tempo medio di servizio	min. sec.	12'16"	11'34"
ACEA ENERGIA – SPORTELLO MERCATO LIBERO (Energia, Gas e offerte)			
biglietti emessi	n.	51.475	65.884
clienti serviti	n.	49.452	64.215
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	96,0%	97,5%
tempo medio di attesa	min. sec.	9'57"	4'42"
tempo medio di servizio	min. sec.	12'25"	11'46"

(*) I volumi dei canali soggetti a regolazione di settore sono coerenti con le modalità di calcolo previste per la rendicontazione ad ARERA.
(**) Sono considerate risposte anche le telefonate soddisfatte dal sistema automatico o terminate dal cliente durante la navigazione nell'albero fonico.

TABELLA N. 33 – IDRICO: PERFORMANCE DI NUMERI VERDI E SPORTELLI (2018-2019) (*)

NUMERI VERDI

	u. m.	2018	2019
NV COMMERCIALE (Acea Ato 2 – Roma e provincia)			
totale chiamate pervenute	n.	696.117	720.891
totale risposte	n.	633.287	650.790
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	91,0%	90,3%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	0'48"	2'16'
tempi medi di conversazione	min. sec.	5'13"	4'42"
NV GUASTI (Acea Ato 2 – Roma e provincia) (**)			
totale chiamate pervenute	n.	488.067	454.441
totale risposte	n.	485.156	453.871
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	99,4%	99,9%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	0'23"	0'15"
tempi medi di conversazione	min. sec.	2'39"	2'34"
NV COMMERCIALE (Acea Ato 5 – Frosinone e provincia)			
totale chiamate pervenute	n.	185.446	199.789
totale risposte	n.	167.374	181.530
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	90,3%	90,9%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	1'00"	1'36"
tempi medi di conversazione	min. sec.	4'21"	3'59"
NV GUASTI (Acea Ato 5 – Frosinone e provincia) (**)			
totale chiamate pervenute	n.	87.767	94.285
totale risposte	n.	87.404	92.223
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	99,6%	98,0%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	0'16"	1'06"
tempi medi di conversazione	min. sec.	2'39"	1'54"
NV COMMERCIALE (GESESA – Benevento e provincia)			
totale chiamate pervenute	n.	18.269	19.232
totale risposte	n.	16.695	17.521
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	91,4%	91,1%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	n.d.	0'49"
tempi medi di conversazione	min. sec.	n.d.	3'23"
NV GUASTI (GESESA – Benevento e provincia)			
totale chiamate pervenute	n.	12.938	13.919
totale risposte	n.	10.934	10.267
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	84,5%	73,8%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	n.d.	0'35"
tempi medi di conversazione	min. sec.	n.d.	2'06"
NV COMMERCIALE (GORI – provincie di Napoli e Salerno)			
totale chiamate pervenute	n.	305.137	332.248
totale risposte	n.	237.101	293.015
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	78,0%	88,0%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	3'22"	3'20"
tempi medi di conversazione	min. sec.	4'52"	4'55"
NV GUASTI (GORI – provincie di Napoli e Salerno)			
totale chiamate pervenute	n.	126.069	153.309
totale risposte	n.	115.420	133.640

TABELLA N. 33 – IDRICO: PERFORMANCE DI NUMERI VERDI E SPORTELLI (2018-2019) (*) (segue)

livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	91,4%	87,2%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	1'23"	1'08"
tempi medi di conversazione	min. sec.	2'41"	3'23"
SPORTELLI			
ACEA ATO 2 (Roma – sportello sede centrale)			
biglietti emessi	n.	55.955	50.531
clienti serviti	n.	55.782	50.440
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	100%	100%
tempo medio di attesa	min. sec.	3'20"	5'19"
tempo medio di servizio	min. sec.	12'37"	14'16"
ACEA ATO 5 (2 sportelli Frosinone e provincia)			
biglietti emessi	n.	78.114	93.598
clienti serviti	n.	74.868	91.888
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	96,0%	98,0%
tempo medio di attesa	min. sec.	12'25"	22'00"
tempo medio di servizio	min. sec.	7'06"	7'59"
GESESA (1 sportello Benevento e provincia)			
biglietti emessi	n.	14.868	13.755
clienti serviti	n.	14.868	13.755
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	100%	100%
tempo medio di attesa	min. sec.	n.d.	6'48"
tempo medio di servizio	min. sec.	n.d.	9'25"
GORI (6 sportelli provincie Napoli e Salerno)			
biglietti emessi	n.	186.899	202.209
clienti serviti	n.	175.525	190.650
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	94,0%	94,0%
tempo medio di attesa	min. sec.	12'03"	14'11"
tempo medio di servizio	min. sec.	10'17"	10'27"

(*) I volumi dei canali soggetti a regolazione di settore sono coerenti con le modalità di calcolo previste per la rendicontazione ad ARERA.
(**) Sono considerate risposte anche le telefonate soddisfatte dal sistema automatico o terminate dal cliente durante la navigazione nell'albero fonico.

COMUNICAZIONE, EVENTI E SOLIDARIETÀ

PRESSO LA CENTRALE MONTEMARTINI:
1909-2019. 110 Anni di Luce. Acea e Roma. Passione e innovazione

LANCIATO IN **giugno** IL NUOVO **sito corporate:** LAYOUT, MODALITÀ DI NAVIGAZIONE E CONTENUTI COMPLETAMENTE RINNOVATI.
ACEA IN **gold class** PER .TRUST

ACEA SCUOLA 2019:
CIRCA **10.000 studenti** A ***DifendiAMO l'acqua!***

Maxi affissioni sostenibili PER LE CAMPAGNE DI ACEA ENERGIA: I **pannelli** IN TESSUTO SPECIALE **assorbono gli inquinanti**

COMUNICAZIONE

La **policy di comunicazione** e lo **sviluppo dell'immagine del Gruppo** vengono curate dalla **Direzione Relazioni Esterne e Comunicazione**, che elabora, indirizza e coordina strategie e iniziative di comunicazione e informazione istituzionale, giornalistica e commerciale. Per le principali attività di comunicazione rivolte all'esterno, l'Unità **Advertising, Brand Image ed Eventi** presidia la valorizzazione del brand, la **gestione della *corporate identity***, la realizzazione delle **campagne istituzionali**, pubblicitarie e commerciali e l'organizzazione degli eventi pubblici o istituzionali, l'elaborazione e la gestione di **progetti di educazione ambientale e solidarietà**, nonché di progetti speciali e di eventi esterni finalizzati a rafforzare il legame tra Acea e il territorio, la progettazione e realizzazione di servizi fotografici e la produzione di video di varie tipologie a seconda delle necessità del Gruppo, la gestione dell'archivio moderno e storico del Gruppo, sia documentale che fotografico, la **valorizzazione dei siti Acea per scopi didattici e culturali**. L'Unità **Digital e Corporate Media** assicura, in coerenza con le linee strategiche definite dal Vertice, la digital strategy e la digital identity, il corretto posizionamento del Gruppo nell'ecosistema digitale, attraverso lo sviluppo e la gestione **del sito web istituzionale**, dei siti delle Società che si allineano alla digiltal identity e dei canali social. Cura l'elaborazione e l'aggiornamento dei **contenuti editoriali** di natura corporate, operativa e commerciale **per i diversi canali digital, web e social**.

Nel 2019 è andata consolidandosi ulteriormente **Acea Communication**, **l'agenzia interna di comunicazione e media planning** a servizio del Gruppo, il cui marchio è stato depositato nel corso dell'anno. L'agenzia si è occupata di tutte le fasi delle campagne pubblicitarie, dall'ideazione alla veicolazione. Il team di specialisti di Acea Communication, analyst, art director, fotografi, grafici, copywriter e business e media planner, ha realizzato concept creativi, esecutivi, adattamenti, prodotti multimediali, loghi, consulenze di immagine e i planning di tutte le campagne di comunicazione di Acea. Questo ha permesso la velocità di esecuzione e la notevole riduzione dei costi di produzione e veicolazione, con un reinvestimento di risorse sui planning pubblicitari che hanno coinvolto media nazionali.
Nel settembre 2019, Acea Communication ha vinto il **16° Press Best Campaign Editor's Choice Key Award** per la campagna "**Why? – Insieme per l'Acqua**" con la seguente motivazione: *"Per la capacità di raggiungere il massimo livello comunicativo con un'immagine evocativa e di forte impatto in grado di ottenere effetti emozionali altissimi sensibilizzando su un tema importante come il risparmio della risorsa idrica"*.
Tra le **campagne pubblicitarie 2019, la prima grande campagna televisiva nazionale del Gruppo Acea**: a maggio e a luglio lo spot istituzionale è andato in onda su Rai, Mediaset, Sky, Canali Discovery e TV locali del Lazio per oltre mille passaggi. Va inoltre segnalata la campagna "**Acea Scuola – DifendiAMO l'acqua!**",

veicolata su stampa e web, dedicata all'iniziativa di sensibilizzazione al rispetto della risorsa idrica che ha coinvolto **10.000 studenti di istituti romani**. Alcune campagne pubblicitarie su stampa, o su stampa e web, sono state lanciate in concomitanza con **eventi di rilievo organizzati da Acea** nel corso dell'anno e, in particolare, l'**Innovation Day**, il **Sustainability Day** (si vedano i box di approfondimento nel capitolo *Istituzioni e impresa* e nel capitolo *Strategia e sostenibilità* de *L'Identità aziendale*), la mostra **110 Anni di Luce a Roma** e la partecipazione di Acea ad **Ecomondo** (si veda il box dedicato in *Le relazioni con l'ambiente*).

ACEA SCUOLA 2019

Acea Scuola è il **programma di educazione ambientale** proposto da Acea e rivolto agli studenti degli Istituti scolastici di Roma Capitale e Città Metropolitana. Patrocinata dall'Assessorato alla Persona, Scuola e Comunità Solidale e dall'Istituto Superiore di Sanità, **l'iniziativa veicola informazioni e contenuti riguardanti il ciclo dell'acqua, la filiera dell'energia e la valorizzazione dei rifiuti** nel rispetto di uno sviluppo sostenibile compatibile con l'ambiente.
L'edizione ideata per il ciclo scolastico 2018/2019, denominata ***DifendiAMO l'acqua***, ha coinvolto **180 Istituti scolastici**. Hanno partecipato **circa 10.000 studenti** provenienti dalle scuole primarie e secondarie di primo grado. L'iniziativa, grazie ad un nuovo format e ad una nuova modalità tecnologica e interattiva, si è articolata in **otto giornate** svolte nella sede dell'Auditorium della Conciliazione, per **raccontare il ciclo dell'acqua** con un approccio ludico-didattico focalizzandosi sull'importanza dell'uso responsabile della risorsa idrica. Il soffitto e le pareti dell'Auditorium si sono trasformate in **un enorme schermo a 270°** che ha avvolto e coinvolto gli studenti con immagini, ad alta definizione e di grande impatto, che hanno riprodotto il lungo viaggio dell'acqua dalla sorgente fino al rubinetto di casa. I ragazzi hanno avuto così la possibilità di scoprire il lavoro quotidiano di Acea nella gestione del servizio idrico, grazie a video educational.
A questa iniziativa, concepita come strumento didattico-educativo per sensibilizzare gli studenti al tema della sostenibilità, è stato associato il contest "**Cosa faresti tu per difendere l'acqua**". Gli alunni degli istituti partecipanti hanno potuto infatti realizzare **un video-messaggio** di trenta secondi sul risparmio idrico e **i dieci migliori lavori sono stati premiati** con un riconoscimento in denaro assegnato da Acea agli istituti di provenienza degli allievi vincitori.

Anche diverse iniziative delle Società operative sono state accompagnate dalla comunicazione, così, ad esempio, a giugno è andata on air la **campagna di posizionamento** di **Acea Energia** che, su affissione statica e dinamica, stampa, web, radio e cinema, si è protratta sino a settembre. La campagna **si è distinta per le maxi affissioni sostenibili**, realizzate in zone centrali della Capitale: gli impianti scelti, infatti, **costruiti con uno speciale tessuto**, erano **in grado di assorbire, trattenere e disgregare le molecole inquinanti presenti nell'aria**. Complessivamente, questa particolare affissione pubblicitaria **ha permesso di assorbire gli inquinanti prodotti da 13.639 automobili**. Un'altra campagna, svolta in autunno, ha invece riguardato il lancio dell'offerta commerciale "Acea Raddoppia", utilizzando affissione statica e dinamica, stampa, web, radio, TV e cinema (si veda anche il paragrafo *Customer care*).
Per **Acea Ato 2** è stata curata un'attività di comunicazione, tramite affissione, stampa e web, sul **bonus idrico** ed un'altra, via web ed affissione, per sensibilizzare i clienti all'utilizzo degli strumenti digitali, è stata svolta sia per Acea Ato 2 che per **Acea Ato 5**.
Da segnalare anche i numerosi **visual di comunicazione**, che hanno accompagnato con pagine pubblicitarie dedicate gli eventi sostenuti da Acea, le iniziative di sponsorizzazione del Gruppo e i progetti di comunicazione interna.

"1909-2019 – 110 ANNI DI LUCE. ACEA E ROMA. PASSIONE E INNOVAZIONE"

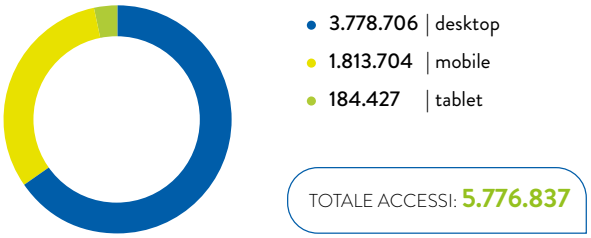
In occasione dei 110 anni dalla nascita di Acea sono state programmate alcune iniziative per celebrare la ricorrenza. Tra queste, la grande mostra ***110 Anni di Luce. Acea e Roma. Passione e innovazione***, allestita dal 23 ottobre 2019 al 26 gennaio 2020, **presso la Centrale Montemartini**, primo impianto pubblico capitolino per la produzione di energia elettrica.
L'esposizione si è posta l'obiettivo di raccontare il profondo legame che si è instaurato tra l'operatività di Acea e lo sviluppo della Capitale. I materiali esposti, molti dei quali inediti, sono stati resi disponibili anche in un catalogo. I visitatori hanno potuto ripercorrere la progressiva realizzazione ed evoluzione delle infrastrutture e della conseguente disponibilità di energia elettrica, ed apprezzare la costante ricerca di modernizzazione. La progettualità espositiva si è sviluppata in tredici isole tra cui quelle dedicate alle grandi illuminazioni in occasione dei maggiori eventi dell'ultimo secolo, come le Olimpiadi del 1960 o il Giubileo, e quella dedicata all'illuminazione artistica e monumentale, ricordando i numerosi interventi che si sono succeduti negli anni. Tutto questo anche grazie alla generosità di numerosi prestatori, tra i quali l'Archivio Centrale dello Stato, l'Archivio dei Musei Capitolini, la Rai, l'Istituto Luce, l'Archivio della Presidenza del Repubblica, che, insieme con l'Archivio Acea, hanno consentito di mettere in mostra un insieme straordinariamente ricco di documentazione.
Tra le altre iniziative realizzate per celebrare la ricorrenza vanno ricordate la mostra tematica permanente allestita all'interno della sede centrale di Acea, la conferenza stampa di presentazione del progetto alla presenza dei rappresentanti istituzionali e la realizzazione del logo celebrativo all'interno di una campagna di comunicazione dedicata.

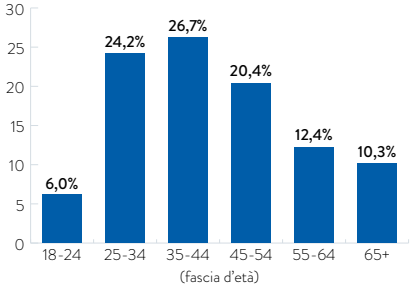
Come ogni anno, inoltre, contando sulla disponibilità e la competenza dei propri dipendenti, **Acea accoglie visitatori presso i propri impianti**. Nel 2019, nel corso di 35 visite, sono state ricevute **2.323 persone** provenienti dall'Italia e dall'estero. A visitare le strutture del Gruppo sono stati studiosi universitari (dalle Università di Roma La Sapienza e Roma Tre, del Connecticut e del Texas), delegazioni di istituzioni estere (ad esempio l'Ambasciata degli Stati Uniti d'America), giornalisti per servizi televisivi, numerose scolaresche e cittadini che hanno visitato gli impianti durante le giornate del FAI. Il Centro Idrico dell'Eur, inoltre, è stato utilizzato come location di un video musicale.

L'Unità **Digital e Corporate Media** definisce la digital strategy e gestisce la comunicazione sui canali digitali del Gruppo Acea. Dal 5 giugno 2019 è **online il nuovo sito** www.gruppo.acea.it che è **in linea con i valori, la mission e il nuovo posizionamento industriale di Gruppo**.
Il nuovo sito corporate è frutto di un'approfondita **analisi di digital strategy**, con un approccio distintivo alla **comunicazione visuale** e un'organizzazione dei contenuti chiara e trasparente. Presenta una modalità di navigazione fluida e intuitiva, grazie a un layout e una grafica originali, completamente rinnovati in coerenza con la brand identity di Gruppo.
Attraverso un linguaggio efficace e coinvolgente e l'utilizzo di immagini e video, Acea valorizza le sue persone, le competenze e l'impegno quotidiano per i territori in cui opera.
Il risultato del lavoro sul sito corporate e sull'intero ecosistema digitale del Gruppo ha portato Acea ad essere **premiata come best improver** nella classifica **Webranking Italy 2019-2020**; la ricerca valuta la trasparenza della **comunicazione sui canali digitali** delle principali società quotate. Acea è stata, inoltre, **inserita nella "gold class"** della prima edizione di "**.trust"**, l'analisi condotta da Lundquist che valuta la capacità delle società quotate italiane di **raccontarsi in maniera chiara, coinvolgente**, posizionandosi nel quadrante più virtuoso corrispondente ai "narrators".
Per ogni iniziativa e conferenza stampa del Gruppo sono stati pubblicati comunicati stampa, pagine dedicate agli eventi, fotogallery e video nell'apposita sezione **Media** del sito www.gruppo.acea.it. Pertanto, i principali eventi ed iniziative di rilievo del 2019 sono stati **valorizzati sul sito di Gruppo**, anche con la realizzazione di pagine web dedicate. Oltre agli eventi già ricordati, è stata data ampia visibilità anche alla partecipazione di Acea a **Maker Faire Rome** ed evidenziati eventi di grande risonanza, ai quali il Gruppo da tempo abbina il proprio brand, tramite sponsorizzazione, quali la **Maratona di Roma** e la **Festa del Cinema**.
Per le attività rivolte al mondo della scuola è stata aggiornata nel sito web la sezione "**Acea Scuola**", dedicata al programma educational di Acea con un progetto "immersivo" incentrato sulla sostenibilità e l'educazione al risparmio idrico.
Una delle principali novità introdotte nel sito istituzionale ha riguardato la **creazione di una sezione dedicata all'innovazione**, che descrive l'impegno di Acea in questo ambito: dai servizi offerti ai cittadini, allo sviluppo di competenze e di nuove soluzioni che possono migliorare la vita delle persone. All'interno della sezione è stato inserito un hub dedicato alle **storie di innovazione di Acea,** che rappresentano una nuova modalità di narrazione delle attività di business, del lavoro delle persone e delle iniziative dell'azienda per comunità e territorio.
La scelta di presentare diversi filoni narrativi ha l'obiettivo di **coinvolgere gli stakeholder nella vita dell'azienda**, mostrando come il lavoro di Acea coniughi dimensione umana, tecnologia e sostenibilità.
In tutte le pagine del sito la **sostenibilità** viene messa in risalto come valore di orientamento per la Società. Oltre ad essere trattata nella sezione di riferimento "**Il nostro impegno**", infatti, la sostenibilità assume la valenza di un tema trasversale, con approfondimenti e richiami ad iniziative e progetti dedicati in ogni area.
Da menzionare, inoltre, la comunicazione dei **progetti di illuminazione artistica di monumenti della Capitale** per valorizzarne il patrimonio culturale e artistico e le illuminazioni simboliche per sensibilizzare i cittadini sull'importanza della prevenzione di patologie come il tumore al seno, a testimonianza della vicinanza dell'azienda a tematiche con alto impatto sociale.
In occasione dell'**Assemblea degli Azionisti** sono stati pubblicati i "Bilanci navigabili" del Gruppo Acea che rendono consultabili in modalità interattiva, con open data e contenuti multimediali, i **Bilanci Consolidato** e **di Sostenibilità**. I report online presentano i risultati, i valori e i progetti di Acea e garantiscono, **inquadrati in un'unica cornice**, la possibilità di **cogliere i molteplici fili che legano le due rendicontazioni annuali**.
Il sito svolge anche funzione di servizio con la **pubblicazione in tempo reale degli avvisi** su eventuali sospensioni idriche che interessano i territori in cui l'azienda opera, fornendo agli utenti aggiornamenti tempestivi e puntuali.
Sono infine disponibili, da alcuni anni, i dati relativi alle **emissioni**, monitorate in tempo reale, dei due impianti di **termovalorizzazione** di Acea e consultabili online i parametri principali di qualità dell'acqua erogata dalle Società attive nel comparto idrico. È anche possibile consultare online i dati relativi alle emissioni dell'impianto di **Tor di Valle**.

Per via del passaggio da un unico sito di Gruppo alla realizzazione di due siti separati, il sito corporate (www.gruppo.acea.it)[72] e quello legato alle attività commerciali (www.acea.it), i dati statistici 2019 non sono pienamente comparabili con quelli dell'anno precedente. Si conferma comunque, negli ultimi anni, sia l'incremento costante dell'accesso al sito tramite **mobile**, sia la concentrazione dei visitatori nelle **fasce d'età comprese tra i 25 e i 44 anni**[73]. In particolare, sul sito di Gruppo sono state visualizzate nell'anno circa 23,8 milioni di pagine, pari a quasi **5,8 milioni di accessi**. Le modalità di collegamento sono state effettuate per il **65,4% tramite desktop** (3.778.706 accessi), per il **31,4% tramite mobile** (1.813.704 accessi) e per il **3,2% tramite tablet** (184.427 accessi).
Per quanto riguarda **il sito di Acea Energia** (www.acea.it), nell'anno si sono registrati **oltre 2 milioni di accessi**, anche in questo caso prevalentemente da desktop (62,5%) e mobile (33,7%). Il sito, dedicato alle attività di vendita di energia e gas per il mercato libero, presenta una navigazione user friendly e immediata, declinata con caratteristiche di usabilità originali e innovative per favorire la customer journey e le interazioni con tutti i touchpoint. Nel corso dell'anno sono state pubblicate offerte commerciali e guide informative che rispondono in modo chiaro alle richieste più comuni sul mercato dell'energia. È stata inoltre messa online una sezione dedicata alle storie dove vengono trattati temi legati a sostenibilità e innovazione nel settore energetico.
Molto più contenuti gli accessi nel sito www.servizioelettricoroma.it, dedicato ai clienti del servizio di maggior tutela, con circa **182.000 accessi**, con modalità di collegamento per il 58,7% tramite desktop e per il 37,6% tramite mobile.

GRAFICO N. 28 – SITO CORPORATE ACEA 2019: MODALITÀ DI ACCESSO E FASCE DI ETÀ





Da marzo 2019 **Acea è presente sui principali social** con i suoi canali corporate. Un passo importante per **rafforzare la comunicazione verso i propri stakeholder** attraverso i canali digitali con un linguaggio moderno, immediato e coinvolgente e tramite l'utilizzo di immagini, video e visual accattivanti (si veda il box dedicato).

ACEA È SOCIAL

Verso la **fine del primo trimestre 2019**, Acea ha fatto il suo ingresso nei principali canali social, dove presidia attentamente la sua presenza. È stata definita **una strategia di storytelling efficace e suggestiva**, in linea con la comunicazione e il tone of voice del sito di Gruppo, per veicolare i temi chiave aziendali. I contenuti trattati riflettono la dinamicità dell'azienda, la valorizzazione delle sue persone e l'impegno sul territorio. Per dare risalto ai principali eventi sono state previste attività di valorizzazione specifiche, come ad esempio **pillole video e progetti di influencer marketing**.
Il canale **Facebook** di Acea Gruppo ha circa 2.275 follower e ha ottenuto in totale oltre 28.900 interazioni. Grazie a una moderazione costante, le richieste degli utenti pervenute sulla pagina vengono indirizzate verso i canali di assistenza dedicati; il profilo **Instagram** conta circa 1.550 follower e ha ricevuto 6.600 interazioni. Con una comunicazione diretta e informale e un utilizzo importante delle immagini, il canale vuole coinvolgere ed emozionare gli utenti, proponendo contenuti suggestivi e racconti dei progetti dell'azienda.
Il profilo **Twitter** ha oltre 4.300 follower che interagiscono con Acea attraverso commenti e condivisioni (10.200 interazioni); è **uno dei touchpoint principali per gli aggiornamenti sui contenuti corporate e i risultati del Gruppo**, oltre che per l'interazione con i diversi stakeholder istituzionali.
Il profilo **LinkedIn**, attivo già da alcuni anni, ha visto nel 2019 una **crescita nel numero di follower** (33.630 follower, circa +65% rispetto al 2018) con un conseguente aumento delle conversazioni e delle interazioni (circa 16.300); su questo canale Acea consolida la sua presenza, rafforzando il ruolo di multiutility anche al fine di attrarre talenti e competenze.
Resta sempre attivo il profilo **YouTube**, che conta 858 iscritti dove vengono raccolti i video realizzati da Acea. Oltre ai profili corporate l'azienda è presente su Facebook e Instagram con Acea Energia. Entrambi i canali sono utilizzati per la promozione delle offerte luce e gas e per la divulgazione delle iniziative commerciali sul mercato libero. **Facebook**, con 13.629 follower (+5,4% rispetto al 2018) si è consolidato come importante touchpoint di gestione delle richieste dei clienti anche attraverso l'invito all'utilizzo dei servizi online disponibili nell'area clienti MyAcea del sito acea.it. Il profilo **Instagram** (520 follower) racconta anche gli eventi come il Silent Disco Party che si è svolto a Piazza del Popolo.

La comunicazione di Acea **con i media, nazionali e locali**, curata dall'Unità **Media Relation**, è improntata a **tempestività, efficacia e trasparenza**, con lo scopo di trasmettere, attraverso i mezzi di informazione, la corretta immagine aziendale e la posizione del Gruppo.
Nel 2019, **comunicati stampa** e **conferenze stampa** hanno reso noti **i risultati economici raggiunti**, le iniziative realizzate dal Gruppo e **le informazioni di interesse pubblico** relative all'erogazione dei servizi gestiti. Coordinandosi con Investor Relations, Affari Legali e Societari e Amministrazione Finanza e Controllo, l'Unità Media Relation predispone **i comunicati economico-finanziari in occasione dei principali appuntamenti societari,** come **l'Assemblea degli Azionisti,** l'approvazione, da parte del Consiglio di Amministrazione, dei risultati finanziari e la diffusione di notizie "price sensitive". Durante l'anno, l'Unità ha curato le relazioni con i media nazionali,

[72] Il nuovo sito corporate è live dal 5 giugno e attivo sullo stesso dominio del precedente.
[73] A seguito del go-live del sito non è stato possibile tracciare i dati demografici da giugno a settembre 2019.

internazionali, locali e di settore, in un'ottica di reciproco rispetto dei ruoli e collaborazione. Attraverso articoli stampa, servizi televisivi, radiofonici e web, ha garantito e accresciuto la copertura mediatica dei principali eventi e delle iniziative realizzate da Acea. In particolare, ha consolidato le **relazioni con la stampa economico-finanziaria** per valorizzare i contenuti di **comunicazione *corporate*, le operazioni di business e il Piano industriale**
Media Relation, grazie ad un costante scambio informativo con le Società operative, **fornisce**, inoltre, **riscontro alle segnalazioni di disservizi** che pervengono tramite mail e contatti telefonici diretti ed a quelle veicolate dai quotidiani, interagendo con le redazioni della stampa disponibili a pubblicare le repliche dell'azienda.

L'Unità si occupa, ogni giorno, di sviluppare e gestire la **rassegna stampa** nazionale e locale, rendendola **disponibile attraverso la intranet aziendale**; questa attività è integrata dalla veicolazione di ulteriori e puntuali informazioni che riguardano il Gruppo o rilevanti per i business gestiti, grazie al regolare **monitoraggio delle agenzie di stampa e del web** (web news, social media e blog).
Tra le occasioni di particolare interesse evidenziate nel 2019 si segnalano:

- il **comunicato stampa per ufficializzare l'acquisizione del 51% del capitale della società "Pescara distribuzione gas"** che ha, di fatto, sancito l'ingresso a pieno titolo di Acea nel settore;
- la comunicazione sul **Piano Industriale 2019-2022** approvato in aprile;
- la conferenza stampa e la comunicazione per il lancio della campagna di Acea Energia **"Acea come noi"**, nel giugno del 2019;
- la conferenza stampa e la comunicazione sull'accordo, tra Acea, Regione Lazio e Roma Capitale, per il **rinnovo della concessione dell'Acquedotto del Peschiera – Le Capore** intervenuto in luglio e, nello stesso mese, la comunicazione sull'**acquisizione della società Demap** attiva nel trattamento delle plastiche;
- la comunicazione sull'inaugurazione dell'impianto di compostaggio di **Monterotondo Marittimo**, che è stato ampliato nel 2019, e, in ottobre, sull'ingresso nel perimetro di consolidamento integrale della **Società Acquedotto del Fiora**;
- la comunicazione della firma del ***Memorandum of Understanding***, tra **Acea *e* Google Cloud** per accelerare la trasformazione digitale, sempre in ottobre;
- la conferenza stampa e la comunicazione sulla mostra **"1909-2019. 110 Anni di Luce. Acea e Roma. Passione e Innovazione"**;
- la comunicazione, in dicembre, sul lancio dello **SmartComp** e sull'accordo tra **Acea** e **Fiera di Roma**.

Media relation ha inoltre garantito – attraverso articoli stampa, servizi televisivi, radiofonici e web – la copertura mediatica dei principali eventi e delle iniziative realizzate da Acea, incluse quelle in ambito value liberality e sponsorship.

EVENTI E SOLIDARIETÀ

Il **valore economico distribuito alla collettività** nel 2019 è pari a **6 milioni di euro**[74] (erano 3,9 milioni di euro nel 2018). Di questi, circa 2,7 milioni sono stati destinati a sponsorizzare eventi culturali, sociali e sportivi.
Gli stanziamenti a titolo di **erogazioni liberali** per iniziative di rilievo sono stati pari a **1,36 milioni di euro** (327.000 nel 2018).
Acea offre i propri servizi, quali la **fornitura di elettricità ed acqua** o interventi di **accensione/spegnimento dell'illuminazione pubblica**, in occasione di eventi a larga partecipazione collettiva, di tipo culturale o sportivo, o anche in particolari circostanze di natura solidaristica e simbolica. Tali prestazioni, denominate "**sponsorizzazioni tecniche**", hanno avuto **nel 2019 un controvalore economico complessivo di 240.760** (116.650 euro nel 2018).
Ogni anno Acea partecipa ai principali eventi legati ai business di riferimento e sostiene, anche tramite sponsorizzazioni, iniziative considerate di alto pregio culturale, sociale, sportivo, per la **valorizzazione dei territori in cui opera** e **a beneficio della collettività** (si vedano anche i box generali a fine paragrafo). L'Unità **Sponsorship and Value Liberality** ha il compito di istruire e gestire le richieste provenienti da tutto il territorio e dalle strutture aziendali del Gruppo, per sottoporle a valutazione del Comitato Esecutivo, organo con competenza su Relazioni Istituzionali, Sponsorizzazioni ed Erogazioni Liberali. Le iniziative di sponsorizzazione, approvate dal Comitato Esecutivo, sono soggette ad una attività di Integrity Due Diligence, per una valutazione etico reputazionale dei proponenti, secondo le migliori best practice.
Tra i principali eventi organizzati nel 2019, si evidenziano l'iniziativa volta a **celebrare i 110 anni dalla nascita di Acea e il suo legame con il territorio** in cui ha avuto origine la sua attività, con la grande mostra **"110 Anni di Luce. Acea e Roma. Passione e Innovazione"** inaugurata in ottobre presso la Centrale Montemartini, primo impianto pubblico capitolino per la produzione di energia elettrica (si veda il box di approfondimento nel sottoparagrafo *Comunicazione*) e le già ricordate iniziative sull'**Innovazione** e la **Soste-**

[74] Questa voce include anche le spese sostenute per "fiere e convegni" ma non le sponsorizzazioni "tecniche".

nibilità, che si **ripeteranno con cadenza annuale** per sottolineare l'importanza che la Società conferisce a queste due tematiche. In particolare, l'***Innovation Day***, una giornata dedicata alle nuove frontiere dell'intelligenza artificiale e all'utilizzo dei dati che hanno modificato il modo di fare impresa, si è svolto con la presenza di alcune tra le principali aziende italiane del settore energetico, addetti ai lavori, stampa di settore, studenti, *startup* ed i principali protagonisti dell'ecosistema dell'innovazione; il ***Sustainability Day*** ha voluto promuovere un dialogo tra istituzioni, autorità, mondo della ricerca e imprese, al fine di identificare soluzioni innovative per favorire politiche industriali e di mercato sempre più orientate a uno sviluppo sostenibile.
Acea ha inoltre rinnovato, per il quarto anno consecutivo, la propria presenza ad ***Ecomondo***, vetrina internazionale del recupero di materia ed energia, con uno stand di Gruppo presso il quale sono stati esposti **materiali legati all'economica circolare** e organizzati alcuni workshop sulla stessa tematica (si veda box di approfondimento in *Le relazioni con l'ambiente*), e ha partecipato alla fiera tecnologica ***Maker Faire Rome*** presentando i suoi progetti innovativi applicati ai settori industriali di riferimento.
Nel corso dell'anno, Acea ha partecipato a due manifestazioni che hanno calamitato migliaia di giovani provenienti da tutta Italia: la 49ª edizione del **Villaggio della Terra – *Earth Day*,** dove ha **presentato il video sul risparmio idrico "Difendiamo l'acqua"** che, con un approccio ludico-scientifico, racconta il lungo viaggio dell'acqua dalla sorgente fino al rubinetto di casa e la tappa romana de **l'Isola della Sostenibilità**, con uno spazio dedicato a laboratori ed educational sul compostaggio.

Sempre attenta alle questioni ambientali ed alle prospettive evolutive dello scenario di riferimento, Acea ha promosso e preso parte a importanti convegni sulla sostenibilità e l'economia circolare, tra cui il convegno tecnico ***"Chiudere il Cerchio: Recuperare gli scarti per migliorare il Riciclo e l'Economia Circolare nel settore della Carta"***, organizzato a Terni da Acea Ambiente, Assocarta e Comieco, nella storica cornice di Palazzo Gazzoli, in occasione del Mese del Riciclo di Carta e Cartone.
Tra gli eventi che hanno visto Acea in prima linea nella valorizzazione del patrimonio storico e culturale della città di Roma senza perdere di vista la propria vocazione innovativa e sostenibile, troviamo la realizzazione delle luminarie natalizie di Via del Corso attraverso il progetto denominato "***Roma by Light Acea"*** (si veda il box dedicato).
A sostegno delle iniziative imprenditoriali giovanili e di promozione dell'innovazione, Acea ha partecipato alla **Rome Startup Week 2019**, la rassegna che coinvolge startupper, aziende, investitori, istituzioni e poli di ricerca a supporto dell'ecosistema startup. In questa occasione, è stato consegnato un **Premio Speciale Acea**, offrendo anche al team vincitore la possibilità di essere ospitato presso il nuovo Talent Garden di Roma Ostiense in uno spazio di coworking. Acea, infatti, nel 2019 ha avviato una collaborazione con il campus Talent Garden per lavorare insieme su **progetti di digital transformation e corporate innovation**. A dicembre 2019, inoltre, Acea ha sostenuto il ***Premio ANGI*** (Associazione Nazionale Giovani Innovatori), portatore di un messaggio e di un impegno a favore dello sviluppo tecnologico, consegnando il riconoscimento al vincitore della categoria "Energia & Ambiente".
Nell'anno sono state anche sostenute le principali manifestazioni di rilievo nazionale afferenti ai business gestiti, come il **Festival dell'Energia** e il **Festival dell'Acqua**, numerosi eventi culturali e le tradizionali manifestazioni sportive alle quali Acea da anni associa il brand, quali la Maratona di Roma e la Maratona Roma-Ostia. Nei box che seguono, sono richiamate, a titolo esemplificativo, alcune tra le **principali manifestazioni sostenute dal Gruppo Acea nel 2019**, tramite sponsorizzazioni o contributi liberali.

ROMA BY LIGHT ACEA

Il progetto denominato Roma by light Acea™ è stato ideato dallo Studio Medaarch in qualità di **vincitore del concorso internazionale di idee "Make Christmas Lights Acea"**, iniziativa promossa e **lanciata da Acea, in collaborazione con Maker Faire Rome**, per individuare **l'illuminazione natalizia più innovativa, tecnologica e sostenibile**, da installare nel centro della Capitale e negli altri quattordici municipi.
Per la prima volta, Acea ha voluto coinvolgere, attraverso **una gara di creatività**, gli esperti delle luci nella realizzazione delle luminarie di Natale della Capitale, ottimizzando i costi grazie all'acquisto diretto delle tecnologie utilizzate. Le **installazioni natalizie** hanno raccontato Roma attraverso le immagini, i film e i volti degli attori e delle attrici che l'hanno resa famosa in tutto il mondo. Per illuminare i 1.500 metri di Via del Corso sono stati impiegati **circa 190 chilometri di fibra ottica**, 115 fasci di luce composti da 300 code luminose, in grado di ridurre del 45% il consumo energetico giornaliero dell'installazione, e **10 schermi al LED** di quattro metri per due, collegati ad una App. Il nuovo sistema di illuminazione è stato caratterizzato da luci tecnologiche, innovative e interattive e corpi illuminanti a LED dal **bassissimo impatto ambientale**.
L'App dedicata ha consentito di fruire in tempo reale dei contenuti speciali relativi a una serie di **clip tratte da film**, italiani e stranieri, **legati alla storia del cinema e di Roma**.

2019: ACEA PER LA CULTURA, L'INNOVAZIONE E LA SOSTENIBILITÀ

sponsor del **Festival dell'Energia**, che si è svolto a Milano nel giugno 2019, la principale manifestazione nazionale che riunisce rappresentanti del mondo scientifico, accademico, istituzionale ed economico con l'intento di sviluppare un dibattito sulle tematiche energetiche e promuovere una nuova cultura dell'energia nel Paese (Beulke and Partners Srl)

sponsor della **49ª edizione dell'Earth Day Italia**, il Villaggio per la Terra, tenutasi nella suggestiva cornice di Villa Borghese, a Roma, nel mese di aprile 2019 (Orion RM Srl – Earth Day Italia Onlus)

sponsor del **Festival dell'Acqua 2019**, il convegno che ha ospitato a Bressanone oltre 150 relatori e rappresentanti delle 500 aziende italiane associate ad Utilitalia per discutere e confrontarsi sui temi del ciclo idrico (Utilitalia in Fieri Srl)

sponsor del convegno **SIMA Sinergia 2019**, con focus sulla gestione della sostenibilità e la creazione del valore condiviso nell'era digitale (Sima)

sponsor della **Rome Startup Week**, il festival che favorisce relazioni e conoscenze sui temi dell'innovazione e della nuova imprenditoria (Associazione Roma Startup)

sponsor della Stagione Teatrale 2019 della **Fondazione Teatro dell'Opera di Roma**

2019: ACEA PER LA CULTURA, L'INNOVAZIONE E LA SOSTENIBILITÀ (segue)

main sponsor dell'evento **Short Theatre**, la manifestazione incentrata sulle arti performative contemporanee che si è svolta a Roma, tra il 5 e il 14 settembre 2019, negli spazi de La Pelanda, WeGil, Teatro Argentina, Teatro India e Carrozzerie n.o.t. (Area 06)

sponsor della XXXI edizione del **Premio Marisa Bellisario**, "**Donne ad Alta Quota**", promosso dalla Fondazione Bellisario che da anni valorizza il talento e il merito delle donne

sponsor di diversi **eventi culturali** che si sono svolti nel 2019 all'Auditorium Conciliazione di Roma, al Teatro di Ostia (I Borghi) e presso il Teatro No'hma di Milano (Teatro No'hma Onlus Pomodoro)

sponsor di "**Testimoni dei Testimoni. Ricordare e raccontare Auschwitz**", la prima mostra esperienziale ideata da un gruppo di ragazzi di Roma incentrata sui Viaggi della Memoria (Palaexpo)

partner sponsor della XIV edizione della **Festa del Cinema di Roma**, che si è svolta tra il 17 e il 27 ottobre 2019 (Fondazione Cinema per Roma)

sponsor delle **Luminarie di Roma**, che si sono svolte, per celebrare le festività, tra dicembre 2019 e gennaio 2020 (MedaArch)

sponsor della 6ª edizione dell'evento **Isola della Sostenibilità**, realizzato tra il 4 e il 7 dicembre 2019 e promosso da università ed enti di ricerca per sviluppare "idee sostenibili" (Jera Srl/APS Isola della Sostenibilità)

sponsor della 13ª edizione dell'**Etruria Eco Festival**, una manifestazione che ospita eventi culturali nel suggestivo parco della Legnara, nel centro storico di Cerveteri (Circolo del cinema luce a cavallo)

2019: ACEA PER LA SOLIDARIETÀ

sostegno di attività di volontariato a favore di persone disabili (Club Hamici)

contributo per la 17ª edizione del **Fiaba Day**, che si è svolto il 6 ottobre 2019, in occasione della Giornata nazionale per l'abbattimento delle barriere fisiche, culturali, psicologiche e per la diffusione della cultura delle pari opportunità (Fiaba Onlus)

sostegno **ai centri di ricerca** della **Fondazione Telethon**, il cui scopo è quello di studiare le malattie genetiche rare

adesione al **Charity Gala di AIL**, che in occasione del 50° anniversario dalla nascita dell'Associazione Italiana contro le leucemie – linfomi e mieloma, ha organizzato una cena di Gala il 9 aprile 2019, presso lo **Spazio Novecento di Roma**

partecipazione alla **Giornata mondiale contro la violenza sulle donne**, alla **Giornata europea della Sindrome X Fragile**, alla **Giornata Mondiale dell'infanzia – Go Blue** con sponsorizzazioni tecniche, quali l'illuminazione di rosso della Torre piezometrica della zona Ottavia, l'illuminazione speciale della Fontana del Tritone e del Palazzo Senatorio, a Roma e alla **XVIII edizione di Città contro la pena di morte** con interventi di illuminazione/spegnimento del Colosseo

sponsorizzazione tecnica con l'illuminazione in rosa del Colosseo, per tutti i fine settimana di ottobre, nell'ambito delle iniziative **Nastro rosa 2019** (LILT – Lega Italiana per la lotta contro i tumori)

2019: ACEA PER LO SPORT E I GIOVANI

title sponsor dell'**edizione 2019 della tradizionale manifestazione sportiva Maratona della città di Roma** che si è svolta il 7 aprile 2019 con partenza da via dei Fori Imperiali e che ha visto la partecipazione di oltre 10.000 maratoneti (Fidal)

partner sponsor della **45ª Maratona Roma-Ostia**, che si è svolta il 10 marzo 2019, ed è la maratona stracittadina più importante dopo la Maratona di Roma (RCS)

partner sponsor della 3ª edizione della **Rome Half Marathon Via Pacis**, che si è tenuta a Roma, lungo le vie del centro storico, il 22 settembre 2019. La FIDAL, tramite questa gara podistica persegue il messaggio del Pontificio Consiglio di unire nella partecipazione all'evento tutte le religioni in un messaggio di pace (FIDAL INFRONT)

official supplier della **A.S. Roma** e della **S.S. Lazio** per la stagione sportiva 2018/2019 (Soccer Sas e Infront Italy Srl)

partner degli **Internazionali di Tennis** che si sono svolti a Roma tra il 12 e il 19 maggio 2019 (FIT)

title sponsor dell'edizione 2019 del **Torneo Volley Scuola–Trofeo Acea**, dedicato alle **scuole medie superiori di Roma e provincia** e curato dalla Fipav Lazio (Fipav Lazio)

main sponsor di **Acea Camp**, rivolto agli studenti tra i 6 e i 14 anni, al fine di far conoscere e divulgare la pratica di discipline sportive. La manifestazione si è svolta a Roma tra giugno e luglio 2019 (Beside Management Srl)

contributo per l'attività sportiva per la stagione 2019/2020 della **S.S.D Santa Lucia**, società di **basket in carrozzina**, attiva nel panorama sportivo romano sin dagli anni '60 (S.S.D. Santa Lucia Srl)

contributo per l'acquisto di **carrozzine elettriche da hockey** per ragazzi affetti da gravi patologie neuromuscolari (ASD Thunder Roma Onlus)

sponsor del torneo **"Sei Nazioni Rugby 2019"** (3 partite disputate a Roma) svoltosi tra febbraio e marzo del 2019 (FIR)

sostegno ad **attività ed eventi sportivi** nei territori di operatività fuori Roma: scherma (ASD Orvieto Scherma), pallanuoto (FIN Civitavecchia), basket (ASD Basket Orvieto), calcio (Frosinone Calcio), podismo (ASD Filippide – D. LF Chiusi Avis Castiglione del Lago, Amatori Podistica Terni), ciclismo (GS Cobram)

FORNITORI

1,2 miliardi di euro IL VALORE COMPLESSIVO DEGLI APPALTI 2019: STIPULATI OLTRE **2.800 contratti** CON PIÙ DI **1.460 fornitori** (+27% RISPETTO AL 2018)

OLTRE L'**87% dei fornitori qualificati** NELL'ANNO HA COMPILATO UN QUESTIONARIO DI AUTOVALUTAZIONE SU **aspetti rilevanti per la sostenibilità**

L'UNITÀ SICUREZZA APPALTI HA EFFETTUATO **12.481 verifiche della sicurezza** NEI CANTIERI **(+11% rispetto al 2018)**

ACEA SENSIBILIZZA LE DITTE APPALTATRICI IN TEMA DI **salute e sicurezza**: NEL 2019 SVOLTI 18 INCONTRI E **coinvolte oltre 150 persone**

GLI ONERI ESTERNI CONSOLIDATI

Nel 2019, i **costi esterni consolidati** del Gruppo sono pari a circa **1,94 miliardi di euro** (+0,9% sul 2018). Tale variazione deriva dagli effetti di dinamiche di segno opposto, tra cui, da una parte, l'incremento dei costi portato dalla variazione del perimetro di consolidamento e, dall'altra parte, la riduzione dei costi per acquisto dei titoli di efficienza energetica, per godimento di beni di terzi e per sopravvenienze passive. Si segnala, infine, che tra gli oneri di gestione figurava lo scorso anno anche l'iscrizione della sanzione amministrativa comminata dall'AGCM, poi annullata da parte del TAR.
Gli approvvigionamenti di beni, servizi e lavori relativi alle Società del Gruppo oggetto di rendicontazione[75] sono gestiti dalla Funzione **Acquisti e Logistica** della Capogruppo e, nel 2019, hanno registrato un valore di circa **1,2 miliardi di euro**.

LE POLITICHE DEGLI ACQUISTI

Acquisti e Logistica definisce politiche e indirizzi e gestisce, in service, gli approvvigionamenti di beni, servizi e lavori richiesti dalle Funzioni/Società del Gruppo, in modo centralizzato, efficace ed efficiente. A tal fine **valorizza le competenze tecniche dei buyer**, coglie le **istanze dei "clienti interni"** (Funzioni/Società del Gruppo) e sviluppa una **relazione trasparente con i fornitori**.
La Funzione si occupa anche della gestione centralizzata di materiali, logistica e magazzini del Gruppo, coordinando **l'operatività del deposito centrale** e **di quelli territoriali** a servizio delle principali Società operative. Nel 2019 è andato avanti il progetto di ampliamento del **Polo Logistico di S. Palomba**, dove, grazie all'annessione di 9.000 mq di terreno, **è in corso di realizzazione un nuovo capannone** che **aumenterà la capienza di stoccaggio di ulteriori 5.000 mq a terra e 2.000 posti pallet a scaffale** ed ospiterà **nuovi laboratori di collaudo** delle Società Areti ed Elabori.

IL RAPPORTO CON I FORNITORI E LA GESTIONE DEGLI APPROVVIGIONAMENTI

Il *Codice Etico Acea* richiama i principi di riferimento[76] cui devono ispirarsi le **relazioni tra Acea,** in qualità di stazione appaltante, **e i suoi fornitori**: imprese appaltatrici e subappaltatrici:

- rispetto di **regole e procedure**, inclusi processi di due diligence volti a valutare eventuali **rischi di corruzione**;
- principi di **trasparenza** e **tutela della concorrenza**;
- principi di **buonafede, lealtà, correttezza professionale**;
- **valorizzazione di aspetti etici e di sostenibilità**, quali il rispetto delle condizioni di tutela e sicurezza dei lavoratori, la qualità di beni, servizi e prestazioni, il rispetto dell'ambiente e il perseguimento del risparmio energetico.

I fornitori rilasciano una **dichiarazione di accettazione e di impegno al rispetto delle prescrizioni contenute nel Codice Etico**, allegata ai documenti prodotti **per la partecipazione alle procedure di affidamento di lavori, beni e servizi**; in caso di violazione dei principi in esso contenuti, a valle di accertamenti, è contemplata **l'esclusione dalla gara o l'annullamento dell'aggiudicazione**.

Per individuare i propri fornitori Acea ricorre prevalentemente alla gara[77], adottando criteri di trasparenza: nel corso del 2019, **l'81% del totale approvvigionato è stato affidato tramite procedura di gara**, in linea con il 2018.
La Funzione Acquisti e Logistica, per le Società del Gruppo gestite a livello centralizzato, pubblica sul sito web[78] **la documentazione relativa agli acquisti** regolamentati dal Codice dei contratti pubblici[79].
Gli operatori interessati a partecipare alle gare d'appalto accedono **senza oneri** al **portale dei Sistemi di qualificazione** e a quello per **l'espletamento delle gare online**, nell'Area "Fornitori" del sito web aziendale. Il **portale telematico** riproduce la prassi operativa delle gare tradizionali: verifica di documentazione a corredo e dichiarazioni relative al possesso dei requisiti di partecipazione, apertura e valutazione delle offerte e visualizzazione della graduatoria.

---

75 Ad eccezione delle Società Gesesa e Gori, non gestite a livello centralizzato. Si tenga presente che il valore dell'ordinato 2019 delle due Società ammonta, complessivamente, a 87 milioni di euro (75 milioni Gori e 12 Gesesa), che vanno a sommarsi ai circa 1,2 miliardi di euro indicati nel testo.

76 Il *Codice Etico Acea*, aggiornato nel 2018 ed approvato dal Consiglio di Amministrazione, è condiviso nella Intranet aziendale con tutti i collaboratori ed è disponibile online nel sito www.gruppo.acea.it, sezione Governance, sub-sezione Corporate Governance. Il Codice dedica in particolare ai fornitori l'articolo 15, oltre a numerosi altri riferimenti nel testo. Particolare attenzione viene prestata alle tutele sociali in contesti a maggior rischio: *«Nei contratti con fornitori di Paesi a rischio, definiti tali dalle organizzazioni riconosciute, sono introdotte clausole contrattuali che prevedono l'adesione da parte del fornitore a specifici obblighi sociali (per esempio, misure che garantiscano ai lavoratori il rispetto dei diritti fondamentali, i principi di parità di trattamento e di non discriminazione, la tutela del lavoro minorile)» (Codice Etico, art. 15.2).*

77 Acea indice le procedure di gara per gli approvvigionamenti di lavori, beni e servizi nel rispetto della normativa vigente (D. Lgs. n. 50/2016), con riferimento ai settori ordinari e ai settori speciali dell'acqua e dell'energia. In particolare, per gli appalti nei settori speciali di importo inferiore alla soglia comunitaria, Acea applica Regolamenti interni, coerenti con i principi dettati dal Trattato istitutivo della Comunità Europea a tutela della concorrenza. Infine, per appalti che non rientrano nell'ambito di applicazione del Codice dei contratti pubblici (c.d. appalti "estranei o privatistici") vengono espletate procedure di selezione che si attengono ai principi di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza e proporzionalità.

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

79 Il D. Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016 e ss.mm.ii. *Codice dei Contratti pubblici*.

La Funzione Amministrazione, Finanza e Controllo **monitora i tempi di pagamento dei fornitori**: nel 2019, per le Società in perimetro, il ritardo medio dei pagamenti effettuati è stato pari a 35 giorni[80]; il medesimo dato, se ponderato alla luce degli importi, scende a circa 18 giorni[81]. Tale circostanza si è verificata per circa il 43% del valore dei pagamenti effettuati nell'anno, mentre la percentuale di **importi pagati nei tempi regolari è stata pari al 57%**.

LA COLLABORAZIONE TRA LE PARTI PER LA TUTELA DELL'OCCUPAZIONE

In virtù del Protocollo sugli Appalti Idrici, in essere tra Acea SpA, Acea Ato 2, le Organizzazioni Sindacali Confederali e le Federazioni di Categoria, si sono svolti diversi incontri nell'ambito della Commissione paritetica appositamente istituita. Grazie al confronto collaborativo, le criticità su sicurezza ed organizzazione del lavoro del personale delle Imprese appaltatrici si sono ridotte, a beneficio anche di tracciabilità e trasparenza delle informazioni. Nel corso del 2019, Acea, d'intesa con le Parti, ha rinnovato l'impegno a **promuovere**, da parte delle ditte subentranti nella gestione degli appalti Acea, **la salvaguardia occupazionale dei lavoratori**, **contrastando forme di lavoro irregolare** o non conformi ai CCNL applicati. Nei bandi di gara pubblicati nel 2019 sia **per gli appalti idrici** sia per quelli **del servizio del contact center** elettrico ed idrico, **l'Unità Relazioni Industriali** ha contribuito alla stesura e all'applicazione della **clausola sociale**, per la salvaguardia dei livelli occupazionali in caso di cambio appalto. L'applicazione di tale clausola ha garantito il trasferimento del personale delle ditte uscenti a quelle subentranti, senza ricadute in termini occupazionali. **Il provvedimento a tutela dell'occupazione** è frutto del **confronto** proficuo tra Acea, ditte interessate al cambio appalto ed OO.SS. del settore di riferimento.

IL CONTENZIOSO CON I FORNITORI 2019

Il contenzioso[82] tra l'azienda e i fornitori riguarda, principalmente, contestazioni per il mancato pagamento di fatture e giudizi in materia di gestione di contratti di appalto.
Con riferimento al **mancato pagamento di fatture** per forniture di beni, servizi e lavori, si registra una diminuzione del numero di contenziosi insorti: **22 nel 2019** (erano stati 29 nel 2018). Si tratta in genere di decreti ingiuntivi relativi a fatture che non vengono pagate per motivi di natura formale, e trovano rapida soluzione in via transattiva; **6 casi**, infatti, risultano **già definiti** nel corso dello stesso 2019.
Per il restante contenzioso in materia di **contratti di appalto**, relativo soprattutto ad iscrizioni di riserve da parte degli appaltatori, risoluzioni di contratto e risarcimento danni, nel 2019 risultano instaurati **20 giudizi**, con un aumento delle vertenze (13 casi nel 2018). Si segnala, inoltre, che sono stati instaurati **23 contenziosi di natura amministrativa** (6 l'anno precedente) in materia di **gare di appalto**, di cui 3 già definiti.
Al 31 dicembre 2019 si registra un **numero complessivo dei contenziosi pendenti con i fornitori** (incluse le controversie instaurate in anni precedenti) **pari a 112**, in aumento rispetto al dato 2018, ove i contenziosi erano stati 86, ancorché il perimetro di rendicontazione fosse minore. In dettaglio, si tratta di 19 ricorsi al TAR in materia di aggiudicazioni; 70 giudizi instaurati presso la magistratura ordinaria – che riguardano principalmente iscrizioni di riserve da parte degli appaltatori, risoluzioni di contratto e risarcimento danni – e 23 relativi al mancato pagamento fatture.

CRITERI DI SOSTENIBILITÀ NELLE GARE

Nel 2019, le Società del Gruppo oggetto d'analisi, hanno **stipulato oltre 2.800 contratti** con più di **1.400 fornitori**, dato in crescita di circa il 27% rispetto al 2018 (si veda tabella n. 35).
Quale requisito di partecipazione, per il **100% delle gare di affidamento lavori** e per numerosi appalti per l'acquisto di beni e servizi, Acea richiede la certificazione del sistema di gestione della qualità UNI EN ISO 9001; inoltre, **per 11 categorie merceologiche relative all'acquisto di beni o servizi** (su 30 categorie merceologiche compatibili) sono stati **definiti criteri di sostenibilità** applicabili in sede di gara. Nel 2019, tali criteri sono stati inseriti nel 71% delle gare d'appalto potenzialmente idonee (22 su 31), aggiudicate con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa. Anche per alcuni appalti relativi **all'affidamento di lavori idrici, elettrici e civili**, aggiudicati col metodo dell'offerta economicamente più vantaggiosa, sono stati inseriti **criteri premianti** circa l'utilizzo di **automezzi ecologici**, la **formazione aggiuntiva delle maestranze in ambito sicurezza**, il possesso di **certificazioni** (ove non già requisiti di partecipazione) in ambito **ambiente/sicurezza/efficienza energetica**.
Con attenzione ai criteri "green" nelle pratiche di approvvigionamento, Acea inserisce nei capitolati d'appalto, come parametri vincolanti o premialità, i riferimenti normativi ai **Criteri Ambientali Minimi** (CAM) adottati con Decreto dal Ministero dell'Ambiente, della Tutela del Territorio e del Mare[83]. In particolare, nel 2019, **Acea ha applicato i CAM** nelle gare relative a: **tablet per il personale operativo sul campo**; **pc per le postazioni di lavoro e cartucce per stampanti**, ampliando, in tal modo, le categorie merceologiche già coperte dai CAM in caso di gara (come carta, arredi per ufficio, illuminazione pubblica – fornitura e progettazione apparecchi illuminanti a LED –, indumenti da lavoro, pulizie per edifici, manutenzioni aree verdi, veicoli) ed arrivando a 9 CAM applicati sui 10 complessivamente applicabili alle tipologie di approvvigionamento del Gruppo.
Per quanto concerne **altre categorie merceologiche non coperte dai Decreti Ministeriali**, Acea valuta di applicare, ove possibile, il medesimo approccio dei CAM, ad esempio, a seguito della condivisione con le Società maggiormente coinvolte, per il **materiale da laboratorio**.

80 Il calcolo del dato è frutto della media semplice della differenza tra la data di scadenza della fattura a sistema e la data di effettivo pagamento.
81 Il calcolo del dato è frutto della media della differenza tra la data di scadenza della fattura a sistema e la data di effettivo pagamento ponderata sull'importo delle fatture.
82 Si segnala che i dati 2019 riguardano tutte le Società in perimetro DNF (incluse Gesesa e Gori), pertanto le variazioni registrate sono state in parte influenzate da tale ampliamento di perimetro.
83 Dal sito www.minambiente.it: «Criteri Ambientali Minimi (CAM) sono i requisiti ambientali definiti per le varie fasi del processo di acquisto, volti a individuare la soluzione progettuale, il prodotto o il servizio migliore sotto il profilo ambientale lungo il ciclo di vita, tenuto conto della disponibilità di mercato. (...) La loro applicazione sistematica ed omogenea consente di diffondere le tecnologie ambientali e i prodotti ambientalmente preferibili».

ANALISI DELL'ORDINATO E DELLA CATENA DI FORNITURA

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Le informazioni e i dati esposti nel paragrafo in modo aggregato sono gestiti a livello centralizzato e riguardano tutte le Società ricomprese nel perimetro – si veda *Comunicare la sostenibilità: Nota metodologica* – ad eccezione di Gesesa e Gori, i cui dati, ove disponibili, sono esposti in modo non aggregato. Ciò garantisce la piena comparabilità con i dati dell'anno precedente.

Gli appalti per la fornitura di **beni**, la prestazione di **servizi** e l'esecuzione di **lavori**, per le Società incluse nella rendicontazione – ad eccezione di Gesesa e Gori[84] –, sono stati gestiti a livello centralizzato. I **contratti aggiudicati nell'anno** hanno avuto un **controvalore economico complessivo**, come inizialmente accennato, pari a circa **1,2 miliardi di euro**[85], il **23% in più** rispetto ai 974 milioni dell'anno precedente. L'aumento degli importi, in valore assoluto, si registra per le voci beni e servizi mentre si contrae, rispetto al 2018, la voce lavori (si veda la tabella n. 34).

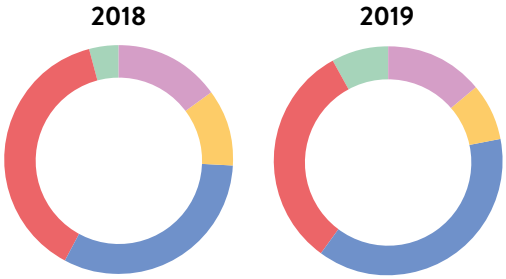
GRAFICO N. 29 – VALORE APPROVVIGIONAMENTI BENI, SERVIZI E LAVORI E INCIDENZA SUL TOTALE (2019)

33%	395 mln di €
40%	483 mln di €
27%	323 mln di €

NB I valori sono arrotondati.

Analizzando **il valore degli approvvigionamenti** per le **macroaree di business** – Infrastrutture energetiche (generazione e reti), Commerciale e trading (vendita e call center), Idrico (entro cui è stata considerata anche Acea Elabori, per i servizi svolti al settore), Ambiente (termovalorizzazione e servizi ambientali) e Corporate (Acea SpA) – **le maggiori variazioni**, rispetto all'anno precedente, si registrano per **il comparto Idrico (+49%)**, da correlare in particolare all'aumento dell'ordinato "lavori", **e per Commerciale & Trading (+150%)**, per l'ordinato "beni e servizi". Il **maggior peso percentuale sul totale ordinato** è determinato dai comparti **Idrico** (38%) e **Infrastrutture energetiche** (32%) (si veda il grafico n. 30 e la tabella n. 34).

GRAFICO N. 30 – ORDINATO (BENI, SERVIZI, LAVORI) PER AREE DI BUSINESS (2018-2019)



2018	2019	
15% | 149 mln di €	14% | 166 mln di €	corporate
11% | 112 mln di €	8% | 103 mln di €	ambiente
32% | 307 mln di €	38% | 458 mln di €	idrico
38% | 368 mln di €	32% | 380 mln di €	infrastrutture energetiche
4% | 38 mln di €	8% | 94 mln di €	commerciale e trading

NB I valori sono arrotondati. Il comparto **Infrastrutture energetiche** include le società: Areti, Acea Produzione ed Ecogena. Nel **Commerciale e trading** sono ricomprese: Acea Energia e Acea8cento. Il comparto **Idrico** include le società: Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Acea Elabori (quest'ultima, organizzativamente entro l'area Ingegneria e servizi, è stata accorpata all'area Idrico, così come nel 2018, per i servizi che svolge al settore; il valore dell'ordinato di Acea Elabori è stato pari nel 2018 a 14 milioni di euro e nel 2019 a circa 19 milioni di euro). L'area **Ambiente** include: Acea Ambiente e Aquaser. In area **Corporate** è presente la sola Acea SpA.

[84] I dati relativi agli approvvigionamenti delle società operative in ambito idrico Gori e Gesesa, gestiti in forma autonoma dalle Società, non sono presenti nell'analisi dei dati aggregati, bensì riportati, più avanti, nel capitolo.

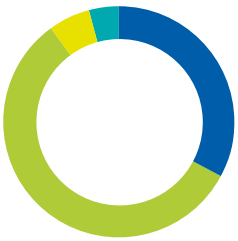
[85] L'importo si riferisce agli appalti aggiudicati nell'anno, non rilevando la distinzione tra esercizio e investimento, contratto annuale e pluriennale. Sono esclusi gli acquisti di Commodities, gli ordini a Regolarizzazione e gli Intercompany.

Le Società del Gruppo, ricomprese nel perimetro, hanno espresso nell'anno fabbisogni pari a **2.843 Ordini di Acquisto**, circa il 30% in più rispetto al dato dello scorso anno (2.195 Ordini) e coinvolto **1.462 fornitori** (1.151 nel 2018). Oltre l'89% degli Ordini di Acquisto per beni e servizi ha avuto importi di affidamento sotto soglia comunitaria. I **primi dieci fornitori di lavori** hanno assorbito oltre il **49%** del valore totale dei lavori appaltati, mentre i **primi dieci fornitori di beni e di servizi**, rispettivamente, circa il **62%** e il **36%** dei relativi valori totali ordinati (si veda la tabella n. 35).

L'incremento del numero complessivo dei fornitori del 2019 – **oltre 300 fornitori in più** rispetto al 2018 – è avvenuto **in maniera proporzionale a livello geografico**, sia per macroregioni sia rispetto al focus sul Lazio. La **distribuzione geografica dei fornitori** risulta, pertanto, **in linea con gli anni precedenti**, con circa **il 90% concentrato nelle macro aree centro e nord Italia**, e **l'incidenza di fornitori del Lazio rimane consistente** e pari al **45% del totale** (lo stesso dato del 2018, si veda la tabella n. 35).
Le variazioni più significative riguardo la **distribuzione geografica del valore dell'ordinato tra le macroregioni**, in termini di peso percentuale sugli importi totali (878 milioni per beni e servizi e 323 milioni per lavori), si registrano come **contrazioni per l'area nord** ed **incrementi per l'area centro Italia** sia per la voce "beni e servizi" sia per i lavori. Nell'anno, circa il 44% del valore "beni e servizi" e **circa il 75% del valore "lavori"** si è concentrato **nel Lazio** (tabella n. 35).

GRAFICO N. 31 – DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI IMPORTI PER L'APPROVVIGIONAMENTO DI BENI E SERVIZI IN ITALIA E ALL'ESTERO (2019)

2019



33% | 287 mln di € • valore ordinato nord Italia
57% | 505 mln di € • valore ordinato centro Italia
6% | 53 mln di € • valore ordinato sud Italia e isole
4% | 33 mln di € • valore ordinato estero

NB I valori sono arrotondati.

GRAFICO N. 32 – DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI IMPORTI LAVORI AFFIDATI IN APPALTO IN ITALIA E ALL'ESTERO (2019)

2019

15% | 49 mln di € • valore ordinato nord Italia
77% | 249 mln di € • valore ordinato centro Italia
8% | 25 mln di € • valore ordinato sud Italia e isole
0% | 0 € • valore ordinato estero

NB I valori sono arrotondati (la voce "estero" nel 2019 è pari a 0).

Le Società Gori e Gesesa, operative in ambito idrico in Campania, hanno gestito l'ordinato dell'anno in modo autonomo, pertanto i dati, in questa sede, non vengono presentati in forma aggregata. In particolare, **il valore dell'ordinato 2019 di Gori è stato pari, complessivamente a circa 75 milioni di euro** (6 milioni per approvvigionamento di beni, 66 di servizi e 3 di lavori), per un totale di **1.068 Ordini di acquisto gestiti**. Per quanto riguarda **Gesesa**, l'ordinato 2019 è stato di circa **12 milioni di euro** (5 milioni per beni, 2 per servizi e 5 per lavori), in aumento di circa il 50% rispetto all'anno precedente (8 milioni di euro nel 2018), per un totale di **756 Ordini di acquisto gestiti**. L'ordinato complessivo di Gesesa ha interessato **186 fornitori**, **oltre il 70%** dei quali è concentrato **nell'area sud Italia e isole**, mentre l'1% all'estero, il 14% in centro Italia e il 15% in nord Italia. Tale concentrazione, effetto di una naturale vicinanza dell'operatività al territorio, si riflette anche nella **distribuzione percentuale degli importi** di beni e servizi e di lavori, anch'essi focalizzati nell'area sud Italia e isole, rispettivamente per circa il 66% e circa il 78%.

TABELLA N. 34 – I DATI DI APPROVVIGIONAMENTO (2017-2019)

	u. m.	2017	2018	2019	Δ % 2019/2018
VALORE APPALTI					
beni	mln. €	137	267	395	48%
servizi	mln. €	304	333	483	45%
lavori	mln. €	153	374	323	-14%
totale	**mln. €**	**594**	**974**	**1.201**	**23%**

TABELLA N. 34 – I DATI DI APPROVVIGIONAMENTO (2017-2019) (segue)

	u. m.	2017	2018	2019	Δ % 2019/2018
INCIDENZA DI BENI, SERVIZI E LAVORI SUL TOTALE ORDINATO					
beni	%	23	28	33	18%
servizi	%	51	34	40	18%
lavori	%	26	38	27	-29%
VALORE ORDINATO PER AREA DI BUSINESS					
Infrastrutture energetiche	mln. €	169	368	380	3%
Commerciale e trading	mln. €	41	38	94	147%
Idrico	mln. €	136	307	458	49%
Ambiente	mln. €	110	112	103	-8%
Corporate	mln. €	138	149	166	11%
N. ORDINI DI ACQUISTO GESTITI					
OdA per beni, servizi e lavori	n.	2.073	2.195	2.843	30%

NB Tutti i valori in tabella sono arrotondati. Non sono inclusi i dati di Gori e Gesesa, che, ove disponibili, sono presentati nel testo. La società Acea Elabori, organizzativamente entro l'area Ingegneria e servizi, in tabella è stata accorpata all'area Idrico per i servizi che svolge al settore.

TABELLA N. 35 – L'APPROVVIGIONAMENTO SUL TERRITORIO (2017-2019)

	u. m.	2017	peso % sul totale/anno	2018	peso % sul totale/anno	2019	peso % sul totale/anno
N. FORNITORI DI BENI, SERVIZI E LAVORI SUL TERRITORIO							
fornitori nord Italia	n.	356	33%	385	34%	484	33%
fornitori centro Italia	n.	620	58%	657	57%	836	57%
fornitori Lazio	*n.*	*489*	*46%*	*518*	*45%*	*654*	*45%*
fornitori sud Italia e isole	n.	74	7%	84	7%	110	8%
fornitori estero	n.	19	2%	25	2%	32	2%
totale fornitori	**n.**	**1.069**	**100%**	**1.151**	**100%**	**1.462**	**100%**
TOP 10 FORNITORI BENI, SERVIZI E LAVORI (importi aggiudicati)							
TOP 10 fornitori beni	mln. €	52	38% (su importo tot. beni 2017)	97	36% (su importo tot. beni 2018)	244	62% (su importo tot. beni 2019)
TOP 10 fornitori servizi	mln. €	129	42% (su importo tot. servizi 2017)	105	32% (su importo tot. servizi 2018)	175	36% (su importo tot. servizi 2019)
TOP 10 fornitori lavori	mln. €	65	42% (su importo tot. lavori 2017)	248	66% (su importo tot. lavori 2018)	160	49% (su importo tot. lavori 2019)
DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI IMPORTI PER BENI E SERVIZI							
valore ordinato nord Italia	mln. €	213	48%	297	49%	287	33%
valore ordinato centro Italia	mln. €	198	45%	251	42%	505	57%
valore ordinato Lazio	*mln. €*	*160*	*36%*	*191*	*32%*	*385*	*44%*
valore ordinato sud Italia e isole	mln. €	22	5%	39	7%	53	6%
valore ordinato estero	mln. €	8	2%	13	2%	33	4%
totale ordinato per beni e servizi	**mln. €**	**441**	**100%**	**600**	**100%**	**878**	**100%**
DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI IMPORTI PER LAVORI							
valore ordinato nord Italia	mln. €	37	24%	78	21%	49	15%
valore ordinato centro Italia	mln. €	99	65%	279	75%	249	77%
valore ordinato Lazio	*mln. €*	*90*	*59%*	*120*	*32%*	*242*	*75%*
valore ordinato sud Italia e isole	mln. €	12	8%	16	4%	25	8%
valore ordinato estero	mln. €	5	3%	1	0%	0	0%
totale ordinato per lavori	**mln. €**	**153**	**100%**	**374**	**100%**	**323**	**100%**

NB Tutti i valori in tabella sono arrotondati. Non sono inclusi i dati di Gori e Gesesa, che, ove disponibili, sono presentati nel testo. La collocazione geografica "nord Italia" include Valle d'Aosta, Piemonte, Lombardia, Veneto, Trentino-Alto Adige, Friuli Venezia Giulia, Emilia-Romagna e Liguria; il "centro Italia" Toscana, Umbria, Marche, Lazio, Abruzzo, Molise; "sud Italia e isole" Campania, Basilicata, Puglia, Calabria, Sicilia e Sardegna. La collocazione geografica "estero", attiva nel 2019 solo per la voce "beni e servizi", include fornitori che hanno prevalentemente sede europea.

LA SOSTENIBILITÀ NELLA SELEZIONE E VALUTAZIONE DEI FORNITORI: DALLA QUALIFICA AGLI APPALTI IN CORSO

In Acea sono attivi vari **Sistemi di qualificazione dei fornitori di lavori, beni e servizi**, nel rispetto dei principi di concorrenza e parità di trattamento.
L'Unità preposta alla **Qualifica dei fornitori**:

- coordina i gruppi di lavoro per l'identificazione dei **requisiti di qualifica**;
- redige i **Regolamenti di qualificazione**;
- istituisce i **Sistemi di qualificazione** di rilievo europeo[86] e gli **Albi fornitori** per appalti c.d. "sotto soglia" o privatistici.

L'albero merceologico, condiviso tra le Società del Gruppo, ha incluso, nell'anno, **498 gruppi merce** ed al 31 dicembre 2019 sono stati gestiti dall'Unità preposta **133 Albi/Sistemi di qualificazione**.

Acea mette **a disposizione delle imprese interessate** un **portale per la qualificazione**, integrato con l'anagrafica fornitori, **accessibile dal sito istituzionale** (www.gruppo.acea.it, sezione Fornitori). Le imprese inseriscono **direttamente online** le **richieste d'iscrizione agli Albi/Sistemi di qualificazione** relative ai gruppi merce di interesse e l'Unità preposta le istruisce, **verificando il possesso dei requisiti e gestendo le comunicazioni al fornitore**. Nel 2019 sono state **evase, complessivamente, 700 richieste di iscrizione** agli **Albi/Sistemi di qualificazione** (+8% rispetto alle 646 richieste del 2018), per un totale di **564 richieste evase con esito positivo**. In dettaglio:

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

I **requisiti di qualifica richiesti** sono "**standard**" – tra i quali **i requisiti di ordine morale previsti dalla normativa** di settore – **e** "**specifici**", vale a dire studiati con riferimento al gruppo o ai gruppi merce oggetto dei singoli Elenchi Fornitori.
Tra i requisiti specifici, **Acea richiede ai suoi potenziali fornitori**, in alcuni casi, il possesso di **particolari Autorizzazioni e/o certificazioni**:

- **Certificazione UNI EN ISO 9001** (requisito vincolante per tutti i gruppi merce "lavori" e per quasi tutti i Sistemi di qualificazione "beni e servizi");
- **Certificazione UNI EN ISO 14001** (per l'iscrizione ai Sistemi di qualificazione relativi ai Rifiuti speciali non pericolosi, ai Servizi di pulizia, al Servizio di vigilanza armata e portierato/reception);
- **Iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali** o dell'autorizzazione alla gestione di un impianto dedicato al recupero/smaltimento dei rifiuti (per l'iscrizione ai Sistemi relativi alla Gestione rifiuti);
- **Certificazione OHSAS 18001//UNI ISO 45001** (per l'iscrizione al Sistema di qualificazione relativo alla manutenzione elettromeccanica degli impianti industriali e ai Servizi di pulizia);
- **Certificazione UNI EN 15838:2010** (per l'iscrizione al Sistema di Qualificazione "Call Center e Back Office");
- **Certificazione SA8000** (per l'iscrizione al Sistema di Qualificazione "Servizi di pulizia");
- **Certificazione UNI 10891** (per l'iscrizione al Sistema di Qualificazione "Servizio di vigilanza armata e portierato/reception").

Per l'ammissione ai Sistemi di qualificazione di rilievo comunitario, infine, **le imprese che intendono qualificarsi devono dare disponibilità a ricevere** un'eventuale **verifica ispettiva presso le sedi amministrative**, finalizzata a valutare la veridicità e l'adeguatezza della documentazione, **e presso le sedi operative** o nei magazzini dei prodotti, per valutare l'implementazione e l'applicazione dei Sistemi di gestione attivi.

La valutazione dei fornitori prevede **varie tipologie di controlli** che si attivano a seconda dell'Albo di appartenenza e del diverso "status" che il fornitore acquisisce rispetto ad Acea:

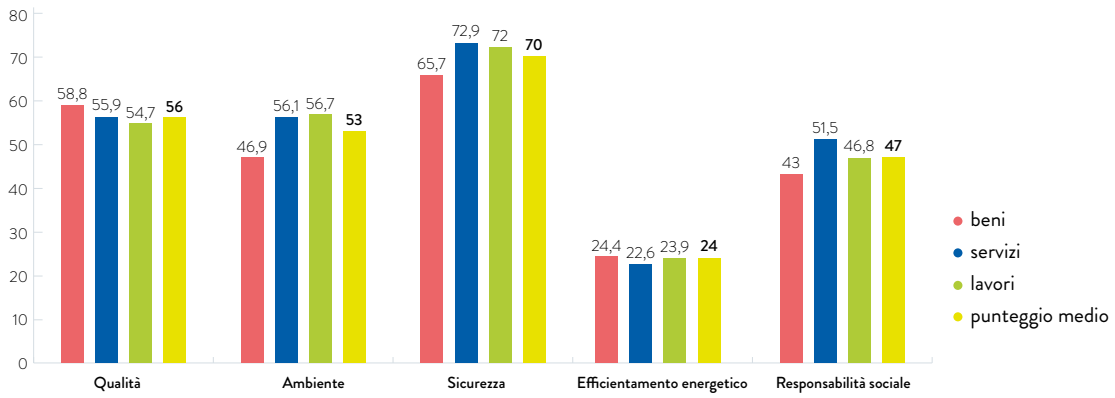
- **in fase di qualifica**,
- **qualificato**,
- **qualificato con appalto in corso**.

In fase di qualifica, vale a dire **per potersi iscrivere ai Sistemi di qualificazione** afferenti ai Regolamenti Unici Beni e Servizi e Lavori – che, per il 2019, erano **100 sui 133 Albi/Sistemi di qualificazione complessivi** –, i fornitori devono compilare, sulla piattaforma di Vendor Management, un **questionario di autovalutazione**, differenziato per beni, servizi o lavori, sui Sistemi di gestione Qualità, Ambiente, Sicurezza, Energia e Responsabilità sociale, considerati **aspetti rilevanti per la sostenibilità**.
Nel 2019:

- **345 fornitori hanno compilato il questionario di autovalutazione** (197 per beni e servizi e 148 per lavori): **il 32% in più** rispetto ai 261 del 2018;
- essi rappresentano oltre **l'87% del totale fornitori qualificati nell'anno** (pari a 396).

Acea **ha potuto elaborare i dati** dei questionari di autovalutazione compilati online a partire da maggio 2019 (228 questionari) per beni, servizi e lavori, **ottenendo un punteggio medio**[87] **dei fornitori** (scala 0-100) **per ciascun ambito valutato** (si veda grafico n. 33).

GRAFICO N. 33 – PUNTEGGIO MEDIO DEI FORNITORI ACEA PER AMBITO DI AUTOVALUTAZIONE (2019)



NB I dati riguardano 228 questionari di autovalutazione compilati online.

[86] Ai sensi dell'art. 134 del D. Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii.
[87] Il punteggio medio di ciascun ambito è risultante dalla media dei tre punteggi relativi all'analisi dei questionari per beni, servizi e lavori.

ACEA MONITORA UN PANEL DI FORNITORI SU TEMI SOCIALI E AMBIENTALI

Al di là dei questionari di autovalutazione compilati dai fornitori in fase di iscrizione ai Sistemi di qualifica, nel 2019, **Acquisti e Logistica**, in sinergia con l'Unità Sostenibilità, ha somministrato ad un panel di **117 fornitori** del Gruppo (erano 114 nel 2018) **un questionario di approfondimento** volto a rilevare l'impegno su **temi ambientali e sociali**, al quale **hanno risposto 40 imprese** (sugli aspetti ambientali) **e 32 imprese su quelli sociali**: 21 per i beni e servizi e 11 per i lavori.
Con riferimento **ai temi sociali**, **dall'analisi dei dati emerge** che: il **72% delle imprese** che hanno compilato il questionario **adotta strumenti per la promozione di comportamenti etici e a favore dell'integrità**, tra cui il Codice etico e il Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D. Lgs. n. 231/01; rispetto alla **tutela del lavoro**, **il 91% del personale** delle aziende fornitrici **è impiegato con contratti a tempo indeterminato** ed il 53% delle aziende si è dotata di rappresentanze sindacali; per ciò che concerne la **tutela della salute e della sicurezza sul lavoro, il 75%** dei fornitori rispondenti **ha adottato Sistemi di gestione dedicati**, **il 78% ha erogato corsi di formazione in materia di sicurezza** a più del 50% del personale e l'**81% non ha registrato casi di infortunio**.
Gli esiti della rilevazione sui dati ambientali, come le consistenze dei **consumi energetici**, sono illustrati nella sezione ***Le relazioni con l'ambiente***, a cui si rinvia.

Una volta qualificato, il fornitore può essere sottoposto ad un **Audit di seconda parte sui Sistemi di gestione Qualità, Ambiente, Sicurezza**, **Energia e Responsabilità sociale (QASER)**, volto a verificare, in sede, **l'effettiva applicazione** dei Sistemi di gestione certificati attivi e le modalità di gestione degli **altri ambiti rilevanti per la sostenibilità**.
Le attività di verifica sono state eseguite da **auditor interni qualificati** di Acea SpA, appartenenti all'**Unità Sistemi Integrati di Certificazione**. Le **40 verifiche** effettuate nel 2019, sulla base di **check list di conformità** ai requisiti valutati e fasce di valutazione definite (Eccellente - Ottimo - Buono - Discreto - Sufficiente - Mediocre - Critico - Inadeguato), hanno prodotto le seguenti valutazioni: 2 Ottimi, 9 Buoni, 5 Discreti, 11 Sufficienti, 9 Mediocri, 4 Critici. **A ciascun fornitore** è stato **inviato un feedback**, con l'indicazione della fascia di valutazione conseguita e **un report sintetico** su punti di forza e ambiti di miglioramento. Ove necessario, è stata inviata una scheda dei **rilievi più significativi**, con richiesta di indicare le cause delle non conformità e proporre idonee azioni correttive.
Dai risultati delle verifiche emerge un **rating globale al di sopra della sufficienza**. Gli ambiti con il **maggior livello di conformità** sono risultati:

- **Sicurezza** e **Qualità**, per i quali **circa il 70% dei fornitori verificati** ha ricevuto una valutazione **uguale o superiore a "buono"**;
- **Ambiente**, con oltre il **50%** dei fornitori verificati valutati **tra buono ed eccellente**, sebbene in quest'ambito si rilevino margini di miglioramento sulla "gestione dei rifiuti";
- **Responsabilità sociale**, con oltre il **20%** dei fornitori valutati **da "buono" in su** (erano il 10% nel 2018).

È inoltre continuata la collaborazione **al gruppo di lavoro denominato TenP**, in seno al **Global Compact Network Italia**, volta a sensibilizzare la catena di fornitura anche mediante i desktop Audit e la formazione dei fornitori sui temi di sostenibilità.

In **Areti**, la valutazione dei fornitori avviene utilizzando, per i lavori in area energia, il **modello di vendor rating**. Il framework, incentrato su **142 parametri di qualità, sicurezza e ambiente**, prevede **ispezioni in cantiere**, l'elaborazione di **classifiche di merito** basate sulla reputazione degli appaltatori e la possibilità di applicare penali e sospendere le attività dell'appaltatore. Nell'anno, **27 cantieri sono stati sospesi per "non conformità" sulla sicurezza,** a fronte di **un totale di 1.981 visite effettuate.** L'**indice reputazionale medio** rilevato nel 2019**, pari a 98,74**, in costante incremento (era 98,29 nel 2018), conferma il buon livello di affidabilità degli operatori.

SALUTE E SICUREZZA LUNGO LA CATENA DI FORNITURA: SENSIBILIZZAZIONE E ATTIVITÀ DI VERIFICA

L'Unità Sicurezza sul lavoro della Capogruppo ha dedicato particolare impegno alla **sensibilizzazione delle ditte appaltatrici sul tema della sicurezza**, organizzando **10 incontri** con i Rappresentanti legali, i Direttori tecnici e i Responsabili del servizio di prevenzione e protezione (RSPP) delle **imprese appaltatrici** contrattualizzate da Acea SpA, con il **coinvolgimento complessivo di 40 persone**. Durante gli incontri è stata ribadita l'importanza della **prevenzione del fenomeno infortunistico**, concetto fondamentale per la tutela della salute e sicurezza sul lavoro. Inoltre, l'Unità Sicurezza sul lavoro ha realizzato, nel luglio 2019, **il workshop *Leadership in Health & Safety*, con la partecipazione di 30 persone delle ditte appaltatrici**; un'occasione di confronto con cui Acea ha voluto sottolineare come **l'impegno personale** di ciascun lavoratore sul tema, esercitato nello svolgimento delle normali attività, **contribuisca in modo determinante a far evolvere, rafforzare e diffondere la cultura della sicurezza sui luoghi di lavoro**. Nel corso dell'incontro è stato anche proiettato il filmato ***The Safer the Better***, realizzato dalla Fondazione LiHS di Saipem SpA, preceduto da un videomessaggio dell'Amministratore Delegato di Acea SpA.
Anche altre Società del Gruppo si sono fatte parte attiva sul tema salute e sicurezza lungo la catena di fornitura, in particolare: **Acea Ato 2** ha organizzato nell'anno **7 incontri** per sensibilizzare i fornitori sulla policy aziendale in ambito salute e sicurezza; gli incontri, svolti presso le sedi degli appaltatori e le sedi aziendali, hanno coinvolto circa **82 persone**, per complessive 421 ore erogate. **Acea Ato 5**, per agevolare le maestranze delle imprese appaltatrici nell'apprendimento di informazioni sulle tipologie di rischio degli impianti gestiti, sta provvedendo alla realizzazione di **opuscoli informativi relativi alla sicurezza in varie lingue**. **Nel 2019**, dopo aver **acquisito i dati circa la popolazione di lavoratori stranieri** presenti nelle ditte contrattualizzate, sono stati definiti i contenuti degli opuscoli. La Società ha inoltre intenzione di coinvolgere maggiormente il personale delle stesse ditte, istituendo un "Safety Award" di cui ha già definito il regolamento. **Gesesa ha organizzato un incontro con gli appaltatori** avente oggetto la **valutazione dei rischi presenti su cantieri mobili**, con particolare attenzione ai lavori di scavo, movimento terra, lavoro in quota e in spazi confinati, ed ha conseguentemente aggiornato l'analisi dei rischi. Al fine di **promuovere la cultura della prevenzione**, Gesesa ha inoltre richiesto ai responsabili tecnici delle ditte appaltatrici di dare comunicazione alla Direzione lavori di ogni tipo di **near miss**.

