LE RELAZIONI CON GLI STAKEHOLDER

CLIENTI E COLLETTIVITÀ

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

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

Le interazioni tra Acea, i clienti e la collettività, vengono descritte in un unico capitolo poiché le informazioni e i dati relativi ai servizi erogati – **qualità percepita, qualità erogata, customer care** – riguardano prevalentemente l'**area del Lazio centrale e meridionale, dove i due stakeholder sono quasi coincidenti**[21]**;** le consistenze dei clienti dei servizi elettrico e idrico includono, invece, tutte le aree servite dalle società operative partecipate.

I CLIENTI DEL GRUPPO ACEA: SERVIZI ELETTRICO ED IDRICO

OLTRE **1,2 milioni** DI CLIENTI PER LA VENDITA DI ENERGIA E CIRCA **167.000** CLIENTI GAS

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

843.679 UTENZE IDRICHE NEL LAZIO (ACEA ATO 2 E ACEA ATO 5) PARI A CIRCA **4,4 milioni** DI ABITANTI SERVITI

2,6 milioni DI UTENZE IDRICHE IN ITALIA PARI A CIRCA **8,9 milioni** DI ABITANTI SERVITI

[21] Nell'area di Roma e provincia Acea gestisce il servizio idrico integrato, la fornitura di energia elettrica (per oltre 1,3 milioni di clienti), la distribuzione di energia e il servizio di illuminazione pubblica. In quest'area, pertanto, clienti e collettività sono pressoché coincidenti. Inoltre, nell'area di Frosinone e provincia, Acea gestisce il servizio idrico integrato. Per i principali dati sociali e ambientali relativi alle società partecipate nel settore idrico, operative in altri territori (in Italia e all'estero), si rinvia al capitolo *Schede società idriche e attività estere*, redatto a titolo informativo e fuori dal perimetro della Dichiarazione consolidata non finanziaria (ai sensi del D. Lgs. n. 254/2016).

Secondo i dati pubblicati dall'**Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente** (ARERA)[22], Acea Energia si conferma il **sesto operatore in Italia** per **volumi di energia venduti nel mercato finale** ed il **terzo,** con una quota di mercato del 3,5%, per **l'energia venduta alle famiglie** – "clienti domestici"; l'azienda è **secondo operatore nazionale** per volumi venduti ai clienti del **mercato di maggior tutela,** con una quota di mercato del 4,7%, ed è risultata **undicesimo operatore** per volumi venduti al **mercato libero,** con una quota del 2,3%.
Tra la vendita dell'energia e del gas, Acea Energia ha gestito nel 2017 **circa 1.380.000 contratti di fornitura** (si veda la tabella n. 11). Seguendo le normali dinamiche concorrenziali del mercato liberalizzato, le consistenze dei clienti subiscono ogni anno variazioni, in ingresso e in uscita: tra il 2017 e il 2016 si è verificata una **lieve contrazione,** complessivamente **dello 0,3%,** della base clienti gestita nei diversi segmenti del mercato energetico ("libero" e di "maggior tutela")[23].

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

I "PROSUMER" CONNESSI ALLE RETI ACEA

Il settore energetico continua ad evolvere verso i nuovi **sistemi di generazione e le configurazioni di scambio di energia.** Il tema delle **fonti rinnovabili** è ancora al centro delle più importanti politiche internazionali e nazionali, per le sue implicazioni sul tema del cambiamento climatico, ed ha contribuito a stimolare lo sviluppo della capacità dei sistemi di connessione, trasmissione e distribuzione, collegati all'aumento, alla diversificazione e alla non programmabilità delle fonti energetiche rinnovabili.
Tali aspetti, oltre a comportare **modifiche al sistema fisico del modello energetico tradizionale,** hanno reso, in questi ultimi anni, la figura del **"prosumer"** sempre più rilevante.
Il "prosumer", per la sua natura, contestuale, di **produttore** (producer) e **consumatore** (consumer) **di energia** è in grado di provvedere parzialmente o totalmente al proprio fabbisogno energetico e di cedere in rete l'eventuale surplus produttivo, instaurando così nuove relazioni sia con il distributore sia con il soggetto preposto alla vendita/ritiro dell'energia.
Acea, mostrando proattività verso le forme di innovazione sopra ricordate, ha provveduto ai necessari adempimenti ed obblighi normativi legati ai nuovi sistemi di produzione e consumo. Al 31.12.2017, sulla **rete** di distribuzione dell'energia, gestita da Areti, sono attivi **11.344 prosumer** – un **dato in crescita di oltre il 9%** rispetto ai 10.375 registrati nel 2016 -, di cui **9.231 qualificati come "prosumer domestici",** ovvero clienti con contratti di utenze residenziali che sono anche produttori energetici di piccola taglia, e **2.113 qualificati come "altri usi",** cioè utenze non domestiche (esercizi commerciali, attività professionali e artigianali).
Dei prosumer attivi sulla rete Acea, circa **7.000 sono anche clienti di Acea Energia.** L'energia immessa in rete da tali soggetti nel 2017 è pari a **78,45 GWh,** di cui il **73% circa da fotovoltaico.**

IL BONUS SOCIALE ELETTRICO: AUMENTANO LE CONSISTENZE

Per i clienti che si trovano **in condizioni di ristrettezze economiche,** anche in rapporto alla numerosità del nucleo familiare, e per i clienti che necessitano, a causa del proprio **stato di salute,** dell'utilizzo di indispensabili apparecchiature mediche energivore[25], l'ARERA, su indicazione del Governo, ha reso operativo il cosiddetto **"bonus elettrico",** che consiste in uno sconto applicato sulla spesa per l'energia elettrica. **Nel 2017, i clienti di Acea Energia ammessi a godere del bonus,** sia nel mercato tutelato che nel mercato libero, **sono stati 20.683**[26] **(circa il 3% in più** rispetto ai 20.080 clienti ammessi nel 2016) di cui 20.091 per disagio economico e 592 per condizioni di disagio fisico (stato di salute). Complessivamente, nell'anno, il sistema del bonus elettrico ha comportato per i beneficiari un risparmio economico di circa **1,85 milioni di euro.** Nel territorio su cui si estende la **rete di distribuzione** gestita da **Areti,** inoltre, si contano **7.556 clienti ammessi al bonus elettrico** (7.352 per disagio economico, 204 per disagio fisico), serviti, per la componente "vendita", da aziende diverse da Acea Energia.

Acea è inoltre il **primo operatore nazionale nel servizio idrico integrato** (captazione, adduzione, potabilizzazione, raccolta dei reflui e depurazione) **per popolazione servita,** con **oltre 2,6 milioni di utenze e circa 8,9 milioni di abitanti serviti in Italia** (si veda tabella n. 11). Nel solo territorio di Roma e provincia, gestito tramite Acea Ato 2, sono presenti **oltre 649.000 utenze** e una popolazione servita pari a circa **4 milioni di persone.**
A partire da quest'area - l'ATO 2-Lazio centrale – il Gruppo, nel tempo, ha progressivamente esteso la propria attività, diventando operatore di riferimento anche presso altri Ambiti Territoriali Ottimali (ATO)[27] in provincia di Frosinone (Lazio), in provincia di Pisa, Firenze, Siena, Grosseto, Arezzo e Lucca (Toscana), nei territori che vanno dalla penisola Sorrentina ai centri vesuviani tra le province di Napoli e Salerno e in provincia di Benevento (Campania) e nell'area di Perugia e Terni (Umbria). Il Gruppo è operativo anche in alcuni paesi del Sud America.

---

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

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

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

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

[26] 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.

[27] Il territorio nazionale, in base alla legge n. 36/1994, c.d. "Legge Galli", che ha riorganizzato i servizi idrici, è suddiviso in Ambiti Territoriali Ottimali che tengono conto dei bacini idrografici. Per gli ATO nei quali Acea è operativa, tramite società partecipate, si veda anche il capitolo *Schede società idriche ed attività estere* (fuori dal perimetro della Dichiarazione consolidata non finanziaria ai sensi del D. Lgs. 254/2016).

LA SOSTENIBILITÀ DEL SERVIZIO IDRICO: MOROSITÀ E BONUS IDRICO

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

Per quel che concerne la **tariffa sociale,** ARERA, con **delibera 897/2017,** ha approvato il testo integrato delle modalità applicative del **bonus sociale idrico** per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati (**TIBSI**). Il TIBSI individua i beneficiari del bonus negli utenti domestici residenti in condizioni di disagio economico sociale accertato, analogamente a quanto accade nel settore elettrico e del gas, in base a specifiche soglie dell'indicatore ISEE. L'ammontare dell'agevolazione è calcolato da ogni gestore in funzione della numerosità familiare (in misura pro capite) applicando alla quantità essenziale di acqua necessaria al soddisfacimento dei bisogni da tutelare (18,25 mc/abitante/anno, circa 50 litri/abitante/giorno) la tariffa agevolata.

È fatta salva la facoltà degli Enti di Governo dell'Ambito di introdurre, o confermare, misure di tutela ulteriori a favore degli utenti in condizioni di vulnerabilità economica mediante il riconoscimento di un bonus idrico integrativo. L'applicazione delle disposizioni in materia di bonus sociale idrico sull'intero territorio nazionale è prevista a partire dal 1° gennaio 2018, mentre le domande potranno essere presentate **a partire dal 1° luglio 2018.**

TABELLA N. 11 - INDICATORI SOCIALI: I CLIENTI DEL GRUPPO ACEA (SETTORI ENERGIA E IDRICO) (2015-2017)

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

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

LA QUALITÀ PERCEPITA

LE INDAGINI 2017 SULLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI HANNO COINVOLTO, IN AREA LAZIALE, OLTRE
24.600 persone

I GIUDIZI GLOBALI 2017 SUI SERVIZI EROGATI :
SERVIZIO ELETTRICO «VENDITA»: **7,8/10**
SERVIZIO ELETTRICO «RETE»: **8/10**
SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA: **6,5/10**
SERVIZIO IDRICO (ROMA E FIUMICINO): **7,8/10**
SERVIZIO IDRICO (FROSINONE E PROVINCIA): **5,3/10**

La **soddisfazione dei clienti e dei cittadini rispetto ai servizi erogati,** in ambito elettrico, idrico[28] e di illuminazione pubblica, **viene rilevata** da Acea, da molti anni, **con regolarità, tramite indagini semestrali,** svolte da un Istituto specializzato in ricerche demoscopiche, individuato con gara.
Un'Unità dedicata nella Capogruppo, entro la Direzione Relazioni Esterne e Affari Istituzionali, coordina il processo e segue, di concerto con le società operative che gestiscono i servizi, le fasi di definizione dei questionari, individuazione dei campioni da intervistare e diffusione dei risultati al top management.
In continuità con gli anni passati, le due **indagini semestrali** realizzate nel 2017 sono state condotte con metodologia CATI[29] e sono stati elaborati i seguenti principali indicatori:

- il **giudizio globale** sulla qualità generale del servizio (**voto da 1 a 10**), espressione di una valutazione "impulsiva" da parte dei clienti;
- gli **indici sintetici di soddisfazione complessiva** e **sugli aspetti** del servizio (**Customer Satisfaction Index – CSI Clienti Soddisfatti, indice 0-100**), basati sulla quota di clienti che si dichiarano soddisfatti ed elaborati considerando i giudizi espressi e l'importanza attribuita a ciascun aspetto del servizio;
- gli **indici di intensità della soddisfazione** complessiva e **sugli aspetti** del servizio (**Customer Satisfaction Index – CSI Intensità Soddisfazione, espressa in % di clienti soddisfatti – valore soglia 75%**) che misurano "quanto" i clienti sono soddisfatti o insoddisfatti del servizio.

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

LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO ELETTRICO

La **soddisfazione dei clienti sul servizio di fornitura di energia elettrica** (vendita e distribuzione) è stata rilevata, tra marzo/luglio 2017 e ottobre/dicembre 2017, con interviste telefoniche rivolte complessivamente a **12.450 persone,** rappresentative dei clienti del **mercato di maggior tutela e del mercato libero: 8.250** per **gli aspetti relativi alla vendita,** gestiti da **Acea Energia,** e **4.200** per **gli aspetti tecnico-gestionali della distribuzione** (rete), gestiti da **Areti.**
I **giudizi globali sul servizio elettrico,** espressi riguardo gli aspetti commerciali (vendita) e relativi alla distribuzione (rete), si confermano **positivi** – rispettivamente, 7,8 su 10 e 8 su 10 - ed in lieve miglioramento rispetto al 2016; **aumenta la percentuale** di intervistati che giudica il servizio **molto soddisfacente**: il 75,8%, come media delle rilevazioni, a fronte del 63,3% dello scorso anno.

GRAFICO N. 17 - GIUDIZIO GLOBALE SUL SERVIZIO ELETTRICO (2016-2017) (VOTI 1-10)

	2016 VENDITA 7,7	2016 RETE 7,6	2017 VENDITA 7,8	2017 RETE 8
molto soddisfatti (voto 8-10)	63,9%	62,6%	75,5%	76,0%
mediamente soddisfatti (voto 6-7)	28,9%	28,2%	18,0%	19,9%
insoddisfatti (voto 1-5)	7,1%	9,1%	6,5%	4,1%

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

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

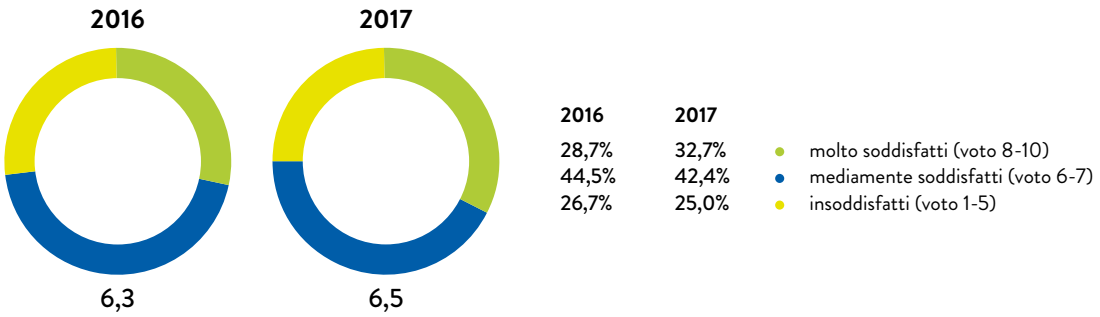
[29] *Computer Assisted Telephone Interviewing*, con l'ausilio di questionario strutturato, su un campione stratificato in base a variabili e rappresentativo dell'universo di riferimento. L'errore statistico massimo è del +/- 3,2% e il livello di significatività è del 95%.

Per i **clienti del mercato di maggior tutela, l'indice di soddisfazione complessiva** (CSI) sulle **attività di vendita dell'energia,** già positivo nel 2016 (82,1 su 100), **sale in maniera significativa** nelle due rilevazioni 2017, dando come media **88,9 su 100. Migliorano,** infatti, **sensibilmente,** attestandosi su livelli elevati, i CSI relativi a **tutti e quattro gli aspetti del servizio** valutati: **fatturazione (95 su 100), sito internet (92,3 su 100), numero verde commerciale (83,6 su 100) e sportello (85,7 su 100).**
Sul **mercato libero, l'indice di soddisfazione complessiva dei clienti sul servizio di vendita,** come media delle rilevazioni dei due semestri, è di **86,7 su 100,** in miglioramento rispetto al 2016 (83 su 100). **Salgono gli indici di soddisfazione** per tutti gli **aspetti del servizio – fatturazione (88,5 su 100), sito internet (87,2 su 100), numero verde commerciale (84 su 100)** – ed **in particolare per lo sportello (88,8 su 100),** che nel 2016 era a 78,4 su 100.
Riguardo le **attività di distribuzione dell'energia** (rete), le indagini rilevano un **indice di soddisfazione complessiva molto elevato (93,2 su 100) e persino in miglioramento rispetto al 2016** (87,7 su 100). I CSI sui **quattro aspetti del servizio** valutati sono **eccellenti** per la continuità - **aspetti tecnici del servizio,** con **98,4 su 100** – e molto buoni per l'**interruzione programmata (90,5 su 100)** e la **segnalazione guasti (91,8 su 100)** e per **l'intervento tecnico (86,7 su 100),** quest'ultimo decisamente risalito rispetto alla valutazione del 2016 (75,9 su 100).
Per le percentuali di clienti soddisfatti sui **singoli fattori di qualità considerati più rilevanti,** sia per il **servizio di vendita** (mercato tutelato e mercato libero) sia per gli **aspetti di distribuzione,** anche in confronto alle rilevazioni del 2016, si veda la tabella n. 12.

LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA

In marzo e in ottobre 2017 è stata rilevata la **soddisfazione dei cittadini in merito al servizio di illuminazione pubblica,** tramite interviste somministrate a **2.400 residenti nei comuni di Roma e Formello.**
Il campione, rappresentativo dell'intera popolazione residente, è stato individuato su 3 macroaree territoriali: Roma centro-nord e Formello, Roma est-sudest, Roma sud-ovest.
Come **media delle due rilevazioni semestrali** e in confronto all'anno precedente, il **giudizio globale** sul servizio **si conferma nell'area della media soddisfazione (6,5 su 10),** continua, nel 2017, il trend di aumento dei molto soddisfatti, già rilevato tra il 2015 e il 2016.

GRAFICO N. 18 - GIUDIZIO GLOBALE SULL'ILLUMINAZIONE PUBBLICA DI ROMA (2016-2017) (VOTI 1-10)



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

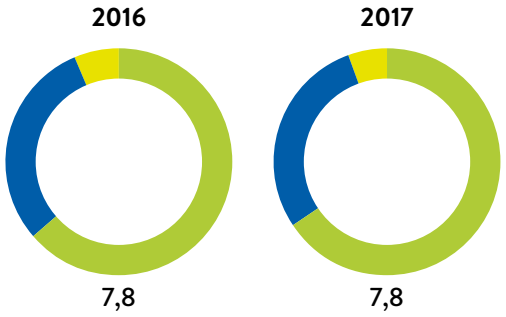
I cittadini hanno espresso il loro giudizio sugli **aspetti tecnici** del servizio e sulla **segnalazione guasti. L'indice di soddisfazione complessiva sul servizio,** come media dei due semestri, è **75,7 su 100,** buono e sostanzialmente stabile rispetto all'anno precedente.
La valutazione degli **"aspetti tecnici",** sia riconducibili direttamente all'attività di Areti dipendenti da altri soggetti, peggiora rispetto allo scorso anno, registrando un **CSI di 73,5 su 100** (80 nel 2016), mentre **sale il CSI sulla "segnalazione guasti",** con **78,6 su 100** (77,6 nel 2016).
I dati sul livello di soddisfazione degli intervistati in merito ai **singoli elementi del servizio,** considerati, da loro stessi, **più rilevanti,** e il confronto con l'anno precedente, sono riportati in tabella n. 12.

LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO IDRICO

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

Su Roma e Fiumicino, le indagini si sono svolte, tramite interviste telefoniche, in marzo/luglio e ottobre/dicembre 2017. Il campione di intervistati, rappresentativo di tutte le utenze, è stato individuato su 4 macroaree territoriali: Roma centro-nord, Roma nord-est, Roma sud, Roma sud-ovest e Fiumicino.
Complessivamente, l'indagine ha coinvolto **5.800 persone, tra clienti domestici,** intestatari o meno di utenza diretta, e **Amministratori di condominio.** Il **giudizio globale** sul servizio idrico, come media delle due rilevazioni semestrali, **si conferma positivo (7,8 su 10),** aumentano sino al **65,8%** gli intervistati **"molto soddisfatti".**

GRAFICO N. 19 - GIUDIZIO GLOBALE SUL SERVIZIO DI EROGAZIONE DELL'ACQUA A ROMA (2016-2017) (VOTI 1-10)



2016	2017	
63,7%	65,8%	molto soddisfatti (voto 8-10)
30,1%	28,8%	mediamente soddisfatti (voto 6-7)
6,2%	5,5%	insoddisfatti (voto 1-5)

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

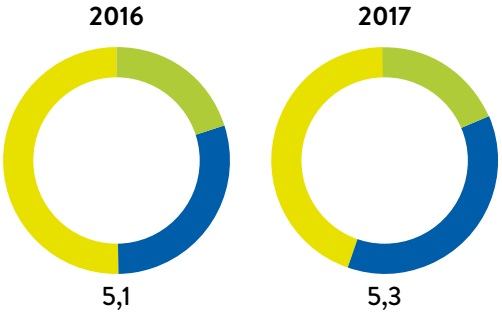
L'indice sintetico di soddisfazione complessiva sul servizio, media dei due semestri, è uguale allo scorso anno **84,7 su 100.** Mentre, rispetto al 2016, **scendono i CSI** su **"intervento tecnico"** (64,6 su 100) e su **"fatturazione",** per quanto quest'ultimo si mantenga buono (80,9 su 100) e **segnano un marcato miglioramento** i CSI di **"segnalazione guasti"** (87,2 su 100), **"numero verde commerciale"** (85,1 su 100) e **"sportello"** (83,8 su 100); si mantiene, infine, **eccellente** il CSI sugli **"aspetti tecnici"** (continuità) del servizio (97 su 100).
Le percentuali di clienti soddisfatti sui singoli **fattori di qualità** del servizio idrico**, considerati più rilevanti** entro ciascun aspetto, sono riportate in tabella n. 12.

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

Le indagini di soddisfazione dei clienti vengono svolte anche presso alcuni comuni in provincia di Roma.
Nel 2017 le due rilevazioni semestrali, svolte in aprile e in ottobre/novembre, hanno riguardato un campione di 2.000 residenti, rappresentativo dell'universo delle utenze dirette o condominiali presenti in quattro comuni "sentinella" – Frascati, Guidonia, Monterotondo e Tivoli – ricadenti nell'Ambito Territoriale Ottimale 2 – Lazio centrale.
Il giudizio globale rilevato è stato pari a **7,4 su 10,** in linea con l'anno precedente (7,2 su 10).
L'indice di soddisfazione complessivo sul servizio, come media delle due rilevazioni, è risultato di **83,7 su 100** (81,5 su 100 nel 2016); per i singoli **aspetti** sottoposti a **valutazione,** gli indici di soddisfazione sono risultati **meno buoni** per lo **sportello** (69,8 su 100), la **segnalazione guasti** (71,6 su 100) e il **numero verde commerciale** (77 su 100), **per quanto questi ultimi due in rilevante miglioramento nel secondo semestre,** e **molto positivi** per **l'intervento tecnico** (92,1 su 100), la **fatturazione** (88,8 su 100) e gli **aspetti tecnici** (continuità) (91,8 su 100).

Nell'area di **Frosinone,** le indagini sulla **qualità percepita del servizio idrico** si sono svolte nei mesi di aprile/maggio e ottobre/dicembre 2017. Le interviste telefoniche sono state rivolte ad un campione complessivo di **4.003 residenti** nei comuni dell'Ambito Territoriale Ottimale 5 – Frosinone, costituito da utenze dirette, domestiche e non domestiche. Il **giudizio globale** sul servizio idrico è pari a **5,3 su 10** (5,1 su 10 nel 2016): in lieve contrazione la percentuale di coloro che si dichiarano **molto soddisfatti (18,8%),** tuttavia **aumenta** la percentuale di **media soddisfazione e si contrae la percentuale di insoddisfatti.**

GRAFICO N. 20 - GIUDIZIO GLOBALE SUL SERVIZIO DI EROGAZIONE DELL'ACQUA GESTITO DA ACEA ATO 5 (2016-2017) (VOTI 1-10)



2016	2017	
20,2%	18,8%	molto soddisfatti (voto 8-10)
29,7%	36,6%	mediamente soddisfatti (voto 6-7)
50,0%	44,7%	insoddisfatti (voto 1-5)

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

L'**indice di soddisfazione complessiva sul servizio,** come media delle due rilevazioni semestrali, è **70,8 su 100** (72,7 su 100 nel 2016). Riguardo i sei aspetti del servizio valutati, i CSI sono ancora bassi su **aspetti tecnici** o di continuità (58,8 su 100) e **fatturazione** (64,9 su 100), per quanto quest'ultimo in miglioramento, e molto buoni per **segnalazione guasti** (86,8 su 100), **numero verde commerciale** (84,1 su 100), **sportello (87,1 su 100)** ed **intervento tecnico (91 su 100).** Le **percentuali di intervistati soddisfatti** per gli **elementi di qualità** del servizio indicati come i più rilevanti, sono riportati in tabella n. 12.

TABELLA N. 12 - INDICATORI SOCIALI: CUSTOMER SATISFACTION (2016-2017)

(media delle due rilevazioni semestrali)

	u. m.	2016	2017	
SERVIZIO ELETTRICO – VENDITA DELL'ENERGIA (Roma e Formello)				
CLIENTI DEL MERCATO TUTELATO				
attività di vendita (CSI complessivo)	**0-100**	**82,1**	**88,9**	▲
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
fatturazione	**0-100**	**86,8**	**95,0**	▲
correttezza degli importi	*%*	*86,9*	*95,2*	▲
chiarezza e facilità di lettura bolletta	*%*	*83,6*	*96,2*	▲
sito internet	**0-100**	**82,8**	**92,3**	▲
facilità di esecuzione delle operazioni	*%*	*82,5*	*92,5*	▲
gamma di operazioni disponibili	*%*	*81,9*	*91,7*	▲
numero verde commerciale	**0-100**	**77,9**	**83,6**	▲
competenza dell'operatore	*%*	*77,0*	*83,2*	▲
chiarezza delle risposte fornite	*%*	*76,0*	*83,6*	▲
sportello	**0-100**	**80,6**	**85,7**	▲
competenza dell'operatore	*%*	*84,7*	*86,4*	
chiarezza delle informazioni fornite	*%*	*82,9*	*85,6*	
CLIENTI DEL MERCATO LIBERO				
attività di vendita (CSI complessivo)	**0-100**	**83,0**	**86,7**	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
fatturazione	**0-100**	**84,6**	**88,5**	
correttezza degli importi	*%*	*84,4*	*87,6*	
chiarezza e facilità di lettura bolletta	*%*	*82,8*	*90,0*	▲
sito internet	**0-100**	**82,8**	**87,3**	
facilità di esecuzione delle operazioni	*%*	*80,6*	*88,6*	▲
facilità di navigazione	*%*	*83,2*	*86,2*	
numero verde commerciale	**0-100**	**83,1**	**84,0**	
competenza dell'operatore	*%*	*84,4*	*83,5*	
chiarezza delle risposte fornite	*%*	*83,9*	*82,5*	
sportello	**0-100**	**78,4**	**88,8**	▲
competenza dell'operatore	*%*	*80,6*	*89,2*	▲
chiarezza delle informazioni fornite	*%*	*80,1*	*89,6*	▲
SERVIZIO ELETTRICO – DISTRIBUZIONE DELL'ENERGIA (Roma e Formello)				
attività di distribuzione (CSI complessivo)	**0-100**	**87,7**	**93,2**	▲
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
aspetti tecnici del servizio	**0-100**	**94,8**	**98,4**	
continuità del servizio	*%*	*94,9*	*98,6*	
costanza della tensione	*%*	*94,7*	*97,6*	
interruzione programmata	**0-100**	**85,2**	**90,5**	▲
tempo di preavviso di sospensione erogazione	*%*	*85,0*	*90,0*	▲
correttezza di informazione sui tempi di ripristino	*%*	*86,6*	*91,2*	
segnalazione guasti	**0-100**	**87,7**	**91,8**	
chiarezza delle informazioni fornite	*%*	*87,1*	*92,4*	▲
cortesia e disponibilità dell'operatore	*%*	*90,6*	*95,3*	
intervento tecnico	**0-100**	**75,9**	**86,7**	▲
rapidità di intervento dopo la richiesta	*%*	*68,7*	*80,8*	▲
competenza dei tecnici	*%*	*82,1*	*90,8*	▲

SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA (Roma e Formello)				
servizio di illuminazione (CSI complessivo)	**0-100**	**76,0**	**75,7**	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
aspetti tecnici del servizio	**0-100**	**80,0**	**73,5**	▼
(direttamente dipendenti da Acea)				
continuità del servizio	*%*	*72,8*	*71,6*	
colorazione della luce	*%*	*79,0*	*77,5*	
(non direttamente dipendenti da Acea)				
presenza/capillarità del servizio di illuminazione in città	*%*	*73,6*	*74,2*	
grado/livello di illuminazione (intensità)	*%*	*73,6*	*70,6*	
segnalazione guasti	**0-100**	**77,6**	**78,6**	
chiarezza delle informazioni fornite	*%*	*79,2*	*83,3*	
tempi di attesa al telefono	*%*	*71,7*	*75,2*	
SERVIZIO IDRICO – EROGAZIONE DELL'ACQUA - ACEA ATO 2 (Roma e Fiumicino)				
servizio idrico (CSI complessivo)	**0-100**	**84,7**	**84,7**	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
aspetti tecnici del servizio	**0-100**	**96,2**	**97,0**	
continuità del servizio	*%*	*97,1*	*98,3*	
livello di pressione dell'acqua	*%*	*92,3*	*92,3*	
fatturazione	**0-100**	**90,2**	**80,9**	▼
correttezza degli importi	*%*	*92,1*	*84,9*	▼
invio regolare delle fatture	*%*	*91,7*	*83,6*	▼
segnalazione guasti	**0-100**	**76,3**	**87,2**	▲
chiarezza delle informazioni fornite	*%*	*75,3*	*84,0*	▲
cortesia e disponibilità dell'operatore	*%*	*81,0*	*91,8*	▲
intervento tecnico	**0-100**	**70,0**	**64,6**	▼
rapidità di intervento dopo la richiesta	*%*	*61,7*	*53,3*	▼
competenza dei tecnici	*%*	*74,6*	*73,0*	
numero verde commerciale	**0-100**	**79,9**	**85,1**	▲
competenza dell'operatore	*%*	*79,6*	*84,2*	
chiarezza delle informazioni fornite	*%*	*79,3*	*84,0*	
sportello	**0-100**	**73,5**	**83,8**	▲
competenza dell'operatore	*%*	*75,2*	*83,0*	▲
chiarezza delle informazioni fornite	*%*	*75,0*	*82,0*	▲
SERVIZIO IDRICO – EROGAZIONE DELL'ACQUA - ACEA ATO 5 (comuni ricadenti nell'ATO 5 - Frosinone)				
servizio idrico (CSI complessivo)	**0-100**	**72,7**	**70,8**	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
aspetti tecnici del servizio	**0-100**	**66,6**	**58,8**	▼
continuità del servizio	*%*	*65,9*	*57,3*	▼
livello di pressione dell'acqua	*%*	*69,5*	*66,5*	
fatturazione	**0-100**	**60,8**	**64,9**	
correttezza degli importi	*%*	*57,6*	*68,5*	▲
chiarezza e facilità lettura bolletta	*%*	*64,1*	*63,6*	
segnalazione guasti	**0-100**	**87,7**	**86,8**	
chiarezza delle informazioni fornite	*%*	*88,0*	*88,0*	
cortesia e disponibilità dell'operatore	*%*	*90,0*	*92,8*	
intervento tecnico	**0-100**	**90,0**	**91,0**	
competenza dei tecnici	*%*	*92,3*	*98,3*	▲
rapidità di intervento dopo la richiesta	*%*	*84,3*	*80,0*	
numero verde commerciale	**0-100**	**87,3**	**84,1**	
competenza dell'operatore	*%*	*89,8*	*83,0*	▼
chiarezza delle informazioni fornite	*%*	*87,8*	*84,8*	
sportello	**0-100**	**81,1**	**87,1**	▲
competenza dell'operatore	*%*	*87,2*	*90,3*	
chiarezza delle informazioni fornite	*%*	*87,3*	*87,5*	

NB In tabella vengono riportati **solo i fattori di qualità che il campione di intervistati ha indicato, nel 2017, come i più importanti;** ciò può comportare modifiche conseguenti in colonna 2016. Nella colonna di destra, inoltre, si segnalano gli **scostamenti significativi, pari o superiori a 5 punti.** Si tenga in ogni caso presente che il valore atto ad indicare una adeguata soddisfazione del cliente **è pari o superiore al 75%** (valore soglia).