Oltre gli Audit sull'applicazione dei Sistemi di gestione e le ispezioni basate sul modello di vendor rating, illustrati nel precedente paragrafo, **Acea vigila sulla sicurezza** tramite un'Unità dedicata. **L'Unità Sicu-**

rezza Appalti, in Acea Elabori, infatti, **gestisce la sicurezza di lavori e servizi affidati in appalto e facenti capo alle Società del Gruppo** (principalmente Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Areti), **assicurando il rispetto degli standard più elevati** e della normativa[88]. A tal fine, svolge:

- **il supporto e l'assistenza al Responsabile dei Lavori** e l'attività generale di Coordinamento della Sicurezza;
- **il Coordinamento della Sicurezza in fase di Progettazione ed in fase di Esecuzione** su cantieri specifici;
- **l'attività di ispezione della sicurezza**, per lavori e servizi che non necessitano di Coordinamento in fase di Esecuzione;
- **servizi accessori** alle attività di ispezione della sicurezza.

Le attività di verifica della sicurezza in cantiere sono prevalentemente correlate alle **opere principali** oggetto di **appalti di manutenzione reti e servizi, in ambito idrico ed elettrico**, ma riguardano anche appalti di minore entità[89].
Le attività sono distinte in lavori che necessitano di un Coordinamento della Sicurezza in fase di Esecuzione (i Coordinatori sono nominati, di volta in volta, dal Responsabile dei Lavori) e lavori con **ispezioni della sicurezza fatte a campione**. Le attività ispettive, in alcuni appalti, vengono gestite con sistemi informatici, per facilitare l'operatività della struttura organizzativa. Il modello di gestione adottato, infatti, garantisce supporto tempestivo alle verifiche tecnico-professionali di appaltatori, subappaltatori e lavoratori autonomi; rende **più efficienti i controlli in cantiere**, assegnando agli ispettori della sicurezza **gli ordini di lavoro da verificare sulla base di un "rating" superiore ad una certa soglia**; consente di ingaggiare, in tutti i casi richiesti, un Coordinatore della Sicurezza in fase di esecuzione o di progettazione.
Per gli interventi dell'anno sono stati impiegati:

- **19 Coordinatori della Sicurezza** in fase di Esecuzione e Progettazione, designati di volta in volta su specifici cantieri;
- **18 Ispettori della Sicurezza**, che hanno valutato e verificato lo standard di sicurezza con ispezioni a campione;
- **7 Pianificatori**, che hanno seguito la pianificazione e il dispatching dell'attività ispettiva della sicurezza sui cantieri delle Imprese esecutrici;
- **11 risorse del Supporto Tecnico**, che hanno gestito l'attività di verifica dell'idoneità tecnico-professionale delle Imprese impiegate negli appalti.

L'Unità Sicurezza Appalti nel 2019:

- ha svolto le attività di **supporto alle verifiche tecnico-professionali di 360 imprese** (49% appaltatrici e 51% tra subappaltatrici e "noli a caldo"[90]), circa **il 60% in più** rispetto al dato 2018 (226 imprese);
- ha attivato il **Coordinamento per la Sicurezza in fase di Esecuzione per 202 incarichi** e svolto il **Coordinamento per la Sicurezza in fase di Progettazione** per **23 incarichi**;
- **ha effettuato 12.481 ispezioni della sicurezza**[91] **in cantiere** (**+11%** rispetto alle 11.270 del 2018), confermando la tendenza all'aumento registrata negli ultimi anni.

A valle delle **verifiche di *compliance* normativa in materia di Salute e Sicurezza sul Lavoro**, svolte nel corso delle oltre 12.400 visite ispettive, sono state **rilevate complessivamente 1.741 non conformità**[92] (1.141 "di lieve entità", 367 di "media entità" e 233 rientranti nella categoria "grave entità").

Anche l'Unità Sicurezza Appalti contribuisce alla **sensibilizzazione delle Imprese appaltatrici sul tema della sicurezza in cantiere**: prima dell'inizio delle attività, incontra i Datori di lavoro delle ditte **informandoli sugli standard adottati** e richiedendo i documenti propedeutici all'ottenimento dell'idoneità della verifica tecnico-professionale e, durante lo svolgimento dell'appalto, **corregge eventuali comportamenti in contrasto con le normative vigenti** e approfondisce problematiche specifiche emerse nel corso dei lavori. **In fase di verifica** sul personale delle imprese appaltatrici e subappaltatrici, inoltre, l'Unità Sicurezza Appalti **si accerta che il Datore di lavoro abbia erogato la formazione base** in materia di sicurezza e, se applicabile, quella **specifica**.

Gesesa ha autonomamente **svolto 21 verifiche in cantiere presso ditte appaltatrici** volte alla vigilanza del rispetto delle norme in materia di sicurezza, ad accertare la presenza dei dispositivi di protezione individuali e collettivi ed il loro corretto utilizzo. Con l'occasione è stato valutato il rispetto del D. Lgs. n. 81/08 nell'ambito prevenzione e protezione dei lavoratori in appalto verificando la presenza e la validità degli attestati inerenti l'avvenuta formazione circa il rischio base dei lavoratori, i preposti e le figure addette alle emergenze.

Nonostante l'attenzione al tema, da parte di tutte le Società del Gruppo, contribuisca a contenere il fenomeno infortunistico, nel corso dell'anno, nell'ambito delle attività affidate dalle Società in perimetro[93] ad imprese appaltatrici, **si sono verificati**, complessivamente, **40 infortuni**, **in aumento** rispetto al dato 2018 (pari a 33 infortuni). Cresce anche la "gravità" degli infortuni stessi dai 439 giorni di assenza del 2018 ai 703 del 2019; tuttavia **nessuno degli infortuni ha avuto una prognosi iniziale superiore a 40 giorni**.

IL COINVOLGIMENTO DEI FORNITORI ANCHE SU ALTRI TEMI SENSIBILI

Alcune Società del Gruppo svolgono attività di coinvolgimento e sensibilizzazione dei fornitori anche su altri aspetti, quali l'evoluzione tecnologica e gli orientamenti del Gruppo, affinché ci siano costante allineamento ed adeguata formazione dei partner che operano per conto dell'azienda.
Nel 2019, **Areti** ha **formato il personale delle ditte appaltatrici** su: "sostituzione massiva gruppi di misura" e "gestione utenza – utilizzo tablet per cambio misuratori". Agli incontri hanno partecipato **69 persone** per un totale di **378 ore di formazione**, svolte con il contributo di **8 docenti interni**. Areti ha organizzato anche **un incontro** con le imprese appaltatrici – **32 partecipanti per 96 ore di informazione** – **sul Piano di Sostenibilità Acea**, finalizzato ad allineare i fornitori su orientamenti ed iniziative aziendali sui temi di sostenibilità, sicurezza sul lavoro, enterprise risk management, gestione degli appalti ed innovazioni tecnologiche.

Acea Energia, infine, monitora la **qualità del servizio di vendita svolto dalle Agenzie per la vendita door to door e/o teleselling** sui segmenti del mercato libero "domestico" e "micro business" e, secondo quanto previsto dal Mandato di agenzia, **forma gli incaricati**, che operano in nome e per conto di Acea, **affinché trasmettano ai clienti informazioni adeguate** (si veda, su questo aspetto, anche il capitolo *Clienti*). Nel 2019, Acea Energia ha erogato **un programma formativo** a **911 venditori**, per un totale di **73 giornate** corrispondenti a **428 ore di formazione**.

88 D. Lgs. n. 81/08 "Testo Unico per la Sicurezza" e ss.mm.ii.
89 Quali interventi di manutenzione di tipo civile, elettrica o elettromeccanica eseguiti negli impianti, cambio contatori, ripristini stradali, video-ispezioni ed autospurghi, ecc.
90 Il "nolo a caldo" è un contratto che ha per oggetto il noleggio di un'attrezzatura di lavoro e la prestazione lavorativa di un operatore specializzato, indispensabile per la conduzione/utilizzo dell'attrezzatura stessa.
91 Il numero include le visite effettuate per tutte le tipologie di appalti, i principali e i "minori".
92 Gli esiti delle visite ispettive, per gli appalti principali, come previsto dalla documentazione contrattuale, vengono verbalizzati secondo quattro categorie: conforme o non applicabile, infrazione di lieve entità (in genere corretta sul posto), di media e di grave entità. Alle non conformità sono associate azioni correttive e penalità, applicate dalla Società appaltante in base a quanto previsto dalla documentazione di gara, e, in particolare, l'infrazione di grave entità può comportare la sospensione delle lavorazioni.
93 Il dato infortuni lungo la catena di fornitura include tutte le Società in perimetro DNF.

PERSONALE

IL PERSONALE DI ACEA

LE PERSONE CON CONTRATTO A **tempo indeterminato: 98%**

LE **donne** NEL **Consiglio di Amministrazione** DI ACEA: **55,6%**

452 ASSUNZIONI: IL **24%** SONO GIOVANI CON **meno di 30 anni**

sistema MBO: IL **50%** DELLE **persone** HA SCELTO **obiettivi** INDIVIDUALI CON **impatto sulla sostenibilità**

Nel 2019, **5.716 persone** compongono l'organico delle Società in perimetro di rendicontazione[94], esteso anche a Gori.

TABELLA N. 36 – EVOLUZIONE DEI DIPENDENTI PER MACROAREE (2017-2019)

	2017	2018	2019
AREA DI BUSINESS	(n. dipendenti)	(n. dipendenti)	(n. dipendenti)
Idrico (*)	2.011	1.978	2.957
Infrastrutture energetiche	1.362	1.379	1.353
Commerciale e trading	437	443	437
Ambiente	288	286	304
Corporate (Acea SpA)	594	656	665
totale	**4.692**	**4.742**	**5.716**

(*) I dati del triennio dell'area Idrico includono Acea Elabori, organizzativamente nell'area Ingegneria e servizi, in considerazione dei servizi svolti al settore (270 persone nel 2017, 237 nel 2018, 262 nel 2019); inoltre, le consistenze 2019 assorbono anche 922 persone di Gori.

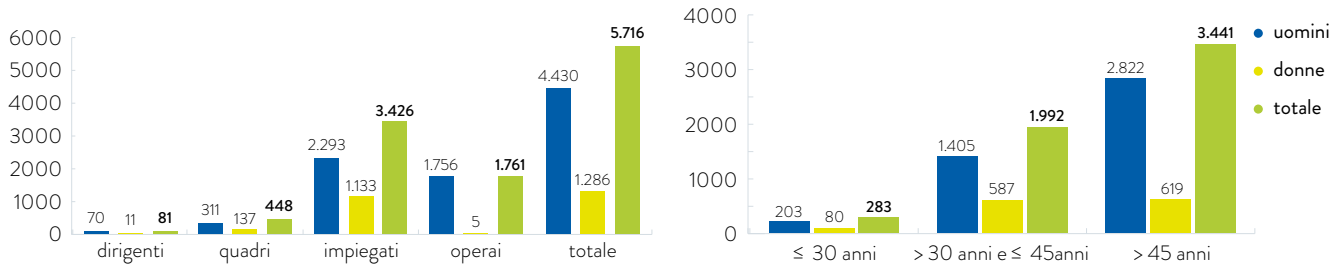
Le aree industriali **Idrico** ed **Infrastrutture energetiche** hanno le **maggiori consistenze**, rispettivamente il **52%** ed il **24% del totale**, in coerenza con il peso dei due business sull'operatività del Gruppo.

COMPOSIZIONE E TURNOVER

La **Funzione Gestione Risorse Umane** di Acea SpA cura, in service per conto delle Società controllate, **la gestione amministrativa del personale** in esse impiegato, secondo procedure definite. A tal fine, la Funzione si avvale di sistemi informatici (SAP HCM, SIPERT PY, Success Factor), operativi a livello di Gruppo, per la gestione di anagrafiche dipendenti, retribuzioni, piani meritocratici, ecc.
L'incremento dell'organico 2019 – 5.716 persone rispetto alle 4.742 del 2018 – è dovuto principalmente **all'inclusione di Gori nel perimetro di rendicontazione** (con 922 dipendenti). Nella composizione complessiva, si conferma una **marcata presenza maschile, pari al 78% del totale**, in aumento di due punti percentuali rispetto al biennio precedente (76%); il dato riflette la presenza di competenze tecnico-specialistiche ed operative espresse, ad oggi, in Italia prevalentemente dagli uomini.
Nel 2019 **i livelli di inquadramento del personale e l'articolazione per età** sono in linea con gli anni precedenti. La **struttura professionale è stabile** e composta per il **60%** da **impiegati**, il **31%** da **operai**, l'**8%** da **quadri** e l'**1%** da **dirigenti**; la distribuzione per fasce d'età è caratterizzata per il **60%** dell'organico da persone con **più di 45 anni**, mentre gli appartenenti a fasce d'età più giovani – **tra i 30 e i 45 anni** e **al di sotto dei 30** – rappresentano, rispettivamente, il **35%** e il **5%** dell'organico.
Con riferimento al **livello di istruzione**, si conferma **la tendenza al lieve e costante aumento dei laureati, che salgono al 23% del totale** (22% nel 2018) ed alla **stabilità dei diplomati**, il cui peso percentuale si mantiene attorno al **50%** (per i dati sopra riportati si vedano il grafico n. 34 e la tabella n. 37).

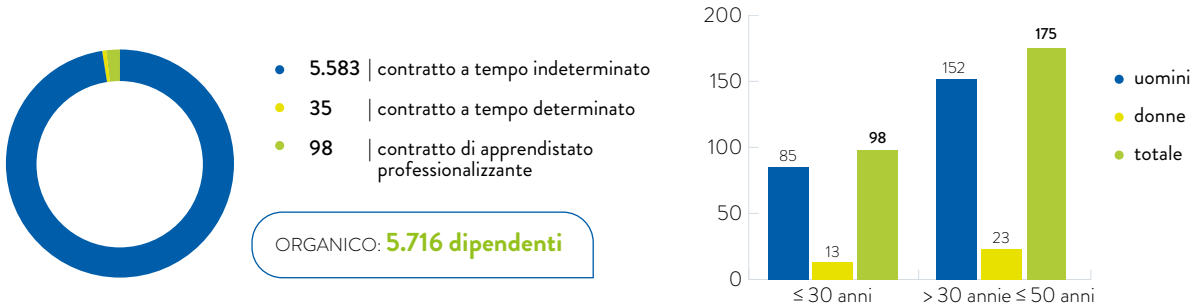
[94] Il perimetro del capitolo illustra i dati delle Società consolidate con metodo integrale atte a rappresentare l'operatività del Gruppo (si veda *Comunicare la sostenibilità: nota metodologica*): Acea SpA, Acea Ambiente, Aquaser, Acea Energia, Acea8cento, Areti, Acea Produzione, Ecogena, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gesesa, Acea Elabori e Gori (ad eccezione del paragrafo *Le ore lavorate, la retribuzione e i fondi pensione* che non include i dati relativi a quest'ultima Società). L'organico totale, per tutte le Società dell'area di consolidamento, è invece pari, nell'anno, a 7.576 (era 6.534 nel 2018).

GRAFICO N. 34 – LA COMPOSIZIONE DEL PERSONALE: GENERE, ETÀ E INQUADRAMENTO (2019)



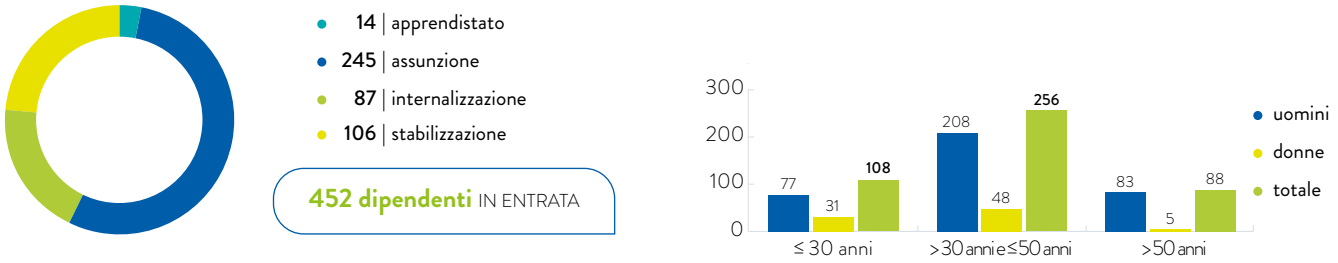
Il **98% dell'organico** – 5.583 persone – è **impiegato** con **contratto a tempo indeterminato** (era il 97% nel 2018). La **durata del rapporto di lavoro** indica la **stabilità dell'impiego**: il **64%** delle risorse uscite nell'anno ha prestato servizio nel Gruppo **per un arco temporale compreso tra 30 e 50 anni** e il **36% fino a 30 anni** (si vedano grafico n. 35 e tabelle nn. 37 e 39).

GRAFICO N. 35 – TIPOLOGIE CONTRATTUALI E DURATA DEL RAPPORTO DI LAVORO (2019)



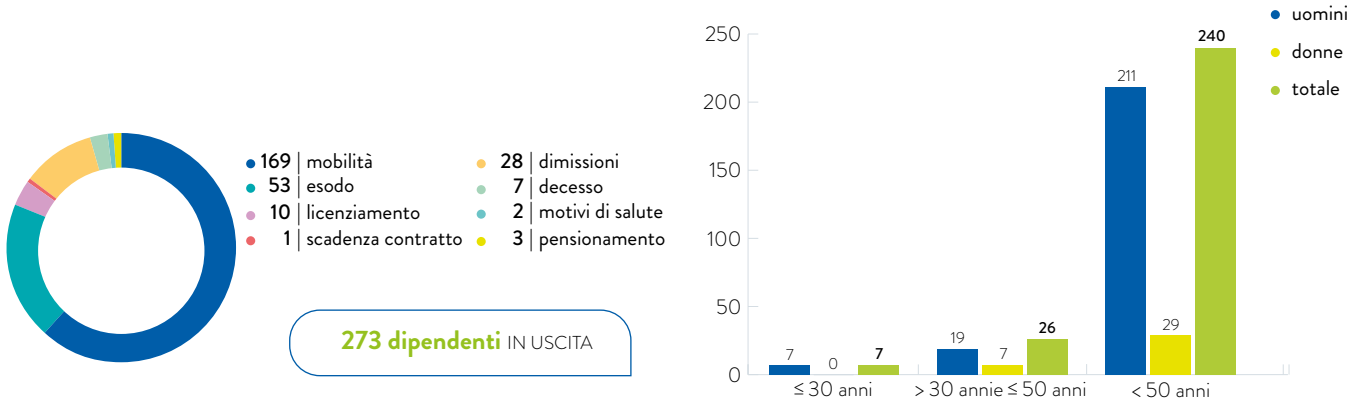
Gli ingressi nel 2019, per il 90% con contratto a tempo indeterminato, **hanno riguardato 452 persone** (368 uomini e 84 donne): 245 assunzioni dal mercato esterno del lavoro, 106 stabilizzazioni (di cui 30 giovani che hanno svolto stage o tirocini in azienda), 87 internalizzazioni e 14 attivazioni di apprendistato (si vedano grafico n. 36 e tabella n. 39). Il **24% del personale in entrata** ha al massimo **30 anni**.

GRAFICO N. 36 – TIPOLOGIE DI INGRESSI ED ETÀ DEL PERSONALE (2019)



Le persone che hanno lasciato l'azienda nell'anno sono 273 (237 uomini e 36 donne): 169 in mobilità, una forma di prepensionamento volontario e incentivato, 53 nei piani di esodo volontario agevolato, con la risoluzione concordata ed incentivata del contratto di lavoro, 28 dimessi, 10 licenziati ed altri 10 per differenti ragioni (si vedano il grafico n. 37 e tabelle nn. 39 e 40). **L'88% del personale in uscita** aveva **più di 50 anni**.

GRAFICO N. 37 – TIPOLOGIE DI USCITA ED ETÀ DEL PERSONALE (2019)

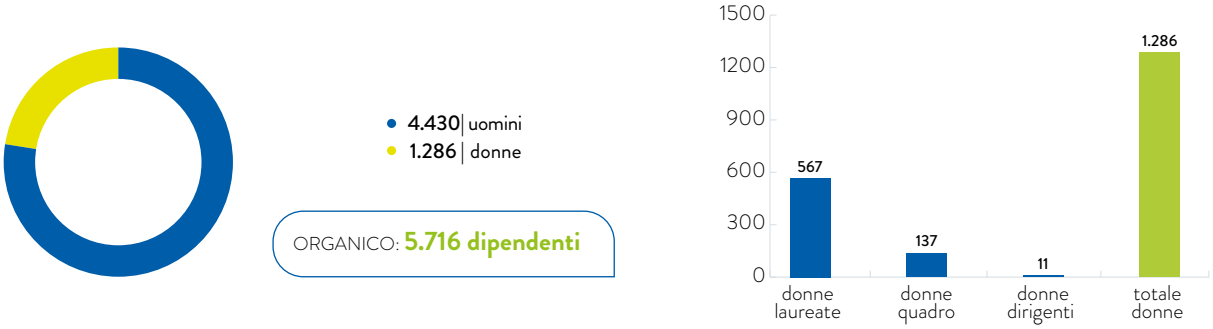


Nel 2019 il **tasso di turnover** è pari al **12,7%** (13,7% per gli uomini e 9,3% per le donne), il **tasso di ingresso** si attesta al **7,9%** (8,3% per gli uomini e 6,5% per le donne) e quello **di uscita** è pari al **4,8%** (5,3% per gli uomini e 2,8% per le donne) (si veda la tabella n. 38).

LA PRESENZA FEMMINILE IN ACEA

Le **donne che lavorano in Acea aumentano** sino a **1.286** (1.154 nel 2018) sebbene scenda al 22% l'incidenza femminile sul totale dell'organico (24% nel 2018).
L'incidenza delle dirigenti sulla categoria (11 su 81) **si riduce di circa tre punti percentuali** rispetto al 2018 **ed è pari al 14% del totale**, mentre si mantiene **stabile l'incidenza femminile tra i quadri** (137 su 448, pari a circa il 31%) (grafico n. 38). In **contrazione anche la percentuale di laureate sul rispettivo totale** (567 su 1.286), pari al **40%** (44% nel 2018).

GRAFICO N. 38 – L'ARTICOLAZIONE DEL PERSONALE IN OTTICA DI GENERE (2019)



Negli organi di corporate governance delle Società in perimetro di rendicontazione (Consigli di Amministrazione, Collegi Sindacali e Organismi di Vigilanza) sono operative **52 donne**, il **33,5% del totale** dei componenti (a parità di perimetro, nel 2018, le donne negli organismi di governo erano 48 pari al 34%).
Nella **Capogruppo**, l'incidenza delle **donne** nel **Consiglio di Amministrazione è pari al 55,6%** (5 donne su 9 membri) e nel **Collegio Sindacale arriva sino al 66,7%** (2 donne su 3 membri), dati al di sopra delle quote imposte dalla normativa (L. n. 120/2011). Si segnala, inoltre, che ciascun Comitato endoconsiliare conta la presenza di uno o più componenti femminili e che la Presidenza dei Comitati Controllo e Rischi, Nomine e Remunerazione, Etica e Sostenibilità è affidata ad una Consigliera (si veda anche *L'identità aziendale*, paragrafo *La corporate governance in Acea*).

GRAFICO N. 39 – LA PRESENZA FEMMINILE NEGLI ORGANISMI DI CORPORATE GOVERNANCE (2017-2019)

TABELLA N. 37 – DATI GENERALI SUL PERSONALE (2017-2019)

	2017			2018			2019(*)		
u.m.	uomini	donne	**totale**	uomini	donne	**totale**	uomini	donne	**totale**
COMPOSIZIONE DEL PERSONALE									
numero									
dirigenti	66	14	**80**	60	12	**72**	70	11	**81**
quadri	278	123	**401**	289	127	**416**	311	137	**448**
impiegati	1.891	993	**2.884**	1.897	1.012	**2.909**	2.293	1.133	**3.426**
operai	1.324	3	**1.327**	1.342	3	**1.345**	1.756	5	**1.761**
totale	**3.559**	**1.133**	**4.692**	**3.588**	**1.154**	**4.742**	**4.430**	**1.286**	**5.716**
LE DONNE IN ACEA									
%									
donne sul totale organico			**24**			**24**			**22**
donne dirigenti sul totale dirigenti			**18**			**17**			**14**
donne quadro sul totale quadri			**31**			**31**			**31**
donne laureate sul totale laureati			**45**			**44**			**43**

TABELLA N. 37 – DATI GENERALI SUL PERSONALE (2017-2019) (segue)

	2017			2018			2019(*)		
u.m.	uomini	donne	**totale**	uomini	donne	**totale**	uomini	donne	**totale**
LIVELLO DI ISTRUZIONE DEL PERSONALE									
numero									
laureati	551	444	**995**	593	470	**1.063**	755	567	**1.322**
diplomati	1.790	536	**2.326**	1.816	537	**2.353**	2.275	583	**2.858**
altri titoli	713	46	**759**	698	44	**742**	955	45	**1.000**
non definito	505	107	**612**	481	103	**584**	445	91	**536**
totale	**3.559**	**1.133**	**4.692**	**3.588**	**1.154**	**4.742**	**4.430**	**1.286**	**5.716**
ETÀ MEDIA DEL PERSONALE									
anni									
età media aziendale	49	45	**48**	49	45	**48**	48	45	**48**
età media dirigenti	54	51	**54**	54	52	**54**	53	51	**53**
età media quadri	51	49	**50**	51	49	**50**	51	49	**50**
età media impiegati	48	44	**47**	48	45	**47**	48	44	**47**
età media operai	48	50	**48**	48	51	**48**	48	48	**48**
ANZIANITÀ MEDIA DEL PERSONALE									
anni									
anzianità media aziendale	19	15	**18**	19	15	**18**	17	15	**17**
anzianità media dirigenti	19	19	**19**	17	19	**18**	17	16	**17**
anzianità media quadri	21	18	**20**	21	19	**20**	20	18	**19**
anzianità media impiegati	20	15	**18**	20	15	**18**	18	14	**17**
anzianità media operai	17	28	**17**	17	29	**17**	15	18	**15**
TIPOLOGIA CONTRATTUALE DEL PERSONALE									
numero									
personale stabile a tempo indeterminato	3.456	1.071	**4.527**	3.476	1.105	**4.581**	4.327	1.256	**5.583**
(di cui) personale in part-time	*27*	*99*	***126***	*25*	*95*	***120***	*26*	*95*	***121***
personale a tempo determinato	69	58	**127**	44	33	**77**	27	8	**35**
personale in contratti di apprendistato professionalizzante	34	4	**38**	68	16	**84**	76	22	**98**
totale	**3.559**	**1.133**	**4.692**	**3.588**	**1.154**	**4.742**	**4.430**	**1.286**	**5.716**

(*) Nel 2019 sono inclusi anche i 922 dipendenti di Gori poiché la Società da quest'anno fa parte del perimetro di rendicontazione della DNF.

TABELLA N. 38 – MOVIMENTAZIONI DEL PERSONALE (2017-2019)

	2017			2018			2019		
u.m.	uomini	donne	**totale**	uomini	donne	**totale**	uomini	donne	**totale**
PERSONALE IN INGRESSO: TIPOLOGIA CONTRATTUALE									
numero									
a tempo indeterminato	59	26	**85**	97	29	**126**	337	70	**407**
a tempo determinato	58	52	**110**	20	10	**30**	22	9	**31**
con contratti di apprendistato professionalizzante	11	1	**12**	41	11	**52**	9	5	**14**
totale	**128**	**79**	**207**	**158**	**50**	**208**	**368**	**84**	**452**
PERSONALE IN USCITA: MOTIVI									
mobilità	39	2	**41**	80	14	**94**	153	16	**169**
esodi	10	2	**12**	7	0	**7**	46	7	**53**
pensionamenti	2	0	**2**	2	1	**3**	2	1	**3**
licenziamenti	9	0	**9**	11	2	**13**	7	3	**10**
altri motivi (*)	24	9	**33**	28	13	**41**	29	9	**38**
totale	**84**	**13**	**97**	**128**	**30**	**158**	**237**	**36**	**273**

TABELLA N. 38 – MOVIMENTAZIONI DEL PERSONALE (2017-2019) (segue)

	2017			2018			2019		
u.m.	uomini	donne	**totale**	uomini	donne	**totale**	uomini	donne	**totale**
PERSONALE IN INGRESSO: TIPOLOGIA CONTRATTUALE									
%									
tasso di turnover	5,9	8,1	**6,5**	8,0	6,9	**7,7**	13,7	9,3	**12,7**
tasso di ingresso	3,6	6,9	**4,4**	4,4	4,3	**4,4**	8,3	6,5	**7,9**
≤ 30 anni	-	-	**1,5**	-	-	**2,2**	1,7	2,4	**1,9**
> 30 anni e ≤ 50 anni	-	-	**2,6**	-	-	**1,9**	4,7	3,7	**4,5**
>50 anni	-	-	**0,3**	-	-	**0,3**	1,9	0,4	**1,5**
tasso di uscita	2,4	1,1	**2,1**	3,6	2,6	**3,3**	5,3	2,8	**4,8**
≤ 30 anni	-	-	**0,1**	-	-	**0,3**	0,2	-	**0,1**
> 30 anni e ≤ 50 anni	-	-	**0,5**	-	-	**0,4**	0,4	0,5	**0,5**
>50 anni	-	-	**1,5**	-	-	**2,6**	4,8	2,3	**4,2**

(*) La voce, per il 2019, include: 7 decessi, 28 dimissioni, 2 inabilità, 2 termine di contratto.
(**) Il tasso di turnover è dato dalla somma delle assunzioni e delle cessazioni dell'anno rapportata all'organico a fine anno; le Società a cui i dati si riferiscono sono situate prevalentemente nel territorio laziale.

TABELLA N. 39 – CLASSI DI ETÀ, DURATA RAPPORTO DI LAVORO (2017-2019)

	2017			2018			2019		
numero	uomini	donne	**totale**	uomini	donne	**totale**	uomini	donne	**totale**
CLASSI DI ETÀ DEL PERSONALE									
≤ 25 anni e ≤ 30 anni	129	65	**194**	169	70	**239**	203	80	**283**
> 30 anni e ≤ 50 anni	1.744	724	**2.468**	1.688	704	**2.392**	2.166	789	**2.955**
> 50 anni e ≤ 60 anni	1.370	308	**1.678**	1.387	337	**1.724**	1.703	374	**2.077**
> 61 anni	316	36	**352**	344	43	**387**	358	43	**401**
totale	**3.559**	**1.133**	**4.692**	**3.588**	**1.154**	**4.742**	**4.430**	**1.286**	**5.716**
PERSONALE IN INGRESSO: CLASSI DI ETÀ									
≤ 30 anni	43	26	**69**	78	25	**103**	77	31	**108**
> 30 anni e ≤ 50 anni	74	51	**125**	67	24	**91**	208	48	**256**
> 50 anni	11	2	**13**	13	1	**14**	83	5	**88**
totale	**128**	**79**	**207**	**158**	**50**	**208**	**368**	**84**	**452**
PERSONALE IN USCITA: CLASSI DI ETÀ									
≤ 30 anni	5	2	**7**	7	6	**13**	7	0	**7**
> 30 anni e ≤ 50 anni	18	4	**22**	14	5	**19**	19	7	**26**
> 50 anni	61	7	**68**	107	19	**126**	211	29	**240**
totale	**84**	**13**	**97**	**128**	**30**	**158**	**237**	**36**	**273**
DURATA DEL RAPPORTO DI LAVORO DEL PERSONALE IN USCITA									
≤ 30 anni	57	7	**64**	49	16	**55**	85	13	**98**
> 30 anni e ≤ 50 anni	27	6	**33**	79	14	**93**	152	23	**175**
totale	**84**	**13**	**97**	**128**	**30**	**158**	**237**	**36**	**273**

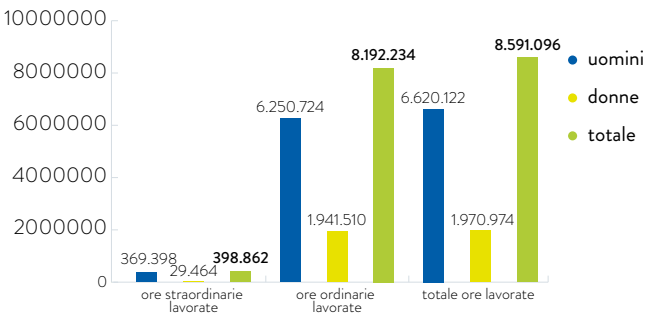
LE ORE LAVORATE, LA RETRIBUZIONE E I FONDI PENSIONE

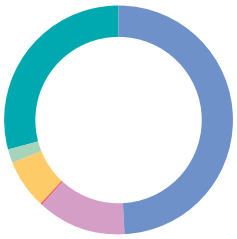
LE ORE LAVORATE IN ACEA

Le ore lavorate nell'anno, **ordinarie e straordinarie**, escludendo i dirigenti, **ammontano a 8.591.096**, di cui **il 77% imputabile al personale maschile** (pari a 6.620.122 ore), in ragione della maggiore consistenza di uomini in organico (78% del totale), con **attribuzione di responsabilità** (il 69% dei quadri è composto da uomini). Analizzando le **ore straordinarie**, **l'influenza del genere** è ancora più evidente: il **93% dello straordinario è infatti attribuibile al personale maschile** e **solo il 7% alle donne** (si veda anche il sottoparagrafo *Le retribuzioni*).

I **giorni di assenza sono 81.842, in contrazione dell'8% rispetto all'anno precedente** (89.167 giorni), determinati, per la maggior parte, da **malattia**, **permessi** (per motivi di studio, di salute, ecc.), **maternità/paternità** e **motivi sindacali** (si vedano grafico n. 40 e tabella n. 40).

GRAFICO N. 40 – LE ORE LAVORATE DAL PERSONALE E LE ASSENZE (2019)





- 40.248 | malattia
- 10.396 | maternità/paternità
- 110 | sciopero
- 5.743 | permessi sindacali
- 1.692 | aspettativa
- 23.653 | permessi vari (studio, salute, lutto, ecc.)

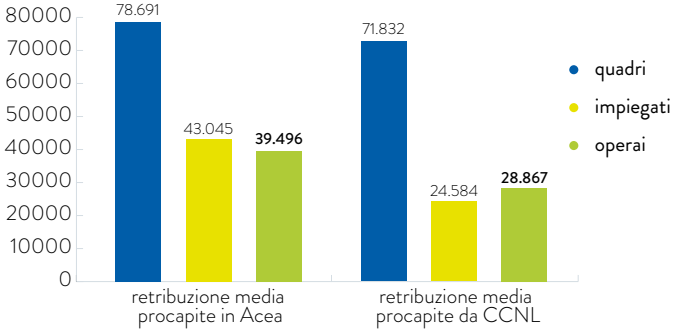
TOTALE GIORNI DI ASSENZA: **81.842**

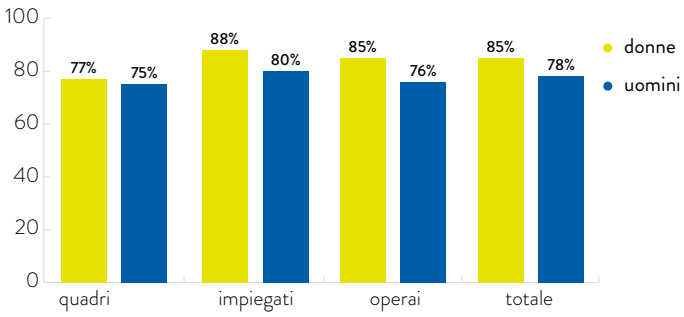
Oltre ai permessi, tra le **forme di flessibilità** applicate in azienda, i dipendenti possono fruire del **part-time**, che nel 2019 ha interessato il **2% del personale**, e dell'**orario fiduciario**, rivolto a **quadri** ed **impiegati in terza fascia,** finalizzato ad una gestione "personalizzata" dei tempi di lavoro, nel rispetto delle disposizioni contrattuali. Per i **dipendenti con "orario rigido"** è prevista la **flessibilità in entrata e in uscita** ed, infine, questi ultimi e gli operai dispongono di un **monte ore mensile di permessi** da recuperare entro tempi stabiliti. Dallo scorso anno è stato inoltre introdotto, in modo strutturato, lo **smart working**, **per promuovere la conciliazione tra lavoro e vita privata** (vedi anche il paragrafo *Diversità e inclusione*).

LE RETRIBUZIONI

Le **retribuzioni** dei dipendenti, ad esclusione di dirigenti e top management, sono determinate in applicazione dei **Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro** di riferimento. La **politica retributiva** aziendale applica i **principi meritocratici** alle componenti fisse e variabili del compenso.
Nel 2019 la **retribuzione media lorda pro-capite totale** è pari a **45 mila euro** (era 44 nel 2018) ed includendo anche i dirigenti sale a **48 mila euro** (era 47 nel 2018) (si veda tabella n. 40).

GRAFICO N. 41 – LE RETRIBUZIONI MEDIE E IL RAPPORTO TRA STIPENDIO BASE E REMUNERAZIONE (2019)





Il rapporto tra lo "stipendio base" e la remunerazione effettiva lorda è pari all'85% per le donne e al 78% per gli uomini: le **attività a maggior compenso addizionale** (reperibilità, turni, indennità, straordinari, ecc.), infatti, **sono ricoperte prevalentemente da personale maschile** (ad esempio il lavoro dei tecnici operativi di pronto intervento che si avvicendano in turni di 24 ore).

I FONDI PENSIONE A CONTRIBUZIONE DEFINITA

La **previdenza complementare** è una **forma di contribuzione volontaria** finalizzata a generare reddito integrativo alla pensione, che prevede l'investimento nel mercato finanziario, da parte di gestori specializzati, delle quote versate dagli iscritti.
I fondi pensione di riferimento per il personale Acea sono: **Previndai**, riservato ai dirigenti, e **Pegaso** (gestito pariteticamente da Utilitalia e Organizzazioni Sindacali), per il personale non dirigente, cui si applicano i CCNL dei comparti elettrico e gas-acqua.
Nel 2019, il **Fondo Pegaso** si è dotato, per la prima volta, di un Piano strategico 2019-2021 che illustra le **linee guida di gestione dell'organismo, inclusi strumenti di misurazione dei fattori EGS** (ambientali, sociali e di governance).
I **dipendenti Acea aderenti al Fondo Pegaso sono 2.818** nell'anno, con un **incremento dell'11%** rispetto al 2018, riconducibile principalmente **all'attivazione del Piano Welfare del Gruppo**. Analizzando la distribuzione per genere degli aderenti, si evidenzia **un'incidenza del 76% di uomini** e del **24% di donne** (si veda tabella n. 40). L'azienda ha versato al Fondo circa 5,4 milioni di euro di TFR e 1,9 milioni di euro di contributo integrativo. Il valore economico impegnato da Acea per TFR e altri piani a benefici definiti è pari a 104,6 milioni di euro.
La **collaborazione tra Acea ed il Fondo** si è strutturata nel tempo e, nel 2019, ha prodotto una **pubblicazione sulla previdenza complementare** "AtuperTu" e un **sito dedicato ai dipendenti** del Gruppo.

LE PRESTAZIONI DEL FONDO PEGASO VERSO I DIPENDENTI ACEA

Complessivamente, dal 1999 ad oggi, i dipendenti del Gruppo Acea hanno versato al Fondo Pegaso **107,1 milioni** di euro, di cui **9,6 milioni nel 2019**. Le posizioni degli iscritti hanno superato il valore di **99 milioni** di euro, a fronte di prestazioni incassate nel tempo prossime a **41 milioni** di euro. Tali posizioni sono investite nel comparto Bilanciato per l'84,7% dell'importo complessivo, nel comparto Dinamico per il 6,6% e nel comparto Garantito per l'8,8%. Nei primi 20 anni di vita del Fondo Pegaso sono state erogate, a favore dei dipendenti Acea, **3.306 prestazioni** (riscatti, prestazioni pensionistiche, anticipazioni e trasferimenti), in particolare: 2.092 richieste di anticipazione, 86 trasferimenti e 1.128 richieste di prestazioni pensionistiche.
NB I dati e le informazioni relative al Fondo Pegaso sono redatte con la collaborazione del Direttore Generale del Fondo.

TABELLA N. 40 – ORE LAVORATE, ASSENZE, RETRIBUZIONI E ISCRITTI AL FONDO PENSIONISTICO COMPLEMENTARE (2017-2019)

			2017			2018			2019
u.m.	uomini	donne	**totale**	uomini	donne	**totale**	uomini	donne	**totale**
ORE LAVORATE DAL PERSONALE									
ore									
ordinarie	5.508.719	1.582.147	**7.090.866**	5.669.239	1.684.926	**6.031.404**	6.250.724	1.941.510	**8.192.234**
straordinarie	405.150	25.706	**430.856**	362.165	27.004	**389.169**	369.398	29.464	**398.862**
totale ore lavorate	**5.913.869**	**1.607.853**	**7.521.722**	**6.031.404**	**1.711.930**	**7.743.334**	**6.620.122**	**1.970.974**	**8.591.096**
TIPOLOGIA DI ASSENZE									
giorni									
malattia	29.181	10.302	**39.483**	28.584	12.144	**40.728**	29.279	10.969	**40.248**
maternità/paternità	1.148	11.939	**13.087**	1.159	10.302	**11.461**	1.118	9.278	**10.396**
sciopero	777	132	**909**	606	138	**744**	82	28	**110**
permessi sindacali	7.069	1.051	**8.120**	8.076	1.068	**9.144**	5.159	584	**5.743**
aspettativa	1.706	1.145	**2.851**	1.288	1.127	**2.415**	1.313	379	**1.692**
permessi vari (studio, salute, lutto e motivi generici)	15.035	8.485	**23.520**	15.786	8.889	**24.675**	15.631	8.022	**23.653**
totale assenze (escluse ferie e infortuni)	**54.916**	**33.054**	**87.970**	**55.499**	**33.669**	**89.167**	**52.582**	**29.260**	**81.842**
RETRIBUZIONI MEDIE LORDE PER QUALIFICA									
euro									
quadri			75.481			77.061			**78.691**
impiegati			41.633			42.349			**43.045**
operai			38.466			38.840			**39.496**
CLASSI DI ETÀ E GENERE DEI DIPENDENTI ISCRITTI AL FONDO PEGASO									
numero									
≤ 25 anni	10	1	**11**	16	0	**16**	20	0	**20**
> 25 anni e ≤ 30 anni	27	10	**37**	38	18	**56**	65	26	**91**
> 30 anni e ≤ 35 anni	96	29	**125**	101	40	**141**	126	66	**192**
> 35 anni e ≤ 40 anni	156	62	**218**	169	69	**238**	186	88	**274**
> 40 anni e ≤ 45 anni	217	60	**277**	228	64	**292**	249	78	**327**
> 45 anni e ≤ 50 anni	374	130	**504**	349	112	**461**	320	105	**425**
> 50 anni e ≤ 55 anni	452	101	**553**	459	112	**571**	469	136	**605**
> 55 anni e ≤ 60 anni	377	110	**487**	386	112	**498**	423	119	**542**
> 60 anni	206	29	**235**	227	40	**267**	293	49	**342**
totale	**1.915**	**532**	**2.447**	**1.973**	**567**	**2.540**	**2.151**	**667**	**2.818**

RELAZIONI INDUSTRIALI

IL **70%** DEI DIPENDENTI È ISCRITTO AL **sindacato**

ISOPENSIONE: SIGLATO UN **Accordo innovativo** IN MATERIA PREVIDENZIALE PER LA GESTIONE DEL **turn over generazionale**

Acea lancia LA PIATTAFORMA **My Welfare** CON SERVIZI PER LA PERSONA E LA FAMIGLIA

+ 11% LE ADESIONI AL FONDO PENSIONE **Pegaso**

L'**Unità Relazioni Industriali** della Holding (Funzione Gestione Risorse Umane) **presidia le politiche aziendali in materia di relazioni sindacali, assicurandone la coerenza con gli obiettivi di Gruppo**. I confronti si svolgono entro la cornice della contrattazione collettiva nazionale (CCNL) a livello di settore e, tra Società e rappresentanze interne dei lavoratori, sulle peculiari esigenze aziendali.
Il **Modello di Relazioni Industriali** applicato in Acea, rinnovato lo scorso anno, definisce un **sistema di relazioni sindacali di alto pro-**

filo, basato su **bilateralità e partecipazione**, che coniuga **obiettivi imprenditoriali ed istanze sociali**.
Nel 2019 è stato **stipulato un Protocollo di Relazioni Industriali** che articola il sistema di partecipazione ed interlocuzione sindacale su tre livelli – di Gruppo, per area industriale ed aziendale – e definisce **alcuni ambiti di confronto** per ciascun livello: *andamento economico-finanziario, politiche occupazionali, selezione, valorizzazione, sviluppo e formazione del personale, sicurezza sul lavoro, welfare aziendale, promozione di diversità ed inclusione*; *politica industriale e piani di investimenti*; *premio di risultato, articolazione degli orari di lavoro, formazione tecnico-specialistica e sviluppo professionale*.
Per i principali accordi siglati nell'anno si vedano i box dedicati.
In linea con la logica inclusiva del Modello, Acea nell'anno ha definito una **procedura per la consultazione dei lavoratori**, diretta o attraverso loro rappresentanze, su tematiche centrali come la **sicurezza sul lavoro, il rispetto dell'ambiente e lo sviluppo sostenibile delle attività produttive**. Inoltre, per favorire il **coinvolgimento dei dipendenti** nelle attività di relazioni sindacali, è stato attivato, già dal 2018, **un indirizzo di posta elettronica** presso il quale, ad esempio, è possibile richiedere approfondimenti sugli accordi raggiunti o dare feedback circa la qualità delle iniziative aziendali.
Sono operative anche **Commissioni Bilaterali** (composte da rappresentanti dell'azienda, dei lavoratori e del CRA) **che si esprimono sui principali accordi** raggiunti.
L'azienda promuove la **partecipazione** delle **Organizzazioni Sindacali** all'elezione di **Rappresentanze Sindacali Unitarie** (RSU) e **dei Lavoratori per la Sicurezza e l'Ambiente** (RLSA).
In Acea trovano applicazione il **Contratto Unico del settore elettrico** ed il **Contratto Unico del settore gas-acqua**. La **totalità dei dipendenti** è pertanto **coperta da accordi collettivi di contrattazione**.
Il **livello di sindacalizzazione**, nel 2019, **è pari al 70%**. I dipendenti che rivestono ruoli **dirigenziali o di rappresentanza sindacale** sono **310**; tra questi, **19 ricoprono funzioni di Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza** (RLS), designati a seguito di un accordo.

L'ACCORDO DI GRUPPO IN MATERIA PREVIDENZIALE: L'ISOPENSIONE

Nel 2019 Acea, in linea con gli impegni assunti nell'Accordo Quadro di Gruppo dello scorso anno, ha stipulato, con le Organizzazioni Sindacali, un **Accordo innovativo in materia previdenziale** per la **gestione del turn-over generazionale**, la c.d. "**isopensione**". La misura di accompagnamento alla pensione è erogata dall'INPS, con il **contributo dell'azienda**, ed è **rivolta a quadri, impiegati e operai** in possesso dei requisiti per la pensione di vecchiaia o di quella anticipata nei quattro anni successivi alla cessazione del rapporto di lavoro (ovvero dal 1° gennaio 2020 al 30 novembre 2024, con data di cessazione del rapporto di lavoro entro il 30 novembre 2020). La possibilità di accesso all'isopensione per il 2020, stabilita a livello di Gruppo, potrà riguardare **140** persone, con un ordine di priorità legato a condizioni **di salute**, **prossimità alla pensione** e **categoria professionale** (quadri e impiegati).

Nel luglio 2019, grazie **alla collaborazione della Commissione Bilaterale** cui hanno preso parte tutte le sigle sindacali, il Circolo Ricreativo Aziendale e i referenti delle Società del Gruppo, è stato siglato un Accordo sindacale che ha consentito di **avviare il Piano Welfare di Gruppo** (si veda il box dedicato). Infine, anche nel 2019 si sono svolti confronti tra le parti nell'ambito del **Protocollo sugli Appalti Idrici** (si veda il capitolo *Fornitori*).

IL PIANO WELFARE DI GRUPPO

Il **Piano Welfare**, volto ad accrescere il benessere personale, lavorativo e familiare dei dipendenti, è stato **progettato a partire dalla rilevazione dei loro bisogni**, effettuata tramite **una survey**, che ha avuto un riscontro di circa il 30%.
Il Piano offre **servizi alla persona e al nucleo familiare** (viaggi, trasporti, salute e cassa sanitaria, previdenza integrativa, ecc.), accessibili dalla **piattaforma my Welfare**. Nei primi sei mesi di attivazione, **2.767 persone hanno fruito di almeno un servizio welfare erogato dalla piattaforma**, scegliendo tra iniziative relative a: famiglia (47,9%), previdenza complementare (24,7%), viaggi e vacanze (8,8%), cassa sanitaria (4,9%), mobilità e trasporti (4,9%), ecc.
Il Piano prevede anche l'opportunità di **convertire l'importo lordo del premio di risultato in servizi welfare**, aumentando così il potere di acquisto delle persone: **833** dipendenti, **pari al 18,4%** degli aventi diritto, hanno **scelto quest'opportunità**. Il **52% ha usufruito dei servizi proposti**, con una preferenza per quelli rivolti **alla famiglia (24%)**, e il **48%** ha erogato la somma alla **previdenza integrativa**. **Acea** ha versato una **percentuale aggiuntiva**, compresa **tra il 12% e il 16%**, a chi ha scelto di destinare il premio di risultato alla **previdenza complementare**, e un ulteriore quota (tra i 10 e i 40 euro) a chi ha destinato l'importo al Fondo Pegaso.
Per promuovere il Piano e le iniziative di welfare, sono stati svolti numerosi **incontri informativi** rivolti ai dipendenti e formati 250 Ambassador dedicati.
Acea ha reimpiegato parte degli sgravi fiscali goduti grazie al Piano Welfare **a beneficio dei dipendenti**, sia con le erogazioni aggiuntive sopra ricordate, sia offrendo **prestazioni sanitarie e check-up preventivi** (endocrinologici, dermatologici, ecc.), estesi anche ai familiari (si veda anche il paragrafo *Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro*), il rinnovo della **convenzione odontoiatrica** con l'inserimento di nuovi servizi e l'attivazione, per i dipendenti iscritti alla cassa sanitaria, dell'**assicurazione Long Term Care** che tutela le persone in caso di perdita dell'autosufficienza.

Per quanto riguarda il **preavviso informativo ai dipendenti circa eventuali modifiche organizzative o ristrutturazioni societarie con effetti sui rapporti di lavoro**, Acea assume comportamenti che variano in funzione delle situazioni illustrate di seguito:

- **modifiche organizzative**: in caso di costituzione di nuove Unità o variazioni di missioni o responsabilità, la Funzione Gestione Risorse Umane emette una Disposizione Organizzativa, ne trasmette comunicazione alle strutture competenti che la pubblicano in bacheca e sulla intranet aziendale. In caso di modifiche organizzative con effetti sul personale vengono informate le rappresentanze sindacali; ove ciò riguardi un singolo dipendente (variazione di sede di lavoro, orari, ecc.), gli viene data comunicazione dall'Unità Gestione Risorse Umane della Società di appartenenza;
- **ristrutturazioni societarie**: in caso di ristrutturazioni, a seguito di rilevanti modifiche organizzative e produttive, con conseguenze sulle condizioni di lavoro e sull'occupazione, le modalità di informazione dei dipendenti e delle Rappresentanze Sindacali sono regolate dai CCNL applicati nel Gruppo e dai Protocolli di Relazioni Industriali;
- **trasformazioni societarie** (come cessioni, fusioni, acquisizioni, trasferimento di rami d'azienda): nei casi di trasformazione societaria i preavvisi ai dipendenti sono regolati dalla normativa vigente[95], che prevede obblighi di informativa verso i rappresentanti dei lavoratori, tali da consentire loro la verifica delle motivazioni industriali delle operazioni, delle corrette modalità del processo e delle ricadute sui rapporti di lavoro.

IL CONTENZIOSO CON I DIPENDENTI E CON I SINDACATI

I contenziosi giuslavoristici in Acea riguardano, in prevalenza, contestazioni su **licenziamenti**, **revisioni di inquadramento**, **differenze retributive**, **indennità non percepite**, **demansionamento, mobbing e costituzioni di rapporto di lavoro.**
Nel 2019, in materia di lavoro, si contano **23 nuove cause** (erano 15 nel 2018), la maggior parte **attivate dai dipendenti delle Società**. Il totale dei contenziosi ancora pendenti – comprensivo di quelli instaurati negli anni precedenti – ammonta a 97 casi.
Nell'anno sono stati inoltre definiti 30 giudizi, di cui 2 instaurati nel medesimo anno.

TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA SUL LAVORO

Previeni con Acea: 2 GIORNI DI PREVENZIONE SANITARIA ED **esami gratuiti** PER I DIPENDENTI (CIRCA **230** TRA MAMMOGRAFIE, ECOGRAFIE, SCREENING TIROIDEI, ECC.)

Il Gruppo Acea SiCura di Te: L'EVENTO DI SENSIBILIZZAZIONE COINVOLGE **1.200 persone**

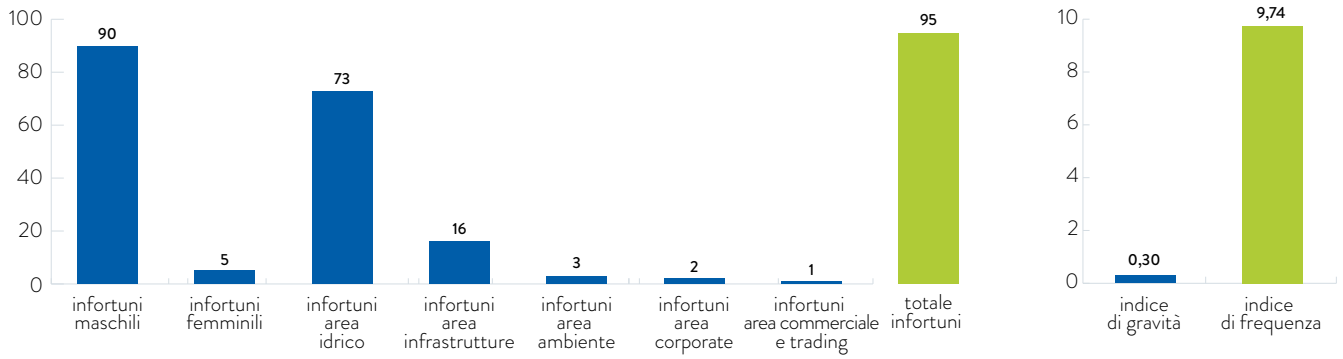
Training Camp di Areti, L'ADDESTRAMENTO SU SALUTE E SICUREZZA: **815 persone** COINVOLTE E **9.133 ore** DI FORMAZIONE EROGATE

Guida sicura: 175 DIPENDENTI **formati**

Acea è impegnata nella **diffusione capillare della cultura della sicurezza** sia in azienda, mediante il coinvolgimento diretto dei dipendenti, sia lungo la catena di fornitura (si veda capitolo *Fornitori*). La gestione della sicurezza nel Gruppo è strutturata a livello organizzativo e la maggior parte delle Società ha implementato **Sistemi di gestione certificati** (si veda anche *L'identità Aziendale*, capitolo *Corporate governance e sistemi di gestione*).
L'Unità Sicurezza sul Lavoro della Capogruppo cura le attività di coordinamento e indirizzo sul tema, monitorando le Società sull'applicazione di normativa, linee di indirizzo e politiche aziendali. **Ciascuna Società del Gruppo ha responsabilità diretta sulla gestione operativa della sicurezza** e provvede a **formare il personale, monitorare gli infortuni** e valutare i **rischi per i lavoratori**, redigendo il **Documento di Valutazione dei Rischi** (DVR). A valle di tali attività, l'**Unità Sicurezza sul Lavoro redige**, **a livello centralizzato** e con cadenza annuale, il **rapporto infortuni** per le Società del Gruppo.
La metodologia di analisi degli eventi infortunistici segue le **Linee guida per la classificazione degli infortuni**, redatte da Utilitalia e conformi alla **norma UNI 7249/95**, con riferimento ai criteri di rilevazione INAIL e alle indicazioni dell'ESAW (European Statistics of Accidents at Work).

Durante l'anno si sono tenuti gli incontri di consultazione con i **Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza** (RLS), garantendo il coinvolgimento della forza lavoro, secondo quanto previsto dall'art. 35 del D. Lgs. n. 81/08, e si sono svolte le riunioni trimestrali del **Comitato di Coordinamento RSPP (Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione) di Gruppo,** anche per condividere i risultati delle analisi delle prestazioni di sicurezza e mettere a fattor comune esperienze e buone pratiche.
Nel 2019 si sono verificati **95 eventi infortunistici durante lo svolgimento dell'attività lavorativa** e **32 *in itinere***, cioè durante i trasferimenti casa-lavoro. Le **giornate di assenza** per infortuni occorsi durante il lavoro sono **2.884**, l'**indice di frequenza** è pari a **9,74** e quello **di gravità** si attesta a **0,30** (si vedano grafico n. 42 e tabella n. 41). Si segnala che **l'incremento dei dati** rispetto al 2018 **è dovuto all'inclusione in perimetro della società Gori** (si veda tabella n. 41). Consapevole delle criticità, **Gori sta attivando iniziative mirate a prevenire e ridurre il fenomeno infortunistico**, tra cui incontri di sensibilizzazione, formazione e workshop sulla sicurezza rivolti al personale.

GRAFICO N. 42 – INFORTUNI E INDICI (2019)



NB Indice di frequenza maschile **12,19** e femminile **2,11**; indice di gravità maschile **0,36** e femminile **0,10**. Al netto dei dati relativi alla società Gori, gli indici sarebbero: frequenza maschile 9,41 e femminile 2,48; gravità maschile 0,30 e femminile 0,12.

[95] Art. 2112 c.c. e art. 47 legge 428/90 e ss.mm.ii.

Osservando **in ottica di genere la ripartizione degli infortuni** (al netto di quelli *in itinere)* emerge che **90 eventi infortunistici**, **pari al 95%** del totale, **hanno coinvolto personale maschile** mentre le donne sono **state interessate da 5 infortuni**.
Le Società con il maggior numero di infortuni sono: Acea Ato 2 (32 infortuni), Gori (31 infortuni) ed Areti (16 infortuni), che hanno fisiologicamente una **maggiore esposizione al rischio** infortunistico in relazione alla tipologia di attività svolte.
Nel corso dell'anno, Acea si è dotata di strumenti finalizzati a migliorare la gestione operativa della sicurezza sul lavoro, tra cui la **dashboard HSE** (Health, Safety, Environmental), per misurare e monitorare i dati di performance alla base degli interventi di miglioramento, e le **Linee guida di Gruppo sulla sicurezza**, redatte tenendo conto anche di quanto emerso negli incontri con gli RSPP di Gruppo.

Tra le **iniziative rivolte ai dipendenti** si segnala, nel 2019, la campagna di sensibilizzazione **Il Gruppo Acea SiCura di Te** per la **prevenzione dei fenomeni infortunistici** (si veda il box dedicato).

IL GRUPPO ACEA SICURA DI TE

La campagna di sensibilizzazione **Il Gruppo Acea SiCura di Te** è stata realizzata in collaborazione con la **Fondazione LHS** (Leadership in Health and Safety) di Saipem ed ha previsto **workshop dedicati al top management** del Gruppo nel corso dei quali sono stati definiti **visione ed impegni aziendali in materia di sicurezza sul lavoro.**
Sono stati inoltre formati, secondo un approccio innovativo con momenti ad alto impatto emotivo, i **Safety leader** del Gruppo, in grado di trasmettere il valore della sicurezza, in modalità *cascading*, a tutte le persone dell'azienda.
La campagna ha complessivamente coinvolto **31 manager**, **206 addetti alla sicurezza** e **84 Ambassador** ed ha **previsto 174 sessioni di *cascading***.
L'iniziativa ha raccolto un alto **tasso di adesione, pari al 90% dei dipendenti convocati**.

L'**Unità Sicurezza sul Lavoro** della Capogruppo ha il compito di presidiare anche gli aspetti connessi al **benessere organizzativo**, promuovendo ambienti di lavoro sani e **mitigando fenomeni di stress lavoro correlato**. Nel 2019, a tal fine, è stato attivato un **presidio** finalizzato **all'accoglienza e all'ascolto dei dipendenti** in condizioni di disagio personale e/o lavorativo. Acea ha realizzato anche l'iniziativa **Previeni con Acea**, con il contributo dell'Associazione no profit **Susan G. Komen Italia** e del personale medico della **Fondazione Policlinico Universitario Gemelli** di Roma, organizzando **due giornate di prevenzione per i dipendenti, che hanno beneficiato di circa 230 esami gratuiti** (mammografie ed ecografie, screening ginecologico, tiroideo e dermatologico), ed un **convegno** volto a fornire un orientamento di base sulla salute e sui corretti stili di vita.

Le Società del Gruppo provvedono alla **formazione dei lavoratori** e delle figure preposte **in materia di salute e sicurezza sul lavoro**, in ottemperanza alla normativa vigente (si veda, più avanti, anche *La formazione e lo sviluppo del personale*). Di seguito alcune iniziative realizzate nell'anno:

- **Acea SpA** ha erogato un percorso di **formazione sulla Guida sicura**, rivolto principalmente al personale dispacciato, che nel 2019 ha coinvolto **175 dipendenti**, volto a condividere i corretti comportamenti di guida in contesti di strada differenziati;
- **Acea Ambiente** ha aderito al **progetto Acea Azienda Cardioprotetta**, avviato nel 2018, dotando le sedi operative di defibrillatori e formando il personale all'uso dell'apparecchio salvavita;
- **Acea Ato 2** ha realizzato **incontri tra Vertici aziendali e personale operativo** volti ad aumentare la consapevolezza dei dipendenti **in materia di sicurezza sul lavoro**; ha installato presso le sedi operative i "**tabelloni sicurezza**" per condividere con i dipendenti informazioni e dati e sperimentato, grazie alla collaborazione con **una giovane start-up italiana StartSmart**, la formazione in **spazi confinati in modalità virtuale** per permette agli operatori di esercitarsi in sicurezza mediante la simulazione in aula di scenari ed attività tipici di un intervento in ambienti chiusi;
- **Acea Ato 5** ha erogato corsi sulle attività di **pianificazione, controllo ed apposizione della segnaletica stradale** per le attività lavorative svolte in presenza di traffico veicolare, sulla gestione dei lavori in **ambienti confinati, a sospetto inquinamento** ed a **rischio esposizione a vibrazioni e rumore**. Nel 2019, si sono complessivamente svolte **3.500 ore di informazione, formazione e addestramento sulla sicurezza**, per un totale di circa **600 risorse coinvolte**;
- in **Areti** continua ad essere operativo il **Training Camp**, uno **spazio dedicato** alle attività di **formazione ed addestramento del personale**, anche neoassunto, **in materia di salute e sicurezza sul lavoro** (salita/discesa in sicurezza sui sostegni delle linee elettriche di media e bassa tensione; accesso in sicurezza ai luoghi confinati sotterranei; esercitazione all'uso di strumenti di lavoro/di sicurezza, addestramento all'emergenza in ambiente pericoloso, ecc.). Lo spazio è reso disponibile agli operativi di Areti e delle altre Società del Gruppo e, su richiesta, a società/enti esterni. Nel 2019 si sono complessivamente svolte **9.113 ore di formazione ed addestramento**, con il coinvolgimento di **815 persone;**
- **Acea Elabori** ha **formato il personale che svolge attività tecnico-professionali e di ingegneria in genere** (Coordinatori per la sicurezza CSP/CSE, Ispettori sicurezza, ecc.) su **rischio elettrico**, con particolare attenzione all'esecuzione dei lavori sugli impianti elettrici;
- **Aquaser** ha proseguito l'attività di **formazione del personale addetto al trasporto**, con lo scopo di rendere gli autisti più consapevoli delle procedure aziendali e della sicurezza, in particolare di quella **stradale**;
- **Gori** ha realizzato il **workshop "Leadership in Safety"** per promuovere la cultura della sicurezza in azienda a tutti i livelli e, in ottica di prevenzione, ha stipulato una convenzione con una società specializzata per sottoporre a **check-up gratuito i dipendenti con più di 40 anni**;
- **Gesesa** ha realizzato **percorsi formativi di base**, **per gli addetti di primo soccorso** e **gli addetti al servizio antincendio**.

TABELLA N. 41 – SALUTE E SICUREZZA (2017-2019)

numero	2017	2018	2019 (*)
RIPARTIZIONE INFORTUNI PER AREE INDUSTRIALI E PER AREA GEOGRAFICA			
area Idrico (Lazio e Campania)	54	44	73
area Infrastrutture energetiche (Lazio)	23	15	16
area Commerciale e trading (Lazio)	2	0	1

TABELLA N. 41 – SALUTE E SICUREZZA (2017-2019) (segue)

numero	2017	2018	2019 (*)
area Ambiente (Lazio, Umbria e Toscana)	5	5	3
area Corporate (Lazio)	3	1	2
totale	**87**	**65**	**95**
INDICI INFORTUNISTICI			
giorni totali assenza	3.463	2.453	2.884
indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)	**10,87**	**8,02**	**9,74**
indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)	**0,43**	**0,30**	**0,30**

(*) Il perimetro 2019 include anche Gori, non presente nei perimetri 2017 e 2018. La Società nel 2019 ha registrato 31 infortuni. I dati 2019 relativi agli infortuni, al netto di Gori, sarebbero stati i seguenti: 64 infortuni connessi all'attività lavorativa, 42 eventi infortunistici nell'area Idrico, IF pari a 7,73 e IG pari a 0,26.

NB L'area Idrico include 5 Società, l'area Infrastrutture energetiche 3, l'area Commerciale e trading 2, l'area Ambiente 2 e l'area Corporate 1. I dati in tabella non comprendono gli infortuni *in itinere*.

LA SORVEGLIANZA SANITARIA

La **sorveglianza sanitaria**, regolata da una **procedura aziendale** che ne definisce modalità di **programmazione e gestione**, viene svolta **in collaborazione con professionisti esterni**, in conformità alla normativa vigente (art. 41 D. Lgs. n. 81/08). **Medici**, formalmente incaricati, sottopongono i dipendenti alle **visite pre-assuntive**; **preventive** o in occasione di cambio di mansione; **periodiche**, in base al Piano di valutazione dei rischi; **su richiesta del lavoratore**; in caso di cessazione del rapporto di lavoro, ove previsto dalla normativa vigente; **precedente alla ripresa del lavoro**, a seguito di assenza per motivi di salute di durata superiore ai sessanta giorni continuativi. I lavoratori **esposti a rischi specifici** sono inseriti in un **programma di visite mirato**.
I **medici competenti collaborano** con **i datori di lavoro** e con **i Responsabili del Servizio di Protezione e Prevenzione (RSPP)** nella **Valutazione dei rischi** cui sono esposti i dipendenti, **necessaria all'elaborazione del piano di sorveglianza sanitaria**.
Nella sede centrale, un **Presidio medico di primo soccorso** garantisce a personale e visitatori un primo intervento nei casi di malessere che non necessitano di trasferimento immediato in ospedale.
Nel 2019 sono state svolte **2.633 visite**, per un valore economico complessivo di 274.000 euro (comprensivi della quota relativa al servizio di primo soccorso aziendale).

La sorveglianza sanitaria include la **prevenzione delle malattie professionali** che il lavoratore può contrarre per la **prolungata esposizione ai fattori di rischio** presenti nell'ambiente di lavoro. Nell'ambito delle attività svolte dalle Società del Gruppo, alle quali Acea eroga il servizio di sorveglianza sanitaria, **non risulta siano presenti profili di rischio tali da poter causare patologie professionali**. Il medico competente ha comunque il compito di definire, di concerto con il datore di lavoro, le misure preventive, i protocolli sanitari per i profili di rischio connessi a particolari mansioni e monitorare eventuali danni alla salute dei lavoratori; egli, inoltre, nell'emettere il giudizio d'idoneità, applica, ove necessario, limitazioni e prescrizioni per prevenire possibili malattie professionali. Nel 2019 in Acea **non ci sono state denunce per sospette malattie professionali**.

SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO E COMUNICAZIONE

Acea pone le persone al centro dei processi del Gruppo e fornisce loro **strumenti e competenze** necessari a rispondere efficacemente alle sfide aziendali, attraverso:

- il coinvolgimento nella cultura e nell'identità di Gruppo;
- la valorizzazione e lo sviluppo delle competenze;
- l'inclusione ed il benessere organizzativo.

LA SELEZIONE DEL PERSONALE

Il processo di **selezione** è regolato da **una procedura di Gruppo**, **aggiornata nel 2019,** che disciplina le attività di ricerca di competenze sul mercato del lavoro. Nell'anno è stata **potenziata la rete di recruiting**, con un crescente ricorso ai canali social, e **109 ricerche di personale** sono state pubblicate nella sezione carriere del sito web istituzionale.
La selezione può prevedere **diverse fasi**: screening dei *curricula*, challenge online con utilizzo della *gamification* (quiz tecnici e business game per valutare il ragionamento numerico, la capacità verbale, le abilità visuo-spaziali, la logica), video interviste, assessment di soft skills, motivazione e competenze mediante prove collettive e colloqui individuali.
La ricerca di personale per Acea Energia, Acea Ambiente e Gori ha previsto l'organizzazione di quattro **R-DAY** che hanno coinvolto circa **320 candidati** (si veda il box dedicato). Nel corso dell'anno, inoltre, Acea ha partecipato ad **eventi di orientamento professionale** promossi da organismi universitari, tra cui Career Day, Job Meeting e giornate di Placement, per incontrare neolaureati da inserire nei percorsi professionali.

I RECRUITING DAY (R-DAY) DI ACEA

I Recruiting Day **(R-DAY)** sono le **giornate conclusive dei processi di selezione** avviati da Acea, che vengono condotte con strumenti e metodi innovativi. Viene previsto, ad esempio, l'utilizzo di un'applicazione di **realtà virtuale** in grado di riprodurre le caratteristiche dei business del Gruppo.
Nel corso di tali iniziative, i candidati si cimentano in **prove di gruppo** al termine delle quali gli HR di Acea, affiancati dai referenti di linea tecnica, valutano i risultati e procedono con i **colloqui individuali**, per approfondire le **motivazioni** dei candidati e valutarne **le competenze rispetto alla posizione specifica**. L'iniziativa, così strutturata, consente di selezionare i migliori profili presenti fra i candidati.

LA CULTURA DI GRUPPO E L'ENGAGEMENT DEL PERSONALE

L'espressione **dell'identità del Gruppo** è definita dal **Modello di Leadership** che rappresenta i valori aziendali – **intraprendenza, lavoro di squadra e realizzazione** – ed identifica l'insieme dei comportamenti, misurabili ed osservabili, agiti dalle persone, rilevanti per il raggiungimento degli obiettivi strategici e **valutati nei sistemi premianti** e di retribuzione. I tre driver valoriali appena richiamati guidano le persone durante le principali tappe del loro percorso aziendale: **selezione, accoglienza, formazione, premialità e sviluppo**.

A livello più operativo agisce il **Modello di Execution**, che è incentrato sulla **partecipazione attiva** dei dipendenti e rappresenta un framework organizzativo **per il miglioramento continuo dei processi aziendali ed il raggiungimento degli obiettivi strategici**. Nel 2019, al fine di contestualizzare il modello rispetto alla realtà lavorativa, sono stati **introdotti tre nuovi driver** – **prossimità, specializzazione e velocità** – e **costituiti 10 action team infragruppo** che hanno sviluppato **azioni di miglioramento con impatto su business, processi aziendali e soddisfazione del cliente**.

Tale progetto, inoltre, è stato reso sinergico con i corsi di formazione manageriale e di project management, generando ulteriori input di miglioramento.

Tra le altre **iniziative di engagement dei dipendenti** volte ad aumentare il senso di appartenenza al Gruppo e di identificazione nei suoi valori si segnalano:

- "***Innovatori di sostenibilità, la sfida***", una **raccolta di idee nuove e sostenibili proposte dai dipendenti** sui business aziendali, integrata nel programma di imprenditorialità interna denominato *Innovation Garage*;
- "***Percorso di pre-boarding***" per l'accoglienza dei neo assunti, ai quali viene fornita una presentazione multimediale di business, valori e modalità di lavoro del Gruppo;
- "***#semprepiuvicini***", un game teaser di accompagnamento al lancio dell'offerta Acea Welfare Luce e Gas, rivolta ai dipendenti;
- la "***Settimana del Feedback***", volta a promuovere il feedback come strumento di miglioramento continuo di persone e attività, di diffusione della cultura del dialogo e della responsabilità condivisa e di sviluppo della leadership generativa.

LA FORMAZIONE E LO SVILUPPO DEL PERSONALE

126.607 ore DI **formazione erogate** IN FORMA TRADIZIONALE, ESPERIENZIALE E IN E-LEARNING

Accademia Manageriale: 185 persone COINVOLTE NEI **2 percorsi** ELIOS E AURORA

Scuola dei Mestieri PER VALORIZZARE IL KNOW-HOW: MAPPATE **60 competenze** CRITICHE E FORMATI **72 Maestri di Mestiere**

IdeAzione GIOVANI CORRENTI INNOV@TIVE: UN PROGETTO DI ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO CHE HA COINVOLTO **360 studenti** DI ISTITUTI SUPERIORI

In Acea la formazione **coniuga le esigenze di crescita aziendale con gli obiettivi di sviluppo professionale** delle persone. L'attività è regolata da una **procedura di Gruppo** che definisce **ruoli, responsabilità e compiti nella gestione dei processi formativi** finalizzati allo sviluppo di competenze, conoscenze e capacità professionali necessarie alla copertura delle posizioni aziendali.
Il processo prevede:

- la **rilevazione delle esigenze formative di tipo strategico**, sui temi ad impatto trasversale, e **dei fabbisogni formativi specifici**, connessi alle singole attività, con l'indicazione di **finalità e risultati attesi**;
- l'individuazione di **parametri oggettivi di valutazione** e **criteri di misurazione dell'efficacia dell'intervento formativo**;
- la redazione del **Piano Formativo annuale** di Gruppo, curata dall'unità Formazione della Capogruppo, e dei **Piani Formativi annuali** in capo alle Società del Gruppo;
- **la progettazione, l'erogazione e la valutazione dei percorsi formativi**.

La Holding **stabilisce linee guida e strumenti operativi** per la rilevazione dei fabbisogni **e gestisce centralmente** la formazione: **manageriale**, relativa allo sviluppo di capacità e tecniche gestionali e alla leadership; **tecnico-operativa di interesse per il Gruppo**, per l'acquisizione e l'aggiornamento di competenze specifiche, in particolare **digitali**; sul **modello di governance**, relativa ad approfondimenti legislativi e disposizioni aziendali inerenti i diversi ambiti di business.
Ciascuna **Società operativa gestisce, in autonomia,** la **formazione tecnico-operativa**, finalizzata all'acquisizione di competenze peculiari per il business di riferimento, **in materia di sicurezza** e quella **di governance** inerente alle fattispecie del proprio ambito di azione.
Acea accede alla **formazione finanziata**, **tramite l'adesione ad organismi interprofessionali** per la formazione continua – Fondo Forte (Fondo Paritetico Interprofessionale Nazionale per la Formazione continua del terziario), Fondirigenti e Fondimpresa –, ai quali aderiscono le principali Società del Gruppo.

Nel **2019**, anche in considerazione degli ottimi risultati conseguiti, è proseguita l'**Accademia Manageriale**, il **percorso formativo di eccellenza manageriale** realizzato **in collaborazione con Ama e Atac Roma** e con la **partnership scientifica della Luiss Business School**. L'Accademia adotta un **approccio innovativo di formazione integrata** che utilizza un **mix di canali** ciascuno con una funzione specifica: il pre-work tramite piattaforma **e-learning**, la formazione d'aula in modalità **experience based** e l'**app mobile** per l'approfondimento delle tematiche affrontate durante il percorso formativo. Inoltre, per valorizzare il know-how presente nel Gruppo, Acea ha organizzato **La Scuola dei Mestieri** (si vedano i box dedicati).

L'ACCADEMIA MANAGERIALE: 185 PERSONE COINVOLTE

L'Accademia Manageriale prevede due programmi formativi: **Elios**, dedicato ai **senior manager**, ed **Aurora**, rivolto a **persone inserite in percorsi di sviluppo professionale**.
Il **programma Elios** ha coinvolto, nel 2019, **116 persone** (dirigenti, quadri ed impiegati), con l'erogazione di **10 sessioni formative**, per complessive **720 ore di formazione**. Il programma è stato caratterizzato da un approccio formativo integrato e i partecipanti hanno potuto utilizzare la tecnica del **peer coaching**, uno strumento di auto-sviluppo professionale che prevede il lavoro in coppia e favorisce lo scambio di esperienze tra i partecipanti.
Il **programma Aurora** ha previsto il coinvolgimento di **69 dipendenti**, con l'erogazione di **3 sessioni formative**, per complessive **144 ore** di formazione.
Entrambi i percorsi hanno previsto un **follow up per il rafforzamento delle competenze**: un piano di allenamento, per i partecipanti al programma Elios, ed idee progettuali realizzate nell'ambito del Modello di Execution, per i partecipanti al programma Aurora.

LA SCUOLA DEI MESTIERI: 72 MAESTRI DI MESTIERE E 521 PARTECIPANTI AI CORSI

La Scuola dei Mestieri **valorizza il know-how tecnico-operativo del Gruppo**, attraverso percorsi di trasmissione del sapere gestiti interamente da figure professionali aziendali.
I percorsi prevedono la mappatura delle **competenze critiche** – capacità di particolare valore, possedute da poche risorse o da persone in uscita – e l'identificazione dei relativi **Maestri di Mestiere**, a cui viene affidato il compito di **trasferire** la propria conoscenza specialistica.
Nel 2019, sono state mappate **60 competenze critiche**, con il coinvolgimento di **7 Società del Gruppo** (Acea Ato2, Acea Ato 5, Areti, Acea Produzione, Acea Elabori, Aquaser ed Acea SpA), **formati 72 Maestri di Mestieri** ed erogate **3.879 ore di formazione** d'aula a **521 partecipanti**, con un'efficacia formativa pari al 95,9%, valutata mediante la somministrazione di questionari di conoscenza finali.
A supporto della formazione d'aula sono stati avviati percorsi formativi in modalità e-learning (**videotutorial**), disponibili a tutti i dipendenti sulla piattaforma Pianetacea, in una logica di **condivisione del patrimonio di conoscenze tecnico-operative del Gruppo**.

Acea ha avviato il progetto **Accademia Digitale**, per diffondere nel Gruppo le competenze digitali chiave (Digital DNA). Dopo aver somministrato una **survey di rilevazione delle competenze**, è stato realizzato un **percorso formativo pilota che ha coinvolto 27 persone**. Infine, sono stati organizzati corsi su **Normativa Appalti** e **Green Pubblic Procurement (GPP)**, con il coinvolgimento, rispettivamente, di **67** e **36** dipendenti del Gruppo. La formazione sul **GPP**, erogata in collaborazione con la **Fondazione Ecosistemi**, ha riguardato gli acquisti verdi, con focus su economia circolare e green economy, ed i **Criteri Ambientali Minimi**, resi obbligatori con l'articolo 34 del Codice dei contratti pubblici.

Nell'anno è stata erogata formazione **a tutta la popolazione aziendale** in **modalità e-learning** sul **modello di governance** (compliance, anticorruzione, antitrust, privacy, ecc.) – con sessioni **d'aula** per i **Presidi Risk & Compliance** del Gruppo, costituiti nel 2019 –, sul Sistema Informativo Finanziario (Legge 262/05), la Responsabilità amministrativa degli Enti (D.Lgs. 231/01), le Pratiche commerciali scorrette, la Normativa Antitrust, il GDPR (Privacy) e i Sistemi di Gestione QASE.

Anche le Società del Gruppo hanno svolto autonomamente attività formative; di seguito le principali:

- **Acea Ato 2** ha organizzato, presso l'Acquedotto del Peschiera e il Depuratore di Roma Nord, un **percorso dedicato alla conoscenza del business idrico**, rivolto al personale impiegato nell'Unità Commerciale. Inoltre, la Società ha aderito all'iniziativa formativa per la creazione della **figura di Green Manager**, promossa dalla Regione Lazio nell'ambito del progetto Plastic Free;
- **Acea8cento** ha erogato, per il servizio di mercato libero, formazione su inbound commerciale, tariffa welfare per i dipendenti e servizio Pedius riservato agli utenti con deficit dell'udito;
- **Areti** ha organizzato, in collaborazione con Acea Ato 2, il **progetto esperienziale Manager del Territorio**, che ha coinvolto complessivamente **65 operativi delle due Società**, e il **progetto Social Team Building Ottimizzazione**, volto a stimolare l'applicazione di modalità di lavoro in team coesi e intercambiabili, che **ha coinvolto 75 dipendenti**;
- **Gesesa** ha curato la formazione in **materia ambientale e sulle tecniche di comunicazione e di relazione con il cliente**;
- **Gori** ha formato il **personale in ingresso** proveniente dagli impianti regionali acquisisti su **ambiente, sicurezza, qualità, sistemi Informatici** e **attività tecnico-specialistiche**, con corsi dedicati per **complessive 3.400 ore di formazione erogate**.

Le attività di formazione tradizionale ed **esperienziale** hanno previsto, complessivamente, **648 corsi** (erano 600 nel 2018), per **1.361 edizioni** (erano 1.144 nel 2018) ed **hanno coinvolto 4.420 persone**, di cui il 20% donne; tramite la **piattaforma e-learning**, inoltre, sono stati organizzati **7 corsi** ai quali hanno preso parte **4.499 persone**, di cui il 26% donne.
Le ore totali di formazione erogate sono **126.607** (in forma tradizionale, esperienziale e in e-learning), in aumento, rispetto alle **113.985** ore del 2018 (si veda la tabella n. 42).
Le ore di **formazione pro capite**[96] **complessive sono 23** (erano 24 nel 2018); analizzando il dato in ottica di genere le ore di formazione pro capite erogate agli uomini sono pari a 24 e quelle fruite dal personale femminile ammontano a 20; l'articolazione per qualifica, infine, è la seguente: 26 ore per i dirigenti, 31 per i quadri, 22 per gli impiegati e 22 per gli operai.
Gli **oneri complessivamente sostenuti** per l'erogazione dei corsi, al netto delle attività di programmazione della didattica e di allestimento degli spazi ad essa destinati, sono pari, nel 2019, a **1.640.000 euro** (tabella n. 42).

TABELLA N. 42 – FORMAZIONE (2018-2019)

I CORSI E I COSTI DELLA FORMAZIONE TRADIZIONALE ED ESPERIENZIALE

	corsi (n.)		formazione (ore)		costi (euro)	
tipologia corsi	2018	2019	2018	2019	2018	2019
manageriale	6	9	14.287	11.322	515.767	582.994
sicurezza	203	184	42.307	32.650	264.110	300.188

[96] L'indicatore è stato costruito rapportando il numero delle ore di frequenza al numero complessivo di dipendenti.

TABELLA N. 42 – FORMAZIONE (2018-2019) (segue)

I CORSI E I COSTI DELLA FORMAZIONE TRADIZIONALE ED ESPERIENZIALE						
modello di governance	23	20	7.750	3.430	23.668	125.537
tecnico operativa	368	435	44.680	51.843	643.264	604.081
totale	**600**	**648**	**109.024**	**99.244**	**1.446.809**	**1.612.800**
I CORSI E I COSTI DELLA FORMAZIONE EROGATA CON LA PIATTAFORMA E-LEARNING PIANETACEA						
GDPR – nuovo regolamento europeo della privacy	1	1	188	7.088	0	0
Codice Etico	1	0	197	0	360	0
normativa antitrust	1	1	2.409	2.153	4.350	600
pratiche commerciali scorrette	1	1	79	1.750	360	600
project management	1	0	20	0	360	0
responsabilità amministrativa degli enti (D. Lgs. n. 231/01)	1	1	1.832	6.965	720	1.700
sicurezza	2	1	74	746	720	600
sistemi di gestione QASE	1	1	131	5.009	360	13.100
unbundling	1	0	31	0	360	0
D. Lgs. n. 202/05	0	1	0	3.651	0	10.600
totale	**10**	**7**	**4.961**	**27.362**	**7.590**	**27.200**

RIPARTIZIONE ORE DI FORMAZIONE PER QUALIFICA E GENERE

	2018			2019		
qualifica	uomini	donne	**totale**	uomini	donne	**totale**
dirigenti	2.652	543	**3.195**	1.493	489	**1.982**
quadri	14.723	7.710	**22.433**	9.542	4.060	**13.602**
impiegati	32.795	14.125	**46.920**	53.525	20.650	**74.175**
operai	41.382	55	**41.437**	36.758	90	**36.848**
totale	**91.552**	**22.433**	**113.985**	**101.319**	**25.289**	**126.607**

Acea definisce **percorsi di sviluppo dei dipendenti e di accompagnamento della crescita professionale**. A tal fine, è stato definito il ***Succession Planning***, un programma che qualifica le figure professionali interne in grado di ricoprire, nel tempo, le principali posizioni manageriali. Il piano, che nel 2019 ha individuato **100 *succession position***, prevede **l'identificazione** di: **posizioni organizzative di arrivo**, **training position** per l'acquisizione di **know-how adeguato** ed **entry position** per l'accesso ai percorsi di carriera.
I percorsi di successione sono pensati in una logica **multidisciplinare e multi-business**, così da favorire la diffusione di competenze trasversali, e prevedono l'inserimento delle persone coinvolte in specifici progetti di assessment.
Per lo sviluppo delle competenze manageriali dei dipendenti, nel corso dell'anno sono state organizzate due iniziative mirate: il **Business Coaching**, un intervento formativo one to one, guidato da un professionista, finalizzato all'acquisizione di strategie di comportamento funzionali al raggiungimento di obiettivi aziendali e il **Coaching "Leadership 4 Value"**, un percorso formativo ispirato al Modello di Leadership.
È stato inoltre lanciato il **reskilling**, un processo che favorisce la **riqualificazione professionale delle risorse attraverso programmi formativi dedicati**.