LA QUALITÀ EROGATA

Acea, tramite le società operative che gestiscono i servizi, provvede a **rinnovare o ampliare le infrastrutture** (reti e impianti) e si adopera per **ottimizzare i processi di gestione** e rendere **più efficaci e tempestivi i ripristini** in caso di guasti, affinché la qualità finale dei servizi erogati sia in progressivo e costante miglioramento. Altrettanta cura viene dedicata ai processi che rendono **più efficienti i canali di contatto con i clienti e la gestione degli aspetti commerciali**.
In particolare, il Gruppo, si è **fortemente orientato al cliente**, sia **potenziando le opportunità offerte dall'era digitale** – negli aspetti legati ai canali di contatto e alla gestione operativa – sia **concentrando l'impegno nella pianificazione ed attuazione degli interventi sulle infrastrutture**, a presidio e sviluppo dei servizi erogati.

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

- per il servizio di **illuminazione pubblica**, il contratto stipulato tra Acea e Roma Capitale regola anche i parametri qualitativi (standard di prestazione);
- gli **standard di qualità tecnica e commerciale nell'area energia** (sia per la distribuzione sia per la vendita) **e per il settore idrico, sono stabiliti** da un'unica Autorità nazionale: **l'Autorità di regolazione Energia, Reti e Ambiente** (ARERA)[30]nonché dalle Autorità locali.

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

Per il **settore elettrico**, a valle di quanto entrato in vigore nel 2016[32] (V periodo di regolazione 2016-2023), l'Autorità, in tema di **qualità tecnica**, ha emanato ad inizio 2017 le linee guida per la redazione dei piani volti ad **incrementare la resilienza del sistema elettrico** a seguito di eventi meteorologici severi e persistenti (piani per la resilienza). Tali linee guida sono state elaborate dal "Tavolo resilienza", in cui operatori e Autorità si confrontano sulle tematiche di qualità tecnica del servizio di distribuzione di energia elettrica.
Per quanto riguarda **gli aspetti commerciali**, nell'anno hanno trovato applicazione la delibera 413/2016/R/com[33], sulla regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale e la delibera 463/2016/R/com[34], sulla fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale. Quest'ultima disciplina la fatturazione di periodo, ed anche parte della fatturazione di chiusura per cessazione della fornitura, e riguarda i clienti elettrici e del gas (domestici e piccole imprese) del mercato libero e dei servizi di tutela.
A **garanzia del buon funzionamento del processo di fatturazione**, sono previsti indennizzi automatici a favore dei clienti finali sia in capo ai venditori, per ritardi nell'emissione delle fatture di periodo e/o di chiusura, che in capo ai distributori, per ritardi nella messa a disposizione dei dati di misura necessari ad emettere le fatture di chiusura: in quest'ultimo caso i distributori devono corrispondere un indennizzo anche ai venditori. Infine, i distributori elettrici, se stimano i dati di misura per due mesi consecutivi, devono versare un indennizzo ai clienti dotati di contatore elettronico che misura i consumi per fasce orarie.
Tra i numerosi altri provvedimenti dell'Autorità nazionale, al cui sito web si rinvia per approfondimenti, si segnalano, in questa sede: la delibera 327/2016/R/eel, per la quale, in merito al **debranding** dell'attività di **vendita dell'energia** sul **mercato libero** rispetto all'attività di vendita nel servizio di **maggior tutela**, il **1° gennaio 2017 la società Acea Energia SpA ha adottato un nuovo marchio per il servizio di maggior tutela**: "Servizio Elettrico Roma", mentre il marchio resta lo stesso per i clienti del mercato libero, e la delibera 867/2017/R/eel, con cui **l'abolizione della progressività delle tariffe relative alle componenti degli oneri generali di sistema** per i clienti domestici viene differita di un anno rispetto al previsto 1° gennaio 2018, in modo da evitare maggiori esborsi ai clienti con il cumularsi, sempre al 1° gennaio 2018, anche dell'incremento degli stessi oneri generali dovuto alla revisione delle agevolazioni per le imprese energivore.
Infine, l'attenzione alla qualità dei servizi erogati viene altresì favorita dai **Sistemi di gestione certificati UNI EN ISO**, in base ai quali le società operano (si veda anche *L'identità aziendale*, paragrafo *I sistemi di gestione*).

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

[31] Con la delibera 655/2015/R/Idr, entrata in vigore il 1° gennaio 2016.

[32] TIQE - Regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica (Allegato A alla delibera 646/15/R/eel e s.m.i.); TIT - Disposizioni per l'erogazione dei servizi di trasmissione e distribuzione, TIME - Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura e TIC - Condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione (Allegati A, B e C alla delibera 654/15/R/eel e s.m.i.).

[33] Il cui Allegato A è il *Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale*

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

LA QUALITÀ NELL'AREA ENERGIA

MESSI IN OPERA CIRCA **163 km** DI CAVO MT A **20 kV**, PER L'AMMODERNAMENTO E POTENZIAMENTO DELLE RETI MT, IN GRADUALE TRASFORMAZIONE DA **8,4 kV a 20 kV**

PER L'AMMODERNAMENTO DELLA RETE BT, PROPEDEUTICO AL SUCCESSIVO CAMBIO TENSIONE DA **230 V** A **400 V** MESSI IN OPERA CIRCA **256 km** DI CAVO BT (TRA AMPLIAMENTO E RIFACIMENTO)

REALIZZATE O AMPLIATE **71 cabine** SECONDARIE E RICOSTRUITE **972 cabine** IN ESERCIZIO, PER SODDISFARE LA DOMANDA DI NUOVE CONNESSIONI E AUMENTI DI POTENZA E PREDISPORLE AL TELECONTROLLO

NEL 2017: **6.662 nodi** MT TELECONTROLLATI

Areti, titolare della concessione ministeriale, gestisce il **servizio di distribuzione elettrica a Roma e Formello**.
La società pianifica ed esegue gli interventi per **l'ammodernamento e l'ampliamento delle infrastrutture, costituite da linee elettriche in alta, media e bassa tensione,** da **cabine primarie e secondarie, dai sistemi per il telecontrollo e la misura dell'energia** prelevata e immessa in rete.
Le attività vengono svolte secondo procedure conformi ai Sistemi di Gestione QASE (Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia), **certificati secondo le norme UNI EN ISO e OHSAS.**

Gli **interventi sulle infrastrutture**, finalizzati a realizzare il progressivo **miglioramento della qualità del servizio, secondo gli sfidanti obiettivi stabiliti dall'Autorità nazionale (ARERA), nonché ad aumentare l'efficienza energetica delle reti**, vengono attuati in conformità alla concessione, alla normativa di settore e alle esigenze del servizio, in particolare per la connessione di nuovi clienti correlata all'espansione urbana e all'incremento delle applicazioni dell'energia elettrica.
Lo **strumento operativo generale** per governare lo sviluppo integrato delle reti elettriche è costituito dai **Piani Regolatori delle reti AT, MT e BT**. Uno degli obiettivi rilevanti **dei Piani e dei progetti di innovazione tecnologica** consiste nella realizzazione di una configurazione di rete adeguata e abilitante per gli scenari futuri in ottica smart city: **generazione distribuita**, **mobilità elettrica**, **sistemi di storage**, **coinvolgimento dell'utente finale**, **connettività**.
Nell'ambito della **progressiva attuazione dei Piani Regolatori MT e BT**, Areti ha realizzato un complesso di rilevanti interventi che prevedono la **realizzazione di nuove dorsali volte a razionalizzare e potenziare le reti** e, contestualmente, ad **attuare il cambio tensione da 8.4 kV a 20 kV sulla rete MT e da 230 V a 400 V sulla rete BT**, con sensibili **benefici sulla capacità di trasporto**, che garantiscono margine di potenza residua per nuove connessioni, e sulla **riduzione delle perdite di energia e le cadute di tensione sulle reti MT e BT.**
Le attività di gestione e sviluppo delle infrastrutture **svolte nel 2017** riguardano interventi di **costruzione, ampliamento, trasformazione, ammodernamento, potenziamento, dismissione** - e conseguente contenimento degli impatti ambientali, in specifiche aree -, **misura, protezione, manutenzione ordinaria e straordinaria** sulle **cabine primarie e secondarie, sulle linee in alta tensione** (AT), **nonché sulle reti in bassa e media tensione** (BT ed MT). I lavori sono funzionali alla capillare distribuzione dell'energia elettrica e al miglioramento del servizio, soprattutto in termini di disponibilità e continuità dell'erogazione. **I principali interventi realizzati nel 2017 sono riportati nel box dedicato**.

I PRINCIPALI INTERVENTI 2017 PER LA GESTIONE E LO SVILUPPO DI RETI E CABINE ELETTRICHE

LINEE AT E CABINE PRIMARIE	Nell'anno **sono state attivate** la **nuova linea 150 kV** denominata **Cassia-Flaminia/O** (4,7 km in linea aerea costruita nel 2016, 0,9 km in linea aerea esistente, 0,4 km in cavi interrati), e la **nuova linea 150 kV** denominata **Bufalotta-Roma Nord** (circa 3 km in linea aerea e 1,6 km in cavi interrati), **che hanno consentito**, rispettivamente, **l'avvio della demolizione** della **linea aerea** Cassia-Roma Nord, per un totale di **9,8 km e 39 sostegni, e la demolizione** della **linea aerea** Bufalotta-Flaminia/O, per un totale di **9,2 km e 23 sostegni**. Sempre nel 2017 è terminata la progettazione e sono **avviati i lavori di costruzione** della **nuova linea 150 kV Roma Nord-San Basilio**, relativamente al tratto da adeguare per una lunghezza di 5,5 km con sostegni tubolari e tralicci di colore verde - coerentemente alle prescrizioni dell'Ente Roma Natura. È stata inoltre **avviata la posa** del nuovo **cavo AT Belsito-Tor di Quinto** per circa **3,6 km.** Si sono svolte attività di **adeguamento, ampliamento e ricostruzione di 20 cabine primarie**. L'installazione del **sistema Petersen**, che ha rilevanti **effetti positivi sulla riduzione dei guasti nella rete,** è stata ultimata presso le cabine primarie Forte Antenne e Monte Mario/O e **presso altre 3 cabine**, dove il sistema esistente è stato ampliato. Si sono svolte, infine: le **attività di manutenzione ordinaria e straordinaria** sulle apparecchiature delle cabine primarie e, in particolare, su **117 interruttori AT**; la **manutenzione programmata** su **640 interruttori MT**; **la revisione di 22 variatori sotto carico** di trasformatori di potenza. Sono stati sostituiti **60 trasformatori di tensione AT.**
PROTEZIONE E MISURE AT E MT	Sono stati effettuati interventi per predisporre, tarare e mettere in esercizio **sistemi di protezione elettrica per 59 nuovi stalli linea MT** e **interventi sulle protezioni elettriche** presenti nelle cabine primarie, finalizzati alla verifica delle funzionalità (42 montanti AT, 489 montanti MT e 87 trasformatori AT/MT e MT/MT). Sono state eseguite **misure della resistenza di terra presso 2.888 cabine secondarie** e misure delle tensioni di passo e contatto e della resistenza totale di terra presso 15 cabine primarie e 131 cabine secondarie.

LINEE MT E BT	Per **l'ammodernamento e il potenziamento della rete**, in graduale trasformazione da 8,4 kV a 20 kV, nel 2017 **sono stati messi in opera** circa **163 km di cavo MT a 20 kV** (153 km per rifacimento e 10 km per ampliamento). Nell'ambito della **manutenzione straordinaria** di linee aeree MT sono state eseguite ispezioni **per varie porzioni della rete MT in aerea**, che hanno dato luogo a interventi puntuali per la sostituzione di apparecchiature, sostegni, conduttori, ecc. Tra ampliamenti e rifacimenti volti a sostituire parti vetuste o a potenziare parti insufficienti, **sono stati messi in opera circa 256 km di cavo BT**, di cui 39 km per ampliamento rete, mentre, per i restanti 217 km, gli interventi di rifacimento si sono svolti nell'ambito del programma di ammodernamento complessivo della rete BT, propedeutico al successivo **cambio tensione** sulla rete BT, da 230 V a 400 V.
CABINE SECONDARIE (MT E BT) E TELECONTROLLO	Sono state **realizzate o ampliate 71 cabine secondarie,** per soddisfare le domande di nuove connessioni alle reti e relative ad aumenti di potenza di clienti già connessi. Sono state **ricostruite** (in tutto o in parte) **972 cabine** in esercizio, per **adeguarle alla tensione 20 kV**, **predisporle al telecontrollo** o **rinnovarne le apparecchiature**. Inoltre, sulle cabine secondarie sono stati eseguiti **850 interventi di manutenzione straordinaria**, e **2.436 ispezioni** per verificare lo stato di conservazione e funzionalità delle apparecchiature e dei locali e dar corso ai necessari relativi interventi di manutenzione ordinaria. Il **telecontrollo è stato esteso** ad ulteriori 339 cabine secondarie e 200 recloser, arrivando, al 31/12/2017, a **6.662 nodi MT telecontrollati.** Sono stati svolti, infine, 2.750 interventi manutentivi.

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

Nel 2017 sono proseguiti i lavori di **estensione della rete di comunicazione in fibra ottica a "banda ultralarga",** con connessione internet a 100 Megabit al secondo, **a Roma,** come previsto dal **protocollo d'intesa,** rinnovato nel 2015, tra Acea, Telecom, Fastweb e Vodafone. Al **31 dicembre 2017,** Areti ha **attivato 12.487 nuovi punti di fornitura di energia elettrica,** per una lunghezza complessiva pari a circa **205 km di scavi,** realizzati con l'applicazione di tecniche che minimizzano l'impatto ambientale all'atto della posa delle infrastrutture.
Nel corso del 2017 sono **iniziate le attività di posa fibra ottica** acquistata in IRU da Telecom e Wind per la creazione di una rete primaria tra impianti di trasformazione AT/MT, saranno attivati collegamenti in fibra ottica su 17 diversi siti.
Tale infrastruttura è **propedeutica all'integrazione dei servizi presenti e futuri in cabina primaria.**

Sul tema **contatori digitali e sistemi di smart metering,** nel 2017 Areti ha proseguito gli approfondimenti tecnici legati allo sviluppo e al consolidamento dei nuovi standard ed ha **svolto le prove sperimentali in campo,** già avviate in laboratorio nel 2016, **su prodotti dei principali costruttori di contatori, dotati delle tecnologie più avanzate.** L'analisi dei risultati delle prove condotte è stata presentata al management.
Nell'anno, inoltre, ha svolto una valutazione comparativa dei **potenziali partner per la fornitura del sistema centrale di acquisizione ed elaborazione dati,** nell'ambito della sostituzione del sistema di smart metering, attualmente in uso, con il nuovo sistema di **"seconda generazione evoluta"** (2.1G). Tale valutazione si è articolata secondo diversi livelli di approfondimento: tecnico-commerciale, tecnica per l'implementazione dei sistemi, in campo su sistemi già in esercizio; per quest'ultimo punto sono state effettuate, in settembre 2017, visite in campo presso clienti a cui è stato **fornito un sistema in linea con i requisiti dichiarati da Areti.**
È stato poi avviato lo sviluppo di un **concentratore multiservizio** per i contatori elettronici di prima generazione adeguatamente reingegnerizzato, predisposto per l'acquisizione dei contatori di seconda generazione e per essere integrato con una terza unità per la comunicazione in RF a 169/868 MHz. Il nuovo concentratore multiservizio (CMS) è un apparato di tipo modulare costituito da **un'unità centrale di controllo ed elaborazione e una o più unità aggiuntive ognuna dedicata a un servizio specifico (elettrico, idrico, ecc.).**
A fine dicembre 2017 è stato **presentato il prototipo** che sarà oggetto delle prove e dei collaudi nel corso della prima metà del 2018.
Areti, inoltre, ha proseguito le attività sugli sviluppi della **misura multiservizio, per la sperimentazione di tecnologie e architetture polifunzionali di telelettura,** applicabili a più settori; in quest'ambito, ad esempio, ha sviluppato, per Acea Ato 2, dispositivi di telelettura di contatori idrici (dotati di lancia-impulsi) con tecnologia GPRS.
È infine proseguita **l'installazione dei contatori digitali in telegestione presso le utenze attive in bassa tensione, per un totale, al 31/12/2017, di 1.609.822 misuratori installati su utenze attive in bassa tensione,** pari al 99,33% del totale dei misuratori BT.

I LIVELLI DI QUALITÀ REGOLAMENTATI DALL'ARERA NEL SETTORE ELETTRICO

I parametri di qualità del servizio elettrico - commerciali (preventivi, lavori, attivazione/disattivazione della fornitura, risposte a reclami) e **tecnici** (continuità dell'erogazione) - **sono definiti** a livello nazionale dall'**Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente** (ARERA), che li rivede periodicamente, introducendo, in maniera graduale, standard più stringenti. Dal 2016 si è avviato il **nuovo ciclo di regolazione** sulla qualità dei servizi di **distribuzione, misura e trasmissione per il V periodo di regolazione 2016-2023.**
Tale sistema regolatorio prevede indennizzi da erogare ai clienti in caso di mancato rispetto di alcuni standard di qualità e un sistema di penali/premi per il gestore del servizio, al fine di spronare gli esercenti al miglioramento continuo delle prestazioni.
Gli aspetti di **qualità commerciale** del servizio sono articolati in **livelli "specifici"** e **livelli "generali"**[35]**,** sia per le attività in capo al **distributore** di energia elettrica (differenziate per le forniture in bassa e in media tensione) sia per quelle del **venditore** (si vedano le tabelle nn. 13, 14 e 15). Un parametro qualitativo, inoltre, regola la tempestività nella comunicazione dei dati tecnici tra il distributore e il venditore di energia (tabella n. 13). Ogni anno **Acea fa pervenire all'ARERA i risultati conseguiti,** che vengono sottoposti a verifica **e li comunica,** come prescritto, **ai propri clienti, allegandoli ad un invio di bolletta.**

[35] 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.

Riguardo le **performance 2017 di qualità commerciale,** relative alla distribuzione e misura dell'energia elettrica, si presentano in questa sede **dati stimati**, che potranno differire da quelli trasmessi all'Autorità (ARERA) nei tempi da essa definiti.
Per quanto concerne i **livelli "specifici" di qualità commerciale**, sia per le forniture in bassa tensione a clienti domestici e non domestici sia per le forniture in media tensione, si registra, in alcuni casi, una flessione delle performance, dovuta, sostanzialmente, alla necessità di calibrazione dei nuovi sistemi informatici introdotti nel 2016 (in aprile il sistema WFM, in dicembre Twins on SAP), pur migliorando la percentuale del rispetto degli standard per la maggior parte dei processi.
Anche riguardo **i livelli "generali",** relativi alle risposte ai reclami scritti/richieste di informazioni, la rilevante flessione delle performance registrata è da correlare alla necessità di calibrazione dei nuovi sistemi informativi in corso di risoluzione (si veda la tabella n. 13).
Il sistema prevede indennizzi automatici ai clienti[36], erogati in caso di mancato rispetto dei livelli "specifici" di qualità, a partire da un importo base[37], 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).

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

L'**Autorità** definisce e aggiorna anche i parametri di riferimento della **qualità "tecnica"** del servizio[38]**,** relativa alla **continuità dell'erogazione** dell'energia elettrica, prevedendo un sistema incentivante per il gestore (premi e penali) e indennizzi ai clienti.
Si evidenzia che **gli indicatori di continuità** forniti, relativi all'esercizio 2017, non sono quelli comunicati all'ARERA bensì la migliore stima possibile al momento della pubblicazione del presente documento[39].
Con riferimento alla **durata delle interruzioni** e al **numero delle interruzioni** per utenti BT, i primi dati disponibili riguardo l'esercizio 2017 e rappresentati in tabella n. 15 indicano una flessione dei risultati rispetto al 2016, risultando maggiormente allineati con gli indicatori rilevati per l'anno 2015. La performance annuale è stata condizionata negativamente da fattori climatici, sia con riferimento ai fenomeni delle bolle di calore che si sono succedute nel corso dell'estate 2017 sia in conseguenza delle bombe d'acqua verificatesi nel successivo autunno.
Sono sottoposte a regolazione **anche le interruzioni**, originate a qualunque livello di tensione del sistema elettrico, **per gli utenti in MT.** Il sistema regolatorio prevede indennizzi automatici agli utenti di media tensione muniti di una certificazione di adeguatezza dei loro impianti[40] 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.

TABELLA N. 13 - INDICATORI SOCIALI: LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE - DISTRIBUZIONE ENERGIA (2016-2017) - (PARAMETRI ARERA E PERFORMANCE DI ARETI - 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.
		2016		2017	
FORNITURE IN BASSA TENSIONE (BT)					
CLIENTI DOMESTICI		PERFORMANCE ARETI			
preventivi per lavori su reti BT (connessioni ordinarie)	15 gg. lav.	11,19	82,53%	8,97	93,23%
esecuzione di lavori semplici (connessioni ordinarie)	10 gg. lav.	8,38	80,83%	9,71	84,72%
esecuzione di lavori complessi	50 gg. lav.	15,76	92,00%	25,33	66,67%

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

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

[38] Delibera 654/15/R/eel.

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

[40] 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.

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.
		2016		2017	
FORNITURE IN BASSA TENSIONE (BT)					
CLIENTI DOMESTICI		**PERFORMANCE ARETI**			
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	2,02	95,70%	2,28	94,20%
disattivazione fornitura su richiesta cliente	5 gg. lav.	1,09	97,13%	1,29	97,39%
riattivazione in seguito a sospensione per morosità	1 g. feriale	0,29	97,72%	0,11	99,13%
ripristino fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura (richieste pervenute in gg. lavorativi dalle 8.00 alle 18.00)	3 ore	1,87	87,17%	2,43	78,09%
ripristino fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura (richieste pervenute in gg. non lavorativi o dalle 18.00 alle 8.00)	4 ore	1,88	92,31%	2,43	88,23%
comunicazione esito verifica del gruppo di misura (contatore), su richiesta cliente	15 gg. lav.	9,84	88,43%	9,42	92,99%
comunicazione esito verifica della tensione di fornitura, su richiesta cliente	20 gg. lav.	19,00	100,00%	/	/
fascia massima di puntualità per gli appuntamenti con il cliente	2 ore	n.a.	83,83%	n.a.	85,15%
sostituzione gruppo di misura guasto	15 gg. lav.	17,71	76,68%	49,76	41,03%
ripristino della corretta tensione di fornitura	50 gg. lav.	/	/	/	/
preventivi per lavori su reti BT (connessioni temporanee)	10 gg. lav.	/	/	/	/
esecuzioni di lavori semplici (connessioni temporanee entro i 40 kW)	5 gg. lav.	/	/	/	/
esecuzione di lavori semplici (connessioni temporanee oltre i 40 kW)	10 gg. lav.	/	/	/	/
CLIENTI NON DOMESTICI		**PERFORMANCE ARETI**			
preventivi per lavori su reti BT (connessioni ordinarie)	15 gg. lav.	10,38	86,73%	8,28	94,28%
esecuzione di lavori semplici (connessioni ordinarie)	10 gg. lav.	6,04	88,22%	9,31	86,69%
esecuzione di lavori complessi	50 gg. lav.	12,55	94,98%	25,62	88,00%
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	2,64	93,07%	2,28	94,20%
disattivazione fornitura su richiesta cliente	5 gg. lav.	1,64	95,85%	2,31	95,97%
riattivazione in seguito a sospensione per morosità	1 g. feriale	0,33	97,38%	0,14	99,02%
ripristino fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura (richieste pervenute in gg. lavorativi dalle 8.00 alle 18.00)	3 ore	2,26	81,07%	2,57	74,76%
ripristino fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura (richieste pervenute in gg. non lavorativi o dalle 18.00 alle 8.00)	4 ore	2,08	90,62%	2,57	86,87%
comunicazione esito verifica del gruppo di misura (contatore), su richiesta cliente	15 gg. lav.	9,02	90,84%	9,42	92,99%
comunicazione esito verifica della tensione di fornitura, su richiesta cliente	20 gg. lav.	/	/	21	0%
fascia massima di puntualità per gli appuntamenti con il cliente	2 ore	n.a.	87,24%	n.a.	88,75%
sostituzione gruppo di misura guasto	15 gg. lav.	16,13	79,49%	37,89	44,44%
ripristino della corretta tensione di fornitura	50 gg. lav.	/	/	/	/
preventivi per lavori su reti BT (connessioni temporanee)	10 gg. lav.	5,34	90,85%	4,77	95,26%

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.
		2016		2017	
FORNITURE IN BASSA TENSIONE (BT)					
CLIENTI NON DOMESTICI		**PERFORMANCE ARETI**			
esecuzioni di lavori semplici (connessioni temporanee entro i 40 kW)	5 gg. lav.	4,08	88,15%	5,91	85,80%
esecuzioni di lavori semplici (connessioni temporanee oltre i 40 kW)	10 gg. lav.	/	/	4,57	96,67%
FORNITURE IN MEDIA TENSIONE (MT)					
CLIENTI FINALI		**PERFORMANCE ARETI**			
preventivi per lavori su reti MT	30 gg. lav.	30,83	86,67%	41,85	65,57%
esecuzione di lavori semplici	20 gg. lav.	23,33	83,33%	23,71	85,71%
esecuzione di lavori complessi	50 gg. lav.	22,00	100,00%	41,63	83,33%
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	5,90	77,78%	5,50	77,78%
disattivazione della fornitura su richiesta	7 gg. lav.	8,69	84,00%	19,33	55,56%
riattivazione in seguito a sospensione per morosità	1 g. feriale	6,83	50,00%	2,89	55,56%
comunicazione esito verifica gruppo di misura su richiesta cliente	15 gg. lav.	9,13	75,00%	9,20	90,00%
comunicazione esito verifica della tensione di fornitura, su richiesta	20 gg. lav.	/	/	/	/
fascia massima di puntualità per gli appuntamenti con il cliente	2 ore	n.a.	81,44%	n.a.	87,10%
sostituzione gruppo di misura guasto	15 gg. lav.	/	/	/	/
ripristino della corretta tensione di fornitura	50 gg. lav.	/	/	/	/
COMUNICAZIONE DATI TECNICI DAL DISTRIBUTORE AL VENDITORE (*)					
dati tecnici (**acquisibili con lettura** di un gruppo di misura)	10 gg. lav. dal ricevimento della richiesta	6,57	90,42%	21,11	85,38%
dati tecnici (**non acquisibili con lettura** di un gruppo di misura)	15 gg. lav. dal ricevimento della richiesta	13,81	77,01%	37,48	93,30%

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
		2016		2017	
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	29,99	70,20%	59,25	43,82%
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per attività di misura	95% entro 30 gg. solari	66,92	49,94%	43,93	60,57%
CLIENTI NON DOMESTICI		**PERFORMANCE ARETI**			
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per l'attività di distribuzione	95% entro 30 gg. solari	33,22	68,99%	69,04	38,76%
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per attività di misura	95% entro 30 gg. solari	67,64	43,42%	46,61	55,97%

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

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	11,40	92,59%	44,11	67,48%
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per attività di misura	95% entro 30 gg. solari	76,23	38,46%	79,11	33,33%

TABELLA N. 14 - INDICATORI SOCIALI: LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE - VENDITA ENERGIA (2016-2017) - (PARAMETRI ARERA E PERFORMANCE DI ACEA ENERGIA - DATI COMUNICATI ALL'ARERA)

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.
		2016	2017
SERVIZIO IN MAGGIOR TUTELA		PERFORMANCE ACEA ENERGIA	
rettifiche di fatturazione	90 gg. solari	100,0%	69,2%
rettifiche di doppia fatturazione	20 gg. solari	88,9%	/
risposta motivata a reclami scritti	40 gg. solari	93,2%	76,3%
MERCATO LIBERO		PERFORMANCE ACEA ENERGIA	
rettifiche di fatturazione	90 gg. solari	100,0%	86,7%
rettifiche di doppia fatturazione	20 gg. solari	/	100,0%
risposta motivata a reclami scritti	40 gg. solari	91,7%	77,6%

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	99,5%	97,1%
MERCATO LIBERO		PERFORMANCE ACEA ENERGIA	
risposta a richieste scritte di informazioni	95% entro 30 gg. solari	99,5%	97,1%

(*) I clienti del servizio in maggior tutela (prevalentemente clienti domestici e piccole imprese) in caso di mancato rispetto degli standard ricevono un indennizzo automatico base di 20 euro. Il simbolo "/" è usato quando non ci sono state richieste di prestazioni nell'anno.

TABELLA N. 15 - INDICATORI SOCIALI: DATI DI CONTINUITÀ DEL SERVIZIO – DISTRIBUZIONE ENERGIA (2015-2017) - (PARAMETRI ARERA E PERFORMANCE DI ARETI - 2015-2016: DATI CERTIFICATI DALL'ARERA; 2017: DATI PROVVISORI STIMATI)

DISTRIBUZIONE ENERGIA - INDICATORI DI CONTINUITÀ - CLIENTI BT

DURATA INTERRUZIONI E PERCENTUALI DI MIGLIORAMENTO

PRESTAZIONI	durata cumulata media interruzioni senza preavviso lunghe di responsabilità dell'esercente per cliente BT l'anno (minuti)			percentuale di miglioramento	
	2015	2016	2017	2017 vs. 2015	2017 vs. 2016
alta concentrazione	34,55	27,88	37,1	7,5%	33,2%
media concentrazione	49,70	31,46	40,3	-19,0%	28,0%
bassa concentrazione	58,38	45,76	54,1	-7,2%	18,3%

N. MEDIO INTERRUZIONI E PERCENTUALI DI MIGLIORAMENTO (*)

PRESTAZIONI	n. medio interruzioni senza preavviso di responsabilità dell'esercente per cliente BT l'anno			percentuale di miglioramento	
alta concentrazione	1,74	1,42	1,81	4,6%	28,2%
media concentrazione	2,79	1,67	1,92	-31,2%	15,0%
bassa concentrazione	3,46	2,51	2,58	-25,4%	2,8%

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

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

LA QUALITÀ NELL'AREA ILLUMINAZIONE PUBBLICA

199.077 PUNTI LUCE E **224.480** LAMPADE GESTITI A ROMA

NEL 2017 INSTALLATI OLTRE **89.000** CORPI ILLUMINANTI A LED (TRA NUOVI PUNTI LUCE E TRASFORMAZIONI IMPIANTI)

REINSTALLATI **121** SOSTEGNI CORROSI E RIACCESE **11.610** LAMPADE

ILLUMINAZIONE ARTISTICA A **tecnologia LED:** DI **Piazza Navona,** DELLA **Piramide Cestia** E DEL **Palatino**

Parte delle attività facenti capo ad Acea Illuminazione Pubblica nel dicembre 2016 sono confluite in Areti[41]**,** che, nel corso del 2017, ha, pertanto, gestito la maggioranza degli interventi inerenti l'**illuminazione pubblica, funzionale e artistico monumentale di Roma, per oltre 199.000 punti luce** dislocati su un territorio - circa 1.300 km^2 – equivalente a quasi 7 volte quello di Milano, in virtù del *Contratto di servizio*[42] stipulato tra Acea SpA e Roma Capitale. La società segue le attività di **progettazione, costruzione, esercizio, manutenzione e ristrutturazione delle reti e degli impianti** ed opera nel rispetto di procedure conformi ai **Sistemi di Gestione QASE** (Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia), **certificati secondo le norme UNI EN ISO e OHSAS.**
Gli interventi vengono programmati **mettendo in sinergia le competenze direttive e tecniche presenti in azienda con le indicazioni dei Dipartimenti della pubblica amministrazione locale e delle Sovrintendenze,** preposti a seguire le nuove urbanizzazioni, i progetti di riqualificazione e i beni culturali.
Oltre ad assolvere al servizio svolto per il Comune di Roma, la società rende disponibili le proprie competenze anche verso altri soggetti interessati.

TABELLA N. 16 – I NUMERI DELL'ILLUMINAZIONE PUBBLICA A ROMA (2017)

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

Tra i **principali interventi di illuminazione pubblica,** effettuati nell'anno, **in ambito funzionale e artistico monumentale,** si evidenziano le **trasformazioni di circa 88.000 corpi illuminanti** nell'ambito del **Piano LED** per la Capitale (si veda il box dedicato). Sono stati svolti altresì interventi di ampliamento e ammodernamento dell'illuminazione di **Piazza Navona,** sia di tipo funzionale sia artistico, ed è stato **preso in carico l'impianto di illuminazione funzionale della Nuova Circonvallazione Interna (NCI),** realizzato da RFI nell'ambito delle opere stradali connesse alla Stazione Tiburtina. **Per quest'ultimo,** l'Unità Illuminazione pubblica di Areti ha altresì **proposto** all'Amministrazione capitolina un **intervento di ammodernamento degli impianti:** il progetto, che è stato approvato e **sarà realizzato nel 2018, prevede la sostituzione delle attuali lampade del tipo al Sodio Alta Pressione con corpi illuminanti a LED** (circa 1.350 apparecchi) e l'ottenimento di un notevole efficientamento e risparmio energetico, nonché una migliore percezione visiva. Nell'anno sono stati inoltre **presi in carico gli impianti di Porte di Roma con la trasformazione a LED dei circa 1.240 punti luce.**
In ambito artistico monumentale si segnalano gli interventi di illuminazione della **Basilica di S. Marco Evangelista al Campidoglio,** in Piazza Venezia, della **Basilica di San Clemente,** di Porta San Paolo e della **Piramide Cestia** e, per la fine dell'anno, è stata inaugurata l'**illuminazione permanente dell'area archeologica del Palatino** prospiciente al Circo Massimo (si vedano, nel seguito, i box dedicati).

L'AVANZAMENTO DEL PIANO LED PER ROMA

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

[41] Areti SpA, che gestisce la distribuzione dell'energia a Roma e Formello, in recepimento del progetto di scissione parziale proporzionale della società Acea Illuminazione Pubblica SpA nel dicembre 2016 ne ha assorbito parte delle attività. Pertanto la società Acea Illuminazione Pubblica non è inclusa nel perimetro di rendicontazione del presente documento.

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

Tramite i due cicli di indagini 2017 sulla soddisfazione di clienti e cittadini in merito ai servizi erogati, **Acea ha continuato a monitorare l'opinione e la percezione dei cittadini riguardo la trasformazione,** in atto, **dell'illuminazione con il LED.** I risultati, come media delle due indagini semestrali, hanno evidenziato che circa **il 59%** dei 2.400 intervistati (+18% rispetto al 41% rilevato nel 2016 su un panel di medesima consistenza) **ha avuto modo di notare l'illuminazione a LED su strada. L'82% degli intervistati ritiene che il progetto** di trasformazione dell'illuminazione a LED **sia importante per la città** e le tre principali motivazioni addotte sono: la **riduzione dei consumi** (efficienza energetica) per l'**82%,** la **migliore distinguibilità dei colori su strada,** per il **29,4%** (dato in marcato aumento rispetto al 20% rilevato nel 2016), e, per il **26,4% il rispetto ambientale** (nel 2016 il dato era 15%).

TABELLA N. 17 – PRINCIPALI INTERVENTI DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA SUI PUNTI LUCE (2017)

TIPO DI INTERVENTO	(N. PUNTI LUCE)
realizzazione **nuovi punti luce** (inclusa l'artistica)	**962** punti luce
Interventi di **efficientamento energetico/ innovazione tecnologica** (sostituzioni armature)	**88.100** corpi illuminanti a LED
messa in sicurezza	**3.156** punti luce

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

NUOVA ILLUMINAZIONE CON TECNOLOGIA LED A PIAZZA NAVONA

Il Dipartimento Sviluppo Infrastrutture e Manutenzione Urbana di Roma Capitale ha richiesto ad Areti un nuovo progetto per la riqualificazione e il potenziamento dell'impianto esistente d'illuminazione, **sia di tipo "funzionale" sia "artistico",** di Piazza Navona. L'intervento di illuminazione artistica ha riguardato gli impianti dedicati alla **chiesa di Sant'Agnese in Agone, alla chiesa di Nostra Signora del Sacro Cuore** (attualmente in fase di restauro), alla **fontana dei Fiumi,** con l'obelisco, alla **fontana del Nettuno e alla fontana del Moro.**
La temperatura di colore dei corpi illuminanti dedicati alle facciate ed alle fontane è stata concordata con i rappresentanti dell'Amministrazione, la Soprintendenza di Stato e Sovrintendenza Capitolina.
Per l'illuminazione della facciata della chiesa di Sant'Agnese in Agone e per la chiesa di Nostra Signora del Sacro Cuore sono stati posati, complessivamente, 9 proiettori LED con temperatura di colore di 3000K.
Per la fontana dei Fiumi, oltre alla **sostituzione dei proiettori subacquei** con altrettanti equipaggiati con tecnologia LED con temperatura di colore di 4000K, **è stata implementata l'illuminazione dell'obelisco** con 2 punti luce LED con temperatura di colore di 3000K, installati sui sostegni più prossimi alla fontana e posti ai vertici contrapposti dell'obelisco. La scelta di questo contrasto di colore (4000K – 3000K) è scaturita dalla volontà di **sottolineare la natura dei materiali che compongono la fontana monumentale.**
Per le fontane del Moro e del Nettuno, oltre alla sostituzione delle apparecchiature subacquee esistenti, interne al catino superiore di ciascuna fontana, il progetto ha previsto anche l'implementazione di 4 proiettori a LED, per ciascuna fontana, posti nel catino inferiore, per l'illuminazione delle quattro maschere perimetrali nella fontana del Moro e dei putti alati in quella del Nettuno.

Ogni anno Acea svolge i lavori di **manutenzione programmata e straordinaria** sugli impianti, finalizzati alla sicurezza ed al mantenimento dell'adeguato livello di illuminazione del territorio gestito (si veda la tabella n. 18).

TABELLA N. 18 – RIPARAZIONE E MANUTENZIONE PROGRAMMATA E STRAORDINARIA DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA (2017)

TIPO DI INTERVENTO	(N.)
verifica corrosione sostegni	**31.702** sostegni verificati
sostituzione lampade prima del decadimento flusso luminoso	**11.610** lampade riaccese
reinstallazione sostegni corrosi o abbattuti per cause accidentali	**121** sostegni reinstallati

Acea monitora i **parametri di qualità del servizio di illuminazione pubblica** in merito ai **tempi di riparazione guasti,** che vengono calcolati a partire dall'arrivo della segnalazione[43].
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[44].** Le **performance relative ai tempi medi di ripristino** (TMR) **della funzionalità degli impianti,** impiegati da Acea **nel 2017** per le diverse tipologie di guasto (si veda tabella n. 19), **sono tendenzialmente in linea** con i livelli di servizio registrati nel 2016 **con casi di miglioramento su alcune tipologie di guasto.**

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

[44] Il calcolo delle penali avviene applicando i seguenti criteri: ogni riparazione effettuata oltre il TMAX è penalizzata; quelle realizzate con tempi inferiori al TMAX ma superiori al TMRA vengono penalizzate solo se TMR>TMRA. Al momento della pubblicazione del presente documento, il dato puntuale delle segnalazioni, relative al 2017, soggette al computo penali non è disponibile.

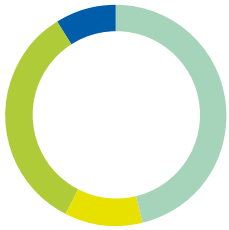
TABELLA N. 19 – RIPRISTINO GUASTI ILLUMINAZIONE PUBBLICA: PENALI, STANDARD E PRESTAZIONI ACEA (2016-2017)

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

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

La situazione di guasto viene rilevata dai sistemi di controllo, come la telegestione, e, come già accennato, può essere segnalata all'azienda, dai cittadini e dal Comune di Roma, tramite i diversi canali di contatto (call center, web, fax o lettera)[45]. Nel 2017 sono pervenute **23.760 segnalazioni di guasto[46],** ed entro l'anno ne sono state **eseguite il 94%**. La **distribuzione percentuale delle segnalazioni per tipologia di guasto** è rappresentata nel grafico n. 21. Le voci maggiormente incidenti sono "strada al buio", in relazione a un guasto di rete (46,2%) e "singolo punto luce spento" (33,8%), che ha il minore impatto ai fini della sicurezza, più contenuta la tipologia "tratto al buio" (8,7%), non si sono, infine, registrati casi di "quartiere al buio" per guasto di rete.

GRAFICO N. 21 - TIPOLOGIE DI GUASTO D'ILLUMINAZIONE PUBBLICA SUL TOTALE SEGNALAZIONI RICEVUTE (2017)



0,0% quartiere al buio - guasto rete
46,2% strada al buio - guasto rete
11,3% tratto al buio (2-4 lampade spente consecutive)
33,8% punto luce spento (singola lampada, montante, armatura, sostegno)
8,7% altro (plafoniera ecc.)

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

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

[45] Per i dettagli sulle performance dei call center e per i reclami scritti si veda il paragrafo Customer Care.
[46] Il dato esclude i solleciti e le segnalazioni ripetute sul medesimo guasto.

L'ILLUMINAZIONE DEL PALATINO

Nel 2017 **Acea ha proposto** al Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo (MIBACT), Parco archeologico del Colosseo, **il ripristino e la riqualificazione dell'impianto di illuminazione del Palatino,** ed in particolare del **fronte meridionale della monumentale area archeologica, prospiciente il Circo Massimo.**
Gli interventi di ammodernamento e riqualificazione dell'impianto precedente, risalente al 2000, hanno previsto l'installazione di **96 corpi illuminanti,** suddivisi in diverse tipologie, per le ottiche, le potenze e le temperature di colore che vanno dai 2700K ai 2200K, con resa cromatica superiore a 80.
Sono stati illuminati i prospetti della **Domus Severiana,** della **Domus Augustana,** dello **Stadio,** della **Domus Flavia** e del **Pedagogium.**
La scelta di una temperatura di colore neutra (2700K) per i prospetti che si affacciano sul Circo Massimo è stata fatta per una **resa più realistica dei colori dei materiali compositivi,** mentre per evidenziare la profondità degli ambienti è stata impiegata una temperatura più calda (2200K).
Il precedente impianto, con tecnologia Sodio Alta Pressione, aveva un assorbimento di potenza di 15.700 W, mentre l'attuale, realizzato con apparecchiature a LED, si attesta su un valore di 4.400 W, con un risparmio superiore al 70%.
Si è trattato di un intervento di **valorizzazione di un'area monumentale** particolarmente rappresentativa della città, per ricchezza di suggestioni storiche e paesaggistiche.
L'intervento è stato presentato nel dicembre 2017 in una conferenza stampa congiunta con il Comune di Roma e **l'illuminazione è stata inaugurata la notte del 31 dicembre 2017** in occasione dei festeggiamenti per l'ingresso del nuovo anno.

LA PIRAMIDE CESTIA E PORTA SAN PAOLO

In accordo con il MIBACT e con il Dipartimento Sviluppo Infrastrutture e Manutenzione Urbana di Roma Capitale, **Acea ha proposto e realizzato** l'illuminazione della **Piramide Cestia e della Porta San Paolo.** Il progetto ha completamente ridisegnato il sistema di illuminazione, già realizzato nel 2000. Al metodo per proiezione è stato preferito quello a **luce radente,** grazie alla disponibilità dei Responsabili della Sovrintendenza.
Le pareti della Piramide, coperte di lastre di marmo, sono state illuminate con barre a LED a temperatura di colore 3000K, con ottiche diversificate per ottenere uniformità sui piani verticali. La collocazione di due file di barre, a diversa distanza dalle superfici, ha consentito di illuminare al meglio **sia la parte inferiore che la parte rastremata** del monumento, **alto oltre 36 metri** e con una **base quadrata di circa 30 metri di lato.** Inoltre, il sistema di illuminazione a radenza ha consentito una perfetta **lettura delle due epigrafi,** che citano il proprietario della tomba ed i giorni impiegati per l'edificazione del monumento funebre.
Per ciascun prospetto sono state impiegate sei barre da 48 W, di cui cinque con ottica diffondente, una con ottica stretta; gli spigoli sono stati evidenziati con proiettori a fascio stretto sempre a 3000K, con potenza 17 W.
L'impianto ha previsto anche l'illuminazione delle colonne circostanti il monumento e dei tratti di mura romane adiacenti la Piramide, con apparecchi con temperatura colore di 2200K, adatte al materiale costruttivo.
Complessivamente sono stati installati **43 apparecchi.** La potenza totale installata è di 1480 W a fronte dei 3600 W del precedente impianto.
Per una corretta contestualizzazione dell'area monumentale, è stata ammodernata con tecnologia a LED anche l'illuminazione della **Porta San Paolo,** ubicata vicino alla Piramide Cestia. Gli apparecchi sono stati posti sui sostegni dedicati all'illuminazione pubblica che circondano la porta.
Le Torri, la Porta d'ingresso e l'area interna sono state illuminate con diverse temperature di colore, 2200K per le zone in muratura e 3500K per le parti in marmo, installando complessivamente 13 apparecchi, per una potenza totale di 520 W. Nel posizionamento dei corpi illuminanti è stata posta particolare cura nel contenimento della dispersione del flusso luminoso Per l'edificio e la parte interna della Porta, infine, che accoglie alcuni reperti, sono stati impiegati 5 proiettori, con potenza totale di 110 W.

LA BASILICA DI SAN MARCO EVANGELISTA AL CAMPIDOGLIO

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

LA QUALITÀ NELL'AREA IDRICA

Il Gruppo Acea gestisce il servizio idrico integrato (SII) in diversi Ambiti Territoriali Ottimali (ATO) delle regioni Lazio, Toscana, Campania e Umbria, tramite società partecipate. Nel seguito, in coerenza con il perimetro della rendicontazione (si veda *Comunicare la sostenibilità: nota metodologica*) si descrivono le attività svolte da **Acea Ato 2 nell'Ambito Territoriale Ottimale 2 – Lazio centrale** (Roma e altri 111 comuni del Lazio, con un bacino complessivo di

abitanti di circa 4 milioni), **area "storica" di operatività del Gruppo**[47],da **Acea Ato 5, anch'essa operativa nel Lazio** (ATO 5 – Lazio meridionale – Frosinone, con 86 comuni e, complessivamente, circa 480.000 abitanti) e, per la prima volta, da **Gesesa**, operativa in **Campania** (nell'area di Benevento e provincia, 21 comuni gestiti, con un bacino di circa 132.000 abitanti)[48].

La gestione del servizio idrico integrato (SII), che segue l'intero ciclo delle acque potabili e reflue dalla captazione della risorsa naturale alle sorgenti sino alla sua restituzione all'ambiente, è regolata da una **Convenzione di gestione** stipulata **tra la società che prende in carico il servizio e l'Autorità d'Ambito** (EGA - Ente di governo dell'Ambito). A fine 2015 l'ARERA (già AEEGSI), con delibera 656/15, ha approvato i contenuti minimi essenziali della **"Convenzione tipo" che regola i rapporti tra enti affidanti e gestori in modo uniforme sul territorio nazionale.** Tale nuovo schema di convenzione riguarda gli strumenti per il **mantenimento dell'equilibrio economico finanziario delle gestioni,** l'aggiornamento dei dati e delle informazioni alla base degli atti di programmazione richiesti dall'Autorità per l'approvazione della predisposizione tariffaria e le procedure di subentro, con conseguente corresponsione del valore di rimborso.
Per gli ulteriori principali interventi di regolazione del settore idrico intrapresi nell'anno dall'ARERA (e, in particolare, la delibera 917/2017/R/idr) si rinvia al principio del paragrafo La *qualità erogata* e, per approfondimenti, al sito web dell'Autorità.
Nella ***Carta del servizio idrico integrato***[49]**,** allegata alla Convenzione, sono definiti gli **standard di qualità generali e specifici** che il gestore è tenuto a rispettare verso l'utenza, **in accordo a quanto definito dalla delibera 655/15.** Il rapporto con i clienti è, inoltre, disciplinato dal ***Regolamento d'utenza,*** anch'esso allegato alla Convenzione, che stabilisce le condizioni tecniche, contrattuali ed economiche alle quali il gestore deve attenersi nell'erogazione dei servizi. Per **le performance di qualità contrattuale** erogata dalle società idriche si veda, più avanti, il sottoparagrafo *I livelli di qualità regolamentati dall'ARERA nel settore idrico.*

IL SII NELL'ATO 2 – LAZIO CENTRALE

CIRCA **11.300 km** DI RETI GESTITE PER IL SISTEMA IDRO-POTABILE (DI CUI 7.292 IN TELECONTROLLO) E CIRCA **6.600 km** DI RETI FOGNARIE

NELL'ANNO: SVOLTE CAMPAGNE SISTEMATICHE DI RICERCA PERDITE OCCULTE SUI **5.400 km** DELLA RETE DI DISTRIBUZIONE DI ROMA

66 CASE DELL'ACQUA ATTIVE (**20** A ROMA E **46** IN PROVINCIA): CIRCA **17,5 milioni** DI LITRI D'ACQUA EROGATA **350 t** DI PLASTICA/ANNO RISPARMIATE E **620t** DI CO_2 NON EMESSE IN ATMOSFERA

311.929 CONTROLLI ANALITICI SU ACQUE POTABILI EFFETTUATI NELL'ANNO E CIRCA **184.200** DETERMINAZIONI ANALITICHE SULLE ACQUE REFLUE

Acea Ato 2 svolge le attività di **progettazione, costruzione, manutenzione e ristrutturazione di reti e impianti** nel territorio dell'ATO 2 – Lazio centrale ed opera nel rispetto di procedure incluse nei **Sistemi di gestione QASE** (Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia), **certificati secondo le norme UNI EN ISO e OHSAS** (si veda *L'identità aziendale, I sistemi di gestione*).
Il percorso di **miglioramento continuo** dei processi e delle attività gestite è il **fondamento dei Sistemi di gestione applicati** e la **politica QASE** di Acea Ato 2 si fonda su principi e valori che hanno **effetti anche sul contesto di riferimento** quali: l'offerta capillare al cliente di servizi pubblici di alto livello qualitativo a condizioni eque e non discriminanti; la trasparenza verso gli stakeholder e gli impatti sull'intera comunità in termini di responsabilità economica, sociale e ambientale.
Acea Ato 2 **acquisisce progressivamente la gestione** dei comuni che ricadono nell'Ambito Territoriale Ottimale di riferimento, dopo aver svolto, in accordo con le amministrazioni locali, la **ricognizione dello stato delle infrastrutture** (reti e impianti) e, in presenza di situazioni di non conformità, deve attendere l'esecuzione, da parte dei Comuni interessati, dei lavori necessari alla loro messa a norma.
Nel 2017 è stato acquisito il S.I.I. (servizio idrico integrato) del comune di **Rignano Flaminio** anche se la decorrenza del trasferimento dei comparti fognatura e depurazione è stata subordinata al completamento di lavori di adeguamento sui depuratori comunali. Al **31 dicembre 2017** sui 112 comuni ricadenti nell'ATO 2 - Lazio centrale, **Acea Ato 2 ha gestito il servizio idrico integrato** – acquedotto, fognatura e depurazione – **in 79 comuni**[50], pari a circa il 94% del totale della popolazione dell'ATO 2; **in altri 14 comuni** il SII è gestito **in modo parziale.**

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

[48] Si tratta delle principali società del Gruppo Acea, operative nel settore idrico in Italia, e consolidate nel Bilancio civilistico con metodo integrale (100% Acea SpA); da sole rappresentano oltre il 51% della popolazione servita in ambito idrico da tutte le società del Gruppo: Le società altre società di rilievo, operative, nel settore idrico, in Toscana, Umbria e Campania, partecipate da Acea, sono consolidate con il metodo del patrimonio netto e pertanto non incluse nel perimetro di rendicontazione, fatta eccezione per alcuni dati globali atti a rappresentare la dimensione generale del Gruppo, come di volta in volta precisato nel testo (si vedano anche *Le relazioni con l'ambiente* e il *Bilancio ambientale,* nonché il capitolo, fuori perimetro della DNF ai sensi del D. Lgs. 254/2016, *Schede Società idriche e attività estere*).

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

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

Le **infrastrutture gestite** nel territorio includono **circa 11.300 km di rete** (tra acquedotto, adduzione, distribuzione)[51] **per l'idro-potabile, e circa 6.600 km di rete per il fognario;** le reti sono connesse ad un sistema complesso di manufatti e impianti che rendono possibile l'operatività dei servizi di acquedotto, depurazione e fognatura. L'azienda segue lo sviluppo delle nuove urbanizzazioni e svolge ogni anno interventi di **ammodernamento o potenziamento degli impianti, di completamento, ampliamento o bonifica di condotte e reti.**

Nel 2017 si è consolidato l'obiettivo di integrare nuove tecnologie nella gestione operativa e ciò ha consentito di migliorare l'efficienza di alcuni processi. È stata ottenuta, ad esempio, la **riduzione dei tempi di risposta del primo intervento su guasto** attraverso l'introduzione di automatismi che ingaggiano gli operatori in occasione della chiamata al call center. Nuove funzionalità dei sistemi informativi, già implementate nel 2016, consentono la piena **integrazione tra il sistema geografico GIS[52] ed il sistema di manutenzione SAP per visualizzare le reti ed i guasti in un unico ambiente** e, in questo modo, l'operatore di call center viene guidato nella determinazione del guasto e nell'associazione di segnalazioni a guasti già esistenti. È inoltre possibile **segnalare dal campo, mediante il device, rettifiche o aggiornamenti,** rilevati durante le attività operative, in modo da mantenere **costantemente aggiornato il sistema GIS** e renderlo sempre più aderente allo stato degli asset sul territorio.
Infine, allo scopo di ottemperare alle disposizioni dell'ARERA in materia di qualità tecnica (vigenti dal 2018), che impone un **monitoraggio puntuale della continuità del servizio,** registrando durata ed entità delle interruzioni, sono state **implementate nuove funzionalità** che consentono, mediante il sistema cartografico, la stima della numerosità di utenze interessate dal disservizio.
Riguardo i sistemi di **"smart metering",** che rendono possibili la **telelettura e la telegestione dei contatori** generando benefici sia per il consumatore che per il gestore, **Acea Ato 2 ha intrapreso, già nel 2016, una sperimentazione – il progetto pilota Top 300** – installando, presso diverse tipologie di utenze, 300 apparecchi in grado di mettere a disposizione dati e misure, quali il **rilevamento/allarme perdite** e il **controllo dei consumi.** A fronte dell'esperienza condotta, la società ha deciso di **estendere l'applicazione dei contatori in telelettura;** ciò risponde altresì alle disposizioni del Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico 21 aprile 2017, n.93, in base al quale dovrà essere eseguita nei prossimi anni una campagna di sostituzione massiva.
Nell'anno sono state effettuate **campagne sistematiche di ricerca perdite** occulte **sui 5.400 km della rete di distribuzione di Roma,** con lo scopo di recuperare risorsa e fronteggiare l'emergenza idrica in corso. Per approfondimenti si rinvia al box ***Piano di recupero perdite a Roma e nei comuni dell'ATO 2*** nella sezione *Le relazioni con l'ambiente.*
Infine, nell'ambito della progressiva digitalizzazione delle reti idrosanitarie dell'ATO 2 con l'inserimento dei dati **nel sistema informativo GIS, si è arrivati,** al 31.12.2017, **al completamento della rete potabile** (circa 11.300 km) e **all'84% della rete fognaria** (con circa 5.600 km di rete digitalizzati).