LA METODOLOGIA RESKILLING PER LO SVILUPPO DEL PERSONALE

Il **reskilling** è una metodologia di sviluppo del personale che consente di **rispondere alle esigenze organizzative, valorizzando le persone e le loro competenze**.
L'iniziativa **si rivolge ai dipendenti che intendono intraprendere un nuovo percorso professionale**: gli interessati si candidano per le posizioni aperte effettuando un'autovalutazione; segue il colloquio di orientamento con il responsabile dell'attività; infine, se la persona è giudicata idonea, inizia l'inserimento nella nuova posizione, con supporto formativo ed affiancamento.
Una prima applicazione del processo è stata condotta in **Acea8cento** ed **Acea Energia**: **97 persone si sono candidate**, per 7 differenti posizioni, e **12 risorse sono state scelte e inserite nel nuovo ruolo**.

LA COLLABORAZIONE CON IL MONDO UNIVERSITARIO E LE SCUOLE SUPERIORI

Acea sviluppa **partnership e collaborazioni con le Università**, partecipa ad attività di studio e ricerca, ad occasioni di confronto tra aziende e studenti e stipula convenzioni per promuovere stage e tirocini. Nel 2019, sono stati consolidati i rapporti con gli atenei Tor Vergata, La Sapienza, LUISS Giudo Carli, Studi Europei di Roma, Federico II di Napoli, di Cassino, mediante la stipula di convenzioni volte a favorire l'incontro fra neolaureati e mondo del lavoro. Grazie a queste interazioni, nell'anno sono stati attivati **54 stage formativi** e **43 tirocini curriculari** ed assunti **26 giovani neolaureati**. Acea ha inoltre stabilizzato **45 giovani** precedentemente inseriti in stage e tirocinio.
L'azienda mette a disposizione **le competenze professionali** del proprio personale nell'ambito di corsi e master universitari o di **progetti a carattere tecnico.** Nel 2019 **personale aziendale** qualificato

è intervenuto in veste di docente o con testimonianze aziendali in **master universitari** che hanno trattato, in particolare, temi legati all'**energia,** all'**ambiente, alla sostenibilità** e all'**innovazione.** In particolare, **Ecogena** ha collaborato con **SAFE**, centro di eccellenza per studi e formazione sulle tematiche legate all'energia e all'ambiente, relativamente al **Master in Gestione delle Risorse Energetiche**, **Gesesa** ha contribuito, con le Facoltà di Ingegneria e di Economia e Management dell'**Università del Sannio**, al **corso di perfezionamento in Management del Servizio Idrico Integrato**; infine, **Acea** ha partecipato, con testimonianze aziendali sulla sostenibilità, al **Master sullo Sviluppo Sostenibile (MARIS)**, organizzato **dall'Università Tor Vergata di Roma**, e **al Master "L'impresa sostenibile: strategie, governance, processi e reporting"**, svolto da **CUOA Business School**.

Il Gruppo ha attivato un **percorso di alternanza scuola-lavoro, che ha coinvolto diverse Società**. Si tratta del progetto **IdeAzione – Giovani Correnti Innov@tive**, durante il quale dipendenti Acea, insieme ai docenti delle scuole, hanno guidato gli studenti nello sviluppo di progetti innovativi (si veda il box dedicato).

IL PROGETTO IDEAZIONE – GIOVANI CORRENTI INNOV@TIVE

Per le Società in perimetro di rendicontazione, il progetto **IdeAzione – Giovani Correnti Innov@tive** ha coinvolto **360 studenti** di **Istituti superiori** di Lazio e Campania, ai quali sono state erogate complessivamente **7.920 ore di formazione**, con il duplice obiettivo di promuovere le conoscenze tecnico-scientifiche e avvicinare i giovani ai temi dell'innovazione tecnologica ed ambientale.
Gli **studenti delle classi V** in qualità di **Auditor Interni** hanno verificato **l'efficienza energetica** del proprio istituto in relazione a tre driver – Acqua, Energia, Ambiente –, utilizzando un kit fornito dagli Energy Manager di Acea, grazie al quale hanno realizzato **un'indagine ambientale**, **un piano di azione e l'eco-codice della scuola**.
Gli **studenti di classe IV**, impegnati nel contest di generazione di idee, hanno offerto **soluzioni innovative** alla sfida lanciata dai compagni delle classi V, per favorire la **trasformazione della scuola** in un **ambiente eco-friendly**.

I SISTEMI INCENTIVANTI E LA VALUTAZIONE DEL PERSONALE

Il **Sistema di Performance Management**, regolato da procedure aziendali, è l'applicazione operativa del Modello di Leadership ed ha la finalità di:

- **valorizzare il contributo personale alla performance** di Gruppo, anche tramite il raggiungimento di obiettivi individuali – la misura del "cosa" –, e **in relazione al comportamento agito** – la misura del "come";
- assicurare il **miglioramento continuo delle prestazioni** a livello individuale e di **team**.

In questa prospettiva, la **performance** è intesa in senso globale, come insieme di risultati misurabili e comportamenti osservabili della persona **rispetto ad uno specifico obiettivo**.

La **politica retributiva** adottata prevede interventi remunerativi, fissi e variabili, di breve e lungo termine (MBO, LTIP).
Il **sistema incentivante di lungo periodo (triennale)**, **Long Term Incentive Plan (LTIP)**, è riservato all'**Amministratore Delegato e all'alta direzione**, composta dai **Dirigenti del Gruppo con responsabilità e ruoli strategici**.
La maturazione dell'eventuale bonus con **ciclo triennale** intende garantire la continuità delle performance aziendali, orientando l'azione del management a risultati **di medio e lungo periodo**. Il **sistema di calcolo dell'LTIP** è computato in percentuale sulla Retribuzione Annua Lorda (RAL) e subordinato al grado di raggiungimento di obiettivi sia di natura economico-finanziaria (MOL e ROIC), individuati dal Comitato per le Nomine e la Remunerazione, sia legati all'apprezzamento del titolo sul mercato azionario (*Total Shareholder Return* – misurazione dell'andamento ed apprezzamento del valore del titolo Acea rispetto ad un paniere di società comparabili).
L'incentivo a lungo termine 2016-2018 è stato chiuso anticipatamente per poter definire un nuovo LTIP allineato al Piano industriale aggiornato e, a valle dell'approvazione dei risultati economico-finanziari da parte del Consiglio di Amministrazione, è stato riconosciuto all'alta direzione un corrispettivo pari a due terzi di quello spettante.
Il nuovo incentivo di lungo termine, su arco temporale 2018-2020, potrà essere erogato ai destinatari al termine del triennio.
Il **sistema incentivante di breve periodo** (annuale), **Management by Objectives (MBO)**, è applicato a **top e middle manager** (dirigenti e quadri) e dà loro diritto a ricevere un premio monetario in base al raggiungimento di obiettivi stabiliti nel sistema di performance management. Il sistema si articola in **obiettivi di Gruppo**, uguali per tutta la popolazione coinvolta, ed **obiettivi individuali**.
Per quanto riguarda gli **obiettivi di Gruppo** il sistema prevede "cancelletti di accesso" (gate) costituiti da **quattro obiettivi**, tre **di natura economico-finanziaria** (MOL, Utile Netto, Posizione Finanziaria Netta) ed uno legato agli **aspetti qualitativi dei servizi erogati** (Quality Award). Per l'assegnazione degli **obiettivi individuali**, i manager possono scegliere tra i macro-obiettivi presenti nel **Catalogo dedicato** che include target della pianificazione strategica del Gruppo creando un collegamento diretto tra strategia e gestione operativa dell'azienda.
Nel corso dell'anno Acea ha intrapreso un percorso di crescente **integrazione della sostenibilità** nelle attività d'impresa, agendo sul **legame tra meccanismi di retribuzione e conseguimento di obiettivi socio-ambientali**. A tal fine, ha **allineato il sistema di performance management (MBO) agli obiettivi del Piano di Sostenibilità di Gruppo**, integrando il Catalogo Obiettivi 2019 con target di sostenibilità. Nel 2019 il **50% della popolazione aziendale inclusa nel sistema MBO si è assegnata obiettivi individuali con impatto sulla sostenibilità**.

Al personale in servizio con qualifica di **quadro, impiegato ed operaio** – anche con rapporto di lavoro part-time, a tempo determinato, contratto di apprendistato – **viene annualmente erogato il premio di risultato**: un corrispettivo di natura economica assegnato ai dipendenti come riconoscimento e **in condivisione dei buoni risultati conseguiti dall'azienda**. I **criteri di assegnazione del premio di risultato**, definiti da un accordo sindacale, valorizzano **il contributo individuale** del dipendente prevedendo una **quota aggiuntiva**, rispetto al valore di base del premio, legata sia alla realizzazione di **obiettivi collettivi** (volti a determinare incrementi di produttività, qualità, efficienza ed innovazione) sia alla **valutazione di comportamenti agiti** in coerenza con il Modello di Leadership.
Nel 2019, a seguito degli ottimi risultati economico-finanziari conseguiti dal Gruppo, Acea ha erogato ai dipendenti (ad esclusione di dirigenti e quadri, già inclusi nel sistema incentivante MBO) un **emolumento premiale di carattere straordinario pari a 500 euro**, parametrato sulla base dei mesi lavorati nel 2018.

Inoltre, anche al fine di promuovere il Piano Welfare del Gruppo, l'azienda ha corrisposto al personale un **importo straordinario di 100 euro da utilizzare sulla piattaforma My Welfare**.
Sono altresì previsti **benefit** per i dipendenti, anche in part-time, a tempo determinato e con contratto di apprendistato, come i **buoni pasto** (ticket), lo sconto sulla tariffa per l'energia elettrica (per il personale assunto prima del 9 luglio 1996), le agevolazioni riconosciute tramite il Circolo Ricreativo Aziendale (CRA) e la **polizza sanitaria integrativa**. Per tutti i dipendenti è attiva anche una polizza che, in caso di morte, garantisce ai beneficiari il riconoscimento di un indennizzo monetario. Ulteriori benefit sono riservati ai dirigenti, come l'utilizzo di autovettura aziendale e il rimborso delle spese di carburante.

LA COMUNICAZIONE INTERNA

In Acea, l'Unità **Comunicazione Interna** contribuisce alla **promozione di principi, valori ed obiettivi strategici di Gruppo**, attraverso un'informazione capillare rivolta a tutto il personale. Il principale canale di comunicazione utilizzato per valorizzare iniziative e progetti aziendali è il portale **My Intranet** che, nel secondo semestre dell'anno, è stato rivisitato a livello grafico e contenutistico (si veda il box di approfondimento).

LA NUOVA PIATTAFORMA MY INTRANET

My Intranet è la nuova piattaforma del Gruppo Acea, accessibile a tutto il personale, concepita come **strumento «di servizio»** volto a migliorare la condivisione delle informazioni, aumentare il coinvolgimento dei dipendenti nei progetti infragruppo e **rafforzare l'identità culturale**.
La piattaforma consta di **5 macro sezioni**: **Il Gruppo, Vita in Acea, Comunicazioni, Rubrica** e **Il mio PC.** My Intranet ha introdotto numerose **funzionalità innovative**, tra cui: la possibilità di accesso da tablet e cellulari, la rubrica di Gruppo, un motore di ricerca integrato per l'immediata fruibilità delle informazioni, l'organizzazione semplificata dei documenti (organizzativi e normativi), una sezione unica per l'assistenza tecnica e numerose informazioni complete ed esaustive sulle Società. La nuova piattaforma veicola anche **contenuti visivi (video e foto)**, quali strumenti **strategici per la condivisione di eventi e progetti infragruppo**, spesso realizzati con il coinvolgimento dei dipendenti del Gruppo.

Nel 2019 le iniziative di comunicazione interna si sono mantenute in allineamento con i pillars della pianificazione strategica: **sostenibilità, welfare, sicurezza, innovazione, engagement, solidarietà e territorio.**
In particolare, sul tema **sostenibilità ambientale**, nel 2019 è stata riproposta la campagna di sensibilizzazione "**SOSteniamoci – Noi per la Sostenibilità"**, incentrata sulla **riduzione del volume di plastica**, attraverso la distribuzione ai dipendenti del Gruppo di oltre 5.000 borracce in alluminio personalizzate e l'installazione di **8 Case dell'acqua** presso le sedi aziendali. È stata inoltre organizzata "**La Giornata che fa la Differenza"**, dedicata alla **raccolta differenziata** e alla promozione di una logica di "economia circolare", coniugandovi altresì il valore della solidarietà: Acea, infatti, ha ospitato presso la sede centrale la Comunità di Sant'Egidio e l'associazione Antea, alle quali sono stati donati i prodotti consegnati dai dipendenti tra cui abiti usati, giocattoli, prodotti per l'infanzia, coperte, tappi di plastica.
In tema di **solidarietà**, in occasione delle festività pasquali e natalizie, sono proseguiti i **Lunedì solidali di Acea**, volti a coinvolgere i dipendenti nelle attività benefiche di alcune Associazioni umanitarie presenti sul territorio capitolino e nazionale.
Per valorizzare il tema del **welfare e del benessere aziendale**, la Comunicazione Interna ha supportato alcuni progetti:

- la piattaforma **My Welfare** (si veda il paragrafo *Relazioni industriali*);
- la seconda fase del **progetto *Smart People* – Il lavoro agile del Gruppo Acea**;
- **Acea welfare luce e gas**, l'offerta commerciale dedicata ai dipendenti e ai loro familiari.

Nell'ambito delle politiche di **promozione della cultura del benessere e della prevenzione**, la Comunicazione Interna, in collaborazione con l'Unità Relazioni Industriali, ha organizzato la campagna **Previeni con Acea**, continuando il percorso del Komen Day (si veda anche il paragrafo *Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro)* ed è proseguita la campagna **Non mandiamo in fumo la salute**, con l'avvio di un corso antifumo rivolto ai dipendenti che gratuitamente e volontariamente hanno aderito al progetto.
Particolare attenzione è stata data al tema della **sicurezza sul lavoro**, con la nuova edizione della campagna "**Il Gruppo Acea SiCura di Te**", che ha coinvolto top management e personale operativo delle Società del Gruppo (si veda anche il paragrafo *Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro*). A dicembre, è stato **organizzato un evento** presso il Teatro dell'Opera di Roma, in presenza dei Vertici aziendali, **che ha coinvolto 1.200 dipendenti**, finalizzato a ripercorrere le principali tappe della campagna di sensibilizzazione, anche attraverso video e testimonianze di ospiti.
Tra le iniziative volte a stimolare il **coinvolgimento del personale** e il **consolidamento del legame con il territorio**, la Comunicazione Interna ha supportato tutti i progetti di collaborazione con gli Istituti scolastici e che hanno previsto la partecipazione dei dipendenti in qualità di promotori (tra cui il Progetto di Alternanza Scuola-Lavoro IdeAzione, la Scuola dei Mestieri, il Progetto pre-boarding, ecc., già illustrati nei sottoparagrafi *La formazione e lo sviluppo del personale* e *La collaborazione con il mondo universitario e le scuole superiori*). Ha inoltre collaborato all'organizzazione **il torneo sportivo infragruppo** annuale, che ha previsto numerose discipline sportive e si è avvalso di una partnership di livello nazionale per la **raccolta di donazioni in favore del Fondo per l'Ambiente Italiano** (FAI), ed ha provveduto alla consegna dei **pacchi di Natale** ai dipendenti, **assemblati con imballaggi ecosostenibili**, confezionati da persone diversamente abili della "Cooperativa Sociale La Ruota Onlus". Ha infine organizzato, per i dipendenti **delle Aree Industriali** del Gruppo, eventi di fine anno per condividere **le attività svolte** e **pianificare le prospettive di sviluppo**.
Sul tema dell'**innovazione,** l'Unità ha supportato il lancio del Progetto **Acea Innovation Garage**, il primo programma di imprenditorialità interna del Gruppo Acea (si veda anche il Capitolo *Istituzioni e impresa*).

DIVERSITÀ E INCLUSIONE

PROGETTO SMART PEOPLE:
508 persone
IN MODALITÀ
DI **smart working**

SOTTOSCRITTO IL PATTO UTILITALIA
La Diversità fa la Differenza, PER LA CORRETTA GESTIONE DELLE DIVERSITÀ DI GENERE, ETÀ, CULTURA E ABILITÀ NEI PROCESSI AZIENDALI

ACEA PARTECIPA AL PROGRAMMA
Inspirational Talks Role Model PER LA PROMOZIONE DI PERCORSI FORMATIVI STEM (SCIENCE, TECHNOLOGY, ENGINEERING AND MATHEMATICS) TRA LE STUDENTESSE

Inclusione e tutela delle diversità **sono presidiati a livello di governance**, in Acea, infatti, vigono il *Codice Etico* e la *Carta per la gestione delle diversità* ed è attivo il **Comitato per l'Etica e la Sostenibilità** che ha la responsabilità di assistere il Consiglio di Amministrazione in materia di **diversity**, con il compito di **promuovere la cultura della valorizzazione delle diversità e contrastare ogni forma di discriminazione**.
Tale impegno ha visto **Acea tra i sottoscrittori del "*Patto Utilitalia – La Diversità fa la Differenza*"**, redatto dalla Commissione per la Gestione e Valorizzazione della Diversità di Utilitalia. Il Patto **stabilisce i principi del Diversity Management** – includendo le diversità di genere, età, cultura e abilità – nei processi aziendali: selezione, accoglienza, formazione, premialità e sviluppo del personale. In particolare, la carta programmatica è incentrata su **politiche inclusive** a tutti i livelli dell'organizzazione, conciliazione vita-lavoro, **gestione del merito trasparente** e politiche di sensibilizzazione interne ed esterne.

Acea si è dotata di una **procedura di Gruppo** su "***Tutela, inclusione, valorizzazione delle diversità e benessere dei lavoratori***" e di misure a sostegno della genitorialità, come l'**estensione** di ulteriori tre mesi, per motivi familiari, **del congedo parentale** per i lavoratori, madri o padri; l'**estensione del congedo di paternità**, con il riconoscimento di due giorni in più di permesso retribuito, da fruire entro due mesi dalla nascita, adozione o affido del figlio; i **permessi orari per l'inserimento** dei figli **al nido, alla scuola materna e in occasione del primo giorno di scuola primaria** e la banca **ferie solidali**.
Inoltre, ha adottato misure di conciliazione vita-lavoro, come **lo smart working** (si veda il box dedicato), e ha diffuso nel Gruppo l'applicativo **Microsoft Teams**: **uno spazio di co-working virtuale** che permette di condividere ed archiviare file, scambiare messaggi istantanei, fare video call e meeting online.

IL PROGETTO *SMART PEOPLE* DI ACEA

Il progetto di lavoro agile, ***Smart People***, ha implementato **lo smart working** nel Gruppo, **in modo strutturale**, sia per migliorare la conciliazione vita-lavoro sia per attrarre talenti e incrementare la produttività.
Complessivamente nell'anno **hanno lavorato in modalità smart** per un giorno a settimana **508 persone**, con un'adesione che è quasi raddoppiata tra primo e secondo semestre.
La portata innovativa del progetto riguarda la **destrutturazione dei vincoli connessi a luogo e orario di lavoro**, l'**autonomia** nella definizione delle modalità di lavoro e la **focalizzazione** sull'obiettivo. Lo smart working, inoltre, permette di agire **i valori del Modello di Leadership** (realizzazione, lavoro di squadra e intraprendenza) sperimentando un nuovo modo di lavorare.
Il progetto, monitorato **mediante KPI quali-quantitativi** e specifiche indagini rivolte a smart worker e responsabili, è stato apprezzato dai lavoratori coinvolti, come efficace strumento di *work-life balance*.
Nel 2019, a seguito di Accordo sindacale, sono state **introdotte novità** che entreranno in vigore dal 2020: **estensione del periodo di fruizione** dello smart working da 6 a 12 mesi, **superamento del limite di accesso** (non più vincolato al 50% del personale dell'Unità di appartenenza) e **ampliamento delle tipologie di attività** che possono essere svolte con il lavoro agile.

L'azienda ha ricoperto la presidenza del primo semestre dell'innovativo **progetto *Sistema Scuola Impresa***, coordinato dal consorzio Elis, contribuendo alla realizzazione di due iniziative:

- ***Inspirational Talks Role Model***, un programma di promozione di **percorsi formativi STEM** (Science, Technology, Engineering and Mathematics) **tra le studentesse di scuole medie e superiori**. Il progetto ha coinvolto oltre 100 professioniste, di cui quattro del Gruppo Acea, che, in qualità di role model, hanno raccontato la loro esperienza di successo professionale in settori a prevalenza maschile;
- ***Intergeneration lab***, un'iniziativa di **valorizzazione della diversity intergenerazionale** mediante team misti, composti da dipendenti di Acea, Wind Tre e Terna, studenti universitari e di istituti superiori, docenti e ricercatori universitari, che hanno lavorato insieme alla ricerca di soluzioni alle sfide di business proposte dalle aziende coinvolte.

Acea ha partecipato alla **Fondazione Marisa Bellisario** che si occupa di **valorizzare il talento femminile** nel mondo del lavoro; ha sponsorizzato la XXXI Edizione del Premio "Donne ad Alta Quota" e, in occasione dell'Ottobre Rosa, **ha illuminato di rosa il palazzo della Regione Lazio**, promotrice dell'iniziativa di prevenzione del tumore al seno.
Acea ha infine attivato servizi volti ad una migliore **integrazione dei clienti con disabilità**, ad esempio sviluppando, in collaborazione con la start up Pedius, l'app che aiuta le persone con deficit dell'udito a telefonare ai call center aziendali.

In ottemperanza alla normativa[97], in azienda è operativo **personale appartenente alle categorie protette** (diversamente abili, orfani, ecc.), al quale vengono garantiti servizi di sostegno, assistenza e strumenti tecnici di supporto, atti ad agevolare lo svolgimento delle mansioni affidate. Nel 2019 il personale appartenente a categorie protette include **291 dipendenti** (201 uomini e 90 donne).
Nel 2019 in Acea non si sono verificati casi di discriminazione a danno di dipendenti del Gruppo.

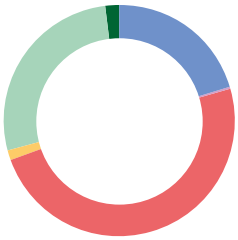
[97] Legge n. 68/99.

LA VITA ASSOCIATIVA IN ACEA

in azienda alcune strutture svolgono attività di tipo sociale, coinvolgendo in modo diretto i dipendenti: il Circolo Ricreativo Aziendale (CRA), l'Associazione Medaglie d'oro e il Nucleo ACLI (Associazioni Cristiane Lavoratori Italiani).
I soci iscritti nel 2019 al Circolo ricreativo aziendale, inclusi i dirigenti, sono rimasti invariati e pari a **4.619 persone**. Il **CRA** segue l'attività di **gestione dell'asilo nido aziendale**, aperto sia ai figli dei dipendenti sia ai figli di residenti nel Municipio I, che nel 2019 ha ospitato 25 bambini nel primo semestre e 20 nel secondo.
Il Circolo **propone iniziative di interesse culturale, sportivo, turistico, economico, commerciale e servizi alla persona,** con lo scopo di valorizzare il tempo libero degli iscritti, senza perdere di vista aspetti di utilità sociale. Un importante strumento di solidarietà tra i dipendenti è il **Fondo Soccorso**: un'iniziativa **a sostegno dei familiari dei colleghi deceduti**, in servizio o in pensione. Ogni dipendente può aderirvi mediante la sottoscrizione di un modulo, che invia alla Funzione Gestione Risorse Umane o al CRA, con il quale autorizza il prelievo dalla busta paga di un piccolo contributo che confluisce nel Fondo.
Il Circolo Ricreativo Aziendale stipula **convenzioni** in favore dei dipendenti e dei loro familiari con istituti che offrono prestazioni sanitarie, odontoiatriche, consulenze legali, ecc. e attiva accordi commerciali, tra cui il servizio di vendita biglietti relativi ad eventi sportivi, teatrali e musicali, consultabili su un portale dedicato, costantemente aggiornato nei contenuti e accessibile anche dalla intranet (www.cra-acea.it); ha inoltre cura di tenere informati i dipendenti, tramite l'invio di newsletter.

Il Nucleo ACLI (Associazioni Cristiane Lavoratori Italiani) è molto attivo in Acea e **promuove iniziative sociali, di solidarietà e sostegno**, ne sono esempi sia la presenza del Cappellano, a cui i dipendenti possono fare riferimento, che l'organizzazione di occasioni di incontro per le famiglie, anche con l'intento di creare una **rete di sostegno** alle persone. L'associazione si occupa altresì di **fornire servizi**, quali la **consulenza su mutui e prestiti**, l'**assistenza scolastica** per i figli dei dipendenti che frequentano le scuole medie inferiori e superiori, e diverse altre iniziative in favore dei dipendenti, quali l'organizzazione di corsi di lingua, attività culturali, sportive.

GRAFICO N. 43 – I SOCI CHE HANNO USUFRUITO DEI SERVIZI DEL CRA (2019)



- 535 | soci che hanno usufruito di servizi turistici
- 7 | figli dei soci che hanno usufruito dei centri estivi
- 1.290 | soci interessati a ratei assicurativi
- 41 | soci interessati a ratei per acquisti
- 714 | soci che hanno beneficiato del "dono della Befana"
- 48 | soci che hanno beneficiato di borse di studio

AZIONISTI E FINANZIATORI

Acea, emittente quotata, **assicura alla Comunità finanziaria** – tramite la **Funzione Investor Relations** in collaborazione con le strutture aziendali competenti – **un flusso di informazioni** continuo, tempestivo ed **utile ad una corretta valutazione della situazione attuale e prospettica del Gruppo**, dando evidenza anche ad **elementi ESG** (*Environmental, Social, Governance*). Le informazioni vengono veicolate sia attraverso **relazioni dirette** con analisti e investitori, attuali e potenziali, sia tramite **comunicazioni specifiche** (comunicati stampa *price sensitive*, presentazioni societarie, *rating* di merito creditizio, andamento titolo, *highlights*, ecc.) che vengono rese disponibili sul sito internet istituzionale (www.gruppoacea.it), nel rispetto dei fondamentali principi di correttezza, chiarezza e parità di accesso.
La Direzione **Affari e Servizi Corporate**, inoltre, interagendo con le strutture competenti, cura la gestione dei flussi informativi con le **Autorità di Vigilanza** (Consob e Borsa Italiana) e gli adempimenti societari previsti dalla normativa per le società quotate.

IL FLUSSO ECONOMICO VERSO AZIONISTI E FINANZIATORI

Gli azionisti hanno ricevuto, come utile di gestione dell'anno, **165,8 milioni di euro di dividendi** (erano 150,9 milioni di euro nel 2018), che corrispondono a 78 centesimi di euro per azione (+10% rispetto al 2018), con un ***payout* del 58,6%** sull'utile netto dopo le attribuzioni a terzi.
Il titolo Acea ha registrato, nell'ultima seduta di contrattazione del 2019, un prezzo di chiusura pari a **18,44 euro** (capitalizzazione: 3.927 milioni di euro), **in aumento del 53,5%** rispetto alla stessa data dell'anno precedente.
La performance del titolo Acea è stata molto positiva e superiore di quasi il doppio rispetto al mercato italiano nel suo complesso (FTSE Italia All Share +27,2%). Significativo anche l'incremento del titolo in confronto all'indice di riferimento FTSE Italia Mid Cap (+18,3%). Nell'anno, il valore massimo di 19,02 euro è stato raggiunto il 12 dicembre, mentre il valore minimo di 11,82 euro il 2 gennaio; i volumi medi giornalieri sono stati pari a circa 157.000, superiori rispetto ai 116.000 del 2018.

TABELLA N. 43 – ANDAMENTO INDICI DI BORSA E TITOLO ACEA (2019)

	variazione % 31.12.19 (rispetto al 31.12.18)
Acea	**+53,5%**
FTSE Italia All Share	+27,2%
FTSE Mib	+28,3%
FTSE Italia Mid Cap	+18,3%

Allo stakeholder **finanziatore** sono destinati **106,1 milioni di euro** (100,7 milioni di euro nel 2018). Sulla variazione incidono fenomeni di segno opposto: da un lato, la riduzione degli interessi su prestiti obbligazionari, degli interessi moratori e dilatori e delle commissioni sui crediti ceduti, dall'altro, l'incremento degli oneri per interest rate swap, degli oneri da attualizzazione e la presenza di oneri derivanti dalla prima applicazione del principio contabile IFRS16. Il costo globale medio "all in" del debito del Gruppo Acea, al 31/12/2019, si è attestato al 2,15%.

Riguardo alla **composizione dell'indebitamento a medio/lungo termine** consolidato al 31/12/2019, circa il 77,55% dell'importo complessivo deriva da operazioni sul mercato dei capitali (obbligazioni corporate); quanto al settore bancario, Acea si rivolge, prevalentemente, a soggetti che hanno nella propria missione il **finanziamento di infrastrutture strategiche**, quale la European Investment Bank (BEI 11,1% del debito consolidato) e la Cassa Depositi e Prestiti (CDP 5,9% del debito consolidato). Queste Istituzioni assicurano, a soggetti con merito di credito come Acea, finanziamenti con scadenza pluriennale superiore ai 10 anni, in linea con la durata delle concessioni (idriche ed elettriche) di cui sono titolari le Società del Gruppo, chiamate ad effettuare gli investimenti rilevanti.

I RATING DELLE AGENZIE

Entrambe le agenzie **Moody's** e **Fitch** hanno **confermato il rispettivo rating** su Acea. Le valutazioni espresse riflettono l'apprezzamento del focus strategico della Società/del Gruppo nelle attività regolate e i positivi risultati fin ora raggiunti.

TABELLA N. 44 – RATING 2019

agenzia	rating a lungo termine	rating a breve termine	outlook
Moody's	Baa2		stabile
Fitch	BBB+	F2	stabile

LA RELAZIONE FINANZIARIA

Nel corso dell'anno Acea ha partecipato a **numerosi eventi** (incontri, presentazioni allargate, *Utilities Conference, roadshow* e *reverse roadshow*) **con circa 120 investitori *equity*, analisti *buy side*, investitori e analisti *credit***.
I ***roadshow* e le *Utilities Conference*** organizzati da Borsa Italiana e dalle principali banche d'affari si sono svolti nelle **più importanti piazze nazionali e internazionali**: Roma, Milano, Londra, Parigi, New York.
Si sono svolte ***conference call*** con la comunità finanziaria, in occasione dell'approvazione dei risultati annuali e infrannuali e del Piano industriale 2019-2022, cui hanno partecipato **circa 130 analisti/investitori**.
Nell'anno in esame sono stati pubblicati **circa 145 studi/note sul titolo Acea.** Le **banche d'affari** che analizzano con maggiore continuità il titolo Acea sono otto – alla data del 31 dicembre 2019 – cinque esprimono giudizi "positivi" e tre "neutrali".

GLI ANALISTI ESG VALUTANO ACEA

In base alle ultime analisi effettuate (novembre 2019), gli **"investitori sostenibili"** presenti in Acea rappresentano quasi il 4% del capitale sociale e **circa il 26% del totale degli Investitori istituzionali**. Si tratta principalmente di fondi europei (3% del capitale di Acea), seguiti da Investitori del Nord America. È da evidenziare che un numero sempre maggiore di investitori istituzionali, in conseguenza di modifiche nelle politiche di investimento sempre più legate ad aspetti ESG, si qualificano come investitori "sostenibili"; tali soggetti stanno dimostrando un'attenzione crescente verso Acea.

Le **relazioni con gli operatori della finanza ESG** (Environmental, Social and Governance) sono presidiate e frequenti. Acea, nel 2019, ha riscontrato la propria posizione nelle valutazioni di analisti, rating e benchmark, di seguito illustrati.

ISS ESG **ISS ESG** (già ISS Oekom) ha attribuito ad Acea il rating C+ (scala D-/A+), in linea con l'anno precedente.

CDP Il **CDP (già Carbon Disclosure Project)**, supportato da oltre 500 investitori internazionali con asset gestiti superiori ai 96.000 miliardi di dollari, promuove, a livello mondiale, l'attenzione alla gestione di rischi ed impatti inerenti al cambiamento climatico, invitando le imprese a fornire articolate e puntuali informazioni sulla loro capacità di gestire il tema. In base ai dati ed alle informazioni ricevute, il CDP rende pubblica ogni anno, in una graduatoria, la valutazione espressa su ciascuna impresa. Acea, valutata già da anni, nel 2019 ha registrato il **punteggio A-** (B nel 2018), rientrando **in area *Leadership*** (per dettagli si veda il box presente nel capitolo *Strategia e Sostenibilità*).

Acea è inclusa nell'*Ethibel Excellence investment register*. L'analista afferma che: «Tale selezione da parte del **Forum Ethibel** indica che la società opera meglio della media del suo settore in termini di corporate social responsibility».

Nel 2019 Acea ha ricevuto il primo **sustainability solicited rating** da parte dell'agenzia indipendente **Standard Ethics**. La valutazione condotta dall'agenzia si concentra sugli aspetti di governo societario, ambientali e sociali e misura il livello di compliance alle indicazioni della UE, dell'OCSE e delle Nazioni Unite, offrendo una misura del livello di adesione delle pratiche adottate dalle imprese richiedenti alle maggiori indicazioni internazionali sulla sostenibilità. Dopo un processo strutturato che ha previsto un confronto approfondito su policy, procedure e iniziative pertinenti, il rating assegnato ad Acea è di **EE-** [*investment grade*, scala F/EEE (*non investment grade/full investment grade*)] con una visione di lungo periodo positiva.

Le performance ESG del Gruppo sono state, inoltre, analizzate da **Sustainalytics**, **VigeoEiris**, **Gaia Rating**, **FTSE Russel ESG** e **Alliance for corporate transparency**.

Infine, nel corso dell'anno Acea è stata coinvolta da data agency, investment bank e index provider, come **EQUITA** e **ECPI**, in alcune attività di studio e approfondimento. In particolare, tali iniziative hanno avuto ad oggetto l'analisi delle dinamiche di **interazione tra società a media capitalizzazione e agenzie di rating ESG** e lo studio ai fini della possibile definizione di un indice azionario nazionale **Low carbon**.

ISTITUZIONI E IMPRESA

ACEA COSTITUISCE LA SOCIETÀ **Acea Innovation** E ORGANIZZA IL SUO PRIMO **Innovation Day**

RICERCA E INNOVAZIONE: PROGETTI PER CIRCA **27 milioni di euro** NELL'ANNO

PROTOCOLLO DI COLLABORAZIONE CON **ENEA** PER LO SVILUPPO DI **progetti per la gestione sostenibile del ciclo dei rifiuti** E DELLA RISORSA IDRICA

ACEA ADOTTA UN **nuovo modello di cyber security** A LIVELLO DI GRUPPO

AVVIATO IL PROGETTO ACEA **SmartComp**, PER LO SVILUPPO DEL **compostaggio diffuso** E DI PROSSIMITÀ CON I **mini impianti**

Acea interagisce con attori istituzionali e stakeholder di riferimento, secondo una logica partecipativa, al fine di generare valore condiviso a beneficio di tutte le parti interessate, in primo luogo la collettività e i territori in cui opera.

IL RAPPORTO CON LE ISTITUZIONI

La relazione con i soggetti istituzionali investe sia la dimensione economica (versamenti di imposte e tasse) sia quella sociale (rapporti con le istituzioni locali, le Autorità di settore, le Associazioni dei consumatori ed altre rappresentanze civili, ecc.), in coerenza con la normativa vigente ed il *Codice Etico* del Gruppo.

Il valore economico distribuito alle **pubbliche amministrazioni** sotto forma di imposte nel 2019 è di **123,2 milioni di euro** (124,3 milioni circa nel 2018). Il tax rate d'esercizio risulta pari al 28,6% (era il 30,4% l'anno precedente).
Acea versa regolarmente contributi e quote di iscrizione dovuti ad enti pubblici e privati, quali le camere di commercio, le autorità amministrative indipendenti, le associazioni di settore e gli organismi di rappresentanza. Nel 2019, l'importo complessivo di tale voce è stato di circa 2,94 milioni di euro (2,87 milioni di euro nel 2018). Nel dettaglio, circa 1,63 milioni di euro sono stati versati alle autorità di regolazione (ARERA, AGCM, Consob e altre autorità di servizi pubblici), 76 mila euro sono stati sostenuti come oneri obbligatori verso le camere di commercio e circa 1,2 milioni di euro per i contributi ad organi confederali e per quote associative.

La collaborazione con le **istituzioni pubbliche** è volta a realizzare **iniziative con ricadute positive su territorio e qualità di vita dei cittadini** (si vedano i capitoli *Clienti e collettività*, *Personale* e *Le relazioni con l'ambiente*).

L'articolo 17 del ***Codice Etico*** del Gruppo, dedicato ai rapporti con le istituzioni, la pubblica amministrazione e gli organismi politici e sindacali, stabilisce che: «*Acea coopera attivamente e pienamente con le Autorità indipendenti, stabilisce rapporti con la Pubblica Amministrazione osservando rigorosamente le disposizioni normative, i regolamenti applicabili, le previsioni contenute nel Modello di Organizzazione e Gestione ex D. Lgs. n. 231/01 e nelle procedure interne (...). Acea non contribuisce in alcun modo al finanziamento di partiti, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali (...), né di loro rappresentanti e candidati. (...) Acea non eroga contributi a organizzazioni con le quali può ipotizzarsi un conflitto di interessi (...). In ogni caso, le persone di Acea si astengono da comportamenti volti a esercitare pressioni (dirette o indirette) nei confronti di esponenti politici e sindacali o rappresentanti delle associazioni in potenziale conflitto di interessi per ottenere vantaggi sia personali che aziendali*».

Il presidio delle relazioni con soggetti istituzionali è definito da **un modello organizzativo** che attribuisce **competenze e responsabilità** alle strutture aziendali di riferimento. In particolare, l'**Unità Rapporti Istituzionali** tutela gli interessi aziendali e rappresenta le posizioni del Gruppo nell'interlocuzione con Associazioni di settore, Centri di ricerca, Enti di normazione, Istituzioni ed Enti pubblici e privati, locali, nazionali ed internazionali. La **Direzione Affari e Servizi Corporate** supporta le Società del Gruppo per **gli aspetti giuridici** connessi alle attività, cura le comunicazioni con le **Autorità di vigilanza** sul mercato mobiliare (Borsa e Consob) e i rapporti con gli **Organismi di regolazione** nei settori di riferimento, anche per minimizzare l'esposizione al rischio regolatorio.
Le **Società operative del Gruppo** presidiano, di concerto con la Capogruppo, gli **aspetti "tecnico-specialistici"** dei servizi gestiti – idrico, elettrico, di illuminazione pubblica e del settore ambientale – **anche mediante l'interazione** con organismi amministrativi, di regolazione e controllo.

INTERVENTI DELLE AUTORITÀ DI SETTORE NEI CONFRONTI DI ACEA: ISTRUTTORIE, PREMI E SANZIONI

L'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), nell'ambito dei settori disciplinati, ha istituito, da tempo, **meccanismi di premi e penali** per incentivare il miglioramento delle performance dei gestori dei servizi. Nel 2019, **Areti,** con riferimento alla gestione 2018, ha corrisposto: una penale di circa 5,12 milioni di euro, relativa alla continuità del servizio elettrico per utenti BT; circa 1,87 milioni di euro in indennizzi verso gli utenti e penali versate alla CSEA (Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali), per le interruzioni prolungate estese, e circa 191.000 euro per il superamento degli standard prefissati per gli utenti MT.
Le Società idriche **Acea Ato 5**, **Gori** e **Gesesa** hanno versato nell'anno indennizzi automatici ai clienti, rispettivamente, per 120.000,

INTERVENTI DELLE AUTORITÀ DI SETTORE NEI CONFRONTI DI ACEA: ISTRUTTORIE, PREMI E SANZIONI (segue)

192.000 e 26.000 euro (questi ultimi due in valori stimati) ed **Acea Ato 2** ha erogato 667.000 euro in indennizzi automatici ai clienti, relativi a performance di qualità contrattuale, in particolare per la fatturazione. A gennaio, **Acea Ato 2** ha comunicato le performance di qualità contrattuale 2018 alla Segreteria Tecnica Operativa (STO) dell'Ente di Gestione d'Ambito per le verifiche del caso, al cui esito saranno accertate eventuali premialità e, sempre nell'anno, la STO ha riconosciuto alla Società circa 33,6 milioni di euro a titolo di premialità per il **conseguimento di standard migliorativi di servizio** resi nel 2018.
A conclusione di procedimenti avviati in precedenza, si segnalano due provvedimenti sanzionatori notificati ad **Acea Ato 5**, nel 2019, da parte di **ARERA e dell'AGCM**. Nel primo caso (delibera 253/2019) l'ambito censurato riguarda la regolazione tariffaria, nel secondo caso (provvedimento 27798/2019) vengono contestati comportamenti contrari alle prescrizioni del Codice del Consumo (pratiche scorrette ed aggressive). Verso tali provvedimenti la Società **ha presentato ricorso ai TAR** di competenza.
Infine, il **TAR Lazio**, con sentenze di ottobre, ha **pienamente accolto i ricorsi presentati da Acea SpA, Acea Energia e Areti avverso il provvedimento AGCM** (provvedimento 27496/2018), che sanzionava solidalmente le imprese per 16,2 milioni di euro per presunte condotte anticoncorrenziali nel mercato della vendita energia, evidenziando l'insussistenza delle condotte contestate dall'AGCM e la **completa correttezza dell'operato delle Società verso il mercato**.
Per quanto riguarda i procedimenti contenziosi in materia **ambientale** con le autorità pubbliche deputate (Arpa, Corpo Forestale, ecc.) si rinvia a *Le relazioni con l'ambiente* e al *Bilancio Ambientale*.

LA TUTELA DEL PATRIMONIO COMUNE

Acea, in sinergia con istituzioni pubbliche, soggetti privati ed enti di ricerca, cura **iniziative e progetti di natura ambientale e sociale volti a tutelare il patrimonio comune**.
Nel 2019 si è concluso l'iter procedurale per il **rinnovo della concessione dell'Acquedotto Peschiera-Le Capore ad Acea**, con la firma del disciplinare da parte di Regione Lazio e Comune di Roma e sono state poste le basi per la realizzazione del **nuovo tronco superiore dell'Acquedotto**, per garantire l'approvvigionamento idrico di Roma e provincia.
Con riferimento all'**implementazione dei Piani di Sicurezza dell'Acqua (Water Safety Plan)**, volti a prevenire e mitigare il rischio idrico, sono stati qualificati i team multidisciplinari che cureranno la redazione dei Piani per i diversi territori di riferimento ed è stata avviata la valutazione dei rischi.
Nel corso dell'anno Acea ha collaborato, insieme a soggetti istituzionali, alla realizzazione di **progetti di pubblica utilità**, tra cui: il **riuso di acque di scarsa qualità** con l'applicazione di tecnologie, mutuate dal settore aerospaziale, in grado di agevolare la disponibilità di acqua per usi urbani o rurali a costi e tempi ridotti, in caso di crisi idrica; l'**efficienza dei sistemi idrici**, con l'obiettivo di sviluppare un modello di controllo attivo della rete idrica, in una logica di smart grid; il miglioramento della resilienza e la protezione delle infrastrutture idriche in caso di **cambiamenti climatici**; la realizzazione di nuovi **sistemi depurativi**, ad esempio per la città di Benevento; la **riqualificazione di aree di interesse ambientale**, come il bacino idrografico del fiume Sarno.
Ecogena ha preso parte al **progetto Smartmed**, promosso dal Comune di Roma e volto a diffondere le migliori pratiche di efficientamento energetico in ambito urbano, contribuendo alla progettazione ed alla realizzazione di un distretto energetico nel quartiere di Pietralata a Roma, in collaborazione con Università, Enti di ricerca e imprese.
In tema di **economia circolare**, Acea, tramite la Società Acea Ambiente, ha aderito alla **piattaforma italiana degli stakeholder dell'economia circolare (ICESP – Italian Circular Economy Stakeholder Platform)**, coordinata da ENEA, per promuovere l'approccio nazionale all'economia circolare (*Italian way for circular economy*) attraverso il coinvolgimento degli stakeholder impegnati sul tema ed **ha firmato**, insieme con altre 13 imprese e centri di ricerca, il **Contratto di rete per la costituzione del primo Centro di ricerca e sviluppo industriale italiano (AIRES)**: un network di imprese, istituzioni e consorzi tecnologici impegnati nello **sviluppo di economia circolare e sostenibilità ambientale** (si veda il box di approfondimento).

IL CONTRATTO DI RETE PER LA COSTITUZIONE DEL CENTRO AIRES

Il Centro di ricerca AIRES, costituito sulla base di un apposito Contratto di rete tra **imprese e centri di ricerca**, sviluppa **progetti comuni di sostenibilità ambientale**, tra cui il **trattamento innovativo dei rifiuti**, le iniziative a contrasto degli effetti dei cambiamenti climatici, ecc. Il contratto di rete ha durata quinquennale e prevede la realizzazione di **attività volte al miglioramento di performance tecniche ed economiche in materia di economia circolare**, il rafforzamento della capacità innovativa e produttiva a costi inferiori grazie al sistema delle **economie di scala**, il potenziamento di know-how e **formazione professionale**.
L'attuazione del programma di rete prevede anche l'organizzazione di **tavoli tecnici e seminari di approfondimento** e la partecipazione a bandi regionali, ministeriali e comunitari per il finanziamento di progetti di ricerca e sviluppo compatibili con l'oggetto e gli obiettivi definiti dal contratto.

LA GESTIONE OPERATIVA DEI RISCHI E I PIANI GESTIONE EMERGENZE

Acea partecipa a **gruppi di lavoro** di alto profilo istituzionale, in particolare su **prevenzione** e **gestione di eventi critici**, e garantisce supporto, in **casi di emergenza**, alle **Autorità competenti in materia di salute pubblica, protezione civile e pubblica sicurezza**.
La **minaccia cyber**, potenzialmente in grado di causare il malfunzionamento o l'interruzione nell'erogazione di prestazioni essenziali, come l'energia e l'acqua, è uno dei temi di sicurezza nazionale presidiati da Acea. In particolare, l'azienda collabora con il **Computer Emergency Response Team (CERT)** del Ministero dello Sviluppo Economico, le **Autorità Network and Information Security (NIS)** del Ministero dell'Ambiente ed il **Centro Nazionale Anticrimine Informatico per la Protezione delle Infrastrutture Critiche** (CNAIPIC) del Ministero dell'Interno.
Inoltre, Acea partecipa al **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**, che nel 2019 ha superato la prima revisione progettuale con ottimi risultati, ed al **progetto H2020 ATENA** che si occupa di sicurezza e resilienza delle infrastrutture digitali.
Con riferimento alla **salute e sicurezza dei consumatori**, Acea è impegnata, oltre all'implementazione dei Piani di sicurezza dell'acqua già ricordati, nella ricerca di **Microinquinanti Organici**

Emergenti (MOE), virus emergenti, legionella e micro-nanoplastiche in ambito idrico.

Le Società del Gruppo garantiscono i **massimi livelli di sicurezza e continuità nell'erogazione dei servizi** gestiti, in collaborazione con le istituzioni pubbliche.
A tal fine, hanno approntato organizzazioni, **procedure e strumenti** che, in caso di eventi critici (indisponibilità dei sistemi centrali, guasti, condizioni meteorologiche avverse, picchi di domanda e sollecitazioni di rete, ecc.), permettono **il tempestivo ripristino delle normali condizioni di funzionamento di reti, impianti e sistemi** (si vedano anche il capitolo *Clienti*, *La qualità erogata* e, più avanti, *Tutela del patrimonio e gestione dei rischi interni* entro il paragrafo *Lo stakeholder impresa*).
Ciascuna Società operativa dispone di **Piani per la gestione delle emergenze** e **procedure d'intervento** e, attraverso le **centrali di controllo**, **monitora costantemente lo stato di reti e impianti** – idrici e fognari, elettrici e d'illuminazione pubblica – in collaborazione con la **Protezione Civile comunale e nazionale e Roma Capitale**.
Ogni volta che un evento pregiudica i servizi gestiti (danni agli impianti e/o alle reti, crisi idrica/energetica, ecc.), le Società del Gruppo ne danno comunicazione agli Enti competenti, al fine di agevolare il coordinamento degli interventi.
Acea SpA ha una **procedura relativa alla gestione delle emergenze** di tipo sanitario e ambientale ad impatto sulla popolazione, di cui **definisce il livello di rischio** (basso, medio e alto), in base al quale prevede l'organizzazione di squadre d'intervento.
Il **Piano per la gestione delle emergenze** di **Areti**, la Società che cura la **distribuzione dell'energia elettrica**, fronteggia l'insorgere di guasti e indisponibilità diffuse sulla rete. Esso definisce: i diversi **stati di attivazione** (ordinario, allerta, allarme ed emergenza), in funzione delle condizioni operative e ambientali; le **procedure** per l'attivazione (e successivo rientro) dei medesimi stati; le **unità coinvolte** e i rispettivi ruoli; le **risorse materiali** necessarie al mantenimento in efficienza o il ripristino degli impianti. È prevista, inoltre, la nomina di un **Responsabile per la Gestione dell'Emergenza** e di una risorsa dedicata alla **gestione della sicurezza,** in casi stabiliti. I **Piani Operativi di dettaglio** indicano, in maniera puntuale, modalità di gestione delle tipologie di disservizio (come allagamenti, incendi, disservizi della rete di telecontrollo, ecc.) e procedure da seguire, ad esempio, per la **riaccensione del sistema elettrico in caso di black-out** della Rete di Trasmissione Nazionale (RTN) o per **rialimentare utenze di natura strategica** (quali le sedi del Parlamento, del Governo, lo Stato della Città del Vaticano, ecc.), **i materiali, le attrezzature e le risorse da coinvolgere** a seconda della fattispecie.
Il Piano master e i Piani Operativi di dettaglio sono **aggiornati con cadenza annuale** e periodicamente perfezionati sulla base dell'analisi dei casi reali. L'efficacia delle procedure e la funzionalità delle apparecchiature vengono testate mediante esercitazioni. Inoltre, la Società, in ottica di miglioramento dei processi, è impegnata nella **realizzazione di una piattaforma** per l'acquisizione e il monitoraggio, in tempo reale, **di dati meteorologici** in grado di alterare le condizioni di esercizio della rete elettrica.
I **Piani per la gestione delle emergenze** delle **Società operative in ambito idrico**, condivisi con le istituzioni del territorio (quali Prefetture, ASL, Enti di Gestione d'Ambito), definiscono le condizioni che pregiudicano la **continuità e la qualità del servizio idrico integrato, classificano i livelli di emergenza**, descrivono le **misure preventive e di rimedio** per tipologie di imprevisto (danni alle reti, inquinamento, crisi idrica ed emergenze relative al servizio di fognatura e depurazione) e prevedono la ripartizione dei compiti tra le figure coinvolte (area tecnica e comunicazione). Nel 2019, **Acea Ato 2 ha aggiornato il Piano, in coerenza con le linee guida dei Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA)**, esaminato **25 scenari critici** ed indicato per ciascuno le conseguenze, le manovre e le azioni di mitigazione necessarie. Il Piano è stato presentato alla Prefettura, alla Protezione Civile, alla Regione Lazio, alla Città Metropolitana, al Comune di Roma e alle ASL competenti.
Le **Società del Gruppo che gestiscono gli impianti di trattamento rifiuti** garantiscono l'esecuzione di un dettagliato **piano di manutenzione ordinaria**, per **ridurre fermi di impianto per guasti o imprevisti** e minimizzare le manutenzioni straordinarie non programmate. Tutte le strutture di ogni sito sono dotate di **Piani di Emergenza** che tengono conto degli **scenari identificati per le emergenze sia di carattere endogeno sia esogeno**. Tali Piani esaminano gli aspetti legati alla **sicurezza dei lavoratori**, garantendone l'incolumità con specifiche procedure comportamentali e di esodo, annualmente verificate, e gli aspetti legati alla **salvaguardia dell'ambiente**, individuando gli interventi emergenziali per limitare contaminazioni delle matrici ambientali (aria, acqua, suolo). Le Autorizzazioni, in base alle quali sono gestiti gli impianti, prevedono altresì obblighi e modalità di comunicazione **di eventi straordinari o emergenziali agli Enti competenti**, al fine di garantire la massima diffusione delle informazioni ed eventualmente il coordinamento degli interventi.

PROGETTI PER LO SVILUPPO INNOVATIVO E SOSTENIBILE DEL TERRITORIO

Nel 2019, in continuità con gli anni passati, Acea Ato 2 ha proseguito, di concerto con gli Amministratori locali, il programma d'installazione delle **Case dell'acqua** a Roma e in provincia, che ha reso possibile dotare, complessivamente, i territori **di 83 chioschi** (si veda capitolo *Clienti*, paragrafo *La qualità erogata in area idrico)*.
In ambito **smart city**, nel 2019, Acea, in collaborazione con Roma Capitale, ha lanciato il **piano per la mobilità elettrica**, definendo anche la **strategia per l'e-mobility**, a contrasto del *mobility divide* dovuto al gap infrastrutturale. Ha avviato la fase di test delle piattaforme Charging Point Operator e Mobility Service Provider, mediante un **servizio di car-sharing interno** con 25 auto elettriche, ed **installato le prime colonnine di ricarica per auto elettriche**. È stata inoltre sviluppata una partnership con l'Università LUISS Guido Carli che ha permesso di mettere a disposizione degli studenti una piattaforma di servizi per la mobilità, tra cui la gestione della ricarica e della prenotazione dell'auto o di un posto in navetta.

Per promuovere lo sviluppo innovativo e sostenibile dei settori di riferimento, Acea sviluppa **collaborazioni e partnership con imprese complementari** o operanti in settori **affini ai business gestiti** e con **player dell'innovazione**.
Nel corso dell'anno Acea ha siglato un **protocollo d'intesa con Google Cloud** al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati ed efficientare i processi operativi, attraverso l'innovazione digitale dell'azienda con programmi ASL (Advanced Solutions Lab) e tecniche di apprendimento automatico (machine learning).
Per realizzare la rete di comunicazione a banda larga funzionale alle smart grid nel territorio di Roma Capitale, Acea ha sottoscritto un accordo con **Open Fiber** finalizzato al **collegamento in fibra ottica delle cabine primarie e secondarie**. Inoltre, l'azienda ha siglato **un accordo con la Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli e Cassa Depositi e Prestiti** per la creazione di una **piattaforma digitale di servizi di smart health innovativi** (telecure a domicilio, telemedicine, ricette via mail, ecc.), con l'obiettivo di migliorare le prestazioni sanitarie con controlli e monitoraggi a distanza di alcune patologie.

Il rapporto virtuoso con il territorio si esprime anche attraverso la **collaborazione tra le Società del Gruppo e gli istituti scolastici presenti nelle aree geografiche servite**, ad esempio nell'ambito del programma di **Alternanza scuola-lavoro** (si veda il capitolo *Personale*, paragrafo *Valorizzazione delle risorse umane e comunicazione*).
Ulteriori iniziative per le scuole, oltre al programma Acea Scuola attivo da molti anni (si veda capitolo *Clienti*, paragrafo *Comunicazione, eventi e solidarietà*), si sono svolte in occasione della par-

tecipazione di Acea all'**Isola della sostenibilità** e ad **Ecomondo**. Acea Ato5 ha realizzato il progetto "*H2O a piccoli passi*", rivolto alle scuole primarie di alcuni comuni locali, volto a **sensibilizzare i ragazzi al corretto utilizzo della risorsa idrica**.

IL CONFRONTO CON IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

Acea aderisce a **Centri di ricerca, Enti di normazione e Associazioni di settore**, facendosi promotrice o contribuendo ad attività di studio nei business in cui opera.

LE ADESIONI 2019 A CENTRI DI RICERCA, ENTI DI NORMAZIONE E ASSOCIAZIONI DI SETTORE

Nel corso dell'anno il Gruppo ha rinnovato o attivato numerose adesioni a organizzazioni di interesse, tra cui:

- AGICI – Finanza d'Impresa;
- AICAS Associazione Italiana Consiglieri, Amministratori e Sindaci;
- AIDI Associazione Italiana Illuminazione;
- Andaf;
- ASCAI;
- Aspen Institute Italia;
- Assochange;
- Associazione Amici della Luiss Guido Carli;
- Associazione Civita;
- Associazione Geotecnica Italiana;
- Associazione Italiana Internal Auditors;
- Associazione Italiana esperti Infrastrutture Critiche (AIIC);
- Associazione Elettrotecnica ed Elettronica Italiana (AEI);
- Associazione Idrotecnica Italiana (AII);
- Associazione nazionale fornitori di elettronica (Assodel);
- Assonime;
- CEDEC Bruxelles (European Federation of Local Energy Companies);
- CEEP Bruxelles (European Centre of Employers and Enterprises providing Public services);
- Centro Studi Americani;
- CDP Worldwide;
- CISPEL Confservizi Toscana;
- CLUB Ambrosetti;
- Comitato Elettrotecnico Italiano (CEI);
- Conseil de cooperation economique;
- CSR Manager Network Italia;
- Distretto Tecnologico Nazionale sull'Energia (Di.T.NE.);
- E.DSO Bruxelles (European Distribution System Operators' Association for Smart Grids);
- Elettricità Futura (ex Assoelettrica-AssoRinnovabili);
- Energy and Strategy Group – Politecnico di Milano (ES-MIP);
- EURELECTRIC Bruxelles (Union of the Electricity Industry);
- FAI Fondo per l'Ambiente Italiano;
- FERPI;
- FIRE (Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia);
- FISE Assoambiente;
- Fondazione Global Compact Network Italia;
- Fondazione Roma Europa;
- Fondazione Utilitatis (Centro di studi e ricerche per l'acqua, l'energia e l'ambiente);
- Gruppo Galgano;
- IATT (Italian Association for Trenchless Technology);
- ICESP Piattaforma Italiana Economia Circolare coordinata da ENEA;
- I-Com (Istituto per la Competitività);
- ISES Italia (International Solar Energy Society – Sezione Italiana);
- Laboratorio dei Servizi Pubblici Locali di REF-Ricerche;
- Servizi Professionali Integrati;
- Piattaforma Italiana del Fosforo coordinata da ENEA e MATTM;
- UNI (Ente Italiano di Normazione);
- Unindustria Lazio;
- UPA Utenti Pubblicità Associati;
- Utilitalia (Federazione delle imprese ambientali, energetiche ed idriche);
- World Energy Council (WEC).

Acea **partecipa alle occasioni di confronto con il mondo imprenditoriale e la comunità scientifica** su **temi d'interesse nazionale ed internazionale** e **offre il proprio contributo specialistico in occasione di convegni, forum e workshop tematici** legati ai business gestiti, presentando anche pubblicazioni e lavori di rilievo tecnico-scientifico. In particolare, nell'anno ha costruito un network di relazioni con Università, Centri di ricerca, partner tecnologici, startup e PMI per rafforzare la propria presenza, nazionale e internazionale, nell'ambito dell'**innovazione**.
Il Gruppo ha partecipato ad eventi ed organizzato numerose iniziative, che sono state già ricordate (si vedano i capitoli *Clienti e collettività*, paragrafo *Comunicazione, eventi e solidarietà*; *Strategia e sostenibilità* ne *L'Identità aziendale* e la sezione *Le relazioni con l'ambiente*). Qui si citano soltanto il **Sustainability day**, quale occasione di confronto e dibattito tra rappresentanti delle Istituzioni, della ricerca ed esperti di green economy sulle nuove sfide poste dall'economia sostenibile, **Ecomondo**, la fiera della green e circular economy nell'area euro-mediterranea, dove Acea ha presentato i progetti **AceaSmartComp** e **Sludge Mining**, la terza edizione della **Resource Recovery Conference**, organizzata a Venezia dall'International Water Association, che ha coinvolto gli organismi mondiali di 43 Paesi attorno al tema del **recupero e riuso sostenibile delle risorse provenienti dalle acque reflue**, la terza edizione della **Rome Startup Week**, un evento di riferimento per l'innovazione e il venture business italiano ed europeo ed **Open Italy**, il programma di co-innovazione del Consorzio Elis.

La Società ha inoltre aderito a **Startup Europe Partnership**, la piattaforma di open innovation **creata dalla Commissione Europea** che supporta le startup nel passaggio dalla fase di sviluppo in laboratorio del prototipo a quella di produzione su scala industriale, collegandole con aziende e mondo finanziario, ed **ha ricevuto il Premio Innovazione Smau**, un riconoscimento conferito alle aziende attive nell'Open Innovation.

Le collaborazioni tra Acea, Università ed Enti di ricerca avvengono nell'ambito di **convenzioni ed accordi dedicati**.
Nel 2019 Acea ha siglato un **protocollo di collaborazione con ENEA**, della durata di quattro anni, **per lo sviluppo di progetti relativi alla gestione sostenibile del ciclo dei rifiuti e della risorsa idrica**. In tal modo, Acea beneficerà di competenze scientifiche, saranno condivisi piattaforme e laboratori, con l'obiettivo di applicare tecnologie e soluzioni innovative ai progetti industriali gestiti, principalmente nei settori del trattamento dei rifiuti e dell'idrico, in linea con il disegno di sviluppo in ambito di economia circolare previsto dalla pianificazione strategica.
Degni di nota sono gli Accordi Quadro che Acea ha stipulato con **l'Università degli Studi della Tuscia** – Dipartimento di innovazione nei sistemi biologici agroalimentari e forestali (DIBAF) e con **l'Università La Sapienza** – Dipartimento di ingegneria civile e ambientale, nell'ambito dei quali sono stati avviati progetti per il recupero di energia e materia dai residui di depurazione delle acque, in ottica **waste transition**.
In **ambito idrico**, Acea Ato 5 ha stipulato una convenzione con

l'Università degli Studi di Cassino e del Lazio Meridionale volta a creare una collaborazione in ambito **ricerca e innovazione** mentre Acea Ato 2 ha sviluppato, con **l'Università degli Studi di Roma Tor Vergata – Facoltà di Economia**, uno **studio sperimentale di Analisi Costi Benefici (ACB) per il progetto relativo al nuovo tronco superiore dell'Acquedotto del Peschiera**, valutando preliminarmente costi-benefici, in termini di impatto socio-economico e territorial impact assessment, delle singole soluzioni progettuali esaminate nel documento di fattibilità e, successivamente, della soluzione prescelta.
In **ambito energetico**, Aretiha avviato **collaborazioni con le Università di Napoli, Roma, Torino e Milano** su specifici progetti tecnici, tra cui: lo sviluppo di algoritmi di stima e di **misura delle perdite tecniche** della rete elettrica di bassa tensione, lo studio di un **trasformatore di corrente** elettronico in grado di risolvere le limitazioni insite nei tradizionali apparecchi a nucleo magnetico, la realizzazione di classificatori per individuare pattern di **guasto sulla rete MT** e stimare la probabilità di guasto, lo sviluppo di **modelli di vulnerabilità per la rete elettrica MT** e, nell'ambito del progetto Smart Metering 2G, lo studio del modello teorico di copertura RF 169 MHz per identificare il numero complessivo di siti/concentratori da installare sul territorio di Roma ai fini dei sistemi di misura intelligenti di seconda generazione.
Nel 2019, inoltre, Acea ha partecipato a tavoli di lavoro **Startup Intelligence** con il **Politecnico di Milano**, per intercettare trend, scenari e progetti innovativi di interesse per il Gruppo, e all'**Osservatorio Artificial Intelligence**, una Community di confronto sul tema, combinando la prospettiva manageriale con quella tecnologica. Con **l'Università LUISS Guido Carli** è stato aperto un **cantiere di ricerca scientifica finalizzato alla diffusione del modello di valorizzazione degli asset aziendali**, con il contributo dei dipendenti coinvolti in workshop dedicati.
Infine, è proseguito nell'anno, in **partnership scientifica con la LUISS Business School**, il percorso formativo denominato **Accademia Manageriale**, volto a realizzare un centro di **eccellenza manageriale nel settore delle multiutilities** presenti sul territorio romano (si veda il capitolo *Personale*, paragrafo *La formazione e lo sviluppo del personale).*

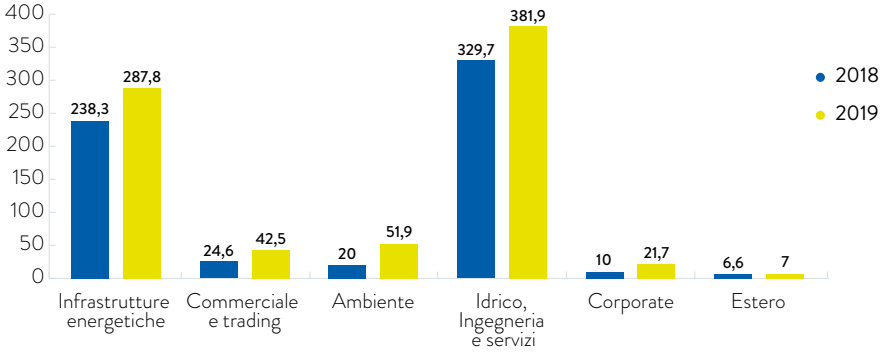
Con riferimento ai temi di **sostenibilità**, Acea partecipa a **network di esperti, gruppi di lavoro, studi e ricerche di settore** organizzati dal mondo accademico, dalla società civile, dalle istituzioni o da soggetti imprenditoriali. In particolare, l'azienda è attiva, in qualità di associata, nella **Fondazione *Global Compact Network Italia***, organo di rappresentanza nel nostro Paese del Global Compact delle Nazioni Unite, e nel ***CSR Manager Network***, l'associazione nazionale che raduna le principali imprese italiane attive nella *corporate social responsibility*. In tale ambito, nel 2019, Acea ha condotto, insieme ad SCS Consulting, il **gruppo di lavoro ERM e Sostenibilità**, che ha coinvolto aziende aderenti e altre interessate nel confronto sulla gestione integrata dei rischi ed ha partecipato al **gruppo di lavoro sulla Dichiarazione Non Finanziaria** (DNF, ai sensi del D. Lgs. n. 254/2016), che ha definito un questionario qualitativo sulla rendicontazione non finanziaria obbligatoria ed effettuato il primo test di diffusione, analizzandone gli esiti e condividendoli all'interno del Network (si veda anche capitolo *Corporate governance e sistemi di gestione* in *Identità aziendale*).
La presenza di Acea in **Utilitalia**, la federazione che riunisce le *multiutilities* di acqua, ambiente, energia e gas, si esprime anche attraverso la partecipazione a **tavoli tecnici** e **gruppi di lavoro tematici**, **tra cui quello dedicato alla Sostenibilità**.
In particolare, nel 2019, Aquaser ha partecipato a tavoli di lavoro finalizzati alla **revisione del Decreto sulla gestione dei fanghi**, Acea Elabori ha preso parte a **gruppi di lavoro e tavoli tecnici** su: **acqua, potabile e reflua, biometano e fanghi**, **innovazione tecnologica e piattaforma fosforo**.
L'azienda, inoltre, partecipa ad analisi di benchmark sulla sostenibilità nelle *utilities* italiane, come quelle curate dal centro di ricerca **Utilitatis** e da **Top Utility**.

LO STAKEHOLDER IMPRESA

LA GESTIONE DEGLI ASSET AZIENDALI

Acea tutela e valorizza i propri asset materiali e immateriali, cercando una posizione finanziaria sostenibile e **governando il fabbisogno interno**, legato alla gestione operativa e alle **prospettive di crescita**, coerentemente con gli indirizzi espressi nella missione aziendale e nel piano strategico.
Gli **investimenti** del 2019 ammontano, complessivamente, a **792,8 milioni di euro, in crescita del 25,7%** (630,8 milioni di euro nel 2018). Per area di business, essi sono così distribuiti: 51,9 milioni di euro per l'area **Ambiente**, in particolare per il *revamping* di Monterotondo Marittimo, per i lavori sugli impianti WtE di Terni e San Vittore e per l'ampliamento della discarica di Orvieto; 42,5 milioni di euro per l'area **Commerciale e trading**, specie su attività connesse all'acquisizione di nuovi clienti e per progetti di implementazione informatica e licenze; 381,9 milioni di euro per l'area **Idrico**, includendo anche l'area Ingegneria e servizi, soprattutto inerenti ai lavori di bonifica e ampliamento su condotte idrico-fognarie dei territori serviti, alla manutenzione straordinaria dei centri idrici, ad interventi su depurazione e recupero perdite idriche e al miglioramento del rapporto con gli utenti; 287,8 milioni di euro per l'area **Infrastrutture energetiche**, destinati essenzialmente ad interventi sulle reti MT/BT e agli interventi su cabine e contatori ed in parte ai lavori di *revamping* di alcune centrali elettriche. Infine, la **Capogruppo** con investimenti per circa 21,7 milioni di euro.

GRAFICO N. 44 – RIPARTIZIONE INVESTIMENTI PER MACROAREE (2018-2019)



Gli **ammortamenti, accantonamenti e svalutazioni** sono pari a **524,2 milioni di euro** (più 15,3% rispetto al 2018). Nello specifico, gli ammortamenti sono 409,6 milioni di euro (366,8 milioni di euro 2018), principalmente per la variazione del perimetro di consolidamento. Le svalutazioni dei crediti ammontano a 66,8 milioni di euro circa, in riduzione dell'11% rispetto al 2018, per effetto di dinamiche di segno opposto: l'aumento dovuto alle modifiche di perimetro e la riduzione in conseguenza, principalmente, della delibera 2019 ARERA che interviene positivamente sulla vertenza GALA. Gli accantonamenti nell'anno risultano pari a 47,8 milioni di euro.

TUTELA DEL PATRIMONIO FISICO E DIGITALE E GESTIONE DEI RISCHI INTERNI

La protezione del **patrimonio fisico aziendale**, la **prevenzione di fenomeni fraudolenti**, il **rispetto delle normative vigenti in materia di sicurezza,** con particolare riferimento alla **tutela** della **privacy e dei dati sensibili** (Regolamento GDPR 2016/679) sono curati dalla Funzione Risk & Compliance, entro cui è collocata l'Unità **Protezione Aziendale**.
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 con servizio di accoglienza, l'Unità Protezione Aziendale gestisce le strutture e il personale della vigilanza e dell'accoglienza e controlla la **Sala Sicurezza (SS)**, 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.
Nel 2019, **le attività di vigilanza e accoglienza sono state unificate** ed è stato avviato un progetto per la definizione di nuove linee guida e procedure in materia di protezione aziendale.

La tutela del patrimonio informativo e dei sistemi centrali ICT del Gruppo, per **contenere al minimo l'indisponibilità dei sistemi** e garantire la continuità operativa, prevede **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 dei sistemi.
Acea ha inoltre sviluppato misure, di natura organizzativa, procedurale e tecnologica, per monitorare e gestire il rischio cibernetico. In particolare, nel 2019, ha adottato un **nuovo modello di cyber security a livello di Gruppo**, con l'istituzione del **Comitato Strategico per la Sicurezza delle Informazioni** (CSSI), 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, di supporto al Comitato Strategico, dedicata al coordinamento delle risposte ad eventi/incidenti di sicurezza a livello di Gruppo.
Infine, 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 e di **programmi a contrasto dei comportamenti fraudolenti sui principali database aziendali**, con machine learning, advanced analytics e big data.

L'IMPEGNO IN RICERCA E INNOVAZIONE

L'**innovazione scientifica e tecnologica** a servizio dei processi aziendali è uno dei ***pillar* della pianificazione strategica** del Gruppo, che nel 2019 su questo aspetto ha investito circa **27 milioni di euro**.
Per gestire **la linea di innovazione di Gruppo**, nell'anno, è stata costituita la Società **Acea Innovation**, con la *mission* di sviluppare progetti innovativi ad alto valore aggiunto per il Gruppo e creare un ecosistema favorevole all'innovazione e alla cultura dell'imprenditorialità, ed è stato attivato **l'Innovation Board**, composto dai referenti per l'innovazione delle Aree industriali, che definisce e realizza, in maniera condivisa, la strategia d'innovazione del Gruppo. Sono stati inoltre creati **spazi di lavoro dedicati allo sviluppo di innovazione** e un programma **di corporate innovation.**
Il **nuovo percorso di innovazione** intrapreso da Acea si basa su **tre pilastri**:

- il **Modello di innovazione as a service**, in cui l'innovazione è al servizio del business e coinvolge tutta l'azienda (si veda il box di approfondimento);
- la **promozione della cultura dell'innovazione**, supportata da una piattaforma di *crowdsourcing* interna, che consente ai dipendenti di proporre idee e partecipare a progetti di innovazione, ed è realizzata anche mediante la Digital Academy (si veda anche il capitolo *Personale* paragrafo *La formazione e lo sviluppo del personale*) e programmi dedicati come **Acea Innovation Garage** (si veda il box di approfondimento);
- **l'innovation factory**, un modello agile di analisi di mercato nei settori di interesse strategico, che coinvolge tutte le Aree industriali, suddiviso in cicli di 12 settimane, al termine dei quali viene lanciato un pilota per validare l'idea mediante un market test. L'iniziativa ha permesso di **avviare tre progetti strategici** su digital health, e-mobility e waste transition.

ACEA INNOVATION GARAGE, IL PRIMO PROGRAMMA DI IMPRENDITORIALITÀ DEI DIPENDENTI DEL GRUPPO ACEA

Nel 2019 Acea Innovation ha sviluppato **Acea Innovation Garage**, il **programma di imprenditorialità** rivolto ai dipendenti e finalizzato a **promuovere la cultura dell'innovazione**, con lo scopo di supportare il Gruppo nel raggiungimento dei relativi obiettivi attraverso la valorizzazione del know-how interno.
Il programma, basandosi su 4 Challenges di Innovation Needs, ha **lanciato una Call4Ideas** aperta a tutti dipendenti del Gruppo.
La Call ha raccolto **120 idee progettuali**, 10 delle quali sono state selezionate e **3 sono risultate vincitrici**, intraprendendo un **percorso di incubazione e sviluppo del progetto**, della durata di 12 settimane, in spazi e tempi di lavoro dedicati e con il supporto di coach e mentor tecnici.
Durante il percorso di incubazione, i 3 team hanno realizzato il prototipo dell'idea proposta che è stato presentato, durante l'Investor Day, ad una platea di possibili investitori, con il convinto sostegno del top management di Acea.

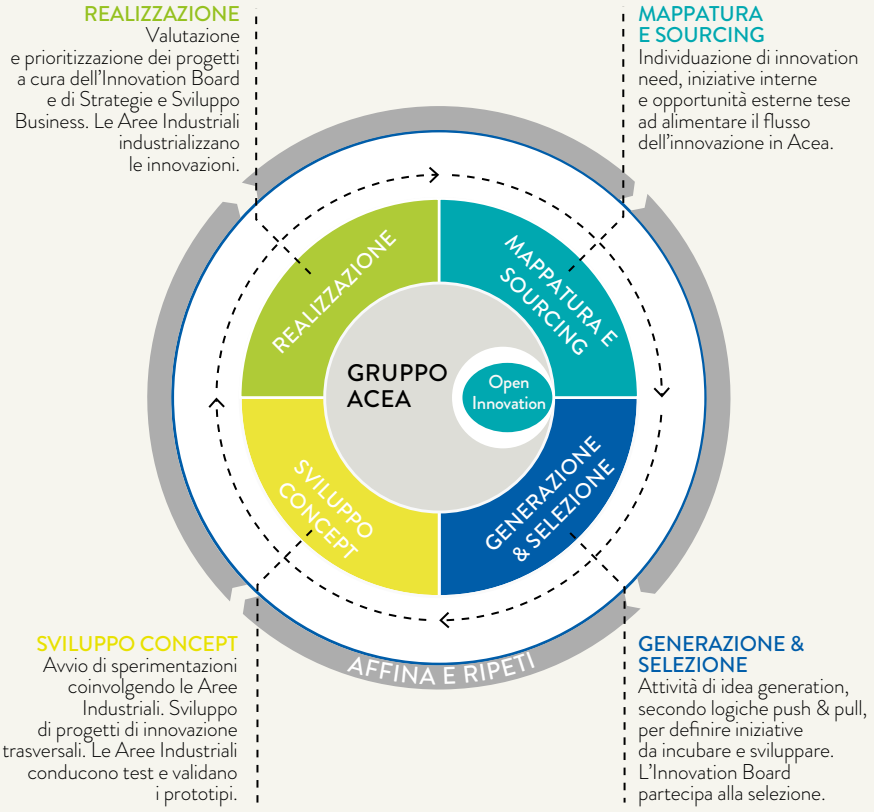
Sempre nell'anno, Acea ha organizzato il suo primo **Innovation Day**, un evento dedicato all'intelligenza artificiale al servizio delle imprese (si veda il box di approfondimento).

INNOVATION DAY ACEA

In maggio 2019, si è svolto il **primo Acea Innovation Day**, giornata **dedicata alle nuove frontiere dell'intelligenza artificiale e all'utilizzo dei dati** che stanno modificando il modo di fare impresa.
L'evento, ideato ed organizzato da Acea, ha previsto, nella prima fase della giornata, la **partecipazione dei CEO di aziende italiane dei settori energetico e infrastrutture**, tra cui Italgas, Terna, A2A e Open Fiber, e il contributo del **dipartimento Management & Innovation Systems dell'Università di Salerno**, in presenza di un pubblico di addetti ai lavori, studenti, dipendenti Acea e della stampa. Tra i temi discussi in tavola rotonda, l'applicazione delle **nuove tecnologie** e i suoi effetti nei processi industriali, inclusa la creazione di nuove opportunità di crescita ed occupazionali.
L'evento è proseguito, nel pomeriggio, con il **coinvolgimento di startup e dei principali protagonisti dell'ecosistema innovazione,** tra cui il Country Manager di Google Cloud Italia e i CEO di Green Rail e Solenica. Nell'occasione sono stati presentati i **progetti più innovativi del Gruppo Acea**, illustrati dal Direttore di Innovation, Technology & Solutions, in linea con il Piano industriale Acea 2019-2022 che **prevede 500 milioni di investimenti in innovazione e tecnologia**.

IL MODELLO DI INNOVAZIONE A SERVIZIO DEL BUSINESS

Il **Modello di innovazione** definisce governance (gestione di fasi e modalità di coinvolgimento degli attori), processi (standardizzazione delle fasi di ingaggio degli attori) e strumenti a supporto.
È **aperto al coinvolgimento di attori esterni e interni** ed opera in modo **strutturato e sistemico**, generando sinergie e condivisione dei progetti di innovazione, in maniera diffusa.
Il Modello prevede un processo articolato in **quattro fasi**: a partire dall'individuazione dei bisogni di innovazione, passando per la generazione partecipata di idee e la sperimentazione, terminando con la realizzazione dei progetti, in collaborazione con le Aree Industriali e gli attori dell'innovazione esterni al Gruppo.
Il processo dell'innovazione è alimentato attraverso la continua **attività di *scouting* delle realtà innovative**.
Nell'anno sono state analizzate oltre 1.000 startup innovative e realizzate 12 sperimentazioni.



Con riferimento ai processi industriali e alle infrastrutture del Gruppo, nei box di approfondimento, di seguito riportati, sono illustrati, a titolo esemplificativo, alcuni dei principali progetti **di ricerca e innovazione** realizzati, nel 2019, da Acea Innovation, da Acea Elabori e dalle Aree Industriali del Gruppo. Si tenga tuttavia presente anche quanto illustrato, in precedenza, nel paragrafo *Il rapporto con le Istituzioni*, e in particolare nei sottoparagrafi *Alcuni progetti per lo sviluppo del territorio* e *Il confronto con il contesto di riferimento*, si vedano anche il capitolo *Clienti e Collettività*, paragrafo *La qualità erogata* e la sezione *Le relazioni con l'ambiente*.

LA RICERCA E L'INNOVAZIONE IN ACEA INNOVATION

Nel corso dell'anno, **Acea Innovation**, con il coinvolgimento di tutte le Aree Industriali, di Acea Elabori e start up esterne, ha avviato e/o realizzato **le seguenti sperimentazioni**:

- lo sviluppo di un **sistema per la sicurezza degli operatori in auto in grado di identificare le situazioni di pericolo** e prevenire incidenti;
- l'uso della **realtà virtuale** e di tecnologie immersive per svolgere l'**addestramento tecnico in maggiore sicurezza**;
- lo sviluppo di un **algoritmo di intelligenza artificiale** per clusterizzare in modo autonomo **i ticket** inviati dai dipendenti per problemi di tipo informatico;
- la messa a punto di un **metodo di purificazione dell'acqua dall'arsenico** e da altri tipi di materiali e sostanze inquinanti mediante nanotecnologie all'avanguardia per produrre membrane di carbonio a base di proteine;
- il **progetto Urban Intelligence** per utilizzare la tecnologia satellitare al fine di monitorare la qualità dell'illuminazione pubblica;
- la **soluzione Pedius** adottata da Acea Energia per rendere il **call center accessibile ai non udenti**.

Sul fronte della **mobilità elettrica**, Acea Innovation, sta testando una piattaforma di gestione dei servizi di mobilità elettrica con servizi di car sharing, attualmente solo per uso interno, e ricarica.

LA RICERCA E L'INNOVAZIONE IN AREA INFRASTRUTTURE ENERGETICHE

Nel 2019 la Società **Areti**, nell'ambito delle attività di distribuzione dell'energia elettrica, ha avviato o realizzato numerosi progetti innovativi, tra cui:

- il **progetto PlatOne**, finanziato dalla Comunità Europea, coordinato da Areti e partecipato da 12 partner distribuiti tra Germania, Belgio, Grecia ed Italia, promuove un **nuovo approccio di gestione delle reti di distribuzione** che le rende **più stabili in presenza di grandi carichi di energia da fonti rinnovabili variabili**, mediante l'impiego di misure di flessibilità, storage e servizi di demand response, con tecnologie smart grid e strumenti di automazione e controllo della rete e delle fonti energetiche distribuite;
- il **progetto LUCE+**, per l'ingegnerizzazione e l'utilizzazione massiva di un **palo di illuminazione pubblica intelligente**, in grado di gestire sensori e funzionalità del servizio di illuminazione pubblica, e fornire al contempo servizi utili al distributore elettrico (come modem integrati, ecc.) e a terzi (come sensori ambientali, video analisi, ecc.); nell'ambito di tale progetto, nel corso dell'anno, sono state presentate 5 domande di brevetto per invenzione industriale;
- il **progetto G.I.M.M.I.** (Gestione Ispezioni Massive e Mirate Infrastrutture), per **ridurre i guasti non reperiti sulle linee aeree** e il monitoraggio degli asset, mediante analisi periodica di immagini satellitari e ispezioni mirate eseguite con droni;
- il **progetto AUTONOMOUS**, per **ridurre l'incidenza guasti in cabina primaria**, mediante ispezioni preventive in autonomia o guidate da remoto da un drone terrestre UGV (Unmanned Ground Vehicle);
- il **progetto FIBRA**, per la realizzazione della rete in fibra ottica in sinergia con Open Fiber.

Con riferimento alla **mobilità elettrica**, nel corso dell'anno, Areti ha sviluppato **soluzioni progettuali** mirate, in ottica smart grid, **all'interazione tra veicoli elettrici e rete di distribuzione**

Sempre nel corso dell'anno, **Acea Produzione**, ha avviato lo studio di fattibilità tecnico-economica per la realizzazione di un sistema di accumulo di energia elettrica a batterie.

LA RICERCA E L'INNOVAZIONE IN AREA IDRICO

Acea Ato 2, in collaborazione con Acea Elabori, ha svolto nell'anno, **attività di ricerca e di innovazione tecnologico-digitale**, con l'obiettivo di migliorare le performance operative.

Per quanto riguarda l'innovazione dei processi di gestione delle **reti di distribuzione idrica**, sono state sperimentate tecniche di nuova generazione – **satellite, registratore di rumore e fibra ottica per la ricerca di perdite occulte** (Noise Logger e Interferometria Radar Satellitare) – ed è stata realizzata la **distrettualizzazione di oltre 6.000 km di rete**, con l'integrazione di un modello matematico per la predisposizione di valvole di regolazione delle pressioni e l'installazione di strumentazione per la **gestione avanzata da remoto**.