IL SERVIZIO DI ACQUEDOTTO GESTITO DA ACEA ATO 2

Gli acquedotti e la rete di adduzione sono in telecontrollo da un punto di vista **quali-quantitativo,** e la rilevazione da remoto fornisce informazioni utili alla conoscenza dello stato della rete ed alla sua conduzione (assetto degli impianti, stato delle pompe, posizione delle valvole, misure, allarmi e possibilità di effettuare manovre tramite telecontrollo); la rete di distribuzione di Roma, inoltre, è alimentata da centri idrici telecontrollati, dotati di misure di portata e/o pressione e/o livello. **La consistenza complessiva della rete soggetta a telecontrollo, compresa quella di acquedotto,** secondo i dati estratti dal sistema GIS, **è di circa 7.292 km.** Grazie alla progressiva implementazione del sistema, i centri idrici parzialmente o totalmente telecontrollati (con misure di pressione e/o portata e/o livello), nel 2017, sono **614** e quelli dotati di misure di qualità in telecontrollo sono **193** (fra cui le **Case dell'acqua** attive nell'anno). Risultano inoltre dotati di telecontrollo **133** punti di pressione, diffusi lungo la rete di distribuzione.
Il 2017 è stato segnato da un'accentuazione dell'aridità già manifestatasi nel 2016. Nei periodi siccitosi, prolungati per più di un anno, **parte della risorsa idrica,** per il calo naturale delle sorgenti non ricaricate dalla pioggia autunnale e invernale, **viene a mancare** e si costituiscono deficit rilevanti. Per tali ragioni, **si è riscontrata una diminuzione della disponibilità idrica alle fonti di approvvigionamento di oltre 1.200 l/s medi annui.** Pertanto, **Acea Ato 2** ha dovuto far fronte ad una **situazione di tipo emergenziale** ed ha, con immediatezza, **predisposto ed intrapreso un consistente piano di interventi** volto a garantire l'approvvigionamento idrico e preservare la riserva strategica di emergenza (Lago di Bracciano), già in sofferenza per via della siccità. **Gli interventi realizzati,** insieme con le attività di **ricerca e riparazione perdite** e le attività di **ottimizzazione ed efficientamento del sistema di adduzione romano, hanno consentito un recupero di risorsa complessivo a pari a circa 1.750 l/s.**
È stata, ad esempio, pianificata e realizzata la rifunzionalizzazione di alcune fonti non utilizzate nell'ambito degli **Acquedotti Appio Alessandrino e Nuovo Vergine**, tramite manutenzione elettromeccanica straordinaria svolta presso i centri idrici correlati; i lavori, **terminati in luglio 2017**, hanno consentito il recupero di circa **650 l/s di acqua e di ulteriori 50 l/s** precedentemente non captati, grazie al completamento delle opere elettromeccaniche per il sollevamento di una sorgente. **Interventi** presso il **Centro Idrico EUR** hanno consentito il riassetto della gestione dei flussi e reso indipendente l'alimentazione dei serbatoi del litorale Acilia e Ostia, assicurando maggior continuità e flessibilità nell'approvvigionamento idrico di entrambe le zone (l'area dell'EUR, Laurentino, Torrino, Tormarancia, Garbatella ecc. e il litorale). Presso le **sorgenti Capore** un complesso intervento (si veda box dedicato) ha consentito di recuperare acque prima non captate e, grazie all'ammodernamento del sistema di sollevamento delle sorgenti del Peschiera, completato a fine 2016, è stato possibile, nell'anno, captare circa 200 l/s in più.
Inoltre, sono state **ottimizzate le pressioni notturne,** con l'ausilio di valvole gestite da remoto che possono limitare le uscite di acqua dai serbatoi verso la rete, ciò ha consentito, nelle fasi più acute della crisi idrica, di evitare le turnazioni giornaliere di acqua nella Capitale, e un recupero di circa 500 l/s medi al giorno.
Infine, presso il **campo pozzi Vigne Nuove**, nella zona nord di Roma, la captazione da due pozzi siti a circa 70 m di profondità era stata dismessa negli anni '80 del secolo scorso, per intervenuti problemi di contaminazione. Dopo aver accertato la qualità delle acque, che saranno addotte, previa clorazione, presso il Centro idrico Cecchina e miscelate con l'acqua proveniente dal Peschiera, nel corso dell'anno si sono svolti tutti i lavori necessari al ripristino della funzionalità dell'impianto. **Sarà riattivato nel gennaio 2018** con una portata attesa di circa 70l/s. Analoghe attività di ripristino sono state avviate nel 2017 presso il **campo pozzi Colle Mentuccia** e presso il **centro idrico Torre Spaccata**, per entrambi si prevede **il completamento nel 2018** con un recupero atteso di circa 100 l/s, presso il primo, e 14 l/s presso il secondo.

[51] In dettaglio: 721 km di acquedotto, 1.176 km di reti di adduzione, 9.442 km di distribuzione.

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

IL RECUPERO DI ACQUE PRESSO LE SORGENTI CAPORE

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

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

È proseguita anche **l'installazione di nuovi contatori** o **la sostituzione di contatori non adeguatamente funzionanti che nel 2017** ha comportato circa **38.500 interventi.**
In tabella n. 20 sono riportate le principali **attività di manutenzione, ordinaria e straordinaria,** svolte nell'anno sulle reti idriche, a Roma e negli altri comuni in gestione, e i **controlli effettuati sulla qualità delle acque potabili distribuite.**

TABELLA N. 20 – PRINCIPALI INTERVENTI SULLE RETI DI ACQUEDOTTO E CONTROLLI SU ACQUE POTABILI NELL'ATO 2 – LAZIO CENTRALE (ROMA E ALTRI COMUNI IN GESTIONE) (2017)

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

In merito alla **continuità dell'erogazione dell'acqua**, nel 2017 si sono registrate **2.058 interruzioni e riduzioni idriche.** Di queste, **1.915 sono interruzioni urgenti** (per guasti accidentali a condotte/impianti) e **143 programmate.** Circa l'11,8% delle chiusure ha avuto una durata superiore alle 24 ore.

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

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

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

Acea tutela le aree delle sorgenti idriche e svolge le attività di controllo della **qualità dell'acqua distribuita ad uso potabile** e dell'acqua reintrodotta nell'ambiente naturale (si veda anche *Le relazioni con l'ambiente*, *Area idrica*, e il *Bilancio ambientale*).
Acea Ato 2, anche con il supporto di Acea Elabori, esegue i controlli analitici sui campioni prelevati da sorgenti e pozzi, da impianti di adduzione, da serbatoi e lungo le reti di distribuzione.
La **frequenza dei controlli** e **i punti di prelievo** vengono stabiliti tenendo in considerazione i volumi di acqua distribuita, la popolazione servita, lo stato di reti e infrastrutture e le caratteristiche peculiari delle fonti locali. **Complessivamente,** nel corso dell'anno, nei comuni dell'ATO 2 – Lazio centrale in gestione, sono stati **prelevati 8.007 campioni** ed effettuati complessivamente, sia da Acea Elabori che da Acea Ato 2, **311.929 controlli analitici** sulle acque potabili. I dati sulla qualità dell'acqua, periodicamente aggiornati, sono disponibili anche on line (www.acea.it).
Nell'anno è stato pubblicato il D.M. 14/06/2017 in recepimento della Direttiva (UE) 2015/1787 che modifica il D. Lgs. 31/2001.
Le novità introdotte modificano i programmi di controllo per le acque destinate al consumo umano con l'obiettivo di **contenere ulteriormente i rischi per la salute umana** in tutta la filiera idrico-potabile.

La qualità dell'acqua sorgiva prelevata per approvvigionare **l'area di Roma e Fiumicino** ("rete storica" di Acea) **è a livelli di eccellenza**. Nell'area dei **Castelli romani** e in altre zone **dell'alto Lazio,** la **natura vulcanica del territorio** provoca, invece, nelle falde acquifere la **presenza di elementi** minerali come il fluoro, l'arsenico e il vanadio **in concentrazioni superiori** a quanto previsto dalla legge. Ciò ha reso indispensabile l'approvvigionamento di alcuni comuni in regime di deroga e la **pianificazione e realizzazione di numerosi interventi volti a superare tali problematiche,** come la dismissione di alcune fonti di approvvigionamento locali e la loro sostituzione con fonti dalle migliori caratteristiche qualitative. Negli ultimi anni sono stati realizzati **oltre 40 impianti di potabilizzazione** per una portata complessiva di circa **900 l/s,** che, progressivamente, vengono messi in telecontrollo.

Nel 2017 sono entrati in esercizio **i potabilizzatori a servizio dei comuni di Oriolo Romano e Vejano** ed è in corso il **collaudo funzionale** per la messa in servizio del potabilizzatore di Fontane Nuove per il comune di **Sant'Oreste** e per **Fiano Romano** (Campo Pozzi Sassete). È stata inoltre **aggiudicata la gara** e sono stati intrapresi i lavori per **la realizzazione del nuovo potabilizzatore 5 Bottini presso il comune di Allumiere.** A **Bracciano,** è stato messo in servizio, in novembre, un nuovo impianto di potabilizzazione a servizio della zona di Vigna di Valle. A Rignano Flaminio, acquisito in gestione nel 2017, sono previsti la realizzazione di un impianto di potabilizzazione presso il campo pozzi "Tarabussola" e l'efficientamento dell'impianto esistente presso i pozzi "Pietrolo". Anche a servizio di Manziana è stata pianificata, per il 2018, la realizzazione o il potenziamento di alcuni impianti di potabilizzazione.
È stato realizzato un **impianto di potabilizzazione provvisorio** e potenziato l'**impianto di sollevamento idrico** atto a modificare l'assetto della distribuzione idrica e migliorare la miscelazione delle risorse locali con le acque fornite dall'Acquedotto Marcio, a servizio di **Ardea e Pomezia.** Nell'anno, infine, sono in **via di perfezionamento i progetti** per la realizzazione di nuovi impianti di potabilizzazione ad Ardea, Ariccia, Genazzano e Roma (impianto di Grottarossa) e per il revamping del potabilizzatore del Pozzo Madonna di Coccio di Castel Gandolfo.

Acea **rileva le abitudini e le percezioni dei clienti in merito alla qualità dell'acqua distribuita.** Le indagini di customer satisfaction, svolte due volte l'anno, prevedono un approfondimento su questo tema, sia a Roma che in altri comuni dell'ATO 2.
Il **giudizio globale su sapore, odore e limpidezza dell'acqua distribuita a Roma e a Fiumicino,** espresso dal campione di intervistati, è buono, e pari, come media delle due rilevazioni, a **7,2 su 10;** lo stesso dato di soddisfazione globale, **in provincia, è di 7 su 10,** entrambi in linea con lo scorso anno. A Roma **il 53% degli intervistati dichiara di bere abitualmente l'acqua che arriva in casa** mentre il **28,4% afferma di non berne mai;** tali percentuali, **in provincia,** passano al **36,5%,** per coloro che **bevono abitualmente l'acqua del rubinetto** ed al **43,9%,** per chi non ne beve. Tra **le ragioni addotte da chi non beve l'acqua di casa prevale,** su Roma e Fiumicino, **l'abitudine a bere l'acqua minerale,** nel 53,3% dei casi, e, in provincia, il mancato apprezzamento del sapore, nel 37,3% dei casi.

È proseguita anche nel 2017 l'installazione delle ***Case dell'acqua*** **- erogatori, gratuiti, di acqua refrigerata naturale o frizzante a disposizione di cittadini e turisti** per un totale, a fine anno, di **66 Case dell'acqua attive: 20 presso Municipi romani e 46 in provincia di Roma.** L'acqua distribuita è la medesima degli acquedotti, e la qualità è **certificata da rigorosi controlli periodici,** svolti da Acea e dalle ASL competenti. Gli erogatori dell'acqua hanno **una portata pari a 180 l/h,** che consente il riempimento di una bottiglia da 1 litro in 20 secondi. Ogni Casa dell'acqua è dotata di un **dispositivo di monitoraggio** integrato con i sistemi di telecontrollo di Acea Ato 2, ed è munita di prese di alimentazione elettrica USB per la ricarica di dispositivi, quali cellulari o tablet, nonché di schermo per la trasmissione di informative aziendali/Comunali. **L'iniziativa continua ad avere un riscontro elevato: nell'arco del 2017** le Case **hanno erogato** complessivamente **17.500.000 litri di acqua,** con una percentuale di acqua frizzante pari a circa il 61%. Oltre ai **benefici di tipo sociale,** si possono sottolineare anche **quelli di tipo ambientale:** i litri erogati sono infatti equivalenti a **circa 350 tonnellate di plastica risparmiate nell'anno** (pari a circa **11,7 milioni di bottiglie da 1,5 litri**) e a **circa 620 tonnellate di CO_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.

Acea Ato 2 ha in gestione **9 tra le principali fontane artistico-monumentali della Capitale:** la Fontana del Tritone, le tre fontane di Piazza Navona - la Fontana dei Quattro Fiumi, del Moro e del Nettuno -, la Fontana di Trevi, la Fontana delle Tartarughe, la Fontana del Mosè, la Fontana delle Naiadi e il Fontanone del Gianicolo (Mostra dell'acqua Paola).
La società, nel comune di Roma, gestisce anche gli impianti di sollevamento, i serbatoi che alimentano la rete idrica non potabile e la rete di innaffiamento, che alimenta i giochi d'acqua delle più importanti fontane artistiche. Nel 2017 sono state svolte attività di manutenzione straordinaria per il revamping dell'impianto di ricircolo delle **tre fontane di Piazza Navona** ed è stato eseguito un revamping della **stazione di sollevamento al servizio della Fontana del Mosè.**
Infine, Acea Ato 2 ha la responsabilità della parte idrica sino al "punto di fornitura" per le fontanelle che erogano acqua potabile e per gli idranti antincendio, ed interviene in caso di danni alle parti di alimentazione idrica e per le manovre di apertura e chiusura del flusso idrico.

IL SERVIZIO DI DEPURAZIONE E FOGNATURA GESTITO DA ACEA ATO 2

Il servizio idrico integrato include la **raccolta delle acque reflue** e la loro **depurazione prima della restituzione all'ambiente naturale.**
Il sistema di depurazione **nell'ATO 2 – Lazio centrale** presenta una **configurazione organizzata in "aree",** unità territoriali che includono gli **impianti di depurazione,** le **reti fognarie** ad essi afferenti e le connesse **stazioni di sollevamento.**
Le infrastrutture gestite al **31.12.17** comprendono circa **6.600 km di reti fognarie** (di cui oltre **4.000 km** gestiti per Roma), **600 impianti di sollevamento fognari** (di cui **173** nel comune di Roma), **170 impianti di depurazione** (di cui **33** nel comune di Roma).
Oltre alle attività di gestione e manutenzione sono proseguiti, nell'anno, interventi di **ampliamento, integrazione e bonifica della rete fognaria, insieme ai controlli sulle acque reflue** (si veda tabella n. 22).
Gli interventi effettuati nel 2017, tra riparazione guasti e programmati, sono stati **circa 4.700;** spesso, l'intervento sulla rete prevede, oltre alla **riparazione dell'eventuale danno individuato,** la **ricognizione puntuale di un tratto più esteso** e ciò consente di **pianificare eventuali attività di bonifica** per migliorare le condizioni di esercizio.

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

TABELLA N. 22 – PRINCIPALI INTERVENTI SULLE RETI FOGNARIE E CONTROLLI SULLE ACQUE REFLUE NELL'ATO 2 – LAZIO CENTRALE (ROMA E COMUNI GESTITI) (2017)

TIPO DI INTERVENTO	(N.)
interventi per guasto su rete fognaria	**4.252 interventi**
interventi programmati su rete fognaria	**464 interventi**
ampliamento rete	**1,0 km di ampliamento rete fognaria**
bonifica rete	**8,6 km di rete bonificata**
controllo qualità acque reflue	**7.214 campioni** prelevati e circa **184.200 determinazioni analitiche eseguite** sulle acque reflue

Acea **rileva i parametri che indicano la qualità delle acque in entrata e in uscita dai depuratori e l'impatto sui corpi idrici ricettori:** i fiumi Tevere e Aniene (si veda anche *Le relazioni con l'ambiente, Area idrica*).
In particolare, la **Sala Operativa Ambientale di Acea Ato 2,** grazie all'adozione di tecnologia all'avanguardia, **monitora in continuo i dati,** rilevati in telecontrollo, relativi alle **informazioni idrometriche e pluviometriche** dell'area romana, condivisi con l'Ufficio Idrografico e Mareografico di Roma, e i dati sulla **qualità dell'acqua dei tratti urbani dei fiumi Tevere e Aniene.**

IL SII NELL'ATO 5 – LAZIO MERIDIONALE-FROSINONE

CIRCA **4.330 km** DI RETI GESTITE PER IL SISTEMA IDRO-POTABILE E **1.775 km** DI RETI FOGNARIE

OLTRE **1.900** INTERVENTI DI RICERCA E RECUPERO PERDITE

CIRCA **650 km** DI RETE IDRICA E FOGNARIA DIGITALIZZATI IN GIS (GEOGRAPHIC INFORMATION SYSTEM)
OLTRE **14.800** INTERVENTI TRA NUOVA POSA E SOSTITUZIONE DEI CONTATORI
CIRCA **28 km** DI RETI IDRICHE E FOGNARIE BONIFICATE

91.157 CONTROLLI ANALITICI SU ACQUE POTABILI
23.421 DETERMINAZIONI ANALITICHE SULLE ACQUE REFLUE

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

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

Acea Ato 5 ha gestito complessivamente circa **4.330 km di rete** (tra adduzione e distribuzione)[54], a servizio del sistema idrico potabile, e **circa 1.775 km di reti fognarie**; le reti sono connesse ad un complesso sistema di manufatti e impianti che rendono possibile l'operatività del servizio di acquedotto, depurazione e fognatura.

Nel corso del 2017 è proseguito l'ammodernamento delle infrastrutture tecnologiche, a servizio dei processi operativi. Gli ambiti maggiormente interessati sono stati i processi che presiedono agli interventi sul campo (Workforce Management), quelli relativi ai rapporti con i clienti (CRM-ISU) ed il sistema di pianificazione delle risorse d'impresa (ERP).
In costante crescita anche il GIS, con la mappatura della quasi totalità degli impianti e la continuazione dei rilievi delle reti di alcuni comuni, e l'attività di monitoraggio ed espansione del telecontrollo.

Ogni anno, la società interviene sulle infrastrutture, con attività di ammodernamento o potenziamento degli impianti, di completamento, ampliamento o bonifica di condotte e reti. Nel 2017, l'analisi degli assetti delle reti idriche e l'attività di **ricerca e recupero perdite** si è intensificata ed ha comportato **1.932 interventi,** in particolare a Sora, Fiuggi, Ceccano e Frosinone; **sono stati portati a termine gli studi pilota presso Sora e Fiuggi,** che hanno consentito il recupero di circa 35 l/s e il miglioramento dell'assetto delle reti, e **si sta ultimando uno studio analogo nei comuni di Ceccano e Frosinone** (si veda anche *Le relazioni con l'ambiente*).

La **digitalizzazione delle reti** idrosanitarie del territorio gestito, con l'inserimento dei dati **nel sistema informativo GIS** - Geographic Information System, come accennato, è proseguita: al **31.12.2017**

[54] In dettaglio: circa 573 km di rete di adduzione e 3.756 km di rete di distribuzione di acqua potabile.

si è arrivati alla digitalizzazione di **428 km di rete idrica** (**174 km** di rete di adduzione e **254 km** di rete di distribuzione).
Tutti i siti idrici (pozzi, sorgenti, serbatoi/partitori) e gli impianti di sollevamento fognario e di depurazione sono già stati georeferenziati, inclusi i relativi schemi funzionali, e ciò rende più agevole ed efficace l'intervento dei tecnici.
Analogo lavoro viene svolto per la mappatura della rete fognaria: al 31.12. 2017 la rete digitalizzata nel sistema cartografico è pari a **224 km** (217 km di tratta primaria, 6 km di tratta di allacciamento e circa 1 km di tratta di scarico).

IL SERVIZIO DI ACQUEDOTTO GESTITO DA ACEA ATO 5

Parte dei siti idrici, gestiti da Acea Ato 5 – suddivisi in fonti di approvvigionamento ed impianti di distribuzione (partitori e serbatoi), sollevamenti fognari ed impianti di depurazione – **sono dotati di tecnologia dedicata ai sistemi di telecontrollo**. In particolare, vengono effettuate attività sia di telemetria che di comando e controllo; inoltre sono rilevati parametri idraulici, quali portata idrica, pressione in rete, livello serbatoio, stati di funzionamento delle elettropompe, con relativi parametri elettrici, ed infine parametri qualitativi (torbidità e cloro residuo).
Nell'anno è proseguita l'installazione di strumentazione aggiuntiva, per il monitoraggio più affinato degli impianti già telecontrollati, ed attuati investimenti per la gestione da remoto di nuovi siti.
Gli impianti in telecontrollo, individuati tra quelli che presentano maggiore dimensione e complessità idraulica, numero di abitanti serviti e strategicità territoriale, **sono, al 31.12.2017, un totale di 92 siti** (dotati di misure idrauliche – portate, pressione e livelli –, 11 di questi sono dotati anche di controllo qualità acque).
Sono proseguite le attività per l'**installazione di nuovi contatori** o **la sostituzione di contatori non adeguatamente funzionanti** che **nel 2017** hanno comportato oltre **12.500 interventi**.
La tabella n. 23 riporta i principali interventi di bonifica e sostituzione condotte, le **attività di manutenzione, ordinaria e straordinaria**, funzionali al miglioramento del servizio di fornitura di acqua potabile a Frosinone e negli altri comuni in gestione, e i **controlli sull'acqua potabile distribuita**.

TABELLA N. 23 – PRINCIPALI INTERVENTI SULLE RETI DI ACQUEDOTTO E CONTROLLI SU ACQUE POTABILI NELL'ATO 5 – LAZIO MERIDIONALE (FROSINONE E COMUNI GESTITI) (2017)

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

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

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

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

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

Acea Ato 5 svolge le attività di **monitoraggio della qualità dell'acqua ad uso potabile**, anche con il supporto di Acea Elabori. Le determinazioni analitiche vengono effettuate su campioni prelevati da sorgenti e pozzi, da impianti di adduzione, da serbatoi e lungo le reti di distribuzione, nonché su campioni prelevati per controlli straordinari (utenze, richieste Als, ecc.). La frequenza dei controlli e i punti di prelievo vengono stabiliti considerando i volumi di acqua distribuita, la popolazione servita, lo stato di reti e infrastrutture e le caratteristiche peculiari delle fonti locali. Nel 2017, su 1.835 campioni, sono state effettuate, complessivamente, **91.157 determinazioni analitiche**. Inoltre. in 398 campioni sono stati analizzati i parametri riguardanti la radioattività (ai sensi del D. Lgs. 28/2016). I dati dei principali parametri di qualità dell'acqua potabile sono disponibili anche online (www.acea.it).
Anche per i clienti di Acea Ato 5, le indagini di rilevazione della soddisfazione (customer satisfaction) prevedono un approfondimento sulla **percezione della qualità dell'acqua da bere**, in merito al sapore, l'odore e la limpidezza dell'acqua distribuita.
Il giudizio globale espresso **non raggiunge piena soddisfazione ed è pari a 5,3 su 10**. Resta ancora contenuta la percentuale di intervistati che afferma di bere abitualmente l'acqua del rubinetto, il 18,1%, e alta percentuale di chi dichiara di non berne mai, il 65,3%. Per questi ultimi, le ragioni principalmente addotte sono tre: nel 38,6% dei casi "non mi fido degli aspetti igienici", nel 32,5% "non mi piace, il suo sapore sa di cloro" e, con la stessa percentuale, "non va bene per la mia salute (troppo calcio, presenza minerali)".

IL SERVIZIO DI DEPURAZIONE E FOGNATURA GESTITO DA ACEA ATO 5

La raccolta delle acque reflue e la loro depurazione prima della restituzione all'ambiente naturale sono parte del servizio idrico integrato. Il sistema di depurazione **nell'ATO 5 - Lazio meridionale** presenta una **configurazione organizzata in "aree"**, che comprendono gli **impianti di depurazione**, le **reti fognarie** ad essi afferenti e le connesse **stazioni di sollevamento**.
Le infrastrutture gestite al 31.12.2017 comprendono **225 impianti di sollevamento fognari**, **127 impianti di depurazione** e **1.775 km di reti dedicate**.
Nel 2017, sulle reti a servizio del sistema di depurazione e fognatura, si sono svolte attività di gestione e manutenzione, sono stati eseguiti **interventi programmati** e **per guasto**, sono stati portati avanti lavori di **sostituzione o realizzazione di collettori**, realizzazione ed **ampliamento della rete fognaria** (si veda tabella n. 25). L'attività di **controllo delle acque reflue** è stata effettuata su 1.681 campioni, per un totale di **23.421 determinazioni analitiche.**

TABELLA N. 25 – PRINCIPALI INTERVENTI SULLE RETI FOGNARIE E CONTROLLI SULLE ACQUE REFLUE NELL'ATO 5 – LAZIO MERIDIONALE (FROSINONE E COMUNI GESTITI) (2017)

TIPO DI INTERVENTO	(N.)
interventi per guasto su rete fognaria	**937 interventi**
interventi programmati su rete fognaria, di cui:	**11 interventi** programmati
ampliamento rete programmati	*5 interventi* di ampliamento della rete fognaria, **per circa 2,5 km di rete ampliata**
bonifica rete programmati	*6 interventi* di bonifica della rete, per **circa 3,0 km di rete bonificata**
controllo qualità acque reflue	**1.681 campioni** prelevati **e 23.421 determinazioni analitiche eseguite** sulle acque reflue

IL SII NELL'ATO – CALORE IRPINO

CIRCA **1.270 km** DI RETI GESTITE PER IL SISTEMA IDRO-POTABILE E **950 km** DI RETI FOGNARIE

295 INTERVENTI DI RICERCA E RECUPERO PERDITE E **2,8 km** DI RETE BONIFICATA

CIRCA **1.600 km** DI RETE IDRICA E FOGNARIA DIGITALIZZATI IN GIS (GEOGRAPHIC INFORMATION SYSTEM) CIRCA **3.160** INTERVENTI TRA NUOVA POSA E SOSTITUZIONE DEI CONTATORI

6.289 CONTROLLI ANALITICI SU ACQUE POTABILI **4.268** DETERMINAZIONI ANALITICHE SULLE ACQUE REFLUE

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

Nel corso dell'anno è stata acquisita la gestione del comune di Tocco Caudio, pertanto al **31 dicembre 2017**, **il servizio idrico integrato** – acquedotto, fognatura e depurazione – è stato curato in **21 comuni**, con **un bacino di popolazione servita pari a circa 132.000 persone**.
Complessivamente, la società ha gestito circa **1.270 km di rete** (tra adduzione e distribuzione)[55], a servizio del **sistema idrico potabile**, e **circa 950 km di reti fognarie**; le reti sono connesse ad un complesso sistema di manufatti e impianti che rendono possibile l'operatività del servizio di acquedotto, depurazione e fognatura.
In coerenza con l'evoluzione dell'intera infrastruttura tecnologica e delle procedure operative del Gruppo, anche a Gesesa sono state implementate procedure di WFM (Workforce Management), per la gestione degli interventi sul territorio e di "Enterprice Resource Planning", per i principali processi interni. È inoltre in atto la digitalizzazione delle reti idrico potabile e fognaria in GIS (Geographic Information System), anche in vista di integrazioni con altri sistemi informativi.

Ogni anno la società interviene sulle infrastrutture, con attività di ammodernamento o potenziamento degli impianti, di completamento, ampliamento o bonifica di condotte e reti.
Nel 2017, l'analisi degli assetti delle reti idriche e l'attività di **ricerca e recupero perdite** ha comportato **295 interventi e la bonifica di circa 2,8 km** di rete idrica. Viene anche sviluppata la "distrettualizzazione" delle reti idriche, estendendo, progressivamente, la riduzione delle pressioni in tutti i comuni gestiti; in particolare, nell'anno, tale attività ha riguardato 8 comuni.

[55] In dettaglio: circa 119 km di rete di adduzione e 1.151 km di rete di distribuzione di acqua potabile.

L'attività di digitalizzazione delle reti in GIS, come accennato, è in corso e al **31.12.2017** si è arrivati a **1.040 km di rete idrica** (**119 km** di rete di adduzione e **921 km** di rete di distribuzione) e **577 km di rete fognaria** (tra emissari, collettori principali e secondari) digitalizzati.
I **siti idrici** (pozzi, sorgenti, serbatoi/partitori) e gli **impianti di sollevamento fognario e di depurazione** sono già stati georeferenziati, inclusi i relativi schemi funzionali, e descritti i GIS fino al 3° livello di dettaglio, semplificando e rendendo più efficace l'intervento tecnico.