Con riferimento alla **depurazione delle acque reflue**, i principali progetti hanno riguardato:

- la valutazione di tecnologie innovative di **riduzione dei fanghi**, con lo studio sperimentale del **sistema di ozonolisi** e la **sperimentazione di un sistema di disidratazione fanghi mediante essiccamento solare**, presso il depuratore di Ostia;
- l'**ottimizzazione dei comparti di digestione anaerobica dei fanghi**, attivati presso alcuni dei maggiori depuratori gestiti, anche in relazione al potere di biometanizzazione dei fanghi (primari, secondari, ecc.);
- la **ricerca di microinquinanti organici emergenti (MOE)** per limitarne l'immissione nell'ambiente naturale in quanto potenzialmente pericolosi (interferenti endocrini, sostanze non target e prodotti di trasformazione);
- la ricognizione di tecnologie e tecniche di spettrometria RAMAN per il monitoraggio **Micro-nanoplastiche**, in collaborazione con ENEA;
- lo sviluppo di **analisi di processo-modellistiche** inerenti alla **capacità residua degli impianti di depurazione** e la simulazione della **propagazione degli odori in atmosfera** prodotti dai depuratori stessi.

Nell'ambito della **tutela delle risorse idriche**, è proseguito il **monitoraggio satellitare delle aree di salvaguardia** delle fonti di approvvigionamento idropotabile, volto a rilevare le variazioni morfologiche (nuove costruzioni, movimenti terra ed altro) e condurre le relative attività di verifica.

Nel corso dell'anno è inoltre proseguito l'iter di individuazione di un partner tecnologico per lo sviluppo del **progetto Water Management System (WMS)**: una soluzione applicativa multi-channel, di facile utilizzo, in grado di rappresentare, analizzare, monitorare e relazionare enormi quantità di dati ed informazioni provenienti da molteplici sistemi informativi.

Con riferimento alle attività di **potabilizzazione delle acque**, presso l'impianto di Grottarossa, sono stati condotti studi sui microinquinanti emergenti presenti nell'acqua trattata (Tevere) e sul loro destino nelle fasi del trattamento, nonché sulla formazione di sottoprodotti da disinfezione (biossido di cloro e ipoclorito di sodio) ed è stata avviata la sperimentazione per la ricerca di virus emergenti nelle acque potabilizzate destinate al consumo umano.

Acea Ato 5 ha condotto sperimentazioni su:

- un **sistema per letti di essiccamento** costituito da un tubolare in geotessile permeabile per la disidratazione dei fanghi di supero miscelati con polielettrolita;
- **tecniche di riduzione degli idrocarburi nei fanghi** con miscele di microorganismi in vasca di stabilizzazione;
- un polarizzatore magnetico per acque potabili.

Inoltre, relativamente alle **aree di salvaguardia delle fonti di approvvigionamento idropotabile**, sono stati sviluppati **studi per la caratterizzazione del territorio** circostante le fonti (aspetti geologici, stratigrafici e di circolazione idrica sotterranea), elaborate proposte per la delimitazione delle aree di tutela assoluta e protezione di alcune fonti (derivazioni di Anagni Tufano, Castrocielo Capodacqua, Collepardo Capofiume e Posta Fibreno) e predisposta, presso tre ulteriori sorgenti, la strumentazione per acquisire localmente le misure di livello idrico per l'attività di monitoraggio propedeutica allo studio dell'area di salvaguardia.

Gori ha implementato **tecnologie IoT e sensoristica avanzata** per il monitoraggio degli scaricatori di piena delle acque reflue.

LA RICERCA E L'INNOVAZIONE IN AREA AMBIENTE

Nel 2019 in Area Ambiente si segnalano le seguenti attività di ricerca e innovazione:

- il completamento dello studio relativo allo sviluppo di una soluzione impiantistica finalizzata al **recupero di bicarbonato di sodio e di cloruro di calcio diidrato** (sotto-prodotti di reazione) dal trattamento del Prodotto Sodico Residuo (PSR), derivante dalla fase di neutralizzazione dei fumi acidi prodotti dagli impianti di termovalorizzazione; attualmente in fase di contrattualizzazione;
- l'avvio di uno **studio sperimentale per il trattamento delle ceneri leggere (*fly-ash*) per il recupero della frazione inerte** presente ed il trattamento ai fini della derubricazione delle caratteristiche di pericolosità;
- l'avvio, con il Politecnico di Milano ed il Consorzio Interuniversitario Nazionale per la Scienza e Tecnologia dei Materiali, di uno studio per l'implementazione di una tipologia di **conversione del contenuto energetico del *plasmix*** (scarto non altrimenti differenziabile dei processi di selezione meccanici della plastica) **ai fini della produzione di metanolo**;
- il **progetto Sludge Mining** per la realizzazione di fertilizzanti, biocombustibili e biomateriali dai fanghi di depurazione;
- il **progetto Acea SmartComp**, avviato da Acea Elabori per la *waste transition* e lo sviluppo del compostaggio **diffuso e di prossimità** con **mini-impianti dotati di una tecnologia sensoristica in grado di trasformare localmente i rifiuti umidi in compost**, tramite un processo aerobico che in circa 90 giorni produce fertilizzante pronto per l'utilizzo. Il **primo Acea SmartComp** è stato **installato presso la mensa della sede centrale di Acea**, diventata così organic waste free, ed Acea punta a installare 250 Acea SmartComp entro il 2022.

LE RELAZIONI CON L'AMBIENTE

LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE E LE PRINCIPALI SFIDE

Le principali sfide per la sostenibilità ambientale, colte da Acea nell'anno, sono ricomprese nel quadro di riferimento tracciato dall'Agenda 2030 e si incentrano su alcune tematiche di rilievo, tra cui **il clima, la risorsa idrica, l'economia circolare e l'innovazione tecnologica applicata alla gestione delle infrastrutture.**

Per quanto concerne il **cambiamento climatico**, il Gruppo intraprende iniziative finalizzate, da un lato, al processo di **adattamento** a tali cambiamenti, ad esempio rendendo le infrastrutture più resilienti ed integrando nell'operatività l'analisi di scenari critici e, dall'altro, al processo di **mitigazione**, attraverso la riduzione progressiva delle emissioni climalteranti. Nel 2019, ha continuato il percorso verso l'implementazione di un sistema coerente con la **norma UNI EN ISO 14064** (sull'inventario dei gas a effetto serra), che consente **l'analisi e la conoscenza più puntuale** delle emissioni generate dagli impianti, e raggiunto risultati positivi con riferimento al **Questionario CDP – Carbon Disclosure Project**, nell'ambito del quale Acea ha migliorato il punteggio, ottenendo A- (si veda anche il box nell'*Identità aziendale* capitolo *Strategia e sostenibilità*).

Con riferimento alla **gestione della risorsa idrica**, Acea, in accordo con le Istituzioni di riferimento, ha proseguito le azioni necessarie alla **realizzazione del nuovo tronco superiore dell'Acquedotto Peschiera-Le Capore** per la messa in sicurezza dell'approvvigionamento idrico di Roma e provincia. Prosegue, inoltre, il progetto di riuso di acque reflue, importante sia per preservare la risorsa idrica sia in ottica di economia circolare.

Sull'**economia circolare** Acea investe già da qualche anno, con l'intento sia di ridurre gli sprechi delle risorse, utilizzando ad esempio gli scarti di processo, sia di ottenere recupero energetico. Tale impegno è stato rafforzato dalla sottoscrizione di un **Protocollo d'intesa** con Enea per lo **sviluppo comune di progetti nell'ambito dell'economia circolare**, con riguardo alla gestione sostenibile del ciclo dei rifiuti e della risorsa idrica (si veda anche il capitolo *Istituzioni e impresa*).

Inoltre, anche quest'anno Acea ha contribuito al perseguimento di alcuni degli obiettivi posti dalle quattro Direttive europee del "pacchetto sull'economia circolare"; in particolare, Acea Elabori, Acea Ambiente ed Acea Ato 2 hanno presentato ad Ecomondo alcuni **progetti finalizzati allo sviluppo del compostaggio diffuso, al riuso dell'acqua, al recupero di materia negli impianti di depurazione urbana, alla riduzione dei fanghi** (si veda il box di approfondimento).

Sempre in ottica di economia circolare rientra la migliore gestione della risorsa idrica anche attraverso l'uso delle Case dell'acqua, si veda al riguardo il capitolo *Clienti e collettività*.

Sull'**innovazione tecnologica** particolare attenzione viene posta sulle applicazioni che riguardano la **gestione delle reti e la loro evoluzione** (si vedano anche *L'identità aziendale* e il capitolo *Istituzioni e impresa*).

LA PRESENZA DI ACEA AD ECOMONDO

Acea, anche quest'anno, ha partecipato ad Ecomondo, **la più importante fiera internazionale dello sviluppo sostenibile nell'area euro-mediterranea** svoltasi a **Rimini** con un format innovativo che ha messo assieme i settori dell'**economia circolare, riferiti al recupero di materia ed energia, e** della **gestione sostenibile delle risorse idriche.** I temi trattati nel corso dell'evento sono stati "rifiuti e risorse", "bioeconomia circolare", "bonifica e rischio idrogeologico" e "acqua", con un focus sulle soluzioni tecnologiche più avanzate e sostenibili per la corretta gestione e la valorizzazione delle risorse (tipologie di rifiuto, acqua, siti marini inquinati, materie prime, seconde e rinnovabili).

Acea ha presentato alcuni **progetti** sviluppati in ambito circular e green economy, come **Acea SmartComp** sul compostaggio di prossimità (si veda, per approfondimenti, anche il box dedicato nel capitolo *Area ambiente – gestione rifiuti*), **Sludge Mining** per il recupero di fertilizzanti e biocombustibili dai fanghi di depurazione e le Case dell'acqua e rilasciato **testimonianze** in occasione dei seminari tematici e **interviste** da parte dei responsabili dei progetti.

Inoltre, la Presidente di Acea è intervenuta nella sessione plenaria internazionale degli Stati generali di Ecomondo dal titolo "Clima e Green New Deal: un patto tra imprese e governi".

Lo **stand allestito da Acea**, visitato da un folto pubblico ed anche dal Ministro dell'Ambiente, ha proposto **diverse attività di coinvolgimento dei visitatori**, tra cui: un **educational sul ciclo idrico** per i ragazzi e le ragazze delle scuole, **dimostrazioni pratiche sulle analisi chimiche e controlli dell'acqua**, una social activation sull'importanza del **riuso degli oggetti**, grazie al restyling creativo. Inoltre, **esperti in ambito scientifico-ambientale** hanno dato **consigli sui comportamenti** da adottare nella vita quotidiana per contribuire al miglioramento della qualità dell'ambiente, riciclando la plastica o riducendone il consumo.

Acea ha inoltre presentato il **contratto di rete AIRES**: un network di imprese, istituzioni e consorzi tecnologici impegnati nello **sviluppo di economia circolare e sostenibilità ambientale** (si veda anche il capitolo *Istituzioni e impresa*).

RISCHI AMBIENTALI E CLIMATICI: APPROFONDIMENTI E DISCLOSURE

I RISCHI CLIMATICI

Il climate change è una delle sfide ambientali e sociali più rilevanti, sia a livello internazionale, come testimoniano, oltre all'Accordo per clima di Parigi ed alla strategia europea a lungo termine "per un'economia prospera, moderna e a impatto climatico zero entro il 2050 – Un pianeta pulito per tutti", il recente Green Deal promosso dalla Commissione Europea, sia a livello nazionale, come indicato nel Piano integrato per l'Energia ed il Clima (PNIEC), che condivide l'orientamento comunitario teso a rafforzare l'impegno per la decarbonizzazione dell'economia.
Nel 2019 si è inoltre tenuto a New York il **Climate Action Summit**, un importante evento organizzato dalle Nazioni Unite con il duplice obiettivo di stimolare i Paesi a raggiungere gli obiettivi dell'Accordo di Parigi e favorire, nell'economia reale, azioni concrete a sostegno di tali obiettivi.
In tale contesto, **Acea**, in coerenza con le linee internazionali, europee e nazionali, ha potenziato **la propria strategia di mitigazione ed adattamento ai cambiamenti climatici** con **azioni concrete**, tra cui efficientamenti energetici in capo alle Società e, in ambito idrico, il riutilizzo di acque reflue depurate in agricoltura o l'uso potabile delle acque del Tevere, in casi di emergenza (si veda il *Piano di Sostenibilità 2019-2022 e gli obiettivi operativi* nell'*Identità aziendale*).
Inoltre, Acea, in linea con quanto stabilito dalla **Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD)**, valuta i rischi climatici distinguendoli in fisici e di transizione (si veda anche *L'identità aziendale* capitolo *Corporate Governance e Sistemi di Gestione*) e li rendiconta nel già citato CDP. Acea intende sempre più allinearsi alle raccomandazioni della TCFD includendo, progressivamente, la considerazione dei rischi climatici nella rendicontazione economico-finanziaria.
Il Gruppo, attraverso iniziative mirate, quali l'incremento della **produzione da fonti energetiche rinnovabili**[98], si pone il duplice obiettivo di raggiungere un'alta **efficienza sia negli usi interni finali dell'energia** sia **negli usi di processo** e ridurre l'**intensità di carbonio** (gCO_2/kWh prodotti). I risultati ottenuti ad oggi sono rappresentati nella tabella n. 59 sugli indici di intensità energetica e tabella n. 65 sugli indici di intensità delle emissioni.

LA GESTIONE AMBIENTALE

I **Sistemi di gestione** integrati e certificati secondo le norme UNI EN ISO sono implementati, o in via di implementazione, nella maggior parte delle Società (si veda il capitolo *Corporate governance e sistemi di gestione* in *L'identità aziendale*). La Holding stessa ha **un Sistema di gestione integrato, Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia**, che agevola la *compliance* ambientale, **ed una Politica di Sostenibilità e del Sistema QASE**, che orienta l'approccio del Gruppo al rispetto e alla tutela dell'ambiente, anche in coerenza con i principi indicati nel *Codice Etico*.
L'impegno delle Società operative per mantenere efficiente il sistema di gestione delle tematiche ambientali non esclude il verificarsi di situazioni, di solito provocate da circostanze contingenti, che generano **non conformità** passibili di contestazione da parte degli Organi di controllo competenti.
Nell'anno, sono state contestate circa 60 multe ambientali alle principali Società operative del Gruppo, con un conseguente pagamento di **circa 64.500 euro**. Ulteriori **144 controversie di natura ambientale** sono attualmente in fase di definizione.
L'impianto di Aprilia, posto sotto sequestro nel 2017 dalla Procura di Latina per aspetti correlati alle emissioni odorigene, nel 2019 ha operato in una configurazione prossima a quella di regime, anche se tutte le attività sono state sottoposte a controllo quotidiano di un custode giudiziario[99].

La maggior parte delle Società idriche del Gruppo – come, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gesesa – e le Società dell'Area Ambiente **ricevono reclami ambientali principalmente da parte di Organi di controllo** o da altri Enti preposti, cui si rivolgono i singoli cittadini. Gli Enti agiscono pertanto in autonomia con controlli in sito e, a volte, avviano procedimenti o irrogano sanzioni, come sopra accennato. Le denunce/esposti presentati dagli Enti su problematiche ambientali di una certa rilevanza vengono trasmesse all'ufficio preposto, che richiede a quelli competenti informazioni sulla problematica lamentata, al fine di accertare quanto denunciato e sollecitare i necessari interventi, nonché fornire riscontro agli Enti interessati. In via eccezionale, può accadere che le Società ricevano segnalazioni significative da singole persone; in questo caso vengono verificate e, ove opportuno, si interviene per risolverle.
Nell'ambito della distribuzione di energia elettrica, Areti può ricevere osservazioni inerenti a presunti danni ambientali, in caso di immobili che ospitano impianti elettrici. Si tratta, tuttavia, di **impianti indispensabili per il corretto esercizio della rete di distribuzione** dell'energia elettrica, realizzati da Areti a seguito di **autorizzazioni concesse dagli Organi tutori del territorio** e pertanto pienamente conformi alla normativa di riferimento, compresa quella urbanistica ed ambientale[100]. L'Unità Patrimonio e Progetti Speciali, che opera a tutela degli asset aziendali, riceve le note di contestazione da parte dei proprietari degli immobili che ospitano **cabine di trasformazione** o sono adiacenti ad elettrodotti, e, a seguire, **l'Unità Sicurezza sul Lavoro effettua le verifiche strumentali** in riscontro alle contestazioni. Nel 2019 sono state **trattate e chiuse con esito positivo 6 verifiche ambientali** concernenti campi elettromagnetici di cabine di trasformazione.

LA GESTIONE E IL CONTROLLO DI ATTIVITÀ CON IMPATTI AMBIENTALI

Il Gruppo monitora i processi che hanno **potenziale capacità di generare impatti** ambientali ed in particolare le attività che necessitano dell'uso, o prevedono la presenza negli impianti, di materiali intrinsecamente pericolosi, come ad esempio l'esafluoruro di zolfo, il radon e l'olio dielettrico.
Per quanto riguarda quest'ultimo, in particolare, Areti ha proseguito anche nel 2019 la **sperimentazione con olio vegetale** avviata già da qualche anno. L'**olio dielettrico**, infatti, è una sostanza utilizzata come fluido isolante e di raffreddamento nei trasformatori di potenza, che presenta caratteristiche tecnologiche vantaggiose ed anche alcune criticità ambientali legate alla sua natura chimica di derivato del petrolio. La sperimentazione si basa sull'utilizzo di un **liquido isolante di origine vegetale (esteri naturali)**,

98 In particolare nel 2019 Acea Produzione ha acquistato alcuni impianti fotovoltaici per 26 MW di potenza.
99 L'impianto di Aprilia è stato posto sotto sequestro nel 2017 per aspetti correlati alle emissioni odorigene. Il PM in data 14 aprile 2018 ha autorizzato la ripresa delle attività rimuovendo i sigilli all'impianto di Aprilia, fermo restando il sequestro. Nel 2019 l'impianto ha operato in una configurazione prossima a quella di regime, anche se tutte le attività sono state sottoposte a controllo quotidiano da parte di un custode giudiziario.
100 Il riferimento normativo ambientale è in questo caso il D.P.C.M 8 luglio 2003.

che ha caratteristiche elettriche e fisiche simili all'olio di origine minerale, ma i rilevanti vantaggi di una **più elevata temperatura di infiammabilità** e di una totale **biodegradabilità** e **riutilizzabilità** a fine vita. La sperimentazione in corso, al fine cautelativo di massimizzare la confidenza con tale nuovo prodotto riducendo al minimo eventuali rischi e/o difetti connessi con il suo utilizzo, riguarda **tre trasformatori MT/BT**, **progettati e costruiti allo scopo** (due con potenza pari a 400 kVA e il terzo con potenza pari a 630 kVA messi in esercizio nel 2015).

LA TUTELA DEL TERRITORIO

Acea pone attenzione alla **tutela del territorio** e alla **salvaguardia della biodiversità.** La tutela degli ecosistemi è contemplata nelle procedure dei **Sistemi di gestione ambientale**, nell'ambito delle progettazioni e realizzazioni di impianti, nonché nella gestione delle aree di pertinenza. Inoltre, come previsto dalle Autorizzazioni degli impianti esistenti ed ogni volta in cui si provvede al rinnovo di un'Autorizzazione Integrata Ambientale (AIA) di un impianto, questo viene gestito salvaguardando la flora e la fauna e tutelando l'ambiente e il paesaggio in cui è ubicato. Le principali attività delle Società del Gruppo che possono avere impatti sulla biodiversità sono riconducibili principalmente alla gestione delle sorgenti idriche, alla conduzione degli impianti di produzione elettrica (idroelettrici, termoelettrici e waste to energy), alla distribuzione dell'energia elettrica e al trattamento dei rifiuti.
Nel 2019, al fine di verificare la presenza, nelle aree di operatività, di specie elencate nella lista rossa (IUCN) e in quelle nazionali delle specie protette, Acea ha portato avanti un'indagine specifica, che ha previsto la verifica dell'ubicazione dei principali impianti del Gruppo entro le seguenti tipologie di aree protette: Siti di Interesse Comunitario (SIC), Zone di Protezione Speciale (ZPS) rientranti nella Rete Natura 2000 ed altre aree di valore in termini di biodiversità, come ad esempio i parchi protetti. Oltre alla progressiva estensione delle analisi a tutte le Società del Gruppo, Acea intende proseguire l'indagine avviata, verificando la presenza di specie protette nelle zone di interesse e le possibili interferenze tra queste e l'operatività delle Società. Le rilevazioni condotte nel 2019 hanno evidenziato **l'assenza, nelle zone protette, di impianti di Acea Ambiente** (termovalorizzazione e compostaggio) e di **centrali termoelettriche di Acea Produzione**, mentre le analisi svolte sulle infrastrutture di **Acea Ato 2** hanno rilevato la presenza di 7 impianti nelle aree protette (ZPS, SIC o parchi regionali)[101]. I siti, costruiti antecedentemente alla costituzione di parchi, aree protette e zone di conservazione speciale, sono considerati a tutela assoluta, essendo in prossimità di sorgenti, e gestiti con la massima attenzione alla conservazione degli ecosistemi esistenti e alla preservazione della portata idrica restituita. In una zona dell'area delle sorgenti dell'Acqua Vergine, Acea Ato 2, da anni, monitora la presenza del Falco Pellegrino: una **specie protetta** che, nonostante prediliga aree aperte e selvagge, può nidificare anche in costruzioni artificiali, come torri e campanili, in territori fortemente antropizzati. Una numerosa comunità, tra studiosi, ornitologi e semplici appassionati, segue ogni anno la vita dei Falchi Pellegrini che abitano le sorgenti dell'Acqua Vergine, grazie ad una webcam gestita da Ornis italica, associazione di ricercatori promotrice del progetto Birdcam.it, che rende disponibili online (www.birdcam.it) le immagini del nido presente su un'infrastruttura di Acea.

Acea Ato 2, inoltre, effettua monitoraggi nelle **aree circostanti i maggiori impianti di depurazione** di Roma. I risultati delle analisi condotte presso il depuratore di Roma Nord hanno evidenziato che l'impianto costituisce un *hotspot* di biodiversità sinantropica, cioè un luogo dove le specie che convivono o stanno imparando a convivere con l'uomo, attraverso meccanismi d'evoluzione e di selezione naturale, tendono a formare una comunità ecologica ricca e stabile. Le specifiche condizioni ecologiche unitamente ad un basso impatto antropico, infatti, favoriscono la presenza di una comunità faunistica estremamente caratteristica.
Acea Produzione gestisce i bacini idrici degli impianti idroelettrici e provvede alla salvaguardia degli habitat di tutte le specie presenti in queste aree, al fine di **mitigare l'effetto dello sbarramento artificiale delle dighe**, che interferisce sulla naturale migrazione della fauna ittica, e il graduale interrimento del fondale, con conseguente variazione della flora autoctona delle sponde. Inoltre, la tutela dei suddetti bacini da parte della Società assicura le condizioni di vita dell'avifauna "stanziale" e "di passo", che utilizza tali siti per la riproduzione/alimentazione anche durante le fasi di migrazione.
Infine, **Areti,** per limitare i **potenziali impatti sull'avifauna** delle infrastrutture aeree di **distribuzione dell'energia elettrica** (di alta e media tensione), **intraprende iniziative di mitigazione del rischio**, in collaborazione con le Autorità competenti, mettendo in campo le migliori soluzioni tecnologiche a problemi che hanno probabilità di verificarsi in aree sensibili o di particolare valore naturalistico. In particolare, tramite il *Protocollo d'Intesa per il riassetto delle reti elettriche*, sottoscritto da Areti, Terna e il Comune di Roma Capitale nel 2007, sono stati pianificati interventi per dismettere e demolire decine di chilometri di linee elettriche aeree all'interno di importantissime aree sottoposte a tutela, quali: il Parco di Veio, la Riserva Naturale della Marcigliana e, a sud di Roma, la Riserva Naturale Decima Malafede e la Riserva Naturale del Litorale romano. Per i dettagli degli interventi effettuati nel 2019, si rimanda al *Protocollo d'Intesa per il riassetto delle reti elettriche* nel paragrafo *La distribuzione di energia*.

SORGENTI E AREE PROTETTE

Il Gruppo, tramite le Società **Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori e Gesesa,** utilizza per l'approvvigionamento idrico prevalentemente sorgenti site in zone incontaminate. Roma, ad esempio, è tra le poche metropoli al mondo a poter vantare una risorsa idrica di qualità così eccellente all'origine da non avere quasi necessità di trattamento preliminare di potabilizzazione.
Il sistema di approvvigionamento di tutta l'area ricadente nell'**ATO 2 – Lazio centrale** è composto da **sette grandi sistemi acquedottistici** che trasportano l'acqua, derivata da 14 principali fonti di approvvigionamento, verso le reti di distribuzione, e da numerose fonti locali minori (in prevalenza pozzi) per una **portata complessiva che supera i 21.000 litri/secondo**. La rete di distribuzione di acqua potabile si sviluppa per circa **10.400 km.** Ad integrazione di questo patrimonio naturale di inestimabile valore, il lago di Bracciano costituisce una riserva da utilizzare solo in casi di emergenza, previo trattamento. Nel 2019 Acea Ato 2 **ha ultimato la trasformazione dell'impianto di potabilizzazione dell'acqua del Tevere "Grottarossa"**, precedentemente impianto di trattamento per usi non potabili, che, una volta ottenute le necessarie autorizzazioni, sarà pronto per essere utilizzato per scopi idropotabili, in caso di emergenza idrica.

[101] Si tratta in particolare degli impianti di captazione Peschiera, Le Capore, Pertuso, Ceraso Doganella, Acqua Vergine, Lago di Bracciano e Sorgenti Simbrivio.

LE NUOVE OPERE SOSTENIBILI SUGLI ACQUEDOTTI PESCHIERA – LE CAPORE E MARCIO

Nel 2019 Acea Ato 2, a valle del benestare rilasciato dagli Enti titolati, ha **avviato la progettazione di interventi sugli acquedotti Peschiera-Le Capore e Marcio** volti a garantire la continuità e la sicurezza dell'approvvigionamento di Roma Capitale e del territorio dell'ATO 2.
La progettazione delle nuove opere, condotta in ottemperanza alle norme vigenti, sarà sviluppata seguendo le procedure del protocollo ***Envision***, il primo sistema di rating che valuta la sostenibilità economica, ambientale e sociale delle infrastrutture.

Nuovo tronco superiore del Peschiera-Le Capore
Nel mese di luglio è stato siglato il disciplinare per il rinnovo della concessione di derivazione dalle sorgenti in favore di Roma Capitale e, di conseguenza, in ragione della vigente convenzione di gestione, ad Acea Ato 2, quale soggetto affidatario pro-tempore dell'erogazione del servizio idrico integrato nel territorio dell'ATO 2 Lazio Centrale – Roma. Tale importante risultato, atteso da 23 anni, è propedeutico alla progettazione ed alla realizzazione dei lavori di messa in sicurezza dell'acquedotto. L'intervento in programma, giunto alla fase della progettazione definitiva, prevede la realizzazione di una seconda linea dell'infrastruttura che, con un percorso di circa 27 km, collegherà la sorgente con il nodo di Salisano, che rappresenta il tronco superiore del sistema acquedottistico Peschiera-Le Capore. Il previsto raddoppio renderà più sicura e resiliente l'adduzione della portata di concessione a Roma e agli altri territori alimentati, contrastando i rischi connessi alla vetustà dell'attuale infrastruttura ed alla natura sismica del territorio attraversato. Le dimensioni dell'infrastruttura e la durata da garantire alla stessa hanno dettato scelte progettuali innovative, **ispirate alle più moderne tecniche esecutive e tecnologie di presidio e monitoraggio**, per la definizione delle quali sono stati coinvolti esperti nei diversi settori dell'ingegneria ed attivate consulenze di Università ed Istituti di ricerca; nei prossimi mesi la progettazione sarà sottoposta, per gli elementi specifici di maggiore rilevanza, anche ad una modellazione numerica/fisica.
Nel 2019 sono stati individuati gli obiettivi dell'intervento, con la redazione del Quadro Esigenziale (QE), definite le specifiche progettuali con la redazione del Documento di Indirizzo della Progettazione (DIP) e redatti il Documento di Fattibilità delle Alternative Progettuali, il Progetto di Fattibilità Tecnico-Economica ed il Progetto Definitivo. Per la scelta della soluzione da sviluppare è stata impiegata l'analisi costi-benefici redatta dal Dipartimento di Management e Diritto dell'Università degli Studi di Roma "Tor Vergata". Nel 2020, sarà esperita la fase autorizzativa, propedeutica all'indizione della gara, che prevedrà anche la Valutazione d'Impatto Ambientale (VIA).

Nuovo acquedotto Marcio
Dalle sorgenti dell'Acqua Marcia, site nella media valle dell'Aniene, hanno origine due acquedotti paralleli, ovvero il I e II acquedotto Marcio, che adducono, da più di 100 anni, la portata delle sorgenti a Roma e a diversi comuni lungo il loro sviluppo (per una portata media complessiva di 3,5-5 m^3/s). Il tracciato plano-altimetrico dei due acquedotti è gravato da alcune problematiche relative alla capacità di garantire un'idonea protezione igienico-sanitaria alla risorsa trasportata. Data, inoltre, la vetustà delle opere e la loro limitata flessibilità gestionale, si è avviato l'iter volto a realizzare interventi per rendere affidabile il sistema Marcio dal punto di vista della qualità della risorsa, della continuità e della flessibilità di esercizio, a beneficio della resilienza complessiva dell'approvvigionamento della Capitale.
Nel 2019 sono stati individuati gli obiettivi dell'intervento con la redazione del QE, definite le specifiche progettuali con la redazione del Documento di Indirizzo della Progettazione e completata la redazione del Documento di Fattibilità delle Alternative Progettuali. Dopo un attento esame con l'analisi *multicriteria*, tra le tante possibili soluzioni, sono state individuate quattro ipotesi che saranno valutate, nell'ambito dell'analisi costi-benefici, dal Dipartimento di Management e Diritto dell'Università degli Studi di Roma Tor Vergata.
Il completamento dell'iter progettuale e l'avvio di quello autorizzativo preliminare all'indizione della gara sono previsti nel 2020.

Il **sistema idrico-potabile** del territorio dell'**ATO 5 Lazio Meridionale – Frosinone** è costituito da impianti e reti, di adduzione e di distribuzione, che fanno capo a **7 fonti principali** da cui hanno origine **altrettanti sistemi acquedottistici**, per un totale di circa 5.500 km di rete[102]. Nel territorio dell'**Ambito distrettuale Sarnese Vesuviano**, le diverse sorgenti e pozzi, descritte in tabella n. 45, alimentano circa 4.970 km di rete idrica, di cui 811 km di acquedotti e di reti di adduzione; così come in provincia di **Benevento** la pluralità di fonti alimenta circa 170 km di acquedotti e adduzione, e circa 1.540 km complessivi di distribuzione[103].
Tutela e salvaguardia della risorsa idrica sono altresì agevolate dal rispetto delle disposizioni del D. Lgs. n. 152/2006 che, all'articolo 94, disciplina le modalità di protezione delle aree in cui sono presenti acque superficiali e sotterranee destinate al consumo umano.
L'ubicazione e la superficie in metri quadri delle **aree sottoposte a tutela assoluta**[104] nelle provincie di Roma, Frosinone e Benevento sono rappresentate in tabella n. 45.

TABELLA N. 45 – LE PRINCIPALI FONTI SOTTO TUTELA

area sensibile	comune	superficie (m^2) (*)
NELL'ATO 2 – LAZIO CENTRALE		
sorgenti Peschiera	comune di Cittaducale (Rieti, Lazio)	375.322
sorgenti Le Capore	comune di Frasso e Casaprota (Rieti, Lazio)	997.848
sorgente Acqua Marcia	comuni di Agosta-Arsoli-Marano Equo (Roma)	1.181.979
sorgente Acquoria	comune di Tivoli (Roma)	17.724
sorgenti Pantano Borghese Acqua Felice	comune di Zagarolo (Roma)	779.143

102 La rete idrica di Acea Ato 5 nel suo complesso consta di 5.496 km, di cui 1.208 km di acquedotti e reti di adduzione.
103 Dati 2018.
104 Le aree di tutela assoluta sono le aree immediatamente circostanti le captazioni o derivazioni, così come definite nel D. Lgs. n. 152/2006.

TABELLA N. 45 – LE PRINCIPALI FONTI SOTTO TUTELA (segue)

sorgenti e pozzi Simbrivio	comune di Vallepietra (Roma)	194.755
sorgenti Pertuso	comune di Trevi – Filettino (Lazio)	133.711
sorgenti Doganella	comune di Rocca Priora (Roma)	350.000
sorgenti Acqua Vergine	comune di Roma	500.000
pozzi Torre Angela	comune di Roma	70.829
pozzi di Finocchio	comune di Roma	64.166
pozzi Laurentina	comune di Ardea	13.661
pozzi Pescarella	comune di Ardea	2.433
lago di Bracciano	comune di Roma	169.200
NELL'ATO 5 – LAZIO MERIDIONALE (*)		
pozzi Posta Fibreno	comune di Posta Fibreno (Frosinone)	20.000
pozzi Tufano	comune di Anagni (Frosinone)	18.000
sorgente Capofiume	comune di Collepardo (Frosinone)	10.000
sorgente Madonna di Canneto	comune di Settefrati (Frosinone)	10.000
pozzi Forma d'Aquino	comune di Castrocielo (Frosinone)	20.000
pozzi Carpello	comune di Campoli Appennino (Frosinone)	15.000
pozzi Mola dei Frati	comune di Frosinone	5.000
IN PROVINCIA DI BENEVENTO – ATO – CALORE IRPINO		
12 pozzi	comuni di Benevento, Telese Terme, Castelpagano, Vitulano, Melizzano, Sant'Agata de' Goti, Cautano, Forchia	9.110
sorgente Ciesco	Castelpoto	307
sorgente Faitillo e Orto dei Ciuffi	San Giorgio La Molara	2.412
sorgente Gradola	Tocco Caudio	707
sorgente Monticelli	Castelpagano	358
sorgente Pietrafitta e Ruggiero	Torrecuso	2.242
sorgente San Vito	Frasso Telesino	249
sorgente Voneventa	Molinara	516
NELL'AMBITO DISTRETTUALE SARNESE VESUVIANO		
sorgente Vado	comune di Bracigliano (Salerno)	1.338
sorgente Forma	comune di Gragnano (Napoli)	322
sorgente Imbuto	comune di Gragnano (Napoli)	187.159
sorgente S.M. Lavorate	comune di Sarno (Salerno)	5.971
sorgente e campo pozzi S.M La Foce	comune di Sarno (Salerno)	60.202
fonte Fontana grande	comune di Castellammare di Stabia (Napoli)	330
complessi Murata, Pugliana, Casaliciello, Santa Lucia, Tartaglia	comuni di Cercola, Ercolano, Pollena Trocchia, Roccarainola, San Giorgio a Cremano (Napoli)	15.473
complesso Monte Taccaro, Campo pozzi Angri	comune di Angri (Salerno)	43.072
campo pozzi Suppezza, Gragnano, San Mauro Montalbino, Mercato Palazzo, Santa Lucia	comune di Castellammare di Stabia, Gragnano, Nocera Inferiore, Sarno (Salerno)	46.610
pozzi Traiano, Stromboli-Vesuvio, Petraro	comuni di Castel San Giorgio, Mercato San Severino, Nocera Superiore (Salerno)	7.203
21 pozzi della provincia di Salerno	comuni di Bracigliano, Castel San Giorgio, Corbara, Fisciano, Mercato San Severino, Nocera Inferiore, Nocera Superiore, Pagani, Siano (Salerno)	10.657
4 pozzi della provincia di Napoli	comuni di Castellammare di Stabia, Palma Campania, Roccarainola, San Giorgio a Cremano (Napoli)	1.529

(*) I dati delle superfici sono stimati.

Per il **monitoraggio del territorio** su cui insistono le sorgenti, Acea utilizza anche **il "controllo satellitare"**. L'azione di sorveglianza si concentra nei luoghi in cui viene rilevata – in base al confronto tra due immagini riprese dallo spazio a distanza di alcuni mesi – **una variazione morfologica ingiustificata** o comunque sospetta, quali nuove costruzioni non censite, movimenti terra, piccole discariche.

Acea Ato 2 verifica, direttamente nei siti identificati, l'effettiva esistenza di minacce alla risorsa idrica, assicurando **un presidio puntuale**. In particolare, nel 2019, grazie all'identificazione satellitare dei cambiamenti (*change detection*) e con sopralluoghi aggiuntivi eseguiti su tutte le fasce di rispetto della rete di adduzione e captazione, sono stati riscontrati **57 abusi**.

AREA ENERGIA

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Il capitolo *Area Energia* include Areti, Acea Produzione, gli impianti di Acea Ambiente ed i dati di Ecogena; questi ultimi in termini di energia prodotta e Titoli di efficienza energetica. Le attività di termovalorizzazione sono descritte nel capitolo *Area Ambiente – gestione rifiuti*.

904 GWh ENERGIA PRODOTTA TOTALE:
70% DA FONTI RINNOVABILI (**635 GWh**)

229.000 t di CO_2 risparmiate
GRAZIE ALLA PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA DA FONTE RINNOVABILE ANZICHÉ DA FONTE TRADIZIONALE

Il Gruppo **presidia l'intera filiera dell'energia elettrica** grazie all'operatività di Società che, come previsto dalla regolazione del mercato elettrico, sono indipendenti tra loro.
In particolare, Acea è operativa nella **produzione** di energia elettrica e calore, cercando di aumentare la quota da fonte rinnovabile, nella **distribuzione** di energia elettrica nell'area di Roma e Formello, inclusa la gestione dell'illuminazione pubblica, e nella **vendita** di energia elettrica, calore e gas.

Acea è impegnata anche nell'innovazione applicata alla gestione delle reti – telecontrollo e smart grid –, dovendo gestire, ad esempio, i prosumer connessi alla propria rete di distribuzione energetica, i cui flussi di generazione elettrica e di consumo non sono più monodirezionali (si vedano anche i capitoli *Clienti e collettività* ed *Istituzioni e Impresa*).

LA PRODUZIONE DI ENERGIA: FONTI ENERGETICHE FOSSILI E RINNOVABILI

GLI IMPIANTI DEL GRUPPO

Acea produce energia elettrica prevalentemente grazie ad **impianti idroelettrici, una quota importante** è prodotta da **termovalorizzazione** di **pulper e Combustibile Solido Secondario** – CSS, una fonte energetica primaria, derivata dai rifiuti, entrambi con quote pari a circa il 50% di materiale **biodegradabile**.
La generazione da fonte rinnovabile (idroelettrica e fotovoltaica, ad eccezione della termovalorizzazione) e da fonte fossile (termoelettrica) – quest'ultima principalmente tramite l'**impianto di cogenerazione ad alto rendimento** – è affidata **ad Acea Produzione**.
Il parco generatori a disposizione della Società è composto da:

- **7 centrali idroelettriche**, localizzate nelle regioni Lazio e Abruzzo, per complessivi **122 MW**;
- **2 centrali termoelettriche** ubicate nel territorio del Comune di Roma: Montemartini (78,3 MW) e Tor Di Valle (19,0 MW), per **97,3 MW_e complessivi di potenza istallata disponibile**;
- un **parco fotovoltaico** per complessivi **36,5 MW_p**, di cui 28 MW acquisiti nella seconda parte dell'anno.

La **Società Acea Ambiente** assicura la generazione di energia da termovalorizzazione di rifiuti con **due termovalorizzatori**, ubicati a San Vittore del Lazio e a Terni.
La potenza elettrica lorda complessiva attualmente disponibile è pari a circa **58 MW_e**.
Inoltre, Acea Ambiente produce energia elettrica con l'impiego di biogas ricavato dal processo di digestione anaerobica.

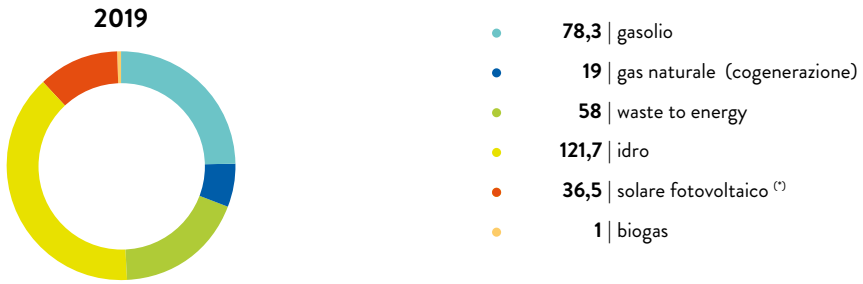
TABELLA N. 46 – POTENZA INSTALLATA DELLE CENTRALI ELETTRICHE DI ACEA PRODUZIONE

centrali idroelettriche	centrali termoelettriche
Centrale A. Volta di Castel Madama (Roma) potenza lorda **9,4 MW**	Centrale Tor di Valle: sezione cogenerazione ad alto rendimento (CAR) (*) (Roma) combustibile metano – potenza lorda **19,0 MW**
Centrale G. Ferraris di Mandela (Roma) potenza lorda **8,5 MW**	Centrale Montemartini (Roma) combustibile gasolio – potenza lorda **78,3 MW**
Centrale Salisano (Rieti) potenza lorda **24,6 MW**	
Centrale G. Marconi di Orte (Viterbo) potenza lorda **20,0 MW**	
Centrale Sant'Angelo (Chieti) potenza lorda **58,4 MW**	
Centrale Cecchina (Roma) potenza lorda **0,4 MW**	
Centrale Madonna del Rosario (Roma) potenza lorda **0,4 MW**	
totale generale: potenza lorda 219 MW	

(*) L'impianto CAR di Tor di Valle fornisce il servizio di teleriscaldamento nella zona sud di Roma.

Le capacità installate, che **ammontano**, **complessivamente, a circa 315 MW**[105], sono rappresentate nel grafico n. 45, distinte per fonte energetica.

GRAFICO N. 45 – POTENZA ELETTRICA INSTALLATA DEL GRUPPO SUDDIVISA PER FONTE ENERGETICA (MW) (2019)



(*) I MW fotovoltaici in capo ad Acea Produzione includono anche 28 MW acquisiti nel secondo semestre 2019. L'energia prodotta dai nuovi impianti sarà rendicontata a partire dal 2020.

L'ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA

Nel 2019 la **produzione complessiva lorda di energia elettrica** è scesa a circa **904 GWh,** -7% rispetto ai 968 GWh dello scorso anno, a causa della bassa piovosità, che ha ridotto la produzione idroelettrica, e di alcune problematiche relative alle turbine di linea dell'impianto waste to energy di San Vittore del Lazio che, in aggiunta al rinvio della manutenzione dello stesso impianto (a causa delle ordinanze regionali disposte per il superamento dell'emergenza rifiuti di Roma), hanno determinato prestazioni energetiche meno positive rispetto a quanto programmato.

La quota di energia elettrica generata **da fonte rinnovabile**, circa **635 GWh**, è risultata **predominante** e pari a **circa il 70% del totale**, con i seguenti contributi:

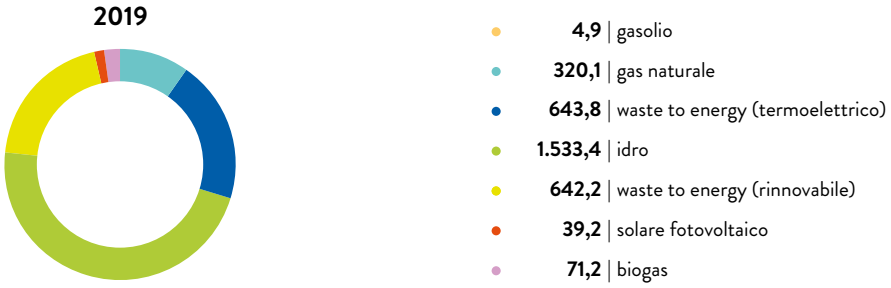
- 426 GWh dall'idroelettrico,
- 178 GWh dalla termovalorizzazione,
- 20 GWh da biogas (impianto di Orvieto) e
- 11 GWh da fotovoltaico (si vedano grafico n. 45 e tabella n. 47).

Acea Produzione ha continuato a portare avanti l'attività di **ammodernamento ed efficientamento degli impianti idroelettrici**: dopo i lavori eseguiti in anni precedenti presso le Centrali Guglielmo Marconi, Salisano e Alessandro Volta, nel 2019, sono proseguiti quelli di **revamping** presso la **Centrale idroelettrica Galileo Ferraris di Mandela**, anch'essa in provincia di Roma, che termineranno a gennaio 2020, consentendo di **ottimizzare l'utilizzo della risorsa idrica disponibile**, a parità di condizioni di potenza installata ed autorizzata in concessione.

Riguardo alla **quota di energia verde da termovalorizzazione**, **circa il 50%** della produzione da questa tipologia di impianto **è rinnovabile**, essendo associata alla combustione della **frazione biodegradabile del rifiuto** utilizzato come fonte primaria. In particolare, **la quota rinnovabile del combustibile** (CSS) in ingresso **all'impianto di San Vittore del Lazio** è stata pari a circa il **51%** del totale termovalorizzato, mentre **nell'impianto di Terni** tale quota è risultata intorno al **47%**.

[105] Il totale delle potenze installate include gli impianti di Acea Produzione, i termovalorizzatori e l'impianto di Orvieto (Acea Ambiente) per la produzione di biogas.

GRAFICO N. 46 – ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA SUDDIVISA PER FONTE ENERGETICA PRIMARIA (TJ) (2019)



NB I valori riportati nel grafico sono espressi in TJ (1 GWh=3,6TJ).

TABELLA N. 47 – ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA (PER FONTE ENERGETICA PRIMARIA) (2017-2019)

	2017	2018	2019
FONTE ENERGETICA PRIMARIA		TJ (GWh) (*)	
gasolio	7,7 (2,2)	2,0 (0,6)	4,9 (1,4)
gas naturale (cogenerazione)	135,2 (37,6)	261,9 (72,8)	320,1 (88,9)
waste to energy (circa il 50% del totale)	682,9 (189,7)	718,4 (199,5)	643,8 (178,8)
totale termoelettrico	**825,8 (229,4)**	**982,3 (272,9)**	**968,8 (269,1)**
idro	1.369,7 (380,5)	1.715,5 (476,5)	1.533,4 (426,0)
waste to energy (circa il 50% del totale)	700,2 (194,5)	684,6 (190,2)	642,2 (178,4)
biogas	78,7 (21,9)	67,1 (18,6)	71,2 (19,8)
solare fotovoltaico (**)	41,7 (11,6)	36,7 (10,2)	39,2 (10,9)
totale rinnovabili	**2.190,4 (608,4)**	**2.503,9 (695,5)**	**2.286,0 (635,0)**
totale generale	**3.016,4 (837,9)**	**3.486,2 (968,4)**	**3.254,8 (904,1)**

(*) 1 GWh = 3,6 TJ.
(**) Il fotovoltaico include la produzione presso impianti dell'area idrica (Acea Ato 2) e presso l'impianto di gestione dei rifiuti di Orvieto, per un totale di 2 GWh prodotti. L'energia prodotta dagli impianti acquisiti nel secondo semestre 2019 sarà trattata nella prossima rendicontazione.

La diminuzione di energia prodotta dalle Centrali idroelettriche, pari a circa il 10,6% rispetto al 2018, è causata dalla minore piovosità registrata nell'anno.
Per quanto concerne l'energia termoelettrica, l'incremento produttivo è riconducibile ad una maggiore disponibilità dell'impianto di Tor di Valle.

L'ENERGIA TERMICA PRODOTTA

Nel 2019 Acea Produzione ha proseguito il progetto di **estensione della rete di teleriscaldamento** nel comprensorio di Mezzocammino nella zona sud di Roma.
La Centrale termoelettrica di Tor di Valle ha generato circa **96 GWh di energia termica**. Il calore generato è stato utilizzato per servire un bacino di **40.054 abitanti in zona sud di Roma** (Mostacciano, Torrino e Mezzocammino), attraverso una rete di teleriscaldamento che serve una volumetria pari a 3.651.124 metri cubi[106].

Oltre alle gestioni sopra descritte, nel Gruppo opera Ecogena che, certificata in qualità di ESCo (Società di Servizi Energetici) ai sensi della norma UNI CEI 11352:2014, sviluppa le iniziative di efficienza energetica per il Gruppo e ne rendiconta gli esiti al Gestore dei Servizi Energetici (GSE) per l'ottenimento dei Titoli di Efficienza Energetica (TEE).
Tra le attività affidate ad Ecogena sono incluse anche la progettazione e la realizzazione di impianti di **trigenerazione**[107] per la produzione, in modo combinato, di **energia elettrica, calore e freddo**.
Nel **2019** sono stati **gestiti impianti cogenerativi**, abbinati a reti di **teleriscaldamento**, **per un totale di 5 MW di potenza elettrica**. Le produzioni di energia termica e frigorifera sono in aumento rispetto agli anni precedenti mentre si evidenzia un lieve decremento complessivo della produzione di energia elettrica (si veda la tabella n. 48).

106 I dati sono aggiornati ad agosto 2019.
107 La cogenerazione, ovvero la produzione combinata di energia elettrica e termica, permette di raggiungere elevati rendimenti, tra l'80 e il 90%. La trigenerazione, che ne è una particolare applicazione, consente di utilizzare una quota parte dell'energia termica recuperata per produrre energia frigorifera sotto forma di acqua refrigerata per il condizionamento di ambienti o per processi industriali.

TABELLA N. 48 – LA PRODUZIONE DI ENERGIA DA IMPIANTI DI ECOGENA E I TITOLI DI EFFICIENZA ENERGETICA TEE (2017-2019)

	2017	2018	2019
ENERGIA PRODOTTA		TJ (GWh)	
energia elettrica	61,9 (17,2)	54,1 (15,0)	51,5 (14,3)
di cui impianti di proprietà Ecogena	*56,7 (15,7)*	*50,3 (14,0)*	*49,0 (13,6)*
di cui impianti di proprietà di terzi	*5,1 (1,4)*	*3,9 (1,1)*	*2,7 (0,7)*
energia termica	90,4 (25,1)	95,4 (26,5)	103,3 (28,7)
di cui impianti di proprietà Ecogena	*74,8 (20,8)*	*81,1 (22,5)*	*89,2 (24,8)*
di cui impianti di proprietà di terzi	*15,7 (4,4)*	*14,3 (4,0)*	*14,0 (3,9)*
energia frigorifera (tutti impianti di proprietà)	17,0 (4,7)	34,5 (9,6)	37,6 (10,5)
		TEE	
TEE totali (tutti da impianti di proprietà di Ecogena)	1.039	1.359	954

NB Il tema dei TEE è trattato nel paragrafo *Il risparmio energetico* del capitolo *L'uso di materiali, energia e acqua*.

LA DISTRIBUZIONE DI ENERGIA

LE RETI DI DISTRIBUZIONE

RETE DI DISTRIBUZIONE A ROMA E FORMELLO: CIRCA **31.000 km**

CIRCA **10.600 GWh** DI ENERGIA ELETTRICA RICHIESTI SULLA NOSTRA RETE

COSTANTE L'**indice di tutela del territorio** (RETE AT INTERRATA SU TOTALE RETE AT): **46%**

Areti gestisce la **rete di distribuzione di energia elettrica** di Roma e Formello, estesa per **circa 31.000 km** e in grado di alimentare circa **2,8 milioni di abitanti residenti**. Per volumi di energia elettrica distribuita, circa 9.830 GWh nel 2019, Acea è il terzo operatore italiano del settore.
Nella tabella n. 49 sono descritti i principali dati impiantistici della Società, inclusi il numero cabine primarie, secondarie, i trasformatori[108] e i km di linee di distribuzione aeree e interrate.

L'indicatore ambientale correlato alla **tutela del territorio**, calcolato come quota percentuale di **rete in alta tensione** (AT) **interrata sul totale delle linee AT in esercizio** (aeree ed interrate), **è migliorato negli ultimi anni e, nel 2019, è stabile rispetto all'anno precedente**, confermandosi pari al **46%** (44% nel 2017); ciò anche a seguito degli interventi, ancora in atto, di **trasformazione ed ammodernamento della rete** elettrica di distribuzione in alta e altissima tensione.

TABELLA N. 49 – CONSISTENZA IMPIANTI E LINEE DI DISTRIBUZIONE AEREE E INTERRATE (2017-2019)

Areti

IMPIANTI E POTENZE	u. m.	2017	2018	2019
cabine primarie AT/AT – AT/MT	n.	71	70	70
trasformatori AT/AT e AT/MT	n.	169	166	170
potenza di trasformazione	MVA	7.921	7.631	7.781
cabine secondarie in esercizio	n.	13.159	13.211	13.238
trasformatori MT/MT – MT/BT	n.	12.832	12.838	12.883
potenza di trasformazione	MVA	6.203	6.236	6.282
RETI AEREE E INTERRATE				
rete alta tensione – linee aeree	km	310	282	282
rete alta tensione – linee interrate	km	243	243	243
rete media tensione – linee aeree	km	419	424	422
rete media tensione – linee interrate	km	10.137	10.166	10.470
rete bassa tensione – linee aeree	km	1.641	1.641	1.642
rete bassa tensione – linee interrate	km	18.147	18.306	18.417

[108] In relazione ai policlorobifenili (PCB), in base al D. Lgs n. 209/99 e alla L. n. 62/05, Acea ha provveduto, già nel 2009, allo smaltimento dei trasformatori con PCB superiore alla soglia di 500 ppm. Nel 2019 i trasformatori con PCB superiore ai 50 ppm ma inferiore alla soglia di 500 ppm sono 194, compresi di 93 di Illuminazione Pubblica, denunciati all'Arpa, e sono stati smaltiti 10 trasformatori, per un peso di 13.420 kg e una quantità di PCB di 1.838 ppm.

Con riferimento ai **campi elettrici e magnetici**, in particolare relativi a cabine di trasformazione primarie, linee elettriche aeree di Alta e Media tensione e cabine di trasformazione secondarie, gli **eventuali rischi per la salute** dei dipendenti e della comunità di riferimento sono trattati, rispettivamente, nel **documento di Valutazione dei Rischi e** nel **documento di Analisi ambientale aziendale.** Areti effettua **verifiche periodiche** a campione **nei siti aziendali**, eseguite anche su segnalazione degli utenti/clienti o Enti esterni. Ulteriori verifiche sono effettuate dall'ARPA Lazio[109] su specifiche richieste di cittadini e clienti.

PROTOCOLLO D'INTESA PER IL RIASSETTO DELLE RETI ELETTRICHE

Nel 2019 è proseguito lo sviluppo del **Piano di ammodernamento della rete elettrica di distribuzione in alta tensione (150 kV)**, definito nel **Protocollo d'Intesa** siglato nel 2010 tra Areti SpA (già Acea Distribuzione), Comune di Roma e Terna SpA. Nell'anno si segnalano, in particolare:

- la prosecuzione della demolizione della linea 150 kV Flaminia 2 – Smistamento Est 2, per una lunghezza di 22,6 km e 74 sostegni;
- la prosecuzione dei lavori di costruzione della linea 150 kV "Roma Nord-San Basilio", relativamente al tratto nuovo che parte dalla Stazione Elettrica Roma Nord, per una lunghezza di 4 km, con sostegni tubolari e tralicci di colore verde, coerentemente alle prescrizioni dell'Ente Roma Natura.

Il completamento del riassetto della rete, previsto dal Piano, genererà **rilevanti benefici ambientali,** correlati al **risparmio energetico atteso, pari a circa 58.000.000 kWh,** equivalenti al consumo annuo di circa 20.000 famiglie.
La gestione della rete di distribuzione elettrica di Roma e Formello è improntata al **miglioramento continuo delle prestazioni**, con particolare attenzione all'efficienza energetica.
Ogni anno Areti realizza **iniziative di riduzione delle perdite di rete**, che includono la riclassificazione dei livelli di media tensione da 8,4 kV a 20 kV e l'istallazione di trasformatori MT/BT a bassissime perdite. Per approfondimenti si veda il paragrafo *Il risparmio energetico* nel capitolo *L'uso di materiali, energia e acqua*.
Le attività svolte in prospettiva **smart city** che continuano a **migliorare le prestazioni delle reti** grazie all'evoluzione e all'integrazione dei sistemi di gestione e, in generale, le applicazioni di innovazione tecnologica nella gestione della rete, sono illustrate nel capitolo *Istituzioni e Impresa*.
Anche in virtù delle attività richiamate, le **perdite di energia sulla rete** sono risultate, nell'anno, pari a **circa il 7% del totale veicolato**, in leggera diminuzione rispetto al 2018.

AREA AMBIENTE – GESTIONE RIFIUTI

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Il capitolo include le attività del Polo per il trattamento dei rifiuti, degli impianti di termovalorizzazione, degli impianti di produzione del compost e di Aquaser, tutti in Acea Ambiente.

16.540 t DI **compost di qualità** PRODOTTE (**+40%** RISPETTO AL 2018)

CIRCA **11.500 kNm³** DI BIOGAS PRODOTTI E, DA QUESTO, **20 GWh** DI ENERGIA

357,2 GWh DI ENERGIA PRODOTTI DA **termovalorizzazione**

TERMOVALORIZZAZIONE: CIRCA **434.600 t** DI RIFIUTI IN INGRESSO (INPUT) E CIRCA **97.400 t** DI RIFIUTI IN USCITA (OUTPUT): **22% (output/input)**

Acea, in linea con la visione europea dell'Economia Circolare, gestisce il ciclo dei rifiuti in modo da recuperare, riciclare e riutilizzare al meglio i rifiuti stessi e, quando possibile, recuperare energia. Il Gruppo, in particolare, si occupa delle seguenti fasi del ciclo dei rifiuti:

- **trattamento di rifiuti solidi urbani** (RSU) e di altre tipologie di rifiuti (come il verde da raccolta differenziata, quelli industriali, ecc.), **per il recupero di materiale** e smaltimento in discarica dei soli residui;
- **incenerimento con recupero energetico** con conseguente riduzione del suolo necessario allo smaltimento;
- **produzione di compost di alta qualità** da avviare in agricoltura.

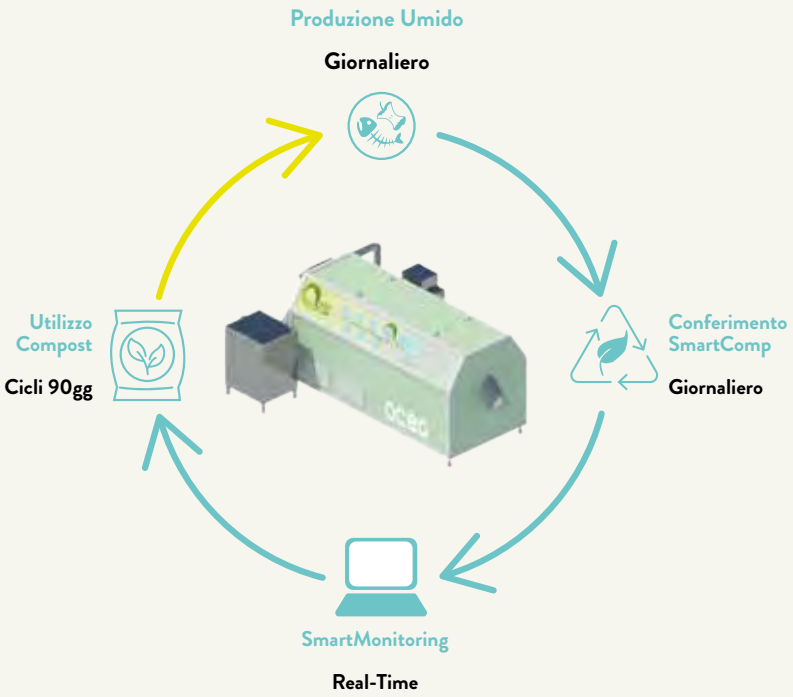
Di rilievo per l'azienda anche il tema del **trattamento e riutilizzo dei rifiuti non pericolosi** e, in particolare, di quelli **pericolosi** che presentano le maggiori problematiche di smaltimento, non solo in termini ambientali e sociali, ma anche economici, data l'elevata onerosità.

Nel 2019, Acea ha sviluppato il progetto di compostaggio diffuso denominato **Acea SmartComp** (si veda il box seguente ed anche *L'impegno in ricerca e innovazione* nel capitolo *Istituzioni e impresa*).

[109] Secondo i seguenti riferimenti normativi: D. Lgs 81/08; guida CEI 211-6 ed. prima del 01/2001; DPCM 8/7/2003 "Fissazione dei limiti di esposizione, dei valori di attenzione e degli obiettivi di qualità per la protezione della popolazione ai campi elettrici e magnetici alla frequenza di rete (50Hz) generati dagli elettrodotti".

ACEA SMARTCOMP

Acea SmartComp è una **soluzione innovativa per la trasformazione del rifiuto organico in prodotto (compost), direttamente presso il sito dove il rifiuto viene prodotto.**
Il progetto è ispirato alla waste transition, un nuovo modello della gestione dei rifiuti a km zero basato su una **rete diffusa e distribuita di mini-impianti di trattamento della frazione organica**.
Nello specifico, il compostatore è un acceleratore del processo aerobico di degradazione della sostanza organica ed il compost prodotto, ridotto in peso fino al 20% rispetto al rifiuto trattato, è un prodotto igienizzato naturalmente e pronto per l'uso come ammendante. L'innovazione del processo risiede nelle logiche smart di funzionamento basate sulla sensoristica evoluta – algoritmi e dashboard, approntati congiuntamente da ENEA e l'Università della Tuscia – e logiche smart di controllo da remoto del processo, con l'ottimizzazione di tempi di maturazione, qualità del prodotto ed impatti ambientali.



I **vantaggi del processo** sono sia economici, **riduzione dei costi di raccolta e trattamento dei rifiuti**, sia ambientali, **riduzione delle emissioni di CO_2** associate alla logistica di trasporto.
Forte interesse è stato manifestato dalla grande distribuzione alimentare o da grandi imprese per l'applicazione del compostatore in mense aziendali e le iniziative commerciali avviate nel 2019 hanno portato a siglare un Accordo commerciale con Fiera di Roma e formalizzare intese rispetto a diverse manifestazioni di interesse con Enti e Società di distribuzione.
Acea ha installato il primo SmartComp presso la mensa della sede centrale e utilizza l'ammendante prodotto nei propri spazi verdi, riducendo così l'utilizzo di altri tipi di fertilizzante.

Nei paragrafi che seguono si approfondiscono gli aspetti operativi delle attività già citate e portate avanti in termini di gestione rifiuti; si tratta di **impianti moderni**, sottoposti a revamping o ampliati di recente, per migliorare e rinnovare i processi e il possibile recupero di materia e/o energia, e di **uso di tecnologie avanzate**, necessarie a efficientare la gestione dei rifiuti.

LA GESTIONE RIFIUTI: COMPOSTAGGIO, TERMOVALORIZZAZIONE E SERVIZI CORRELATI

IL TRATTAMENTO INTEGRATO DEI RIFIUTI – IMPIANTO DI ORVIETO

La Società **Acea Ambiente** gestisce in Umbria, a 3 km dal comune di Orvieto, un rilevante polo impiantistico per il trattamento, il recupero e lo smaltimento rifiuti, in particolare viene assicurato il trattamento del ciclo integrato dei rifiuti solidi urbani ed assimilati prodotti nel bacino regionale che comprende tutti i comuni della provincia di Terni. La discarica è inoltre autorizzata a ricevere rifiuti speciali.
Le principali sezioni impiantistiche sono il trattamento meccanico biologico del rifiuto solido urbano, il compostaggio e la raffinazione della frazione organica della raccolta differenziata e lo smaltimento in discarica. Le attività svolte permettono il recupero di materia (produzione di compost di qualità) e di energia (sfruttamento energetico del biogas prodotto).
La gestione si svolge nel rispetto dei Sistemi di gestione certificati (si veda *I sistemi di gestione* nell'*Identità aziendale*), con l'obiettivo di conseguire **il massimo recupero dei materiali** e favorire sia la **produzione di energia da fonti rinnovabili** sia la **riduzione dei rifiuti da conferire in discarica**.
Nel 2019 i rifiuti totali in ingresso all'impianto sono stati pari a **99.910 tonnellate**. Il 57% (pari a circa 56.700 tonnellate) è stato smaltito in discarica e il restante quantitativo quasi totalmente inviato alla sezione di **digestione anaerobica e compostaggio** dell'impianto di trattamento. Per approfondimenti si veda il *Bilancio Ambientale*.
Presso il polo di Orvieto sono presenti due impianti di produzione

di energia alimentati, rispettivamente, dal biogas prodotto dalla sezione anaerobica dell'impianto di trattamento e da quello prodotto dalla discarica. L'energia elettrica generata è così ripartita:

- presso l'impianto di trattamento, **nel 2019**, sono stati prodotti circa **3,3 Mm³ di biogas** e **6,7 GWh di energia**;
- presso la **discarica** sono stati **prodotti circa 7,9 Mm³ di biogas** e **13,1 GWh di energia**.

In totale sono stati ceduti alla rete circa 18,6 GWh di energia elettrica.

Il polo di Orvieto **è dotato anche di un impianto fotovoltaico**, di proprietà di Acea Produzione, che ha generato nel 2019 circa 390 MWh, utilizzati per **coprire parte dei consumi di energia elettrica del sito impiantistico**.

LA PRODUZIONE DI COMPOST DI QUALITÀ

Oltre al sito di Orvieto, Acea Ambiente ha altri tre impianti di compostaggio rispettivamente ad Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia.

L'impianto di Aprilia, ancora sotto sequestro, è stato oggetto di un ampliamento che, una volta ultimato, **permetterà di recuperare 120.000 tonnellate/anno di frazione organica** mentre **l'impianto di Monterotondo Marittimo**, sottoposto a lavori di ampliamento e revamping negli anni scorsi, ha una **capacità di recupero di frazione organica di rifiuti, frazione verde e fanghi pari a 70.000 tonnellate/anno**. Entrambi i siti hanno inoltre implementato una nuova **sezione di digestione anaerobica**, che consentirà il **recupero di energia elettrica e termica a partire dal 2020**[110].

Presso l'impianto di Sabaudia, interessato da interventi di revamping/manutenzione dal 2016, i conferimenti sono ripresi ad agosto 2018 e di nuovo sospesi dal 31.10.2019, per consentire ulteriori interventi di revamping dell'impianto[111]. La sezione di trattamento rifiuti liquidi è attualmente inattiva. L'impianto ha una potenzialità di trattamento di **20.000 tonnellate annue di rifiuti compostabili e di 30.000 tonnellate annue di rifiuti liquidi**.

L'INTERMEDIAZIONE E IL TRASPORTO DEI RIFIUTI

Nel 2019, **Aquaser**, che svolge **attività di carico, trasporto, recupero e smaltimento dei rifiuti prodotti dagli impianti di depurazione**, ha complessivamente gestito **580.000 t** (erano 570.000 t nel 2018).

Con riferimento all'attività di **intermediazione**, Aquaser, nell'anno, si è presa carico di **circa 207.000 tonnellate di rifiuti**, di cui **184.000 tonnellate** sono riconducibili alle **Società idriche del Gruppo**[112] ed in particolare circa **130.000 tonnellate ad Acea Ato 2 e Acea Ato 5**.

I fanghi essiccati e disidratati provenienti da queste Società sono stati inviati alle seguenti destinazioni finali:

- 49,3% ad operazioni di recupero di materia (pretrattamenti finalizzati all'utilizzo agricolo – condizionamento, compostaggio);
- 1,6% a recupero di energia (termovalorizzazione).

Il restante 49,1% è stato avviato a smaltimento. Anche quest'anno, a causa di vincoli normativi, non è stato utilizzato lo spandimento diretto in agricoltura.

Aquaser, nello specifico, ha trasportato **con mezzi propri** circa **61.000 tonnellate di rifiuti non pericolosi**.

LA TERMOVALORIZZAZIONE

Il recupero energetico dai rifiuti rappresenta una fase importante dell'Economia Circolare[113] e che, oltre a comportare vantaggi di tipo energetico-economico, consente di ottenere la **notevole riduzione volumetrica e la stabilizzazione biologica dei rifiuti**, evitando il più possibile il conferimento in discarica dei rifiuti tal quali.

Acea Ambiente gestisce, oltre alle attività già descritte di trattamento rifiuti e digestione anaerobica, anche il processo di termovalorizzazione, tramite **due impianti**, uno a San Vittore del Lazio e l'altro a Terni. Gli impianti operano secondo Sistemi di gestione ambientale certificati: la certificazione UNI EN ISO 14001:2015 e la registrazione europea EMAS III, estesa al 2021. Per tali aspetti si veda anche il paragrafo *I sistemi di gestione* nella sezione *L'Identità aziendale*.

IL RECUPERO DEGLI SCARTI PER MIGLIORARE IL RICICLO E L'ECONOMIA CIRCOLARE NEL SETTORE DELLA CARTA

Acea Ambiente ha organizzato, insieme ad Assocarta e Comieco, il convegno "**Chiudere il Cerchio: Recuperare gli scarti per migliorare il Riciclo e l'Economia Circolare nel settore della Carta**", che si è svolto a Terni in occasione del Mese del Riciclo di Carta e Cartone. L'iniziativa, ideata per **fare il punto sull'economia circolare nel settore della carta**, ha rappresentato, grazie all'ampio numero di attori coinvolti nella filiera, un'importante occasione di riflessione per offrire **spunti significativi sulla valorizzazione dei rifiuti e sul miglioramento del riciclo**. L'impianto di termovalorizzazione di Terni, di Acea Ambiente, ad esempio, utilizza come combustibile esclusivamente il *pulper*, uno scarto della lavorazione della carta che non sarebbe riciclabile e finirebbe quindi in discarica. L'impianto, che tratta quasi 100.000 tonnellate annue di rifiuti, è tra i primi soggetti industriali su scala nazionale per quantità di *pulper* convertito in energia elettrica, mediamente 75.000-80.000 MWh/anno, ed è prevista l'estensione della filiera del recupero mediante la **valorizzazione di una parte delle ceneri**, le *fly-ash*, sotto-prodotto volatile generato dalla combustione. Il convegno, che ha visto gli interventi del Presidente dell'Area Industriale Ambiente di Acea, del Responsabile dell'Unità Ricerca e Sviluppo e del Direttore Operazioni di Acea Ambiente, ha sottolineato gli aspetti di **sostenibilità insiti nel settore**.

---

110 Ad inizio 2020 gli impianti di digestione anaerobica sono stati avviati.

111 Nel corso del 2020 si auspica la chiusura dei procedimenti autorizzativi pendenti così da poter procedere con la pubblicazione della procedura di gara per la progettazione esecutiva e la realizzazione del nuovo impianto di compostaggio. Il progetto di adeguamento consentirà l'aumento della capacità di trattamento fino a 60.000 t/anno di rifiuti in ingresso.

112 Il dato, che si riporta in questa sede per completezza, riguarda i fanghi di cui Aquaser ha gestito l'intera filiera, dal carico al trasporto e allo smaltimento finale, provenuti dalle seguenti Società del Gruppo: Acea Ato 2, Acea Ato 5, Acquedotto del Fiora, Umbra Acque, Publiacqua, Acque, Crea Gestioni, Umbria2SII.

113 Il pacchetto sull'Economia Circolare dell'Unione Europea è in vigore dal 04.07.2018.

L'impianto di San Vittore del Lazio è costituito da **tre linee indipendenti** di termovalorizzazione, progettate per essere alimentate con combustibile derivato da rifiuti (CDR), oggi denominato Combustibile Solido Secondario (CSS), con queste caratteristiche:

- 52 MW_t di potenza termica per la linea 1 e 56,7 MW_t di potenza termica installata per ciascuna delle altre due linee;
- 13,9 MW_e di potenza elettrica per la linea 1 e 15,1 MW_e per ciascuna delle altre due linee;
- circa 400.000 t/anno di CSS, fanghi e altri scarti come capacità trattata totale a regime.

Il 2019 è stato un anno di normale attività; la **potenza elettrica effettiva disponibile dell'impianto è di circa 44 MW**, ed è stata prodotta energia elettrica per circa **276 GWh**. Nel 2019 sono state termovalorizzate circa **340.500 tonnellate di rifiuti.**

L'impianto di San Vittore del Lazio, nel suo assetto attuale, è **il più grande della Regione Lazio** e svolge un ruolo di rilievo nella gestione dei rifiuti urbani, sia per le tecnologie avanzate utilizzate per la sua costruzione sia per le considerevoli potenzialità di trattamento di cui dispone[114].

TABELLA N. 50 – IL TERMOVALORIZZATORE DI SAN VITTORE DEL LAZIO: DATI DI FUNZIONAMENTO (2017-2019)

	u. m.	2017	2018	2019
combustibile termovalorizzato	t	345.639	357.174	340.531
energia elettrica lorda prodotta	GWh	301,15	306,731	276,270
rendimento di conversione (*)	kWh/kg CSS	0,87	0,86	0,81

(*) Rapporto tra energia elettrica lorda prodotta (GWh) e quantità di CSS termovalorizzato (t).

L'impianto di Terni è costituito da **una linea di termovalorizzazione** ed ha le seguenti caratteristiche:

- 52 MW_t di potenza termica installata;
- 13,6 MW_e di potenza elettrica installata;
- 120.000 t/anno di scarti di pulper (scarti di cartiera, derivanti da spappolamento della carta da macero), come potenzialità massima di rifiuti in ingresso.

TABELLA N. 51 – IL TERMOVALORIZZATORE DI TERNI: DATI DI FUNZIONAMENTO (2017-2019)

	u. m.	2017	2018	2019
pulper termovalorizzato	t	99.970	99.971	94.092
energia prodotta lorda	GWh	83,10	82,41	80,93
rendimento di conversione (*)	kWh/kg pulper	0,83	0,82	0,86

(*) Rapporto tra energia elettrica lorda prodotta e quantità di pulper termovalorizzato.

L'impianto di Terni **è anche dotato di un impianto fotovoltaico**, che ha generato nel 2019 circa 453 MWh di energia elettrica, circa il 56% consumati in loco, la parte restante ceduta alla rete.

Per i dati sulle emissioni di entrambi i termovalorizzatori si veda il capitolo *Emissioni in atmosfera* oltre ai dati nel Bilancio Ambientale.

AREA IDRICA

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Il perimetro di riferimento include le società Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori e Gesesa.
Acque, Acquedotto del Fiora, Publiacqua e Umbra Acque, società idriche non incluse nel perimetro della *Dichiarazione consolidata non finanziaria* (ai sensi del D. Lgs. n. 254/2016), sono state inserite solo nel perimetro di rendicontazione dei grafici idrici, ove il loro contributo è immediatamente evidente, ed in pochi altri dati globali (acqua immessa in rete e determinazioni analitiche). Dati puntuali riguardanti queste Società sono forniti in un capitolo a sé stante: *Schede società idriche ed attività estere*.

5,8 milioni DI ABITANTI SERVITI E **447 Mm^3** DI ACQUA POTABILE EROGATI DA ACEA ATO 2, ACEA ATO 5, GORI E GESESA

CIRCA **24.200 km** DI RETE IDRICO PORTABILE GESTITI DA ACEA ATO 2, ACEA ATO 5, GORI E GESESA

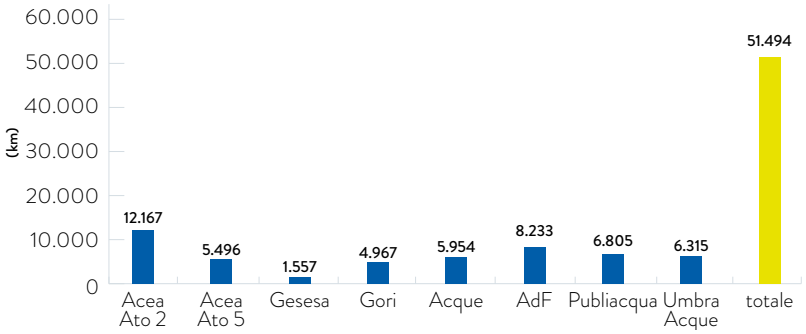
IMPLEMENTATO IL PRIMO **Piano di Sicurezza dell'Acqua** (PSA) DI GROTTAROSSA IN ACEA ATO 2

607.309 determinazioni analitiche SULL'ACQUA DA BERE (ACEA ATO 2, ACEA ATO 5, GORI E GESESA)

[114] Con riferimento al D.L. 133/2014 (c.d. "Sblocca Italia"), l'impianto è stata definito un insediamento strategico di preminente interesse nazionale ai fini della tutela della salute e dell'ambiente, come da DGR Lazio n. 199 del 24/04/2016.

Tra i core business del Gruppo la **gestione della risorsa idrica** in tutte le fasi previste dal **servizio idrico integrato** è uno dei **più importanti**. Le attività vengono svolte con attenzione crescente, in linea con una maggiore cura della risorsa idrica a livello internazionale; la tutela della risorsa si esprime nell'attività prioritaria di **recupero perdite** (si veda box dedicato nel paragrafo *L'attenzione al consumo della risorsa idrica*), dell'**economia circolare**, delle attività di contrasto al **cambiamento climatico** e nella già citata **tutela delle sorgenti** (paragrafo *La tutela del territorio*) ed eventuale ricerca di nuove sorgenti e anche in un **monitoraggio** sempre più puntuale dei consumi idrici, con l'obiettivo del loro contenimento. Il bacino di utenza **complessivamente** servito in Italia **dal Gruppo**[115] è di circa 8,6 milioni di abitanti, con **volumi di acqua potabile immessi** in rete nel 2019 pari a circa **1.370 milioni di metri cubi**. Facendo un focus sui **volumi di acqua potabile immessi da Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori e Gesesa**, questi sono risultati pari a circa **1.018 milioni di metri cubi**, con un erogato complessivo[116] pari a 446 milioni di metri cubi per **5,8 milioni di abitanti** serviti. Per dati puntuali dei bilanci idrici delle tre società si veda il *Bilancio ambientale*.
Nel solo **ATO 2-Lazio centrale**, comprendente la città di Roma e altri 111 Comuni – di cui 79[117] in gestione al 31 dicembre 2019 – il **volume di acqua prelevato e immesso in rete**, a servizio dei circa 3,7 milioni di abitanti, è stato di circa **690 milioni di metri cubi**[118].

GRAFICO N. 47 – LA RETE DI DISTRIBUZIONE IDRICA DEL GRUPPO IN ITALIA (2019)

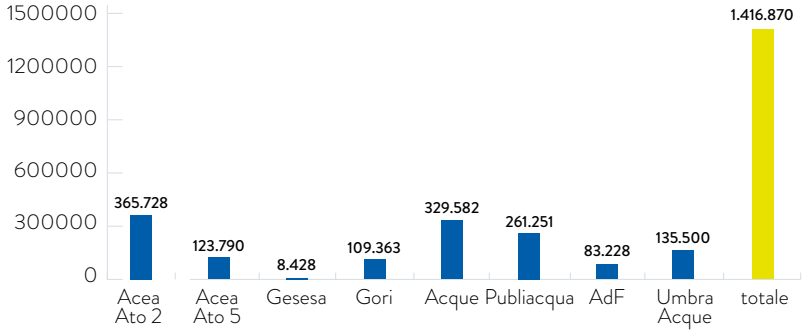


NB I chilometri di rete comprendono gli acquedotti.

LA QUALITÀ DELL'ACQUA

I **controlli sulla qualità delle acque** potabili erogate e di quelle reflue restituite all'ambiente, dopo il processo di depurazione, sono effettuati in modo programmato e costante dalle Società dell'area industriale idrica. Le **determinazioni analitiche** sulle **acque potabili** distribuite agli utenti rivestono un **ruolo fondamentale** per i riflessi sanitari che ne derivano. Una sintesi delle attività svolte in quest'ambito, da tutte le società idriche, è rappresentata nel grafico n. 48.

GRAFICO N. 48 – CONTROLLI ANALITICI SU ACQUE POTABILI TOTALI E PER SOCIETÀ (2019)



NB Per Acea Ato 2 si segnala che sul totale di 365.728 determinazioni, 320.801 sono eseguite da Acea Elabori e, per Acea Ato 5, includendo alle determinazioni eseguite dalla Società quelle effettuate da Acea Elabori, si arriva a 129.599.

A **Roma**, le caratteristiche qualitative della risorsa captata e distribuita sono monitorate attraverso **indagini in continuo**, effettuate con strumentazioni dislocate lungo gli acquedotti e attraverso **prelievi giornalieri di campioni** alle captazioni e nella rete di distribuzione. In ambito laziale sono presenti aree, in territori di origine vulcanica, dove le acque presentano problemi di potabilità, legati alla fisiologica presenza di alcune sostanze in concentrazioni maggiori rispetto a quelle consentite dalla normativa di riferimento. In questi ambiti, Acea Ato 2 ha compiuto, nel corso degli anni, numerosi interventi finalizzati alla soluzione di tali problematiche, incre-

[115] Come già precisato ad inizio capitolo, i dati degli abitanti complessivamente serviti dal business idrico, del volume di immesso in rete, e della consistenza delle reti e dei controlli sulle acque (riportate nei grafici dedicati), includono tutte le società operative del Gruppo, anche quelle non incluse nel perimetro della *Dichiarazione consolidata non finanziaria*.
[116] Si intende il quantitativo totale dell'acqua potabile erogata e fatturata nella rete, dalle società in perimetro.
[117] In altri 18 comuni il SII è stato gestito in modo parziale.
[118] Le voci di bilancio idrico dell'ultimo triennio sono state determinate mediante i criteri di calcolo forniti dall'ARERA. Si veda il *Bilancio ambientale* per dettagli.

mentando gli impianti di potabilizzazione in grado di rimuovere le sostanze indesiderate riportandone i valori di concentrazione ben al di sotto dei limiti di legge.
Un'assidua attività di monitoraggio dei parametri chimico/biologici sull'acqua che circola nella rete di distribuzione del sistema idrico consente di mantenere alto il livello di sicurezza sulla qualità.
Complessivamente, nel corso del 2019, sulle 365.728[119] determinazioni analitiche nel territorio dell'ATO 2, per un totale di 12.482 campioni, che si sommano a quelle dell'Autorità Sanitaria, sono state effettuate nei Laboratori di Grottarossa – gestiti da Acea Elabori – 320.801 determinazioni su 9.128 campioni di acqua potabile.
I controlli analitici sulle acque e le relative misure vengono svolte anche dalle Società del Gruppo in modo autonomo. **La controllata Acea Elabori, accreditata a norma ISO/IEC 17025**, esegue e certifica analisi chimiche e microbiologiche in diverse matrici, tra cui l'acqua (si veda la tabella n. 52 per le analisi svolte sulle acque potabili di Roma). Gesesa si avvale invece di due laboratori esterni (si veda il *Bilancio Ambientale* per dati di aggregati e di dettaglio).

TABELLA N. 52 – DETERMINAZIONI ANALITICHE A ROMA (2017-2019) E PRINCIPALI PARAMETRI DI QUALITÀ DELL'ACQUA POTABILE DISTRIBUITA NEL LAZIO E IN CAMPANIA (2019)

DETERMINAZIONI ANALITICHE EFFETTUATE DA ACEA ELABORI SU ACQUE POTABILI – RETE STORICA DI ROMA (2017-2019)

area di prelievo	n. punti di prelievo	n. campioni			n. determinazioni analitiche		
	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
captazione	57	423	437	329	21.636	21.119	11.968
acquedotto e adduttrici	22	183	130	164	6.599	5.167	5.617
serbatoi/centri idrici	22	119	152	203	4.988	6.306	7.096
reti di distribuzione	405	3.381	3.326	3.095	109.838	109.571	99.835
totale	**506**	**4.106**	**4.045**	**3.791**	**143.061**	**142.163**	**124.516**

PRINCIPALI CARATTERISTICHE CHIMICHE E MICROBIOLOGICHE MEDIE DELL'ACQUA POTABILE DISTRIBUITA NEL LAZIO E IN CAMPANIA (2019)

parametri	unità di misura	valore medio Acea Ato 2 (Roma)	valore medio Acea Ato 5	valore medio Gori	valore medio Gesesa (sito Pezzapiana)	parametro D. Lgs. n. 31/01
cloruri	mg/l Cl	9,4	6,8	62	47,4	<250
solfati	mg/l SO_4	13,7	8,3	28	64,3	<250
calcio	mg/l Ca	82,9	87,9	126	esonerati (*)	non previsto
magnesio	mg/l Mg	16,3	15,6	31	esonerati (*)	non previsto
sodio	mg/l Na	9,1	4,7	38	40,3	<200
potassio	mg/l K	7,5	1,3	14	esonerati (*)	non previsto
residuo fisso calcolato	mg/l	365,0	348,3	646	541,5	(**)
nitrati	mg/l NO_3	5,5	3,7	17	37,1	<50
fluoruri	mg/l F	0,3	0,16	0,55	0,5	<1,50
bicarbonati	mg/l HCO_3	349,8	347,9	504	esonerati (*)	non previsto

(*) In conformità al decreto D. Lgs. n. 31/01 e in accordo con l'ASL, Gesesa è esonerata dal fornire il parametro.
(**) Valore massimale consigliato: 1.500 mg/l.

I PIANI DI SICUREZZA DELL'ACQUA (PSA)

L'implementazione dei Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA) o **Water Safety Plan** (WSP) è stabilita per tutti i sistemi idrici dal Decreto del Ministero della Salute del 14.06.2017, in attuazione della Direttiva dell'Unione Europea 2015/1787, che ha fatto propria la metodologia dei WSP elaborata dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (World Health organization – WHO). L'approccio dei PSA è quello di **prevenire e ridurre i rischi inerenti al servizio idrico potabile**, valutando gli eventi pericolosi lungo l'intera catena dell'approvvigionamento idrico (captazione, trattamento e distribuzione fino al contatore di utenza). Il rischio è calcolato in funzione della gravità e della probabilità dell'evento di inquinamento o carenza idrica. In base a tale valutazione sono definiti: gli **interventi per mitigare i rischi**, i **sistemi di monitoraggio**, le **procedure operative** in condizioni ordinarie e di emergenza, il piano dei **controlli della qualità** dell'acqua, le modalità di **informazione della cittadinanza** e delle autorità competenti, ecc. I PSA devono inoltre essere costantemente aggiornati tenendo conto dello sviluppo degli impianti, della evoluzione del contesto normativo e dei cambiamenti climatici ed ambientali. L'implementazione dei PSA, infine, deve essere realizzata secondo metodologie internazionalmente riconosciute elaborate dal WHO. In Italia, l'Istituto Superiore di Sanità (ISS) ha introdotto le linee guida della WHO e dovrà, pertanto, approvare i PSA.
Complessivamente, l'implementazione dei **Piani di Sicurezza dell'Acqua** riguarderà i grandi acquedotti, gestiti da Acea Ato 2, che alimentano, oltre alla città di Roma, fino al 90% della popolazione dell'ATO 2 e più di 200 mila abitanti dei 45 comuni delle Provincie di Rieti e di Frosinone.

[119] I dati sulle determinazioni analitiche su acque potabili dal 2018 includono anche analisi su acquedotti acquisiti di recente (Civitavecchia ed altri).

In **Acea Ato 2** il **primo PSA implementato nel 2019** ha riguardato il sistema idrico alimentato dal **nuovo impianto di Grottarossa per la potabilizzazione delle acque del Tevere**, normalmente utilizzate per alimentare la rete di innaffiamento del Comune di Roma e della Città del Vaticano, ma immediatamente disponibile, in caso di emergenza, per alimentare la rete potabile a servizio di 350.000 abitanti delle zone centrali di Roma. In particolare, nell'anno, sono stati presentati alla Regione Lazio gli studi per le aree di salvaguardia e di influenza, così come richiesto in base al nuovo Piano di Tutela delle Acque Regionale (PTAR). La richiesta di concessione è stata pubblicata ma al momento non è stata ancora rilasciata.
Prospetticamente la rete d'innaffiamento del Comune di Roma e della Città del Vaticano sarà alimentata dalle **acque in uscita dall'impianto di depuratore COBIS**; a tal fine nel 2019 l'impianto è stato sottoposto a lavori di adeguamento per l'implementazione di un trattamento specifico di depurazione [120] (si veda anche *L'acqua distribuita e restituita all'ambiente* nel capitolo *Clienti e collettività*).
Acea Ato 5 ha individuato la prima fonte idrica dalla quale iniziare gli studi funzionali alla redazione del PSA, proseguito nella formazione obbligatoria, organizzata dall'Istituto Superiore di Sanità e dal Ministero della Sanità, del personale che redigerà i Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA).
In Gori, nel 2019, è stato composto il team che si occuperà di redigere i PSA ed è stata avviata la valutazione del sistema idrico.
Nel 2019 Gesesa, come Acea Ato 5, ha formato il personale dedicato ai Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA) ed avviato l'acquisizione delle informazioni sulle fonti di captazione del sistema idrico.

PERDITE IDRICHE

La gestione sostenibile dell'acqua include il tema del **contenimento delle perdite sulle reti di distribuzione** (si veda anche *La qualità nell'area idrica* nel capitolo *Clienti e collettività*). Nel corso del 2019, in linea con l'anno precedente, le Società idriche, ed in particolare Acea Ato 2, hanno proseguito un'intensa attività di ricerca perdite, al fine di recuperare il più possibile la risorsa (si veda il box dedicato); inoltre, Acea Ato 2 ha istituito un'Unità dedicata alla tutela della risorsa idrica e all'attuazione delle iniziative finalizzate alla riduzione delle perdite.
Congiuntamente all'attività di ricerca perdite occulte, Acea Ato 2 ha **proseguito le attività di distrettualizzazione**, ovvero di suddivisione della rete in aree tra loro non connesse e con immissioni misurate, che consente di ottimizzarne la gestione, agevolando e rendendo più tempestivi gli interventi di riparazione e riducendone la frequenza. La metodologia basata sui distretti idrici permette l'ottimizzazione delle pressioni di esercizio con un immediato vantaggio in termini di riduzione di volumi persi, garantendo la possibilità di procedere ad una ricerca mirata delle perdite in campo nei distretti più critici.
Complessivamente, ad oggi, **sono stati studiati circa 6.200 km** di rete di distribuzione e realizzati **300 distretti di misura**. L'attività è stata articolata in rilievi, misure di portata e pressione, produzione cartografica, analisi delle utenze e bilancio idrico, modellizzazione matematica ed attività di ricerca perdite. Le risultanze delle attività di studio ed efficientamento sono state importate nei sistemi GIS.

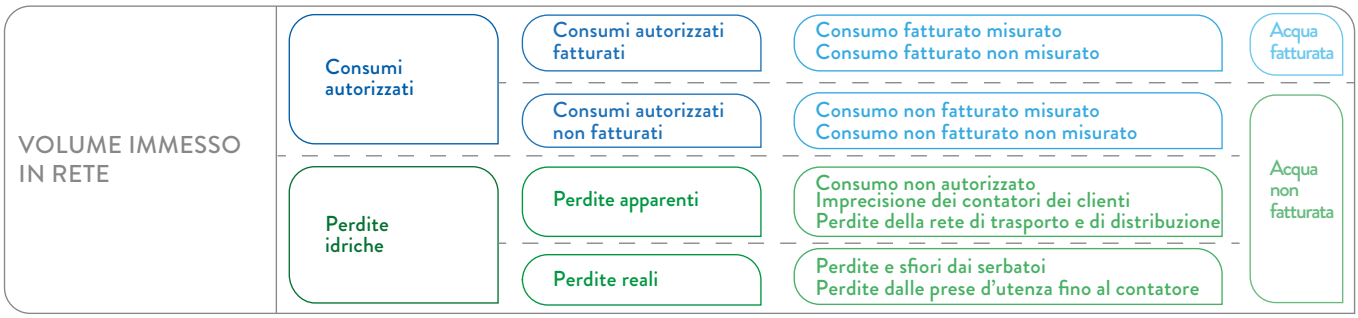
LA DISTRETTUALIZZAZIONE DELLA RETE IDRICA DI ACEA ATO 2

Nell'ambito delle attività di distrettualizzazione della rete idrica, nel 2019, sono stati **installati,** dal personale tecnico di Acea Ato 2, circa **520 strumenti di misura di portata e pressione nei distretti idrici**, che consentiranno il monitoraggio puntuale delle perdite, affioranti ed occulte, a Roma e nei 12 comuni interessati, l'ottimizzazione delle quote piezometriche e la conseguente riduzione dei volumi idrici persi. Il **piano di distrettualizzazione e installazione di strumenti di misura nei distretti** interesserà progressivamente l'intero territorio gestito da Acea Ato 2.

Nel 2019 anche **Acea Ato 5** ha sviluppato l'analisi degli assetti delle reti idriche (in particolare presso parte dei territori di Atina, Cassino, Castrocielo, Colfelice, Fiuggi, Frosinone, Morolo, Serrone, Sora, Strangolagalli, Roccasecca, Patrica, Sgurgola, Supino).
In totale è stato possibile realizzare **148 distretti**, che hanno interessato circa 1.190 km di rete idrica. Inoltre, con l'attività puntuale di ricerca perdite, principalmente attraverso sistemi acustici, sono state identificate complessivamente 140 perdite, di cui 40 occulte. Attraverso l'attività di distrettualizzazione e l'installazione di dispositivi di riduzione di pressione è stato ridotto del 5% circa il volume dell'immesso[121] in rete.

Nell'Ambito Distrettuale Sarnese-Vesuviano, gestito da **Gori**, sono stati realizzati numerosi interventi di riduzione delle perdite idriche, tra cui l'installazione di valvole di regolazione del regime delle pressioni, e diverse operazioni di ricerca perdite sistematica sulle reti idriche; inoltre, gli interventi di bonifica condotti su 66 km di reti idriche, distribuiti su quasi tutti i Comuni dell'Ambito Distrettuale, hanno consentito un recupero di risorsa stimato in circa 193 l/s.
Gesesa nel 2019 ha ulteriormente sviluppato la distrettualizzazione delle reti idriche, estendendo la riduzione delle pressioni e ponendosi l'obiettivo di intervenire progressivamente sulla rete di tutti i comuni gestiti. A valle dell'analisi degli assetti delle reti idriche sono stati **bonificati circa 2 km** di rete idrica.

GRAFICO N. 49 – LE PERDITE IDRICHE REALI



NB L'immagine è riferita al modello dell'International Water Association.

[120] Si tratta di un trattamento di terziario di filtrazione a doppio stadio e disinfezione con raggi UV.
[121] Il dato non è ancora consolidato.

Negli ultimi anni, **l'ARERA** è intervenuta con diverse delibere, introducendo progressive novità nel processo di calcolo del bilancio idrico[122]. I nuovi dati illustrati in dettaglio nel ***Bilancio ambientale***[123], sono stati elaborati, ricalcolando anche il biennio precedente, secondo il nuovo metodo di calcolo ARERA (Delibera 917/2017/R/IDR), in linea con il modello dell'International Water Association (si veda grafico n. 49), che impone la valutazione delle perdite idriche sull'intero perimetro del sistema acquedottistico (e non solo sulla rete di distribuzione), incluse le perdite apparenti.
In **Acea Ato 2**, grazie alle azioni di efficientamento del servizio di misura e a contrasto all'abusivismo, le perdite globali scendono nell'anno a circa il 44% (erano pari al 47% nel 2018). Inoltre, in linea con il trend di diminuzione del biennio precedente, le perdite reali della "rete storica" (Roma e Fiumicino) si sono ridotte al 31,9% (erano pari al 38% nel 2018 ed al 41,5% nel 2017), mentre le perdite reali sulla rete di distribuzione dell'intero ATO 2 sono scese al 39,2% (erano pari al 44% nel 2018 e al 45,7% nel 2017).
In **Acea Ato 5** le perdite 2019 sono state pari al 76% circa dell'immesso nel sistema acquedottistico; dall'attività di distrettualizzazione delle reti, come dagli esiti di una campagna di ricerca utenze non ancora messe a ruolo, ci si attende una riduzione dei volumi di perdite. Per i dettagli dei singoli bilanci idrici si veda il *Bilancio ambientale*.
Gori, a seguito degli interventi descritti in precedenza, ha visto ridurre le perdite globali dal 53, 8% al 52,6%.
In **Gesesa**[124] le perdite dell'anno sono risultate pari a circa al 56% dell'immesso nel sistema acquedottistico.

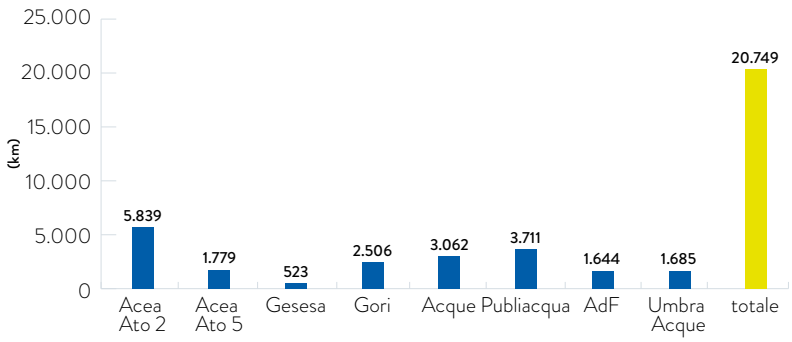
IL SERVIZIO DI FOGNATURA E IL SISTEMA DI DEPURAZIONE

CIRCA **127.750 t** DI FANGHI PRODOTTE DA ACEA ATO 2, ACEA ATO 5, GORI E GESESA, DI CUI IL **34%** RECUPERATE

CIRCA **8.650 km** DI RETE FOGNARIA E **338 depuratori** GESTITI DA ACEA ATO 2, ACEA ATO 5, GORI E GESESA, PER **666 Mm^3** DI ACQUA TRATTATI

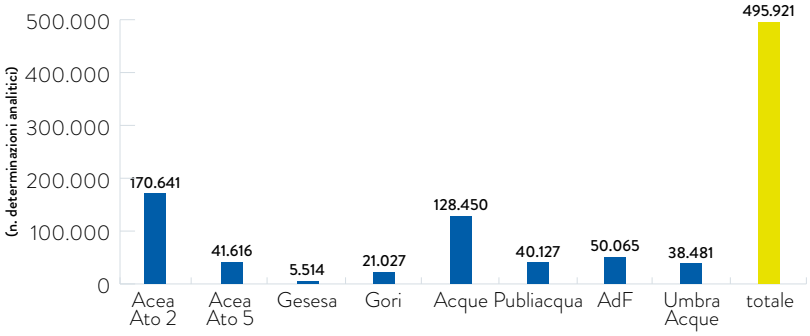
Il servizio idrico integrato (SII) include la gestione del **sistema fognario e depurativo**. La risorsa idrica, dopo gli utilizzi per i diversi scopi civili, viene **raccolta attraverso le condotte** fognarie ed **avviata ai depuratori**; qui si procede con la **rimozione degli inquinanti tramite processi fisici** (filtrazione, sedimentazione, flocculazione) **e biologici** (degradazione aerobica e/o anaerobica della sostanza organica con batteri).
Grazie a **circa 896 impianti** di depurazione (di cui **338** gestiti da Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori e Gesesa), i volumi di acque complessivamente trattati dal Gruppo[125] sono stati, nel 2019, circa **855 milioni di metri cubi**, di cui 666 milioni di metri cubi da parte di Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Gori[126]. **L'acqua in uscita dagli impianti** citati, dopo aver subito i trattamenti di depurazione descritti, **presenta caratteristiche chimiche e biologiche compatibili con la vita del corpo idrico ricettore** e in accordo con i valori dei parametri che non devono essere superati per garantire la piena compatibilità (ai sensi del D. Lgs. n. 152/2006). Le reti fognarie gestite risultano pari a circa **20.750 km**, di cui 10.647 km afferenti alle quattro Società citate.

GRAFICO N. 50 – RETI FOGNARIE DEL GRUPPO IN ITALIA (2019)



[122] La valutazione delle perdite è stata realizzata quest'anno, per il triennio 2017-2019, secondo la delibera ARERA 917/17 R/IDR; sino allo scorso anno le perdite venivano calcolate secondo il modello indicato nel D.M. 99/97.
[123] I bilanci idrici delle Società attive in Umbria e Toscana, consolidate a patrimonio netto, si possono esaminare nel capitolo *Schede società idriche e attività estere*.
[124] Al momento della pubblicazione non sono ancora disponibili i calcoli degli anni precedenti secondo le disposizioni Arera, per un confronto.
[125] Anche in questo caso i dati relativi al numero degli impianti di depurazione, ai volumi trattati, alle consistenze delle reti e ai controlli si riferiscono alle principali Società del Gruppo operative in ambito idrico, anche quelle non incluse nell'area di consolidamento integrale.
[126] Gesesa al momento non ha i misuratori di portata per cui non è possibile misurare le quantità di acque reflue trattate nei propri impianti di depurazione.

GRAFICO N. 51 – CONTROLLI ANALITICI SULLE ACQUE REFLUE TOTALI E PER SOCIETÀ (2019)



Per le Società Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori e Gesesa la copertura percentuale dei servizi di fognatura e depurazione, sul totale delle utenze servite da acquedotto, e i volumi di acque reflue trattate sono riportati nelle tabelle nn. 53 e 54.
In particolare, **per Acea Ato 2**, le **buone performance di abbattimento** raggiunte nel **processo di depurazione**, che hanno consentito di rendere compatibili con l'ecosistema ricevente circa 600 milioni di metri cubi di liquami, sono state confermate dalle oltre **170.600 determinazioni** eseguite.

TABELLA N. 53 – COPERTURA PERCENTUALE DEI SERVIZI DI FOGNATURA E DEPURAZIONE SUL TOTALE UTENZE DELLE SOCIETÀ IDRICHE OPERATIVE NEL LAZIO E IN CAMPANIA (2017-2019)

Società	2017		2018		2019	
	fognatura	depurazione	fognatura	depurazione	fognatura	depurazione
Acea Ato 2	91,7%	88,0%	91,6%	88,2%	91,5%	88,1%
Acea Ato 5	67,7%	56,5%	66,9%	56,1%	66,5%	55,9%
Gori	79,9%	57,3%	82,2%	65,7%	82,3%	66,0%
Gesesa	81,2%	26,1%	80,2%	27,3%	80,3%	30,4%

TABELLA N. 54 – VOLUMI DI ACQUE REFLUE TRATTATE DALLE SOCIETÀ IDRICHE OPERATIVE NEL LAZIO E IN CAMPANIA (2017-2019)(*) (Mm³)

Società	2017	2018	2019
Acea Ato 2	553,6	582,7	599,8
Acea Ato 5	21,1	21,2	21,3
Gori	9,0	7,7	45,2

(*) Al momento non ci sono misuratori di portata all'ingresso degli impianti di depurazione gestiti da Gesesa.

I NUOVI LABORATORI PRESSO I DEPURATORI PRINCIPALI DI ROMA

Nel 2019 è stata completata la ristrutturazione di 4 dei 6 laboratori di proprietà di Acea Ato 2. Il primo ad essere inaugurato, in luglio, è stato il nuovo **laboratorio dell'Impianto di depurazione di Roma Nord**, al quale sono susseguite le altre tre inaugurazioni dei nuovi laboratori ubicati presso i depuratori di Roma Sud, Ostia, COBIS.
I laboratori svolgono attività di supporto al controllo dell'esercizio e della funzionalità degli impianti, garantendo risposte rapide in base alle esigenze gestionali.
L'Unità Controlli Analitici di Acea Ato 2 gestisce tali infrastrutture e predispone, per ciascun impianto di depurazione, un programma per il controllo dei parametri gestionali e di qualità del refluo trattato. Nel 2019, sono stati analizzati dal personale in forza presso i laboratori:

- **31.336 campioni** di 13.874 sulla linea acque e 17.462 sulla linea fanghi;
- **135.940 parametri** di cui 92.825 per la linea acque e 43.115 per la linea fanghi.

Nell'area "storica" gestita da Acea Ato 2, che include **Roma e Fiumicino**, i **principali impianti di depurazione hanno trattato nel 2019 circa 514 milioni di metri cubi di acque reflue**, un dato in aumento (490 milioni di metri cubi nel 2018). Considerando anche i depuratori minori e gli impianti dei comuni acquisiti nell'ATO 2 (complessivamente sono 169) si arriva ad un **volume totale di circa 600 milioni di metri cubi di acque reflue trattate**, in leggerissima crescita rispetto al 2018.
La tabella n. 55 riporta il dettaglio dei principali parametri in uscita dai depuratori principali di Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori e Gesesa. Altri indicatori di efficienza di depurazione sono descritti nella sezione *Le performance di sostenibilità ambientale – area idrica* del *Bilancio ambientale*.

TABELLA N. 55 – PARAMETRI IN USCITA DEI DEPURATORI PRINCIPALI GESTITI DA ACEA ATO 2, ACEA ATO 5, GORI E GESESA (2019)

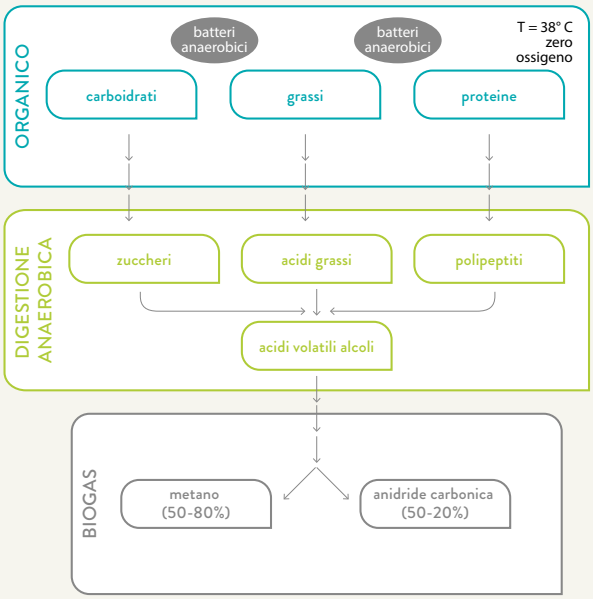
	Acea Ato 2	Acea Ato 5	Gori	Gesesa (Benevento)	limiti di concentrazione in acque superficiali (D. Lgs. n. 152/06)
parametro		**media dei valori (mg/l)**			
BOD_5	4	4	11	11	≤ 25
COD	25	20	27	40	≤ 125
SST	11	6	14	29	≤ 35
azoto (ammoniacale, nitrico e nitroso)	6	6	7	1	-
fosforo	2	1	1	2	-
		quantità in uscita (t)			
COD	19.587	1.099	1.203	n.d.(*)	-
SST	10.267	424	661	n.d.(*)	-

(*) Al momento Gesesa non ha installato misuratori di portata, pertanto il dato non è disponibile.

I fanghi prodotti durante il processo di depurazione **sono per la maggior parte** avviati a **recupero di materia** (si veda in *Area Ambiente*, il paragrafo *L'intermediazione e il trasporto dei rifiuti*). Numerose sono state le azioni messe in campo nel 2019 per la riduzione del **quantitativo di fanghi prodotti dagli impianti di depurazione** gestiti dalle Società del Gruppo. In particolare, Acea Ato 2 ha sviluppato diverse sperimentazioni insieme ad Acea Elabori, tra le quali la messa a regime dell'impianto di ozonolisi di Ostia, dell'essiccatore dell'impianto di depurazione di Roma Nord e l'avvio della digestione anaerobica presso l'impianto di depurazione di Roma Sud (si veda il box di approfondimento ed *anche L'impegno in ricerca e innovazione* nel capitolo *Istituzioni e impresa*).

IL BIOMETANO COME OPPORTUNITÀ PER I GESTORI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Uno dei metodi più consolidati per conseguire la riduzione della quantità dei fanghi è la **digestione anaerobica**: alla temperatura di circa 38°C e in assenza di ossigeno, nella massa di fango si seleziona in modo del tutto naturale un ceppo batterico costituito da microrganismi di tipo anaerobico in grado di trasformare la sostanza organica di partenza (carboidrati, grassi e proteine) in una miscela di metano (CH_4) ed anidride carbonica (CO_2), denominata biogas.



Il processo determina una riduzione di circa il 30-35% della massa totale di fango in ingresso al trattamento, permettendo una gestione più agevole e meno costosa del fango da smaltire, ed una produzione, per ogni tonnellata di fango, di circa 35 Sm^3 di metano, con un conseguente vantaggio energetico.

Di recente, è stato aggiunto un vantaggio economico non trascurabile legato ad un **incentivo**[127] che premia la **trasformazione del biogas in biometano** e la sua successiva utilizzazione in **autotrazione**, nel rispetto di rigorosi vincoli di sostenibilità che devono essere **certificati da un soggetto terzo**.

Il processo di trasformazione del biogas in biometano prende il nome di **up-grading**, al termine del quale il prodotto ottenuto risulta quasi del tutto privo di sostanze diverse dal metano (CH_4 al 98% circa), in particolare di anidride carbonica, presente nel biogas di origine. La sua eliminazione, insieme ad altre sostanze indesiderate, avviene per filtrazione su speciali **membrane selettive**.

Il biometano è idoneo ad essere immesso in rete di distribuzione del gas naturale.

Acea Ato 2 è in procinto di avviare la produzione di biometano per up-grading del biogas già disponibile negli impianti di depurazione di Roma Est e Roma Nord, con una **produzione complessiva annua prevista di circa 2,5 milioni di Sm^3** ed un corrispondente **abbattimento di circa 25.000 t/anno di fango**.

In questa prospettiva è già stata **completata la fase di progettazione esecutiva dei due Impianti di up-grading**, consentendo l'avvio dell'iter di qualifica presso il Gestore Servizi Energetici (GSE), Ente Pubblico responsabile della corretta gestione dell'incentivo, e l'**avvio delle gare per la realizzazione delle opere tecnologiche**, incluse quelle necessarie per l'interconnessione del biometano prodotto con la rete di distribuzione gas naturale.

Tra le molteplici azioni di Acea Ato 2 volte a mitigare gli effetti delle acque parassite[128] nella rete fognaria e migliorare la resilienza degli impianti agli eventi atmosferici eccezionali, nel 2019, sono stati completati **16 studi** che hanno riguardato la **verifica di circa 800 km di rete fognaria** presente nel territorio gestito.

[127] Con il DM 2 marzo 2018, che incentiva la produzione di biometano dal trattamento di materiali di scarto (fango di depurazione ma anche frazione organica dei rifiuti urbani), l'Italia si allinea a quanto richiesto dall'obiettivo della direttiva europea detta RED II – cioè la Direttiva sulle rinnovabili 2018/2001/Ue che abroga la Direttiva 2009/28 – RED I: raggiungere una quota dei consumi finali lordi di energia nel settore trasporti coperta da FER almeno pari al 14% (di cui biocarburanti avanzati > 0,2% al 2022, > 1% al 2025, almeno 3,5% al 2030).

[128] Le acque parassite sono quelle che possono entrare in fognatura e rappresentano una componente non conforme, per qualità e/o per quantità, al sistema fognario dimensionato. Possono essere di natura: meteorica, superficiale, di falda, antropica (perdite acquedotto, allacci abusivi, ecc.).

L'USO DI MATERIALI, ENERGIA E ACQUA

EFFICIENTAMENTO ENERGETICO: IN ARETI CIRCA **1,4 GWh** DI RISPARMIO/ANNO E **500 t** DI CO_2 NON EMESSE, IN ACEA ATO 2 CIRCA **4 GWh** DI RISPARMIO/ANNO E **1.400 t** DI CO_2 NON EMESSE

CIRCA **424 GWh di consumi elettrici** DELLE SOCIETÀ DEL GRUPPO **da energia rinnovabile** CERTIFICATA G.O.

IL CONSUMO DI MATERIALI

La tabella n. 56 riporta i principali materiali utilizzati nei diversi processi produttivi dalle Società del Gruppo. Per le **Società dell'area Ambiente**, le risorse più importanti sono i **rifiuti in ingresso per produzione di compost e di energia elettrica** (termovalorizzazione da pulper e CSS). In **Acea Produzione**, gli impianti termoelettrici utilizzano **combustibili fossili (gas naturale e gasolio) per la produzione di energia elettrica**. Per **Areti**, l'**esafluoruro di zolfo (SF_6) è un componente primario** del processo di distribuzione di energia elettrica, in quanto utilizzato nei trasformatori di media e alta tensione per il suo potere isolante, elettrico e termico.
Le **Società idriche**, invece, utilizzano nelle loro attività **prodotti chimici** quali ad esempio reattivi per la potabilizzazione, la disinfezione e per la depurazione delle acque reflue. Si rimanda al *Bilancio ambientale* per gli approfondimenti sulle risorse utilizzate per ciascuna area di riferimento. Infine, **Acea Energia** e le strutture delle Società idriche preposte alla gestione degli aspetti commerciali utilizzano **la carta** per il servizio di fatturazione ai clienti.

TABELLA N. 56 – CONSUMI DI MATERIALI DELLE PRINCIPALI SOCIETÀ DEL GRUPPO (2017-2019)

materiali	u.m.	2017	2018	2019
rifiuti ingresso	t	144.747	119.857	153.330
pulper	t	99.970	99.971	94.092
CSS	t	45.639	357.174	340.531
metano	Sm^3 x 1.000	15.965,6	21.420,2	23.703,0
gasolio	l	864.520	230.350	574.405
SF_6	t	29,8	21,7	21,9
chemical vari	t	10.746	10.782	14.581
carta	t	nd	319	342

NB I dati sui rifiuti in ingresso includono quelli avviati al trattamento anaerobico e aerobico presso la discarica di Orvieto e quelli trattati per la produzione di compost (fanghi, verde, FORSU e altri scarti agroalimentari). Il pulper e il CSS termovalorizzati sono risorse con una componente rinnovabile collegata alla frazione biodegradabile del rifiuto. Nel 2019, la quota di rinnovabile e biodegradabile del pulper è di circa il 47%, mentre quella del CSS è di circa il 51%. L'incremento dell'utilizzo delle risorse idriche è dovuto principalmente a manutenzioni straordinarie programmate sui comparti depurativi. I dati della carta sono legati alle attività di fatturazione delle Società Acea Energia, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, Gesesa.

I CONSUMI ENERGETICI

I CONSUMI ENERGETICI DEL GRUPPO

I **consumi totali** di energia, **diretti e indiretti**, ammontano a circa **12.000 TJ**, con un leggero decremento del 5% rispetto al 2018**,** dovuto principalmente alla diminuzione dei consumi diretti presso San Vittore del Lazio (si veda la tabella n. 57). Quelli indiretti, al contrario, aumentano del 5%, in considerazione dei consumi associati agli impianti acquisiti da Gori, in precedenza gestiti dalla Regione Campania. Dai dati riportati nella tabella n. 59 emergono il lieve contenimento delle perdite della rete di distribuzione elettrica, imputabili alle fasi di trasformazione e trasporto di energia, e la contrazione dei consumi per illuminazione pubblica, pari al 17%, correlata alla sostituzione di lampade tradizionali con impianti a LED.
È inoltre da segnalare che, per il terzo anno consecutivo, **i consumi elettrici delle principali Società**, in particolare i consumi legati ad impianti di gestione rifiuti, alla distribuzione di acqua potabile e non potabile, alla depurazione e ai consumi per le sedi lavorative, **per un totale di circa 424 GWh**, **sono stati certificati come provenienti da fonti rinnovabili** (certificazione mediante le Garanzie d'Origine G.O.) (tabella n. 58).
I trend degli **indici di intensità di consumo energetico** sono riportati in tabella n. 59.

TABELLA N. 57 – CONSUMI DIRETTI DI ENERGIA DELLE PRINCIPALI SOCIETÀ DEL GRUPPO (2017-2019)

	2017	2018	2019
ENERGIA PER FONTE		TJ (GWh)	
CDR/CSS e pulper (waste to energy) – quota rinnovabile (*)	3.638,0 (1.010,6)	3.665,5 (1.018,2)	3.283,0 (911,9)
biogas (100% rinnovabile – gestione rifiuti e area idrica) (**)	207,2 (57,6)	206,3 (57,3)	243,9 (67,7)
CDR/CSS e pulper (waste to energy) – quota non rinnovabile (*)	3.584,6 (995,7)	3.857,6 (1.076,6)	3.280,8 (911,3)
metano (per generazione elettrica, teleriscaldamento, essiccatori area idrica e riscaldamento uffici) (***)	732,0 (203,3)	965,6 (268,2)	1.077,0 (299,2)
GPL (riscaldamento)	0,8 (0,2)	0,2 (0,1)	0,7 (0,2)
gasolio (per generazione elettrica e altri usi impianti compostaggio)	48,4 (13,4)	22,8 (6,3)	38,1 (10,6)
benzina (autotrasporto)	3,0 (0,8)	3,5 (1,0)	3,8 (1,1)
diesel (autotrasporto)	129,6 (36,0)	124,4 (34,6)	109,1 (30,3)
totale	**8.343,5 (2.317,7)**	**8.863,9 (2.462,2)**	**8.036,4 (2.232,3)**

(*) I dati 2018 sono stati rettificati per errore nei calcoli.
(**) I dati 2018 sono stati rettificati includendo anche il biogas prodotto e consumato presso i digestori anaerobici di Acea Ato 2 e Gori.
(***) I dati 2018 sono stati rettificati includendo i consumi di Gori.
NB L'energia prodotta dagli impianti del Gruppo e immessa in rete è illustrata nel *Bilancio ambientale* (I Prodotti-Area Energia).

TABELLA N. 58 – CONSUMI INDIRETTI DI ENERGIA DELLE PRINCIPALI SOCIETÀ DEL GRUPPO (2017-2019)

	2017	2018	2019
TIPOLOGIE CONSUMI INDIRETTI		TJ (GWh)	
perdite energia elettrica sulle reti di distribuzione e trasporto	1.244,9 (345,8)	1.204,6 (334,6)	1.188,4 (330,1)
perdite e autoconsumi nella produzione di energia elettrica (*)	232,5 (64,6)	245,5 (68,2)	233,1 (64,8)
perdite di calore nella rete di teleriscaldamento	72,5 (20,1)	104,1 (28,9)	109,7 (30,5)
consumi per illuminazione pubblica	416,3 (115,6)	302,3 (84,0)	252,3 (70,1)
consumi elettrici per impianti di gestione rifiuti (**)	27,5 (7,7)	28,5 (7,9)	31,2 (8,7)
consumi elettrici per distribuzione acqua potabile (*) (***)	1,252,2 (347,8)	1.161,7 (322,7)	1.356,1 (376,7)
consumi elettrici per depurazione acqua reflua (*) (***)	712,8 (198,0)	751,0 (208,6)	817,4 (227,1)
consumi di energia elettrica per gli uffici (**)	36,1 (10,0)	34,8 (9,7)	32,4 (9,0)
totale consumi indiretti di energia	**3.994,9 (1.109,6)**	**3.832,6 (896,6)**	**4.020,6 (1.117,0)**

(*) I dati del biennio 2017-2018 sono stati rettificati includendo quelli di Gori per renderli confrontabili.
(**) Si tratta di energia certificata a G.O. (Garanzia di Origine).
(***) Per il 68% si tratta di energia certificata G.O. (Garanzia di Origine).

TABELLA N. 59 – INDICI DI INTENSITÀ ENERGETICA (2017-2019)

indice di intensità di consumo energetico	u.m.	2017	2018	2019
energia elettrica consumata per illuminazione pubblica per lampada (*)	TJ/lampada	0,0019	0,0013	0,0011
energia elettrica consumata totale da Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori e Gesesa per acqua erogata (**)	TJ/Mm^3	4,3783	4,3124	4,8639
energia elettrica consumata da Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori e Gesesa per servizio di fognatura per km di rete fognaria	TJ/km	0,0144	0,0168	0,0148

(*) La diminuzione dell'indice di intensità è dovuta alla diminuzione del 17% dei consumi per illuminazione pubblica, grazie al completamento della sostituzione delle lampade con lampade a LED.
(**) L'aumento del consumo di energia elettrica per acqua erogata nel 2019 rispetto al biennio precedente dipende principalmente dagli incrementi nei consumi di energia elettrica in Gori, poiché nel 2019 ha acquisito la gestione di diversi impianti in precedenza in capo alla Regione Campania.

I CONSUMI ENERGETICI FUORI DAL GRUPPO

Acea ha avviato, sin dal 2015, il monitoraggio, tramite questionari specifici, del **consumo energetico fuori dal Gruppo**, lungo la supply chain. A dicembre 2019 il questionario è stato inviato a 117 fornitori, tra i più rappresentativi rispetto al valore dell'ordinato dell'anno. Grazie al riscontro pervenuto da 40 degli interpellati (pari al 32% della spesa complessiva Acea per l'approvvigionamento di beni/servizi e lavori), si sono stimati in circa 298.043 GJ i loro consumi energetici complessivi.

IL RISPARMIO ENERGETICO

Come accennato, **Ecogena** è il soggetto idoneo a sviluppare le **iniziative di efficienza energetica per le Società del Gruppo** e a rendicontarne gli esiti al Gestore dei Servizi Energetici (GSE) per **l'ottenimento dei Titoli di Efficienza Energetica** (TEE).
Al 31.12.2019, gli impianti gestiti da Ecogena hanno ricevuto 7.591 TEE ai sensi del DM 5 settembre 2011, dei quali 954 riferiti alla produzione 2018 (e consuntivati nel 2019) (si veda la tabella n. 48).
Per il raggiungimento dell'**obiettivo di risparmio energetico** in capo ad **Areti**, le azioni dell'anno si sono concentrate sull'acquisto dei TEE sul mercato gestito dal Gestore del Mercato Elettrico (GME), pari a **122.369 TEE**, a cui va aggiunta la quota residua dell'obbligo 2018, pari a 89.073 TEE rispetto ai 111.348 TEE iniziali, e quella residua relativa all'obbligo 2017, pari a 14.132 TEE.

AZIONI DI EFFICIENTAMENTO ENERGETICO

Acea, durante l'anno in esame, ha realizzato diversi **interventi di**

recupero di efficienza energetica nei processi gestiti, in particolare presso le **Società delle aree industriali Idrico, Infrastrutture energetiche e Ambiente**.
Nel 2019, per l'**area industriale Idrico**, nonostante le numerose iniziative di efficientamento descritte nel seguito, si è registrato un **incremento dei consumi di energia elettrica**, pari al **13%** rispetto al 2018, dovuto principalmente alle nuove acquisizioni di impianti da parte di Gori[129] e all'avvio di ulteriori infrastrutture da parte di Acea Ato 2, tra cui: il potabilizzatore di Grottarossa[130], i nuovi comparti al depuratore Roma Nord (come la digestione anaerobica e l'essiccamento termico dei fanghi) ed il comparto di ozonolisi dei fanghi presso il depuratore di Ostia. Gli **interventi di efficientamento energetico** condotti dalle Società sulle attività ordinarie **hanno in parte compensato l'aumento complessivo dei consumi**.
A tal riguardo, infatti, **Acea Ato 2** ha ottenuto nel 2019, a fronte di un target di risparmio energetico annuale previsto pari a 4,7 TJ (1,3 GWh), **un risparmio complessivo pari a 9,3 TJ** (2,59 GWh). In particolare, per quanto riguarda **il comparto idrico, mediante significativi interventi rivolti al recupero della risorsa, sono stati risparmiati circa 2 TJ** (0,56 GWh) di energia elettrica, grazie ad un intervento di efficientamento su cinque valvole di un gruppo di pompaggio dell'impianto di Ceraso, **mentre per quanto riguarda il comparto di depurazione si è registrata un'efficienza energetica pari a circa 3,4 TJ** (0,93 GWh) mediante interventi di ottimizzazione del comparto di ossidazione dei depuratori di Fregene, Palmarola e altri impianti minori (depuratori di: Reotula, Montelungo, Vignacce, Grottoni e Santa Severa). Per quanto riguarda **l'efficientamento legato al consumo di energia elettrica evitato per recupero perdite idriche, è stato quantificato un valore pari a 3,9 TJ** (1,09 GWh), riferito al perimetro di Roma.
In **Acea Ato 5 l'efficientamento**, pari a circa **2,4 TJ** (0,68 GWh), è derivato dall'installazione di misuratori di pressione, inverter e sonde di livello.
Gori ha realizzato interventi di **efficientamento** connessi principalmente alla distrettualizzazione della rete idrica e all'installazione di inverter, per complessivi **2 TJ** (0,6 GWh) risparmiati.
I consumi di **Gesesa**, in valore assoluto, sono **diminuiti di circa 3,6 TJ** (1 GWh) rispetto al 2018; inoltre, sono in corso iniziative di **efficientamento** e revamping degli impianti, con l'installazione di apparecchiature più efficienti anche dal punto di vista energetico.

In area **Infrastrutture energetiche**, **Areti** ha proseguito nell'anno diversi **interventi di efficientamento** sulla rete di distribuzione dell'energia elettrica gestita:

- l'impiego di **344 trasformatori** MT/BT **a bassissime perdite**, che ha consentito una riduzione dei consumi elettrici pari a 404 MWh;
- altri **interventi sulla rete** di distribuzione AT/MT/BT orientati all'ottimizzazione dell'assetto della rete MT e di altri adeguamenti per le linee AT e BT, per 946 MWh risparmiati.

Nella tabella n. 60 sono riportate le tipologie di interventi e i relativi risparmi energetici di Areti, relativi all'ultimo triennio. Tali efficientamenti hanno portato, **nel 2019**, a un **risparmio energetico** complessivo pari a circa **5 TJ** (1,4 GWh) e a circa **500 tonnellate di CO_2 evitate**.

TABELLA N. 60 – EFFICIENZA ENERGETICA IN ARETI (2017-2019)

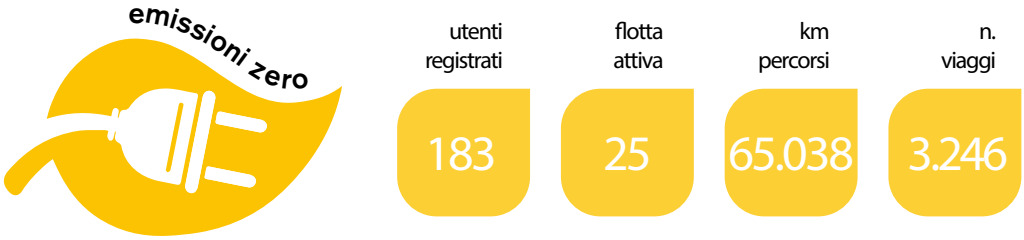
RISPARMIO ENERGETICO OTTENUTO (GJ)

azione	2017	2018	2019
riduzione delle perdite sulla rete	24.959	25.200 (*)	4.860 (**)
di cui riduzione perdite per acquisto nuovi trasformatori	*662*	*1.112*	*1.454*
trasformazione a pompe di calore dell'impianto di climatizzazione e produzione di acqua calda sanitaria	-	47	94

(*) Valore consuntivato dopo studio analitico di rete.
(**) Valore stimato in attesa di studio analitico di rete.

I **consumi per illuminazione pubblica** nel 2019 sono **scesi a circa 70 GWh** (252 TJ) (erano 115,6 GWh e 416,2 TJ nel 2018), principalmente a seguito dell'installazione di **lampade a tecnologia LED**: da 172.971 nel 2017 a 205.670 nel 2019, su un totale complessivo di lampade pari a 225.730.
Un ulteriore contributo positivo è stato fornito dai **25 veicoli elettrici** in uso dal personale della Società, in modalità car sharing.
Areti monitora la percorrenza media e massima dei veicoli, su base giornaliera, il consumo specifico in km/kWh, il fattore di utilizzo delle batterie e la quantità di CO_2 non emessa. I monitoraggi hanno evidenziato: un totale di circa 65.000 km percorsi a cui sono corrisposti un consumo di energia elettrica di circa 10.000 kWh ed un risparmio di circa 6.200 kg di CO_2, al netto delle emissioni relative all'energia consumata.

GRAFICO N. 52 – I DATI DEL CAR SHARING (2019)



[129] Da febbraio 2019 Gori ha acquisito la gestione di: un campo pozzi di Angri, impianti regionali zona Sarnese comprese le grandi centrali di Santa Maria La Foce e Santa Marina di Lavorate (Sarno); impianti e centrali regionali zona Monti Lattari e Penisola Sorrentina compresa la Centrale Idrica di Sepolcri (Gragnano). Acquisiti inoltre, sempre nell'anno, il depuratore di Bosco Fangone (Nola) e i relativi sollevamenti adducenti e l'impianto di depurazione di Nocera (Nocera).
[130] Oltre all'avvio del nuovo potabilizzatore Grottarossa, è stato utilizzato, in via ordinaria, l'impianto Cecchina Bis: fino al 2018 era utilizzato in maniera saltuaria come riserva, mentre, a partire dalla fine del 2018 in modo ordinario per non utilizzare più la precedente riserva del lago di Bracciano.

Infine, per l'area **Ambiente**, nel 2019 continuano alcune attività di **efficientamento** energetico, avviate nel 2018, presso **l'impianto di San Vittore del Lazio**. In particolare nel 2019, l'intervento è consistito nella realizzazione di un nuovo "settaggio" dell'impianto $DeNO_x$[131] della linea 3, con la riprogrammazione delle quantità di gas naturale (e di soluzione ammoniacale) necessarie all'abbattimento degli ossidi di azoto, entrambi con positive ripercussioni sui consumi[132].

L'ATTENZIONE AL CONSUMO DELLA RISORSA IDRICA

Per Acea, l'uso razionale della risorsa idrica è un presupposto fondamentale nello svolgimento delle attività di business, pertanto, tutte le **Società sono impegnate nell'ottimizzazione del suo utilizzo e nella ricerca di soluzioni di recupero e riciclo**, in ottica di economia circolare e di tutela della risorsa. I principali consumi idrici sono correlati ai processi produttivi, quali ad esempio, la produzione di energia termica presso l'impianto di Tor di Valle, quella di energia elettrica presso i termovalorizzatori e la produzione di compost. Inoltre, l'acqua viene utilizzata, seppur in esigue quantità, anche nelle attività di laboratorio. Infine, la risorsa idrica è parte integrante delle attività di depurazione, in particolare presso gli impianti dotati di digestori anaerobici.
Le **Società dell'area Ambiente** provvedono a limitare il consumo di acqua potabile, utilizzando prevalentemente **acqua derivante da pozzo** (anche per usi civili, previa sanificazione). Inoltre, presso gli **impianti di San Vittore del Lazio, Orvieto, Aprilia** e **Terni** sono attivi **sistemi di recupero delle acque meteoriche** e presso quest'ultimo sono **in esercizio, dal 2019, due vasche di raccolta di acqua** piovana dotate di un sistema di filtrazione e serbatoi di accumulo. L'**impianto di compostaggio di Aprilia** ha un **sistema di trattamento dell'acqua residuale dai rifiuti in attesa di lavorazione** per il suo riutilizzo nei processi produttivi e, presso il **termovalorizzatore di San Vittore del Lazio**, le acque meteoriche sono utilizzate nel processo di produzione di acqua demineralizzata, previo trattamento in impianto chimico-fisico dedicato. Infine, il **polo impiantistico di Orvieto raccoglie le acque meteoriche** attraverso le coperture di alcuni fabbricati, le **conserva in vasche di accumulo interrate** per poi **utilizzarle nelle fasi di maturazione e stoccaggio del compost**. Grazie alla presenza di tali soluzioni presso gli impianti, i volumi di acqua recuperata dall'Area Ambiente sono stati pari a circa 27.000 m^3.
La Società idrica **Acea Ato 2**, al fine di promuovere il riutilizzo delle acque reflue depurate, nell'anno, ha completato il revamping dell'impianto COBIS ed ha avviato i lavori di ammodernamento della rete industriale (acqua non potabile) collegata al depuratore di Roma Sud.
I **consumi idrici del Gruppo**, illustrati nella tabella n. 61, si riferiscono sia ai **processi industriali**, sia agli **usi civili**[133]. L'aumento dei consumi 2019 è riconducibile, in particolar modo, alle utenze dei depuratori di Roma Sud e Roma Est. Presso il depuratore di Roma Sud, infatti, le attivazioni di un nuovo comparto di digestione per la lavorazione del fango biologico e dei sistemi di trattamento dei punti di emissione hanno portato ad un aumento nell'utilizzo della risorsa. Presso il depuratore di Roma Est, invece, si è reso necessario, per criticità legate alla rete industriale, incrementare l'utilizzo di acqua derivante da acquedotto; anche in quest'ultimo caso, già nel corso del 2019 sono stati individuati e pianificati gli interventi per il rifacimento della rete.

TABELLA N. 61 – CONSUMI IDRICI DELLE PRINCIPALI SOCIETÀ DEL GRUPPO (2017-2019)

	2017 (*)	2018 (*)	2019
TIPOLOGIA DI CONSUMI		(Mm^3)	
processi industriali (teleriscaldamento, generazione termoelettrica, impianti Acea Ambiente, Società idriche)	**0,967**	**0,324**	**0,334**
di cui acquedotto (**)	*0,896*	*0,243*	*0,236*
di cui pozzo	*0,060*	*0,053*	*0,067*
di cui fluviale (***)	*0,003*	*0,003*	*0,003*
di cui recuperata	*0,005*	*0,025*	*0,027*
consumi idrici uso civile/sanitario (****)	**1,434**	**1,723**	**2,059**
totale consumi di acqua	**2,401**	**2,046**	**2,393**

(*) I volumi del 2017 e del 2018 sono stati rettificati e includono anche i dati della Società Gori, entrata nel perimetro nel 2019.
(**) La voce include l'acqua portata presso l'impianto di Aprilia tramite autobotti (circa 465 metri cubi nel 2019).
(***) I consumi si riferiscono esclusivamente al prelievo dal fiume Paglia nelle vicinanze dell'impianto di compostaggio di Orvieto.
(****) I consumi civili derivano da: acquedotto (99,9%), pozzo, autobotti.

131 Il sistema $DeNO_x$ è il sistema per l'abbattimento degli ossidi di azoto (NO_x), che sfrutta una reazione di conversione con ammoniaca, da cui deriva come risultato azoto.
132 Nel 2019 i risparmi di metano grazie a questi interventi sono stati pari a più di 700.000 Sm^3.
133 Tra gli usi civili del biennio 2018-2019, rientrano anche i consumi della Società Acea Ato 2 che utilizza la risorsa idrica in alcune attività di gestione del servizio idrico e di depurazione; al momento non è possibile effettuare una stima degli utilizzi prettamente industriali e di quelli ad uso civile.

EMISSIONI

ANALISI IN CONTINUO DELLE EMISSIONI DEI TERMOVALORIZZATORI:
valori DEGLI INQUINANTI **sensibilmente inferiori ai limiti di legge**

migliora l'indice di intensità delle emissioni (SCOPE 2) DA PERDITE DI RETE SUL TOTALE DI ENERGIA ELETTRICA DISTRIBUITA:
0,0112 t/MWh

LE EMISSIONI IN ATMOSFERA

Il **monitoraggio delle emissioni in atmosfera dovute agli impianti Acea** è un aspetto costantemente presidiato. In particolare, presso gli **impianti di termovalorizzazione**, esso viene effettuato tramite **cabine fisse e mobili** che campionano e analizzano i fumi in uscita dai camini, restituendo le misure di numerosi parametri, periodicamente controllate da personale interno e certificate da laboratori esterni qualificati. Anche nel 2019, i **valori dei principali inquinanti** risultano **sensibilmente al di sotto dei limiti di legge** (si veda la tabella n. 62). In applicazione del **principio di precauzione**, prosegue la ricerca di soluzioni tecnologiche sempre più performanti sotto il profilo della qualità delle emissioni. Gli impianti di termovalorizzazione, gestiti secondo le norme UNI EN ISO 14001 e lo standard OHSAS 18001:2007, vantano la registrazione secondo lo schema europeo EMAS III, estesa fino al 2021. In particolare, presso **l'impianto di San Vittore del Lazio**, nel 2019 è stato condotto il monitoraggio degli inquinanti persistenti (POP), per verificare lo stato attuale dei livelli di contaminazione del suolo. Sono stati, inoltre, condotti i rilievi delle emissioni odorigene, il monitoraggio delle emissioni diffuse e fuggitive, la valutazione di impatto acustico sull'esterno, uno **studio epidemiologico sulla popolazione interessata** volta a rilevare eventuali impatti sulla salute pubblica. Non sono state rilevate criticità.

TABELLA N. 62 – EMISSIONI IN ATMOSFERA PRODOTTE DAGLI IMPIANTI DI TERMOVALORIZZAZIONE DI SAN VITTORE DEL LAZIO E DI TERNI (2017-2019)

		impianto San Vittore del Lazio (*)				impianto Terni (*)			
inquinante	u. m.	parametro di riferimento (**)	2017	2018	2019	parametro di riferimento (**)	2017	2018	2019
HCl	mg/Nm³	8	0,053	0,184	0,151	8	4,002	4,499	3,580
NO_x	mg/Nm³	70	18,089	28,273	29,652	180	134,274	140,157	128,650
SO_2	mg/Nm³	40	0,014	0,006	0,003	25	0,490	0,194	0,430
HF	mg/Nm³	1	0,011	0,021	0,023	1	0,122	0,084	0,080
CO	mg/Nm³	40	1,447	1,320	0,803	25	1,018	1,084	1,140
polveri totali (particolato)	mg/Nm³	3	0,006	0,006	0,007	25	0,678	0,705	0,790
IPA (idrocarburi policiclici aromatici)	mg/Nm³	0,01	0,00001	0,00002	0,00001	0,01	0,0001	0,0001	0,0000
diossine e furani (PCDD +PCDF)	ng/Nm³	0,1	0,0047	0,0065	0,0074	0,1	0,0173	< 0,001	0,0087
metalli pesanti (Sb, As, Pb, Cr, Co, Cu, Mn, Ni, V)	mg /Nm³	0,5	0,0262	0,0253	0,0387	0,3	0,109	0,204	0,033

(*) Le analisi per IPA, diossine e furani e metalli pesanti e loro composti sono di tipo quadrimestrale in discontinuo. La presenza del simbolo "<" individua valori di concentrazione pari o inferiori ai limiti di rilevabilità degli strumenti utilizzati dal laboratorio.
(**) I parametri di riferimento, D. Lgs. n. 46/2014, 2000/76/CE e AIA, sono distinti per ciascun impianto di termovalorizzazione.
NB Per San Vittore del Lazio, nel corso degli anni le concentrazioni registrate dei parametri HCl, SO_2, polveri e HF sono state prossime al limite di rilevabilità dello strumento. Pertanto, in questi ambiti di misura, gli scostamenti sono da considerarsi poco significativi ai fini delle variazioni assolute di concentrazioni e masse.

LE EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA

Il documento internazionale *Greenhouse Gas Protocol* (o *GHG Protocol*) classifica le emissioni di gas a effetto serra in tre tipologie:

- **emissioni di tipo *Scope 1***: emissioni di gas ad effetto serra di tipo diretto;
- **emissioni di tipo *Scope 2***: emissioni di gas ad effetto serra di tipo indiretto;
- **emissioni di tipo *Scope 3***: altre emissioni di gas ad effetto serra di tipo indiretto.

Acea quantifica le proprie emissioni di CO_2 **valutando la *carbon footprint* dei singoli macro processi produttivi** secondo le linee guida del *GHG Protocol*[134]; partecipa, infatti, come già ricordato, alla compilazione annuale del questionario internazionale sulle emissioni di anidride carbonica, il cosiddetto "CDP".
Le emissioni di tipo ***Scope 1*, dirette**, provengono **principalmente dai termovalorizzatori e dalle centrali termoelettriche** del Gruppo. Includono, inoltre, le emissioni derivanti dal processo di riscaldamento, dagli essiccatori, da alcuni processi degli impianti di

[134] Si veda per approfondimenti www.ghgprotocol.org.

compostaggio, dagli autoveicoli dell'autoparco (con riferimento alle macchine a benzina e diesel) e, infine, dalle perdite di esafluoruro di zolfo (SF_6) che possono verificarsi presso gli impianti di Areti e dei gas freon dei condizionatori.
Il dato della CO_2 emessa dagli impianti di termovalorizzazione nel 2019 è in diminuzione e ciò è dipeso, sostanzialmente, da una minore produzione presso San Vittore del Lazio, dovuta soprattutto a ritardi di manutenzione.
Le emissioni di gas a effetto serra di tipo ***Scope 2*** sono quelle **indirette**, derivanti dai consumi di energia elettrica e tenute anch'esse sotto controllo. Nel 2019, gli aumenti sono dipesi principalmente dall'acquisizione, da parte di Gori, della gestione di impianti prima gestiti dalla Regione Campania.
Le emissioni di gas a effetto serra di tipo ***Scope 3***, infine, sono **altre emissioni indirette**: si rendicontano quelle derivanti dalla vendita del gas, dall'acquisto di beni, servizi e lavori, dai viaggi dei dipendenti per ragioni d'ufficio e dal pendolarismo degli stessi (si veda, più avanti, la tabella n. 65).
Relativamente alle emissioni Scope 3, Acea, già da alcuni anni, monitora i propri **fornitori**, affinché siano sensibilizzati al tema degli impatti ambientali e stima i dati relativi agli **spostamenti dei dipendenti**. In particolare Acea sottopone un questionario per conoscere le **emissioni lungo la supply chain**. Nel 2019 il questionario **è stato somministrato a 117 fornitori**[135] suddivisi tra fornitori di "beni", "servizi e lavori". Le **informazioni ambientali** di tipo quantitativo richieste sono riferite a: combustibili consumati per eventuali processi ed usi ordinari, energia consumata negli uffici, combustibili consumati per i trasporti ed eventuali consumi di gas refrigeranti (si vedano i paragrafi *I consumi energetici fuori del Gruppo* e *Le emissioni di gas a effetto serra*, ed anche il capitolo *Fornitori*). Quest'anno hanno risposto ai dati ambientali 40 fornitori, di cui 12 di "beni" e 28 di "servizi e lavori".

Tre impianti del Gruppo, in particolare il termovalorizzatore di Terni e le Centrali termoelettriche Montemartini e Tor di Valle, sono soggetti all'***Emission Trading Scheme*** (ETS). Le quote assegnate nel quadro del PNA (Piano Nazionale di Allocazione), rispetto alle emissioni effettive registrate nel triennio 2017-2019, sono riportate in tabella n. 63.

TABELLA N. 63 – QUOTE DI EMISSIONE CO_2 DA PIANO NAZIONALE DI ALLOCAZIONE (PNA) ED EMISSIONI EFFETTIVE PER CENTRALE (2017-2019)

	2017		2018		2019	
impianto	(t)					
	assegnate da PNA	effettive	assegnate da PNA	effettive	assegnate da PNA	effettive
Tor di Valle (*)	6.869	33.507	5.805	42.281	4.775	46.617 (**)
Montemartini	0	2.278	0	607	0	1.514
Termovalorizzatore di Terni	0	118.653	0	114.093	0	109.369 (**)

(*) Nel 2019, come per gli anni precedenti, il quadro legislativo di riferimento ha consentito all'impianto di Tor di Valle di beneficiare di quote di emissione a titolo gratuito (4.775 t) essendo asservito ad una rete di teleriscaldamento. Il dato 2018 delle emissioni effettive è stato rettificato con il dato certificato.
(**) Emissioni stimate, in attesa di certificazione da parte dell'ente preposto.

INDICI DI INTENSITÀ DELLE EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA

Uno degli indici di intensità delle emissioni di gas a effetto serra monitorati (si veda tabella n. 65) concerne le **emissioni di anidride carbonica di tipo *Scope 2*, derivanti dalle perdite sulla rete** di distribuzione di energia elettrica, **rispetto al totale di energia elettrica distribuita**. L'indice **migliora ulteriormente**, passando da 0,0113 t/MWh del 2018 a **0,0112 t/MWh** del 2019, in linea con la decrescita continua delle perdite relative sulla rete (perdite tecniche/energia elettrica distribuita).

Con riferimento alle altre emissioni in atmosfera e, in particolare, ai macro-inquinanti più rilevanti dovuti ai principali processi produttivi degli impianti di Acea Ambiente e Acea Produzione, si vedano i dati riassuntivi in tabella n. 64. In essi, si evidenzia la sostanziale diminuzione, dopo il 2017, dell'NO_x (ossido di azoto), grazie alla trasformazione dell'impianto di Tor Di Valle da ciclo combinato a impianto ad alto rendimento (CAR). Gli altri dati sono in linea con i valori precedenti e continuano ad essere sotto monitoraggio.

TABELLA N. 64 – LE EMISSIONI TOTALI DI INQUINANTI IN ATMOSFERA PRODOTTE DAI PRINCIPALI IMPIANTI DEL GRUPPO (2017-2019)

	2017	2018	2019
EMISSIONI	(t)		
CO	6,81	6,38	7,02
NO_x	198,20	189,40	188,19
SO_x	0,42	0,16	0,33
polveri (particolato)	0,55	0,50	0,60

NB Le emissioni si riferiscono agli impianti di Acea Ambiente – termovalorizzazione e Acea Produzione.

I monitoraggi eseguiti su impianti a rischio[136] hanno dimostrato **l'assenza di emissioni** in quantità significative **di sostanze responsabili della riduzione della fascia di ozono** (per i consumi si veda il *Bilancio ambientale*, *le Risorse utilizzate*).

[135] I fornitori a cui è stato inviato il modello di richiesta dati concernenti i consumi di energia elettrica e le emissioni di CO_2 (per quantificare le emissioni del Gruppo di tipo Scope 3) sono stati individuati, come già per il triennio scorso, tra i più rilevanti per fatturato.
[136] Soprattutto impianti di condizionamento che utilizzano come gas refrigerante sostanze soggette al protocollo di Montreal del 1987, in particolare clorofluorocarburi.

TABELLA N. 65 – INDICATORI AMBIENTALI: EMISSIONI DI CO_2, INDICI DI INTENSITÀ DELLE EMISSIONI A EFFETTO SERRA ED EMISSIONI DELL'AUTOPARCO (2017-2019)

EMISSIONI DI CO_2				
EMISSIONI DI TIPO SCOPE 1				
DA IMPIANTI DI PRODUZIONE DI ENERGIA				
	u. m.	**2017**	**2018**	**2019**
emissioni di CO_2 dalle centrali termoelettriche di Acea Produzione	t	33.507	42.888	48.131
emissioni di CO_2 dagli impianti di termovalorizzazione di Acea Ambiente (*)	t	375.159	307.395	290.591
DA IMPIANTI DI GESTIONE RIFIUTI, DISTRIBUZIONE DI ENERGIA, RISCALDAMENTO, AUTOPARCO				
emissioni di CO_2 da impianti di gestione rifiuti (**)	t	932	1.076	1.282
emissioni di CO_2 da essiccatori impianti idrici (***)	t	2.901	3.958	5.620
emissioni di CO_2 da riscaldamento (***)	t	1.008	764	840
emissioni di CO_2 da autoparco	t	9.753	9.407	8.314
emissioni di CO_2 da impianti di Areti (da SF_6) (****)	t	14.100	11.233	9.682
emissioni di CO_2 sostanze refrigeranti (HCFC) (*****)	t	-	46	0
TOTALE EMISSIONI DI TIPO SCOPE 1 (******)	**t**	**437.360**	**376.767**	**364.460**
EMISSIONI DI TIPO SCOPE 2				
emissioni di CO_2 dal consumo di energia elettrica location based (market based) (*******)	t	363.678 (214.869)	337.858 (203.841)	354.811 (228.590)
EMISSIONI DI TIPO SCOPE 3				
emissioni di CO_2 derivanti dall'acquisto di beni/servizi, e lavori (********)	t	24.134	22.805	22.303
emissioni di CO_2 da pendolarismo	t	3.286	4.088	7.060
emissioni di CO_2 da business travel	t	152	160	288
emissioni di CO_2 da volumi venduti di gas	t	203.085	252.987	275.580
INDICI DI INTENSITÀ DELLE EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA				
indice di intensità delle emissioni di GHG	**u. m.**	**2017**	**2018**	**2019**
emissioni di CO_2 (Scope 1 + Scope 2)/valore aggiunto Gruppo Acea	(t/k€)	0,809	0,666	0,598
emissioni di CO_2 di Scope 1/produzione lorda (*********)	(g/kWh)	487,7	361,7	374,6
emissioni di CO_2 di Scope 2 derivanti dalle perdite sulla rete di distribuzione dell'energia elettrica/GWh distribuiti (**********)	(t/MWh)	0,0115	0,0113	0,0112

(*) Il dato 2018 di Terni è stato rettificato dopo certificazione ETS, mentre il dato 2019 è stimato, in attesa della certificazione da parte di Ente terzo.

(**) Il dato include le emissioni dei servizi ausiliari degli impianti di termovalorizzazione, non strettamente correlate alla produzione di energia elettrica, e, dal 2018, le emissioni non biogeniche dalla combustione del biogas prodotto in loco.

(***) I dati 2017 e 2018 sono stati rettificati includendo Gori e allineando i dati alle voci di Bilancio ambientale.

(****) Sono le tonnellate di CO_2 equivalente, corrispondenti alle emissioni di SF_6 gas isolante presente nelle apparecchiature AT di Areti (1 t di SF_6 equivale a 23.500 t di CO_2, GHG Protocol-5th Assessment Report- AR5).

(*****) Nel 2019 i reintegri dei fluidi HCFC negli impianti del Gruppo sono stati talmente esigui da non determinare emissioni di CO_2 significative.

(******) Considerando tutto il Gruppo, le emissioni di tipo scope 1 totali, per il triennio sono le seguenti: 439.353 t, 378.671 t e 366.371 t.

(*******) Le emissioni indirette (Scope 2) includono tutte le Società in perimetro DNF. I dati 2017 e 2018 sono stati rettificati per l'inclusione di Gori. Come fattore di emissione per unità di energia elettrica consumata (t CO_2/MWh), per il calcolo di tipo *location based*, si è utilizzato il valore 0,36, come da documento "Confronti internazionali" di Terna (su dati 2018). Per il calcolo delle emissioni di tipo Scope 2 col metodo Market Based, i coefficienti Residual Mixes sono rispettivamente per il 2017, il 2018 e 2019: 0,465 t/MWh, 0,476 t/MWh e 0,487 t/MWh (Fonte: documento AIB "European Residual Mixes 2018"). Considerando tutto il Gruppo, anche le Società Umbra Acque, Acquedotto del Fiora, Publiacqua e Acque (fuori perimetro DNF), per la sola quota parte di proprietà Acea, per il triennio 2017-2019 le emissioni di CO_2 Location based sono rispettivamente pari a 415.853 t, 390.552 t e 407.086 t, le emissioni Market based sono pari a 282.262 t, 272.502 t, e 299.664 t.

(********) Il dato, stimato, si riferisce ai fornitori di beni, servizi e lavori. Il dato 2018 è stato rettificato. Il dato 2019 è così suddiviso: 19.050 tonnellate di CO_2 per fornitori di servizi e lavori e 3.253 tonnellate di CO_2 per fornitori di beni.

(*********) Dal 2018 le emissioni di Scope 1 incluse in questo indice sono le emissioni da impianti di produzione di energia.

(**********) Le perdite di rete considerate per le emissioni di tipo Scope 2 e per il calcolo dell'indicatore, per il triennio 2017-2019, sono le seguenti: 124.479 t e 120.450 t e 118.824 t (dovute alle perdite tecniche di energia elettrica sulla rete). Il trend è in diminuzione, se pur minima, grazie alla riduzione delle perdite di rete, risultato di interventi, misure ed efficientamenti.

NB I fattori di emissione per le emissioni di tipo Scope 1 sono tratti dai parametri standard – dati ISPRA 2018, da DEFRA 2018 e dal GHG Protocol-5th Assessment Report – AR5.

SCHEDE SOCIETÀ IDRICHE E ATTIVITÀ ESTERE

Il capitolo illustra e fornisce attività, informazioni e dati di bilancio ambientale delle principali Società del Gruppo al di fuori del perimetro della *Dichiarazione consolidata non finanziaria* (si veda *Comunicare la sostenibilità: nota metodologica*): la prima parte riguarda le Società operative nel settore idrico in Umbria e Toscana[137], consolidate con il metodo del patrimonio netto nel Bilancio civilistico, e la seconda parte si riferisce a quelle attive all'estero.

LE ATTIVITÀ IDRICHE IN UMBRIA E TOSCANA

Per l'elaborazione dei bilanci idrici le Società hanno seguito i criteri indicati dall'ARERA con la delibera 917/17 R/IDR.

UMBRA ACQUE

Umbra Acque SpA è una Società a prevalente capitale pubblico, partecipata al 40% da Acea SpA, che, dal 2003, gestisce il servizio idrico integrato nell'area della Conferenza Territoriale Ottimale – Umbria 1, costituita da 38 comuni di cui 37 della provincia di Perugia e 1 della provincia di Terni, con una popolazione complessiva di oltre 500.000 abitanti.

I DATI DELLE RISORSE UMANE

DIPENDENTI UMBRA ACQUE: COMPOSIZIONE DEL PERSONALE (2018-2019)

(n.)	2018				2019			
	uomini	donne	**totale**	peso %	uomini	donne	**totale**	peso %
dirigenti	4	0	**4**	1,1	4	0	**4**	1,1
quadri	9	2	**11**	2,9	6	2	**8**	2,1
impiegati	72	75	**147**	39,1	70	81	**151**	40,4
operai	214	0	**214**	56,9	211	0	**211**	56,4
totale	**299**	**77**	**376**	**100,0**	**291**	**83**	**374**	**100,0**

DIPENDENTI UMBRA ACQUE: TIPOLOGIA CONTRATTUALE (2018-2019)

(n.)	2018			2019		
	uomini	donne	**totale**	uomini	donne	**totale**
personale stabile a tempo indeterminato	255	51	**306**	251	63	**314**
(di cui) personale in part-time	*2*	*6*	***8***	2	6	**8**
personale a tempo determinato	36	24	**60**	29	17	**46**
personale in contratti di apprendistato professionalizzante	8	2	**10**	11	3	**14**
totale	**299**	**77**	**376**	**291**	**83**	**374**

INFORTUNI E INDICI DI FREQUENZA E GRAVITÀ (2018-2019)(*)

	2018	2019
infortuni (n.)	19	9
giorni totali assenza	818	554
ore lavorate	615.479	689.112
indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)	**30,87**	**13,06**
indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)	**1,33**	**0,80**

(*) I dati sono stati stimati.

I CORSI E I COSTI DELLA FORMAZIONE IN UMBRA ACQUE (2018-2019)

tipologia corsi	corsi (n.)		edizioni (n.)		formazione (ore)		costi (euro)	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
alta formazione	1	2	1	2	4	25	2.600	0
tecnico-specialistica	62	72	87	92	3.561	4.011	71.714	46.438
legale	6	5	6	5	92	71	8.384	1.396
manageriale	10	7	15	7	1.016	202	27.307	4.593
sicurezza	16	24	39	71	1.366	4.331	13.240	46.600
totale	**95**	**110**	**148**	**177**	**6.039**	**8.640**	**123.245**	**99.027**

[137] Acquedotto del Fiora, entrata nell'area di consolidamento integrale ad ottobre, non è stata inclusa nella DNF 2019 ma considerata al pari delle altre Società idriche partecipate.

DIPENDENTI FORMATI (2018-2019)

(n.)	2018			2019		
	uomini	donne	**totale**	uomini	donne	**totale**
	182	64	**283**	282	66	**348**

LE CONSISTENZE DI RETI E IMPIANTI

SISTEMA IDRICO GESTITO DA UMBRA ACQUE (2017-2019)

	2017	2018	2019
rete idrica (km)	6.071	6.124	6.315
acquedotti e reti di adduzione (km)	*1.363*	*1.388*	*1.372*
rete di distribuzione (km)	*4.708*	*4.736*	*4.943*
opere di presa pozzi (n.)	222	219	219
opere di presa sorgenti (n.)	289	285	283
opere di presa fiumi (n.)	2	2	2
stazioni di sollevamento (n.)	250	261	262
piezometri (n.)	1	1	1
serbatoi (n.)	587	587	592
impianti di disinfezione/trattamento (n.)	250	250	270

IMPIANTI DI DEPURAZIONE E FOGNATURA GESTITI DA UMBRA ACQUE (2017-2019)

	2017	2018	2019
impianti di depurazione (n.)	117	114	149
sollevamenti fognari (n.)	216	223	244
rete fognaria (km) (*)	3.543	1.620	1.685

(*) La consistente variazione del dato a partire dal 2018 è imputabile alla diversa modalità di rilevazione delle consistenze, mediante il sistema informativo geografico GIS.

CERTIFICAZIONI

Umbra Acqua ha il **Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza** (QAS), conforme alle norme **UNI ISO 9001:2015, UNI ISO 14001:2015 e BS OHSAS 18001:2007**, l'**attestazione SOA** per le categorie OG6 (in classe II) e OS22 (in classe III) e la **qualificazione per progettazione e costruzione** (fino alla VIII classifica).

Nel 2019 la Società ha sostenuto, con esito positivo, la verifica per il rinnovo della certificazione dei Sistemi di gestione Ambiente e Sicurezza; inoltre, il Laboratorio di analisi ha esteso l'accreditamento, conforme alla norma **UNI ISO/IEC 17025:2005**, sia a prove chimiche sia a quelle per le matrici acquose, arrivando complessivamente a 96 test accreditati.

IL BILANCIO AMBIENTALE

I PRODOTTI E I CONTROLLI ANALITICI	u. m.	2017	2018	2019(*)	Δ% 2019/2018
BILANCIO IDRICO					
acqua potabile prelevata dall'ambiente	**Mm³**	**59,84**	**60,06**	**58,13**	**-3,2**
di cui superficiale	*Mm³*	*0*	*0*	*0*	-
di cui da pozzi	*Mm³*	*46,85*	*46,05*	*44,30*	*-3,8*
di cui da sorgenti	*Mm³*	*11,78*	*12,64*	*11,22*	*-11,2*
di cui acqua prelevata da altri sistemi di acquedotto	*Mm³*	*1,21*	*1,37*	*2,61*	*90,5*
totale acqua potabile in uscita dal sistema acquedottistico (c) = (a+b)	**Mm³**	**29,36**	**29,71**	**30,51**	**2,7**
totale acqua potabile erogata e fatturata nella rete (a)	**Mm³**	**28,20**	**28,72**	**29,50**	**2,7**
di cui volume misurato dell'acqua consegnata alle utenze	*Mm³*	*28,20*	*28,72*	*29,50*	*2,7*
di cui volume consumato dalle utenze e non misurato	*Mm³*	*0*	*0*	*0*	-
totale acqua potabile autorizzata e non fatturata nella rete (b)	**Mm³**	**1,16**	**0,99**	**1,01**	**2,0**
di cui consumi autorizzati non fatturati misurati	*Mm³*	*0,88*	*0,85*	*0,85*	-
di cui consumi autorizzati non fatturati e non misurati	*Mm³*	*0,28*	*0,14*	*0,16*	*14,3*
VALUTAZIONE DELLE PERDITE SECONDO LA DELIBERA ARERA 917/17 R/IDR					
perdite idriche	Mm³	30,66	30,40	28,13	-7,5
perdite idriche percentuali	%	51,2	50,6	48,4	-4,3
ACQUE REFLUE TRATTATE					
acqua trattata nei principali depuratori	**Mm³**	**56,0**	**61,3**	**56,5**	**-7,8**

I PRODOTTI E I CONTROLLI ANALITICI (segue)	u. m.	2017	2018	2019(*)	Δ% 2019/2018
DETERMINAZIONI ANALITICHE SU ACQUE POTABILI E SU ACQUE REFLUE					
n. determinazioni analitiche acqua potabile	**n.**	**79.750**	**136.881**	**135.500**	**-1,0**
di cui n. determinazioni analitiche acque superficiali	*n.*	*8.500*	*7.500*	*6.500*	*-13,3*
n. determinazioni analitiche acque reflue (**)	**n.**	**38.128**	**39.693**	**38.481**	**-3,1**

(*) I dati 2019 relativi al bilancio idrico sono stimati poiché parzialmente disponibili al momento della pubblicazione.
(**) Il dato comprende le analisi effettuate presso i depuratori e gli scarichi industriali.

LE RISORSE UTILIZZATE (*)	u. m.	2017	2018	2019	Δ% 2019/2018
CAPTAZIONE, ADDUZIONE E DISTRIBUZIONE IDRICA POTABILE E NON POTABILE					
materiali					
ipoclorito di sodio	t	60,0	60,0	60,0	-
clorito di sodio	t	200,0	200,0	200,0	-
acido cloridrico	t	200,0	200,0	200,0	-
policroruro di alluminio	t	12,0	12,0	12,0	-
acido fosforico (al 10%)	t	9,0	9,0	9,0	-
acido acetico	t	100,0	0,0	0,0	-
DEPURAZIONE ACQUE REFLUE					
materiali					
polielettrolita in emulsione	t	80,0	90,9	90,9	-
cloruro ferrico (al 40%)	t	40,0	28,0	28,0	-
olio minerale e grasso	t	1,40	1,40	1,40	-
ALTRI CONSUMI					
acqua potabile	**m^3**	**28.889**	**28.889**	**28.889**	**-**
acqua potabile consumata per usi idrici civili (uffici, docce esterne, ecc.)	*m^3*	*2.282*	*2.282*	*2.282*	-
acqua potabile consumata per usi idrici di processo (lavaggio macchinari e piazzali, ecc.)	*m^3*	*26.607*	*26.607*	*26.607*	-

(*) I dati sono stimati.

I CONSUMI ENERGETICI	u.m.	2017	2018	2019	Δ% 2019/2018
COMBUSTIBILI					
combustibili per autotrazione					
diesel	l	475.491	436.371	422.430	-3,2
benzina	l	10.928	8.645	7.497	-13,3
ENERGIA ELETTRICA					
totale energia elettrica per acque potabili	**GWh**	**71,86**	**71,46**	**72,82**	**1,9**
energia elettrica per impianti sollevamento idrico	*GWh*	*71,49*	*71,08*	*72,45*	*1,9*
energia elettrica uffici	*GWh*	*0,37*	*0,38*	*0,37*	*-2,6*
totale energia elettrica per acque reflue	**GWh**	**20,93**	**21,02**	**22,56**	**7,3**
energia elettrica per depurazione	*GWh*	*16,97*	*16,29*	*17,70*	*8,7*
energia elettrica per impianti di sollevamento	*GWh*	*3,84*	*4,62*	*4,74*	*2,6*
energia elettrica uffici	*GWh*	*0,12*	*0,11*	*0,11*	-

GLI SCARTI	u. m.	2017	2018	2019	Δ% 2019/2018
RIFIUTI SPECIFICI DA DEPURAZIONE ACQUE REFLUE					
fanghi di depurazione (*)	t	19.573	13.185	16.436	24,7
sabbia e grigliati di depurazione	t	1.238	841	1.332	58,3
RIFIUTI (EX D. LGS. N. 152/06) ESCLUSI FANGHI E SABBIE					
rifiuti pericolosi	t	8,9	6,0	7,2	20,0
rifiuti non pericolosi (*)	t	9.605	6.693	5.931	-11,4

(*) Il dato comprende i fanghi liquidi trasportati su altri impianti per il processo di disidratazione, per un valore pari a 8.100 t nel 2017 e 4.913 t nel 2018.

TOTALE COD IN INGRESSO E IN USCITA (2017-2019)

(t/anno)	2017	2018	2019
COD_{in}	24.015,5	33.394,8	18.481,6
COD_{out}	3.079,5	2.777,0	2.365,5

PARAMETRI IN USCITA DEI DEPURATORI PRINCIPALI GESTITI DA UMBRA ACQUE (2017-2019)

parametro	media dei valori (mg/l) 2017	media dei valori (mg/l) 2018	media dei valori (mg/l) 2019
BOD_5	24,4	21,6	20,1
COD	55,0	45,3	41,9
SST	25,1	24,6	25,5
NH_4^+	7,3	8,0	6,5
fosforo	2,3	2,0	2,0

EFFICIENZA DI DEPURAZIONE DEI PRINCIPALI DEPURATORI GESTITI DA UMBRA ACQUE (2017-2019)

parametro	media dei valori (%) 2017	media dei valori (%) 2018	media dei valori (%) 2019
$100x(COD_{in} - COD_{out})/COD_{in}$	87,2	91,7	87,2
$100x(SST_{in} - SST_{out})/SST_{in}$	94,5	90,3	89,1
$100x(NH_{4\ in}^+ - NH_{4\ out}^+)/NH_{4\ in}^+$	83,3	80,7	83,5
$100x(PO_{4\ in}^{-3} - PO_{4\ out}^{-3})/PO_{4\ in}^{-3}$	35,9	31,4	n.d.

PUBLIACQUA

Publiacqua SpA è una Società mista a maggioranza pubblica, partecipata da Acea tramite Acque Blu Fiorentine SpA che, dal 2002, gestisce il servizio idrico integrato nell'area della Conferenza Territoriale Ottimale n.3 – Medio Valdarno, con oltre 1,2 milioni di abitanti, pari a circa 397.000 utenze servite, incluse città di grande valore ambientale e artistico come Firenze, Prato, Pistoia.
Le reti idrica e fognaria sono lunghe, rispettivamente, 6.800 km e 3.700 km.

I DATI DELLE RISORSE UMANE

DIPENDENTI PUBLIACQUA: COMPOSIZIONE DEL PERSONALE (2018-2019)

(n.)	2018				2019			
	uomini	donne	**totale**	peso %	uomini	donne	**totale**	peso %
dirigenti	3	1	**4**	0,7	3	1	**4**	0,7
quadri	9	8	**17**	3,0	11	8	**19**	3,2
impiegati	172	127	**299**	52,3	176	133	**309**	52,2
operai	245	6	**251**	44,0	254	6	**260**	43,9
totale	**429**	**142**	**571**	**100,0**	**444**	**148**	**592**	**100,0**

DIPENDENTI PUBLIACQUA: TIPOLOGIA CONTRATTUALE (2018-2019)

(n.)	2018			2019		
	uomini	donne	**totale**	uomini	donne	**totale**
personale stabile a tempo indeterminato	425	142	**567**	425	148	**573**
(di cui) personale in part-time	*3*	*12*	***15***	*3*	*11*	***14***
personale a tempo determinato	4	0	**4**	7	0	**7**
personale in contratti di apprendistato professionalizzante	0	0	**0**	12	0	**12**
totale	**429**	**142**	**571**	**444**	**148**	**592**

INFORTUNI E INDICI DI FREQUENZA E GRAVITÀ (2018-2019)

	2018 (*)	2019
infortuni (n.)	25	24
giorni totali assenza (**)	594	592
ore lavorate	930.282	957.478
indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)	**26,87**	**25,07**
indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)	**0,64**	**0,62**

(*) Il dato relativo alle ore lavorate è stato consolidato nel 2019 e differisce rispetto a quanto pubblicato nel 2018. Gli indici di frequenza e di gravità sono stati, in conseguenza, ricalcolati sulla base del dato consolidato.
(**) Il dato include anche i giorni di assenza relativi a prosecuzioni o riaperture di infortuni degli anni precedenti.

I CORSI E I COSTI DELLA FORMAZIONE IN PUBLIACQUA (2018-2019) (*)

tipologia corsi	corsi (n.)		edizioni (n.)		formazione (ore)		costi (euro)	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
alta formazione (**)	1	4	8	6	581	372	0	0
informatica	4	2	5	2	85	32	11.700	2.200
linguistica	1	0	15	0	109	0	6.000	0
tecnico-specialistica	37	42	62	78	4.104	4.524	64.500	64.500
manageriale	9	15	14	32	371	1.423	19.300	30.000
amministrativo-gestionale	52	32	97	37	1.580	939	28.500	43.000
sicurezza	42	52	135	125	5.554	5.027	68.000	72.300
totale	**146**	**147**	**336**	**280**	**12.384**	**12.317**	**198.000**	**212.000**

(*) I dati 2018 sono stati rettificati rispetto a quanto pubblicato lo scorso anno.
(**) I corsi di alta formazione erogati ai dipendenti sono gestiti da Acea SpA che ne supporta i costi.

DIPENDENTI FORMATI (2018-2019)

(n.)	2018 (*)			2019		
	uomini	donne	**totale**	uomini	donne	**totale**
	440	148	**588**	433	142	**575**

(*) Il numero dei dipendenti formati nel 2018 è maggiore rispetto al numero delle consistenze poiché il dato include anche i dipendenti formati non più presenti in organico al 31.12.2018.

LE CONSISTENZE DI RETI E IMPIANTI

SISTEMA IDRICO GESTITO DA PUBLIACQUA (2017-2019)(*)

	2017	2018(**)	2019
rete idrica (km)	6.715	6.785	6.805
acquedotti e reti di adduzione (km)	*1.347*	*1.372*	*1.375*
rete di distribuzione (km)	*5.368*	*5.413*	*5.430*
opere di presa pozzi (n.)	595	576	579
opere di presa sorgenti (n.)	846	842	842
opere di presa fiumi (n.)	60	61	61
opere di presa laghi (n.)	22	22	22
stazioni di sollevamento (n.)	423	426	427
serbatoi (n.)	910	913	913
impianti di disinfezione/trattamento (n.)	106	99	99

(*) I dati sono coerenti con la comunicazione effettuata all'ARERA sulle consistenze delle infrastrutture gestite.
(**) I dati 2018 sono stati rettificati rispetto a quanto pubblicato precedentemente.

IMPIANTI DI DEPURAZIONE E FOGNATURA GESTITI DA PUBLIACQUA (2017-2019)(*)

	2017	2018(**)	2019
impianti di depurazione (n.)	126	127	126
sollevamenti fognari (n.)	209	210	235
rete fognaria (km)	3.622	3.688	3.711

(*) I dati sono coerenti con la comunicazione effettuata all'ARERA sulle consistenze delle infrastrutture gestite.
(**) I dati 2018 sono stati rettificati rispetto a quanto pubblicato lo scorso anno.

CERTIFICAZIONI

Publiacqua ha il **Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza** (QAS), conforme alle norme **UNI ISO 9001:2015**, **UNI ISO 14001:2015**, **BS OHSAS 18001:2007**, per le principali attività operative. Nel 2019 la Società ha sostenuto, con esito positivo, la verifica per il rinnovo delle tre certificazioni.

Il Laboratorio di analisi è accreditato secondo la norma **UNI ISO/IEC 17025:2005**.

IL BILANCIO AMBIENTALE

I PRODOTTI E I CONTROLLI ANALITICI	u. m.	2017	2018	2019	Δ% 2019/2018
BILANCIO IDRICO					
acqua potabile prelevata dall'ambiente	**Mm^3**	**166,3**	**163,6**	**158,6**	**-3,1**
di cui superficiale	*Mm^3*	*106,5*	*105,2*	*101,2*	*-3,8*
di cui da pozzi	*Mm^3*	*48,0*	*46,5*	*44,3*	*-4,7*

I PRODOTTI E I CONTROLLI ANALITICI (segue)	u. m.	2017	2018	2019	Δ% 2019/2018
di cui da sorgenti	*Mm^3*	*11,3*	*11,4*	*12,6*	*11,0*
di cui acqua prelevata da altri sistemi di acquedotto	*Mm^3*	*0,5*	*0,5*	*0,5*	*-*
totale acqua potabile in uscita dal sistema acquedottistico (e) = (a+b+c+d)	**Mm^3**	***86,4***	**87,6**	**88,5**	**1,0**
totale acqua potabile erogata e fatturata nella rete (a)	**Mm^3**	**80,9**	**79,3**	**79,6**	**0,4**
di cui volume misurato dell'acqua consegnata alle utenze	*Mm^3*	*80,9*	*79,3*	*79,6*	*0,4*
di cui volume consumato dalle utenze e non misurato	*Mm^3*	*0*	*0*	*0*	*-*
totale acqua potabile autorizzata e non fatturata nella rete (b)	**Mm^3**	**0,4**	**0,4**	**0,4**	**-**
di cui consumi autorizzati non fatturati misurati	*Mm^3*	*0*	*0*	*0*	*-*
di cui consumi autorizzati non fatturati e non misurati	*Mm^3*	*0,4*	*0,4*	*0,4*	*-*
acqua potabile esportata (subdistributori) (c)	**Mm^3**	**0,6**	**0,6**	**0,5**	**-16,7**
perdite di processo misurate (d)	**Mm^3**	**4,5**	**7,3**	**8,0**	**9,6**
VALUTAZIONE DELLE PERDITE SECONDO LA DELIBERA ARERA 917/17 R/IDR					
perdite idriche (*)	Mm^3	79,9	75,9	70,1	-7,7
perdite idriche percentuali	%	48,0	46,4	44,2	-4,8
ACQUE REFLUE TRATTATE					
acqua trattata nei principali depuratori	**Mm^3**	**102,0**	**112,9(**)**	**105,0**	**-7,0**
DETERMINAZIONI ANALITICHE SU ACQUE POTABILI E SU ACQUE REFLUE					
n. determinazioni analitiche acqua potabile	**n.**	**225.261**	**249.948(**)**	**261.251**	**4,5**
di cui n. determinazioni analitiche acque superficiali (***)	*n.*	*22.743*	*23.309*	*24.497*	5,1
n. determinazioni analitiche acque reflue	**n.**	**39.535**	**35.668(**)**	**40.127**	**12,5**

(*) Il valore delle perdite idriche coincide con il "volume perso complessivamente (WLtot)" e comprende le perdite di trattamento non misurate, le perdite in adduzione e le perdite idriche totali in distribuzione.
(**) I dati del 2018 sono stati rettificati rispetto a quanto pubblicato precedentemente.
(***) Si tratta di analisi su acque superficiali grezze (non trattate).