IL SERVIZIO DI ACQUEDOTTO GESTITO DA GESESA

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

Tra gli interventi intrapresi nel 2017 si segnala la messa in esercizio del pozzo del comune di Frasso Telesino, collegato alla rete cittadina; sono stati inoltre attrezzati il pozzo del comune di Colle Sannita, anch'esso collegato alla rete cittadina, e il pozzo del comune di Solopaca-Lago dei Selci, per il quale sarà realizzato, nel 2018, il collegamento alla Centrale di Santo Stefano.
Si sono svolte nell'anno attività di **installazione di nuovi contatori** e **sostituzione di contatori non adeguatamente funzionanti** per un totale di oltre 3.100 interventi.
La tabella n. 26 riporta le principali **attività di manutenzione, ordinaria e straordinaria**, inclusi gli interventi di ampliamento e bonifica svolti sulle reti idriche, funzionali all'erogazione del servizio di fornitura di acqua potabile e i **controlli sull'acqua potabile distribuita**.

TABELLA N. 26 – PRINCIPALI INTERVENTI SULLE RETI DI ACQUEDOTTO E CONTROLLI SU ACQUE POTABILI NELL'ATO – CALORE IRPINO (BENEVENTO E COMUNI GESTITI) (2017)

TIPO DI INTERVENTO	(N.)
interventi per guasto/ricerca perdite su rete acquedotto	**3.071 interventi** (**2.776** per guasto e **295** di ricerca perdite)
interventi programmati su rete acquedotto	**69 interventi**
installazione contatori (tra nuova posa e sostituzioni)	circa **3.160 interventi** (tra nuova posa e sostituzione)
ampliamento rete idrica	**2,6 km** di ampliamento rete idrica
bonifica rete idrica	**2,8 km** di rete bonificata
controllo qualità acque potabili	**367 campioni** prelevati e **6.289 determinazioni analitiche eseguite** su acque potabili.

In merito ai dati di **continuità dell'erogazione dell'acqua**, **Gesesa sta implementando il sistema informativo** atto alla **registrazione delle chiamate entranti** in sala operativa dovute ad interventi di urgenza richiesti dagli utenti. Il completamento è previsto **entro il primo semestre 2018**, pertanto i dati 2017 non sono disponibili.
Durante il periodo estivo sono state effettuate manovre programmate di chiusura e apertura acqua, in alcune frazioni dei comuni serviti per scarsità della risorsa idrica.

IL SERVIZIO DI DEPURAZIONE E FOGNATURA GESTITO DA GESESA

La raccolta delle acque reflue e la loro depurazione prima della restituzione all'ambiente naturale sono parte del servizio idrico integrato.
Il sistema di depurazione **nell'ATO Calore-Irpino** presenta una **configurazione organizzata in "aree"**, che comprendono gli **impianti di depurazione**, le **reti fognarie** ad essi afferenti e le connesse **stazioni di sollevamento**. Le infrastrutture gestite al 31.12.2017 comprendono **13 impianti di sollevamento fognari**, **27 impianti di depurazione** e **950 km di reti dedicate**.
La città di Benevento non è servita da impianto di depurazione centralizzato ed è in itinere una progettazione, da parte del Comune di Benevento, per la realizzazione dello stesso e degli emissari di collegamento.
Nel 2017, sulle reti a servizio del sistema di depurazione e fognatura, sono stati eseguiti **156 interventi per guasto** e **16 interventi programmati**. Oltre alle attività di gestione e manutenzione sono stati portati avanti lavori di **ampliamento, integrazione e bonifica della rete fognaria** (si veda tabella n. 27).
L'attività di **controllo delle acque reflue** è stata effettuata su 211 campioni, per un totale di **4.268 determinazioni analitiche eseguite**.

TABELLA N. 27 – PRINCIPALI INTERVENTI SULLE RETI FOGNARIE E CONTROLLI SULLE ACQUE REFLUE NELL'ATO – CALORE IRPINO (BENEVENTO E COMUNI GESTITI) (2017)

TIPO DI INTERVENTO	(N.)
interventi per guasto su rete fognaria	**156 interventi**
interventi programmati su rete fognaria	**16 interventi** programmati
ampliamento rete	**0,03 km** di ampliamento rete fognaria
bonifica rete	**0,25 km** di rete bonificata
controllo qualità acque reflue	**211 campioni** prelevati **e 4.268 determinazioni analitiche effettuate** sulle acque reflue

I LIVELLI DI QUALITÀ REGOLAMENTATI DALL'ARERA NEL SETTORE IDRICO

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), sin dal 2015 aveva deliberato **(**655/15/R/Idr) **in materia di qualità contrattuale per il settore idrico**, definendo i **livelli specifici e generali di qualità**, in vigore, per la maggior parte degli aspetti, dal luglio 2016 (si veda il principio del paragrafo *La qualità erogata*); pertanto, si rendono disponibili, per la prima volta, i principali **dati di performance annuali** relativi al 2017.
Riguardo **Acea Ato 2**, è opportuno precisare che, nel 2016, la società è stata **tra le poche aziende a livello nazionale** ad aver proposto livelli migliorativi degli standard minimi di qualità contrattuale e **l'Autorità ha accolto l'istanza dell'Ente di governo dell'Ambito** (Conferenza dei sindaci dell'ATO 2 Lazio Centrale) volta al **riconoscimento di premi relativi alla qualità contrattuale** legati all'**individuazione di standard migliorativi più stringenti rispetto a quelli definiti dalla delibera 655/15**)[56] .
In particolare, **gli standard migliorativi**, per Acea Ato 2, riguardano **43 indicatori sui 47 stabiliti dalla delibera**, con un valore medio di miglioramento del 46,5% nel 2016 e del 38,3% negli anni successivi. **Il riconoscimento tariffario del premio** interviene l'anno successivo a quello di comunicazione delle performance[57] e **nei limiti in cui siano stati raggiunti e consuntivati i livelli migliorativi proposti**. È stato inoltre stabilito che, per consentire alla Segreteria Tecnica Operativa dell'Ente d'Ambito (STO) il controllo e la verifica delle prestazioni, **Acea Ato 2**, a partire dal 2017, è tenuta a produrre entro il 20 di gennaio di ogni anno (in anticipo rispetto al termine del 31 marzo stabilito dalla delibera 655/15) **gli Elenchi con i dati di performance dell'anno precedente**[58].
La Segreteria Tecnica, effettuate le opportune verifiche, procede alla quantificazione del premio di competenza economica dell'anno di riferimento.

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

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

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

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

---

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

[57] Ad esempio, per le performance del 2016, comunicate nel 2017, il riconoscimento del premio si avrà nelle tariffe del 2018.

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

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

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

[61] Si ricorda che le performance di qualità contrattuale per il settore idrico sono entrate in vigore a partire da luglio 2016.

[62] 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. 28 - INDICATORI SOCIALI: LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN AMBITO IDRICO (2017) - ACEA ATO 2 - (PARAMETRI ARERA, STANDARD MIGLIORATIVI ACEA ATO 2 E PERFORMANCE DI ACEA ATO 2 - DATI COMUNICATI ALLA STO)

QUALITÀ CONTRATTUALE AMBITO IDRICO – ACEA ATO 2

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ

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

LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ

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

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

(**) Il tempo medio per gli indicatori della periodicità della fatturazione è riferito al numero medio di fatture emesse.
Il simbolo "/" è usato quando non vi sono prestazioni nell'anno, mentre "-" indica che il tempo medio non è calcolabile poiché la prestazione è on/off.

TABELLA N. 29 - INDICATORI SOCIALI: PRINCIPALI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN AMBITO IDRICO (2017) - ACEA ATO 5 - (PARAMETRI ARERA, E PERFORMANCE DI ACEA ATO 5 - DATI STIMATI, IN FASE DI VALIDAZIONE - RENDICONTAZIONE ALL'ARERA PREVISTA PER IL 31/03/2018)

QUALITÀ CONTRATTUALE AMBITO IDRICO – ACEA ATO 5

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ

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

LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ

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

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

(**) 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. 30 - INDICATORI SOCIALI: PRINCIPALI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN AMBITO IDRICO (2017) – GESESA - (PARAMETRI ARERA, E PERFORMANCE DI GESESA - DATI STIMATI, IN FASE DI VALIDAZIONE - RENDICONTAZIONE ALL'ARERA PREVISTA PER IL 31/03/2018)

QUALITÀ CONTRATTUALE AMBITO IDRICO - GESESA

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ

PRESTAZIONI	STANDARD ARERA (*)	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	grado di rispetto
		PERFORMANCE GESESA	
		2017	
preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg. lav.	20,0	86,4%
preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg. lav.	/	/
esecuzione dell'allaccio idrico con esecuzione di lavoro semplice	15 gg. lav.	15,0	100%
esecuzione dell'allaccio fognario con esecuzione di lavoro semplice	20 gg. lav.	/	/
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	5,0	100%
riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lav.	5,0	98,7%
riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 gg. lav.	/	/
riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg. feriali	/	/
disattivazione della fornitura	7 gg. lav.	7,0	96,3%
esecuzione della voltura	5 gg. lav.	5,0	99,7%
preventivi per lavori con sopralluogo	20 gg. lav.	3,2	100%
esecuzione di lavori semplici	10 gg. lav.	10,0	100%
fascia di puntualità per gli appuntamenti	180 minuti	96	81,6%
intervento per la verifica del misuratore	10 gg. lav.	10,0	100%
comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 gg. lav.	10,0	100%
comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 gg. lav.	10,0	100%
sostituzione del misuratore malfunzionante	10 gg. lav.	/	/
intervento per la verifica del livello di pressione	10 gg. lav.	10,0	100%
comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 gg. lav.	10,0	100%
emissione della fattura	45 gg. lav	10,0	97,1%
periodicità di fatturazione (consumi ≤100mc/anno)	2 bollette/anno	-	96%
periodicità di fatturazione (100 < consumi ≤ 1000 mc/anno)	3 bollette/anno	-	98,5%
periodicità di fatturazione (1000 < consumi ≤ 3000 mc/anno)	4 bollette/anno	-	85%
periodicità di fatturazione (consumi > 3000 mc/anno)	6 bollette/anno	-	81,4%
termine per il pagamento della bolletta	20 gg. solari	30,4	100%
risposta a reclami	30 gg. lav.	30,0	96,6%
risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg. lav.	30,0	89,4%
rettifica di fatturazione	60 gg. lav	60,0	100%
gestione separata - inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 gg. lav.	/	/
gestione separata - inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 gg. lav.	/	/

LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ

PRESTAZIONI	STANDARD ARERA (*)	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	grado di rispetto
		PERFORMANCE GESESA	
		2017	
esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.	/	/
esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.	/	/
esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.	8,7	100%
tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg lav.	1,9	97,9%
preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	95% delle prestazioni entro 24 ore prima dell'inizio della fascia di puntualità concordata	72,7	66,7%
arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro 180 minuti dalla conversazione telefonica con l'operatore	180	66,7%
risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% delle prestazioni entro 30 gg lav. dal ricevimento della richiesta	20,5	88,2%
tempo massimo di attesa agli sportelli	95% delle prestazioni entro 60 minuti	60	95%
tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	20	95%
accessibilità al servizio telefonico (AS)	> 90% per almeno 10 mesi su 12	-	100%
tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	≤ 240 secondi per almeno 10 mesi su 12	81	95%
livello del servizio telefonico (LS)	≥ 80% per almeno 10 mesi su 12	-	95%
risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% delle prestazioni entro i 120 secondi	-	88%
gestione separata - comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	90% delle prestazioni entro 10 gg lavorativi dalla data di esecuzione	/	/

(*) I tempi previsti dagli standard di riferimento dell'Autorità, anche ove non espressamente indicato in tabella, sono da intendersi, caso per caso, in relazione ad un momento definito, ad esempio: a partire dalla data di ricevimento della richiesta, dalla data di accettazione del preventivo, dalla data di stipula del contratto, ecc. Si veda la delibera (655/15/R/Idr), disponibile nel sito di ARERA.
Il simbolo "/" è usato quando non vi sono prestazioni nell'anno, mentre "-" indica che il tempo medio non è calcolabile poiché la prestazione è on/off.

LE TARIFFE

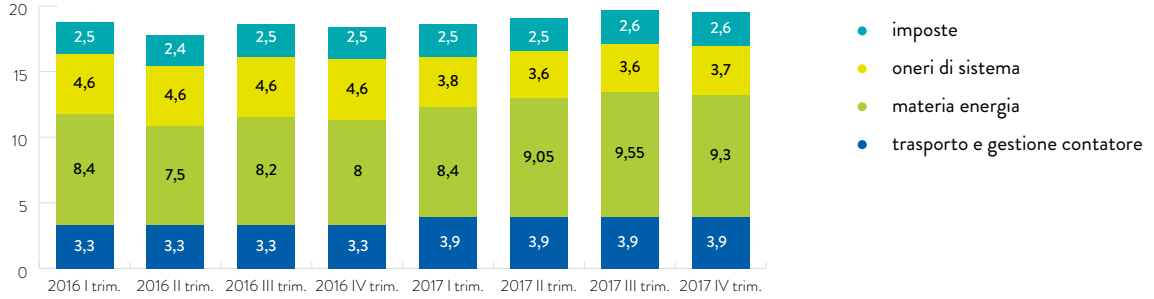
LA TARIFFA PER IL SERVIZIO ELETTRICO

Il mercato italiano della vendita di elettricità è articolato nei seguenti segmenti: il "**mercato libero**", nel quale il cliente sceglie direttamente l'operatore di mercato da cui ricevere il rapporto di fornitura, il "**servizio di maggior tutela**", dove il cliente riceve il servizio **alle condizioni contrattuali e tariffarie**[63] **stabilite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente** – l'organismo nazionale di regolazione del settore – ed il residuale "servizio di salvaguardia".
I costi presenti nella bolletta dell'energia **coprono quattro voci di spesa:** materia **energia**, composta di una quota fissa e una quota energia, con prezzo differenziato per fasce orarie, **trasporto e gestione contatore**, composta di una quota fissa, una quota potenza e una quota energia che si riferiscono alle attività per la consegna ai clienti finali dell'energia, **oneri di sistema**, che coprono costi per attività d'interesse generale del sistema elettrico e vengono sostenuti da tutti i clienti finali del servizio, e le **imposte**.

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

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

GRAFICO N. 22 – ANDAMENTO DEL PREZZO DELL'ENERGIA ELETTRICA PER UN CONSUMATORE DOMESTICO TIPO (CENT €/kWh) (2016-2017)



Fonte: Sito web ARERA – dati statistici.

LA TARIFFA PER IL SERVIZIO IDRICO

L'**Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente** ha disciplinato con la **delibera 664/2015,** per il periodo 2016-2019, il quadro di regole per un sistema tariffario equo, certo e trasparente nel comparto idrico.
Tale metodo, basato su **schemi regolatori,** garantisce una gestione efficiente e in equilibrio economico-finanziario, capace di incentivare gli investimenti ed il miglioramento dei servizi, alla luce dei principi **full cost recovery** (copertura integrale dei costi industriali e ambientali del servizio) e "chi inquina paga".
Per quanto riguarda le specifiche situazioni si segnala che già nel 2016, con successive delibere, l'Autorità **ha approvato gli specifici schemi regolatori per Acea Ato 2,** mentre per **Acea Ato 5 e Gesesa si è ancora in attesa** di approvazione da parte di ARERA.
Per **Gesesa,** infatti, il relativo Ente di Gestione d'Ambito (EGA) - organismo composto da tutti i Comuni che ricadono nell'Ambito Territoriale Ottimale di riferimento, con compiti decisionali e di programmazione, tra cui la predisposizione tariffaria – ha approvato lo schema regolatorio per il periodo di riferimento a marzo 2017. La situazione di **Acea Ato 5** risente, invece, dei contenziosi in essere con la Conferenza dei Sindaci, sia relativi ai mancati riconoscimenti economici per la società sia all'istanza di rescissione della convenzione di gestione promossa dalla Conferenza dei Sindaci. Avverso quest'ultimo provvedimento, il TAR di Latina ha riconosciuto ragione ad Acea Ato 5, con sentenza di dicembre 2017, mentre l'udienza per l'altra vertenza è prevista per marzo 2018.
Un provvedimento di ARERA da segnalare è la **delibera 918/2017,** che disciplina **i criteri di aggiornamento per il biennio 2018-2019** per le componenti di costo ammesse a riconoscimento tariffario, in particolare prevedendo l'introduzione di una componente ($Opex_{QT}$) da riconoscere, dietro istanza motivata, al **miglioramento incrementale di taluni standard di qualità tecnica di servizio** – regolata dalla **delibera 917/2017** - e quantificando la componente UI3 – prevista dalla delibera 897/2017 – con un meccanismo su scala nazionale per la **perequazione dei costi relativi all'erogazione del bonus sociale idrico.**

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

[64] In base al numero dei punti di prelievo serviti e dei volumi venduti nel 2016 (ARERA *Relazione annuale* 2017).

TABELLA N. 31 – TARIFFE IDRICHE MEDIE APPLICATE (2017)

società	€/mc
LAZIO/CAMPANIA	
Acea Ato 2 SpA	1,49
Acea Ato 5 SpA	2,14
Gesesa SpA	1,18

CUSTOMER CARE

CONTINUA IL POSITIVO TREND DI DIMINUZIONE DEL VOLUME COMPLESSIVO DI CHIAMATE AI NUMERI VERDI: NEL 2017, **4,8 milioni** DI CHIAMATE (**-4%** RISPETTO AL 2016) E DEL NUMERO DI CLIENTI RICEVUTI PRESSO GLI SPORTELLI DELLA SEDE CENTRALE: **223.482 clienti** (**-5%** RISPETTO AL 2016)

BOLLETTA ELETTRONICA: **65.000** CLIENTI DI ACEA ENERGIA L'HANNO SCELTA NEL 2017, CIRCA **13,5 t/annue** DI CARTA RISPARMIATE

AUMENTA L'ENERGIA «VERDE» VENDUTA DA ACEA ENERGIA AI CLIENTI DEL MERCATO LIBERO E ARRIVA AL **20,5%** DEL TOTALE (ERA IL 7% NEL 2016)

ISCRITTO NELL'ELENCO DELL'AUTORITÀ L'ORGANISMO ADR (ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION) ACEA-ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI: RICEVUTE **325 richieste**

LA POLITICA DI CUSTOMER CARE

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

Nella politica aziendale di centralità del cliente si inserisce, da molti anni, anche **l'ascolto delle istanze sollevate dalle Associazioni dei consumatori,** che Acea presidia tramite un'unità dedicata, entro la **Direzione Relazioni Esterne e Affari Istituzionali** della Capogruppo, e **di concerto con le società operative.**
Nel 2017 è proseguita l'attività di **sensibilizzazione delle Associazioni** dei consumatori **verso l'utilizzo dei canali digitali** - principalmente la **web form per le conciliazioni** e i canali **call ed e-mail dedicati alle Associazioni stesse** - e si è orientata l'azione delle Associazioni, affinché, a loro volta, possano efficacemente contribuire a sollecitare i clienti all'uso dei canali digitali.
Nel corso dell'anno sono stati organizzati alcuni incontri con le principali Associazioni **sulle problematiche relative alla risorsa idrica,** al fine di promuovere una comunicazione puntuale sulla tematica e sulle misure messe in campo da Acea per affrontare e risolvere, nel medio e nel lungo tempo, le criticità.

Acea ha da tempo attivato la **procedura di conciliazione paritetica,** uno **strumento stragiudiziale di risoluzione delle controversie di natura commerciale,** in cui **i clienti sono rappresentati e affiancati dalle Associazioni dei consumatori** riconosciute dal Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti – CNCU. Con l'obiettivo di **estendere il sistema di tutele dei clienti** è stato siglato, a novembre 2016, **il Protocollo d'intesa per la conciliazione ADR** (Alternative Dispute Resolution) **tra 19 Associazioni dei Consumatori** e le società **Acea Energia, Areti, Acea Ato 2 e Acea Ato 5,** a seguito del quale è stato costituito **l'Organismo ADR** (si veda box dedicato).
Dal febbraio 2017, l'Organismo è iscritto con delibera all'elenco tenuto dall'Autorità e pertanto i clienti delle società firmatarie del Protocollo possono accedere alla risoluzione extragiudiziale delle controversie attraverso procedura ADR.
Tra il 1° marzo e il 31 dicembre 2017 sono pervenute all'Organismo, complessivamente, **325 richieste di procedure ADR:** di queste, secondo quanto previsto dalla normativa e dal Regolamento, ne sono state giudicate procedibili 227 e 98 non procedibili. Per il settore idrico sono pervenute **181 richieste** (134 procedibili, 47 non procedibili); per il settore energia sono pervenute **144 richieste** (93 procedibili, 51 non procedibili).

L'ORGANISMO ADR

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

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

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

L'accesso alla procedura ADR è volontario e gratuito per tutti i clienti. Dal 1° gennaio 2017, per i settori interessati, quale la vendita di energia, il tentativo di conciliazione è condizione di procedibilità dell'azione in sede giudiziale. Per il settore idrico lo sarà dal 1° gennaio 2019. Per avviare la procedura di conciliazione è necessario che il consumatore presenti un reclamo all'azienda fornitrice del servizio; se il gestore non fornisce risposta entro il termine di 50 giorni, o se il cliente ritiene insoddisfacente la risposta ricevuta, può attivare la procedura che dovrà comunque concludersi entro 90 giorni dal ricevimento della domanda.

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

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

IL CONTENZIOSO CON I CLIENTI 2017

I contenziosi giudiziali **attivati dai clienti** nei confronti delle società del Gruppo Acea riguardano, principalmente, contestazioni legate a **corrispettivi di fornitura, rimborsi/restituzioni, conguagli, articolazioni tariffarie e ritardi di attivazione** dei servizi. Le controversie insorte al 31.12.2017 sono **383,** di cui 64 già definite nel corso dell'anno. Si registra, pertanto, in continuità con il precedente anno, **una diminuzione del contenzioso clienti** (erano n. 455 le controversie attivate nel 2016).
Il contenzioso con i clienti continua, infine, ad essere quello di più rapida soluzione e di rilievo economico singolo minore.

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

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

Nell'ambito del **Mandato di agenzia** che **regola il rapporto con la rete di agenti di vendita,** Acea Energia ha continuato a svolgere attività di **verifica delle prestazioni, analizzando,** nel corso del 2017, **1.292 proposte di contratto, oggetto di reclamo** (per le due

fattispecie: "attivazioni/contratti contestati" o "forniture non richieste"). Ha **segnalato alle Agenzie 66 contratti** ritenuti casi di "pratiche commerciali scorrette" ed ha **erogato sanzioni pecuniarie** per complessivi 30.000 euro. Acea Energia ha continuato a svolgere un programma di **formazione obbligatoria degli incaricati di vendita** (si veda il capitolo *Fornitori*). Infine, sin dal 2015, Acea Energia ha inserito nei contratti con i propri agenti di vendita **meccanismi di bonus/malus legati alla qualità delle acquisizioni.** L'azione commerciale di **Acea Energia sul mercato libero** è volta a **soddisfare le esigenze dei clienti:** dalle famiglie ai grandi clienti industriali, **diversificando le offerte** (si veda il box dedicato). Nel 2017 si registra il **rilevante aumento di energia "verde" venduta** ai clienti del mercato libero.

LE PROPOSTE COMMERCIALI 2017 DI ACEA ENERGIA SUL MERCATO LIBERO

Le offerte commerciali di Acea Energia al **segmento mass market** - clienti residenziali, liberi professionisti, attività commerciali e Piccole e Medie Imprese – sono state diffuse con l'individuazione di offerte dedicate e differenziate sia per il target di mercato che quello di clientela. Tutti i prodotti per i clienti residenziali sono stati fortemente connotati, in modo da rispondere ad esigenze ben definite dei target: il prodotto **Acea Unica** è stato arricchito dalla possibilità di attivare servizi a valore aggiunto che facilitano la gestione della fornitura a cui sono stati legati dei vantaggi economici (bonus); il prodotto **Acea Rapida,** dedicato ai clienti che aderiscono tramite web, è stato caratterizzato dalla possibilità, per chi lo sceglie, di una gestione completamente online della propria fornitura energetica; il prodotto **Acea Viva, che fornisce energia "verde"** prodotta da fonti rinnovabili con Garanzia d'Origine, con l'obiettivo di rispondere alle esigenze dei clienti che vogliono rispettare l'ambiente, è stato vincolato all'attivazione della bolletta web e al bonus per chi sceglie la modalità di pagamento con domiciliazione. Per il grandi clienti Business, la scelta del prodotto Acea Viva costituisce un asset di posizionamento strategico, rafforzato da soluzioni personalizzate di comunicazione che Acea Energia mette a disposizione di ogni singolo cliente. Il volume complessivo di **energia verde venduta nel 2017 si attesta sui 790.000 MWh,** con un notevole incremento rispetto al dato 2016 (360.000 MWh). **L'incidenza** di tale voce **sul totale energia venduta ai clienti del mercato libero da Acea Energia** (3.852 GWh, si veda anche il *Bilancio ambientale*) **è arrivata al 20,5%** (era del 7% nel 2016).
Nell'anno, si sono aggiunti **prodotti dedicati al solo canale web** di durata limitata (offerte flash) e legati a specifici eventi come **Acea Speciale Summer** (promozione estiva) oppure **Acea Speciale Black Friday.** Dalla partnership con ING DIRECT è nato il prodotto **Acea Esclusiva per ING** dedicato ai Clienti ING DIRECT che attivano un contratto di fornitura energetica con Acea Energia. La partnership coinvolge anche i già clienti di Acea Energia che domiciliano le fatture energetiche su un Conto Corrente Arancio. Sono previsti bonus economici sia per i nuovi clienti di Acea Energia sul mercato libero sia per coloro che lo sono già.

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

CANALI DI CONTATTO E PERFORMANCE

In ogni rapporto con il cliente, Acea si impegna nel garantire il rispetto della privacy nella gestione dei dati personali, in ottemperanza alla normativa di riferimento[65] (si veda anche capitolo *Istituzioni e impresa*).
Nel 2017 Acea ha portato avanti le azioni volte a **potenziare le prestazioni dei canali a distanza** con una spinta verso la digitalizzazione delle richieste del cliente e verso la fine dell'anno è stata introdotta la **chat on line** di assistenza in **MyAcea.**
Oggi, il cliente può richiedere **on line la maggior parte delle operazioni** relative alla propria utenza, e, per il servizio elettrico di **maggior tutela,** è stata **introdotta la nuova procedura di accettazione digitale delle pratiche commerciali:** i clienti possono scaricare e accettare in tempo reale e con pochi semplici "click" tutta la documentazione contrattuale, superando la necessità reinviare per posta tradizionale il plico sottoscritto.
Questa modalità operativa, votata a semplificare e rendere agile il rapporto con l'Azienda, sarà estesa nel corso del 2018 anche ai clienti dell mercato libero. Ciò ha comportato un **miglioramento complessivo dell'attività di call center.** Un impegno rilevante è stato speso anche per diffondere l'utilizzo della **bolletta elettronica** con risultati soddisfacenti (si veda più avanti).

Acea8cento svolge in service, per le principali società operative del Gruppo, la gestione di alcuni **canali a distanza** - telefoni, fax, webform, posta, social network - ad uso prevalentemente commerciale[66]. Il servizio svolto dal contact center è improntato al massimo livello di operatività, al fine di offrire qualità, tempestività e uniformità nella soluzione delle richieste del cliente.
Acea8cento ha prestato pieno supporto nel processo, in atto, di rivisitazione e semplificazione dei canali di contatto. In particolare, nel 2017, ha contribuito:

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

La Capogruppo svolge, con regolarità, un **controllo della qualità dei canali telefonici e dello sportello tramite indagini in mystery client.** Gli esiti delle indagini, condivisi con i responsabili e gli operatori, **agevolano l'identificazione di eventuali aree di miglioramento** dei

[65] D. Lgs. n. 196/2003 ss.mm.

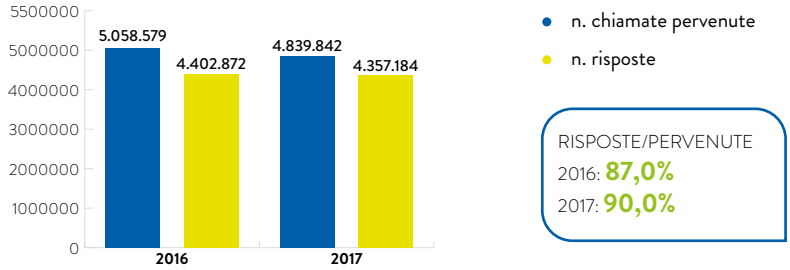
[66] Oltre ai canali commerciali, Acea8cento gestisce i numeri di segnalazione guasti per il servizio idrico svolto da Acea Ato 5 e per l'illuminazione cimiteriale curata da Areti.