LE RISORSE UTILIZZATE	u. m.	2017(*)	2018	2019	Δ% 2019/2018
CAPTAZIONE, ADDUZIONE E DISTRIBUZIONE IDRICA POTABILE E NON POTABILE					
materiali					
ipoclorito di sodio	t	1.509	1.354	1.384	2,2
clorito di sodio	t	278	276	351	27,2
acido cloridrico	t	302	312	378	21,2
flocculante	t	4.219	4.611	5.818	26,2
purate	t	431	407	353	-13,3
acido solforico	t	709	682	565	-17,2
ossigeno	t	31	70	37	-47,1
acido acetico	t	76	104	126	21,2
anidride carbonica escluso fontanelli	t	791	682	804	17,9
cloruro ferroso	t	40	37	30	-18,9
acido fosforico	t	13	18	16	-11,1
DEPURAZIONE ACQUE REFLUE					
materiali					
polielettrolita in emulsione	t	317	288	378	31,3
ipoclorito di sodio	t	18	30	70	133,3
acido peracetico, soda caustica, poliammina/antischiuma	t	7	11	15	36,4
policloruro di alluminio (PAC)	t	4.445	4.080	4.354	6,7
calce	t	338	387	530	37,0
acido acetico 80%	t	304	214	524	144,9
ALTRI CONSUMI					
acqua potabile	**m^3**	**n.d.**	**n.d.**	**n.d.**	**-**

(*) I dati dei materiali per la depurazione delle acque reflue riferiti all'anno 2017 sono stati rettificati rispetto a quanto pubblicato precedentemente.

I CONSUMI ENERGETICI	u.m.	2017	2018	2019	Δ% 2019/2018
COMBUSTIBILI					
combustibili di processo – acque reflue					
metano	Sm^3	70.234	60.307	63.941	6,0
biogas prodotto	m^3	472.643	661.663	668.720	1,1
combustibili per riscaldamento					
metano	Sm^3	36.589	30.710	51.059	66,3
gasolio	l	5.933	4.000	4.600	13,0
gpl	l	1.400	2.800	1.960	-30,0
combustibili per autotrazione					
diesel	l	370.755	365.047	361.469	-1,0
benzina	l	31.168	23.817	16.404	-31,1
ENERGIA ELETTRICA					
totale energia elettrica per acque potabili	**GWh**	**79,3**	**78,2**	**76,9**	**-1,8**
energia elettrica per impianti sollevamento idrico	*GWh*	*77,8*	*76,8*	*75,4*	*-1,8*
energia elettrica uffici	*GWh*	*1,5*	*1,4*	*1,5*	*2,6*
totale energia elettrica per acque reflue (*)	**GWh**	**35,5**	**37,4**	**36,3**	**-2,9**
energia elettrica per depurazione	*GWh*	*31,3*	*32,7*	*32,5*	*-0,6*
energia elettrica per impianti di sollevamento	*GWh*	*4,1*	*4,6*	*3,8*	*-17,4*
energia elettrica uffici	*GWh*	*0,1*	*0,1*	*0,1*	*-*

(*) I dati 2018 sono stati rettificati rispetto a quanto pubblicato lo scorso anno.

Nel 2019 sono state realizzate azioni di relamping e svolti interventi di efficientamento energetico presso la centrale Osmannoro.

EFFICIENZA ENERGETICA PUBLIACQUA (2017-2019)

	risparmio energetico ottenuto (kWh)		
azione	**2017**	**2018**	**2019**
impianto potabilizzazione Anconella – valvola ritegno spinta	-	130.000	-
falda di Prato – nuove pompe spinta	100.000	-	-
impianto di potabilizzazione San Giovanni V. – rifacimento tubazione mandata pompe spinta	-	30.000	-
efficientamento reti	-	300.000	-
centrale Osmannoro – nuovo soffiante processo	-		60.000
sede Villamagna 90 – relamping led			6.100

GLI SCARTI	u.m.	2017	2018	2019	Δ% 2019/2018
RIFIUTI SPECIFICI DA DEPURAZIONE ACQUE REFLUE					
fanghi di depurazione	t	28.792	29.340	30.145	2,7
sabbia e grigliati di depurazione	t	767	793	1.286	62,2
RIFIUTI (EX D. LGS. N. 152/06) ESCLUSI FANGHI E SABBIE					
rifiuti pericolosi	t	39	42	41	-2,4
rifiuti non pericolosi	t	9.606	11.136	8.356	-25,0

TOTALE COD IN INGRESSO E IN USCITA (2017-2019)

(t/anno)	2017(*)	2018	2019
COD_{in}	18.605	17.031	17.463
COD_{out}	1.756	2.011	1.403

(*) I dati sono stati rettificati rispetto a quanto pubblicato lo scorso anno.

PARAMETRI IN USCITA DEL DEPURATORE SAN COLOMBANO (2017-2019)(*)

parametro	media dei valori (mg/l) 2017	media dei valori (mg/l) 2018	media dei valori (mg/l) 2019
BOD_5	2,1	2,4	1,5
COD	16,0	16,8	12,8
SST	6,0	8,4	4,1
NH_4^+	0,7	0,8	0,6
fosforo	0,9	0,8	0,8

(*) Si fa presente che il depuratore di San Colombano (600.000 abitanti equivalenti) tratta circa la metà del refluo globale di Publiacqua.

PARAMETRI IN USCITA DEI PRINCIPALI DEPURATORI GESTITI DA PUBLIACQUA (2017-2019) (*)

parametro	media dei valori (mg/l) 2017	media dei valori (mg/l) 2018	media dei valori (mg/l) 2019
BOD_5	4,1	3,0	2,6
COD	24,7	21,0	18,2
SST	7,1	11,0	6,3
NH_4^+	3,2	2,5	2,9
fosforo	2,0	1,6	1,6

(*) I dati includono 38 depuratori, compreso San Colombano, che trattano complessivamente il 98% dell'acqua reflua e il 96% del carico organico (COD) di Publiacqua.

EFFICIENZA DI DEPURAZIONE DEI PRINCIPALI DEPURATORI GESTITI DA PUBLIACQUA (2017-2019)

parametro	media dei valori (%) 2017	media dei valori (%) 2018	media dei valori (%) 2019
$100x(COD_{in} - COD_{out})/COD_{in}$	89,4	86,1	91,2
$100x(SST_{in} - SST_{out})/SST_{in}$	92,1	88,4	94,8
$100x(NH_{4\ in}^{+} - NH_{4\ out}^{+})/NH_{4\ in}^{+}$	97,1	96,1	98,0
$100x(PO_{4\ in}^{-3} - PO_{4\ out}^{-3})/PO_{4\ in}^{-3}$	70,9	68,3	74,8

EFFICIENZA DI DEPURAZIONE DEI PRINCIPALI DEPURATORI GESTITI DA PUBLIACQUA (2017-2019)(*)

parametro	media dei valori (%) 2017	media dei valori (%) 2018	media dei valori (%) 2019
$100x(COD_{in} - COD_{out})/COD_{in}$	90,6	93,3	92,0
$100x(SST_{in} - SST_{out})/SST_{in}$	93,2	91,8	95,6
$100x(NH_{4\ in}^{+} - NH_{4\ out}^{+})/NH_{4\ in}^{+}$	95,5	91,9	96,7
$100x(PO_{4\ in}^{-3} - PO_{4\ out}^{-3})/PO_{4\ in}^{-3}$	67,4	60,6	72,0

(*) I dati includono 38 depuratori, compreso San Colombano, che trattano complessivamente il 98% dell'acqua reflua e il 96% del carico organico (COD) di Publiacqua.

ACQUEDOTTO DEL FIORA

Acquedotto del Fiora SpA gestisce il servizio idrico integrato nell'area della Conferenza Territoriale Ottimale 6 Ombrone (ex ATO 6), costituita da 55 comuni della provincia di Grosseto e 27 comuni della provincia di Siena, con una popolazione complessiva di circa 402.000 abitanti ed un'estensione di oltre 7.600 km^2.

Le reti idrica e fognaria sono lunghe, rispettivamente, 8.233 km e 1.614 km.

I DATI DELLE RISORSE UMANE

DIPENDENTI ACQUEDOTTO DEL FIORA: COMPOSIZIONE DEL PERSONALE (2018-2019)

(n.)	2018				2019			
	uomini	donne	**totale**	peso %	uomini	donne	**totale**	peso %
dirigenti	1	0	**1**	0,2	1	1	**2**	0,5
quadri	11	5	**16**	3,9	11	4	**15**	3,8
impiegati	122	101	**223**	54,5	121	100	**221**	56,4
operai	168	1	**169**	41,3	153	1	**154**	39,3
totale	**302**	**107**	**409**	**100,0**	**286**	**106**	**392**	**100,0**

DIPENDENTI ACQUEDOTTO DEL FIORA: TIPOLOGIA CONTRATTUALE (2018-2019)

(n.)	2018			2019		
	uomini	donne	**totale**	uomini	donne	**totale**
personale stabile a tempo indeterminato	298	102	**400**	283	103	**386**
(di cui) personale in part-time	*4*	*15*	***19***	*5*	*16*	***21***
personale a tempo determinato	4	4	**8**	1	1	**2**
personale in contratti di apprendistato professionalizzante	1	0	**1**	2	2	**4**
totale	**303**	**106**	**409**	**286**	**106**	**392**

INFORTUNI E INDICI DI FREQUENZA E GRAVITÀ (2018-2019)

	2018	2019
infortuni (n.)	11	9
giorni totali assenza (*)	264	284
ore lavorate	670.106	669.472
indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)	**16,42**	**13,44**
indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)	**0,58**	**0,42**

(*) Il dato include anche i giorni di assenza relativi a prosecuzioni o riaperture di infortuni degli anni precedenti.

I CORSI E I COSTI DELLA FORMAZIONE IN ACQUEDOTTO DEL FIORA (2018-2019)

tipologia corsi	corsi (n.)		edizioni (n.)		formazione (ore)		costi (euro)	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
informatica	8	6	22	9	750	958	10.632	0
inserimento neo-assunti	1	1	4	3	84	52	0	0
tecnico-specialistica	18	11	39	22	926	453	27.140	26.182
manageriale	3	5	3	7	976	296	0	9.280
amministrativo-gestionale	16	16	20	18	844	890	14.505	4.450
sicurezza	28	19	75	40	3.879	3.053	13.449	3.990
totale	**74**	**58**	**163**	**99**	**7.459**	**5.702**	**65.726**	**43.902**

DIPENDENTI FORMATI (2018-2019)

(n.)	2018			2019		
	uomini	donne	**totale**	uomini	donne	**totale**
	236	80	**316**	268	84	**352**

Nel 2019 la Società ha svolto corsi di aggiornamento professionale dei dipendenti su qualità tecnica e commerciale; inoltre, in tema sicurezza sul lavoro, oltre alla formazione obbligatoria, ha svolto ulteriori sessioni formative in materia di gestione dei rischi connessi alle attività operative.

LE CONSISTENZE DI RETI E IMPIANTI

SISTEMA IDRICO GESTITO DA ACQUEDOTTO DEL FIORA (impianti attivi) (2017-2019)

	2017	2018	2019
rete idrica (km)	9.315	8.168(*)	8.233
acquedotti e reti di adduzione (km)	*1.967*	*1.966*	*1.984*
rete di distribuzione (km) (**)	*7.348*	*6.194*	*6.249*
opere di presa pozzi (n.)	184	188	159
opere di presa sorgenti (n.)	248	248	250
opere di presa fiumi (n.)	1	1	1
opere di presa laghi (n.)	3	3	3
stazioni di sollevamento (n.)	284	291	292
piezometri (n.)	13	13	13
serbatoi (n.)	796	800	800
impianti di disinfezione/trattamento (n.)	31	32	32
dissalatore acque marine (n.)	3	3	3

(*) Il dato 2018 è stato rettificato rispetto a quanto pubblicato precedentemente.
(**) Si fa presente che, a partire dal 2018, il dato relativo alla lunghezza complessiva della rete idrica non include gli allacci, così come delibera dell'ARERA 917/2017.

IMPIANTI DI DEPURAZIONE E FOGNATURA GESTITI DA ACQUEDOTTO DEL FIORA (2017-2019)

	2017	2018	2019
impianti di depurazione (n.) (*)	144	145	146
sollevamenti fognari (n.)	271	273	285
rete fognaria (km) (**)	3.215	1.594	1.644

(*) I dati includono le fosse Imhoff.
(**) Il dato 2018 è stato rettificato a seguito della ricognizione svolta con sistema informativo geografico GIS.

CERTIFICAZIONI

Nel 2019 Acquedotto del Fiora ha mantenuto la **Certificazione Integrata Qualità e Sicurezza** secondo la **norma UNI ISO 9001:2018** e lo **standard BS OHSAS 18001:2007**.

IL BILANCIO AMBIENTALE

I PRODOTTI E I CONTROLLI ANALITICI	u. m.	2017	2018	2019 (*)	Δ% 2019/2018
BILANCIO IDRICO					
acqua potabile prelevata dall'ambiente	**Mm³**	**63,73**	**61,23**	**60,19**	**-1,7**
di cui superficiale	*Mm³*	*1,27*	*1,29*	*1,06*	*-17,8*
di cui da pozzi	*Mm³*	*23,71*	*22,80*	*20,22*	*-11,3*
di cui da sorgenti	*Mm³*	*37,81*	*36,55*	*38,16*	*4,4*
di cui acqua prelevata da altri sistemi di acquedotto	*Mm³*	*0,94*	*0,59*	*0,75*	*27,1*
acqua potabile ceduta ad altri sistemi acquedottistici	**Mm³**	n.d.	**1,57**	**1,27**	**-19,1**
totale acqua potabile in uscita dal sistema acquedottistico (c) = (a+b)	**Mm³**	n.d.	**28,41**	**29,15**	**2,6**
totale acqua potabile erogata e fatturata nella rete (a)	**Mm³**	n.d.	**28,27**	**29,00**	**2,6**
di cui volume misurato dell'acqua consegnata alle utenze	*Mm³*	*n.d.*	*28,27*	*29,00*	*0,4*
di cui volume consumato dalle utenze e non misurato	*Mm³*	*n.d.*	*0*	*0*	*-*
totale acqua potabile autorizzata e non fatturata nella rete (b)	**Mm³**	n.d.	**0,14**	**0,15**	**2,8**
di cui consumi autorizzati non fatturati misurati	*Mm³*	*n.d.*	*0*	*0*	*-*
di cui consumi autorizzati non fatturati e non misurati	*Mm³*	*n.d.*	*0,14*	*0,15*	*2,8*
VALUTAZIONE DELLE PERDITE SECONDO LA DELIBERA ARERA 917/17 R/IDR					
perdite idriche	Mm³	n.d.	29,3	27,84	-5,0
perdite idriche percentuali	%	n.d.	47,9	46,3	-3,3
ACQUE REFLUE TRATTATE (**)					
acqua trattata nei principali depuratori	**Mm³**	**15,70**	**16,92**	**19,97**	**18,0**
acqua trattata negli impianti con potenzialità superiore a 2.000 abitanti equivalenti	**Mm³**	**23,20**	**25,43**	**27,62**	**8,6**
DETERMINAZIONI ANALITICHE SU ACQUE POTABILI E SU ACQUE REFLUE					
n. determinazioni analitiche acqua potabile	**n.**	**77.137**	**80.292**	**83.228**	**3,7**
di cui n. determinazioni analitiche acque superficiali	*n.*	*678*	*430*	*408*	*-5,1*
n. determinazioni analitiche acque reflue	**n.**	**44.304**	**49.415**	**50.065**	**1,3**

(*) I dati 2019 relativi al bilancio idrico sono stimati in quanto parzialmente disponibili al momento della pubblicazione.
(**) I dati 2018 sono stati rettificati rispetto a quanto pubblicato lo scorso anno.

LE RISORSE UTILIZZATE	u. m.	2017(*)	2018	2019	Δ% 2019/2018
CAPTAZIONE, ADDUZIONE E DISTRIBUZIONE IDRICA POTABILE E NON POTABILE (*)					
materiali					
anidride carbonica	t	26,40	12,84	1,28	-90,0
ipoclorito di sodio 15%	t	226,72	220,28	200,12	-9,2
antincrostante	t	17,27	13,90	8,00	-42,4
acido cloridrico 30%	t	2,90	3,1	9,65	211,3
clorito di sodio 25%	t	4,96	4,4	3,00	-31,8
policloruro di alluminio ad alta basicità 10%	t	8,60	7,50	6,93	-7,6
idrossido di sodio al 30%	t	3,54	6,17	22,21	260,0
magnesio solfato eptaidrato	t	14,00	10,00	17,00	70
dolomite semicalcinata	t	10,00	9,00	6,00	-33,3
carbonato di calcio	t	11,00	9,00	6,00	-33,3
polifosfati alimentari	t	2,25	0,70	0,75	-7,1
permanganato di potassio	t	-	-	0,60	-
cloruro ferrico	t	-	-	3,96	-
idrossido di sodio al 50%	t	-	-	16,92	-
acido solforico al 50%	t	-	-	0,12	-
nitrato di calcio al 50%	t	-	-	21,00	-
poliammine	t	-	-	0,15	-

LE RISORSE UTILIZZATE (segue)	u. m.	2017(*)	2018	2019	Δ% 2019/2018
DEPURAZIONE ACQUE REFLUE (**)					
materiali					
polielettrolita	t	155,25	76,65	112,20	46,4
ipoclorito di Sodio 15%	t	316,05	307,07	278,97	-9,2
acido Peracetico 15%	t	26,46	61,12	75,04	22,8
policloruro di alluminio ad alta basicità 10%	t	12,65	-	-	-
ALTRI CONSUMI					
acqua potabile	**m^3**	**n.d.**	**n.d.**	**n.d.**	**-**

(*) Gli scostamenti, rispetto agli anni precedenti, derivano da variazioni nella quantità e nella qualità della risorsa trattata e dall'efficienza degli impianti.
(**) Gli scostamenti dipendono dall'entrata a regime del trattamento di disinfezione con acido peracetico e dalla minor esigenza di policloruro di alluminio nella fase di sedimentazione, presso gli impianti che possono necessitarne.

Presso alcuni impianti di depurazione, tra cui quello di Ponte a Tressa nel comune di Siena, è attiva la rete idrica per usi industriali, alimentata da acqua reflua depurata utilizzata per il lavaggio di macchinari e per i servizi igienici degli uffici, e quella per usi irrigui, ad esempio presso il depuratore di Punta Ala nel comune di Castiglione della Pescaia. In particolare, nell'anno, i volumi di acqua riutilizzata sono stati pari a circa 47.500 m^3 (erano circa 50.700 m^3 nel 2018 e 74.900 m^3 nel 2017).

I CONSUMI ENERGETICI	u.m.	2017	2018	2019	Δ% 2019/2018
COMBUSTIBILI					
combustibili di processo acque reflue					
metano	Sm^3	204.757	169.382	178.292	5,3
combustibili per riscaldamento					
metano	Sm^3	37.907	33.129	34.048	2,8
gasolio	l	0	2.800	1.900	-32,1
combustibili per autotrazione					
diesel (*)	l	365.950	381.477	375.554	-1,6
benzina (**)	l	174	808	759	-6,1
ENERGIA ELETTRICA E TERMICA					
totale energia elettrica per acque potabili (***)	**GWh**	**36,95**	**35,27**	**33,77**	**-4,3**
energia elettrica per impianti sollevamento idrico	*GWh*	*36,42*	*34,42*	*32,99*	*-4,2*
energia elettrica uffici	*GWh*	*0,38*	*0,66*	*0,67*	*1,5*
totale energia elettrica per acque reflue (***)	**GWh**	**24,09**	**24,96**	**23,21**	**-7,0**
energia elettrica per depurazione	*GWh*	*21,77*	*22,35*	*20,53*	*-8,1*
energia elettrica per impianti di sollevamento	*GWh*	*2,32*	*2,62*	*2,68*	*2,3*
energia termica da teleriscaldamento	**MWh_t**	**39,13**	**40,62**	**43,18**	**6,3**

(*) Il dato 2017 fa riferimento al consumo di gasolio per autotrazione e per altri usi (motopompa, piccoli gruppi elettrogeni trasportabili, ecc.).
(**) Il dato 2017 si riferisce al solo consumo di benzina per autotrazione e non riporta, a differenza del 2018 e del 2019, il contributo del consumo per altri usi (motopompa, piccoli gruppi elettrogeni trasportabili, ecc.).
(***) I dati sono stati rettificati rispetto a quanto pubblicato lo scorso anno.

Nel 2019 la Società, nell'ambito dell'attività di manutenzione straordinaria, ha sostituito macchine e apparecchi (es. pompe, compressori, corpi illuminanti, ecc.) con dotazioni altamente efficienti funzionali a generare risparmi energetici nei prossimi anni.

EFFICIENZA ENERGETICA ACQUEDOTTO DEL FIORA (2017-2019)

	risparmio energetico ottenuto (kWh)		
azione	**2017**	**2018**	**2019**
efficientamento sistemi di pompaggio acqua potabile	225.000	-	-
efficientamento processi depurativi	-	38.000	-
sostituzione corpi lampada con corpi LED	2.100	-	-

GLI SCARTI (*)	u.m.	2017	2018	2019	Δ% 2019/2018
RIFIUTI SPECIFICI DA DEPURAZIONE ACQUE REFLUE					
fanghi di depurazione	t	11.289,34	8.507,88	8.975,39	5,5
sabbia e grigliati di depurazione	t	484,40	524,46	920,89	75,6
RIFIUTI (EX D. LGS. N. 152/06) ESCLUSI FANGHI E SABBIE					
rifiuti pericolosi	t	48,42	10,71	18,27	70,6
rifiuti non pericolosi	t	732,51	379,93	421,21	10,9

(*) Si fa presente che i rifiuti prodotti sono stati conferiti per lo smaltimento o il recupero a destinazioni italiane; circa il 10% dei fanghi prodotti sono stati trasferiti all'estero dagli stessi destinatari nazionali.

TOTALE COD IN INGRESSO E IN USCITA (2017-2019)

(t/anno)	2017	2018	2019
COD_{in}	6.428	8.765	8.211
COD_{out}	720	594	606

PARAMETRI IN USCITA DEI DEPURATORI PRINCIPALI GESTITI DA ACQUEDOTTO DEL FIORA (2017-2019)(*)

parametro	media dei valori (mg/l) 2017	media dei valori (mg/l) 2018	media dei valori (mg/l) 2019
BOD_5	7,9	8,3	7,6
COD	41,0	35,0	35,8
SST	10,0	9,1	8,5
NH_4^+	6,4	10,4	8,5
fosforo	2,6	2,8	3,02

(*) Sono considerati gli impianti con potenzialità depurativa maggiore di 20.000 abitanti equivalenti.

EFFICIENZA DI DEPURAZIONE DEI PRINCIPALI DEPURATORI GESTITI DA ACQUEDOTTO DEL FIORA (2017-2019)(*)

parametro	media dei valori (%) 2017	media dei valori (%) 2018	media dei valori (%) 2019
$100x(BOD_{in} - BOD_{out})/BOD_{in}$	94,9	96,4	96,9
$100x(COD_{in} - COD_{out})/COD_{in}$	88,8	93,2	92,6
$100x(SST_{in} - SST_{out})/SST_{in}$	92,9	95,7	94,6
$100x(NH_{4\,in}^+ - NH_{4\,out}^+)/NH_{4\,in}^+$	81,8	76,9	81,2
$100x(PO_{4\,in}^{-3} - PO_{4\,out}^{-3})/PO_{4\,in}^{-3}$	46,0	57,8	57,5

(*) Sono considerati gli impianti con potenzialità depurativa maggiore di 20.000 abitanti equivalenti.

ACQUE

Acque SpA gestisce il servizio idrico integrato nell'area della Conferenza Territoriale Ottimale 2 Basso Valdarno, sulla base della convenzione di affidamento rilasciata dalla Autorità Idrica Toscana (AIT), costituita da 53 comuni delle province di Pisa, Lucca, Firenze, Pistoia e Siena, con una popolazione complessiva di 740.000 abitanti pari a circa 328.000 utenze servite.
Le reti idrica e fognaria si estendono, rispettivamente, per circa 5.950 km e 3.000 km.

I DATI DELLE RISORSE UMANE

DIPENDENTI ACQUE: COMPOSIZIONE DEL PERSONALE (2018-2019)

(n.)	2018				2019			
	uomini	donne	**totale**	peso %	uomini	donne	**totale**	peso %
dirigenti	3	2	**5**	1,2	3	2	**5**	1,2
quadri	5	4	**9**	2,2	6	4	**10**	2,4
impiegati	91	151	**242**	60,0	93	153	**246**	59,9
operai	147	0	**147**	36,5	150	0	**150**	36,5
totale	**246**	**157**	**403**	**100,0**	**252**	**159**	**411**	**100,0**

DIPENDENTI ACQUE: TIPOLOGIA CONTRATTUALE (2018-2019)

(n.)	2018			2019		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	**totale**
personale stabile a tempo indeterminato	239	146	**385**	240	157	**397**
(di cui) personale in part-time	*4*	*29*	***33***	*3*	*30*	***33***
personale a tempo determinato	7	11	**18**	12	2	**14**
personale in contratti di apprendistato professionalizzante	0	0	**0**	0	0	**0**
totale	**246**	**157**	**403**	**252**	**159**	**411**

INFORTUNI E INDICI DI FREQUENZA E GRAVITÀ (2018-2019)

	2018	2019
infortuni (n.)	6	5
giorni totali assenza (*)	99	108
ore lavorate	646.149	670.705
indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)	**9,29**	**7,45**
indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)	**0,15**	**0,16**

(*) Il dato include anche i giorni di assenza relativi a prosecuzioni o riaperture di infortuni degli anni precedenti.

I CORSI E I COSTI DELLA FORMAZIONE IN ACQUE (2018-2019)(*)

tipologia corsi	corsi (n.)		edizioni (n.)		formazione (ore)		costi (euro) (**)	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
informatica	7	7	14	8	489	261	n.d.	n.d.
inserimento neo-assunti	1	1	3	1	326	87	n.d.	n.d.
tecnico-specialistica	51	42	61	67	1.029	1.861	n.d.	n.d.
manageriale	4	0	11	0	504	0	n.d.	n.d.
sicurezza	27	32	86	71	4.663	2.477	n.d.	n.d.
ambiente	2	3	9	17	164	351	n.d.	n.d.
trasversale	5	9	20	25	896	933	n.d.	n.d.
formazione ex D. Lgs. 231/01	1	2	1	6	7	298	n.d.	n.d.
formazione e-learning	2	1	2	1	40	100	n.d.	n.d.
totale	**100**	**97**	**207**	**196**	**8.118**	**6.368**	**50.844**	**42.085**

(*) I dati 2018 sono stati rettificati rispetto a quanto pubblicato lo scorso anno, inserendo i definitivi al 31.12.
(**) Non sono disponibili dati sui costi suddivisi per tipologia di formazione.

DIPENDENTI FORMATI (2018-2019)(*)

(n.)	2018 (**)			2019		
	uomini	donne	**totale**	uomini	donne	**totale**
	260	140	**400**	262	170	**432**

(*) I dati sono superiori alle consistenze dell'organico poichè includono dipendenti di altre Società distaccati e lavoratori che hanno prestato servizio solo alcuni mesi dell'anno.
(**) I dati 2018 sono stati rettificati rispetto a quanto pubblicato lo scorso anno, inserendo i definitivi al 31.12.

Nel 2019, la **formazione** ha interessato tutto il personale della Società, con l'erogazione di **6.368 ore totali**. Tra le novità di quest'anno si segnalano i corsi sul **sistema di gestione UNI ISO 37001:2016** per la prevenzione della corruzione e quelli sull'aggiornamento del Modello 231; corsi sulla corretta gestione dei rifiuti e sulla normativa ADR e quelli sul nuovo regolamento privacy europeo. La formazione in materia di sicurezza sul lavoro resta al primo posto per ore di formazione erogate.

LE CONSISTENZE DI RETI E IMPIANTI

SISTEMA IDRICO GESTITO DA ACQUE (impianti attivi) (2017-2019)

	2017	2018	2019
rete idrica (km)	5.921	5.943	5.954
acquedotti e reti di adduzione (km)	*834*	*835*	*835*
rete di distribuzione (km)	*5.087*	*5.107*	*5.119*
opere di presa pozzi (n.)	531	525	518
opere di presa sorgenti (n.)	299	297	298

SISTEMA IDRICO GESTITO DA ACQUE (impianti attivi) (2017-2019) (segue)

	2017	2018	2019
opere di presa da fiumi e laghi (n.)	21	20	20
serbatoi (n.)	568	561	558
impianti di disinfezione/trattamento (n.) (*)	240	234	175
stazioni di pompaggio (n)	415	409	406

(*) Nel 2019 la consistente riduzione del numero di impianti, rispetto al biennio precedente, è dovuta ad un declassamento di alcune infrastrutture identificate come clorazioni su singola fonte e non più come impianti.

IMPIANTI DI DEPURAZIONE E FOGNATURA GESTITI DA ACQUE (2017-2019)

	2017	2018	2019
impianti di depurazione (n.)	139	138	137
sollevamenti fognari (n.)	531	544	536
rete fognaria (km)	3.066	3.048	3.062

CERTIFICAZIONI

Acque ha implementato un Sistema di Gestione Integrato certificato secondo lo schema qualità, ambiente, sicurezza, energia e responsabilità sociale, sicurezza stradale e per la prevenzione della corruzione. A questi si affiancano l'accreditamento dei laboratori di prova, secondo la norma **UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005**, per la quale nell'anno si è ottenuto il passaggio alla nuova edizione 2018 della norma e la **Registrazione EMAS** dell'impianto di depurazione di Pagnana a Empoli (Firenze).

IL BILANCIO AMBIENTALE

I PRODOTTI E I CONTROLLI ANALITICI	u. m.	2017	2018 (*)	2019 (**)	Δ% 2019/2018
BILANCIO IDRICO					
acqua potabile prelevata dall'ambiente	**Mm³**	**80,06**	**78,43**	**76,73**	**-2,0**
di cui superficiale	*Mm³*	*3,48*	*3,78*	*3,70*	*-2,0*
di cui da pozzi	*Mm³*	*63,38*	*59,39*	*58,21*	-2,0
di cui da sorgenti	*Mm³*	*6,43*	*7,04*	*6,90*	-2,0
di cui acqua prelevata da altri sistemi di acquedotto	*Mm³*	*6,77*	*8,22*	*7,92*	*-3,6*
acqua potabile ceduta ad altri sistemi acquedottistici	**Mm³**	**1,08**	**0,86**	**1,06**	**23,2**
totale acqua potabile in uscita dal sistema acquedottistico (c) = (a+b)	**Mm³**	**44,60**	**44,20**	**44,20**	-
totale acqua potabile erogata e fatturata nella rete (a)	**Mm³**	**44,33**	**43,98**	**43,98**	-
di cui volume misurato dell'acqua consegnata alle utenze	*Mm³*	*44,33*	*43,98*	*43,98*	-
di cui volume consumato dalle utenze e non misurato	*Mm³*	*0*	*0*	*0*	-
totale acqua potabile autorizzata e non fatturata nella rete (b)	**Mm³**	**0,27**	**0,22**	**0,22**	**-**
di cui consumi autorizzati non fatturati misurati	*Mm³*	*0,05*	*0,06*	*0,06*	-
di cui consumi autorizzati non fatturati e non misurati	*Mm³*	*0,22*	*0,16*	*0,16*	-
VALUTAZIONE DELLE PERDITE SECONDO LA DELIBERA ARERA 917/17 R/IDR					
perdite idriche	Mm³	15,85	15,03	14,4	-4,2
perdite idriche percentuali	%	42,94	41,66	40,55	-2,7
ACQUE REFLUE TRATTATE					
acqua trattata nei principali depuratori	**Mm³**	**45,31**	**47,35**	**46,74**	**-1,3**
DETERMINAZIONI ANALITICHE SU ACQUE POTABILI E SU ACQUE REFLUE					
n. determinazioni analitiche acqua potabile *(incluse determinazioni su acque superficiali)*	**n.**	**266.850**	**285.174**	**329.582**	**15,6**
n. determinazioni analitiche acque reflue	**n.**	**119.742**	**116.636**	**128.450**	**10,1**

(*) I dati del 2018 sono stati rettificati, inserendo i definitivi al 31.12.
(**) I dati del 2019 sono stimati.

LE RISORSE UTILIZZATE	u. m.	2017	2018	2019	Δ% 2019/2018
CAPTAZIONE, ADDUZIONE E DISTRIBUZIONE IDRICA POTABILE E NON POTABILE					
materiali					
reagenti di laboratorio (sezione chimica e sezione microbiologica)	t	2,37	2,51	2,03	-19,1
ipoclorito di sodio	t	220,30	187,92	208,82	11,1
acido cloridrico	t	394,51	383,53	351,09	-8,5
permanganato di potassio	t	3,85	2,12	2,75	29,7
policloruro di alluminio	t	9,41	30,60	181,73	493,9
DREWO 8155 PG polvere	t	0	1,20	5,00	316,7
DREFLO 908 PG polvere	t	0	0,12	3,98	-
sale in sacchi	t	7,05	0	7,20	-
clorito di sodio	t	377,47	384,68	354,34	-7,9
soda caustica	t	1,12	0	0,55	-
sodio metabisolfito	t	2,17	0	0	-
acido citrico	t	1,98	0,45	1,23	173,3
alifons L	t	0,02	0,10	0	-
policlorosolfato alluminio	t	170,22	154,83	11,55	-92,5
DEPURAZIONE ACQUE REFLUE					
materiali					
polielettrolita in emulsione	t	140,98	137,93	169,08	22,6
policloruro di alluminio	t	9,00	15,70	12,00	-23,6
cloruro ferrico per disidratazione fanghi	t	437,83	471,76	496,03	5,1
ipoclorito di sodio per disinfezione finale	t	14,42	64,90	11,55	-82,2
acido peracetico per disinfezione	t	12,00	4,00	0	-
acido acetico	t	0	0	0,10	-
acido solforico	t	2,30	0	1,25	-
cloruro ferroso	t	10,22	5,37	0	-
soda caustica (sodio idrossido) - Solvay	t	1,57	0,38	1,15	202,6
acido citrico	t	0,10	0	0	-
biotek base L – riattivante biologico	t	0,12	0	0,04	-
Biotek clar – riattivante biologico	t	1,12	0,25	0,25	-
desmell Bio L – trattamento emissioni odorigene	t	0,05	0,10	0,08	-25,0
nutrienti	t	479,40	514,85	545,50	6,0
altro	t	0,26	0,01	0	-
ALTRI CONSUMI					
acqua potabile (*)	**m^3**	**277.104**	**199.821**	**210.021**	**-26,0**
acqua potabile consumata per usi idrici civili (uffici, docce esterne, ecc.)	m^3	*55.459*	*72.423*	*82.623*	14,1
acqua potabile consumata per usi idrici di processo (lavaggio macchinari e piazzali, ecc.)	m^3	*221.645*	*127.398*	*127.398*	0

(*) I dati 2019 sono stimati. I dati 2018 sono stati rettificati, inserendo i definitivi al 31.12.

La Società riutilizza circa 464.000 m^3 di acqua recuperata dai processi industriali per il lavaggio dei teli delle apparecchiature di disidratazione fanghi (nastropresse) e per il controlavaggio dei filtri della centrale idrica del Pollino a Porcari (Lucca).

I CONSUMI ENERGETICI	u.m.	2017	2018	2019	Δ% 2019/2018
COMBUSTIBILI					
combustibili di processo – potabile/non potabile					
gasolio	l	2.000	1.200	1.300	8,3
combustibili di processo – acque reflue					
gasolio	l	1.560	0	1.100	-
combustibili per riscaldamento					
metano	Sm^3	51.846	56.357	56.244	-0,2
gasolio	l	4.000	-	-	-
gpl	l	8.682	16.803	17.781	5,8

I CONSUMI ENERGETICI (segue)	u.m.	2017	2018	2019	Δ% 2019/2018
combustibili per autotrazione					
diesel	l	147.649	176.154	202.128	14,7
benzina	l	21.559	17.730	33.962	91,3
metano	kg	108.150	81.450	52.084	-36,1
ENERGIA ELETTRICA					
totale energia elettrica per acque potabili(*)	**GWh**	**55,41**	**53,36**	**53,80**	**0,8**
energia elettrica per impianti sollevamento idrico	*GWh*	*55,09*	*52,81*	53,34	1,0
energia elettrica uffici	*GWh*	*0,32*	*0,55*	0,46	-16,4
totale energia elettrica per acque reflue(*)	**GWh**	**31,83**	**33,41**	**32,83**	**-1,7**
energia elettrica per depurazione	*GWh*	*26,12*	*26,00*	*25,70*	-1,2
energia elettrica per impianti di sollevamento	*GWh*	*5,53*	*7,07*	*6,85*	-3,1
energia elettrica uffici	*GWh*	*0,18*	*0,34*	*0,28*	-17,6

(*) I dati 2019 sono stimati per il mese di dicembre e il dato 2018 è stato rettificato con quello definitivo.

Acque ha messo in atto interventi di efficientamento energetico che hanno portato ai risparmi energetici riportati nella tabella seguente.

EFFICIENZA ENERGETICA ACQUE (2017-2019)

	risparmio energetico ottenuto (kWh)		
azione	**2017**	**2018**	**2019**
impianto Pagnana – modifiche logiche di funzionamento	22.061	-	-
impianto Le Lame – sostituzione sistema di aerazione	50.767	97.585	85.429
impianto S. Jacopo – sostituzione sistema di aerazione	-	328.184	257.383
impianti minori – efficientamenti sollevamenti	55.986	-	-

GLI SCARTI (*)	u.m.	2017	2018	2019	Δ% 2019/2018
RIFIUTI SPECIFICI DA DEPURAZIONE ACQUE REFLUE					
fanghi di depurazione	t	21.577,26	17.634,77	21.953,18	19,7
sabbia e grigliati di depurazione	t	2.308,86	3.500,43	1.279,04	-63,5
RIFIUTI (EX D. LGS. N. 152/06) ESCLUSI FANGHI E SABBIE					
rifiuti pericolosi	t	30,15	31,82	42,93	34,9
rifiuti non pericolosi	t	49.410,19	63.179,64	61.408,12	-2,80

TOTALE COD IN INGRESSO E IN USCITA (2017-2019)

(t/anno)	2017	2018	2019
COD_{in}	22.789	21.708	22.017
COD_{out}	1.603	1.521	1.382

PARAMETRI IN USCITA DEI DEPURATORI PRINCIPALI GESTITI DA ACQUE (2017-2019)(*)

parametro	media dei valori (mg/l) 2017	media dei valori (mg/l) 2018	media dei valori (mg/l) 2019
BOD_5	5,3	6,2	6,3
COD	34,3	30,6	27,9
SST	7,6	7,4	7,0
NH_4^+	4,7	5,0	3,5
fosforo	2,4	2,1	2,3

(*) Sono considerati gli impianti con potenzialità depurativa maggiore o uguale a 10.000 abitanti equivalenti.

EFFICIENZA DI DEPURAZIONE DEI PRINCIPALI DEPURATORI GESTITI DA ACQUE (2017-2019)(*)

parametro	media dei valori (%) 2017	media dei valori (%) 2018	media dei valori (%) 2019
$100x(COD_{in} - COD_{out})/COD_{in}$	93,5	93,5	93,7
$100x(SST_{in} - SST_{out})/SST_{in}$	97,2	97,5	95,7
$100x(NH_{4\,in}^{+} - NH_{4\,out}^{+})/NH_{4\,in}^{+}$	87,4	87,2	90,6
$100x(PO_{4\,in}^{-3} - PO_{4\,out}^{-3})/PO_{4\,in}^{-3}$	74,6	73,0	68,8

LE ATTIVITÀ ESTERE

Acea opera all'estero nel settore idrico[138] per migliorare il servizio in loco, con particolare riferimento agli **aspetti tecnici e gestionali**, anche grazie alla **formazione del personale** e al **trasferimento del know-how** all'imprenditoria locale.
In particolare, è presente in Perù, Honduras e Repubblica Dominicana, mediante Società di scopo create **in partnership con soci locali e internazionali**, e serve complessivamente circa 4,2 milioni di persone.

CONSORCIO AGUA AZUL SA

Il Consorcio Agua Azul gestisce l'erogazione di acqua potabile per l'azienda idrica locale di proprietà pubblica SEDAPAL (Servizio acqua potabile e fognatura di Lima); a tal fine, ha realizzato infrastrutture in grado di soddisfare, utilizzando le acque superficiali e sotterranee del fiume Chillón, parte del fabbisogno idropotabile della **zona nord di Lima** (Perù), di cui manterrà la responsabilità gestionale fino al 2027.

CONSORCIO AGUA AZUL SA – PRINCIPALI DATI SOCIETARI E OPERATIVI

paese (area)	Perù (Lima, zona nord – Cono Norte)
abitanti serviti	834.000
cliente	Sedapal (Servizio acqua potabile e fognatura di Lima, proprietà statale)
fonte di finanziamento	capitale proprio e titoli obbligazionari emessi sul mercato peruviano
durata del contratto	07.04.2000 – 18.06.2027
scopo del progetto	Progetto BOT (Build-Operate-Transfer), per la costruzione e gestione del sistema di approvvigionamento idropotabile che sfrutta le acque del fiume Chillón e della falda acquifera sottostante
soci	Acea SpA (25,5%), Impregilo International Infrastructures N.V. (25,5%), Marubeni Co. (29%), Inversiones Liquidas S.A.C (20%)
n. dipendenti	32
volume d'affari (in migliaia di euro)	13.369

Il Consorcio è dotato di un **Sistema Integrato Qualità e Ambiente**, secondo le norme **UNI ISO 9001:2008** e **UNI ISO 14001:2004**, volto ad ottimizzare i processi produttivi e ridurre l'impatto ambientale con azioni di efficientamento energetico e di contenimento dell'utilizzo di materiali.
Nell'anno è proseguito **il programma di formazione sulla sicurezza sul lavoro e di primo soccorso**, svolto presso i dipartimenti universitari, centri di specializzazione e le aziende locali di primaria importanza, con l'erogazione di **2.939 ore di formazione** a personale interno e contrattisti, comprendendo anche **esercitazioni sulla sicurezza**, coordinate dai vigili del fuoco di Carabayllo. La formazione continua sul tema ha permesso nel 2019 di **raggiungere il traguardo di zero incidenti sul lavoro**.
La Società ha promosso anche corsi teorici e pratici, organizzati con l'Asociación de Productores Ecológicos della valle Chillón, **sull'impiego di fertilizzanti, il trattamento delle colture e il mantenimento della certificazione biologica delle produzioni agricole**, per un totale di **1.066 ore di formazione erogate**. In tema di welfare aziendale, oltre alla somministrazione del **questionario di valutazione annuale sul clima aziendale**, che ha registrato anche quest'anno un livello di soddisfazione pari al 100%, il Consorcio ha promosso una **campagna di vaccinazione antinfluenzale e di vaccinazione pneumococcica** per i dipendenti e i loro familiari.
Il rapporto con il mondo dell'istruzione è stato oggetto di grande attenzione, in particolare, sono stati organizzati, in collaborazione con la Facoltà di Ingegneria dell'Università Nazionale del Perù, corsi formativi sulla **progettazione e la gestione di impianti di trattamento a filtrazione rapida**, rivolti a laureati dei paesi dell'America Latina, ed è proseguito il programma di **tirocini** per studenti e neolaureati del territorio. Sempre nel 2019, l'azienda ha ospitato presso i propri **impianti 555 visitatori** tra cui studenti, delegazioni di imprese operanti nel settore e rappresentanti di istituzioni estere (Costa Rica e Giappone).
Con l'obiettivo di sviluppare un legame con le comunità locali, il Consorcio Agua Azul ha confermato il proprio **sostegno ad enti statali** (quali la Policia Nacional, le scuole, il Ministero dell'Agricoltura e il Ministero della Salute), **fondazioni senza scopo di lucro** (ad esempio associazioni per il recupero dei tossicodipendenti) ed **associazioni dei consumatori**. In particolare, per promuovere la frequenza scolastica, sono stati distribuiti **1.725 kit** didattici a scuole materne, primarie e secondarie, realizzati con **materiale plastico riciclato** e decorati con frasi sul **corretto uso della risorsa idrica**. Infine, in occasione delle festività natalizie sono stati **donati ai bambini della zona e ai figli dei dipendenti 1.965 giocattoli e buoni** per pranzare al ristorante con le loro famiglie.

CONSORCIO SERVICIO SUR

Consorcio Servicio Sur è la società di scopo, guidata da Acea International in partnership con soci peruviani, che gestisce il contratto di manutenzione preventiva e correttiva della rete idrica e fognaria della **zona sud di Lima** (Perù), per l'azienda idrica peruviana di proprietà pubblica SEDAPAL.

CONSORCIO SERVICIO SUR – PRINCIPALI DATI SOCIETARI E OPERATIVI

paese (area)	Perù (Lima, zona sud)
abitanti serviti	1.121.886
cliente	Sedapal (servizio acqua potabile e fognatura di Lima, proprietà statale)
fonte di finanziamento	capitale proprio
durata del contratto	24.08.2018 – 24.08.2021
scopo del progetto	manutenzione preventiva e correttiva della rete idrica e fognaria della zona sud di Lima
soci	Acea International (50%), Acea Ato 2 (1%), Conhydra (29%), Valjo (14%), India (6%)
n. dipendenti	176
volume d'affari (in migliaia di euro)	5.580

[138] Le attività estere hanno un'incidenza contenuta dal punto di vista economico-finanziario, in percentuale di consolidamento, ma, per il loro rilievo sociale, si ritiene opportuno fornirne una breve descrizione.

La Società, nell'ottica della ***sharing economy***, concede ai dipendenti di utilizzare i **veicoli aziendali** in dotazione anche per il **tragitto casa-lavoro** e di condividerli con altri dipendenti.

CONSORCIO SERVICIO NORTE

Società di scopo guidata da Acea International, nel mese di dicembre 2019 si è aggiudicata il bando di gara, indetto, a seguito della situazione emergenziale, dall'azienda idrica statale peruviana SEDAPAL, per la gestione della manutenzione preventiva e correttiva delle reti idrica e fognaria della zona nord di Lima (Perù), per la durata di sei mesi.

CONSORCIO SERVICIO NORTE – PRINCIPALI DATI SOCIETARI E OPERATIVI	
paese (area)	Perù (Lima, zona nord)
abitanti serviti	3.028.000
cliente	Sedapal (servizio acqua potabile e fognatura di Lima, proprietà statale)
fonte di finanziamento	capitale proprio
durata del contratto	6 mesi dall'aggiudicazione della gara
scopo del progetto	manutenzione preventiva e correttiva della rete idrica e fognaria della zona nord di Lima
soci	Acea International SA, Acea Peru SAC
n. dipendenti	454
volume d'affari (in migliaia di euro)	430

AGUAS DE SAN PEDRO

Aguas de San Pedro ASP gestisce il servizio idrico integrato della città di San Pedro Sula, in Honduras, grazie ad un contratto trentennale, e nell'anno ha proseguito il programma di interventi per il **potenziamento, trattamento e miglioramento del servizio idrico e della rete fognaria** della città. La Società ha un **Sistema di Gestione della Qualità** certificato secondo lo standard **UNI ISO 9001:2008** ed i Laboratori sono accreditati secondo la norma **UNI ISO/IEC 17025:2005**.

AGUAS DE SAN PEDRO SA – PRINCIPALI DATI SOCIETARI E OPERATIVI	
paese (area)	Honduras (San Pedro Sula)
abitanti serviti	755.000
cliente	amministrazione municipale
fonte di finanziamento	capitale proprio e prestiti da banche commerciali
durata del contratto	01.02.2001 – 01.02.2031
scopo del progetto	concessione del servizio idrico integrato della città di San Pedro de Sula
soci	Acea SpA 60,65%, Ireti SpA 39,35%
n. dipendenti	411
volume d'affari (in migliaia di euro)	36.787

In linea con gli anni precedenti, la Società, nel 2019, ha svolto **assistenza tecnica alle comunità rurali** e promosso **iniziative per la protezione dell'ambiente**, proseguendo il **programma di conservazione della riserva naturale** di El Merendón, dichiarata zona protetta per la produzione idrica di San Pedro Sula.
Le iniziative includono diverse misure, tra cui:

- il progetto di **riforestazione** "Un millón de Árboles para el Merendón", con la piantumazione di 61.656 alberi da frutta e da legname (circa 826.000 piante dall'inizio del progetto);
- la **formazione ambientale**, con 12 corsi che hanno coinvolto complessivamente 266 persone tra produttori agricoli che beneficiano del progetto di riforestazione, membri del team antincendio, studenti della scuola agraria Virgen de Suyapa e personale della cooperativa di produttori di cacao;
- la **costruzione di 4 torri di vigilanza** per facilitare l'individuazione e il controllo degli incendi nei bacini dei fiumi Rio Manchaguala e Rio Frio;
- la **prevenzione degli incendi**, con campagne per la tutela del territorio, ed il coinvolgimento del team antincendio che è intervenuto nello **spegnimento di 19 incendi** nel Merendón su circa 90 ettari di foreste;
- **assistenza sociale** e tecnica alle comunità rurali del Merendón.

In particolare, il programma di **assistenza tecnica alle comunità rurali** ha previsto 14 workshop, rivolti ai leader comunitari che gestiscono **i sistemi idrici**, per aumentare la loro conoscenza della qualità della risorsa idrica, della gestione e della manutenzione dei sistemi e dei principi idraulici di base. Inoltre, sono stati installati **108 bio-filtri per acque potabili** nelle case dei residenti del Merendón ed effettuati controlli trimestrali su circa **2.400** apparecchi già in dotazione.
Al fine di **diffondere pratiche igieniche** tra i bambini, sono stati formati **4 comitati ad hoc** ed è stata effettuata la manutenzione di apparecchiature idrico-sanitarie nelle scuole.
È proseguita l'implementazione del **piano di salute nei luoghi di lavoro**, prevista dal *Sistema Médico de Empresa EMS-IHSS-ASP*, con **campagne mirate** su nutrizione e stili di vita salutari; sono state infine realizzate **campagne di vaccinazione** contro l'influenza, visite mediche su pazienti con malattie croniche e controlli preventivi di dermatologia e cardiologia.

ACEA DOMINICANA SA

Acea Dominicana si occupa della gestione commerciale del servizio idrico nelle **zone settentrionali e orientali di Santo Domingo**, nella **Repubblica Dominicana**. Le attività riguardano la gestione del rapporto con i clienti, del ciclo di fatturazione e dei preventivi, l'istallazione di nuovi contatori e la direzione dei lavori relativi ai nuovi allacci. Nell'ambito di un addendum contrattuale già siglato tra Acea Dominicana e Corporación del Acueducto y Alcantarillado De Santo Domingo (CAASD), che ha previsto l'estensione della durata del contratto sino al 2023, sono inclusi anche il finanziamento, la fornitura e l'installazione di 30.000 contatori a nuovi utenti e la sostituzione di 10.000 contatori a utenti già esistenti.

Oltre a quanto descritto, la Società realizza anche la manutenzione dell'intero parco contatori. La Società ha implementato un Sistema di Gestione della Qualità, certificato secondo la norma **UNI ISO 9001:2015**.

ACEA DOMINICANA SA – PRINCIPALI DATI SOCIETARI E OPERATIVI

paese (area)	Repubblica Dominicana (Santo Domingo, zone nord ed est)
abitanti serviti	1.500.000
clienti	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD) e Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Boca chica (CORAABO)
durata del contratto	01.10.2003 – 30.09.2023
scopo del progetto	gestione commerciale del servizio idrico
soci	Acea SpA 100%
n. dipendenti	161
volume d'affari (in migliaia di euro)	4.143

Con riferimento alla dimensione sociale, sono state realizzate, in collaborazione con la CAASD, **campagne educative rivolte a 800 studenti di istituti scolastici della capitale** per **sensibilizzarli al corretto utilizzo dell'acqua**, distribuiti gadget e kit contenenti materiale scolastico e avviata campagna dedicata alle scuole primarie di Boca Chica.
In ambito ambientale, la Società ha supportato il **progetto di riforestazione del bacino del fiume Brujuelas – CORAABO**, coinvolgendo imprenditori, studenti e cittadini di Boca Chica e delle zone limitrofe nella piantumazione di circa 10.000 alberi, per preservare le zone umide, la laguna e la sorgente indispensabili all'approvvigionamento idrico di Boca Chica e dei paesi vicini.
Nelle **zone più povere di Santo Domingo** e di **Boca Chica** è proseguita la campagna promozionale **"Plan Deuda Cero" (Piano di Debito Zero)**, rivolta a utenti morosi, per la cancellazione del debito con piani di pagamento personalizzati.

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

Il Bilancio di sostenibilità è stato predisposto in accordance con **gli Standard GRI (ed. 2016): opzione *Comprehensive***[139].
L'indice dei contenuti GRI (*Content Index*) include gli Standard universali (serie 100) e gli Standard specifici materiali (serie 200, 300, 400).
In particolare, l'indice contiene:

- il riferimento ai **principi di reporting** (GRI 101 – Principi di rendicontazione 2016);
- la definizione dei **56 standard dell'informativa generale** (GRI 102 – Informativa generale 2016) e dei **26 temi ritenuti materiali** tra gli **Standard specifici** (serie GRI 200-Economico, GRI 300-Ambientale, GRI 400-Sociale) e **relativi indicatori**, con l'indicazione delle sezioni e delle pagine del documento ove è possibile reperirli – o risposte agli indicatori – e la segnalazione di eventuali omissioni o "non applicabilità" di alcuni indicatori ricompresi in temi materiali;
- il perimetro di ciascun tema (tra gli Standard specifici materiali), vale a dire la sua significatività entro l'organizzazione (Gruppo o Società riconducibili a specifici business) o al di fuori di essa (ad esempio catena di fornitura, collettività).

Infine, la colonna di destra del Content Index indica le principali rispondenze con i temi previsti dal D. Lgs. n. 254/2016.

INDICE DEI CONTENUTI GRI		
STANDARD GRI	**definizione degli standard GRI** **note (risposte o segnalazione di omissioni o non materialità)** **sezioni e pagine di riferimento**	**Rispondenza al D. Lgs. n. 254/2016**
STANDARD UNIVERSALI		
GRI 101: PRINCIPI DI RENDICONTAZIONE 2016		
GRI 102: INFORMATIVA GENERALE 2016		
	PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE	
GRI 102: Informativa generale 2016	**102-1 Nome dell'organizzazione.** Acea SpA *L'identità aziendale* pag. 26.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione
	102-2 Attività, marchi, prodotti e servizi. *L'identità aziendale* pagg. 26, 27 grafico n. 2.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione
	102-3 Luogo della sede principale. Piazzale Ostiense 2, 00154 Roma	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione
	102-4 Luogo delle attività (numero di paesi in cui opera l'organizzazione e nome dei paesi nei quali svolge attività significative e/o che sono importanti ai fini dei temi analizzati nel report). *L'identità aziendale* pag. 26.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione
	102-5 Proprietà e forma giuridica. *L'identità aziendale* pag. 33.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione
	102-6 Mercati serviti (includendo localizzazione geografica, settori serviti, tipologia di consumatori/beneficiari). *L'identità aziendale* pagg. 26 s., 34; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 88, 90 tabella n. 15, 106 s.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione
	102-7 Dimensione dell'organizzazione (includendo n. totale di dipendenti, n. totale di operazioni, ricavi netti - per organizzazioni del settore privato - o entrate nette - per organizzazioni del settore pubblico, capitalizzazione totale suddivisa tra debiti e capitale azionario, quantità di prodotti e servizi forniti). *L'identità aziendale* pagg. 27 tabella n. 6, 34 tabella n. 7; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 143 tabella n. 36, 160.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione
	102-8 Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori (n. dei dipendenti per contratto di lavoro, per genere e per area geografica, per tipologia di impiego; se parte significativa delle attività viene svolta da lavoratori non dipendenti, specificare natura ed entità del lavoro svolto). *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 141 s., 143 ss., 145-146 tabella n. 37.	**Art. 3 comma 2 lettera d):** aspetti sociali e attinenti alla gestione del personale
	102-9 Catena di fornitura. *L'identità aziendale* pagg. 28-33; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 137 s.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione

[139] Le definizioni degli elementi standard generali e specifici sono state tradotte dalla versione inglese Consolidated set of GRI Sustainability reporting standards 2016 cui si rinvia.

GRI 102: General Disclosures 2016	**102-10 Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura (inclusi: cambiamenti della sede, o cambiamenti relativi alle operazioni, tra cui aperture, chiusure e ampliamenti degli impianti; cambiamenti della struttura del capitale azionario e altre operazioni di formazione, mantenimento e modifiche del capitale; cambiamenti relativi alla sede dei fornitori, alla struttura della catena di fornitura, o ai rapporti con i fornitori, comprese la selezione e la cessazione).** *L'identità aziendale* pag. 33; *Le relazioni con gli stakeholder* pag. 138.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione
	102-11 Principio di precauzione. *L'identità aziendale* pagg. 71, 77, 78 tabella n. 12; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 152 s., 167; *Le relazioni con l'ambiente* pag. 195.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione
	102-12 Iniziative esterne (elenco delle carte, principi o altre iniziative di tipo economico, sociale e ambientale sviluppati esternamente a cui l'organizzazione aderisce o che supporta). *L'adesione al Global Compact delle Nazioni Unite* pagg. 21-23; *L'identità aziendale* pagg. 36, 38, 78 tabella n. 8; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 136, 151, 165 ss.; *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 172 s.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione
	102-13 Adesione ad associazioni (elenco delle partecipazioni ad associazioni di settore o altre associazioni in cui l'organizzazione: detiene una posizione presso gli organi di governo, partecipa a progetti e comitati, fornisce finanziamenti considerevoli oltre alle quote ordinarie dovute, o che considera come strategiche). *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 165 s.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione
	STRATEGIA	
	102-14 Dichiarazione di un alto dirigente (ad esempio Amministratore delegato, Presidente o una persona in una posizione dirigenziale sull'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e sulla sua strategia per affrontare tale questione). *Lettera agli stakeholder* pagg. 6-7; *L'identità aziendale* pagg. 35-39; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 132, 165 s.	**Art. 3 comma 7:** La responsabilità di garantire che la relazione sia in (...) conformità compete agli amministratori
	102-15 Impatti chiave, rischi e opportunità. *L'identità aziendale* pagg. 28-33, 35-39, 70, 73, 74 tabella n. 10, 76 ss.; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 111, 163 s., 167; *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 186 s., 190.	**Art. 3 comma 1, lettera c):** i principali rischi, generati o subiti; **comma 2, lettera c):** l'impatto (...) sull'ambiente nonché sulla salute e la sicurezza
	ETICA ED INTEGRITÀ	
	102-16 Valori, principi, standard e norme di comportamento. *L'identità aziendale* pagg. 36, 38, 68, 73, 83; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 135 s.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione
	102-17 Meccanismi per ricercare consulenza e segnalare criticità relativamente a questioni etiche (descrizione dei sistemi interni ed esterni per: richiedere consulenza in materia di comportamento etico e legittimo, e di integrità organizzativa; segnalare criticità relative a comportamenti non etici o illegali, nonché all'integrità organizzativa). *L'identità aziendale* pagg. 68 grafico n. 10, 73.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione; **comma 2, lettera e):** rispetto dei diritti umani, le misure adottate per prevenirne le violazioni, nonché le azioni poste in essere per impedire atteggiamenti ed azioni comunque discriminatori
	GOVERNANCE	
	102-18 Struttura della governance (inclusi comitati del massimo organo di governo, comitati responsabili delle decisioni relative ai temi economici, ambientali e sociali). *L'identità aziendale* pagg. 68 e grafico n. 10, 69 e tabella n.8.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione
	102-19 Delega dell'autorità (processo per delegare l'autorità per i temi economici ambientali e sociali dal massimo organo di governo ai senior manager e ad altri dipendenti). Il Consiglio di Amministrazione conferisce deleghe gestionali all'Amministratore Delegato, il quale, nell'ambito della macrostruttura aziendale deliberata dallo stesso Consiglio, conferisce poteri e deleghe al management, in coerenza con le missioni e responsabilità delle diverse strutture. Di prassi, il processo per qualunque tipo di delega (e pertanto anche per i temi economici, ambientali e sociali) avviene attraverso l'analisi del fabbisogno/esigenza di attribuzione di un potere.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione

GRI 102: General Disclosures 2016	**102-20 Responsabilità a livello esecutivo per temi economici, ambientali, e sociali (indicare se l'organizzazione ha nominato una o più cariche a livello esecutivo con responsabilità per i temi economici, ambientali e sociali e se i titolari delle cariche riferiscono direttamente al massimo organo di governo).** In Acea SpA opera, in riporto gerarchico al Presidente e funzionale all'Amministratore Delegato, la Funzione Risk & Compliance che, tra gli altri compiti, coordina e sviluppa le tematiche relative alla sostenibilità sociale ed ambientale, supportando le Società del Gruppo nella pianificazione delle azioni necessarie al raggiungimento degli obiettivi e rendicontandone annualmente gli effetti attraverso il Bilancio di Sostenibilità. Entro tale funzione è allocata l'Unità Sostenibilità il cui responsabile coincide con la figura del CSR manager di Gruppo.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione
	102-21 Consultazione degli stakeholder su temi economici, ambientali, e sociali (descrivere i processi di consultazione tra gli stakeholder e il massimo organo di governo; se la consultazione è oggetto di delega, descrivere a chi è delegata e come viene fornito il relativo feedback al massimo organo di governo). Nel corso dell'anno il management è stato invitato a partecipare ad incontri degli Organi di governo, portando il proprio contributo informativo e conoscitivo specifico durante le riunioni. È da segnalare l'attività svolta dal Tavolo di Consultazione per la Sostenibilità in supervisione dell'avanzamento del Piano di Sostenibilità, i cui esiti vengono comunicati al Vertice aziendale. *L'identità aziendale* pagg. 36, 68, 70; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 160 s.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione
	102-22 Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati (indicando i componenti esecutivi o non esecutivi, indipendenti, il genere, le competenze su temi economici, sociali e ambientali ecc.). *L'identità aziendale* pagg. 68, 69 tabella n. 8.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione
	102-23 Presidente del massimo organo di governo (indicare se il Presidente ricopre anche un ruolo esecutivo, le sue funzioni nel management e le ragioni di questo assetto). *L'identità aziendale* pagg. 68, 69 tabella n. 8.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione
	102-24 Nomina e selezione del massimo organo di governo (includendo se tra i criteri vengono considerate la diversity, l'indipendenza e la competenza su temi economici, ambientali e sociali; specificare se, in questi processi, vengono coinvolti gli stakeholder, inclusi gli azionisti). Acea assicura, nella composizione degli organi societari, l'equilibrata rappresentanza dei generi, prevista dalla legge n. 120/2011, recepita nel proprio Statuto, così come garantisce la presenza dei Consiglieri indipendenti, disciplinata nello stesso Statuto e dalla normativa vigente. La diversità di genere nell'Organo di governo e nei Comitati costituisce un elemento di rilievo, in relazione sia alla mitigazione del "pensiero unico" sia al diverso modo in cui gli uomini e donne esercitano la propria leadership. Nei processi di selezione sono coinvolti azionisti che, in ottemperanza alle raccomandazioni del Codice di Autodisciplina, sono indirizzati nella scelta dei candidati da proporre nelle liste dall'orientamento formulato dal Consiglio di Amministrazione di Acea, previo parere del Comitato per le Nomine e tenuto conto degli esiti dell'autovalutazione, sulla dimensione e composizione dell'Organo amministrativo. *L'identità aziendale* pag. 68.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione
	102-25 Conflitti di interesse (descrivere i processi del massimo organo di governo intesi a garantire che i conflitti di interessi siano evitati e gestiti). Il rischio di conflitto di interesse in Acea viene presidiato grazie a sistemi e procedure di corporate governance (Modello di gestione, organizzazione e controllo, Codice Etico, procedura Operazioni Parti Correlate, Amministratori indipendenti). Tali strumenti intervengono nei diversi ambiti entro cui può manifestarsi il conflitto di interesse: nei rapporti tra soci di controllo e soci di minoranza, tra Acea e le Parti Correlate, tra Acea e la Pubblica Amministrazione. *L'identità aziendale* pagg. 68 s.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione
	102-26 Ruolo del massimo organo di governo nello stabilire finalità, valori e strategie. *Comunicare la sostenibilità: nota metodologica* pag. 15; *L'identità aziendale* pagg. 36, 38, 68 s., 77.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione

GRI 102: General Disclosures 2016	**102-27 Conoscenza collettiva del massimo organo di governo (misure intraprese per accrescere la conoscenza dei temi economici, ambientali e sociali).** *Comunicare la sostenibilità: nota metodologica* pag. 15; *L'identità aziendale* pagg. 36, 39, 68 e grafico n. 10.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione
	102-28 Valutazione delle performance del massimo organo di governo (in relazione ai temi economici, ambientali e sociali). Gli Amministratori non esecutivi ricevono un compenso fisso, determinato dall'Assemblea degli Azionisti, commisurato all'impegno loro richiesto. *L'identità aziendale* pagg. 68 e grafico n. 10, 69 s., 78; *Le relazioni con gli stakeholder* pag. 157.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione
	102-29 Identificazione e gestione degli impatti economici, ambientali e sociali (descrivere il ruolo del più alto organo di governo nell'identificazione e gestione di impatti, rischi e opportunità economici, sociali e ambientali, includendo il suo ruolo nell'implementazione di processi di due diligence). *Comunicare la sostenibilità: nota metodologica* pag. 15; *L'identità aziendale* pagg. 38 ss., 68 s., 71, 77.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione
	102-30 Efficacia dei processi di gestione del rischio (descrivere il ruolo del più alto organo di governo nel valutare l'efficacia del processo di valutazione dei rischi sui temi economici, ambientali e sociali). *Comunicare la sostenibilità: nota metodologica* pag. 15; *L'identità aziendale* pagg. 40, 68 e grafico n. 10, 69, 71.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione
	102-31 Riesame dei temi economici, ambientali, e sociali. *Comunicare la sostenibilità: nota metodologica* pag. 15; *L'identità aziendale* pagg. 38, 40, 68 grafico n. 10.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione
	102-32 Ruolo del massimo organo di governo nel reporting di sostenibilità. *Comunicare la sostenibilità: nota metodologica* pag. 15; *L'identità aziendale* pag. 69.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione
	102-33 Comunicazione delle criticità. Il Consiglio di Amministrazione (CdA) riceve informative costanti su situazioni potenzialmente critiche, in via principale attraverso il lavoro svolto dal Comitato Controllo e Rischi, cui riporta periodicamente il responsabile della Funzione Internal Audit, che interagisce con il Consiglio di Amministrazione. Le attività svolte e le risultanze dell'attività dell'Organismo di Vigilanza (ai sensi del D. Lgs. n. 231/01), che potrebbero far emergere il rischio di responsabilità in capo alla Società, sono oggetto di flussi informativi verso il CdA. L'Amministratore Delegato, anche nel suo ruolo di Amministratore Incaricato del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi, fornisce costanti informative al Consiglio sull'andamento della gestione e sull'eventuale esistenza di situazioni potenzialmente critiche. *L'identità aziendale* pagg. 70, 73 s. e tabella n. 10, 78.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione
	102-34 Natura e numero totale delle criticità (inclusi i sistemi utilizzati per affrontare e risolvere le criticità). *L'identità aziendale* pagg. 73 s. e tabella n. 10, 78.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione
	102-35 Politiche retributive (remunerazione fissa e variabile, premi di ingaggio o pagamenti relativi a incentivi di assunzione, trattamento fine rapporto, clausole di clawback, ecc.; indicare come i criteri di performance nelle politiche retributive sono collegati agli obiettivi del massimo organo di governo e dei senior manager per temi economici, ambientali e sociali). Si segnala che in Acea, per i Vertici, i Dirigenti con responsabilità strategiche e per i ruoli manageriali con maggior impatto sul business del Gruppo, si applica la clausola di clawback – diritto di chiedere la restituzione delle componenti variabili della remunerazione, di breve e medio-lungo periodo, qualora tali componenti siano state versate sulla base di comportamenti di natura dolosa e/o per colpa grave. Non sono previsti accordi che prevedano indennità fisse o clausole volte a salvaguardare i Dirigenti del Gruppo in caso di risoluzione del rapporto di lavoro, rinviandosi, sul tema, agli istituti previsti dal CCNL per i Dirigenti delle Imprese dei Servizi di Pubblica Utilità. Il sistema incentivante di lungo periodo LTIP – Long Term Incentive Plan, ad oggi in essere, è legato unicamente ad obiettivi di natura economica – finanziaria. Il sistema incentivante di breve periodo annuale (MBO), invece, è legato, oltre che ad obiettivi di natura economico – finanziaria, anche ad obiettivi ambientali e con impatto sulla sostenibilità. Nel 2019, gran parte della prima linea dell'Amministratore Delegato è stata assegnataria almeno di un obiettivo con impatto sulla sostenibilità a dimostrazione di quanto la sostenibilità abbia sempre più importanza e rilevanza nella cultura aziendale. *L'identità aziendale* pagg. 68 e grafico n. 10, 70; *Le relazioni con gli stakeholder* pag. 157.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione

GRI 102: General Disclosures 2016	**102-36 Processo per determinare la retribuzione (riportando un eventuale coinvolgimento di consulenti esterni e il loro grado di indipendenza dal management).** Nel corso del 2019 è stata contrattualizzata dal Comitato per le Nomine e la Remunerazione una Società di consulenza per il rilascio di un parere indipendente sulle remunerazioni. *L'identità aziendale* pagg. 68, 70.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione
	102-37 Coinvolgimento degli stakeholder nella retribuzione. *L'identità aziendale* pag. 70.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione
	102-38 Tasso della retribuzione totale annua (tasso tra la retribuzione totale annua dell'individuo con la retribuzione più alta e i valori mediani della retribuzione totale annua di tutti i dipendenti - ad esclusione dell'individuo con la retribuzione più alta). Il rapporto tra la remunerazione della più alta carica e del dipendente mediano per il 2019 è dato dal multiplo retributivo 15,42 che si confronta con un valore mediano di 20,27 delle aziende peers. Si veda anche la *Relazione sulla Remunerazione 2019*, disponibile nel sito web del Gruppo Acea (www.gruppo.acea.it). *L'identità aziendale* pag. 70.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione
	102-39 Percentuale di aumento del tasso della retribuzione totale annua. L'azienda ha scelto di fornire solo il dato inerente il rapporto tra remunerazione della più alta carica e retribuzione mediana dei dipendenti.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione
	COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER	
	102-40 Elenco dei gruppi di stakeholder. *Comunicare la sostenibilità: nota metodologica* pagg. 15-17; *L'identità aziendale* pagg. 79-83; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 91-97, 99, 107 s., 110, 112 s., 120-122, 124, 128-134, 136, 140 ss., 149 ss., 152 ss., 156 s., 161, 162, 164 ss.; *Le relazioni con l'ambiente* pag. 172.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione
	102-41 Accordi di contrattazione collettiva (indicare la percentuale di dipendenti coperti). *Le relazioni con gli stakeholder* pag. 150.	**Art. 3 comma 2 lettera d):** aspetti sociali e attinenti alla gestione del personale
	102-42 Individuazione e selezione degli stakeholder. *Comunicare la sostenibilità: nota metodologica* pagg. 15-17; *L'identità aziendale* pagg. 79-83; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 91-97, 112 s., 120-122, 124, 128-134, 136, 140 ss., 149 ss., 152 ss., 156 s., 159, 161, 162, 165 s.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione
	102-43 Modalità di coinvolgimento degli stakeholder (inclusa la frequenza di coinvolgimento per tipo e gruppo di stakeholder, nonché un'indicazione nel caso in cui i coinvolgimenti sono stati intrapresi appositamente nell'ambito del processo di redazione del report). *Comunicare la sostenibilità: nota metodologica* pagg. 15-17; *L'identità aziendale* pagg. 79-83; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 91-97, 99, 107 s., 112 s., 120-122, 124, 128-134, 136, 140 ss., 149 ss., 152 ss., 154, 156 s., 158 ss., 161, 162, 164 ss.; *Le relazioni con l'ambiente* pag. 172.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione
	102-44 Temi e criticità chiave sollevati (includendo in che modo l'organizzazione ha risposto, anche attraverso la rendicontazione, e i gruppi di stakeholder). *Comunicare la sostenibilità: nota metodologica* pagg. 15-17; *L'identità aziendale* pagg. 79-83; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 91-97, 95-97 tabella n. 16, 112 s., 120-122, 124, 132-134, 136, 140 ss., 149 ss., 152, 156 s., 161, 162, 163, 165 ss., 167.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione
	PRATICHE DI RENDICONTAZIONE	
	102-45 Soggetti inclusi nel bilancio consolidato (elenco di tutte le entità incluse nel bilancio consolidato indicando se alcune tra queste società non rientrano nel perimetro del Bilancio di Sostenibilità). L'indicatore è riportato nel report ogni volta che il perimetro di riferimento della rendicontazione varia. Tale scostamento in alcuni casi è semplicemente da correlare ai diversi settori di business (e relative società afferenti) rendicontati, in altri è da mettere in relazione con la gestione centralizzata di alcuni dati che, in virtù delle attività gestite in service, non copre l'intero perimetro di rendicontazione. *Comunicare la sostenibilità: nota metodologica*, pagg. 18 e tabella n. 2, 19 nota 16; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 88, 136 nota 82, 137; *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 177, 181, 184.	**Art. 4 comma 1:** la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente

GRI 102: General Disclosures 2016	**102-46 Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi (inclusa la spiegazione di come l'organizzazione ha applicato i Principi di rendicontazione – Inclusività degli stakeholder, Contesto di sostenibilità, materialità e completezza – per definire il contenuto del report).** *Comunicare la sostenibilità: nota metodologica* pagg. 15-17, 18, 20; *L'identità aziendale* pagg. 28-33, 35-39; *Indice dei contenuti GRI* pagg. 218 ss.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione **Art. 4 comma 1:** nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta
	102-47 Elenco dei temi materiali. *Comunicare la sostenibilità: nota metodologica* pagg. 15-17 e tabella n. 1; *Indice dei contenuti GRI* pagg. 218 ss.	**Art. 4 comma 1:** nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta
	102-48 Revisione delle informazioni (indicare gli effetti di tutte le revisioni dei dati forniti in report precedenti e le motivazioni per tali revisioni, ad esempio: fusioni/acquisizioni, modifica del periodo di calcolo, natura del business, metodi di misurazione). Eventuali ricalcoli o aggregazioni che implicano variazioni rispetto a quanto pubblicato nel 2018 sono adeguatamente segnalati e motivati nel report. *Comunicare la sostenibilità: nota metodologica, pag. 18; Le relazioni con gli stakeholder pagg. 143, 140 tabella n. 33; Le relazioni con l'ambiente pagg. 196, 197 tabella n. 65; Bilancio ambientale pagg. 247 s.*	**Art. 3 comma 3:** le informazioni (...) sono fornite con un raffronto in relazione a quelle fornite negli esercizi precedenti
	102-49 Modifiche nella rendicontazione (cambiamenti significativi rispetto a periodi di rendicontazione precedenti nell'elenco dei temi materiali e dei perimetri dei temi). *Comunicare la sostenibilità: nota metodologica* pagg. 17, tabella n. 1, 18, 19 tabella n. 3; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 106 s., 123 e grafico n. 26; *Bilancio ambientale* pagg. 243, 247 s.	**Art. 3 comma 3:** le informazioni (...) sono fornite con un raffronto in relazione a quelle fornite negli esercizi precedenti
	102-50 Periodo di rendicontazione (ad esempio esercizio solare, anno fiscale). *Comunicare la sostenibilità: nota metodologica* pag. 14.	**Art. 2 comma 1:** gli enti di interesse pubblico redigono per ogni esercizio finanziario una dichiarazione **Art. 3 comma 3:** le informazioni (...) sono fornite con un raffronto in relazione a quelle fornite negli esercizi precedenti
	102-51 Data del report più recente. *Comunicare la sostenibilità: nota metodologica* pag. 14.	**n.a.**
	102-52 Periodicità della rendicontazione (annuale, biennale, ecc.). *Comunicare la sostenibilità: nota metodologica* pag. 14.	**Art. 2 comma 1:** gli enti di interesse pubblico redigono per ogni esercizio finanziario una dichiarazione
	102-53 Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report. *Comunicare la sostenibilità: nota metodologica* pag. 20.	**n.a.**
	102-54 Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standard (utilizzando le seguenti dichiarazioni: *"Il presente report è stato redatto in conformità ai GRI Standard: opzione Core"*, oppure *"Il presente report è stato redatto in conformità ai GRI Standard: opzione Comprehensive"*). *Comunicare la sostenibilità: nota metodologica* pag. 14; *Indice dei contenuti GRI* pagg. 218 ss.	**Art. 3 comma 3:** standard di rendicontazione utilizzato
	102-55 Indice dei contenuti GRI (specificando ogni GRI Standard utilizzato nel report ed elencando tutte le informative incluse, corredate dal numero che le identifica e dall'anno di pubblicazione, e le pagine del report ove è possibile reperirle; è necessario indicare eventuali ragioni di omissione). *Indice dei contenuti GRI* pagg. 218 ss.	**Art. 3 comma 3:** standard di rendicontazione utilizzato
	102-56 Assurance esterna (descrivere politiche e pratiche attuali al fine di ottenere l'assurance esterna del report; se presente inserire il riferimento all'assurance esterna oppure spiegarne obiettivo e basi; legame tra l'organizzazione e la società che svolge l'assurance; indicare se il più alto organo di governo o senior executives sono coinvolti nel processo volto ad ottenere l'assurance). *Comunicare la sostenibilità: nota metodologica* pag. 15; *Opinion Letter* pag. 274.	**Art. 3 comma 10:** verifica (...) della dichiarazione di carattere non finanziario

STANDARD SPECIFICI MATERIALI		
GRI 200: ECONOMICO		
TEMA	PERFORMANCE ECONOMICHE	
GRI 103: Modalità di gestione 2016	**103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro.** *L'identità aziendale* pagg. 33, 35, 36 ss. **Perimetro del tema: Gruppo Acea.**	**Art. 4 comma 1:** la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente. (...) nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti. *L'identità aziendale* pagg. 33, 35, 36 ss.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione; **lettera b):** le politiche praticate dall'impresa
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione. *L'identità aziendale* pagg. 33, 35, 36 ss.	**Art. 3 comma 1 lettera b):** le politiche praticate dall'impresa (...) e i risultati conseguiti tramite di esse
GRI 201: Performance economiche 2016	**201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito (inclusi ricavi, costi operativi, salari e benefit dei dipendenti, pagamenti alla Pubblica Amministrazione e investimenti nella comunità).** *L'identità aziendale* pagg. 34 tabella n. 7, 79-83, 84; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 148, 162.	**Art. 3 comma 1 lettera d):** aspetti sociali e attinenti alla gestione del personale
	201-2 Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico. *L'identità aziendale* pagg. 28-33, 34, 38, 75; *Le relazioni con gli stakeholder* pag. 160; *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 173, 192 s.	**Art. 3 comma 1 lettera c):** l'impatto (...) sull'ambiente
	201-3 Piani pensionistici a benefici definiti e altri piani di pensionamento. *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 148, 149 tabella n. 40.	**Art. 3 comma 1 lettera d):** aspetti sociali e attinenti alla gestione del personale
	201-4 Assistenza finanziaria ricevuta dal governo. *L'identità aziendale* pag. 84 nota 24.	**n.a.**
TEMA	IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI	
GRI 103: Modalità di gestione 2016	**103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro.** *L'identità aziendale* pagg. 36 ss., 79-83; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 97-118, 132-134, 136. **Perimetro del tema: principali società del Gruppo Acea; comunità locali; fornitori.**	**Art. 4 comma 1:** la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente. (...) nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti. *L'identità aziendale* pagg. 36 ss., 79-83; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 97-118, 132-134, 136.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione; **lettera b):** le politiche praticate dall'impresa
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione. *L'identità aziendale* pagg. 36 ss., 79-83; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 97-118, 136.	**Art. 3 comma 1 lettera b):** le politiche praticate dall'impresa (...) e i risultati conseguiti tramite di esse
GRI 203: Impatti economici indiretti 2016	**203-1 Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati (indicare la portata degli investimenti infrastrutturali significativi e dei servizi finanziati; gli impatti attuali o previsti sulle economie locali, inclusi impatti positivi e negativi; se questi investimenti e servizi sono impegni commerciali, in natura o pro bono).** *L'identità aziendale* pagg. 79-83; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 97-118, 98-99 tabella n. 17, 107 tabella n. 24, 132-134, 166 e grafico n. 44; *Le relazioni con l'ambiente* pag. 175.	**Art. 3 comma 2 lettera c):** l'impatto (...) sull'ambiente nonché sulla salute e la sicurezza
	203-2 Impatti economici indiretti significativi (fornire esempi di impatti economici indiretti significativi individuati dall'organizzazione, includendo impatti positivi e negativi, ecc.). *L'identità aziendale* pagg. 79-83; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 89, 97-118, 98-99 tabella n. 17, 130, 132-134, 135 s., 137 s., 138-139 tabelle nn. 34 e 35; *Le relazioni con l'ambiente* pag. 179.	**Art. 3 comma 2 lettera c):** l'impatto (...) sull'ambiente nonché sulla salute e la sicurezza

TEMA	PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO	
GRI 103: Modalità di gestione 2016	**103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro.** *L'identità aziendale* pagg. 28-33, 36 ss.; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 135 s. **Perimetro del tema: principali società del Gruppo; fornitori.**	**Art. 4 comma 1:** la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente. (...) nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti. *L'identità aziendale* pagg. 28-33, 36 ss.; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 135 s.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione; **lettera b):** le politiche praticate dall'impresa
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione. *L'identità aziendale* pagg. 36 ss.; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 135 s.	**Art. 3 comma 1 lettera b):** le politiche praticate dall'impresa (...) e i risultati conseguiti tramite di esse
GRI 204: Pratiche di approvvigionamento 2016	**204-1 Proporzione di spesa verso fornitori locali (in relazione alle sedi operative più significative).** Non è prevista una specifica strategia preferenziale per i fornitori locali, anche se, in particolare per l'approvvigionamento di lavori, la prevalenza di fornitori locali si determina in maniera naturale. *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 138, 139 tabella n. 35.	**Art. 3 comma 1 lettera b):** indicatori fondamentali di prestazione di carattere non finanziario
TEMA	ANTI-CORRUZIONE	
GRI 103: Modalità di gestione 2016	**103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro.** *L'identità aziendale* pagg. 36 ss., 73. **Perimetro del tema: Gruppo Acea.**	**Art. 4 comma 1:** la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente. (...) nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti. *L'identità aziendale* pagg. 36 ss., 73; *Le relazioni con gli stakeholder* pag. 155.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione; **lettera b):** le politiche praticate dall'impresa
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione. *L'identità aziendale* pagg. 36 ss., 73 s.; *Le relazioni con gli stakeholder* pag. 155.	**Art. 3 comma 1 lettera b):** le politiche praticate dall'impresa (...) e i risultati conseguiti tramite di esse
GRI 205: Anti-corruzione 2016	**205-1 Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione (indicare il numero e la percentuale di operazioni valutate per rischi legati alla corruzione).** *L'identità aziendale* pag. 73.	**Art. 3 comma 1, lettera c):** i principali rischi, generati o subiti; **comma 2, lettera f):** lotta contro la corruzione sia attiva sia passiva
	205-2 Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione (indicare il numero e la percentuale di membri dell'organo di governo e dei dipendenti a cui sono state comunicate le politiche e le procedure in materia di anticorruzione). *Le relazioni con gli stakeholder* pag. 155.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione; **comma 2, lettera f):** lotta contro la corruzione sia attiva sia passiva
	205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese (indicare numero totale e natura degli episodi di corruzione accertati, ecc.). Non si sono registrati episodi di corruzione.	**Art. 3 comma 2 lettera f):** lotta contro la corruzione sia attiva sia passiva

TEMA	COMPORTAMENTO ANTI-CONCORRENZIALE	
GRI 103: Modalità di gestione 2016	**103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro.** *L'identità aziendale* pagg. 36 ss., 71 s.; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 135, 162. **Perimetro del tema: Gruppo Acea.**	**Art. 4 comma 1:** la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente. (...) nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti. *L'identità aziendale* pagg. 36 ss., 71 s.; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 135, 155, 162.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione; **lettera b):** le politiche praticate dall'impresa
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione. *L'identità aziendale* pagg. 36 ss., 71 s.; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 135, 155, 162.	**Art. 3 comma 1 lettera b):** le politiche praticate dall'impresa (...) e i risultati conseguiti tramite di esse
GRI 206: Comportamento anti-concorrenziale 2016	**206-1 Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche (numero di azioni legali in corso o concluse durante il periodo di rendicontazione in materia di comportamento anticoncorrenziale e violazioni delle normative antitrust e relative alle pratiche monopolistiche).** *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 162 s.	**Art. 3 comma 1 lettera b):** indicatori fondamentali di prestazione di carattere non finanziario
GRI 300: AMBIENTALE		
TEMA	MATERIALI	
GRI 103: Modalità di gestione 2016	**103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro.** *L'identità aziendale* pagg. 36 ss., 76; *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 173 s., 191; *Bilancio ambientale* pag. 243. **Perimetro del tema: principali società del Gruppo.**	**Art. 4 comma 1:** la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente. (...) nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti. *L'identità aziendale* pagg. 36 ss.; *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 173 s., 191; *Bilancio ambientale* pag. 243.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione; **lettera b):** le politiche praticate dall'impresa
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione. *L'identità aziendale* pagg. 36 ss.; *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 173 s., 191; *Bilancio ambientale* pag. 243.	**Art. 3 comma 1 lettera b):** le politiche praticate dall'impresa (...) e i risultati conseguiti tramite di esse
GRI 301: Materiali 2016	**301-1 Materiali utilizzati per peso o volume (materiali utilizzati per produrre e confezionare i prodotti e i servizi primari divisi in materiali non rinnovabili e rinnovabili).** *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 191 e tabella n. 56, 194 e tabella n. 61; *Bilancio ambientale* pagg. 243, 250 ss., 254.	**Art. 3 comma 2 lettera c):** l'impatto (...) sull'ambiente
	301-2 Materiali utilizzati che provengono da riciclo. *Le relazioni con l'ambiente* pag. 191 e tabella n. 56.	**Art. 3 comma 2 lettera c):** l'impatto (...) sull'ambiente
	301-3 Prodotti recuperati o rigenerati e relativi materiali di imballaggio (indicare la percentuale in rapporto ai prodotti venduti). Non applicabile.	**Art. 3 comma 2 lettera c):** l'impatto (...) sull'ambiente
TEMA	ENERGIA	
GRI 103: Modalità di gestione 2016	**103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro.** *L'identità aziendale* pagg. 28-33, 35, 36 ss., 76; *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 173 s., 177, 191 s. **Perimetro del tema: principali società del Gruppo e fornitori.**	**Art. 4 comma 1:** la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente. (...) nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti. *L'identità aziendale* pagg. 28-33, 35, 36 ss.; *Le relazioni con gli stakeholder* pag. 155; *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 173 s., 177, 191 s.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione; **lettera b):** le politiche praticate dall'impresa
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione. *L'identità aziendale* pagg. 35, 36 ss.; *Le relazioni con gli stakeholder* pag. 155; *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 173 s., 177, 191 s.	**Art. 3 comma 1 lettera b):** le politiche praticate dall'impresa (...) e i risultati conseguiti tramite di esse

GRI 302: Energia 2016	**302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione.** *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 191, 192 tabelle nn. 57 e 58.	**Art. 3 comma 2 lettera a):** l'utilizzo di risorse energetiche
	302-2 Energia consumata al di fuori dell'organizzazione. *L'identità aziendale* pag. 26; *Le relazioni con l'ambiente* pag. 192.	**Art. 3 comma 2 lettera a):** l'utilizzo di risorse energetiche
	302-3 Intensità energetica. *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 191, 192 tabella n. 59, 192 s.	**Art. 3 comma 2 lettera a):** l'utilizzo di risorse energetiche
	302-4 Riduzione del consumo di energia. *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 192 s.	**Art. 3 comma 2 lettera a):** l'utilizzo di risorse energetiche
	302-5 Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi. **Non applicabile:** il Gruppo non vende prodotti o servizi per i quali l'indicatore possa considerarsi applicabile.	**Art. 3 comma 2 lettera a):** l'utilizzo di risorse energetiche
TEMA	ACQUA	
GRI 103: Modalità di gestione 2016	**103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro.** *L'identità aziendale* pagg. 28-33, 35, 36 ss., *76; Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 109 s., 111-113; *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 173 s., 174 ss., 185, 186 s. **Perimetro del tema: principali società del Gruppo.**	**Art. 4 comma 1:** la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente. (...) nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti. *L'identità aziendale* pagg. 28-33, 35, 36 ss.; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 109 s., 111-113, 128, 163; *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 173 s., 174 ss., 185, 186 s., 194.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione; **lettera b):** le politiche praticate dall'impresa
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione. *L'identità aziendale* pagg. 35, 36 ss.; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 109 s., 111-113; *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 173 s., 174 ss., 185, 186 s., 194.	**Art. 3 comma 1 lettera b):** le politiche praticate dall'impresa (...) e i risultati conseguiti tramite di esse
GRI 303: Acqua 2016	**303-1 Volume totale di acqua prelevata per fonte.** *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 194 tabella n. 61; *Bilancio ambientale* pagg. 247.	**Art. 3 comma 2 lettera a):** l'impiego di risorse idriche
	303-2 Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo di acqua. *Le relazioni con l'ambiente* pag. 194.	**Art. 3 comma 2 lettera a):** l'impiego di risorse idriche
	303-3 Percentuale e volume totale dell'acqua riciclata e riutilizzata. *Le relazioni con l'ambiente* pag. 194 e tabella n. 61.	**Art. 3 comma 2 lettera a):** l'impiego di risorse idriche
TEMA	BIODIVERSITÀ	
GRI 103: Modalità di gestione 2016	**103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro.** *L'identità aziendale* pagg. 28-33, 36 ss., 76; *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 173 s. **Perimetro del tema: principali società del Gruppo.**	**Art. 4 comma 1:** la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente. (...) nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti. *L'identità aziendale* pagg. 28-33, 36 ss., *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 173 s., 188.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione; **lettera b):** le politiche praticate dall'impresa
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione. *L'identità aziendale* pagg. 36 ss.; *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 173 s.	**Art. 3 comma 1 lettera b):** le politiche praticate dall'impresa (...) e i risultati conseguiti tramite di esse
GRI 304: Biodiversità 2016	**304-1 Siti operativi di proprietà, detenuti in locazione, gestiti in (o adiacenti ad) aree protette e aree a elevato valore di biodiversità esterne alle aree protette.** *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 174-177.	**Art. 3 comma 2 lettera c):** l'impatto (...) sull'ambiente
	304-2 Impatti significativi di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità. *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 174-177, 181.	**Art. 3 comma 2 lettera c):** l'impatto (...) sull'ambiente
	304-3 Habitat protetti o ripristinati. *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 174-177.	**Art. 3 comma 2 lettera c):** l'impatto (...) sull'ambiente
	304-4 Specie elencate nella "Red List" dell'IUCN e negli elenchi nazionali che trovano il proprio habitat nelle aree di attività dell'organizzazione. *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 174-177.	**Art. 3 comma 2 lettera c):** l'impatto (...) sull'ambiente

TEMA	EMISSIONI	
GRI 103: Modalità di gestione 2016	**103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro.** *L'identità aziendale* pagg. 28-33, 36 ss., 76; *Le relazioni con gli stakeholder* pag. 130; *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 173 s., 195 s. **Perimetro del tema: principali società del Gruppo.**	**Art. 4 comma 1:** la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente. (...) nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti. *L'identità aziendale* pagg. 28-33, 36 ss.; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 129 s.; *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 173 s., 195 s.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione; **lettera b):** le politiche praticate dall'impresa
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione. *L'identità aziendale* pagg. 36 ss.; *Le relazioni con gli stakeholder* pag. 130; *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 173 s., 195 s.	**Art. 3 comma 1 lettera b):** le politiche praticate dall'impresa (...) e i risultati conseguiti tramite di esse
GRI 305: Emissioni 2016	**305-1 Emissioni dirette di GHG - gas a effetto serra (Scope 1).** La CO_2 biogenica è stata calcolata per le Aree Ambiente ed Idrico ed è pari, nel 2019, a 364.887 t. *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 195, 197 tabella n. 65; *Bilancio ambientale* pagg. 253 s., 255.	**Art. 3 comma 2 lettera b):** le emissioni di gas ad effetto serra
	305-2 Emissioni indirette di GHG - gas a effetto serra - da consumi energetici (Scope 2). *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 196, 197 tabella n. 65; *Bilancio ambientale* pagg. 253 s.	**Art. 3 comma 2 lettera b):** le emissioni di gas ad effetto serra
	305-3 Altre emissioni indirette di GHG - gas a effetto serra (Scope 3). *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 197 tabella n. 65.	**Art. 3 comma 2 lettera b):** le emissioni di gas ad effetto serra
	305-4 Intensità delle emissioni di GHG - gas a effetto serra. *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 196, 197 tabella n. 65.	**Art. 3 comma 2 lettera b):** le emissioni di gas ad effetto serra
	305-5 Riduzione delle emissioni di GHG - gas a effetto serra. *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 181, 192 s., 193 tabella n. 60, 197 tabella n. 65.	**Art. 3 comma 2 lettera b):** le emissioni di gas ad effetto serra
	305-6 Emissioni di sostanze dannose per ozono (ODS, "ozone-depleting substances"). *Le relazioni con l'ambiente* pag. 196; *Bilancio ambientale* pagg. 250, 252.	**Art. 3 comma 2 lettera b):** le emissioni di gas ad effetto serra
	305-7 Ossidi di azoto (NO_x), ossidi di zolfo (SO_x) e altre emissioni significative. *Le relazioni con l'ambiente* pag. 196 tabella n. 64; *Bilancio ambientale* pagg. 253 s.	**Art. 3 comma 2 lettera b):** le emissioni inquinanti in atmosfera
TEMA	SCARICHI IDRICI E RIFIUTI	
GRI 103: Modalità di gestione 2016	**103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro.** *L'identità aziendale* pagg. 28-33, 35, 36 ss., 76; *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 173 s., 181, 188; *Bilancio ambientale* pag. 243. **Perimetro del tema: principali società del Gruppo.**	**Art. 4 comma 1:** la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente. (...) nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti. *L'identità aziendale* pagg. 28-33, 35, 36 ss.; *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 173 s., 181, 188; *Bilancio ambientale* pag. 243.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione; **lettera b):** le politiche praticate dall'impresa
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione. *L'identità aziendale* pagg. 35, 36 ss.; *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 173 s., 181, 188; *Bilancio ambientale* pag. 243.	**Art. 3 comma 1 lettera b):** le politiche praticate dall'impresa (...) e i risultati conseguiti tramite di esse

GRI 306: Scarichi idrici e rifiuti 2016	**306-1 Scarico idrico per qualità e destinazione.** L'acqua utilizzata dalle strutture Acea per uso "civile/sanitario" subisce lo stesso trattamento di depurazione standard cui è sottoposta tutta l'acqua reflua cittadina. L'impatto ambientale prodotto sul corpo idrico ricettore dallo scarico dell'acqua depurata di tutti gli impianti non è significativo. *Le relazioni con l'ambiente* pag. 188; *Bilancio ambientale* pag. 249.	**Art. 3 comma 2 lettera a):** l'impiego di risorse idriche
	306-2 Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento. Il totale rifiuti prodotti pericolosi è pari a 74.591 t; il totale rifiuti prodotti non pericolosi è pari a 207.893 t (di cui 137.729 sono fanghi, sabbie e grigliati). La percentuale dei rifiuti pericolosi e non pericolosi mandati a recupero è pari al 36%. La raccolta differenziata nel 2019 ha ottenuto un recupero di circa 916 t di carta (+9% rispetto al 2018) e 622 t di plastica (+28% rispetto al 2018). Non sono disponibili informazioni di dettaglio sulla tipologia di smaltimento in quanto il codice R13 della normativa vigente sui rifiuti (il più utilizzato dagli smaltitori) non ne consente l'identificazione. *Bilancio ambientale* pagg. 253 s., 255.	**Art. 3 comma 2 lettera c):** l'impatto (...) sull'ambiente
	306-3 Sversamenti significativi. Nel 2019 non si sono verificati rilasci significativi in ambiente di sostanze inquinanti quali olio minerale, combustibili o prodotti chimici.	**Art. 3 comma 2 ettera c):** l'impatto (...) sull'ambiente
	306-4 Trasporto di rifiuti pericolosi. *Le relazioni con l'ambiente* pag. 183.	**Art. 3 comma 2 lettera c):** l'impatto (...) sull'ambiente
	306-5 Bacini idrici interessati da scarichi idrici e/o ruscellamento (inclusi dimensioni del bacino idrico e del relativo habitat, se sono concepiti come area protetta a livello nazionale o internazionale e il valore in termini di biodiversità). Nessuno scarico da segnalare che colpisca in modo significativo gli habitat e la biodiversità.	**Art. 3 comma 2 lettera c):** l'impatto (...) sull'ambiente
TEMA	CONFORMITÀ AMBIENTALE (COMPLIANCE)	
GRI 103: Modalità di gestione 2016	**103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro.** *L'identità aziendale* pagg. 36 ss.; *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 173 s. **Perimetro del tema: principali società del Gruppo.**	**Art. 4 comma 1:** la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente. (...) nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti. *L'identità aziendale* pagg. 36 ss.; *Le relazioni con gli stakeholder* pag. 155; *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 173 s.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione; **lettera b):** le politiche praticate dall'impresa
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione. *L'identità aziendale* pagg. 36 ss.; *Le relazioni con gli stakeholder* pag. 155; *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 173 s.	**Art. 3 comma 1 lettera b):** le politiche praticate dall'impresa (...) e i risultati conseguiti tramite di esse
GRI 307: Conformità ambientale (compliance) 2016	**307-1 Non conformità con leggi e normative in materia ambientale (inclusi il valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie).** *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 162 s.; *Le relazioni con l'ambiente* pag. 173.	**Art. 3 comma 1 lettera b):** le politiche praticate dall'impresa (...) e i risultati conseguiti tramite di esse
TEMA	VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI	
GRI 103: Modalità di gestione 2016	**103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro.** *L'identità aziendale* pagg. 28-33, 36 ss.; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 135 s.; *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 192, 196. **Perimetro del tema: principali società del Gruppo e fornitori.**	**Art. 4 comma 1:** la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente. (...) nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti. *L'identità aziendale* pagg. 28-33, 36 ss.; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 135 s., 140 s.; *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 192, 196.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione; **lettera b):** le politiche praticate dall'impresa
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione. *L'identità aziendale* pagg. 36 ss.; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 135 s., 141; *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 192, 196.	**Art. 3 comma 1 lettera b):** le politiche praticate dall'impresa (...) e i risultati conseguiti tramite di esse

GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori 2016	**308-1 Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali (indicare la percentuale).** *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 136, 140 s.; *Le relazioni con l'ambiente* pag. 192.	**Art. 3 comma 1 lettera c):** i principali rischi, generati o subiti (...) che derivano dalle attività dell'impresa, dai suoi prodotti, servizi o rapporti commerciali, incluse, ove rilevanti, le catene di fornitura e subappalto
	308-2 Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese. *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 140 s.; *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 192, 196.	**Art. 3 comma 1, lettera c):** i principali rischi, generati o subiti (...) che derivano dalle attività dell'impresa, dai suoi prodotti, servizi o rapporti commerciali, incluse, ove rilevanti, le catene di fornitura e subappalto; **comma 2, lettera c):** l'impatto (...) sull'ambiente
GRI 400: SOCIALE		
TEMA	OCCUPAZIONE	
GRI 103: Modalità di gestione 2016	**103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro.** *L'identità aziendale* pagg. 28-33, 36 ss.; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 135 s., 143, 154-156. **Perimetro del tema: principali società del Gruppo.**	**Art. 4 comma 1:** la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente. (...) nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti. *L'identità aziendale* pagg. 28-33, 36 ss., *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 135 s., 140 s., 143, 147 s., 153, 154-156, 157, 160.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione; **lettera b):** le politiche praticate dall'impresa
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione. *L'identità aziendale* pagg. 36 ss.; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 135 s., 143, 147 s., 153, 157, 160.	**Art. 3 comma 1 lettera b):** le politiche praticate dall'impresa (...) e i risultati conseguiti tramite di esse
GRI 401: Occupazione 2016	**401-1 Nuove assunzioni e turnover (indicare il numero totale e tasso di turnover del personale e dei nuovi dipendenti, suddiviso per età, genere e area geografica).** *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 143 ss., 146-147 tabella n. 38.	**Art. 3 comma 2 lettera d):** aspetti attinenti alla gestione del personale
	401-2 Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato. *Le relazioni con gli stakeholder* pag. 158.	**Art. 3 comma 2 lettera d):** aspetti attinenti alla gestione del personale
	401-3 Congedo parentale (incluso il tasso di rientro al lavoro e tasso di retention dei dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale, per genere). Acea opera nel rispetto del Testo Unico in materia di tutela e sostegno della maternità e della paternità (D. Lgs. 151/2001 e ss.mm.ii.), che disciplina i congedi, i riposi, i permessi e il sostegno economico delle lavoratrici e dei lavoratori connessi alla maternità e paternità di figli naturali, adottivi e in affidamento. La normativa vieta qualsiasi discriminazione per ragioni connesse al sesso, con particolare riguardo ad ogni trattamento meno favorevole in ragione dello stato di gravidanza, di maternità e di paternità; stabilisce la maternità obbligatoria per un periodo di cinque mesi e garantisce la conservazione del posto di lavoro durante tale periodo, imponendo il divieto di licenziamento; stabilisce, inoltre, il reintegro della risorsa alle mansioni svolte prima dell'aspettativa o a mansioni equivalenti, prevedendo sanzioni per i datori di lavoro che contravvengono alla norma. Pertanto il 100% dei dipendenti che usufruiscono di tale tipologia di congedi mantiene il posto e rientra al lavoro. I dipendenti che nel 2019 hanno usufruito di congedi parentali sono 336, di cui 123 uomini e 213 donne. Tutti, al termine del periodo di congedo, sono rientrati al lavoro e risultano ancora in servizio.	**Art. 3 comma 2, lettera d):** aspetti attinenti alla gestione del personale; **lettera e):** azioni poste in essere per impedire atteggiamenti ed azioni comunque discriminatori

TEMA	RELAZIONI INDUSTRIALI	
GRI 103: Modalità di gestione 2016	**103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro.** *L'identità aziendale* pagg. 36 ss.; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 149 ss. **Perimetro del tema: principali società del Gruppo.**	**Art. 4 comma 1:** la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente. (...) nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti. *L'identità aziendale* pagg. 36 ss.; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 149 ss.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione; **lettera b):** le politiche praticate dall'impresa
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione. *L'identità aziendale* pagg. 36 ss.; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 149 ss.	**Art. 3 comma 1 lettera b):** le politiche praticate dall'impresa (...) e i risultati conseguiti tramite di esse
GRI 402: Relazioni industriali 2016	**402-1 Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi (specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva).** *Le relazioni con gli stakeholder* pag. 150.	**Art. 3 comma 2 lettera d):** modalità con cui è realizzato il dialogo con le parti sociali
TEMA	SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO	
GRI 103: Modalità di gestione 2016	**103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro.** *L'identità aziendale* pagg. 28-33, 36 ss.; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 151, 153. **Perimetro del tema: principali società del Gruppo.**	**Art. 4 comma 1:** la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente. (...) nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti. *L'identità aziendale* pagg. 28-33, 36 ss.; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 141 s., 151, 153, 155.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione; **lettera b):** le politiche praticate dall'impresa
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione. *L'identità aziendale* pagg. 36 ss., *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 141 s., 151, 153, 155.	**Art. 3 comma 1 lettera b):** le politiche praticate dall'impresa (...) e i risultati conseguiti tramite di esse
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2016	**403-1 Percentuale dei lavoratori rappresentati in commissioni formali per la salute e la sicurezza, composti da rappresentanti della direzione e dei lavoratori, istituiti a fini di monitoraggio e consultivi sui programmi per la tutela della salute e della sicurezza del lavoratore.** In Acea viene rispettato quanto stabilito dal D. Lgs. n. 81/2008 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Il 100% dei lavoratori è rappresentato in commissioni formali per la salute e sicurezza (composte da rappresentanti della direzione e dei lavoratori), tramite figure preposte. *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 150 s.	**Art. 3 comma 2, lettera c):** l'impatto (...) sulla salute e la sicurezza; **lettera d):** aspetti attinenti alla gestione del personale
	403-2 Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica e per genere. Nel 2019 il tasso di assenteismo è pari al 3,58% (3,51% il tasso di assenteismo maschile e 3,78% quello femminile). *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 142, 151-152 e grafico n. 42, 152-153 tabella n. 41.	**Art. 3 comma 2, lettera c):** l'impatto (...) sulla salute e la sicurezza; **lettera d):** aspetti attinenti alla gestione del personale
	403-3 Dipendenti esposti ad alta frequenza o alto rischio di malattia legati alla loro attività. *Le relazioni con gli stakeholder* pag. 153.	**Art. 3 comma 2, lettera c):** l'impatto (...) sulla salute e la sicurezza; **lettera d):** aspetti attinenti alla gestione del personale
	403-4 Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e alla sicurezza. *Le relazioni con gli stakeholder* pag. 151.	**Art. 3 comma 2, lettera c):** l'impatto (...) sulla salute e la sicurezza; **lettera d):** aspetti attinenti alla gestione del personale (...) le modalità con cui è realizzato il dialogo con le parti sociali

TEMA	FORMAZIONE E ISTRUZIONE	
GRI 103: Modalità di gestione 2016	**103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro.** *L'identità aziendale* pagg. 28-33, 36 ss.; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 153 s., 154-156, 158. **Perimetro del tema: principali società del Gruppo.**	**Art. 4 comma 1:** la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente. (...) nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti. *L'identità aziendale* pagg. 28-33, 36 ss.; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 153 s., 154-156, 158.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione; **lettera b):** le politiche praticate dall'impresa
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione. *L'identità aziendale* pagg. 36 ss.; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 153 s., 158.	**Art. 3 comma 1 lettera b):** le politiche praticate dall'impresa (...) e i risultati conseguiti tramite di esse
GRI 404: Formazione e istruzione 2016	**404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente.** *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 155-156 e tabella n. 42.	**Art. 3 comma 2 lettera d):** aspetti attinenti alla gestione del personale
	404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione. *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 152 ss., 154-156, 157.	**Art. 3 comma 2 lettera d):** aspetti attinenti alla gestione del personale
	404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale. Nel 2019, nell'ambito del Sistema di gestione delle persone vigente, è stato sottoposto a valutazione tutto il personale delle Società del Gruppo del perimetro di rendicontazione (100%). *Le relazioni con gli stakeholder* pag. 157.	**Art. 3 comma 2 lettera d):** aspetti attinenti alla gestione del personale
TEMA	DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ	
GRI 103: Modalità di gestione 2016	**103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro.** *L'identità aziendale* pagg. 28-33; 36 ss.; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 148, 159. **Perimetro del tema: principali società del Gruppo.**	**Art. 4 comma 1:** la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente. (...) nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti. *L'identità aziendale* pagg. 28-33; 36 ss.; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 148, 159.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione; **lettera b):** le politiche praticate dall'impresa
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione. *L'identità aziendale* pagg. 36 ss.; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 148, 159.	**Art. 3 comma 1 lettera b):** le politiche praticate dall'impresa (...) e i risultati conseguiti tramite di esse
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	**405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti (riportando la percentuale di componenti degli organi di governo e di dipendenti per genere, fascia di età e per altri indicatori di diversità, se rilevanti).** Per quanto attiene la rappresentazione delle fasce d'età dei componenti degli organi di governo, considerando come tali il CdA, Collegio Sindacale e OdV, si segnala che l'1% ha fino a 30 anni; il 47% è compreso nella fascia 30-50 anni; il 52% ha oltre 50 anni. *L'identità aziendale* pag. 68; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 145-146 e tabella n. 37, 147 tabella n. 39, 159.	**Art. 3 comma 2 lettera d):** aspetti sociali e attinenti alla gestione del personale
	405-2 Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini (per ciascuna categoria di dipendenti). Il CCNL applicato in Acea prevede, a parità di inquadramento, uguale retribuzione tra uomini e donne. *Le relazioni con gli stakeholder* pag. 148.	**Art. 3 comma 2 lettera d):** aspetti sociali e attinenti alla gestione del personale

TEMA	NON DISCRIMINAZIONE	
GRI 103: Modalità di gestione 2016	**103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro.** *L'identità aziendale* pagg. 36 ss., 73; *Le relazioni con gli stakeholder* pag. 159. **Perimetro del tema: principali società del Gruppo.**	**Art. 4 comma 1:** la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente. (...) nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti. *L'identità aziendale* pagg. 36 ss., 73; *Le relazioni con gli stakeholder* pag. 159.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione; **lettera b):** le politiche praticate dall'impresa
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione. *L'identità aziendale* pagg. 36 ss., 73; *Le relazioni con gli stakeholder* pag. 159.	**Art. 3 comma 1 lettera b):** le politiche praticate dall'impresa (...) e i risultati conseguiti tramite di esse
GRI 406: Non discriminazione 2016	**406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate.** *L'identità aziendale* pag. 73; *Le relazioni con gli stakeholder* pag. 159.	**Art. 3 comma 2, lettera d):** aspetti sociali e attinenti alla gestione del personale; **lettera e):** azioni poste in essere per impedire atteggiamenti ed azioni comunque discriminatori
TEMA	COMUNITÀ LOCALI	
GRI 103: Modalità di gestione 2016	**103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro.** *L'identità aziendale* pagg. 36 ss., 79-83; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 91-97, 97-118, 128-132, 162, 163 s. **Perimetro del tema: principali società del Gruppo e diverse tipologie di stakeholder.**	**Art. 4 comma 1:** la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente. (...) nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti. *L'identità aziendale* pagg. 36 ss., 79-83; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 91-97, 97-118, 128-132, 162, 163 s.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione; **lettera b):** le politiche praticate dall'impresa
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione. *L'identità aziendale* pagg. 36 ss., 79-83; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 91-97, 97-118, 128-132, 162, 163 s.	**Art. 3 comma 1 lettera b):** le politiche praticate dall'impresa (...) e i risultati conseguiti tramite di esse
GRI 413: Comunità locali 2016	**413-1 Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo (indicare la percentuale).** Il 100% delle principali Società del Gruppo mettono in atto iniziative di coinvolgimento delle parti interessate. *Comunicare la sostenibilità: nota metodologica* pagg. 15-17; *L'identità aziendale* pagg. 76 ss. e tabella n. 12, 79-83; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 91-97, 99, 109 s., 113, 124, 128-134, 135 s., 140 s.; *Le relazioni con l'ambiente* pag. 172.	**Art. 3 comma 2 lettera c):** l'impatto (...) sull'ambiente nonché sulla salute e la sicurezza
	413-2 Attività con impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali. *L'identità aziendale* pagg. 79-83; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 163 s.; *Le relazioni con l'ambiente* pag. 173.	**Art. 3 comma 2 lettera c):** l'impatto (...) sull'ambiente nonché sulla salute e la sicurezza
TEMA	VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI	
GRI 103: Modalità di gestione 2016	**103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro.** *L'identità aziendale* pagg. 28-33, 36 ss.; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 135 s. **Perimetro del tema: principali società del Gruppo e fornitori.**	**Art. 4 comma 1:** la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente. (...) nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti. *L'identità aziendale* pagg. 28-33, 36 ss.; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 135 s., 140 ss.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione; **lettera b):** le politiche praticate dall'impresa
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione. *L'identità aziendale* pagg. 36 ss.; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 135 s., 141 ss.	**Art. 3 comma 1 lettera b):** le politiche praticate dall'impresa (...) e i risultati conseguiti tramite di esse

GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori 2016	**414-1 Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali (indicare la percentuale).** *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 136, 140 s.	**Art. 3 comma 1, lettera c):** i principali rischi, generati o subiti (...) che derivano dalle attività dell'impresa, dai suoi prodotti, servizi o rapporti commerciali, incluse, ove rilevanti, le catene di fornitura e subappalto; **comma 2, lettera c):** l'impatto (...) sulla salute e la sicurezza
	414-2 Impatti sociali negativi sulla catena di fornitura e azioni intraprese. *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 136, 140 ss.	**Art. 3 comma 2 lettera c):** l'impatto (...) sulla salute e la sicurezza
TEMA	POLITICA PUBBLICA (CONTRIBUTI POLITICI)	
GRI 103: Modalità di gestione 2016	**103-1 Spiegazione della materialità del tema e suo perimetro.** *L'identità aziendale* pagg. 36 ss.; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 162 ss. **Perimetro del tema: Gruppo Acea.**	**Art. 4 comma 1:** la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente. (...) nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti. *L'identità aziendale* pagg. 36 ss.; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 162 ss.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione; **lettera b):** le politiche praticate dall'impresa
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione. *L'identità aziendale* pagg. 36 ss.; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 162 ss.	**Art. 3 comma 1 lettera b):** le politiche praticate dall'impresa (...) e i risultati conseguiti tramite di esse
GRI 415: Politica pubblica (contributi politici) 2016	**415-1 Contributi politici (indicare il valore monetario totale dei contributi politici finanziari e in natura erogati direttamente e indirettamente per Paese e destinatario/beneficiario).** *Le relazioni con gli stakeholder* pag. 162.	**Art. 3 comma 2 lettera f):** lotta contro la corruzione sia attiva sia passiva
TEMA	SALUTE E SICUREZZA DEI CONSUMATORI	
GRI 103: Modalità di gestione 2016	**103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro.** *L'identità aziendale* pagg. 36 ss.; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 113, 163 s.; *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 181, 185-187. **Perimetro del tema: principali società del Gruppo, clienti, collettività.**	**Art. 4 comma 1:** la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente. (...) nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti. *L'identità aziendale* pagg. 36 ss.; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 111-113, 163 s.; *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 181, 185-187.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione; **lettera b):** le politiche praticate dall'impresa
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione. *L'identità aziendale* pagg. 36 ss.; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 113, 163 s.; *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 181, 185-187.	**Art. 3 comma 1 lettera b):** le politiche praticate dall'impresa (...) e i risultati conseguiti tramite di esse
GRI 416: Salute e sicurezza dei consumatori 2016	**416-1 Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi (indicare la percentuale di categorie di prodotto e servizio significative in relazione alle quali vengono valutati gli impatti).** *L'identità aziendale* pagg. 76 ss. e tabella n. 12; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 108-109 tabella n. 25, 111-113; *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 181, 185-187.	**Art. 3 comma 2 lettera c):** l'impatto (...) sulla salute e la sicurezza
	416-2 Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi (precisando se hanno generato un'ammenda, una sanzione o un avviso). *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 173.	**Art. 3 comma 2 lettera c):** l'impatto (...) sulla salute e la sicurezza

TEMA	MARKETING ED ETICHETTATURA DI PRODOTTI E SERVIZI	
GRI 103: Modalità di gestione 2016	**103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro.** *L'identità aziendale* pagg. 36 ss.; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 91-97, 97-118, 120, 122 ss., 142, 162. **Perimetro del tema: principali società del Gruppo, clienti.**	**Art. 4 comma 1:** la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente. (...) nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti. *L'identità aziendale* pagg. 36 ss.; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 91-97, 97-118, 104-105 tabella n. 21, 105 tabella n. 22, 120, 122 ss., 142, 162.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione; **lettera b):** le politiche praticate dall'impresa
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione. *L'identità aziendale* pagg. 36 ss.; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 91-97, 97-118, 120, 122 ss., 142, 162.	**Art. 3 comma 1 lettera b):** le politiche praticate dall'impresa (...) e i risultati conseguiti tramite di esse
GRI 417: Marketing ed etichettatura di prodotti e servizi 2016	**417-1 Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi.** L'indicatore internazionale GRI, in virtù del riferimento ai "servizi" oltre che ai prodotti, viene riportato, adeguandolo alla realtà nazionale e all'operatività di una multiutility, sia in relazione ai principali parametri di qualità dell'acqua distribuita sia in relazione alle performance di qualità commerciale, contrattuale e tecnica dei servizi gestiti nei settori idrico ed energia, sottoposti a regolazione dell'Autorità nazionale di settore (ARERA). *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 97-118, 101 tabella n. 20, 104-105 tabella n. 21, 105 tabella n. 22, 106 tabella n. 23, 111 tabella n. 26, 114-115 tabella n. 27, 115-116 tabella n. 28, 116 tabella n. 29, 118 tabella n. 30, 119, 122-127; *Le relazioni con l'ambiente* pagg. 185-187.	**Art. 3 comma 1 lettera b):** indicatori fondamentali di prestazione di carattere non finanziario
	417-2 Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi (precisando se hanno generato un'ammenda, una sanzione o un avviso). *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 97-118, 101 tabella n. 20, 104-105 tabella n. 21, 105 tabella n. 22, 106 tabella n. 23, 114-115 tabella n. 27, 115-116 tabella n. 28, 116 tabella n. 29, 118 tabella n. 30, 120 s., 123 s., 162 s.	**Art. 3 comma 1 lettera b):** indicatori fondamentali di prestazione di carattere non finanziario
	417-3 Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing (precisando se hanno generato un'ammenda, una sanzione o un avviso). *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 142, 162 s.	**Art. 3 comma 1 lettera b):** indicatori fondamentali di prestazione di carattere non finanziario
TEMA	PRIVACY DEI CLIENTI	
GRI 103: Modalità di gestione 2016	**103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro.** *L'identità aziendale* pagg. 36 ss., 71 s.; *Le relazioni con gli stakeholder* pag. 122. **Perimetro del tema: principali società del Gruppo, clienti.**	**Art. 4 comma 1:** la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente. (...) nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti. *L'identità aziendale* pagg. 36 ss., 71 s.; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 122, 155.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione; **lettera b):** le politiche praticate dall'impresa
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione. *L'identità aziendale* pagg. 36 ss., 71 s.; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 122, 155.	**Art. 3 comma 1 lettera b):** le politiche praticate dall'impresa (...) e i risultati conseguiti tramite di esse
GRI 418: Privacy dei clienti 2016	**418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti (ricevute da parti terze e confermate dall'organizzazione o da enti regolatori).** Nell'anno sono pervenute 118 richieste pertinenti l'esercizio dei diritti di cui agli artt. 15-22 del Regolamento EU 679/2016 – GDPR (richieste di aggiornamento, cancellazione, modifica, diniego del consenso, ecc.). Per tutte è stata avviata un'istruttoria dedicata e non si riscontra l'avvio di procedimenti da parte dell'Autorità Garante per la Privacy in relazione ad esse.	**Art. 3 comma 1 lettera b):** indicatori fondamentali di prestazione di carattere non finanziario

TEMA	CONFORMITÀ SOCIO-ECONOMICA (COMPLIANCE)	
GRI 103: Modalità di gestione 2016	**103-1 Spiegazione della materialità del tema e suo perimetro.** *L'identità aziendale* pagg. 36 ss.; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 113-118, 162. **Perimetro del tema: principali società del Gruppo.**	**Art. 4 comma 1:** la dichiarazione consolidata comprende i dati della società madre, delle sue società figlie consolidate integralmente. (...) nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti. *L'identità aziendale* pagg. 36 ss.; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 113-118, 120 s., 124, 132, 162.	**Art. 3 comma 1 lettera a):** il modello aziendale di gestione ed organizzazione; **lettera b):** le politiche praticate dall'impresa
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione. *L'identità aziendale* pagg. 36 ss.; *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 113-118, 124, 162.	**Art. 3 comma 1 lettera b):** le politiche praticate dall'impresa (...) e i risultati conseguiti tramite di esse
GRI 419: Conformità socio-economica (compliance) 2016	**419-1 Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica.** *Le relazioni con gli stakeholder* pagg. 101 nota 38, 121, 162 s.; *Le relazioni con l'ambiente* pag. 173.	**Art. 3 comma 1 lettera b):** le politiche praticate dall'impresa (...) e i risultati conseguiti tramite di esse

INDICE DEI GRAFICI E DELLE TABELLE

GRAFICI

n. 1 – I temi rilevanti per l'azienda e gli stakeholder: la "matrice di materialità" Acea – 2019 p. 16
n. 2 – Le attività delle principali Società Acea sul territorio p. 27
n. 3 – Il Modello di Business Acea p. 31
n. 4 – Organigramma di Acea SpA al 31.12.2019 p. 31
n. 5 – L'assetto proprietario al 31.12.2019 p. 33
n. 6 – Rappresentanza geografica degli investitori istituzionali in Acea p. 33
n. 7 – Contributo delle aree industriali all'EBITDA complessivo (2018-2019) p. 34
n. 8 – Il Piano di Sostenibilità 2019-2022 in numeri p. 37
n. 9 – Gli elementi chiave della strategia p. 39
n. 10 – Attività dei Comitati di corporate governance p. 68
n. 11 – L'architettura del SCIGR p. 71
n. 12 – I principali attori del SCIGR p. 71
n. 13 – L'Unità ERM e i Focal point societari p. 73
n. 14 – Il sistema di gestione integrato certificato p. 77
n. 15 – Gli stakeholder e il loro coinvolgimento p. 79
n. 16 – La mappa degli stakeholder p. 80
n. 17 – Strumenti per la sostenibilità p. 83
n. 18 – CSI complessivo e sugli aspetti del servizio elettrico – vendita e distribuzione dell'energia (2019) (indice 0-100) p. 92
n. 19 – CSI complessivo e sugli aspetti del servizio di illuminazione pubblica a Roma e Formello (2019) (indice 0-100) p. 93
n. 20 – CSI complessivo e sugli aspetti del servizio idrico – vendita e distribuzione dell'acqua a Roma e Fiumicino (2019) (indice 0-100) p. 93
n. 21 – CSI complessivo e sugli aspetti del servizio idrico – vendita e distribuzione dell'acqua a Frosinone e provincia (2019) (indice 0-100) p. 94
n. 22 – CSI complessivo e sugli aspetti del servizio idrico – vendita e distribuzione dell'acqua nel Sarnese Vesuviano (2019) (indice 0-100) p. 94
n. 23 – Giudizio globale e sugli aspetti del servizio idrico – vendita e distribuzione dell'acqua a Benevento e provincia (2019) (voto 1-10) p. 95
n. 24 – Tipologie di guasto di illuminazione pubblica sul totale segnalazioni ricevute (2019) p. 101
n. 25 – Andamento del prezzo dell'energia elettrica per un consumatore domestico tipo (2018-2019) p. 119
n. 26 – Traffico telefonico complessivo dei numeri verdi Acea (2018-2019) p. 123
n. 27 – Distribuzione percentuale del traffico telefonico ricevuto dai numeri verdi Acea (2019) p. 123
n. 28 – Sito corporate Acea 2019: modalità di accesso e fasce di età p. 131
n. 29 – Valore approvvigionamenti beni, servizi e lavori e incidenza sul totale (2019) p. 137
n. 30 – Ordinato (beni, servizi, lavori) per aree di business (2018-2019) p. 137
n. 31 – Distribuzione geografica degli importi per l'approvvigionamento di beni e servizi in Italia e all'estero (2019) p. 138
n. 32 – Distribuzione geografica degli importi lavori affidati in appalto in Italia e all'estero (2019) p. 138
n. 33 – Punteggio medio dei fornitori Acea per ambito di autovalutazione (2019) p. 140
n. 34 – La composizione del personale: genere, età e inquadramento (2019) p. 144
n. 35 – Tipologie contrattuali e durata del rapporto di lavoro (2019) p. 144
n. 36 – Tipologie di ingressi ed età del personale (2019) p. 144
n. 37 – Tipologie di uscita ed età del personale (2019) p. 144
n. 38 – L'articolazione del personale in ottica di genere (2019) p. 145
n. 39 – La presenza femminile negli organismi di corporate governance (2017-2019) p. 145
n. 40 – Le ore lavorate dal personale e le assenze (2019) p. 148
n. 41 – Le retribuzioni medie e il rapporto tra stipendio base e remunerazione (2019) p. 148
n. 42 – Infortuni e indici (2019) p. 151
n. 43 – I soci che hanno usufruito dei servizi del CRA (2019) p. 160
n. 44 – Ripartizione investimenti per macroaree (2018-2019) p. 166
n. 45 – Potenza elettrica installata del Gruppo suddivisa per fonte energetica (MW) (2019) p. 178
n. 46 – Energia elettrica prodotta suddivisa per fonte energetica primaria (TJ) (2019) p. 179
n. 47 – La rete di distribuzione idrica del Gruppo in Italia (2019) p. 185
n. 48 – Controlli analitici su acque potabili totali e per società (2019) p. 185
n. 49 – Le perdite idriche reali p. 187
n. 50 – Reti fognarie del Gruppo in Italia (2019) p. 188
n. 51 – Controlli analitici sulle acque reflue totali e per società (2019) p. 189
n. 52 – I dati del Car sharing (2019) p. 193

TABELLE

n. 1 – Rispondenza "standard specifici materiali" GRI e "temi materiali" Acea in alta rilevanza p. 17
n. 2 – Società incluse nell'area di consolidamento integrale della Capogruppo (2019) p. 18
n. 3 – Perimetro della Dichiarazione consolidata non finanziaria 2019 del Gruppo Acea (ai sensi del D. Lgs. n. 254/2016 e degli Standard GRI) p. 19
n. 4 – I dieci principi dell'United Nations Global Compact p. 21
n. 5 – Gli elementi della CoP Advanced e gli Standard GRI p. 22
n. 6 – Gruppo Acea in numeri 2019 p. 27
n. 7 – I principali dati economici e patrimoniali del Gruppo Acea (2018-2019) p. 34
n. 8 – Struttura di Consiglio di Amministrazione e Comitati di Acea SpA (al 31.12.2019) p. 69
n. 9 – Modelli e presidi di controllo p. 72
n. 10 – Temi materiali, rischi e modalità di gestione p. 74
n. 11 – Rischi e opportunità collegati al cambiamento climatico: evidenze CDP p. 75
n. 12 – I sistemi di gestione certificati nel Gruppo Acea (al 31.12.2019) p. 78
n. 13 – Valore economico direttamente generato e distribuito (2018-2019) p. 84
n. 14 – Ripartizione del valore generato per stakeholder (2018-2019) p. 84
n. 15 – I clienti del Gruppo Acea (settori energia e idrico) (2017-2019) p. 90
n. 16 – Esiti delle rilevazioni di customer satisfaction (2018-2019) p. 95
n. 17 – I principali interventi per la gestione e lo sviluppo di reti e cabine elettriche (2019) p. 98
n. 18 – I numeri dell'illuminazione pubblica a Roma (2019) p. 100
n. 19 – Principali interventi di efficientamento, messa in sicurezza, riparazione e manutenzione (2019) p. 101
n. 20 – Ripristino guasti illuminazione pubblica: penali, standard e prestazioni Acea (2018-2019) p. 101
n. 21 – I principali livelli specifici e generali di qualità commerciale – distribuzione energia (2018-2019) p. 104
n. 22 – I principali livelli specifici e generali di qualità commerciale – vendita energia (2018-2019) p. 105
n. 23 – Dati di continuità del servizio – distribuzione energia (2017-2019) p. 106
n. 24 – Le consistenze delle reti idriche 2019 (dati georeferenziati) p. 107
n. 25 – Principali interventi sulle reti idropotabili e fognarie e controlli su acque potabili e reflue (2019) p. 108
n. 26 – Numero, tipologia e durata di interruzioni dell'erogazione dell'acqua (2017-2019) p. 111
n. 27 – I principali livelli specifici e generali di qualità contrattuale in ambito idrico (2018-2019) – Acea Ato 2 p. 114
n. 28 – I principali livelli specifici e generali di qualità contrattuale in ambito idrico (2018-2019) – Acea Ato 5 p. 115
n. 29 – I principali livelli specifici e generali di qualità contrattuale in ambito idrico (2018-2019) – Gori p. 117
n. 30 – I principali livelli specifici e generali di qualità contrattuale in ambito idrico (2018-2019) – Gesesa p. 118
n. 31 – Tariffe idriche medie applicate (2019) p. 119
n. 32 – Energia: performance di numeri verdi e sportelli (2018-2019) p. 125
n. 33 – Idrico: performance di numeri verdi e sportelli (2018-2019) p. 126
n. 34 – I dati di approvvigionamento (2017-2019) p. 138
n. 35 – L'approvvigionamento sul territorio (2017-2019) p. 139
n. 36 – Evoluzione dei dipendenti per macroaree (2017-2019) p. 143
n. 37 – Dati generali sul personale (2017-2019) p. 145
n. 38 – Movimentazioni del personale (2017-2019) p. 146
n. 39 – Classi d'età, durata rapporto di lavoro (2017-2019) p. 147
n. 40 – Ore lavorate, assenze, retribuzioni e iscritti al fondo pensionistico complementare (2017-2019) p. 149
n. 41 – Salute e sicurezza (2017-2019) p. 152
n. 42 – Formazione (2018-2019) p. 155
n. 43 – Andamento indici di Borsa e titolo Acea (2019) p. 160
n. 44 – Rating 2019 p. 161
n. 45 – Le principali fonti sotto tutela p. 175
n. 46 – Potenza installata delle centrali elettriche di Acea Produzione p. 178
n. 47 – Energia elettrica prodotta (per fonte energetica primaria) (2017-2019) p. 179
n. 48 – La produzione di energia da impianti di Ecogena e i titoli di efficienza energetica TEE (2017-2019) p. 180
n. 49 – Consistenza impianti e linee di distribuzione aeree e interrate (2017-2019) p. 180
n. 50 – Il termovalorizzatore di San Vittore del Lazio: dati di funzionamento (2017-2019) p. 184
n. 51 – Il termovalorizzatore di Terni: dati di funzionamento (2017-2019) p. 184
n. 52 – Determinazioni analitiche a Roma (2017-2019) e principali parametri di qualità dell'acqua potabile distribuita nel Lazio e in Campania (2019) p. 186
n. 53 – Copertura percentuale dei servizi di fognatura e depurazione sul totale utenze delle Società idriche operative nel Lazio e in Campania (2017-2019) p. 189
n. 54 – Volumi di acque reflue trattate dalle Società idriche operative nel Lazio e in Campania (2017-2019) p. 189
n. 55 – Parametri in uscita dei depuratori principali gestiti da Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori e Gesesa (2019) p. 190
n. 56 – Consumi di materiali delle principali Società del Gruppo (2017-2019) p. 191
n. 57 – Consumi diretti di energia delle principali Società del Gruppo (2017-2019) p. 192
n. 58 – Consumi indiretti di energia delle principali Società del Gruppo (2017-2019) p. 192
n. 59 – Indici di intensità energetica (2017-2019) p. 192
n. 60 – Efficienza energetica in Areti (2017-2019) p. 193
n. 61 – Consumi idrici delle principali società del Gruppo (2017-2019) p. 194
n. 62 – Emissioni in atmosfera prodotte dagli impianti di termovalorizzazione di San Vittore del Lazio e di Terni (2017-2019) p. 195
n. 63 – Quote di emissione CO_2 da Piano Nazionale di Allocazione (PNA) ed emissioni effettive per centrale (2017-2019) p. 196
n. 64 – Le emissioni totali di inquinanti in atmosfera prodotte dai principali impianti del Gruppo (2017-2019) p. 196
n. 65 – Indicatori ambientali: emissioni di CO_2, indici di intensità delle emissioni a effetto serra ed emissioni dell'autoparco (2017-2019) p. 197

BILANCIO AMBIENTALE

INDICE

SISTEMI DI PRODOTTO 243

I PRODOTTI 244

LE RISORSE UTILIZZATE 250

I RILASCI E GLI SCARTI 253

LE PERFORMANCE DI SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE (KPI) 256

NOTA INTEGRATIVA 264

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Il perimetro del ***Bilancio ambientale*** è coerente con il perimetro di rendicontazione del ***Bilancio di Sostenibilità*** (ai sensi del D. Lgs. 254/2016), come definito in ***Nota metodologica***.
Le Società idriche partecipate da Acea: Acque, Acquedotto del Fiora, Publiacqua e Umbra Acque - consolidate nel Bilancio d'esercizio con il metodo del patrimonio netto - sono incluse marginalmente nel Bilancio ambientale e solo per aspetti che nel testo sono precisamente segnalati; per i bilanci idrici di tali Società si rinvia al capitolo ***Schede Società idriche e attività*** estere (fuori perimetro della ***Dichiarazione consolidata non finanziaria***). La Società Gori, entrata nell'area di consolidamento integrale nel novembre 2018, per la prima volta è stata inclusa entro il perimetro della Dichiarazione consolidata non finanziaria. A tal riguardo sono stati aggiornati i dati del triennio.

Il ***Bilancio ambientale***, parte integrante del ***Bilancio di Sostenibilità***, riunisce e presenta in modo sistematico le informazioni e i dati di performance ambientale delle principali Società del Gruppo. I dati sono distinti per "sistemi di prodotto" pertinenti agli ambiti energia, "ambiente" e idrico, secondo l'approccio del Life Cycle Assessment (norma ISO serie 14040), che valuta l'intero ciclo di vita dei sistemi.
Il bilancio presenta in particolare circa 400 tra voci e parametri monitorati, che quantificano i flussi fisici generati dalle attività e alcuni indicatori di performance.

Le sostanze usate dal Gruppo – siano esse naturali, come l'acqua, sia non naturali, come i chemical, i "prodotti" e le emissioni, gli effluenti e i rifiuti correlati alle attività gestite, sono rendicontati per il triennio, in quanto rilevanti per produrre e distribuire energia, per prelevare e distribuire acqua potabile, per i processi di depurazione e per tutti i processi legati alla gestione dei rifiuti, inclusa la termovalorizzazione. Ogni uso è ridotto al minimo in termini di quantità e ogni sostanza è scelta con attenzione alla qualità, sicurezza e alla sostenibilità ambientale.

Nelle tre aree sono illustrate le risorse sia rinnovabili sia non rinnovabili utilizzate. In particolare, tra le risorse rinnovabili elencate si ricordano: la risorsa idrica e le biomasse utilizzate per la produzione di compost. L'energia prodotta da rinnovabili (fotovoltaico e da biogas), ove possibile, viene utilizzata presso gli impianti o le sedi più prossime (si veda ***Le relazioni con l'ambiente***).
Nella ***Nota integrativa*** si forniscono informazioni aggiuntive circa la qualità dei dati presentati, in particolare se misurati, stimati o calcolati, e le principali voci del ***Bilancio ambientale***, indicate nelle tabelle e nel testo da un numero tra parentesi, sono corredate da una sintetica descrizione esplicativa.

SISTEMI DI PRODOTTO

AREA ENERGIA

- GENERAZIONE ENERGIA (IDROELETTRICA + TERMOELETTRICA + FOTOVOLTAICO + DA RIFIUTI E DA BIOGAS)
- DISTRIBUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA
- PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DI CALORE
- ILLUMINAZIONE PUBBLICA
- CONTROLLI E MISURE

AREA AMBIENTE

- RIFIUTI SMALTITI
- PRODUZIONE DI COMPOST
- ANALISI E MISURE

AREA IDRICA

- APPROVVIGIONAMENTO IDRICO POTABILE
- APPROVVIGIONAMENTO IDRICO NON POTABILE
- DISTRIBUZIONE IDRICA
- ADDUZIONE/DEPURAZIONE ACQUE REFLUE
- ANALISI E MISURE

I dati sono forniti per il triennio 2017-2019 ed aggregati in tre categorie omogenee:
- **i prodotti forniti,**
- **le risorse utilizzate,**
- **gli scarti prodotti.**

Nel seguito vengono illustrati, per ciascuna area, gli indicatori di prestazione e i principali indicatori di performance ambientale.

I PRODOTTI – AREA ENERGIA

I dati di bilancio per la generazione di energia elettrica riguardano Acea Produzione ed Acea Ambiente – termovalorizzazione (impianti di San Vittore del Lazio e Terni) e produzione di biogas (impianto di Orvieto).

ENERGIA ELETTRICA – GENERAZIONE(*)	u. m.	2017	2018	2019	Δ% 2019/2018
dati riassuntivi					
energia elettrica totale lorda prodotta (1) = (3+11+14+19)	**GWh**	**837,90**	**968,38**	**904,12**	**-6,6**
energia elettrica totale netta prodotta (2) = (10+13+18+21)	**GWh**	**773,32**	**900,19**	**839,36**	**-6,8**
da fonti fossili (termoelettrica) *(5 + 0,49x15$_{San\ Vittore\ del\ Lazio}$ +0,53x16$_{Terni}$)*	*GWh*	*229,45* *27,4% di (1)*	*272,88* *28,2% di (1)*	*269,10* *29,8% di (1)*	*-1,4*
da fonti rinnovabili *(idroelettrica, solare, frazione biodegradabile rifiuti)* *(4+0,51x15$_{San\ Vittore\ del\ Lazio}$ +0,47x16$_{Terni}$ +11+19)*	*GWh*	*608,45* *72,6% di (1)*	*695,51* *71,8% di (1)*	*635,02* *70,2% di (1)*	*-8,7*
Acea Produzione – idroelettrico e termoelettrico					
energia elettrica totale lorda prodotta (3) = (4+5)	**GWh**	**420,18**	**549,84**	**516,23**	**-6,1**
energia idroelettrica totale lorda (4)	**GWh**	**380,48**	**476,52**	**425,95**	**-10,6**
A. Volta Castel Madama	*GWh*	*6,92*	*31,64*	*26,17*	*-17,3*
G. Ferraris Mandela	*GWh*	*3,27*	*0,00*	*0,00*	*-*
G. Marconi Orte	*GWh*	*56,32*	*73,01*	*57,06*	*-21,8*
Sant'Angelo	*GWh*	*128,42*	*188,68*	*162,05*	*-14,1*
Salisano	*GWh*	*182,82*	*180,49*	*178,42*	*-1,1*
altre minori	*GWh*	*2,73*	*2,70*	*2,24*	*-17,0*
energia termoelettrica totale lorda (5)	**GWh**	**39,70**	**73,32**	**90,29**	**23,1**
da gasolio *centrale Montemartini* (**)	GWh	2,15	0,56	1,36	143,1
da gas naturale	GWh	37,55	72,76	88,93	22,2
Tor di Valle cogenerazione	*GWh*	*8,22*	*0,00*	*0,00*	*-*
Tor di Valle modulo CAR	GWh	29,33	72,76	88,93	22,2
perdite totali di energia elettrica (6) = (7+8+9)	**GWh**	**10,12**	**12,32**	**12,19**	**-1,0**
autoconsumi impianti idro (7)	*GWh*	*1,98*	*2,00*	*2,40*	*19,8*
autoconsumi impianti termo (Tor di Valle, Montemartini) (8)	*GWh*	*3,63*	*5,39*	*5,27*	*-2,1*
perdite prima trasformazione (9)	*GWh*	*4,51*	*4,93*	*4,52*	*-8,3*
energia elettrica totale netta prodotta da Acea Produzione (10) = (3-6)	**GWh**	**410,06**	**537,52**	**504,04**	**-6,2**
Acea Produzione – fotovoltaico					
energia elettrica fotovoltaica lorda (11)	**GWh**	**11,60**	**10,20**	**10,89 (***)**	**6,8**
perdite totali di energia elettrica inclusi gli autoconsumi (12)	GWh	1,98	2,18	2,29	5,0
energia elettrica fotovoltaica netta (13) = (11-12)	**GWh**	**9,62**	**8,02**	**8,61**	**7,2**
Acea Ambiente – termovalorizzazione					
energia elettrica lorda prodotta totale (14) = (15)+(16)	**GWh**	**384,25**	**389,71**	**357,20**	**-8,3**
impianto di San Vittore del Lazio (15)	*GWh*	*301,15*	*307,30*	*276,27*	*-10,1*
impianto di Terni (16)	*GWh*	*83,10*	*82,41*	*80,93*	*-1,8*
autoconsumi + perdite di prima trasformazione (17)	**GWh**	**51,30**	**52,73**	**49,12**	**-6,8**
impianto di San Vittore del Lazio	*GWh*	*42,78*	*44,35*	*41,12*	*-7,3*
impianto di Terni	*GWh*	*8,52*	*8,38*	*8,00*	*-4,6*
energia elettrica totale netta prodotta (18) = (14-17)	**GWh**	**332,95**	**336,98**	**308,08**	**-8,6**
Acea Ambiente – biogas					
energia elettrica lorda prodotta totale da biogas (19)	**GWh**	**21,87**	**18,63**	**19,79**	**6,3**
impianto di Orvieto	*GWh*	*21,87*	*18,63*	*19,79*	*6,3*
autoconsumi (20)	*GWh*	*1,17*	*0,97*	*1,16*	*19,4*
energia elettrica totale ceduta in rete (21) = (19-20)	**GWh**	**20,69**	**17,66**	**18,63**	**5,5**

(*) Alcuni dati del biennio precedente all'anno di pubblicazione sono stati rettificati in quanto stimati.
(**) La centrale Montemartini è mantenuta in esercizio ma con modalità di riserva.
(***) L'energia prodotta da FV non include l'energia prodotta dagli impianti acquisiti nel secondo semestre 2019.

ENERGIA TERMICA – GENERAZIONE, DISTRIBUZIONE E VENDITA	u. m.	2017	2018	2019	Δ% 2019/2018
Acea Produzione					
energia termica lorda prodotta Centrale di Tor di Valle (22)(*)	**GWht**	**96,19**	**98,38**	**95,92**	**-2,5**
perdite totali di energia termica (23)	GWht	20,14	28,93	30,47	5,3
perdite di distribuzione	*GWht*	*14,06*	*18,45*	*21,66*	*17,4*
perdite di produzione	*GWht*	*6,08*	*10,48*	*8,80*	*-16,0*
energia termica netta venduta (24) = (22-23)	**GWht**	**76,04**	**69,45**	**65,45**	**-5,8**

(*) I dati 2018 sono stati rettificati dopo consuntivazione.

ENERGIA ELETTRICA – TRASPORTO E VENDITA	u. m.	2017	2018	2019	Δ% 2019/2018
a Roma e Formello - dati riassuntivi					
fornitura da Gruppo Acea (25)	GWh	3,21	2,62	2,65	1,3
energia elettrica dal mercato (26)	GWh	10.832,86	10.610,06	10.606,69	-
da Acquirente Unico	*GWh*	*2.620,42*	*2.321,83*	*2.537,45*	*9,3*
da importazione	*GWh*	*389,13*	*389,14*	*n.d.*	*-*
da grossisti + altri produttori	*GWh*	*7.823,31*	*7.899,09*	*8.069,24*	*2,2*
energia elettrica richiesta sulla rete (27) = (25+26) = (28+29+30+31+32)	**GWh**	**10.836,07**	**10.612,68**	**10.609,35**	**-**
perdite di distribuzione trasporto e commerciali (28)	*GWh*	*747,40 6,90% di (27)*	*763,74 7,20% di (27)*	*741,14 7,0% di (27)*	*-3,0*
usi propri trasmissione e distribuzione (29)	*GWh*	*40,39*	*39,63*	*39,47*	*-0,4*
energia elettrica netta ceduta a terzi (30)	*GWh*	*2,59*	*2,59*	*16,45*	*535,1*
energia elettrica netta vettoriata da Acea a clienti del mercato libero (31)	**GWh**	**7.393,80**	**7.463,10**	**7.615,16**	**2,0**
energia elettrica netta venduta da Acea Energia a clienti del mercato libero su rete società di distribuzione (Areti)	*GWh*	*5.847,37*	*6.041,16*	*6.119,50*	*1,3*
energia elettrica netta venduta da altri venditori a clienti del mercato libero su rete società di distribuzione (Areti)	*GWh*	*1.546,43*	*1.421,94*	*1.495,66*	*5,2*
energia elettrica netta venduta ai clienti di maggior tutela (32)	**GWh**	**2.651,90**	**2.343,60**	**2.197,13**	**-6,2**
vendita in Italia – dati riassuntivi					
energia elettrica netta venduta da Acea su mercato libero – inclusa vendita su Roma (33)	**GWh**	**4.190,94**	**3.684,54**	**4.234,54**	**14,9**
Acea Energia	*GWh*	*3.852,12*	*3.322,62*	*3.825,82*	*15,1*
altre società partecipate	*GWh*	*338,82*	*361,92*	*408,72*	*12,9*
energia elettrica netta venduta da Acea in Italia (mercato libero + maggior tutela) (34) = (32+33)	**GWh**	**6.842,84**	**6.028,14**	**6.431,67**	**6,7**

GAS-VENDITA	u. m.	2017	2018	2019	Δ% 2019/2018
gas venduto da Acea Energia in Italia (35)	**MSm^3**	**102,98**	**128,29**	**139,75**	**8,9**
Acea Energia	*MSm^3*	*77,73*	*98,17*	*108,38*	*10,4*
altre società partecipate	*MSm^3*	*25,25*	*30,12*	*31,37*	*4,1*

ILLUMINAZIONE PUBBLICA	u. m.	2017	2018	2019	Δ% 2019/2018
flusso luminoso a Roma (36)	**Mlumen**	**1.991**	**2.010**	**2.002**	**-0,4**

CONTROLLI E MISURE	u. m.	2017	2018	2019	Δ% 2019/2018
attività misura e controllo (37)	**n.**	**371**	**526**	**375**	**-28,7**
misure di campo elettro-magnetico	*n.*	*25*	*27*	*26*	*-3,7*
misure di rumore	*n.*	*27*	*17*	*20*	*17,6*
analisi chimiche PCB	*n.*	*43*	*59*	*68*	*15,3*
classificazione rifiuti	*n.*	*28*	*130*	*40*	*-69,2*
diagnostica trasformatori	*n.*	*216*	*261*	*200*	*-23,4*
altro	*n.*	*32*	*32*	*21*	*-34,4*

I PRODOTTI – AREA AMBIENTE

I dati si riferiscono ai tre impianti di compostaggio (ubicati ad Aprilia, a Monterotondo Marittimo e Sabaudia) e all'impianto di gestione rifiuti di Orvieto, tutti di Acea Ambiente. Gli impianti di Aprilia e di Monterotondo Marittimo, dopo i lavori di revamping degli scorsi anni, hanno entrambi implementato una nuova **sezione di digestione anaerobica** che, a partire dal 2020, dopo le fasi di collaudo, **recupererà energia elettrica e termica**.

L'impianto di Sabaudia ha subìto attività di revamping/manutenzione dal 2016 ed i conferimenti sono ripresi ad agosto 2018. Dal 31.10.2019 sono stati di nuovo sospesi per consentire altri interventi di revamping. **L'impianto di Aprilia**, che ha subìto vicissitudini di sequestro preventivo, nel 2019 ha potuto operare con continuità, fino ad arrivare a condizioni prossime a quelle di regime e sempre sotto controllo del custode giudiziario come l'anno precedente. Da novembre 2019 non ha più limitazioni ad operare[140].

RIFIUTI NON PERICOLOSI SMALTITI E RECUPERATI – IMPIANTO DI ORVIETO	u. m.	2017	2018	2019	Δ% 2019/2018
rifiuti totali in ingresso (38) = (39)+(40)	**t**	**88.273**	**91.142**	**99.910**	**9,6**
rifiuti avviati al trattamento (39)	**t**	**58.297**	**58.343**	**65.674**	**12,6**
rifiuti avviati al digestore anaerobico e trattamento aerobico	*t*	*42.506*	*43.420*	*43.958*	*1,2*
avviati al trattamento aerobico o alla sola triturazione	*t*	*15.791*	*14.923*	*21.716*	*45,5*
rifiuti inviati direttamente in discarica (40)	**t**	**29.976**	**32.799**	**34.236**	**4,4**
rifiuti avviati in discarica dopo trattamento (41)	**t**	**13.625**	**18.469**	**22.438**	**21,5**
rifiuti recuperati (42)	**t**	**336**	**45**	**64**	**41,2**
compost di qualità (43)	**t**	**4.578**	**5.009**	**5.240**	**4,6**
riduzione per stabilizzazione (44) = (38) – (40 +41+42+43)	**t**	**39.758**	**34.820**	**37.933**	**8,9**

PRODUZIONE DI COMPOST	u. m.	2017	2018	2019	Δ% 2019/2018
rifiuti organici totali in ingresso (45) = (46+47+48)	**t**	**56.474,33**	**28.714,78**	**53.419,28**	**86,0**
fanghi in entrata (46)	**t**	**10.593,60**	**3.385,40**	**8.809,26**	**160,2**
impianto di Aprilia	*t*	*5.464,54*	*1.286,60*	*3.644,44*	*183,3*
impianto di Monterotondo Marittimo	*t*	*5.129,06*	*0,00*	*585,74*	*-*
impianto di Sabaudia	*t*	*0,00*	*2.098,80*	*4.579,08*	*118,2*
verde in entrata (47)	**t**	**11.220,33**	**3.679,95**	**10.459,84**	**184,2**
impianto di Aprilia	*t*	*8.585,21*	*2.626,81*	*5.287,70*	*101,3*
impianto di Monterotondo Marittimo	*t*	*2.635,12*	*0,00*	*1.839,96*	*-*
impianto di Sabaudia	*t*	*0,00*	*1.053,14*	*3.332,18*	*216,4*
frazione organica da raccolta differenziata in entrata e altri scarti agroalimentari (48)	**t**	**34.660,40**	**21.649,43**	**34.150,18**	**57,7**
impianto di Aprilia	*t*	*33.141,62*	*21.649,43*	*32.588,90*	*50,5*
impianto di Monterotondo Marittimo	*t*	*1.518,78*	*0,00*	*1.561,28*	*-*
compost di qualità (49)(*)	**t**	**12.538,00**	**6.779,00**	**11.300,00**	**66,7**
impianto di Aprilia	*t*	*10.238,00*	*5.082,00*	*9.400,00*	*85,0*
impianto di Monterotondo Marittimo	*t*	*2.300,00*	*767,00*	*0*	*-*
impianto di Sabaudia	*t*	*0,00*	*930,00*	*1.900,00*	*104,3*
materiale non compostabile a smaltimento (50)	**t**	**9.361,97**	**3.565,50**	**6.753,22**	**89,4**
impianto di Aprilia	*t*	*9.163,36*	*2.799,28*	*6.149,06*	*119,7*
impianti di Monterotondo Marittimo e Sabaudia	*t*	*198,61*	*766,22*	*604,16*	*-21,2*
riduzione per stabilizzazione (51) = (46+47-49-50)	**t**	**34.574,4**	**18.370,3**	**35.366,1**	**92,5**

(*) Sono stati rettificati i quantitativi di compost prodotto nel 2018, in quanto stimati per la precedente rendicontazione.

[140] L'impianto di Aprilia, posto sotto sequestro preventivo nel 2017 dalla Procura di Latina per aspetti correlati alle emissioni odorigene, ha potuto riavviare le attività nel mese di aprile dello stesso anno, in condizioni prossime a quelle di regime, avendo dato riscontro alle diffide ad adempiere prescritte dalle Autorità preposte (Arpa, Regione Lazio, NOE). In data 15 febbraio 2019, le limitazioni quantitative sono state completamente rimosse e l'impianto ha potuto operare in condizioni di ordinarietà. In data 8 luglio 2019, i conferimenti sono stati nuovamente ridotti su disposizione del Custode Giudiziario e della Procura. Le limitazioni sono, infine, state rimosse in data 18 novembre 2019.

DETERMINAZIONI ANALITICHE SU RIFIUTI E SUL COMPOST DI QUALITÀ	u. m.	2017	2018	2019	Δ% 2019/2018
determinazioni analitiche totali (52)	**n.**	**104**	**60**	**122**	**103,3**
determinazioni analitiche su compost - impianto di Orvieto	*n.*	*12*	*12*	*13*	*8,3*
determinazioni analitiche su compost - impianti di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia	*n.*	*30*	*17*	*30*	*76,5*
determinazioni analitiche sui rifiuti - impianto di Orvieto	*n.*	*62*	*31*	*79*	*154,8*

I PRODOTTI – AREA IDRICA

I dati idrici **riassuntivi a livello nazionale** includono le principali Società idriche del Gruppo Acea: Acea Ato 2 e Acea Ato 5 (Lazio), Gesesa e Gori (Campania), Umbra Acque (Umbria), Acque, Publiacqua e Acquedotto del Fiora (Toscana). Il dettaglio dei bilanci idrici viene presentato solo per le Società in perimetro di rendicontazione della *Dichiarazione consolidata non finanziaria* (DNF, ai sensi del D. Lgs. n. 254/2016): Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori e Gesesa. I dati di Gori, inseriti per la prima volta, sono stati inclusi anche per il biennio 2017-2018, rendendo i dati confrontabili.
Per i bilanci idrici delle altre Società del Gruppo non in perimetro DNF, si veda il capitolo *Schede Società idriche e attività estere*.
Negli ultimi anni, l'**ARERA** è intervenuta a livello regolatorio, introducendo progressive novità nel processo di calcolo del bilancio idrico. La Valutazione delle perdite è stata realizzata, pertanto, per l'intero triennio, secondo la delibera ARERA 917/17 R/IDR. Sino allo scorso anno, invece, il modello di calcolo era presentato secondo il modello indicato nel D.M. 99/97. In particolare, le nuove modalità ARERA prevedono che le perdite idriche siano calcolate sull'intero perimetro del sistema acquedottistico (e non solo quindi sulla rete di distribuzione) e che includano le perdite apparenti.

DATI IDRICI RIASSUNTIVI DEL GRUPPO IN ITALIA(*)	u. m.	2017	2018	2019	Δ% 2019/2018
totale acqua potabile prelevata dall'ambiente o da altri sistemi e immessa nei sistemi acquedottistici (53)	**Mm³**	**1.436,9**	**1.396,6**	**1.371,4**	**-1,8**
totale acqua potabile erogata e fatturata (54)(**)	**Mm³**	**622,9**	**615,1**	**628,9**	**2,2**

(*) Alcune voci 2019 sono state stimate e saranno consolidate nei mesi successivi alla pubblicazione.
(**) Le voci 2017 e 2018 non contengono il dato di Gesesa, non disponibile nella nuova formulazione del bilancio idrico secondo il modello ARERA.

DATI IDRICI RIASSUNTIVI DELLE SOCIETÀ OPERATIVE NEL PERIMETRO DNF: ACEA ATO 2, ACEA ATO 5, GORI E GESESA	u. m.	2017	2018	2019	Δ% 2019/2018
totale acqua potabile prelevata dall'ambiente o da altri sistemi e immessa nei sistemi acquedottistici (55)	**Mm³**	**1.067,0**	**1.033,4**	**1.017,8**	**-1,5**
totale acqua potabile erogata (56)(*)	**Mm³**	**440,1**	**434,8**	**446,8**	**2,8**

(*) Le voci 2017 e 2018 non contengono il dato di Gesesa, non disponibile nella nuova formulazione del bilancio idrico secondo il modello ARERA.

BILANCI IDRICI DELLE SOCIETÀ OPERATIVE NEL PERIMETRO DNF(*)	u. m.	2017	2018	2019	Δ% 2019/2018
Acea Ato 2 per ATO 2 – Lazio centrale (Roma + comuni acquisiti al 31.12.2019)					
acqua potabile prelevata dall'ambiente e da altri sistemi e immessa nel sistema acquedottistico (57)	**Mm³**	**737,2**	**697,2**	**689,5**	**-1,1**
superficiale (laghi e fiumi)	*Mm³*	*22,8*	*0,0*	*0,0*	*-*
da pozzi	*Mm³*	*115,7*	*89,4*	*86,5*	*-3,3*
da sorgenti	*Mm³*	*593,0*	*601,6*	*596,8*	*-0,8*
da altri sistemi acquedottistici	*Mm³*	*5,7*	*6,2*	*6,3*	*1,6*
totale acqua potabile in uscita dal sistema acquedottistico (58) = (59+60+61+62)	**Mm³**	**370,7**	**371,4**	**384,3**	**3,5**
totale acqua potabile erogata e fatturata nella rete ATO 2 (59)	**Mm³**	**330,9**	**324,1**	**328,4**	**1,3**
volume misurato dell'acqua consegnata alle utenze	*Mm³*	*300,0*	*300,4*	*300,3*	*-*
volume consumato dalle utenze e non misurato	*Mm³*	*30,9*	*23,7*	*28,2*	*18,8*
totale acqua potabile autorizzata e non fatturatanella rete (60)	**Mm³**	**1,5**	**1,5**	**13,2**	**-**
consumi autorizzati non fatturati misurati	*Mm³*	*0,0*	*0,0*	*0,0*	*-*
consumi autorizzati non fatturati e non misurati	*Mm³*	*1,5*	*1,5*	*13,2*	*-*
acqua potabile esportata verso altri sistemi (61)	**Mm³**	**38,3**	**45,5**	**42,6**	**-6,4**
perdite di potabilizzazione misurate (62)	**Mm³**	**0,0**	**0,3**	**0,1**	**-70,0**
valutazione delle perdite secondo la delibera ARERA 917/17 R/IDR					
perdite idriche (63)	**Mm³**	**366,5**	**325,8**	**305,3**	**-6,3**

	u. m.	2017	2018	2019	Δ% 2019/2018
perdite idriche percentuali (64)	**%**	**49,7**	**46,7**	**44,3**	**-**
Acea Ato 5 per ATO 5 – Lazio meridionale – Frosinone (85 comuni)					
acqua potabile prelevata dall'ambiente e da altri sistemi e immessa nel sistema acquedottistico (65)	**Mm³**	**111,9**	**124,7**	**121,8**	**-2,3**
da pozzi	*Mm³*	*58,2*	*59,5*	*58,7*	*-1,2*
da sorgenti	*Mm³*	*42,4*	*51,3*	*49,5*	*-3,5*
da altri sistemi acquedottistici	*Mm³*	*11,2*	*14,0*	*13,7*	*-2,0*
totale acqua potabile in uscita dal sistema acquedottistico (66) = (67+68+69)	**Mm³**	**26,1**	**27,8**	**29,0**	**4,3**
totale acqua potabile erogata e fatturata nella rete (67)	**Mm³**	**19,7**	**20,8**	**21,6**	**4,1**
volume misurato dell'acqua consegnata alle utenze	*Mm³*	*19,2*	*20,3*	*17,9*	*-11,6*
volume consumato dalle utenze e non misurato	*Mm³*	*0,5*	*0,5*	*1,5*	*196,0*
totale acqua potabile autorizzata e non fatturata nella rete (68)	**Mm³**	**0,10**	**0,10**	**0,61**	**-**
consumi autorizzati non fatturati misurati	*Mm³*	*0,0*	*0,0*	*0,0*	*-*
consumi autorizzati non fatturati e non misurati	*Mm³*	*0,097*	*0,099*	*0,61*	*-*
acqua potabile esportata verso altri sistemi (69)	**Mm³**	**6,3**	**6,9**	**6,7**	**-2,3**
valutazione delle perdite secondo la delibera ARERA 917/17 R/IDR					
perdite idriche (70)	**Mm³**	**85,8**	**96,9**	**92,8**	**-4,1**
perdite idriche percentuali (71)	**%**	**76,7**	**77,7**	**76,2**	**-1,9**
Gesesa – Ato Calore Irpino – Benevento (21 comuni)					
acqua potabile prelevata dall'ambiente e da altri sistemi e immessa nel sistema acquedottistico (72)	**Mm³**	**15,4**	**16,2**	**17,6**	**8,9**
da pozzi	*Mm³*	*6,6*	*7,1*	*6,6*	*-7,1*
da sorgenti	*Mm³*	*1,5*	*1,6*	*2,4*	*46,3*
acqua potabile prelevata da altri sistemi di acquedotto	*Mm³*	*7,4*	*7,5*	*8,7*	*15,8*
totale acqua potabile in uscita dal sistema acquedottistico (73) = (74+75+75 B)	Mm³	n.d.	n.d.	7,8	-
totale acqua potabile erogata e fatturata nella rete (74)	**Mm³**	n.d.	n.d.	**7,7**	**-**
volume misurato dell'acqua consegnata alle utenze	*Mm³*	*n.d.*	*n.d.*	*7,7*	*-*
volume consumato dalle utenze e non misurato	*Mm³*	*n.d.*	*n.d.*	*0,0*	*-*
totale acqua potabile autorizzata e non fatturata nella rete (75)	**Mm³**	n.d.	n.d.	**0,0**	**-**
acqua potabile esportata verso altri sistemi (75 B)	**Mm³**	**0**	**0**	**0,1**	**-**
valutazione delle perdite secondo la delibera ARERA 917/17 R/IDR					
perdite idriche (76)	**Mm³**	n.d.	n.d.	**9,9**	**-**
perdite idriche percentuali (77)	**%**	n.d.	n.d.	**56,0**	
Gori – Ambito Distrettuale Sarnese-Vesuviano (76 comuni)					
acqua potabile prelevata dall'ambiente e da altri sistemi e immessa nel sistema acquedottistico (78)	**Mm³**	**202,5**	**195,4**	**188,8**	**-3,4**
da pozzi	*Mm³*	*69,1*	*54,1*	*59,4*	*9,6*
da sorgenti	*Mm³*	*1,9*	*1,7*	*2,7*	*52,9*
acqua potabile prelevata da altri sistemi di acquedotto	*Mm³*	*131,5*	*139,5*	*126,8*	*-9,1*
totale acqua potabile in uscita dal sistema acquedottistico (79) = (80+81)	**Mm³**	**89,9**	**90,4**	**89,6**	**-0,9**
totale acqua potabile erogata e fatturata nella rete (80)	**Mm³**	**89,5**	**89,9**	**89,1**	**-0,9**
volume misurato dell'acqua consegnata alle utenze	*Mm³*	*84,52*	*84,94*	*84,19*	*-0,9*
volume consumato dalle utenze e non misurato	*Mm³*	*4,97*	*4,99*	*4,95*	*-0,8*
totale acqua potabile autorizzata e non fatturata nella rete (81)	**Mm³**	**0,42**	**0,42**	**0,42**	**-**
consumi autorizzati non fatturati misurati	*Mm³*	*0*	*0*	*0*	*-*
consumi autorizzati non fatturati e non misurati	*Mm³*	*0,42*	*0,42*	*0,42*	*-*
valutazione delle perdite secondo la delibera ARERA 917/17 R/IDR					
perdite idriche (82)	**Mm³**	**112,60**	**105,03**	**99,26**	**-5,5**
perdite idriche percentuali (83)	**%**	**55,6**	**53,8**	**52,6**	**-**

(*) Alcuni dati 2018 sono stati aggiornati a seguito del consolidamento. I dati 2019 sono dati stimati e saranno consolidati con la successiva rendicontazione.

TOTALE ACQUA REFLUA TRATTATA DALLE SOCIETÀ DEL GRUPPO IN ITALIA – DATO RIASSUNTIVO	u. m.	2017	2018	2019	Δ% 2019/2018
acque reflue trattate nei principali depuratori delle società del Gruppo in Italia (84)(*)	Mm^3	810,2	858,6	855,4	-0,4

(*) Alcuni dati 2018 delle Società del Gruppo sono stati rettificati/consolidati.

TOTALE ACQUA REFLUA TRATTATA DALLE SOCIETÀ OPERATIVE NEL PERIMETRO DNF (ACEA ATO 2, ACEA ATO 5, GORI E GESESA – DATO RIASSUNTIVO)	u. m.	2017	2018	2019	Δ% 2019/2018
acque reflue trattate nei principali depuratori di Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori (85)(*)	Mm^3	583,7	611,6	666,3	4,8

(*) La Società Gesesa non ha al momento misuratori di portata all'ingresso degli impianti di depurazione.

ACQUA REFLUA TRATTATA DA ACEA ATO 2	u. m.	2017	2018	2019	Δ% 2019/2018
acque reflue trattate nei principali depuratori (86)	Mm^3	467,1	490,1	514,1	4,8
Roma Sud	*Mm^3*	*276,9*	*279,1*	*286,4*	*2,6*
Roma Nord	*Mm^3*	*75,2*	*85,9*	*91,5*	*6,5*
Roma Est	*Mm^3*	*83,0*	*83,5*	*90,9*	*8,9*
Roma Ostia	*Mm^3*	*20,9*	*25,7*	*29,8*	*16,1*
CoBIS	*Mm^3*	*7,0*	*7,1*	*6,6*	*-6,4*
Fregene	*Mm^3*	*4,1*	*8,8*	*8,8*	*-*
altro – comune di Roma	Mm^3	14,0	11,6	9,7	-16,5
altro – esterni al comune di Roma	Mm^3	72,5	81,0	76,0	-6,2
totale acque reflue trattate da Acea Ato 2 (87)	Mm^3	553,6	582,7	599,8	2,9

ACQUA REFLUA TRATTATA DA ACEA ATO 5	u. m.	2017	2018	2019	Δ% 2019/2018
acque reflue trattate nei principali depuratori (88)	Mm^3	21,1	21,2	21,3	0,4

ACQUA REFLUA TRATTATA DA GORI	u. m.	2017	2018	2019	Δ% 2019/2018
acque reflue trattate nei principali depuratori (89)	Mm^3	9,0	7,7	45,2	-

DETERMINAZIONI ANALITICHE SU ACQUE POTABILI E SU ACQUE REFLUE NEL GRUPPO IN ITALIA DATO RIASSUNTIVO	u. m.	2017	2018	2019	Δ% 2019/2018
determinazioni analitiche su acque potabili totali Gruppo (90)	n.	1.170.136	1.328.928	1.416.870	6,6
determinazioni analitiche su acque reflue totali Gruppo (91)	n.	468.538	428.417	495.921	15,8

DETERMINAZIONI ANALITICHE SU ACQUE POTABILI E SU ACQUE REFLUE DELLE SOCIETÀ OPERATIVE NEL PERIMETRO DNF: ACEA ATO 2, ACEA ATO 5, GORI E GESESA – DATO RIASSUNTIVO	u. m.	2017	2018	2019	Δ% 2019/2018
determinazioni analitiche su acque potabili di Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori e Gesesa (92)	n.	521.138	576.399	607.309	5,4
determinazioni analitiche su acque reflue di Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori e Gesesa (93)	n.	226.829	186.998	238.798	27,7

DETERMINAZIONI ANALITICHE ACEA ATO 2	u. m.	2017	2018	2019	Δ% 2019/2018
determinazioni analitiche su acque potabili Acea Ato 2 (94)	n.	311.929	359.491	365.728	1,7
determinazioni analitiche su acque reflue Acea Ato 2 (95)	n.	184.201	127.378	170.641	34,0

DETERMINAZIONI ANALITICHE ACEA ATO 5	u. m.	2017	2018	2019	Δ% 2019/2018
determinazioni analitiche su acque potabili Acea Ato 5 (96)	n.	101.460	115.345	123.790	7,3
determinazioni analitiche su acque reflue Acea Ato 5 (97)	n.	19.180	35.064	41.616	18,7

DETERMINAZIONI ANALITICHE GESESA	u. m.	2017	2018	2019	Δ% 2019/2018
determinazioni analitiche su acque potabili Gesesa (98)	n.	6.289	6.101	8.428	38,1
determinazioni analitiche su acque reflue Gesesa (99)	n.	4.268	4.702	5.514	17,3

DETERMINAZIONI ANALITICHE GORI	u. m.	2017	2018	2019	Δ% 2019/2018
determinazioni analitiche su acque potabili Gori (100)	n.	101.460	95.462	109.363	14,6
determinazioni analitiche su acque reflue Gori (101)	n.	19.180	19.854	21.027	5,9

LE RISORSE UTILIZZATE – AREA ENERGIA

I dati sulle risorse utilizzate si riferiscono ad Acea Produzione, agli impianti di termovalorizzazione di Acea Ambiente e ad Areti.

GENERAZIONE, TRASPORTO E VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E CALORE, ILLUMINAZIONE PUBBLICA	u. m.	2017	2018	2019	Δ% 2019/2018
gas naturale					
generazione elettrica e calore (102) = (103+104)	Nm³ x 1.000	18.351	23.760	25.846	8,8
produzione termoelettrica e calore (103)	Nm³ x 1.000	15.134	20.305	22.468	10,7
Tor di Valle caldaie ausiliarie - per teleriscaldamento	*Nm³ x 1.000*	*4.334*	*0*	*0*	*-*
Tor di Valle cogenerazione	*Nm³ x 1.000*	*2.942*	*0*	*0*	*-*
Tor di Valle modulo CAR	*Nm³ x 1.000*	*7.857*	*20.305*	*22.468*	*10,7*
termovalorizzazione (104)	Nm³ x 1.000	3.217	3.455	3.378	-2,2
impianto di termovalorizzazione di San Vittore del Lazio	*Nm³ x 1.000*	*2.719*	*3.126*	*3.029*	*-3,1*
impianto di termovalorizzazione di Terni	*Nm³ x 1.000*	*498*	*329*	*349*	*5,9*
gasolio per generazione termoelettrica					
produzione termoelettrica e impianto di termovalorizzazione (105)	l x 1.000	929	291	630	116,6
centrale Montemartini	*l x 1.000*	*865*	*230*	*574*	*149,4*
impianti di Terni e San Vittore del Lazio	*l x 1.000*	*64*	*61*	*56*	*-8,0*
CSS (Combustibile Solido Secondario da rifiuti) termovalorizzato					
impianto di termovalorizzazione di San Vittore del Lazio (106)	t x 1.000	345,639	357,174	340,531	-4,7
pulper di cartiera termovalorizzato					
impianto di termovalorizzazione di Terni (107)	t x 1.000	99,970	99,971	94,092	-5,9
biogas per la produzione di energia elettrica					
impianto di Orvieto (108)	Nm³x 1.000	12.695	10.766	11.491	6,7
acqua					
derivazione per produzione idroelettrica (109)	Mm³	3.234,29	4.221,71	3.458,09	-18,1
acqua di processo (110)	Mm³	0,1607	0,2696	0,2521	-6,5
acqua usi civili/sanitari (111)	Mm³	0,2687	0,2697	0,2693	-0,1
materiali vari					
olio minerale dielettrico in esercizio (112)	t	9.979	9.957	1.004	-89,9
olio minerale dielettrico-reintegri	t	1,56	1,89	0,76	-59,9
SF_6 in esercizio (113)	t	29,80	21,70	21,94	1,1
SF_6 -reintegri	t	0,6	0,5	0,4	-20,0
fluidi refrigeranti (tipo HCFC) in esercizio (114)	t	1,33	1,56	1,49	-4,3
fluidi refrigeranti (tipo HCFC)-reintegri	t	0,000	0,015	0,000	-
chemical vari (115)	kg	10.359.390	10.232.429	9.582.988	-6,3
cloruro di sodio	*kg*	*79.500*	*8.000*	*13.000*	*62,5*

idrossido di sodio (soda caustica)	*kg*	*190.330*	*164.520*	*256.470*	*55,9*
bicarbonato di sodio	*kg*	*8.035.000*	*7.795.510*	*7.181.660*	*-7,9*
acido cloridrico	*kg*	*198.770*	*165.260*	*253.200*	*53,2*
soluzione ammoniacale	*kg*	*793.090*	*636.630*	*560.340*	*-12,0*
carbone attivo	*kg*	*398.000*	*404.400*	*511.520*	*26,5*
carbamina	*kg*	*664.700*	*866.810*	*631.040*	*-27,2*
altro (per TLR)	*kg*	*na*	*191.299*	*175.758*	*-8,1*
oli e grassi / lubrificanti vari (116)	**kg**	**3.851**	**46.887**	**34.387**	**-26,7**
energia elettrica					
consumi per distribuzione elettrica (117) = (28)	*GWh*	*747,40*	*763,74*	*741,14*	*-3,0*
consumi per produzione elettrica (118) = (1)-(2)	*GWh*	*64,58*	*68,20*	*64,76*	*-5,0*
consumi per uffici (50% dell'energia elettrica consumata dalla Capogruppo) (119)	*GWh*	*5,01*	*4,83*	*4,50*	*-7,0*
altri consumi (120)	*GWh*	*1,16*	*1,20*	*1,22*	*1,1*
altri usi propri (121)	*GWh*	*40,39*	*39,63*	*39,47*	*-0,4*
totale (122) = (117+118+119+120+121)	**GWh**	**858,54**	**877,61**	**851,08**	**-3,0**
illuminazione pubblica					
consumi per illuminazione pubblica (123)	**GWh**	**115,64**	**83,98**	**70,08**	**-16,6**

LE RISORSE UTILIZZATE – AREA AMBIENTE

I dati sulle risorse utilizzate si riferiscono ai tre impianti di compostaggio di Acea Ambiente, ubicati ad Aprilia a Monterotondo Marittimo e Sabaudia, e all'impianto di gestione rifiuti di Orvieto.