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

Nel 2017, i **numeri verdi Acea hanno ricevuto circa 4,8 milioni di chiamate, oltre il 4% in meno rispetto al 2016,** confermando il trend di positiva **riduzione** già registrato l'anno precedente.
Il **livello di servizio complessivo,** rappresentato dalle risposte sul totale chiamate pervenute, **è stato del 90%** in miglioramento di 3 punti rispetto al 2016. La **diminuzione del numero di chiamate** si è registrata, in particolare, nel **settore energia** (commerciale) – nel 2016 aveva un'incidenza del 64% sul totale chiamate, quest'anno del 50% - dove il miglioramento dei processi, determinato sulla maggior tutela dall'introduzione del nuovo sistema informatico, ha ridotto ulteriormente l'esigenza di contatto rispetto al passato.

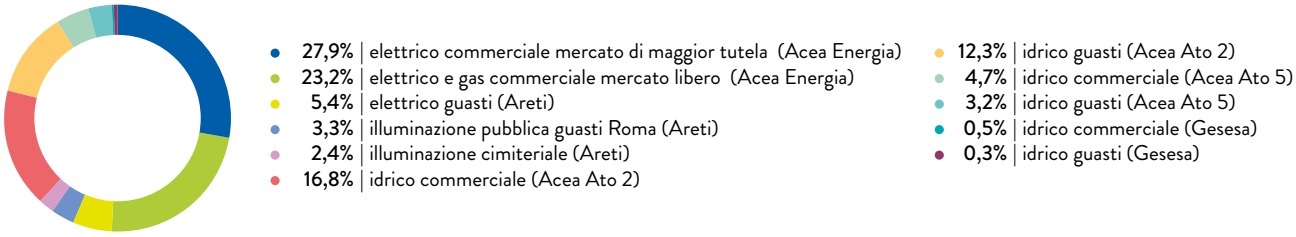
È aumentato, invece, l'impatto dei numeri verdi idrici di Acea Ato 2, di Acea Ato 5 e di Gesesa, soprattutto in relazione ai fenomeni climatici estremi – gelo, in gennaio, ed eccezionale siccità e carenza idrica estiva - che hanno caratterizzato l'anno.
Per le stesse ragioni si sono incrementati **anche i contatti per segnalazione di guasti elettrici** (Areti) (si vedano i grafici nn. 23 e 24 e la tabella n. 32, in fondo al paragrafo).

GRAFICO N. 23 – TRAFFICO TELEFONICO COMPLESSIVO DEI NUMERI VERDI ACEA (2016-2017)



NB È stata inclusa anche la società Gesesa nei dati del biennio.

GRAFICO N. 24 – DISTRIBUZIONE PERCENTUALE DEL TRAFFICO TELEFONICO RICEVUTO DAI NUMERI VERDI ACEA (2017)



L'indagine demoscopica realizzata dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), nel secondo semestre 2016[67] ha rilevato, per i **numeri verdi di Acea Energia,** l'aumento dell'ICS - Indice di Customer Satisfaction - complessivo (scala 0-100) – salito da 84,1 su 100 del primo ciclo 2016 a **85,9 su 100.** L'effetto migliorativo è dovuto principalmente all'andamento positivo del grado di soddisfazione relativo al fattore "cortesia operatore".
I **livelli di servizio dei numeri verdi,** rappresentati dal **rapporto percentuale tra le chiamate che hanno ricevuto risposta e quelle complessivamente pervenute,** si confermano **stabilmente elevati** per la maggior parte dei numeri.
Si registra un ulteriore netto **miglioramento** delle prestazioni per il **numero verde guasti idrici di Acea Ato 2,** nonostante l'aumento dei volumi in ingresso dovuti all'emergenza gelo di gennaio e all'eccezionale carenza idrica estiva; migliora sensibilmente anche il livello di servizio del numero verde commerciale di **Acea Ato 5** e del **servizio illuminazione cimiteriale** dove il nuovo sistema è andato a regime solo nel secondo semestre. I principali indicatori di performance dell'ultimo biennio sono presentati nella tabella n. 32, in fondo al paragrafo.

Dagli inizi dell'anno è entrato in pieno regime l'unico sito internet, a superamento dei siti delle singole società fornitrici dei servizi idrici e di vendita dell'energia, ed in particolare la **nuova area di self-care "MyAcea",** disponibile anche in forma di **App** per dispositivi mobili (si veda, più avanti, anche il paragrafo *Comunicazione*). Da **un unico account,** entro l'area riservata MyAcea, il cliente può **gestire tutte le utenze di acqua, luce e gas attive con le società del Gruppo,** in un'ottica di **semplificazione e contestuale ampliamento delle operazioni disponibili,** mentre il disbrigo delle pratiche continua ad essere assicurato dalle società titolari dei diversi servizi.
I dati rilevati nell'anno continuano a testimoniare **le nuove abitudini e l'interesse crescente dei clienti verso l'uso del canale online: oltre il 48% delle visualizzazioni di pagina** di tutto il portale acea.it (36,7 milioni di visualizzazioni di pagina) sono state **verso l'area self care.** Durante l'anno **l'App MyAcea** è stata **installata da**

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

circa 100 mila utenti. Per **Acea Energia** oltre 483.600 contratti vengono gestiti dai clienti on line.
Anche il sito di **Gesesa è rientrato**, da **maggio 2017**, **nel sito unico del Gruppo Acea**, e, per ragioni di notorietà del brand sul territorio di riferimento (Benevento e provincia), l'area clienti dedicata è stata denominata **MyGesesa**, anch'essa disponibile come App per smartphone. Gesesa ha svolto, nell'anno, la campagna informativa ***Gesesa sempre più vicina a te***, per promuovere la conoscenza e l'utilizzo del call center, tramite affissioni pubbliche, canali social e stampa on line, e una campagna MyGesesa, sia attraverso i social sia nel corso di eventi collegati al territorio con stand informativi, per spingere i clienti a privilegiare l'uso dei canali web e smartphone nelle relazioni commerciali con l'azienda.
Acea Ato 2, nell'anno, ha arricchito **il sito web con la mappa dei guasti aggiornata in tempo reale.** In particolare, sono state pubblicate, in mappa, le interruzioni del servizio idrico dovute ad interventi tecnici programmati o urgenti, corredate anche di dettagli circa i tempi di ripristino del servizio.
Ha inoltre posto in essere alcune campagne finalizzate a incentivare i clienti all'utilizzo dei servizi digitali (campagne mail, allegati in bolletta, informativa al numero verde, ecc.) riuscendo ad incrementare notevolmente il numero di iscritti all'area clienti MyAcea di pertinenza (117.514 utenze associate al 31/12/2017 pari a un +125% da inizio anno).
Acea Ato 5 ha intensificato la campagna informativa per l'utilizzo di tutti i canali di contatto alternativi allo sportello ed ha **inaugurato a Frosinone** il primo punto **Acea web**, rivolto all'utenza e **interamente dedicato ai servizi multimediali**. Innovativo negli spazi e nell'estetica, il punto Acea web mette a disposizione degli utenti diversi strumenti, come tablet, pc, telefoni, con l'obiettivo di favorire la **conoscenza e l'utilizzo** dell'App per gli smartphone, dell'area MyAcea e del call center. **Con gli stessi propositi**, Acea Ato 5 ha realizzato una **campagna pubblicitaria** sui principali quotidiani locali e tramite affissioni presso gli sportelli commerciali ed ha raggiunto in modo capillare i clienti, con una **campagna informativa**, fornendo, nelle bollette legate alla prima fatturazione del 2017, una **breve "guida" all'uso del nuovo sito internet** e diffondendo materiale divulgativo presso gli sportelli commerciali aperti al pubblico. Nell'anno, è stata inoltre realizzata una campagna di promozione dell'autolettura.

Presso la **sede centrale Acea** di Roma, a Piazzale Ostiense, **è aperto il salone del pubblico**, dove **vengono accolti i clienti dei servizi elettrico, gas e idrico, che si recano agli sportelli** gestiti da Acea Energia e Acea Ato 2. Nel 2017 è stata ristrutturata la parte del salone dedicata ad Acea Ato 2; durante i lavori, l'isola centrale di prima accoglienza ha risolto direttamente i casi più semplici e indirizzato i clienti, ove necessario, agli sportelli provvisoriamente aperti in locali vicini alla sala centrale. Dal 30 ottobre 2017 è stata **ripristinata la normale funzionalità** degli sportelli per il servizio idrico presso il salone del pubblico e sono state mantenute le 4 postazioni operative all'isola centrale, accanto allo smistamento. È stato **attivato anche uno sportello di seconda linea per le pratiche più complesse**. La nuova modalità organizzativa ha determinato un forte miglioramento dei tempi di attesa.
Il numero di clienti ricevuti nel 2017 presso **il salone del pubblico della sede centrale - 223.482 clienti -** è **in riduzione del 5%** (236.000 clienti accolti nel 2016), a conferma della positiva **tendenza alla diminuzione** della frequentazione dello sportello, **già evidenziata nell'ultimo triennio**. Il minor numero di accessi ha interessato, in particolare, il servizio elettrico in maggior tutela. Gli operatori del call center, a rotazione, hanno affiancato i colleghi di sportello, sia per fornire un supporto nei momenti più critici, sia per ottenere un crescente allineamento nella trattazione delle richieste presso i due canali. L'afflusso allo sportello del servizio idrico ha registrato invece un maggior afflusso, in conseguenza della già ricordata situazione di emergenza idrica che ha impattato anche sui canali commerciali.
Altri sportelli si trovano nella sede distaccata di Ostia Lido e, per il servizio idrico, la società **Acea Ato 2 gestisce,** oltre a **Frascati, ulteriori 13 punti di contatto in provincia di Roma**; questi ultimi hanno ricevuto, complessivamente, 57.722 visite nel 2017, in riduzione rispetto alle 71.504 del 2016. Ostia e Frascati hanno ospitato complessivamente circa 21.000 clienti. Dal 1° luglio, inoltre, sono stati attivati i "gestori code" presso gli sportelli fuori Roma che ne erano ancora sprovvisti.
Acea Ato 5, ha sviluppato **un piano riorganizzativo degli sportelli fisici** (sono stati chiusi lo sportello di Sora e Fiuggi e potenziati Frosinone e Cassino), prevedendo **ambienti più funzionali**, informatizzati e confortevoli. Da aprile 2017 è stato **ampliato l'orario di apertura** al pubblico dello sportello fisico commerciale di Frosinone, con un'apertura anticipata alle ore 8.30 sino alle 17.00, che offre alla clientela un'accessibilità di 3 ore settimanali in più rispetto a quanto stabilito dalla Carta del servizio (44 ore settimanali). Gli sportelli hanno registrato, complessivamente, una lieve riduzione dei volumi.
Riguardo alle **performance delle attività di sportello, i livelli di servizio**, espressi dal rapporto percentuale tra i clienti serviti e il totale dei biglietti emessi, **sono migliorati** per gli sportelli della sede centrale di **Acea Energia** e restano molto elevati per **Acea Ato 2**, mentre gli sportelli di **Acea Ato 5**, pur registrando un lieve peggioramento, hanno comunque **mantenuto un livello di servizio elevato** (si veda la tabella n. 32); allo stesso modo, lo sportello di **Gesesa**, a Benevento, ha ospitato **un maggior numero di visitatori** rispetto al 2016 mantenendo **performance di servizio molto elevate**.
Presso tutti gli sportelli del Gruppo, rappresentati in tabella n. 32, inoltre, si registra una **sensibile riduzione del tempo medio di attesa**.

Le società operative gestiscono anche **i reclami scritti**, **seguendo**, **in modo informatizzato, l'iter delle pratiche: dalla segnalazione alla risoluzione**. Per il **servizio energia**, le "risposte ai reclami/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 (ARERA) (per i dati di performance si veda il sottoparagrafo *I livelli di qualità regolamentati dall'ARERA nel settore elettrico*)**.** Allo stesso modo, per il **servizio idrico**, i livelli di qualità contrattuale, specifici e generali, introdotti dall'Autorità, a partire da luglio 2016, con la Delibera 655/2015/R/idr, prevedono anche le modalità di gestione e i tempi di risposta alle richieste di informazioni, ai reclami scritti ed alle richieste di rettifica di fatturazione (per i dati di performance delle società operative in ambito idrico, si rinvia al sottoparagrafo *I livelli di qualità regolamentati dall'ARERA nel settore elettrico).*
Per il **servizio di illuminazione pubblica,** le risposte ai **reclami/richieste scritti** sono state curate direttamente da Areti; nel corso dell'anno sono pervenuti complessivamente **2.292 reclami/richieste**, un dato in forte aumento rispetto agli 814 registrati nel 2016, e l'azienda **ha risposto,** entro il 31 dicembre, **a 2.202 reclami**, pari al **96% del totale**.

Nel sito web di Acea sono presenti **le guide alla lettura della bolletta**, **sia nella sezione Energia** – per i clienti del mercato libero e in maggior tutela -, **sia nella sezione Acqua** - per i clienti del servizio idrico.
Il layout della **bolletta di fatturazione di Acea Energia**, è stato ottimizzato nell'ottica di una bolletta chiara e trasparente. Nel 2017, la bolletta è stata arricchita dall'inserimento di **messaggi** dedicati alla promozione dei servizi per la gestione della fornitura, come Bolletta Web, domiciliazione o programma loyalty (quest'ultimo solo per i

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

TABELLA N. 32 - INDICATORI SOCIALI: PERFORMANCE DI NUMERI VERDI E SPORTELLI (2016-2017)

NUMERI VERDI			
SERVIZIO ELETTRICO			
NV COMMERCIALE (Acea Energia) - MERCATO IN MAGGIOR TUTELA			
	u. m.	**2016**	**2017**
totale chiamate pervenute	n.	1.796.325	1.352.215
totale risposte	n.	1.542.319	1.230.629
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	85,9%	91,0%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	2'7"	2'23"
tempi medi di conversazione	min. sec.	4'24"	6'07"
NV COMMERCIALE (Acea Energia) - MERCATO LIBERO (energia, gas e offerte)			
totale chiamate pervenute	n.	1.421.298	1.120.688
totale risposte	n.	1.240.060	987.337
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	87,2%	88,1%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	1'41"	1'32"
tempi medi di conversazione	min. sec.	4'18"	4'37"
NV GUASTI (Areti) (*)			
totale chiamate pervenute	n.	197.035	259.017
totale risposte	n.	186.128	235.924
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	94,5%	91,1%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	1'23"	2'19"
tempi medi di conversazione	min. sec.	2'34"	2'51"
SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE			
ILLUMINAZIONE PUBBLICA - NV GUASTI (Areti) (*)			
totale chiamate pervenute	n.	137.098	161.777
totale risposte	n.	124.698	138.930
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	91,0%	85,9%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	1'42"	2'34"
tempi medi di conversazione	min. sec.	1'58"	2'34"
ILLUMINAZIONE CIMITERIALE - NV COMMERCIALE/GUASTI (Areti)			
totale chiamate pervenute	n.	119.995	117.942
totale risposte	n.	90.838	93.705
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	75,7%	79,5%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	2'06"	2'02"
tempi medi di conversazione	min. sec.	4'04"	5'56"
SERVIZIO IDRICO			
NV COMMERCIALE (Acea Ato 2 – Roma e provincia)			
totale chiamate pervenute	n.	708.034	812.026
totale risposte	n.	624.678	733.409
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	88,2%	90,3%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	1'34"	0'53"
tempi medi di conversazione	min. sec.	5'14"	5'12"
NV GUASTI (Acea Ato 2 – Roma e provincia) (*)			
totale chiamate pervenute	n.	352.388	595.195
totale risposte	n.	332.211	576.670
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	94,3%	96,9%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	1'57"	0'47"
tempi medi di conversazione	min. sec.	3'33"	3'10"

NV COMMERCIALE (Acea Ato 5 – Frosinone e provincia)			
totale chiamate pervenute	n.	192.588	225.363
totale risposte	n.	150.154	199.023
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	78,0%	88,3%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	1'40"	1'11"
tempi medi di conversazione	min. sec.	4'15"	4'17"
NV GUASTI (Acea Ato 5 – Frosinone e provincia)			
totale chiamate pervenute	n.	120.832	154.160
totale risposte	n.	99.233	122.656
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	82,1%	79,6%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	1'14"	1'48"
tempi medi di conversazione	min. sec.	3'55"	3'32"
NV COMMERCIALE (GESESA – Benevento e provincia)			
totale chiamate pervenute	n.	10.297	24.945
totale risposte	n.	10.147	23.703
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	98,5%	95,0%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	0'55"	1'21"
tempi medi di conversazione	min. sec.	1'23"	1'43"
NV GUASTI (GESESA – Benevento e provincia)			
totale chiamate pervenute	n.	2.689	16.514
totale risposte	n.	2.406	15.198
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	89,5%	92,0%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	0'50"	0'49"
tempi medi di conversazione	min. sec.	2'00"	2'04"
SPORTELLI			
SERVIZIO ELETTRICO			
ACEA ENERGIA – SPORTELLO MERCATO IN MAGGIOR TUTELA			
biglietti emessi	n.	128.232	109.519
clienti serviti	n.	111.430	102.079
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	87,0%	93,0%
tempo medio di attesa	min. sec.	49'34"	30'23"
tempo medio di servizio	min. sec.	14'37"	14'20"
ACEA ENERGIA - SPORTELLO MERCATO LIBERO (energia, gas e offerte)			
biglietti emessi	n.	52.132	52.707
clienti serviti	n.	43.397	47.778
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	83,0%	91,0%
tempo medio di attesa	min. sec.	59'23"	34'28"
tempo medio di servizio	min. sec.	16'19"	15'20"
SERVIZIO IDRICO			
ACEA ATO 2 (Roma - sportello sede centrale)			
biglietti emessi	n.	55.641	61.256
clienti serviti	n.	54.841	60.936
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	99,0%	99,0%
tempo medio di attesa	min. sec.	22'58"	4'45"
tempo medio di servizio	min. sec.	12'22"	11'10"
ACEA ATO 5 (4 sportelli Frosinone e provincia)			
biglietti emessi	n.	72.843	71.112
clienti serviti	n.	68.570	64.786
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	94,0%	91,0%

ACEA ATO 5 (4 sportelli Frosinone e provincia)			
tempo medio di attesa	min. sec.	1h3'17"	39'48"
tempo medio di servizio	min. sec.	9'24"	10'40"
GESESA (1 sportello Benevento e provincia)			
biglietti emessi	n.	12.548	18.341
clienti serviti	n.	12.350	18.250
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	98,0%	99,5%
tempo medio di attesa	min. sec.	1'05"	0'56"
tempo medio di servizio	min. sec.	9'00"	8'00"

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

COMUNICAZIONE, EVENTI E SOLIDARIETÀ

LANCIATO IL NUOVO BRAND ACEA

Uniamo le forze, moltiplichiamo i risultati: LA CAMPAGNA INFORMATIVA SUL RISPARMIO IDRICO E SULLA RIQUALIFICAZIONE DELLE INFRASTRUTTURE

ACEA PER LA SCUOLA 2017: OLTRE **5.000** RAGAZZI AD ***Io mi impegno per l'Ambiente!***

13.000 VISITATORI ALLO SPAZIO ACEA DI **MAKER FAIRE ROME**

COMUNICAZIONE

La definizione delle **policy di comunicazione** e lo sviluppo dell'immagine del Gruppo Acea vengono svolte e curate dalla **Direzione Relazioni Esterne e Affari Istituzionali,** costituita nella Capogruppo nel corso del 2017[68]. La Direzione, tramite Unità organizzative preposte, elabora, indirizza e coordina le strategie e le iniziative di comunicazione e informazione istituzionale, giornalistica e commerciale. In particolare, per le principali attività di comunicazione rivolte all'esterno, all'Unità **Advertising, Brand Image ed Eventi** sono affidate la valorizzazione del brand, la gestione della *corporate identity* del Gruppo, la realizzazione delle campagne istituzionali, pubblicitarie e commerciali e l'organizzazione degli eventi pubblici o istituzionali, inclusa l'Assemblea degli Azionisti annuale; l'Unità **Media Relation e Digital** coordina, in coerenza con le linee strategiche di Gruppo, il processo di sviluppo e gestione del sito internet e le attività dell'Ufficio stampa e l'Unità **Comunicazione per il Sociale,** al fine di rafforzare il legame tra il Gruppo Acea e il contesto entro cui opera, promuove e realizza progetti speciali di educazione ambientale, di valenza sociale e di cittadinanza attiva.
A seguito della digitalizzazione dei servizi erogati dal Gruppo, è nata l'esigenza di **ridisegnare un nuovo brand, coerente con il processo di innovazione intervenuto nei canali di contatto.** È stata creata una "digital corporate", una gestione centrale informatizzata del marchio di Gruppo per la tutela e la capitalizzazione del valore del Brand, che ha permesso, in brevissimo tempo, **l'allineamento di tutta la comunicazione** delle Società interessate dal rebranding, anche in termini di allestimento degli spazi aziendali, degli impianti, dei punti di contatto con il pubblico e dei supporti alla comunicazione utilizzata dal personale. Per la creazione del nuovo marchio **è stato scelto il "pin",** il segno che unisce il mondo fisico con quello digitale. I simboli di una goccia d'acqua, di una lampadina e di una foglia, che richiamano i core business acqua, energia e ambiente, uniti al "pin" ed alla "a" di Acea, hanno dato vita al nuovo simbolo che identifica la trasformazione avvenuta, declinandolo per le tre macro aree in cui operano le Società del Gruppo.
Inoltre, due **campagne di comunicazione** hanno promosso la conoscenza dell'"evoluzione digitale" del Gruppo. La prima, *on air* a febbraio 2017, si è posta l'obiettivo di far conoscere il nuovo sito web, lanciato in dicembre 2016; la seconda ha scelto di utilizzare il pay-off **"Connessi al tuo mondo".**

[68] Nell'unica Direzione sono confluite le Funzioni Relazioni Esterne e Comunicazione e Affari Istituzionali e l'Unità Comunicazione interna.

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

ACEA COMMUNICATION: NASCE L'AGENZIA DI COMUNICAZIONE IN HOUSE DEL GRUPPO

Nel corso del 2017, Acea ha costituito **Acea Communication,** un'agenzia di **comunicazione e media planning,** a servizio del Gruppo, **composta esclusivamente da risorse interne.**

L'agenzia si occupa dell'ideazione, della produzione e della veicolazione di campagne istituzionali, pubblicitarie e commerciali; è costituita da professionalità manageriali e creative: strategy manager, analyst, fotografo, art director, grafici, copywriter, media planner.

Diverse le attività di competenza: realizzazione di **prodotti multimediali,** creazione loghi e **visual identity,** consulenze di immagine e **campagne di comunicazione** finalizzate a rafforzare il legame tra il Gruppo e il Territorio.

I punti di forza di Acea Communication sono il rispetto della Brand Identity, la conoscenza delle procedure aziendali e del contesto operativo esterno, la valorizzazione del know how interno e il coinvolgimento dei dipendenti del Gruppo ed infine la velocità di esecuzione e la notevole riduzione dei costi di produzione.

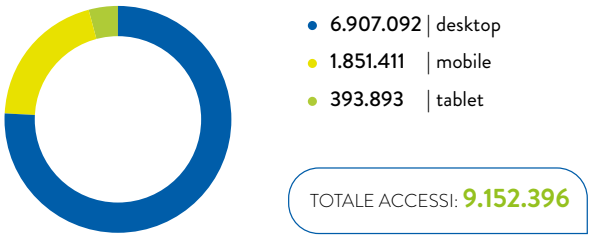
Uniamo le forze, moltiplichiamo i risultati è stata la prima campagna istituzionale targata Acea Communication.

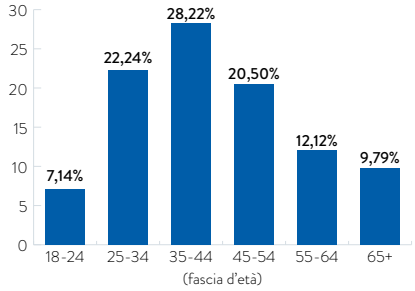
L'Unità **Media Relation e Digital** cura lo sviluppo e la gestione del sito internet www.acea.it, andato online il 19 dicembre 2016. Il portale è stato sviluppato basandosi sul superamento dei siti delle società operative idriche e di vendita dell'energia per confluire in **un'unica piattaforma di Gruppo.** Nel corso del 2017 si è proceduto **all'allineamento grafico di tutto il portale,** in coerenza con il rinnovo della brand identity. Le attività si sono poi concentrate sull'**aggiornamento dei contenuti,** sulla gestione e la manutenzione delle diverse sezioni del sito. Intere sezioni sono state completamente aggiornate, come quelle dedicate ai **Fornitori,** alla **Sostenibilità,** alle **Carriere,** ai **Consumatori, per la conciliazione paritetica ADR,** che oggi è gestita completamente online. Nell'anno è stata **creata la sezione "Acea Scuola"** dedicata al programma educational di Acea, che si rivolge agli alunni e insegnanti del secondo ciclo delle

scuole primarie e secondarie di I grado di Roma. Il progetto ha l'obiettivo di trasmettere informazioni e contenuti riguardanti il ciclo dell'acqua, la filiera dell'energia e la valorizzazione dei rifiuti nel rispetto di uno sviluppo sostenibile e compatibile con l'ambiente. Ad ogni iniziativa, comunicato o conferenza stampa del Gruppo è stata inoltre data ampia visibilità anche sul sito aziendale www.acea.it, nell'apposita sezione **Media e eventi.**
Sono state altresì implementate nuove tecnologie per rendere il sito più completo ed accessibile, come la **diretta streaming,** utilizzata in occasione della presentazione del Piano Industriale 2018-2022 e la comunicazione bidirezionale in grado di arricchire il rapporto tra azienda e cittadino attraverso la geolocalizzazione delle Case dell'acqua.
Poiché il nuovo sito di Gruppo, come accennato, con il lancio del portale unico nel dicembre 2016 è subentrato a superamento dei siti delle singole società operative[69], **i dati statistici 2017 relativi a www.acea.it non sono comparabili con gli anni precedenti.**

Durante l'anno sono state visualizzate **36.708.357 pagine,** pari a **9.152.396 accessi al sito web.** Le **modalità di collegamento** sono state effettuate per il 75,5% tramite desktop, per il 20,2% tramite mobile e per il 4,3% tramite tablet. La fascia d'età con la più alta percentuale di accessi è quella ricompresa tra i 35 e i 44 anni, con il 28,22% delle visite totali.

GRAFICO N. 25 – SITO INTERNET ACEA 2017: MODALITA DI ACCESSO E FASCE DI ETÀ





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

Le **News presenti nel sito** evidenziano notizie ed iniziative legate all'attività di Gruppo su tecnologie innovative, risparmio energetico, ecosostenibilità, riduzione dell'impatto ambientale e tutela del territorio. Sono stati **sviluppati e pubblicati,** in occasione dell'Assemblea degli Azionisti svoltasi a fine aprile, i **siti dedicati al Bilancio Consolidato e di Sostenibilità** consultabili in modalità interattiva, con alcuni open data e contenuti multimediali.
Sono infine sempre disponibili sul sito, da alcuni anni, i dati relativi alle emissioni, monitorate in tempo reale, **dei due impianti di termovalorizzazione di Acea** e consultabili online **i parametri principali di qualità dell'acqua erogata** dalle società attive nel comparto idrico.

Le modalità di comunicazione adottate da Acea **nei confronti dei media, nazionali e locali,** hanno sempre perseguito obiettivi di **tempestività, efficacia e trasparenza,** con lo scopo di trasmettere, attraverso i mezzi di informazione, la corretta immagine aziendale e posizionamento del Gruppo.
Nel corso del 2017, tramite la diffusione di **comunicati stampa** e, a volte, con l'organizzazione di **conferenze stampa,** sono stati resi noti i **risultati raggiunti dall'azienda** oltre che le informazioni di interesse pubblico relative all'erogazione dei servizi gestiti. In sinergia con le funzioni preposte, quali Investor Relations, Affari Legali e Societari e Amministrazione Finanza e Controllo, **è stata curata la comunicazione economico-finanziaria in occasione di appuntamenti societari** come l'Assemblea degli Azionisti, l'approvazione, da parte del Consiglio di Amministrazione, dei risultati finanziari e la diffusione di notizie classificate come "price sensitive".
Grazie all'interazione con le società operative competenti e con le redazioni dei quotidiani disponibili a pubblicare le repliche dell'azienda, l'Ufficio Stampa **fornisce risposta alle principali segnalazioni di disservizi veicolate dai quotidiani.**
Altre segnalazioni pervengono tramite mail e contatti telefonici diretti e ricevono tempestivo riscontro.