GESTIONE RIFIUTI – IMPIANTO DI ORVIETO	u. m.	2017	2018	2019	Δ% 2019/2018
chemical vari (124)	t	0,2	20,0	15,2	-24,1
energia elettrica (125)	GWh	3,959	4,513	4,722	4,6
gasolio (126)	l	257.953	240.022	245.735	2,4
acqua di processo (127)	m^3	6.251	9.663	5.574	-42,3
acqua usi civili /sanitari (128)	m^3	1.330	1.261	1.180	-6,4

PRODUZIONE DI COMPOST	u.m	2017	2018	2019	Δ% 2019/2018
chemical vari (impianti di compostaggio di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia) (129)	t	101,50	31,48	41,48	31,8
energia elettrica (impianti di compostaggio di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia) (130)	GWh	3,691	3,392	3,942	16,2
gasolio (impianti di compostaggio di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia) (131)	l x 1.000	138,02	95,28	170,47	78,9
biogas prodotto in loco (impianti di compostaggio di Aprilia e Monterotondo Marittimo) (132)	Nm^3	n.a.	n.a.	176.614	-
acqua di processo (impianti di compostaggio di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia) (133)(*)	m^3	13.193,0	11.882,0	19.322,0	62,6
acqua per usi civili (impianti di compostaggio di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia) (134)(*)	m^3	705,00	1.929,00	1.480,00	-23,3

(*) I dati 2018 sono stati rettificati a seguito di verifiche nei calcoli.

LE RISORSE UTILIZZATE – AREA IDRICA

I dati si riferiscono alle Società idriche del Gruppo incluse nel perimetro di rendicontazione della *Dichiarazione consolidata non finanziaria* (DNF, ai sensi del D. Lgs. n. 254/2016): Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori e Gesesa.

CAPTAZIONE, ADDUZIONE E DISTRIBUZIONE IDRICA POTABILE E NON POTABILE	u. m.	2017	2018	2019	Δ% 2019/2018
materiali vari e risorse naturali					
reattivi per potabilizzazione e disinfezione (135)	**t**	**3.193,25**	**2.821,34**	**3.207,06**	**13,7**
reattivi per analisi chimiche (136)	**t**	**1,50**	**1,50**	**1,50**	**-**
gas per analisi chimiche (137)	**MNm³**	**5,52**	**5,82**	**6,06**	**4,1**
fluidi refrigeranti (tipo HCFC) in esercizio (138) = (114)	**t**	**1,33**	**1,56**	**1,49**	**-4,3**
fluidi refrigeranti (tipo HCFC)-reintegri	t	0,000	0,015	0,000	-
energia elettrica					
totale energia elettrica consumata (139)	**GWh**	**352,84**	**327,54**	**381,19**	**16,4**
impianti sollevamento idrico (140)	*GWh*	*346,76*	*321,51*	*375,40*	*16,8*
uffici/usi propri (50% energia consumata dalla Capogruppo) (141)	*GWh*	*5,01*	*4,83*	*4,50*	*-7,0*
laboratorio chimico (142)	*GWh*	*1,12*	*1,19*	*1,29*	*8,3*
acqua potabile					
totale acqua potabile consumata (143)	**Mm³**	**2,00**	**1,45**	**1,79**	**23,3**
usi civili/sanitari	**Mm³**	**1,00**	**1,29**	**1,62**	**25,8**
usi di processo	**Mm³**	**0,83**	**n.d.**	**n.d.**	**-**
uffici (50% dell'acqua potabile consumata dalla Capogruppo)	**Mm³**	**0,16**	**0,16**	**0,17**	**3,5**

DEPURAZIONE ACQUE REFLUE	u. m.	2017	2018	2019	Δ% 2019/2018
materiali vari e risorse naturali					
reattivi per depurazione acque reflue (144)	**t**	**7.754**	**8.121**	**11.566**	**42,4**
polielettrolita per disidratazione fanghi	*t*	*1.932*	*1.393*	*2.193*	*57,5*
ipoclorito di sodio per disinfezione finale	*t*	*2.845*	*2.448*	*2.482*	*1,4*
cloruro ferrico per disidratazione fanghi	*t*	*130*	*165*	*497*	*201,2*
acido peracetico	*t*	*2.413*	*2.955*	*3.598*	*21,8*
altro (antischiuma, ecc.)	*t*	*431*	*1.153*	*2.263*	*96,4*
kit di reagenti per controlli in impianto (144 B)	**n.**	**49.497**	**57.271**	**53.856**	**-6,0**
olio e grasso (145)	**t**	**11,7**	**15,5**	**13,4**	**-13,6**
energia elettrica					
fognatura e depurazione (146)	**GWh**	**197,9**	**208,6**	**227,1**	**8,8**
combustibili					
metano per essiccatori (147)(*)	**Nm³x 1.000**	**982,5**	**1.902,4**	**2.699,7**	**41,9**
biogas prodotto e consumato in loco (148)	**Nm³x 1.000**	**1.006,0**	**1.354,2**	**2.382,5**	**75,9**

I COMBUSTIBILI UTILIZZATI DALLE SOCIETÀ DEL GRUPPO PER AUTOTRAZIONE E RISCALDAMENTO

I dati si riferiscono a tutte le Società in perimetro di rendicontazione DNF.

TIPOLOGIA DI COMBUSTIBILE	u. m.	2017	2018	2019	Δ% 2019/2018
autotrazione (parco auto Gruppo)					
benzina (149)	l x 1.000	95,4	110,3	122,4	11,0
gasolio (150)	l x 1.000	3.602,1	3.458,3	3.032,2	-12,3
riscaldamento					
gasolio (151)	l x 1.000	2,7	0,0	0,0	-
metano (152)	Nm^3 x 1.000	464,9	364,5	388,6	6,6
GPL (153)	l x 1.000	32,5	10,2	28,1	175,2

I RILASCI E GLI SCARTI – AREA ENERGIA

I dati su rilasci e scarti si riferiscono ad Acea Produzione, agli impianti di termovalorizzazione di Acea Ambiente e ad Areti.

EMISSIONI IN ATMOSFERA	u.m.	2017	2018	2019	Δ% 2019/2018
CO_2 (154) = (155+156+157)(*)	t	369.546	361.539	348.404	-3,6
Acea Produzione (155)	*t*	*33.507*	*42.888*	*48.131*	*12,2*
Areti – reintegri di SF6 (156)	*t*	*14.100*	*11.233*	*9.682*	*-13,8*
reintegri di HCFC (156 B)	*t*	*-*	*23*	*0*	*-*
termovalorizzazione (157)	*t*	*375.159*	*307.395*	*290.591*	*-5,5*
NOx (158) = (159+160)	t	198,20	189,40	188,19	-0,6
Acea Produzione (159)	*t*	*53,53*	*13,69*	*17,44*	*27,4*
termovalorizzazione (160)	*t*	*144,67*	*175,71*	*170,75*	*-2,8*
CO (161) = (162+163)	t	6,82	6,38	7,02	9,9
Acea Produzione (162)	*t*	*2,19*	*2,02*	*4,19*	*107,4*
termovalorizzazione (163)	*t*	*4,63*	*4,36*	*2,83*	*-35,2*
SO_2 (164) = (165+166)	t	0,42	0,16	0,33	106,7
Acea Produzione (165)	*t*	*0,03*	*0,01*	*0,02*	*100,0*
termovalorizzazione (166)	*t*	*0,39*	*0,15*	*0,31*	*107,2*
polveri (167) = (168+169)	t	0,55	0,50	0,60	19,4
Acea Produzione (168)	*t*	*0,05*	*0,01*	*0,03*	*200,0*
termovalorizzazione (169)	*t*	*0,50*	*0,49*	*0,57*	*15,7*
HCl (170)	t	2,98	3,56	2,92	-18,0
HF (171)	t	0,12	0,12	0,12	-
Carbonio Organico (172)	t	1,88	1,75	1,99	14,0

ALTRI RILASCI E SCARTI	u. m.	2017	2018	2019	Δ% 2019/2018
acque reflue trattate (173)	Mm³	0,0010	0,0166	0,0300	81,0
campi elettrici a 50 Hz	kV	monitorato impegno a mantenere il valore al di sotto del limite di legge			
campi magnetici a 50 Hz	µT	monitorato impegno a mantenere il valore al di sotto del limite di legge			
rumore	dB	monitorato impegno a mantenere il valore al di sotto del limite di legge			
flussi luminosi dispersi	Mlumen	impegno a progettare gli impianti per limitare al massimo il valore di emissione disperso verso il cielo			

RIFIUTI (D. LGS. N. 152/06)	u. m.	2017	2018	2019	Δ% 2019/2018
rifiuti pericolosi - esclusa area termovalorizzazione (174)	t	409,26	673,07	1.268,89	88,5
produzione propria area energia	*t*	*406,42*	*671,61*	*1.268,11*	*88,8*
quota parte per le attività svolte dalla Capogruppo(**)	*t*	*2,84*	*1,46*	*0,78*	*-46,7*
rifiuti pericolosi da termovalorizzazione (175)	t	80.031,71	85.757,73	73.202,02	-14,6
rifiuti non pericolosi esclusa area termovalorizzazione (176)	t	1.497,71	800,55	1.166,99	45,8
produzione propria area energia	*t*	*1.354,56*	*739,89*	*1.118,89*	*51,2*
quota parte per le attività svolte dalla Capogruppo(**)	*t*	*143,15*	*60,66*	*48,10*	*-20,7*
rifiuti non pericolosi da termovalorizzazione (177)	t	16.640,18	14.577,97	24.239,27	66,3

(*) I dati 2018 di Terni sono stati rettificati dopo consuntivazione e certificato ETS. I dati dell'impianto di San Vittore del Lazio sono, dal 2018, misurati al camino.
(**) La quota parte è pari al 50% dei rifiuti prodotti dalla Capogruppo.

I RILASCI E GLI SCARTI – AREA AMBIENTE

I dati si riferiscono ai tre impianti di compostaggio di Acea Ambiente: ubicati ad Aprilia, a Monterotondo Marittimo e Sabaudia, e all'impianto di gestione rifiuti di Orvieto.

RIFIUTI (D. LGS. N. 152/06)	u. m.	2017	2018	2019	Δ% 2019/2018
rifiuti pericolosi - impianti di compostaggio di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia incluso percolato (178)	t	33,95	4,73	1,19	-74,9
rifiuti non pericolosi impianti di compostaggio di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia incluso percolato (179)	t	18.070,23	13.418,72	14.821,18	10,5
rifiuti pericolosi impianto di Orvieto (180)	t	14,9	16,2	12,7	-21,4
rifiuti non pericolosi impianto di Orvieto incluso percolato (181)	t	16.500,2	24.355,0	21.635,0	-11,2

EMISSIONI IN ATMOSFERA	u.m.	2017	2018	2019	Δ% 2019/2018
CO_2 – impianto di Orvieto e impianti di compostaggio (182)(*)	t	932	1.076	1.282	19,2
polveri (183)	t	<0,012	<0,02	0,001	-
composti organici totali (COT) (184)	t	<0,30	<1,04	0,011	-
ammoniaca (185)	t	<0,10	<0,13	0,001	-
sostanze inorganiche volatili (SIV) (186)	t	<1,64	<1,98	0,062	-

(*) Il dato 2018 è stato rettificato.

LE RISORSE UTILIZZATE – AREA IDRICA

I dati si riferiscono alle Società idriche Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori e Gesesa.

RIFIUTI PRODOTTI	u. m.	2017	2018	2019	Δ% 2019/2018
rifiuti specifici da depurazione acque reflue					
fanghi di depurazione totali (187)	**t**	**125.233**	**157.735**	**127.750**	**-19,0**
fanghi di depurazione Acea Ato 2 (188)	*t*	*107.205*	*64.716*	*70.432*	*8,8*
fanghi liquidi smaltiti presso terzi (188 B)(*)	*t*	*-*	*71.666*	*34.540*	*-51,8*
fanghi di depurazione Acea Ato 5 (189)	*t*	*10.580*	*15.987*	*11.352*	*-29,0*
fanghi di depurazione Gori (189 B)	*t*	*6.318*	*4.743*	*10.437*	*120,0*
fanghi di depurazione Gesesa (190)	*t*	*1.130*	*623*	*979*	*57,1*
sabbia e grigliati totali da depurazione (191)	**t**	**16.826**	**7.430**	**9.980**	**34,3**
sabbia e grigliati Acea Ato 2 (192)	*t*	*16.733*	*6.340*	*7.788*	*22,8*
sabbia e grigliati Acea Ato 5 (193)	*t*	*81*	*80*	*87*	*9,3*
sabbia e grigliati Gori (193 B)	*t*	*2.187*	*944*	*2.066*	*118,8*
sabbia e grigliati Gesesa (194)	*t*	*12*	*66*	*39*	*-40,5*
rifiuti (ex D. Lgs. n.152/06)					
rifiuti pericolosi totali (195) = (196+197+198)	**t**	**86,5**	**53,8**	**106,2**	**97,4**
produzione Acea Ato 2 e Acea Elabori (196)	*t*	*75,7*	*52,0*	*54,0*	*3,8*
produzione Acea Ato 5 (197)	*t*	*8,0*	*0,3*	*2,0*	*-*
produzione Gori (197 B)	*t*	*0,06*	*0,1*	*49,5*	*-*
quota parte per le attività svolte dalla Capogruppo (198)(*)	*t*	*2,8*	*1,5*	*0,8*	*-46,7*
rifiuti non pericolosi totali (199) = (200+201+202+203)	**t**	**8.284**	**8.069**	**8.302**	**2,9**
produzione Acea Ato 2 e Acea Elabori (200)	*t*	*525*	*1.272*	*1.088*	*-14,5*
produzione Acea Ato 5 (201)	*t*	*7.571*	*6.635*	*5.989*	*-9,7*
produzione Gori (201 B)	*t*	*10*	*93*	*1.137*	*-*
produzione Gesesa (202)	*t*	*35*	*8*	*41*	*-*
quota parte per le attività svolte dalla Capogruppo (203)(*)	*t*	*143*	*61*	*48*	*-20,7*
altri rilasci e scarti					
CO_2 da essiccatori (204)	**t**	**2.901**	**3.960**	**5.620**	**41,9**
CO_2 da reintegri di HCFC (204 B)	**t**	**-**	**23**	**0**	**-**
rumore	**dB**	**monitorato** impegno a mantenere il valore al di sotto del limite di legge			
odori		**monitorato** impegno a mantenere il valore al di sotto del limite di percezione nelle zone adiacenti ai depuratori			

(*) La quota parte è pari al 50% dei rifiuti prodotti dalla Capogruppo.

LE EMISSIONI DI ANIDRIDE CARBONICA DA AUTOTRAZIONE E CONDIZIONAMENTO

SOCIETÀ DEL GRUPPO	u. m.	2017	2018	2019	Δ% 2019/2018
autotrazione					
CO_2 (205)	**t**	**9.753,0**	**9.406,6**	**8.314,4**	**-11,6**
riscaldamento					
CO_2 (206)	**t**	**1.008**	**764**	**840**	**9,9**

LE PERFORMANCE DI SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE – AREA ENERGIA

Principali indicatori di performance ambientale (Key Performance Indicators).

INDICATORE	u. m.	2017	2018	2019
energia utilizzata per i processi				
A consumi nella distribuzione elettrica	TJoule (GWh)	1.244,9 (345,8)	1.204,6 (334,6)	1.188,4 (330,1)
B consumi nella produzione elettrica (118)		232,5 (64,6)	245,5 (68,2)	233,1 (64,8)
C calore perduto nella rete di teleriscaldamento (23)		72,5 (20,1)	104,1 (28,9)	109,7 (30,5)
D consumi per illuminazione pubblica (123)		416,3 (115,6)	302,3 (84,0)	252,3 (70,1)
E consumi Area Ambiente (125+130)		27,5 (7,7)	28,5 (7,9)	31,2 (8,7)
F distribuzione idrica (139-141)		1.252,2 (347,8)	1.161,7 (322,7)	1.356,1 (376,7)
G depurazione acque (146)		712,5 (197,9)	751,0 (208,6)	817,4 (227,1)
H energia elettrica per uffici (119+141)		36,1 (10,0)	34,8 (9,7)	32,4 (9,0)
I consumi per riscaldamento uffici		17,9 (5,0)	13,5 (3,8)	14,9 (4,1)
II consumi essiccatori area idrica		52,0 (14,4)	70,7 (19,7)	100,4 (27,9)
L mobilità		132,6 (36,8)	127,9 (35,5)	112,9 (31,4)
consumi indiretti + consumi da mobilità + riscaldamento		**4.197,0 (1.165,8)**	**4.044,7 (1.123,5)**	**4.248,8 (1.180,2)**
M perdite di energia nella conversione da fonte primaria ad energia elettrica		6.358,5 (1.766,3)	7.116,0 (1.976,7)	6.223,8 (1.728,8)
consumo totale di energia (somma A : M)		**10.555,5 (2.932,1)**	**11.160,7 (3.100,2)**	**10.472,6 (2.909,0)**

EMISSIONI, EFFLUENTI E RIFIUTI				
emissioni di gas ad effetto serra (CO_2) (154+182+204+204B+205+206)	t	436.485	376.768	364.461
emissioni di SO_2, NOx e altri gas significativi per tipo				
NOx (158)	t	198,20	189,40	188,19
CO (161)	t	6,82	6,38	7,02
SO_2 (164)	t	0,42	0,16	0,33
indicatori di emissione/produzione Acea (Acea Produzione e Acea Ambiente – termovalorizzazione)				
NOx /produzione termoelettrica	g/kWh	0,47	0,41	0,42
CO_2/produzione termoelettrica	g/kWh	964	757	757
CO_2/produzione totale lorda	g/kWh	487,7	361,7	374,6
SO_2/produzione termoelettrica	g/kWh	0,0	0,0	0,0

PRODOTTI E SERVIZI: ENERGIA ELETTRICA	u. m.	2017	2018	2019
rendimento del processo di produzione elettrica di Acea Produzione(*)				
rendimento medio lordo produzione termoelettrica (calcolo 1)	%	**37,3**	**41,1**	**40,7**
Centrale Tor di Valle (cogenerazione solo rendimento elettrico)		38,3	41,3	41,2
Centrale Montemartini		25,7	24,9	24,3
rendimento medio lordo produzione termoelettrica inclusa energia termica recuperata (calcolo 2)		**86,6**	**71,9**	**69,6**
rendimento medio lordo produzione idroelettrica (calcolo 3)		**82,4**	**78,7**	**79,2**
rendimento medio lordo produzione globale (calcolo 4)		**78,1**	**73,6**	**72,5**
rendimento medio lordo produzione globale inclusa energia termica recuperata (calcolo 5)		**83,2**	**77,5**	**77,5**
rendimento del processo di produzione elettrica – impianti termovalorizzazione				
San Vittore del Lazio				
CSS termovalorizzato/energia prodotta lorda	kt/GWh	1,148	1,164	1,233
rendimento lordo conversione CSS in energia elettrica (calcolo 6)	**kWh /kg CSS**	**0,87**	**0,86**	**0,81**
rendimento elettrico (calcolo 7)	**%**	**19,4**	**19,5**	**18,7**
rifiuti totali prodotti /ore lavorate	t/h	3,32	3,47	3,36
Terni				
rendimento lordo conversione Pulper in energia elettrica (calcolo 8)	**kWh /kg pulper**	**0,83**	**0,82**	**0,86**
rendimento elettrico (calcolo 9)	**%**	**17,1**	**14,7**	**21,3**
rifiuti totali prodotti /ore lavorate	t/h	2,0	1,8	1,7
rendimento del processo di produzione elettrica – fotovoltaico				
efficienza media moduli fotovoltaici	**%**	**14,0**	**14,0**	**14,0**
altri indicatori (territorio, illuminazione pubblica, controlli, perdite)				
tutela del territorio (lunghezza totale linee AT in cavo / (lunghezza linee AT aeree + in cavo) x 100	**%**	**43,9**	**46,3**	**46,3**
efficienza luminosa illuminazione pubblica (dato 36 / dato 123)	**Lumen/ kWh**	**17,2**	**23,9**	**28,6**
rendimento medio lampade installate (dato 36 / potenza elettrica)	**Lumen/W**	**101,8** (19.556 kW)	**112,7** (17.830 kW)	**127,9** (15.653 kW)
consumo specifico per lampada (dato 123 / n. lampade)	**kWh/ n. lampade**	**515,15** (224.480)	**372,22** (225.619)	**310,46** (225.730)
percentuale di strade illuminate (**)	**% (km di strade illuminate/km strade totali)**	**88,3** (6.281/7.110)	**88,6** (6.297/7.110)	**88,8** (6.316/7.110)
n. controlli di esercizio e laboratorio/GWh energia elettrica netta venduta (35) / (32)	**n./GWh**	**0,14**	**0,22**	**0,17**
reintegri di SF_6/km rete di distribuzione di energia elettrica	**kg/km**	**0,0194**	**0,0161**	**0,0128**
perdite totali di energia elettrica (28) / (27)(***)	**% energia richiesta**	**6,9**	**7,2**	**7,0**

(*) I rendimenti globali 2018 e 2019 non sono paragonabili ai rendimenti del 2017 in quanto, prima dell'entrata in esercizio del nuovo impianto CAR (settembre 2017), l'energia termica veniva prodotta quasi esclusivamente da caldaie e non in assetto cogenerativo.
(**) Si tratta di una stima.
(***) Le perdite totali di energia elettrica includono: le perdite di trasformazione, le perdite di trasporto e le perdite commerciali, quest'ultime dovute alle frodi e alle errate misurazioni.

LE PERFORMANCE DI SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE – AREA IDRICA

Principali indicatori di performance ambientale (Key Performance Indicators).

INDICATORE	u. m.	2017	2018	2019
carbon footprint				
SERVIZIO IDRICO				
totale CO_2/m^3 di acqua erogata (servizio idrico integrato)(*)	$kgCO_2/m^3$	0,45	0,44	0,49
CO_2/m^3 di acqua erogata (processo distribuzione idrica)	$kgCO_2/m^3$	0,28	0,27	0,30
CO_2/m^3 di acqua trattata (processo depurazione)	$kgCO_2/m^3$	0,12	0,12	0,12
PRODOTTO: ACQUA POTABILE				
rete di Acea Ato 2				
consumo specifico di energia elettrica per immesso in rete idrica (consumo energia rete di Acea Ato 2) / (57)	kWh/m^3	0,269	0,249	0,259
intensità dei controlli su acqua potabile distribuita (94) / (57)	$n./Mm^3$	423	516	530
indice di additivazione acqua potabile (135 - rete di Acea Ato 2) / (57)	g/m^3	3,6	3,2	3,9
rete di Acea Ato 5				
consumo specifico di energia elettrica per immesso in rete idrica (consumo energia rete di Acea Ato 5) / immesso (65)	kWh/m^3	0,603	0,476	0,493
intensità dei controlli su acqua potabile distribuita (96) / (65)	$n./Mm^3$	907	925	1.016
indice di additivazione acqua potabile (133 - rete di Acea Ato 5) / (65)	g/m^3	2,3	2,5	2,3
rete di Gori				
consumo specifico di energia elettrica per immesso in rete idrica (consumo energia rete di Gori) / immesso (78)	kWh/m^3	0,353	0,397	0,667
intensità dei controlli su acqua potabile distribuita (100) / (78)	$n./Mm^3$	501	489	579
indice di additivazione acqua potabile (133 - rete di Gori) / (78)	g/m^3	1,0	0,8	1,1
rete di Gesesa				
consumo specifico di energia elettrica per immesso in rete idrica (consumo energia) / (72)	kWh/m^3	0,614	0,639	0,559
intensità dei controlli su acqua potabile distribuita (100) / (72)	$n./Mm^3$	407	377	478
indice di additivazione acqua potabile (133 rete Gesesa)/ (72)	g/m^3	3,9	6,0	3,6
SERVIZIO: DEPURAZIONE ACQUE REFLUE				
Acea Ato 2				
fanghi smaltiti (188)	t	107.205	64.716	70.432
fanghi liquidi smaltiti verso terzi	t	-	71.666	34.550
sabbia e grigliati rimossi (192)	t	16.733	6.340	7.788
COD ingresso	t	203.889	221.357	207.914
COD rimosso	t	181.639	205.125	188.327
efficienza di rimozione COD	%	89	93	91
SST ingresso	t	137.117	135.698	134.685
SST rimosso	t	127.695	126.330	124.417
efficienza di rimozione SST	%	93	93	92
efficienza di rimozione BOD	%	89	89	88
totale N ingresso (come NH_4+NO_2+NO_3+organico)	t	18.871	20.276	18.433

INDICATORE (segue)	u. m.	2017	2018	2019
totale N rimosso	t	13.076	14.133	14.333
efficienza di rimozione N	%	70	70	78
indice di additivazione acque reflue Acea Ato 2	g/m³	12,2	12,0	13,8
consumo specifico di energia elettrica per processo depurazione Acea Ato 2	kWh/m³	0,300	0,299	0,298
Acea Ato 5				
fanghi smaltiti (189)	t	10.580	15.987	11.352
sabbia e grigliati rimossi (193)	t	81	80	87
COD ingresso	t	9.772	8.884	13.506
COD rimosso	t	7.842	7.709	12.407
efficienza di rimozione COD	%	84	87	92
totale N ingresso	t	1.167	779	1.136
totale N rimosso	t	1.003	600	757
efficienza di rimozione N (NH_4+)	%	91	89	89
SST ingresso	t	7.876	8.365	8.364
SST rimosso	t	7.096	7.872	7.940
efficienza di rimozione SST	%	95	96	96
indice di additivazione Acea Ato 5	g/m³	27,8	31,4	33,1
consumo specifico di energia elettrica per processo depurazione Ato 5	kWh/m³	0,787	0,811	0,830
Gori				
fanghi smaltiti (189 B)	t	6.318	4.743	10.437
sabbia e grigliati rimossi (193 B)	t	2.187	944	2.066
COD ingresso	t	3.239	1.882	7.579
COD rimosso	t	3.026	1.730	6.376
efficienza di rimozione COD	%	93	92	84
totale N ingresso	t	n.d.	n.d.	944
totale N rimosso	t	n.d.	n.d.	714
efficienza di rimozione N (NH_4+)	%	97	96	76
SST ingresso	t	n.d.	n.d.	3.438
SST rimosso	t	n.d.	n.d.	2.777
efficienza di rimozione SST	%	84	86	81
indice di additivazione Gori	g/m³	46,6	58,2	54,6
consumo specifico di energia elettrica per processo depurazione Gori	kWh/m³	1,548	1,871	0,634
Gesesa (**)				
fanghi smaltiti (190)	t	1.130	623	979
sabbia e grigliati rimossi (194)	t	12	66	39

(*) Emissioni definite "Scope 2", ovvero derivanti dal consumo di energia elettrica delle Società idriche considerate.
(**) Gesesa al momento non ha installato i misuratori di portata in ingresso agli impianti di depurazione e non può pertanto misurare i parametri di efficienza di depurazione.

LE PERFORMANCE DI SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE – AREA AMBIENTE

Principali indicatori di performance ambientale (Key Performance Indicators).

INDICATORE	u. m.	2017	2018	2019
rifiuti non pericolosi smaltiti in discarica/rifiuti totali in ingresso (40+41) / (38)	t/t	0,49	0,56	0,57
rifiuti smaltiti in discarica/energia consumata al netto del fotovoltaico (40+41) / (126)	t/MWh	11,01	11,36	12,00
compost prodotto/rifiuti in ingresso (43+49) / (38+45)	t/t	0,12	0,10	0,11
compost prodotto/energia elettrica consumata (43+49) / (126+130)	kg/kWh	2,24	1,49	1,91

LE CONFORMITÀ IN MATERIA AMBIENTALE

INDICATORE	u. m.	2017	2018	2019
CONFORMITÀ GRUPPO				
penalità pagate per non conformità rispetto a regole/accordi di carattere ambientale(*)	euro	326.166	139.938	64.500

(*) Penalità pagate, nel 2019, da Acea Ato 2 e Acea Ato 5.

DESCRIZIONE DEI CALCOLI UTILIZZATI PER LA DETERMINAZIONE DEL RENDIMENTO DI GENERAZIONE ELETTRICA

calcolo 1

$$\text{rendimento}_{(termoelettrico)} = \frac{\text{Energia}_{termoelettrica}\,(\text{kWh})}{\text{Energia}_{gasolio}\,(\text{kWh}) + \text{Energia}_{metano}\,(\text{kWh})}$$

dove:

$\text{Energia}_{termoelettrica}$ = energia elettrica lorda prodotta con il ciclo termoelettrico

$$\text{Energia}_{gasolio}\,(\text{kWh}) = \frac{\text{gasolio (l)} \times 0{,}835 \times \text{PCI}_g\,(\text{kcal/kg})}{860\,(\text{kcal/kWh})}$$

Energia equivalente al gasolio consumato (105)

$$\text{Energia}_{metano}\,(\text{kWh}) = \frac{\text{metano (Nm}^3) \times \text{PCI}_m\,(\text{kcal/Nm}^3)}{860\,(\text{kcal/kWh})}$$

Energia equivalente al metano consumato (103)

PCI_g = circa 10.000 kcal/kg (potere calorifico inferiore del gasolio)

PCI_m = circa 8.500 kcal/Nm^3 (potere calorifico inferiore del metano)

860 = coefficiente di conversione dell'energia da kcal a kWh

0,835 = peso specifico gasolio (kg/l)

NB: *i poteri calorifici utilizzati per Acea Produzione sono quelli reali desunti dalle misurazioni dei fornitori di gas e gasolio*

calcolo 2

$$\text{rendimento}_{(termoelettrico)} = \frac{\text{Energia}_{termoelettrica}\,(kWh) + \text{Energia}_{termica}\,(kWh)}{\text{Energia}_{gasolio}\,(kWh) + \text{Energia}_{metano}\,(kWh)}$$

$\text{Energia}_{termica}$ = Energia termica lorda prodotta

$\text{Energia}_{termoelettrica}$ = Energia termoelettrica lorda prodotta

$$\text{Energia}_{gasolio}\,(kWh) = \frac{\text{gasolio (l)} \times 0{,}835 \times PCI_g\,(kcal/kg)}{860\,(kcal/kWh)}$$

Energia equivalente al gasolio consumato (105)

$$\text{Energia}_{metano}\,(kWh) = \frac{\text{metano}\,(Nm^3) \times PCI_m\,(kcal/Nm^3)}{860\,(kcal/kWh)}$$

Energia equivalente al metano consumato (103)

PCI_g = potere calorifico inferiore del gasolio

PCI_m = potere calorifico inferiore del metano

860 = coefficiente di conversione dell'energia da kcal a kWh

0,835 = peso specifico gasolio (kg/l)

NB: *i poteri calorifici utilizzati per Acea Produzione sono quelli reali desunti dalle misurazioni dei fornitori di gas e gasolio*

calcolo 3

$$\text{rendimento (idroelettrico)} = \frac{\text{Energia idroelettrica (MWh)} \times 3{,}6 \times 10^9}{[m(kg) \times 9{,}8\,(m/s^2) \times h(m)]\,(Joule)}$$

dove:

$3{,}6 \times 10^9$ = fattore di conversione dell'energia idrica da Joule a MWh

m = acqua derivata per la produzione idroelettrica

9,8 = accelerazione di gravità al livello del mare

h = altezza di caduta dell'acqua (pelo libero invaso – turbina)

$\text{Energia}_{idroelettrica}$ = energia prodotta nel ciclo idroelettrico

calcolo 4

$$\text{rendimento (medio)} = \frac{E_i}{(E_i + E_t)} \times \eta_i + \frac{E_t}{(E_i + E_t)} \times \eta_t$$

dove:

E_i = energia idroelettrica totale prodotta

E_t = energia termoelettrica totale prodotta

η_i= rendimento idroelettrico

η_t = rendimento termoelettrico

rendimento (medio) = rendimento medio della produzione

calcolo 5

$$\text{rendimento (medio)} = \frac{E_i}{(E_i + E_T)} \times \eta_i + \frac{E_T}{(E_i + E_T)} \times \eta_T$$

dove:

E_i= energia idroelettrica totale prodotta

E_T = somma dell'energia (termoelettrica e termica) totale prodotta

η_i= rendimento idroelettrico

η_T = rendimento termoelettrico (termoelettrico + termico)

rendimento (medio) = rendimento medio della produzione

calcolo 6

$$\text{rendimento di recupero (kWh/kg)} = \frac{\text{Energia elettrica lorda prodotta (kWh)}}{\text{CSS (kg)}}$$

Energia elettrica lorda prodotta (kWh) = energia elettrica lorda prodotta a San Vittore del Lazio (15)

calcolo 7

$$\text{rendimento elettrico} = \frac{\text{Energia elettrica prodotta (kWh)}}{\text{Energia interna CSS (kWh)+Energia interna metano (kWh)}}$$

dove:

Energia elettrica prodotta = energia elettrica prodotta a San Vittore del Lazio = (15)

$$\text{Energia interna metano} = \frac{CH_4\,(Sm^3) \times PCI_m\,(kcal/\,Sm^3)}{860\ (kcal/kWh)}$$

PCI_m = PCI metano

860 = coefficiente di conversione dell'energia da kcal a kWh

$$\text{Energia interna CSS (kWh)} = \frac{CSS\ (kg) \times PCI_{css}\,(kcal/kg)}{860\ (kcal/kWh)}$$

PCI_{css} = potere calorifico inferiore medio del CSS

860 = coefficiente di conversione dell'energia da kcal a kWh

calcolo 8

$$\text{rendimento recupero (kWh/kg)} = \frac{\text{Energia elettrica lorda prodotta (kWh)}}{\text{pulper (kg)}}$$

Energia elettrica lorda prodotta (kWh) = energia elettrica prodotta a Terni = (16)

calcolo 9

$$\text{rendimento} = \frac{\text{Energia elettrica prodotta (kWh)}}{\text{Energia interna pulper (kWh)+energia interna metano (kWh)}}$$

dove:

Energia elettrica prodotta = Energia elettrica prodotta a Terni = (16)

$$\text{Energia interna metano (kWh)} = \frac{CH_4\,(Sm^3) \times PCI_m\,(kcal/\,Sm^3)}{860\ (kcal/kWh)}$$

PCI_m = PCI metano

860 = coefficiente di conversione dell'energia da kcal a kWh

$$\text{Energia interna pulper (kWh)} = \frac{\text{pulper (kg)} \times PCI_p\,(kcal/kg)}{860\ (kcal/kWh)}$$

PCI_p = PCI pulper = potere calorifico inferiore medio del pulper

860 = coefficiente di conversione dell'energia da kcal a kWh

NOTA INTEGRATIVA AL BILANCIO AMBIENTALE

I dati numerici presentati nel *Bilancio ambientale* sono stati prodotti e certificati dalle Funzioni competenti e sono stati sottoposti ad ulteriori fasi di controllo:

- confronto con i dati storici per evidenziare e giustificare eventuali forti scostamenti;
- ripetizione per almeno due volte del processo di acquisizione;
- *feed-back* alle Funzioni responsabili per la definitiva validazione dei dati.

I dati numerici sono stati suddivisi nelle tre categorie:

- stimati;
- calcolati;
- misurati.

Nel caso di dati scaturiti da stima si è posta la massima attenzione alla verifica della ragionevolezza dei criteri di base utilizzati, con l'obiettivo di ricorrere il meno possibile, nel futuro, a questa forma di misurazione delle grandezze di rilievo ambientale.

Quando i dati sono stati frutto di calcolo, l'algoritmo utilizzato è stato sinteticamente esplicitato per consentire la piena comprensione del risultato matematico.

Quando, infine, i dati sono stati misurati, si è fornita una stima dell'incertezza da associare al numero.

INFORMAZIONI AGGIUNTIVE SUI DATI NUMERICI PRESENTATI NEL BILANCIO AMBIENTALE

PRODOTTI – AREA ENERGIA

dato n.	spiegazione – commento
1	Energia totale lorda prodotta da Acea Ambiente e Acea Produzione. Il dato è calcolato.
2	Energia elettrica prodotta al netto delle perdite dovute alla sola fase di produzione. Il dato è calcolato.
3=4+5	Energia elettrica totale prodotta, al lordo delle perdite, dalle Centrali di Acea Produzione. Include l'energia termoelettrica e idroelettrica. Il dato è misurato con incertezza inferiore a ± 0,5%.
6=7+8+9	Perdite di energia elettrica imputabili alla sola fase di produzione delle Centrali di Acea Produzione. Comprende: gli autoconsumi (termo e idro) e le perdite di prima trasformazione. Il dato è misurato con incertezza inferiore a ± 0,5%.
10	Energia elettrica prodotta dalle Centrali di Acea Produzione al netto delle perdite. Il dato è calcolato.
11	Energia lorda prodotta da impianti fotovoltaici. Il FV del Parco della Mistica non è rendicontato in quanto fuori perimetro. I dati includono gli impianti presso Orvieto (Acea Ambiente) e presso Acea Ato 2. Non si include l'energia prodotta dagli impianti acquisiti nel corso del 2019. Il dato è misurato con incertezza inferiore a ± 0,5%.
12	Perdite totali in fase di generazione fotovoltaica, dovute soprattutto ad effetto joule (dissipazione con riscaldamento) nelle apparecchiature. Dato stimato.
13	Energia elettrica fotovoltaica netta resa disponibile dagli impianti di generazione. Dato calcolato.
14=15+16	Energia elettrica prodotta dagli impianti di termovalorizzazione rifiuti (Waste to Energy): termovalorizzatore di San Vittore del Lazio e termovalorizzatore di Terni di Acea Ambiente. Si precisa che il combustibile utilizzato nei due impianti (CSS – combustibile solido secondario – per San Vittore del Lazio e pulper di cartiera per l'impianto di Terni) è composto sia da materiale organico biodegradabile, neutro sul bilancio della CO_2, sia da sostanza organica non biodegradabile (plastica, resine ecc.). Nel 2019 la quota rinnovabile per l'impianto di San Vittore del Lazio è pari a circa il 51%, la quota del termovalorizzatore di Terni è pari a circa il 47%. Con riferimento all'energia prodotta presso San Vittore del Lazio, alcune problematiche sulle turbine della linea 1 e della linea 3 hanno condizionato i quantitativi di energia elettrica prodotta, per questo inferiore al 2018.
17	Autoconsumi dei due impianti di termovalorizzazione dei rifiuti di San Vittore del Lazio e di Terni + perdite di prima trasformazione. Il dato è misurato con incertezza inferiore a ± 0,5%.
18	Energia elettrica prodotta dai due impianti di termovalorizzazione rifiuti di San Vittore del Lazio e di Terni, al netto degli autoconsumi e delle perdite di prima trasformazione. Il dato è calcolato.
19	Energia elettrica prodotta da biogas dall'impianto di gestione dei rifiuti di Orvieto (Acea Ambiente). Il dato è calcolato.
20	Autoconsumi, incluse piccole dispersioni. Il dato è misurato con incertezza inferiore a ± 5%.
21	Energia elettrica netta prodotta da biogas e ceduta in rete. Il dato è misurato con incertezza inferiore a ± 5%.
22	Energia termica prodotta nell'impianto di cogenerazione di Tor di Valle al lordo delle perdite. Il dato è misurato con incertezza del ± 2% in corrispondenza delle tubazioni di mandata dei generatori.
23	Perdite di energia termica dei sistemi di teleriscaldamento, dovute a: dispersione termica, perdite sulla rete, rilasci tecnici per interventi di manutenzione, reintegri termici dei sistemi di accumulo del calore. Il dato è calcolato come differenza tra l'energia termica prodotta e quella effettivamente erogata ai clienti (fatturata).
24	Energia termica netta erogata ai clienti finali. Il dato, calcolato, si ottiene dalla rilevazione dei consumi fatturati.
25	Energia elettrica fornita da Acea Produzione ad Acea Energia con scambio infra-Gruppo. Il dato è marginale in conseguenza della scelta operata dal Gruppo Acea di vendere in Borsa o con contratti bilaterali l'energia elettrica prodotta.
26	Energia elettrica fornita da Acquirente Unico e Mercato, inclusa la quota da importazione oggetto di ricalcolo in relazione al DCO ARERA 492/2019/R/eel. Il dato è misurato con incertezza del ± 0,5%.
27	Energia richiesta sulla rete di distribuzione elettrica di Roma e Formello dal complesso dei clienti collegati (mercato libero + servizio di maggior tutela). Il dato è stimato.
28	Perdite di energia elettrica che si verificano durante la fase di distribuzione e trasmissione. Sono imputabili a: perdite di trasformazione e trasporto, frodi ed errate misurazioni. Il dato è stimato.
29	Usi propri di energia elettrica per lo svolgimento delle attività di distribuzione. Il dato è stimato.
30	Energia elettrica ceduta a terzi. Si tratta di energia ceduta a imprese di distribuzione. L'aumento è conseguenza di due nuovi sistemi di distribuzione chiusi alimentati da Areti a partire da luglio 2019. Il dato è misurato con incertezza del ± 0,5%.

PRODOTTI – AREA ENERGIA (segue)

dato n.	spiegazione – commento
31	Energia elettrica netta totale vettoriata a clienti finali del mercato libero connessi alla rete di distribuzione elettrica di Roma e Formello. Comprende sia la quota di energia elettrica venduta da Acea Energia, sia quella venduta da altri operatori attivi sul mercato libero. Il dato è misurato con incertezza del ± 5% secondo Norma CEI 13-4.
32	Energia elettrica netta ceduta ai clienti finali di maggior tutela. L'andamento in riduzione è conseguenza del progressivo passaggio di clienti in servizio di maggior tutela sul mercato libero cioè è diretta conseguenza del processo di liberalizzazione del mercato elettrico in atto in Italia dal 1999 (D. Lgs. n. 79/99). Il dato è stimato sulla base delle rilevazioni dei consumi fatturati.
33	Energia elettrica netta venduta da Acea su mercato libero a livello nazionale. Il dato è stimato.
34	Energia elettrica netta venduta da Acea a livello nazionale su mercato libero e servizio di maggior tutela. Il dato è calcolato.
35	Gas naturale venduto da Acea sul mercato a livello nazionale. Il dato è calcolato.
36	Flusso luminoso erogato dal sistema di illuminazione pubblica a Roma. Il dato, calcolato, rappresenta il prodotto tra il numero delle lampade installate e il relativo valore di flusso luminoso "di targa".
37	Numero complessivo di misure/controlli eseguiti a vantaggio dell'area energia. Il dato è calcolato come somma delle singole determinazioni effettuate dai laboratori competenti.

PRODOTTI – AREA AMBIENTE

dato n.	spiegazione – commento
38	Rifiuti totali in ingresso. Sono le quantità in arrivo all'impianto di Orvieto, che comprendono: rifiuti solidi urbani indifferenziati, frazione organica, verde, rifiuti industriali non pericolosi. Il dato è calcolato.
39	Rifiuti avviati in parte alla sola triturazione, in parte al solo trattamento aerobico, in parte sia al digestore anaerobico sia al trattamento aerobico. Il dato è calcolato.
40	Rifiuti smaltiti in discarica direttamente. Il dato è misurato con incertezza del ± 1 %.
41	Rifiuti smaltiti in discarica dopo il trattamento. Il dato è misurato con incertezza del ± 1%.
42	Rifiuti recuperati e non inviati in discarica. Si tratta di vetro, carta e cartone, ferro e plastica. Il dato è calcolato.
43	Compost prodotto presso l'impianto di Orvieto. Grazie alla combinazione del processo anaerobico con quello aerobico, il prodotto è Compost di Qualità. Il dato è misurato con incertezza del ± 1%.
44	Riduzione per stabilizzazione. Rappresenta la perdita di massa dovuta alle trasformazioni naturali dei materiali e alla perdita d'acqua per evaporazione. Il dato è calcolato.
45	Rifiuti organici totali in ingresso. Sono le quantità in arrivo agli impianti di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia, che comprendono: fanghi, verde e frazione organica. L'impianto di Monterotondo Marittimo, che aveva sospeso i conferimenti nel 2018, è stato riavviato nel 2019 dopo i lavori di realizzazione di una nuova sezione di digestione anaerobica; mentre l'impianto di Aprilia, posto nel 2017 sotto sequestro preventivo dalla Procura di Latina per aspetti correlati alle emissioni odorigene, ha potuto lavorare nel 2019 in condizioni prossime a quelle di regime. Il dato è calcolato.
46	Fanghi in entrata. Rappresenta la quantità di fanghi in ingresso agli impianti di compostaggio di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia. La forte diminuzione delle consistenze 2018 dipende dalla sospensione dei conferimenti presso l'impianto di Monterotondo Marittimo. Il dato è misurato con incertezza del ± 1 %.
47	Verde in entrata. Rappresenta la quantità di verde proveniente dai parchi, boschi o da altre aree in arrivo presso gli impianti di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia. Il dato è misurato con incertezza del ± 1 %.
48	Frazione organica da raccolta differenziata (FORSU) in ingresso all'impianto di compostaggio di Aprilia e FORSU e altri scarti agroalimentari all'ingresso dell'impianto di Monterotondo Marittimo. Il dato è calcolato.
49	Compost di Qualità. Rappresenta la quantità di compost di qualità prodotto presso gli impianti di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia. Per il 2019 il dato di produzione è stimato. La stima di compost viene effettuata in base ai quantitativi trasportati giornalmente in maturazione o nelle aree di stoccaggio finale. All'atto della vendita, il compost, a causa delle perdite di processo, può risultare inferiore a quanto stimato. Il compost risulta pari a zero presso Monterotondo Marittimo perché il materiale in ingresso, a fine 2019, era ancora in lavorazione/trattamento.
50	Materiale non compostabile a smaltimento. Rappresenta il materiale non biodegradabile (ad esempio plastiche), che viene separato dal materiale compostabile e inviato a smaltimento. Il dato è misurato con incertezza del ± 1 %.
51	Riduzione per stabilizzazione. Rappresenta la perdita di massa dovuta alle trasformazioni naturali dei materiali e alla perdita d'acqua per evaporazione. Il dato è calcolato.
52	Determinazioni analitiche totali. Rappresentano il totale delle determinazioni analitiche effettuate presso gli impianti seguenti: Orvieto, Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia. Il dato è calcolato.

PRODOTTI – AREA IDRICA

dato n.	spiegazione – commento
53	Totale acqua potabile prelevata dall'ambiente o da altri sistemi. È la somma dell'acqua prelevata dalle Società del Gruppo: Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gesesa, Gori, Acque, Publiacqua, Acquedotto del Fiora, Umbra Acque. Il dato è calcolato.
54	Totale acqua potabile erogata ai rispettivi clienti dalle Società elencate al dato 52. Il dato è stimato.
55	Totale acqua potabile prelevata dall'ambiente o da altri sistemi. È la somma dell'acqua prelevata dalle Società Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori, Gesesa. Il dato è calcolato.
56	Totale acqua potabile erogata ai rispettivi clienti dalle Società elencate al dato 55. Il dato è stimato.
57	Totale acqua potabile prelevata alle fonti, a meno degli scarichi alti, da parte della Società Acea Ato 2 e immessa nel sistema acquedottistico dell'Ambito Territoriale Ottimale 2 del Lazio centrale. Il dato è misurato con incertezza del ± 3%, tranne per le fonti minori, per le quali è stimato.
58	Totale acqua potabile in uscita dal sistema acquedottistico. È dato dalla somma dell'acqua potabile erogata e fatturata, dell'acqua potabile autorizzata e non fatturata, dell'acqua esportata verso altri sistemi e perdite di potabilizzazione misurate. Il dato è calcolato.
59	Totale acqua potabile erogata e fatturata (cioè misurata ai contatori, ove presenti) ai clienti allacciati alla rete di Acea Ato 2.
60	Totale acqua potabile autorizzata e non fatturata della rete di Acea Ato 2. Il dato è stimato.
61	Totale acqua potabile esportata verso altri sistemi di acquedotto. Il dato 2019 è stimato e potrà subire un consolidamento dopo la pubblicazione.
62	Totale perdite di potabilizzazione misurate. Il dato è misurato con incertezza del ± 3%
63	Perdite idriche - rete di Acea Ato 2. Si tratta della quantità di acqua persa nella distribuzione della rete, calcolata come l'acqua prelevata dall'ambiente e da altri sistemi e immessa nella rete, a cui si sottrae il totale dell'acqua in uscita dal sistema acquedottistico.
64	Perdite idriche in percentuale, pari alle perdite idriche in valore assoluto rispetto al totale prelevato. Corrispondono al dato M1b della delibera ARERA 917/17 R/IDR.
65, 66, 67, 68, 69	Rispettivamente: quantità di acqua prelevata dall'ambiente e immessa nel sistema acquedottistico, in uscita dal sistema, erogata e fatturata, autorizzata e non fatturata, esportata verso altri sistemi di acquedotto, da Acea Ato 5.
70	Perdite globali di distribuzione di Acea Ato 5. Si tratta della quantità di acqua persa nella distribuzione della rete, calcolata come l'acqua prelevata dall'ambiente e da altri sistemi e immessa nella rete, a cui si sottrae il totale dell'acqua in uscita dal sistema acquedottistico.
71	Perdite idriche in percentuale, pari alle perdite idriche in valore assoluto rispetto al totale prelevato. Corrispondono al dato M1b della delibera ARERA 917/17 R/IDR.
72, 73, 74, 75, 75 B	Rispettivamente: quantità di acqua prelevata dall'ambiente e immessa nel sistema acquedottistico, in uscita dal sistema, erogata e fatturata, autorizzata e non fatturata, esportata verso altri sistemi di acquedotto, da Gesesa.
76	Perdite globali di distribuzione di Gesesa. Si tratta della quantità di acqua persa nella distribuzione della rete, calcolata come l'acqua prelevata dall'ambiente e da altri sistemi e immessa nella rete, a cui si sottrae il totale dell'acqua in uscita dal sistema acquedottistico.
77	Perdite idriche in percentuale, pari alle perdite idriche in valore assoluto rispetto al totale prelevato. Corrispondono al dato M1b della delibera ARERA 917/17 R/IDR.
78, 79, 80, 81	Rispettivamente: quantità di acqua prelevata dall'ambiente e immessa nel sistema acquedottistico, in uscita dal sistema, erogata e fatturata, autorizzata e non fatturata, da Gori (Sarnese Vesuviano).
82	Perdite globali di distribuzione di Gori (Sarnese Vesuviano). Si tratta della quantità di acqua persa nella distribuzione della rete, calcolata come l'acqua prelevata dall'ambiente e da altri sistemi e immessa nella rete, a cui si sottrae il totale dell'acqua in uscita dal sistema acquedottistico.
83	Perdite idriche in percentuale, pari alle perdite idriche in valore assoluto rispetto al totale prelevato. Corrispondono al dato M1b della delibera ARERA 917/17 R/IDR.
84	Totale acqua reflua trattata nei principali depuratori delle Società idriche del Gruppo: Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gesesa, Gori, Umbra Acque, Publiacqua, Acque, Acquedotto del Fiora. Il dato è calcolato.
85	Totale acqua reflua trattata nei principali depuratori delle Società idriche del Gruppo: Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Gori. Gesesa, al momento, non dispone di misuratori di portata all'ingresso dell'impianto di depurazione.
86	Totale acqua reflua addotta ai principali impianti di depurazione di Acea Ato 2 e trattata. Il dato totale è calcolato.
87	Totale acqua reflua addotta ai depuratori e trattata da Acea Ato 2, inclusi i quantitativi trattati negli impianti minori del comune di Roma e in quelli esterni al comune di Roma. Il dato complessivo è calcolato.
88	Totale acqua reflua addotta ai depuratori e trattata da Acea Ato 5. Il dato è calcolato.

PRODOTTI – AREA IDRICA (segue)

dato n.	spiegazione – commento
89	Totale acqua reflua addotta ai principali impianti di depurazione di Gori e trattata. L'aumento sostanziale dei quantitativi trattati nel 2019 è connesso al trasferimento gestionale di numerosi impianti di depurazione dalla regione Campania. Il dato totale è calcolato.
90	Numero delle determinazioni analitiche complessivamente eseguite sulle acque potabili dal Gruppo Acea. Il dato include le analisi effettuate da Acea Elabori e le analisi effettuate autonomamente dalle Società. Il dato è calcolato.
91	Numero delle determinazioni analitiche complessivamente eseguite su acque reflue dal Gruppo Acea. Il dato include le analisi effettuate da Acea Elabori e le analisi effettuate autonomamente dalle Società. Il dato è calcolato.
92	Numero delle determinazioni analitiche complessivamente eseguite sulle acque potabili da Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori e Gesesa.
93	Numero delle determinazioni analitiche complessivamente eseguite su acque reflue da Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori e Gesesa.
94	Numero delle determinazioni analitiche complessivamente eseguite sulle acque potabili da Acea Ato 2. Il dato, dal 2018, include anche analisi su acquedotti acquisiti di recente (Civitavecchia ed altri).
95	Numero delle determinazioni analitiche complessivamente eseguite su acque reflue da Acea Ato 2.
96	Numero delle determinazioni analitiche complessivamente eseguite sulle acque potabili da Acea Ato 5.
97	Numero delle determinazioni analitiche complessivamente eseguite su acque reflue da Acea Ato 5.
98	Numero delle determinazioni analitiche complessivamente eseguite sulle acque potabili da Gesesa.
99	Numero delle determinazioni analitiche complessivamente eseguite su acque reflue da Gesesa.
100	Numero delle determinazioni analitiche complessivamente eseguite sulle acque potabili da Gori.
101	Numero delle determinazioni analitiche complessivamente eseguite su acque reflue da Gori.

RISORSE UTILIZZATE – AREA ENERGIA

dato n.	spiegazione – commento
102=103+104	Quantità totale di gas naturale utilizzato per la generazione di energia elettrica e calore presso gli impianti di Acea Produzione e presso i termovalorizzatori di Acea Ambiente. Il dato, espresso in normal metri cubi (volume a 0°C e 1 Atm), è misurato con incertezza pari a ± 0,5%. Dato stimato.
103	Quantità totale di gas naturale utilizzato nella Centrale di Tor di Valle.
104	Quantità totale di gas naturale utilizzato dagli impianti di termovalorizzazione. Il dato è misurato con incertezza pari a circa il 2%.
105	Quantità totale di gasolio utilizzato per la generazione di energia elettrica presso la Centrale Montemartini (turbogas) e per la gestione operativa presso il termovalorizzatore di Terni. Il consumo della Centrale Montemartini risulta rilevante negli anni in cui la Centrale produce più energia elettrica al fine di ottemperare alle normali attività di prove periodiche previste, e per portare avanti attività di collaudo successivo ad interventi manutentivi straordinari. Il dato è misurato con incertezza pari a ± 2%.
106	Quantità di CSS (Combustibile Solido Secondario da rifiuti) avviata a termovalorizzazione nell'impianto di San Vittore del Lazio. Alcune problematiche sulle turbine della linea 1 e della linea 3 hanno condizionato i quantitativi di energia elettrica prodotta ed il quantitativo di CSS avviato a recupero energetico. Il dato è misurato con incertezza pari al ± 1%.
107	Quantità di pulper avviata a termovalorizzazione nell'impianto di Terni. Il dato è misurato con incertezza pari al ± 1%.
108	Quantità di biogas utilizzata per produrre energia elettrica. Il dato è misurato con incertezza pari al ± 1%.
109	Totale acqua derivata da risorse superficiali e da acquedotti (come nel caso della Centrale idroelettrica di Salisano) per la produzione di energia idroelettrica. Il dato è calcolato.
110	Quantità totale di acqua utilizzata nei processi industriali. I diversi contributi sono dovuti a: - reintegro perdite nella rete di teleriscaldamento. Si tratta di acqua di acquedotto; - usi vari negli impianti di termovalorizzazione di San Vittore del Lazio e di Terni. Si tratta di acqua proveniente da acquedotto, pozzo e recupero di prima e seconda pioggia. Il dato è calcolato.
111	Quantità di acqua di acquedotto utilizzata dalle Società comprese nell'area energia, per usi civili/sanitari. Si tratta dei consumi di Acea Produzione, Areti, degli impianti di termovalorizzazione e del 50% dei consumi della Holding. Il dato, calcolato, si riferisce a consumi fatturati.
112	Rappresenta la quantità totale di olio minerale dielettrico presente nelle cabine primarie e secondarie. Il dato include il quantitativo di olio presente nelle bobine Petersen istallate in alcune cabine primarie: circa 225 tonnellate in 256 sistemi Petersen. I dati relativi ai reintegri sono stimati. La quantità totale di nuovo olio minerale dielettrico immesso nel circuito produttivo (trasformatori, condensatori, depositi di stoccaggio, ecc.) include sia dati di Areti che di Acea Produzione. Il dato è stimato.

RISORSE UTILIZZATE – AREA ENERGIA (segue)

dato n.	spiegazione – commento
113	Rappresenta la quantità totale di isolante gassoso (SF_6) negli impianti di Areti. Il dato è stimato. Il dato riferito ai reintegri, anch'esso stimato, rappresenta la quantità totale di SF_6 immesso ex-novo nel circuito produttivo nell'arco dell'anno.
114	Rappresenta la quantità totale di fluidi refrigeranti in esercizio. I reintegri rappresentano la quantità di fluidi refrigeranti utilizzati in occasione di manutenzioni delle apparecchiature di condizionamento, durante le quali il gas in esercizio viene recuperato e sostituito con il nuovo. I dati si riferiscono all'anno precedente rispetto all'anno di esercizio in esame, in quanto si basano su dichiarazioni annuali ISPRA, successive alla pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità. Entrambi i dati sono calcolati attribuendo il totale di gas complessivamente approvvigionato dalla Capogruppo all'area energia e all'area idrica, in parti uguali (50%).
115	Totale sostanze chimiche utilizzate nel processo di generazione elettrica e termica nelle centrali di Acea Produzione e negli impianti di termovalorizzazione di Acea Ambiente. Il dato è calcolato.
116	Quantità di oli e grassi lubrificanti utilizzati da Acea Produzione. Il dato è misurato con incertezza pari a ± 0,5%.
117	Coincide con il dato 28.
118	Coincide con la differenza tra i dati 1 e 2.
119	Energia elettrica consumata dai processi non direttamente legati alla fase produttiva (uffici). Il dato è calcolato in misura pari al 50% dell'energia elettrica complessivamente consumata dalla Capogruppo. La restante quota del 50% è imputata come consumo all'area idrica.
120	Consumi di energia elettrica presso altre sedi ed impianti, tra cui i consumi degli impianti di termovalorizzazione (Terni e San Vittore del Lazio). Il dato è stimato.
121	Altri usi dell'energia elettrica nell'area energia. Il dato è calcolato.
122	Totale dell'energia elettrica consumata dai sistemi di prodotto compresi nell'area energia. Il dato è calcolato.
123	Totale energia elettrica consumata per illuminazione pubblica nel comune di Roma. La forte riduzione dei consumi nel 2019 dipende dal completamento delle trasformazioni previste con il piano LED. Il dato viene calcolato sulla base delle consistenze degli impianti in esercizio nell'anno.

RISORSE UTILIZZATE – AREA AMBIENTE

dato n.	spiegazione – commento
IMPIANTO DI ORVIETO	
124	Totale sostanze chimiche utilizzate presso l'impianto di Orvieto. Il dato è calcolato.
125	Energia elettrica consumata nell'impianto di Orvieto. Il dato è misurato con incertezza del ± 1%.
126	Quantità totale di gasolio consumato presso l'impianto di Orvieto. Il dato è misurato con incertezza pari a ± 2%.
127	Quantità di acqua consumata presso l'impianto di Orvieto. Si precisa che tale risorsa proviene in parte dalle tettoie (acqua pluviale) e in parte dall'alveo (acqua fluviale). Il dato è stimato.
128	Quantità di acqua utilizzata per scopi civili nel polo impiantistico di Orvieto. È fornita da autobotti in quanto il polo impiantistico non è collegato all'acquedotto. Il dato è stimato.
PRODUZIONE DI COMPOST	
129	Totale sostanze chimiche utilizzate presso gli impianti di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia. Il dato è calcolato.
130	Energia elettrica consumata presso gli impianti di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia. Il dato è misurato con incertezza del ± 1%.
131	Quantità totale di gasolio consumato presso gli impianti di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia. Il dato è misurato con incertezza pari a ± 2%.
132	Quantità di biogas prodotto presso i nuovi impianti di Aprilia e Monterotondo; lo scopo finale sarà quello di produrre energia elettrica. Nel 2019, anno di avvio, il gas è stato bruciato in torcia. Il dato è misurato con incertezza del ± 1%.
133	Quantità di acqua consumata presso gli impianti di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia. Sono inclusi i quantitativi di acqua riciclata. Il dato è stimato.
134	Quantità di acqua utilizzata per scopi civili degli impianti di compostaggio di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia. Il dato è in parte stimato.

RISORSE UTILIZZATE – AREA IDRICA

dato n.	spiegazione – commento
135	Il dato rappresenta la somma dei consumi di reattivi per la potabilizzazione e disinfezione dell'acqua disinfezione dell'acqua per Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori e Gesesa. Si tratta in particolare di: ipoclorito di sodio, utilizzato come disinfettante su richiesta delle Autorità Sanitarie –, policloruro di alluminio, soda caustica e ozono. Il dato è calcolato.
136	Quantità totale di reattivi chimici utilizzati dalla Società Acea Elabori per lo svolgimento dei compiti di istituto, cioè la realizzazione di controlli analitici a vantaggio delle Società del Gruppo Acea. Il dato è misurato.
137	Volume totale di gas puri per analisi, utilizzati da Acea Elabori. Il dato è misurato.
138	Rappresenta la quantità totale di fluidi refrigeranti in esercizio. I reintegri rappresentano la quantità di fluidi refrigeranti utilizzati in occasione di manutenzioni delle apparecchiature di condizionamento, durante le quali il gas in esercizio viene recuperato e sostituito con il nuovo. I dati si riferiscono all'anno precedente rispetto all'anno di esercizio in esame, in quanto si basano su dichiarazioni annuali ISPRA, successive alla pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità. Entrambi i dati sono calcolati attribuendo il totale di gas complessivamente approvvigionato dalla Capogruppo all'area energia e all'area idrica, in parti uguali (50%).
139	Totale energia elettrica consumata nell'area idrico. Il dato dell'anno precedente è stato modificato per rettifiche di misure dei dati parziali. Il dato è calcolato.
140	Energia elettrica utilizzata per gli impianti di sollevamento dell'acqua potabile e non potabile. Il dato è misurato con incertezza del ± 1%.
141	Energia elettrica consumata dai processi non direttamente legati alla fase produttiva (uffici). Il dato è calcolato in misura pari al 50% dell'energia elettrica complessivamente consumata dalla Capogruppo.
142	Energia elettrica utilizzata da Acea Elabori. Include tutta l'energia relativa ai diversi campi di attività della Società, non solo le attività di laboratorio analitico. Il dato è stimato.
143	È la somma della quantità di acqua potabile per usi civili/sanitari e di processo presso gli uffici di Acea SpA (dato calcolato in misura pari al 50% dell'acqua complessivamente consumata dalla Capogruppo) e per Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori e Gesesa. Il dato è calcolato.
144	Quantità totale di chemical utilizzati nel processo di depurazione dell'acqua reflua. È ottenuta dalla somma dei consumi registrati per le seguenti sostanze: polielettrolita, ipoclorito di sodio, cloruro ferrico, calce. Il dato è calcolato.
144 B	Numero totale di kit di reagenti acquistati presso gli impianti di depurazione di Acea Ato 2 per controlli ulteriori rispetto alle determinazioni analitiche. L'utilizzo dei kit risponde all'esigenza dei Laboratori annessi agli impianti di depurazione di poter effettuare analisi complesse in modo semplice e veloce. Acea Ato 2 utilizza fotometri e sistemi rapidi di analisi per tutti i parametri di maggior interesse e per eseguire un monitoraggio affidabile dei valori limiti di legge relativi alle acque reflue.
145	Quantità totale di olio lubrificante e di grasso utilizzati per le apparecchiature dell'area idrica (pompe, centrifughe, motori, ecc.). Il dato è calcolato.
146	Energia elettrica utilizzata per il funzionamento degli impianti di depurazione dell'acqua reflua e per il funzionamento della rete fognaria. Il dato è misurato con incertezza del ± 1%.
147	Quantità di metano utilizzato negli essiccatori. Il consistente aumento del 2019, rispetto all'anno precedente, è dovuto all'attivazione di due nuovi digestori anaerobici presso i depuratori di Roma Est e Roma Sud di Acea Ato 2. Il dato è misurato con incertezza del ± 2%.
148	Quantità di biogas prodotto e consumato in loco. Il consistente aumento del 2019, rispetto all'anno precedente, è dovuto all'attivazione di due nuovi digestori anaerobici presso i depuratori di Roma Est e Roma Sud di Acea Ato 2. Il dato è misurato con incertezza del ± 2%.

COMBUSTIBILI UTILIZZATI DAL GRUPPO (AUTOTRAZIONE E RISCALDAMENTO)

dato n.	spiegazione – commento
149	Quantità totale di benzina utilizzata per il parco autoveicoli del Gruppo Acea. I dati 2019 provengono da elaborazioni degli Energy manager delle Società del Gruppo. Per le conversioni dall'unità di volume (litri) a quella di massa (kg) è stato usato un valore di densità pari a 0,73 kg/l (fonte: Defra, conversion factors 2016).
150	Quantità totale di gasolio utilizzato per il parco autoveicoli del Gruppo Acea. I dati 2019 provengono da elaborazioni degli Energy manager delle Società del Gruppo. Per le conversioni dall'unità di volume (litri) a quella di massa (kg) è stato usato un valore di densità pari a 0,84 kg/l (fonte: Defra, conversion factors 2016). Il dato include il combustibile consumato dai mezzi di Aquaser.
151	Quantità totale di gasolio utilizzato per il riscaldamento di ambienti di lavoro e per l'alimentazione di gruppi elettrogeni. Il dato è misurato con incertezza pari a ± 0,5%.
152	Quantità totale di gas naturale utilizzato per il riscaldamento di ambienti di lavoro. Il perimetro comprende: Acea, Areti, Acea Produzione, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Acea Ambiente, Acea Elabori, Acea Energia. Il dato è misurato con incertezza pari a ± 0,5%.
153	Quantità totale di GPL (gas di petrolio liquefatto) utilizzato per il riscaldamento di ambienti di lavoro. Per le conversioni dall'unità di volume (litri) a quella di massa (kg) è stato usato un valore di densità pari a 0,550 kg/l. L'aumento del valore 2019 dipende dai consumi rilevati per il riscaldamento di Acea Ato 2, non rilevati nel 2018. Il dato è misurato con incertezza pari a ± 0,5%.

RILASCI E SCARTI – AREA ENERGIA

dato n.	spiegazione – commento
154	Quantità totale di anidride carbonica immessa in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili e dalla termovalorizzazione di CSS e pulper. Include la CO_2 equivalente stimata sulla base dei reintegri di SF_6 e dei refrigeranti HCFC. Dato stimato.
155	Quantità di anidride carbonica immessa in atmosfera dalle centrali di Acea Produzione. Il dato è calcolato in accordo alla normativa vigente.
156	Quantità di CO_2 equivalente stimata sulla base dei reintegri di SF_6, considerando che 1 t di questo gas presenta un potere di riscaldamento pari a 23.500 volte la CO_2.
156 B	Quantità di CO_2 equivalente stimata sulla base dei reintegri dei fluidi refrigeranti (HCFC), considerando che 1 t di gas presenta un potere di riscaldamento pari a circa 1.300-2.500 volte la CO_2. Il valore dipende dal tipo specifico di gas (fonte: GHG protocol-5 Assessment Report; per le miscele di gas il fattore è elaborato su fonte primaria). Metà delle emissioni sono imputate all'area energia, e metà all'area idrica, così come avviene per le quantità di fluidi refrigeranti (HCFC). Il dato coincide con la voce 204 B. Per il 2019 il dato è prossimo allo zero in quanto i reintegri non sono stati significativi.
157	Quantità di anidride carbonica immessa in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di Acea Ambiente. La diminuzione registrata dal 2018 dipende dall'utilizzo, presso l'impianto di San Vittore del Lazio, della nuova metodologia di determinazione delle emissioni di CO_2, che è passata dal calcolo alla misurazione in continuo al camino. Il dato relativo all'impianto di Terni è misurato.
158	Quantità totale di ossidi di azoto ($NO + NO_2$) immessi in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili e dalla termovalorizzazione di CSS e pulper. La loro presenza in tracce nelle emissioni è dovuta a reazioni secondarie indesiderate che avvengono ad alta temperatura tra l'azoto e l'ossigeno dell'aria. Il dato è calcolato.
159	Quantità di ossidi di azoto ($NO + NO_2$) immessi in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili nelle centrali di Acea Produzione. Il dato è calcolato.
160	Quantità di ossidi di azoto ($NO + NO_2$) immessi in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di Acea Ambiente. Il dato è calcolato.
161	Quantità totale di ossido di carbonio (CO) immesso in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili e dalla termovalorizzazione. La presenza dell'inquinante nelle emissioni è dovuta ad incompletezza della reazione di combustione e rappresenta un sintomo di scadimento nel rendimento della reazione di combustione. Il dato è calcolato.
162	Quantità totale di ossido di carbonio (CO) immesso in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili nelle centrali di Acea Produzione. Il dato è calcolato.
163	Quantità di ossido di carbonio (CO) immesso in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di Acea Ambiente. Il dato è calcolato.
164	Quantità totale di anidride solforosa (SO_2) immessa in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili e dalla termovalorizzazione di CSS e pulper. L'uso di metano e gasolio a basso tenore di zolfo nelle centrali consente il forte contenimento di questo tipo di emissione. Il dato è calcolato.
165	Quantità di anidride solforosa (SO_2) immessa in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili nelle centrali di Acea Produzione. Il dato è calcolato.
166	Quantità di anidride solforosa (SO_2) immessa in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di Acea Ambiente. Il dato è calcolato.
167	Quantità totale di polveri (particelle microscopiche con diametro aerodinamico medio uguale o inferiore a 10 millesimi di millimetro) immesse in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili e della termovalorizzazione di CSS e pulper. Si tratta essenzialmente di carbonio incombusto amorfo, con tracce di altri composti di varia composizione, ottenuto come sottoprodotto della combustione quando questa non avviene in forma completa. Il dato è calcolato.
168	Quantità di polveri immesse in atmosfera in conseguenza della generazione di energia termoelettrica da combustibili fossili nelle centrali di Acea Produzione. Il dato è calcolato.
169	Quantità di polveri immesse in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di Acea Ambiente. Il dato è calcolato.
170	Quantità di acido cloridrico (HCl) immessa in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di Acea Ambiente. Il dato è calcolato.
171	Quantità di acido fluoridrico (HF) immessa in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di Acea Ambiente. Il dato è calcolato.
172	Quantità di carbonio organico immessa in atmosfera dagli impianti di termovalorizzazione di Acea Ambiente. Il dato è calcolato.
173	Quantità totale di acqua reflua, trattata, risultante dalle attività di produzione di energia termoelettrica. Il dato è misurato con incertezza pari a ± 2%.
174	Quantità totale di rifiuti pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dalle Società del Gruppo con l'esclusione dell'area termovalorizzazione. Il dato 2019 è aumentato di molto a causa di lavori di adeguamento impianti in AT una riclassificazione di una tipologia di rifiuto ora identificato con un codice CER pericoloso. Il dato è misurato con incertezza del ± 2%.

RILASCI E SCARTI – AREA ENERGIA (segue)

dato n.	spiegazione – commento
175	Rifiuti pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dall'area termovalorizzazione. Si tratta essenzialmente di ceneri leggere e scorie risultanti dai processi di incenerimento. Il dato è misurato con incertezza del ± 2%.
176	Quantità totale di rifiuti non pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dalle Società del Gruppo con l'esclusione dell'area termovalorizzazione. L'aumento del 45% nel 2019 è in parte dovuto allo svolgimento di interventi manutentivi straordinari e/o periodici presso le Centrali termoelettriche, assenti nel 2018, e in parte alle minori piogge, che provocano l'aumento di alcune tipologie di rifiuto, come i rifiuti da sgrigliatura. Il dato è misurato con incertezza del ± 2%.
177	Rifiuti non pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dall'area termovalorizzazione. Si tratta essenzialmente di ceneri pesanti e scorie, derivanti dai processi di incenerimento. Nel 2019 l'incremento è dovuto principalmente a una maggiore produzione di acque industriali, motivata da alcuni interventi di svuotamento forzato delle caldaie seguiti ad attività di manutenzione delle stesse presso l'impianto di San Vittore del Lazio. Il dato è misurato con incertezza del ± 2%.

RILASCI E SCARTI – AREA AMBIENTE

dato n.	spiegazione – commento
178	Rifiuti pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dagli impianti di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia. Il dato è calcolato.
179	Rifiuti non pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dagli impianti di Aprilia, Monterotondo Marittimo e Sabaudia. Il dato è calcolato.
180	Rifiuti pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dall'impianto di Orvieto. Il dato è misurato con incertezza del ± 2%.
181	Rifiuti non pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dall'impianto di Orvieto. Il dato è misurato con incertezza del ± 2%.
182	Emissioni di CO_2 degli impianti di compostaggio e di Orvieto e correlate ai servizi ausiliari degli impianti di termovalorizzazione non strettamente connesse alla produzione di energia elettrica. Includono, inoltre, dal 2018, le emissioni non biogeniche dalla combustione del biogas prodotto in loco. Il dato è misurato con incertezza del ± 2%.
183, 184, 185, 186	Si tratta di: polveri, Composti Organici Totali (COT), ammoniaca e sostanze inorganiche volatili (SIV) emessi presso lo stabilimento di Monterotondo. Gli altri impianti forniscono soltanto i valori delle concentrazioni, non sussistendo alcun obbligo normativo di calcolo dei dati in valore assoluto. I valori in mg/l di tutti gli impianti sono molto al di sotto dei valori autorizzati. I dati sono calcolati a partire dalla misura delle concentrazioni.

RILASCI E SCARTI – AREA IDRICA

dato n.	spiegazione – commento
187	Quantità totale di fanghi di depurazione smaltiti da Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori e Gesesa. Si tratta di rifiuti non pericolosi. Il dato è misurato con incertezza del ± 2%.
188	Quantità totale di fanghi di depurazione smaltiti da Acea Ato 2. Il dato è misurato con incertezza del ± 2%.
189	Quantità totale di fanghi di depurazione smaltiti daù Acea Ato 5. Il dato è misurato con incertezza del ± 2%.
189 B	Quantità totale di fanghi di depurazione smaltiti da Gori. L'aumento delle quantità prodotte nel 2019 dipende dal trasferimento in Gori della gestione di impianti di depurazione in precedenza gestiti dalla Regione Campania. Il dato è misurato con incertezza del ± 2%.
190	Quantità totale di fanghi di depurazione smaltiti da Gesesa. Il dato è misurato con incertezza del ± 2%.
191	Quantità totale di sabbia e grigliati smaltiti da Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gori e Gesesa. Il dato è misurato con incertezza del ± 2%.
192	Quantità totale di sabbia e grigliati smaltiti da Acea Ato 2. Il dato è misurato con incertezza del ± 2%.
193	Quantità totale di sabbia e grigliati smaltiti da Acea Ato 5. Il dato è misurato con incertezza del ± 2%.
193 B	Quantità totale di sabbia e grigliati smaltiti da Gori. L'aumento delle quantità prodotte nel 2019 dipende dal trasferimento in Gori della gestione di impianti di depurazione in precedenza gestiti dalla Regione Campania. Il dato è misurato con incertezza del ± 2%.
194	Quantità totale di sabbia e grigliati smaltiti da Gesesa. Il dato è misurato con incertezza del ± 2%.
195	Quantità totale di rifiuti pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) che include quelli smaltiti da Acea Ato 2, Acea Elabori, Gori, Gesesa (pari a zero) e Acea Ato 5, e una quota parte di rifiuti prodotta dalla Capogruppo (attribuita in parti uguali alle due aree: energia e idrica). Il dato è calcolato.
196	Quantità totale di rifiuti pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti da Acea Ato 2 e da Acea Elabori. Il dato è misurato con incertezza del ± 2%.

RILASCI E SCARTI – AREA IDRICA (segue)

dato n.	spiegazione – commento
197	Quantità totale di rifiuti pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti da Acea Ato 5. Il dato è misurato con incertezza del ± 2%.
197 B	Quantità totale di rifiuti pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti da Gori. L'aumento delle quantità prodotte nel 2019 dipende dal trasferimento in Gori della gestione di impianti di depurazione in precedenza gestiti dalla Regione Campania. Il dato è misurato con incertezza del ± 2%
198	Quota parte di rifiuti pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dalla Capogruppo e attribuita all'area idrica. La stessa quota parte è stata attribuita all'area energia. Il trend del triennio 2017-2019 risente della chiusura del sito logistico di Valleranello, avvenuta nel 2017, che ha comportato lo smaltimento dei materiali presenti in sito (tra cui anche rifiuti pericolosi).
199	Quantità totale di rifiuti non pericolosi (D. Lgs. n. 152/06) che include quelli smaltiti da Acea Ato 2, Acea Elabori, Acea Ato 5, Gori e Gesesa, e una quota parte di rifiuti prodotta dalla Capogruppo (attribuita in parti uguali alle due aree: energia e idrica). Il dato è calcolato.
200	Quantità totale di rifiuti non pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti da Acea Ato 2 e da Acea Elabori. L'aumento delle quantità del 2018 dipende dall'attività di pulizia delle fognature. Il dato è calcolato.
201	Quantità totale di rifiuti non pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti da Acea Ato 5. Il dato è stimato.
201 B	Quantità totale di rifiuti non pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti da Gori. L'aumento delle quantità prodotte nel 2019 dipende dal trasferimento in Gori della gestione di impianti di depurazione in precedenza gestiti dalla Regione Campania. Il dato è stimato.
202	Quantità totale di rifiuti non pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti da Gesesa. Il dato è stimato.
203	Quota parte di rifiuti non pericolosi (ex D. Lgs. n. 152/06) smaltiti dalla Capogruppo e attribuita all'area idrica. La stessa quota parte è stata attribuita all'area energia. Il trend del triennio 2017-2019 risente della chiusura del sito logistico di Valleranello, avvenuta nel 2017, che ha comportato lo smaltimento dei materiali presenti in sito (tra cui anche rifiuti non pericolosi).
204	Quantità totale di anidride carbonica emessa dagli essiccatori di Acea Ato 2 e Gori, che utilizzano metano come combustibile. Il consistente aumento del 2019 rispetto all'anno precedente è dovuto all'attivazione di due nuovi digestori anaerobici, presso i depuratori di Roma Est e Roma Sud di Acea Ato 2. I dati dell'ultimo biennio sono calcolati utilizzando i consumi di combustibile e i coefficienti di emissione (MATTM anno 2018).
204 B	Quantità di CO_2 equivalente stimata sulla base dei reintegri dei fluidi refrigeranti (HCFC), considerando che 1 t di gas presenta un potere di riscaldamento pari a circa 1.300-2.500 volte la CO_2. Il valore dipende dal tipo specifico di gas (fonte: GHG protocol-5 Assessment Report; per le miscele di gas il fattore è elaborato su fonte primaria). Metà delle emissioni sono imputate all'area energia, e metà all'area idrica, così come avviene per le quantità di fluidi refrigeranti (HCFC). Il dato coincide con la voce 204 B. Per il 2019 il dato è prossimo allo zero in quanto i reintegri non sono stati signigificativi.

EMISSIONI DI CO_2 DA AUTOTRAZIONE E RISCALDAMENTO

dato n.	spiegazione – commento
205	Quantità totale di anidride carbonica emessa dal parco autoveicoli del Gruppo Acea. Il dato del triennio è calcolato utilizzando i consumi di combustibile e i coefficienti di emissione (ISPRA 2018). Il dato è calcolato.
206	Quantità totale di anidride carbonica emessa dai sistemi deputati al condizionamento degli ambienti di lavoro. Il dato è calcolato.

ACEA SPA

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE SULLA DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO AI SENSI DELL'ART. 3, C. 10, D.LGS. 254/2016 E DELL'ART. 5 REGOLAMENTO CONSOB ADOTTATO CON DELIBERA N. 20267 DEL GENNAIO 2018

ESERCIZIO CHIUSO AL 31 DICEMBRE 2019

pwc

Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario

ai sensi dell'art. 3, c. 10, D.Lgs. 254/2016 e dell'art. 5 Regolamento CONSOB adottato con delibera n. 20267 del gennaio 2018

Al Consiglio di Amministrazione di Acea SpA

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Acea SpA e sue controllate (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 predisposta ex art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 9 marzo 2020 (di seguito "DNF").

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai "GRI-Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 (di seguito "GRI Standards"), da essi individuati come standard di rendicontazione.

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il Collegio Sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

PricewaterhouseCoopers SpA

Sede legale e amministrativa: Milano 20149 Via Monte Rosa 91 Tel. 0277851 Fax 0277852240 Cap. Soc. Euro 6.890.000,00 i.v., C.F. e P.IVA e Reg. Imp. Milano 12979880155 Iscritta al n° 119644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: **Ancona** 60131 Via Sandro Totti 1 Tel. 0712132311 - **Bari** 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 0805640211 - **Bergamo** 24121 Largo Belotti 5 Tel. 035229691 - **Bologna** 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 0516186211 - **Brescia** 25121 Viale Duca d'Aosta 28 Tel. 0303697501 - **Catania** 95129 Corso Italia 302 Tel. 0957532311 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 0552482811 - **Genova** 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 01029041 - **Napoli** 80121 Via dei Mille 16 Tel. 08136181 - **Padova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049873481 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091349737 - **Parma** 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521275911 - **Pescara** 65127 Piazza Ettore Troilo 8 Tel. 0854545711 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06570251 - **Torino** 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011556771 - **Trento** 38122 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461237004 - **Treviso** 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422696911 - **Trieste** 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 0403480781 - **Udine** 33100 Via Poscolle 43 Tel. 0432225789 - **Varese** 21100 Via Albani 43 Tel. 0332285939 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 0458263001 - **Vicenza** 36100 Piazza Pontelandolfo 9 Tel. 0444393311

www.pwc.com/it

pwc

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito "*ISAE 3000 Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB) per gli incarichi *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised ("*reasonable assurance engagement*") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario incluse nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo Acea;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
   - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
   - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
   - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

   Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF ed effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a);

5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF. In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Acea SpA e con il personale di Acea Produzione SpA, Acea Ambiente SpA e Acea ATO 2 SpA e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

   Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

   - a livello di capogruppo
     a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
     b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
   - per Acea SpA, Acea Produzione SpA, Acea Ambiente SpA, Acea ATO 2 SpA e per l'impianto di termovalorizzazione di Terni (Acea Ambiente SpA) che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo Acea relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards.

Milano, 16 aprile 2020

PricewaterhouseCoopers SpA

Massimo Rota
(Revisore legale)

Paolo Bertani
(Procuratore)

2019
BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

GRUPPO ACEA

ACEA SPA
Sede legale
Piazzale Ostiense 2 – 00154 Roma

Capitale sociale
Euro 1.098.898.884 interamente versato

Codice fiscale, Partita Iva e
Registro delle Imprese di Roma
05394801004

REA di Roma 882486

A cura di
Risk & Compliance, Relazioni Esterne e Comunicazione
Acea SpA

Team di redazione
Davide de Caro, Graziella Farfaglia, Silvia Fortuna, Debora Sabatini
Coordinamento **Irene Mercadante**
RSI@aceaspa.it

Direzione artistica, progetto grafico
K-Change Srl
Per Acea SpA coordinamento **Tiziana Flaviani**

Fotografie
Archivio Acea, **Fabio Anghelone, Stefano Santia** e altre fonti

Stampa
Marchesi Grafiche Editoriali SpA
su carta certificata FSC

Finito di stampare nel maggio 2020