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

Durante l'anno si segnalano alcuni momenti di particolare impegno:
- la **conferenza stampa di lancio della nuova brand identity** ed avvio della relativa campagna;
- la **gestione della comunicazione in occasione della grave crisi idrica** che, a seguito dell'eccezionale siccità, ha interessato i territori in cui opera l'azienda e l'intero Paese. In proposito, l'Ufficio stampa ha tenuto costantemente informati i media, a livello nazionale e locale, in modo da **garantire un continuo aggiornamento e una corretta rappresentazione sull'andamento della crisi;** massima visibilità è stata data alla presentazione del

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

- piano di contrasto all'emergenza idrica da parte delle società operative ed è stata valorizzata la campagna di sensibilizzazione per il risparmio idrico, sopra ricordata;
- la **conferenza stampa di presentazione del Memorandum of Understanding siglato con Open Fiber** per definire termini e condizioni per l'avvio di una partnership industriale strategica finalizzata alla realizzazione di una rete di comunicazioni elettroniche a banda ultra-larga sul territorio del Comune di Roma;
- **la conferenza stampa di presentazione del Piano industriale 2018-2022,** che ha avuto ampio risalto sui media nazionali e internazionali, promuovendo così la nuova strategia di sviluppo del Gruppo.

Si è svolta, per il resto, la consueta e proattiva collaborazione con le Funzioni aziendali e le Società del Gruppo, per la **valorizzazione di iniziative** di particolare rilievo, come **i progetti di illuminazione artistica a LED di importanti siti archeologici e storici della Capitale** (il Palatino, la Piramide Cestia e Porta San Paolo, la basilica di San Marco Evangelista al Campidoglio, a Piazza Venezia), presentati in occasione di una **conferenza stampa** congiunta con il Comune di Roma nel dicembre 2017 (si veda anche il paragrafo *La qualità erogata*), e **l'evidenziazione di altri eventi e manifestazioni,** veicolata anche tramite il sito web. Grande attenzione è stata dedicata alle iniziative nel sociale, come le attività realizzate nell'ambito del progetto ***Acea per la Scuola,*** che sono state presentate in occasione del **Festival dello Sviluppo Sostenibile - *Disegniamo Il Futuro. Cambiamo Il Presente*** organizzato dall'Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile (ASviS) nell'ambito della Settimana Europea dello Sviluppo Sostenibile (ESDW), o i **pranzi solidali** dell'Epifania e della Pasqua con i senza tetto della Capitale, organizzati insieme alla **comunità di Sant'Egidio** (si veda, più avanti, *Eventi e solidarietà*).

EVENTI E SOLIDARIETÀ

Il **valore economico distribuito alla collettività** nel 2017 è pari a **2,4 milioni di euro**[70] (erano 2,9 milioni di euro, nel 2016). Di questi, circa 1,7 milioni sono stati destinati a sponsorizzare eventi culturali, sociali e sportivi.
Gli stanziamenti a titolo di **erogazioni liberali** ad associazioni con finalità sociali e ad ONLUS sono stati pari a **229.000 euro** (277.000 nel 2016).

Acea offre ogni anno i propri servizi, quali **la fornitura di elettricità ed acqua o interventi di accensione/spegnimento sull'illuminazione pubblica, in occasione di eventi a larga partecipazione collettiva,** di tipo culturale o sportivo, o anche in particolari circostanze, di natura solidaristica e simbolica. Tali prestazioni, denominate **"sponsorizzazioni tecniche"** hanno avuto **nel 2017 un controvalore economico complessivo di circa 117.000 euro** (era di 193.000 euro nel 2016).

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

ACEA PER LA SCUOLA 2017: OLTRE 5.000 RAGAZZI AD *IO MI IMPEGNO PER L'AMBIENTE!*

Acea per la Scuola è il **programma di educazione ambientale** proposto da Acea tramite l'ideazione e la realizzazione di iniziative didattico-educative per alunni ed insegnanti delle Scuole Primarie (secondo ciclo) e Scuole Secondarie (primo grado) di Roma Capitale e Città Metropolitana.
L'iniziativa, attiva da diversi anni e curata dall'Unità **Comunicazione per il sociale,** ha previsto per il **ciclo scolastico 2016/2017 un'offerta formativa,** senza alcun costo per i partecipanti, denominata ***Io mi impegno per l'Ambiente!,*** nella quale sono stati coinvolti **5.049 studenti e 508 insegnanti.**
Presso il Centro Congressi Acea "La Fornace" si sono svolti i tre percorsi tematici di *Io mi impegno per l'Ambiente!* che hanno riguardato **il ciclo dell'acqua, la filiera dell'energia e la valorizzazione dei rifiuti.** Complessivamente, tra marzo e maggio 2017, sono state erogate **54 ore di attività didattica,** nell'arco di **18 giornate di formazione** – che hanno previsto anche visite ad alcuni impianti – concepite per avvicinare e **sensibilizzare gli studenti al tema ambientale,** facendo loro conoscere le azioni che Acea intraprende e le tecnologie che utilizza per erogare i servizi con attenzione alla tutela del territorio.
I dipendenti Acea, in veste di docenti, hanno scelto modalità interattive, per stimolare la partecipazione attiva dei ragazzi all'apprendimento, ed hanno fornito esempi semplici e concreti di azioni attuabili quotidianamente per adottare uno stile di vita e di consumo sostenibile.

Parte integrante del progetto è stata la Campagna di Ascolto *La scuola si apre al territorio,* che ha consentito a tutte le classi partecipanti di **proporre iniziative di inclusione sociale e piccoli interventi di riqualificazione** da realizzare entro gli spazi/aree di pertinenza dell'Istituto scolastico di provenienza. Anche questa iniziativa ha riscosso grande adesione, con 36 istituti scolastici partecipanti e 63 progetti presentati. Tra tutte le proposte pervenute, dodici Istituti si sono aggiudicati un premio in denaro fino a un massimo di 5.000 euro, che Acea ha messo a disposizione per la realizzazione dei progetti vincitori.
L'iniziativa *Acea per la Scuola,* patrocinata dall'Istituto Superiore di Sanità e dall'Assessorato alla Persona, Scuola e Comunità Solidale e promossa dall'XI Commissione Consiliare Permanente Scuola di Roma Capitale, è stata inoltre presentata al primo 'Festival dello Sviluppo Sostenibile 2017, organizzato dall'ASviS per approfondire i diversi temi legati agli Obiettivi di Sviluppo sostenibile ONU (Agenda 2030).

Come indicato, Acea partecipa, ogni anno, a molteplici eventi legati ai business di riferimento e sostiene, anche tramite sponsorizzazioni, iniziative considerate di rilievo culturale, sociale, sportivo che hanno come obiettivo la valorizzazione dei territori in cui opera (si vedano anche i box generali a fine paragrafo).
Tra gli eventi più rilevanti del 2017: **le partecipazioni di Acea**

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

ad *Ecomondo*, vetrina internazionale del recupero di materia ed energia, **e alla fiera tecnologica *Maker Faire Rome*,** dove l'azienda ha presentato alcuni tra i suoi progetti più innovativi (si veda il box di approfondimento); il *Summit internazionale su Acqua e Clima* e il convegno ***All'ombra di Giano*,** organizzato da Acea con la collaborazione di partner istituzionali.
Si è trattato di un incontro di livello internazionale tra personalità di alto profilo tecnico e scientifico finalizzato al confronto sul tema della gestione della risorsa idrica nel bacino del Mediterraneo (si veda il box dedicato).

IN MOSTRA A MAKER FAIRE ROME LE ECCELLENZE TECHNO DI ACEA

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

ALL'OMBRA DI GIANO: SCARSITÀ IDRICA, SFIDE E OPPORTUNITÀ

Nel novembre 2017, la Sala della Protomoteca del Campidoglio ha ospitato il Convegno denominato *All'ombra di Giano - Scarsità Idrica: sfide e opportunità*.

L'incontro, organizzato da Acea in collaborazione con la FAO e l'International Center for Advanced Mediterranean Agronomic Studies (CIHEAM) ha voluto stimolare un confronto di livello internazionale, coinvolgendo anche altri Paesi che si affacciano sul bacino del Mediterraneo, intorno al tema, di interesse comune, della gestione della risorsa idrica.
I rappresentanti di istituzioni nazionali ed organismi internazionali, quali il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare, il Comune di Roma, la FAO, l'ONU, la World Bank, il CIHEAM, il Global Framework on Water Scarcity, il Milan Center for Food Law and Policy, insieme con Acea e rappresentanti di altri Paesi che si affacciano sul Mediterraneo, quali Egitto, Tunisia, hanno condiviso esperienze e prospettive relative alla tutela della risorsa idrica, spaziando dalle infrastrutture ai risvolti geopolitici.
Acea, in qualità di storico gestore del servizio idrico integrato della Capitale e primo operatore idrico a livello nazionale, ha potuto condividere, in questo contesto, il proprio patrimonio di competenze in ambito idrico, rappresentando un modello efficiente e avanzato di gestione delle reti idriche.

Tra le principali manifestazioni sportive sponsorizzate o organizzate nell'anno, si segnalano *Acea Maratona di Roma*, che ha ormai assunto rilievo internazionale, il *Trofeo Acea-Volley Scuola* e la terza edizione di ***Acea Camp*.** È il terzo anno consecutivo, infatti, che Acea realizza, **presso il Parco del Foro Italico,** un programma di soggiorno estivo dedicato ai ragazzi tra i 6 e i 14 anni, per farli socializzare e praticare sport.
L'iniziativa, patrocinata dal CONI e realizzata con la partecipazione attiva del Comune di Roma, prevede la possibilità di praticare dodici discipline - basket, volley, rugby, calcio, baseball, scherma, tennis, atletica, nuoto, danza, judo e softball -, una quota di partecipazione molto contenuta (pari a 50 euro), con assistenza medica e copertura assicurativa, e la possibilità di usufruire di accesso agevolato per le famiglie con difficoltà economiche; nel 2017, in particolare, sono stati coinvolti alcuni quartieri periferici della Capitale; anche quest'anno l'iniziativa ha visto la partecipazione di Carlton Myers, ex capitano della Nazionale Italiana di Pallacanestro e direttore tecnico del Camp, e di altri campioni del mondo dello sport.
Tra le iniziative con impatto sul territorio, a cura dell'Unità **Comunicazione per il Sociale,** oltre alle già ricordate manifestazioni che hanno coinvolto le scuole, si evidenzia l'evento di **riaccensione,** dopo 13 anni, **delle luci del Palatino e dell'area archeologica che si affaccia sul Circo Massimo,** in occasione della notte del **Capodanno 2018.** La nuova illuminazione permanente, progettata da professionalità Acea in collaborazione con il Ministero dei Beni Culturali e Ambientali, la Soprintendenza di Stato e la Sovrintendenza Capitolina, coniuga l'elevato risparmio energetico ottenuto ad una migliore qualità della luce e innovazione tecnologica. Nel segno della sostenibilità anche **le luminarie natalizie** di via del Corso, **in seguito trasformate in 22 cisterne per l'acqua** (1.200 kg di plastica) con una capienza di circa 3.000 litri, consegnate alla Protezione Civile Regionale per le popolazioni terremotate della zona di Amatrice.

Acea ha voluto sottolineare nuovamente il proprio impegno in occasioni quali le **campagne nazionali di prevenzione dedicate alle donne – Nastro rosa e Ottobre rosa -** offrendo le sponsorizzazioni tecniche, con l'illuminazione del Colosseo e del Palazzo della Regione Lazio, e in occasione di ***Race for the cure*,** presso il Circo Massimo, con la fornitura di acqua ed energia; ha altresì proiettato la scritta ***Mai più*** sulla facciata della Sede centrale, in occasione della giornata mondiale contro la violenza alle donne (si veda capitolo *Personale*, paragrafo *Diversità e pari opportunità*).
Nei box che seguono, sono richiamate, a titolo esemplificativo, alcune tra le **principali manifestazioni sostenute dal Gruppo Acea nel 2017,** tramite sponsorizzazioni o contributi liberali, suddivise a seconda della finalità e con precisazione della partecipazione aziendale.

2017: ACEA PER LA CULTURA

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

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

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

Sponsor di **Cybertech Europe,** sulla sicurezza informatica, 27 e 28 settembre 2017 presso il Convention Center La Nuvola di Roma (Cybertech)

Main sponsor del seminario di studio dedicato alla **Finanza Sociale,** che si è tenuto in maggio 2017 presso il Museo dell'Ara Pacis di Roma (Zetema)

Sponsor della mostra **La Razza Nemica,** sulla propaganda antisemita perpetrata da nazismo e fascismo, presso la Casina dei Vallati, Roma dal 27 gennaio al 07 maggio 2017 (C.O.R.)

Partner sponsor per la realizzazione della X^ edizione del **Festival Internazionale di letteratura e cultura ebraica,** Roma, 9-13 settembre 2017 (Artix)

Main sponsor di **Estate al Maxxi,** la manifestazione, ricca di eventi, si è svolta a Roma tra giugno e settembre 2017, nell'ambito dell'Estate Romana (Fondazione Maxxi)

Sponsor dell'evento **Cento Città in Musica,** un'iniziativa che è svolta nel territorio di Roma e provincia con una programmazione di eventi culturali e di spettacoli a ingresso gratuito o a prezzo contenuto (Associazione Culturale Europa Musica)

Partner sponsor della XII edizione della **Festa del Cinema di Roma,** che si è svolta tra il 26 ottobre e il 5 novembre 2017 (Fondazione Cinema per Roma)

Partner sponsor di **Alice nella Città 2017,** una sezione autonoma e parallela del Festival del Cinema di Roma, che contribuisce alla promozione del cinema verso le nuove generazioni (Associazione Culturale Play Town)

Sponsor della manifestazione **Notti di cinema a Piazza Vittorio,** che si è svolta tra luglio e il 10 settembre 2017 (Agis Lazio srl)

Partner sponsor del **Gay Village 2017,** la manifestazione si è svolta a Roma, al Parco del Ninfeo dell'EUR, tra 8 giugno e il 2 settembre (Gavi E20 Srl)

Sponsor del **Festival Internazionale del Cinema dei Castelli Romani - Human Rights** che si è svolto dal 15 al 17 dicembre 2017 e promuove iniziative culturali in difesa dei diritti umani (Fondazione Punto e Virgola)

Sponsor della 4^ edizione dell'evento **Isola della Sostenibilità Acea,** realizzato tra il 30 novembre e il 2 dicembre 2017 e promosso dall'Università degli Studi Roma Tre per sviluppare "idee sostenibili" (Jera srl)

2017: ACEA PER LA SOLIDARIETÀ

Contributo al Comune di Norcia per la realizzazione di una **ludoteca**

Contributo per la 15^ edizione del **Fiaba Day** in occasione della Giornata nazionale per l'abbattimento delle barriere fisiche, culturali, psicologiche e per la diffusione della cultura delle pari opportunità

Contributo per il ventennale dell'Associazione **Andrea Tudisco Onlus,** che tutela bimbi affetti da patologie gravi e le loro famiglie

Sponsorizzazione tecnica per la campagna **Accendi l'oro,** promossa dall'**Associazione Peter Pan Onlus** per la prevenzione dei tumori infantili. Acea si è fatta promotrice dell'iniziativa accendendo d'oro la Fontana del Tritone

Sponsorizzazione tecnica per l'iniziativa **Race for the cure,** che si è svolta a Roma tra il 19 e il 21 maggio 2017 presso il Circo Massimo. Si tratta di una manifestazione, che include una corsa di solidarietà di 5 km ed altre iniziative di sport e benessere, organizzata dalla **Susan G. Komen Italia,** per sostenere la lotta ai tumori del seno e promuovere la salute delle donne (Susan G. Komen Italia)

Sponsorizzazione tecnica, con l'illuminazione in rosa del Palazzo della Regione Lazio per tutto il mese di ottobre 2016. È stato questo il simbolo dell'iniziativa **Ottobre rosa,** finalizzata ad incentivare le donne ad aderire ai programmi di prevenzione sul tumore al seno (Regione Lazio)

Sponsorizzazione tecnica con l'illuminazione in rosa del Colosseo, per tutti i fine settimana di ottobre, nell'ambito delle iniziative **Nastro rosa 2017** (LILT – Lega Italiana per la lotto contro i tumori)

2017: ACEA PER LO SPORT E I GIOVANI

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

FORNITORI

594 MILIONI DI EURO IL VALORE DEGLI APPALTI 2017: STIPULATI CIRCA **2.000** CONTRATTI CON OLTRE **1.000** FORNITORI

NEL LAZIO IL **36%** DEL VALORE ORDINATO BENI/SERVIZI E IL **59%** DEL VALORE ORDINATO LAVORI

EVASE **766** RICHIESTE DI ISCRIZIONE AGLI ALBI/SISTEMI DI QUALIFICAZIONE **529** RICHIESTE APPROVATE

OBBLIGATORIO PER ISCRIVERSI AI SISTEMI DI QUALIFICAZIONE (REGOLAMENTI UNICI BENI, SERVIZI E LAVORI) UN **Questionario di autovalutazione** CHE INTEGRA GLI ASPETTI DI SOSTENIBILITÀ

IL «**Team sicurezza**» HA EFFETTUATO CIRCA **8.900 ispezioni della sicurezza nei cantieri** DEGLI APPALTI UNICI DI MANUTENZIONE RETI E SERVIZI IDRICI ED ELETTRICI

GLI ONERI ESTERNI CONSOLIDATI

Nel 2017 i **costi esterni consolidati** del Gruppo sono pari a circa **1,76 miliardi di euro,** sostanzialmente invariati rispetto al 2016. Tra questi, gli oneri maggiori, pari a circa **1,31 miliardi di euro** (1,35 miliardi nel 2016), sono relativi agli **acquisti di energia, gas e combustibili,** in secondo ordine incidono i costi per **servizi** pari a circa **252 milioni di euro** (+16,7% circa rispetto al 2016).
Il seguito del capitolo illustra **gli approvvigionamenti di beni, servizi e lavori gestiti,** per diverse società del Gruppo, dalla Funzione **Acquisti e Logistica** della holding.

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

LE POLITICHE DEGLI ACQUISTI

La **Funzione Acquisti e Logistica** assicura «la **definizione delle politiche e degli indirizzi,** nonché la **gestione centralizzata degli approvvigionamenti di beni, servizi e lavori** per il Gruppo».
Ha l'obiettivo di **razionalizzare il processo di approvvigionamento** ed aumentarne l'efficienza, tramite la valorizzazione

delle competenze tecniche dei buyer, un approccio incentrato sulla logica di gestione delle categorie merceologiche, una forte sinergia con le Società/Funzioni del Gruppo che richiedono gli approvvigionamenti ("clienti interni") e una relazione trasparente con i fornitori.
L'**Unità Logistica** gestisce l'operatività del **deposito centrale del Gruppo** e dei **depositi periferici** delle principali società operative. Dopo il trasferimento, completato nel 2016, del deposito centrale del Gruppo presso il **Polo Logistico di Santa Palomba,** di nuova costruzione e **all'avanguardia dal punto di vista tecnologico, nel 2017 l'attività è andata completamente a regime** e sono stati colti i primi importanti **benefici economici e operativi.**
Il nuovo assetto logistico, infatti, ha consentito **un'efficienza di oltre 3 milioni di euro/anno** grazie ai minori costi di locazione, alle migliori tariffe di noleggio attrezzature e trasporto verso i depositi periferici del Gruppo.
I tempi per le operazioni di carico/scarico si sono notevolmente ridotti grazie alla presenza di ribalte con accesso diretto al magazzino, che hanno consentito una maggior rapidità nelle operazioni quotidiane.

IL RAPPORTO CON I FORNITORI E LA GESTIONE DEGLI APPROVVIGIONAMENTI

L'articolo 16, commi 1-7 del **Codice Etico del Gruppo**[71] richiama i principi di **correttezza, trasparenza** e **tutela della concorrenza nonché la valorizzazione di aspetti di sostenibilità** - il rispetto delle condizioni di tutela e sicurezza dei lavoratori, la qualità dei beni e servizi, il rispetto dell'ambiente, il perseguimento del risparmio energetico - ponendoli alla base delle **relazioni tra Acea,** in qualità di stazione appaltante, **e i suoi fornitori:** imprese appaltatrici e subappaltatrici.
Il Codice Etico deve essere **sottoscritto per accettazione,** quale **condizione indispensabile per la partecipazione alle procedure di affidamento di lavori, beni e servizi,** a pena di esclusione dalle stesse, e, in caso di violazione dei principi in esso contenuti, a valle degli opportuni accertamenti, è contemplata **l'esclusione dalla gara o l'annullamento dell'aggiudicazione** (art. 16, commi 6 e 7).

CODICE ETICO DEL GRUPPO (ED. 2012): LA SOSTENIBILITÀ NELLA SUPPLY CHAIN

Codice Etico del Gruppo Acea, articolo 16, comma 2:
«Acea si impegna a promuovere, nell'ambito delle attività di approvvigionamento, il rispetto delle condizioni di tutela e sicurezza dei lavoratori, l'attenzione alla qualità di beni, servizi e prestazioni, il rispetto dell'ambiente e il perseguimento del risparmio energetico, in modo conforme ai principi enunciati nel presente Codice e di legge.
Nei contratti con fornitori di Paesi a rischio, definiti tali dalle organizzazioni riconosciute, sono introdotte clausole contrattuali che prevedono: un'autocertificazione da parte del fornitore dell'adesione a specifici obblighi sociali (per esempio, misure che garantiscano ai lavoratori il rispetto dei diritti fondamentali, i principi di parità di trattamento e di non discriminazione, la tutela del lavoro minorile); la possibilità di avvalersi di azioni di controllo presso le unità produttive o le sedi operative dell'azienda fornitrice, al fine di verificare il soddisfacimento di tali requisiti».

Il **ricorso all'indizione di gara** è la **metodologia prevalentemente applicata per l'individuazione del fornitore** e le procedure di affidamento sono improntate a **criteri di trasparenza,** assicurando la **gestione accentrata delle gare di appalto.**
La Funzione Acquisti ottempera, per tutte le società del Gruppo inserite nel perimetro degli "acquisti accentrati", all'obbligo[72] di **pubblicare sul sito istituzionale** di Acea (www.acea.it) la documentazione contenente **tutte le informazioni relative agli acquisti effettuati nell'ambito del Codice degli Appalti**[73].
Nel 2017, è stato affidato tramite **procedura di gara** circa **il 70% del totale approvvigionato,** dato in netto aumento rispetto al 52% dell'anno precedente.
Gli operatori interessati a partecipare alle gare d'appalto **possono accedere direttamente e senza oneri** sia al **portale dei sistemi di qualificazione** che a quello per **l'espletamento delle gare on-line** – nella **sezione "Fornitori" del sito web aziendale** www.acea.it – e trovare la modulistica e le informazioni necessarie. Il portale telematico che consente di gestire le gare online riproduce la prassi operativa delle gare tradizionali: verifica della documentazione a corredo e delle dichiarazioni relative al possesso dei requisiti di partecipazione, apertura e valutazione delle offerte e visualizzazione della graduatoria.

Per tutte le gare d'appalto per l'affidamento di lavori, e per numerosi appalti per l'acquisto di beni e servizi, viene richiesta, quale requisito di partecipazione, **la certificazione del sistema di gestione della qualità UNI EN ISO 9001;** inoltre, per **alcune categorie merceologiche** (ad esempio per la gestione dei rifiuti) viene richiesta la **certificazione del sistema di gestione ambientale UNI EN ISO 14001** e, per alcune gare d'appalto aggiudicate con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, il punteggio è determinato anche dal possesso della **certificazione SA8000.**
Così come nel 2016, **anche nel 2017,** per alcuni appalti relativi all'affidamento di **lavori idrici, elettrici e civili,** aggiudicati col metodo dell'offerta economicamente più vantaggiosa, sono state **previste premialità riguardanti:** il numero di maestranze **formate sulla sicurezza** per le attività svolte in ambienti e condizioni particolari (ad esempio, in quota o in ambienti confinati), la **disponibilità di mezzi ecologici e il possesso congiunto di certificazioni UNI EN ISO 9001 e 14001** (laddove non già requisiti di partecipazione, come per le gare implementate su Sistema di Qualifica), e il possesso dello standard sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro **OHSAS 18001.**

In conformità alla normativa [74], per gli appalti di lavori, beni e servizi che rientrano nei **settori speciali dell'acqua e dell'energia,** Acea indice procedure aperte, ristrette o negoziate anche fra imprese iscritte ai Sistemi di qualificazione. Per gli appalti nei settori speciali di **importo inferiore alla soglia comunitaria** – stabilita ogni due anni con Regolamento CE - Acea applica **Regolamenti interni** nel rispetto dei principi dettati dal Trattato istitutivo della Comunità Europea a tutela della concorrenza.

[71] Il Codice Etico del Gruppo (ed. 2012) è disponibile online nel sito www.acea.it, sezione Governance.
[72] Nel rispetto di quanto richiesto dall'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) e previsto dalla c.d. "Legge Anticorruzione" (L. 190/2012).
[73] Il D. Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016 e ss.mm.ii. Codice dei Contratti pubblici.
[74] Parte II Titolo VI Capo I – D. Lgs. n. 50/2016.

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

Durante il 2017 le società del Gruppo Acea, oggetto della presente analisi, hanno **stipulato circa 2.000 contratti** con oltre **1.000 fornitori, un dato in linea con quello rilevato nel 2016** (si veda tabella n. 34).
Per i contratti rientranti nell'ambito di applicazione del Codice dei Contratti pubblici e aventi ad oggetto lavori e servizi ad alta intensità di manodopera, Acea, in conformità a quanto previsto dall'art. 50 del D. Lgs. n. 50/2016 **in materia di clausola sociale,** ha inserito l'obbligo ad assorbire prioritariamente nell'organico dell'aggiudicatario il personale già operante alle dipendenze dell'appaltatore uscente, compatibilmente con la propria organizzazione.

IL GREEN PROCUREMENT

In continuità con gli anni precedenti, Acea ha inserito **nei capitolati d'appalto, come parametri vincolanti o come premialità, i riferimenti normativi ai Criteri Ambientali Minimi** (CAM) adottati con Decreto dal Ministero dell'Ambiente, della Tutela del Territorio e del Mare, in conformità con quanto previsto dal **Piano d'Azione per la sostenibilità dei consumi nel settore della Pubblica Amministrazione** (ovvero Piano Nazionale d'Azione sul Green Public Procurement - **PAN GPP**) [76].
Nel 2017, ad esempio, è stata predisposta la **nuova gara** per la "Gestione dei servizi di pulizia e sanificazione dei locali Uffici, Impianti produttivi e Centri distaccati" del Gruppo, con **l'obbligo del rispetto dei CAM per i prodotti chimici utilizzati per le pulizie.**
Nel nuovo appalto per la fornitura della **carta per stampanti multifunzione, oltre alla carta ecologica,** garantita dal possesso dei label che attestano la provenienza della pasta di cellulosa da foreste certificate e l'assenza di sostanze inquinanti nel processo di sbiancamento, è stata **introdotta la carta riciclata.** Ciò potrà concorrere alla riduzione dei volumi di gestione dei RSU, una delle problematiche ambientali più pressanti per il territorio.
Inoltre, nel corso del secondo semestre, sono state gettate le basi per un **progetto** ambizioso e sfidante, da realizzare nell'arco dei prossimi anni, che **intende estendere,** ove compatibile con la natura dei beni e servizi acquistati e con le modalità di affidamento utilizzate, **l'approccio dei CAM ad altre categorie dell'albero merceologico di Acea, non coperte dagli appositi Decreti Ministeriali.**

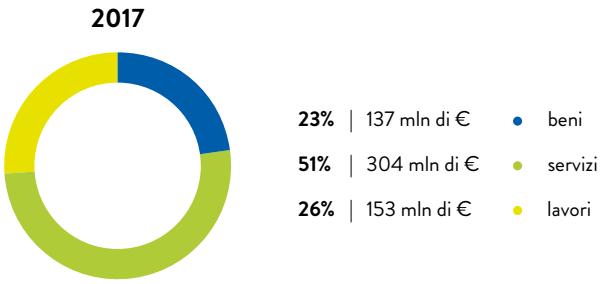
L'APPROVVIGIONAMENTO DI BENI, SERVIZI E LAVORI

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

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

Gli appalti per la fornitura di **beni,** la prestazione di **servizi** e l'esecuzione di **lavori** sono stati gestiti, a livello centralizzato per le società incluse nella rendicontazione. I contratti aggiudicati nell'anno hanno avuto un **controvalore economico complessivo** pari a quasi **594 milioni di euro**[77], circa il 16% in più rispetto ai 510 milioni dell'anno precedente. L'aumento degli importi, in valore assoluto, si è registrato maggiormente per le voci servizi e lavori (si veda la tabella n. 33 per il confronto dati).

GRAFICO N. 26 – VALORE APPROVVIGIONAMENTI BENI, SERVIZI E LAVORI E INCIDENZA SUL TOTALE (2017)



NB I valori sono arrotondati

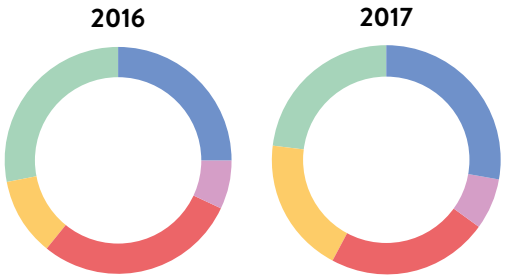
[75] Parte II Titoli III, IV e V – D. Lgs. n. 50/2016.

[76] Il PAN GPP è stato raccomandato dalla Commissione Europea nel 2003 e adottato dall'Italia con la Legge n. 296/2006 art. 1 comma 1126 e con il D.M. 11 aprile 2008 (MATTM). Il Ministero dell'Ambiente definisce i "Criteri Ambientali Minimi" (CAM), che rappresentano il punto di riferimento a livello nazionale in materia di acquisti pubblici verdi e potranno essere utilizzati dalle stazioni appaltanti, per consentire al Piano d'azione sul Green Public Procurement di massimizzare i benefici ambientali ed economici. Il "GPP" (Green Public Procurement) è definito dalla Commissione europea come «(...) l'approccio in base al quale le Amministrazioni Pubbliche integrano i criteri ambientali in tutte le fasi del processo di acquisto, incoraggiando la diffusione di tecnologie ambientali e lo sviluppo di prodotti validi sotto il profilo ambientale, attraverso la ricerca e la scelta dei risultati e delle soluzioni che hanno il minore impatto possibile sull'ambiente lungo l'intero ciclo di vita».

[77] L'importo si riferisce agli appalti aggiudicati nell'anno, non rilevando la distinzione tra esercizio e investimento, contratto annuale e pluriennale. Sono esclusi la quasi totalità di acquisti di Commodities.

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

GRAFICO N. 27 – ORDINATO (BENI, SERVIZI, LAVORI) PER AREE DI BUSINESS (2016-2017)

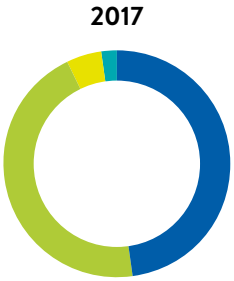


2016		2017		
25%	128 mln di €	28%	169 mln di €	infrastrutture energetiche
7%	34 mln di €	7%	41 mln di €	commerciale e trading
29%	151 mln di €	23%	136 mln di €	idrico
11%	56 mln di €	19%	110 mln di €	ambiente
28%	141 mln di €	23%	138 mln di €	corporate

NB I valori sono arrotondati. Il comparto **infrastrutture energetiche** include le società: Areti (entro cui sono confluite le attività di Acea Illuminazione Pubblica), Acea Produzione ed Ecogena. Nel **commerciale e trading** sono ricomprese: Acea Energia e Acea8cento. Il comparto **idrico** include le società: Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Acea Elabori (quest'ultima, organizzativamente entro l'area Ingegneria e servizi, è stata accorpata all'area Idrico, così come nel 2016, per i servizi che svolge al settore; il valore dell'ordinato di Acea Elabori è pari, nel 2017, a circa 20 milioni di euro). L'area **ambiente** include: Acea Ambiente e Aquaser. In area **corporate** è presente la sola Acea SpA. I dati 2016 sono stati riclassificati in modo da assicurare comparabilità.

Nel corso del 2017 le società del Gruppo, ricomprese nel perimetro, hanno espresso fabbisogni che si sono tradotti in **2.073 Ordini di Acquisto,** in linea con il dato dello scorso anno (1.981 Ordini) ed hanno coinvolto **1.069 fornitori** (1.005 nel 2016). Il 90% circa degli Ordini di Acquisto ha avuto importi di affidamento sotto soglia comunitaria. I **primi dieci fornitori di servizi e di lavori** hanno assorbito, rispettivamente, circa il **42%** del valore totale dei servizi e lavori appaltati, mentre i **primi dieci fornitori di beni circa il 38%** del valore totale dei beni approvvigionati, percentuali che risultano tutte più contenute rispetto al 2016 (si veda tabella n. 34).
Il lieve aumento del numero totale dei fornitori del 2017 (circa 60 fornitori) è avvenuto in maniera proporzionale nelle sue componenti geografiche (sia espresse nelle macroregioni, sia per quanto riguarda il focus sul Lazio). Da ciò discende che la **distribuzione geografica dei fornitori si conferma in linea con gli anni precedenti,** con **oltre il 90% concentrato in area centro-nord Italia,** mentre il **numero di fornitori del Lazio mantiene un peso consistente** e pari a circa il 46% del totale (il 44% nel 2016, si veda tabella n. 34).
La **distribuzione geografica degli importi,** tra le macroregioni, si mantiene abbastanza costante per beni e servizi e presenta invece **maggiori variazioni per i lavori:** aumenta, infatti, l'incidenza del valore dei lavori effettuati da imprese del nord Italia, si riduce, pur mantenendo un valore alto (pari al 65%) il peso attribuibile alle imprese del centro Italia - e per la maggior componente al Lazio (59%) - mentre si confermano molto bassi i valori riferiti a "Sud e isole" e quelli della componente "Estero".

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

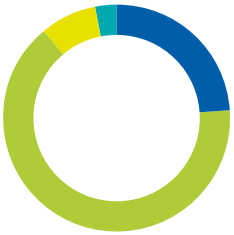


48%	213 mln di €	valore ordinato nord Italia
45%	198 mln di €	valore ordinato centro Italia
5%	22 mln di €	valore ordinato sud Italia e isole
2%	8 mln di €	valore ordinato estero

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

GRAFICO N. 29 – DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI IMPORTI LAVORI AFFIDATI IN APPALTO IN ITALIA E ALL'ESTERO (2017)

2017



24%	37 mln di €	valore ordinato nord Italia
65%	99 mln di €	valore ordinato centro Italia
8%	12 mln di €	valore ordinato sud Italia e isole
3%	5 mln di €	valore ordinato estero

TABELLA N. 33 - INDICATORI SOCIALI: I DATI DI APPROVVIGIONAMENTO (2016-2017)

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

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

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

NB Tutti i valori in tabella sono arrotondati.

TABELLA N. 34 - INDICATORI SOCIALI: L'APPROVVIGIONAMENTO SUL TERRITORIO (2016-2017)

	u. m.	2016 (*)	peso % sul totale/anno	2017	peso % sul totale/anno
N. FORNITORI DI BENI, SERVIZI E LAVORI SUL TERRITORIO					
fornitori nord Italia	n.	340	34%	356	33%
fornitori centro Italia	n.	579	57%	620	58%
fornitori Lazio	*n.*	*445*	*44%*	*489*	*46%*
fornitori sud Italia e isole	n.	70	7%	74	7%
fornitori estero	n.	16	2%	19	2%
totale fornitori	**n.**	**1.005**	**100%**	**1.069**	**100%**

TOP 10 FORNITORI BENI, SERVIZI E LAVORI (importi aggiudicati)					
TOP 10 fornitori beni	mln. €	74	56% (su importo tot. beni 2016)	23	38% (su importo tot. beni 2017)
TOP 10 fornitori servizi	mln. €	127	52% (su importo tot. servizi 2016)	51	42% (su importo tot. servizi 2017)
TOP 10 fornitori lavori	mln. €	75	56% (su importo tot. lavori 2016)	26	42% (su importo tot. lavori 2017)
DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI IMPORTI PER BENI E SERVIZI					
valore ordinato nord Italia	mln. €	210	56%	213	48%
valore ordinato centro Italia	mln. €	152	40%	198	45%
valore ordinato Lazio	*mln. €*	*125*	*33%*	*160*	*36%*
valore ordinato sud Italia e isole	mln. €	11	3%	22	5%
valore ordinato estero	mln. €	4	1%	8	2%
totale ordinato per beni e servizi	**mln. €**	**377**	**100%**	**441**	**100%**
DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI IMPORTI PER LAVORI					
valore ordinato nord Italia	mln. €	9	7%	37	24%
valore ordinato centro Italia	mln. €	110	82%	99	65%
valore ordinato Lazio	*mln. €*	*107*	*80%*	*90*	*59%*
valore ordinato sud Italia e isole	mln. €	14	11%	12	8%
valore ordinato estero	mln. €	0	0%	5	3%
totale ordinato per lavori	**mln. €**	**133**	**100%**	**153**	**100%**

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

NB Tutti i valori in tabella sono arrotondati. La collocazione geografica "Nord Italia" include Valle d'Aosta, Piemonte, Lombardia, Veneto, Trentino-Alto Adige, Friuli Venezia Giulia, Emilia-Romagna e Liguria; il "Centro Italia" Toscana, Umbria, Marche, Lazio, Abruzzo, Molise; "Sud Italia e isole" Campania, Basilicata, Puglia, Calabria, Sicilia e Sardegna.

LA SELEZIONE E LA VALUTAZIONE DEI FORNITORI

In Acea sono attivi ed aggiornati diversi **Sistemi di qualificazione dei fornitori di lavori, beni e servizi.** L'Unità preposta alla **Qualifica dei fornitori,** nel rispetto dei principi di **concorrenza e parità di trattamento,** procede all'istituzione di **Sistemi di qualificazione** di rilievo europeo[79] e di **Albi fornitori** per appalti c.d. "sotto soglia" o privatistici, coordinando i gruppi di lavoro per **l'identificazione dei requisiti di qualifica** e redigendo i relativi **Regolamenti di qualificazione.** Istruisce, inoltre, le singole richieste d'iscrizione agli Albi/Sistemi di qualificazione, verificando il possesso dei requisiti richiesti e gestendo le comunicazioni al fornitore in merito a: provvedimenti di ammissione, rigetto o sospensione dagli Albi. Infine, sono state presidiate le **attività di monitoraggio** dei fornitori attraverso l'esecuzione di controlli diretti e/o con il supporto di auditor qualificati[80].

L'albero merceologico, condiviso tra le società del Gruppo, include, al 2017, **465 gruppi merce** ed al 31 dicembre 2017 sono stati gestiti dall'Unità preposta **101 Albi/Sistemi di qualificazione.**
In Acea è attivo un **portale per la qualificazione fornitori, completamente integrato con l'anagrafica fornitori.** Le imprese che intendono qualificarsi **inseriscono online la richiesta di qualificazione** ai gruppi merce di interesse, accedendo al **portale di Vendor Management** (VM) direttamente dal sito istituzionale Acea (www.acea.it, sezione Fornitori).
Per **l'iscrizione agli Albi/Sistemi di qualificazione** è necessario il possesso di **requisiti standard** - fra i quali sono compresi i requisiti di **ordine morale previsti dalla normativa di settore - e di requisiti specifici,** studiati con riferimento al gruppo o ai gruppi merce oggetto dei singoli Elenchi Fornitori.

Tra i **requisiti specifici,** in alcuni casi è richiesto il possesso di particolari Autorizzazioni e/o certificazioni, ad esempio:

- Il possesso della Certificazione UNI EN ISO 9001 (requisito vincolante per tutti i gruppi merce "lavori" e per quasi tutti i Sistemi di qualificazione "beni e servizi");
- il possesso della Certificazione ISO 14001 (ad esempio, per l'iscrizione al Sistema di qualificazione relativo ai Rifiuti speciali non pericolosi);
- il possesso dell'Iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali o dell'autorizzazione alla gestione di un impianto dedicato al recupero/smaltimento dei rifiuti (ad esempio, per l'Iscrizione ai Sistemi relativi alla Gestione Rifiuti);
- il possesso della certificazione OHSAS 18001 (ad esempio, per l'iscrizione al Sistema di qualificazione relativo alla manutenzione elettromeccanica degli impianti industriali).

[79] Ai sensi dell'art. 134 del D. Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii.
[80] Sino al 30 settembre 2017, la responsabilità delle attività di controllo è stata in capo all'Unità Qualifica dei fornitori, dal 1° ottobre 2017, a seguito di modifiche organizzative, è transitata all'Unità Sistemi integrati di certificazione. Le informazioni riportate nel paragrafo si riferiscono alle attività svolte durante l'intero anno in esame.

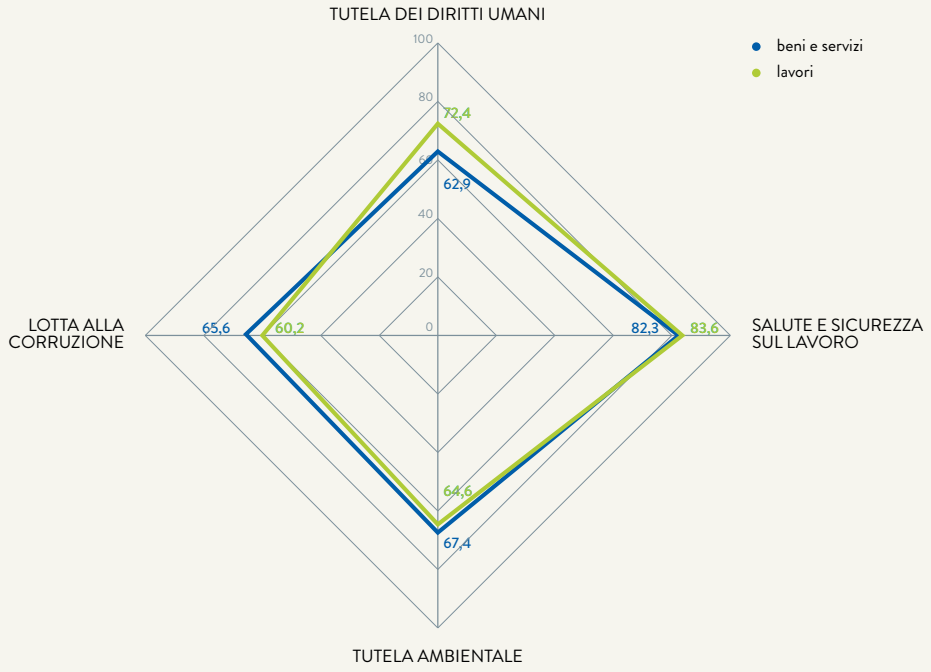
Per l'ammissione ai Sistemi di qualificazione **di rilievo comunitario,** infine, le imprese che intendono qualificarsi devono dare disponibilità a ricevere un'eventuale **verifica ispettiva, presso le sedi amministrative,** finalizzata a valutare la veridicità e l'adeguatezza della documentazione e, **presso le sedi operative** o nei magazzini dei prodotti, per valutare l'implementazione e l'applicazione dei Sistemi di gestione attivi.
Nel corso del 2017 sono state **evase, complessivamente, 766 richieste di iscrizione** agli **Albi/Sistemi di qualificazione,** per un totale di **529 richieste evase con esito positivo.**
In dettaglio:

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

La valutazione dei fornitori viene svolta tramite diverse tipologie di controlli che si attivano a seconda dell'Albo di appartenenza e del diverso "status" (in fase di qualifica, qualificato, o qualificato con appalto in corso) che acquisisce il fornitore rispetto ad Acea.
Nella fase di qualifica, sino al giugno 2017, Acea ha richiesto ai fornitori **informazioni sui sistemi di gestione Qualità, Sicurezza e Ambiente e su aspetti relativi alla sostenibilità, tramite due diversi strumenti:** la compilazione obbligatoria del **questionario di autovalutazione QAS** per l'iscrizione ai Sistemi di qualifica per i Lavori idrici ed elettrici e la compilazione obbligatoria di un **questionario di autovalutazione delle performance di sostenibilità** denominato "**TenP**" (con riferimento ai dieci principi del Global Compact delle Nazioni Unite)[81] per l'iscrizione ai Sistemi di qualificazione per Lavori idrici ed elettrici e per l'iscrizione ai nuovi Sistemi di qualificazione per Beni e Servizi.
Da luglio 2017, Acea ha stabilito di rendersi indipendente dalla piattaforma "TenP", gestita dal Global Compact, **integrando i temi della sostenibilità** (Responsabilità sociale/gestione ambientale) **in un questionario di autovalutazione gestito direttamente sulla piattaforma di Vendor Management,** utilizzata per la qualificazione dei fornitori, cui si accede dal sito istituzionale (www.acea.it).
La gestione del questionario di autovalutazione sulla piattaforma di Vendor Management garantisce maggiore flessibilità ed efficienza rispetto all'utilizzo di una piattaforma esterna. La compilazione del questionario di autovalutazione **è obbligatoria per l'iscrizione ai Sistemi di qualificazione afferenti ai Regolamenti Unici Beni e Servizi e Lavori** (78 Sistemi di qualificazione al 31.12.2017). I dati di sintesi, progressivamente analizzati, saranno disponibili a partire dal 2018.
Infine, in continuità con gli ultimi anni, **Acquisti e Logistica ha inviato ad un campione di fornitori – 104 nel 2017 – un questionario predisposto ad hoc su temi sociali ed ambientali,** in sinergia con l'Unità Responsabilità sociale d'impresa e sostenibilità, per approfondire il livello di diffusione della sostenibilità lungo la catena di fornitura, ottenendo il **riscontro da parte di 55 fornitori** (48 nel 2016) (si veda il box di approfondimento dedicato).

PRIMO SEMESTRE 2017: I DATI DEL QUESTIONARIO TENP

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



PUNTEGGIO MEDIO DEI FORNITORI ACEA PER AMBITO DI AUTOVALUTAZIONE

[81] A partire dal 2014, infatti, Acea è stata partner del Gruppo di Lavoro *Sustainable Supply Chain* della Fondazione Global Compact Network Italia – insieme alle società A2A, Ansaldo STS, Edison, Eni, Italcementi, Nestlé Italia – ed ha contribuito alla definizione del questionario "TenP" nonché all'attivazione di una piattaforma dedicata e gestita dal Global Compact Network Italia.

IL QUESTIONARIO ACEA PER MONITORARE I TEMI SOCIALI E AMBIENTALI LUNGO LA CATENA DI FORNITURA

Il 2017 è stato il terzo anno consecutivo in cui Acea ha somministrato ad un panel di fornitori del Gruppo un **questionario ad hoc** per indagarne l'impegno su **temi ambientali e sociali.**
Il campione 2017 ha incluso 104 fornitori (58 in rappresentanza della categoria merceologica beni e servizi e 46 in ambito lavori), erano 102 nel 2016, ed **hanno risposto al questionario 55 imprese** - 48 nel 2016 - (27 per i beni e servizi e 28 per i lavori).
Gli esiti della rilevazione sui dati ambientali, come le consistenze dei consumi energetici, sono illustrati nella sezione *Le relazioni con l'ambiente*, a cui si rinvia. Per quanto concerne **i temi sociali,** come l'adozione di strumenti a favore dell'etica e dell'integrità, la tutela del lavoro e il rispetto della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, **dall'analisi dei questionari emerge** che, con riferimento al **tema dell'etica e dell'integrità, il 42% dei fornitori adotta strumenti per la promozione di comportamenti virtuosi** tra cui il Codice etico, il Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D. Lgs. n. 231/01 e le linee guida sull'anti-corruzione; rispetto alla **tutela del lavoro** emerge che **il 76%** del personale in forza presso le aziende fornitrici è **impiegato con contratti a tempo indeterminato** e che nel 42% dei casi sono presenti in azienda rappresentanze sindacali; riguardo alla **tutela della salute e della sicurezza sul lavoro** emerge che il **53% dei fornitori è dotato di sistemi di gestione della sicurezza** (ad esempio OHSAS 18001), che il 56% ha erogato corsi di formazione in materia di sicurezza a più del 50% del personale e che il **91%** dei fornitori che ha svolto lavori per conto di Acea **non ha avuto infortuni.**

Una volta **qualificato,** il fornitore può essere sottoposto ad un **Audit di seconda parte su Qualità Ambiente e Sicurezza,** e dal 2017, anche su **Energia e Responsabilità sociale (QASER),** per verificare, presso la sede del fornitore, l'applicazione dei Sistemi di Gestione certificati e le modalità di gestione degli ambiti rilevanti per la sostenibilità.
Nel corso del 2017 sono state riviste ed adeguate le check list di conformità ai requisiti presi in considerazione (Sistemi di gestione, Energia e Responsabilità sociale) e sono state aumentate le fasce di valutazione QASER entro cui collocare il punteggio complessivo, creando maggiore diversificazione nella valutazione (Eccellente - Ottimo - Buono - Discreto - Sufficiente - Mediocre - Critico - Inadeguato). Le attività di verifica sono state eseguite da **auditor interni qualificati** di Acea SpA, appartenenti alle Unità che presidiano i Sistemi Integrati di Certificazione, la Qualifica Fornitori e la Responsabilità Sociale d'Impresa, al fine di coprire tutti gli ambiti oggetto di attenzione. Si sono svolte **23 verifiche** che hanno prodotto le seguenti valutazioni: 1 Buono; 7 Discreti; 7 Sufficienti; 6 Mediocri; 2 Critici. **Mentre sui temi di Qualità, Ambiente e Sicurezza,** già oggetto di verifica negli anni passati, **i punteggi medi ottenuti dai fornitori verificati sono rientrati nelle fasce Discreto-Ottimo** (Discreto per Ambiente, Buono per la Qualità e Ottimo sulla Sicurezza), **non altrettanto positive sono state le valutazioni sui temi di nuova introduzione** (Inadeguato per Energia, Critico per Responsabilità sociale), **evidenziando l'opportunità, per Acea, di procedere ulteriormente con la sensibilizzazione della catena di fornitura.**
Gli esiti delle verifiche sono stati consuntivati a sistema ed è stato **inviato a ciascun fornitore un feedback,** con il quale si è comunicata la fascia di valutazione QASER scaturita dalla verifica effettuata, e un **report sintetico,** dove sono stati evidenziati, oltre i punti di forza, gli aspetti per i quali si auspica un miglioramento/correzione. Contestualmente è stata inviata al fornitore una scheda dei Rilievi più significativi, con richiesta di indicare le cause delle non conformità e proporre idonee azioni correttive.

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

La parte preponderante delle attività di verifica in cantiere è invece correlata alle **opere oggetto degli Appalti Unici di manutenzione reti e servizi, in ambito idrico ed elettrico,** aggiudicati nel 2015 e 2016, e viene **svolta dal "Team Sicurezza", operativo in Acea Elabori.** Il "Team Sicurezza" **gestisce le attività relative alla Sicurezza in fase di Esecuzione delle opere,** al fine di **assicurare il rispetto dei più elevati standard in materia di sicurezza** e delle vigenti norme di sicurezza sul lavoro[82], verificando anche il rispetto dei documenti prodotti in sede di gara[83]. Le attività sono differenziate tra lavori che necessitano di un Coordinamento della Sicurezza in fase di Esecuzione e lavori in cui lo standard di sicurezza adottato viene valutato e verificato con ispezioni a campione. Nel 2017, il Team è intervenuto tramite le seguenti figure:

- **15 Coordinatori della Sicurezza in fase di Esecuzione** (CSE), designati di volta in volta su specifici cantieri;
- **15 Ispettori della Sicurezza,** incaricati di svolgere le ispezioni a campione;
- i **Responsabili Sicurezza,** nominati per ciascun lotto degli Appalti gestiti dal Team, con l'incarico di coordinare le attività dei CSE;
- i **Pianificatori,** che assicurano la pianificazione e il monitoraggio degli interventi operativi nell'ambito del territorio e del processo presidiato;
- i **Verificatori tecnici della sicurezza,** che forniscono al Responsabile dei Lavori di ciascun appalto il supporto necessario all'espletamento della Verifica dell'Idoneità Tecnico Professionale dell'Appaltatore prevista dalla normativa vigente.

Durante l'anno, il Team Sicurezza ha eseguito le **verifiche tecnico-professionali di 74 imprese** (19 appaltatrici e 55 subappaltatrici) e per 73 imprese (19 appaltatrici e 54 subappaltatrici) ha rilasciato parere positivo all'esecuzione dei lavori e dei servizi appaltati. Ha inoltre svolto il **Coordinamento per la Sicurezza in fase di Esecuzione per 112 ordini di lavoro ed effettuato circa 8.900 ispezioni della sicurezza in cantiere** (il 62% in più rispetto alle 5.500 ispezioni del

[82] D.Lgs. n. 81/08 "Testo Unico per la Sicurezza" e ss.mm.ii.
[83] Piano di sicurezza e coordinamento in cantiere/ DUVRI/ Piano Operativo di Sicurezza.

2016), **verbalizzando il rispetto delle normative vigenti** in materia di Salute e Sicurezza sul Lavoro, **o la deviazione da esse (non conformità),** secondo quattro categorie prestabilite nella documentazione contrattuale: conforme o non applicabile, infrazione di lieve entità (in genere corrette sul posto), di media e di grave entità.
Alla tipologia di non conformità riscontrata è associato un punteggio che, a valle della visita e della verbalizzazione, viene scalato dal totale del punteggio annuo, previsto dalla documentazione di gara, di cui dispone ciascun appaltatore. Alle non conformità sono associate **azioni correttive e penalità** e, in particolare, **l'infrazione di grave entità può comportare la sospensione delle lavorazioni.** Nel corso delle circa **8.900 ispezioni,** il Team **ha rilevato, complessivamente, 733 non conformità, di cui 500 "di lieve entità", 164 di "media entità" e 69** rientranti nella categoria "**grave entità**".
Durante le verifiche svolte sul personale delle imprese appaltatrici, infine, **ci si accerta altresì che il datore di lavoro abbia erogato sia la formazione base** che, se applicabile, quella **specifica,** prevista dalla normativa vigente in materia di sicurezza.
Nonostante l'attenzione al tema, è da segnalare che, nel corso dell'anno, nell'ambito delle attività affidate da alcune società del Gruppo ad imprese appaltatrici, si sono verificati **22 infortuni, di cui tre mortali.** Con la massima collaborazione di Acea, sono in corso le attività investigative da parte dell'Autorità giudiziaria e, ad oggi, non sono stati formalizzati atti né nei confronti delle tre società del Gruppo appaltanti né dei relativi dirigenti o responsabili.

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

Acea Energia, ha svolto anche nel 2017 il monitoraggio della **qualità del servizio di vendita svolto dalle Agenzie per la vendita door to door e/o teleselling** sui segmenti del mercato libero "domestico" e "micro business".
Il **Mandato di agenzia prevede la formazione obbligatoria degli incaricati,** che operano per conto e in nome di Acea, **affinché trasmettano ai clienti informazioni adeguate,** e **sanzioni pecuniarie** (del valore minimo di 1.000 euro) in caso di rilevazione di pratiche commerciali scorrette. Nell'anno, Acea Energia ha erogato **un programma formativo** a **631 venditori,** per **un totale di 3.978 ore di formazione.** A fronte di **146.945** nuove forniture acquisite (elettrico e gas), sono state **analizzate, con un'istruttoria, 62 segnalazioni** ricevute dai clienti e sono stati **sanzionati 30 comportamenti scorretti.**
Areti, nel corso dell'anno, ha organizzato **5 incontri informativi con le imprese appaltatrici** sulla **Prevenzione del rischio elettrico** nelle attività in appalto su impianti di illuminazione pubblica in bassa tensione; agli incontri, della durata di 4 ore ciascuno, hanno partecipato, complessivamente, 47 persone, per un totale di 188 ore di formazione erogate sul tema.
La Società, inoltre, ormai dal 2008, utilizza un **modello di vendor rating** per i lavori in area energia, incentrato su **142 parametri di qualità, sicurezza e ambiente.** Il sistema prevede **ispezioni in cantiere,** l'elaborazione di **classifiche di merito** basate sulla reputazione degli appaltatori e la possibilità di applicare penali e sospendere le attività dell'appaltatore: **nel corso del 2017 sono stati sospesi per "non conformità" sulla sicurezza 12 cantieri,** a fronte di **un totale di 1.176 visite effettuate. L'indice reputazionale medio** rilevato nell'anno, **pari a 97,02, in costante incremento (era 95,78 nel 2016),** conferma il buon livello di affidabilità degli operatori.

IL CONTENZIOSO CON I FORNITORI 2017

Il contenzioso tra l'azienda e i fornitori riguarda principalmente contestazioni sul mancato **pagamento di fatture** per forniture di beni, lavori e servizi e giudizi in materia di **contratti di appalto.** Nel 2017, in continuità con gli anni precedenti, il numero dei **contenziosi insorti resta contenuto.** Con riferimento al mancato pagamento delle fatture, si registrano, infatti, **19 casi** (erano 15 nel 2016). In genere, si tratta di decreti ingiuntivi relativi a fatture che non vengono pagate per motivi di natura formale, trovando rapida soluzione in via transattiva; 9 dei medesimi risultano infatti definiti nel corso del medesimo anno 2017.
In merito al restante contenzioso in materia di **contratti di appalto,** nel 2017 risultano instaurati 6 giudizi, erano 8 nel 2016 ed anche in tal caso resta confermata la diminuzione delle vertenze rispetto al trend dei precedenti anni (12 casi nel 2015 e 15 nel 2014).
Si segnala, inoltre, che nell'anno sono stati instaurati 11 contenziosi di natura amministrativa in materia di **gare di appalto,** di cui 5 già definiti. Al 31 dicembre 2017 si registra un numero complessivo **dei contenziosi pendenti con i fornitori pari a 76** (in linea con il dato 2016, ove – a parità di perimetro di rendicontazione 2017 - i contenziosi erano 72), incluse le controversie già pendenti ed al netto dei 21 casi definiti nell'anno. Si conferma pertanto il trend in diminuzione (il totale nel biennio 2014-2015 era di circa 86 contenziosi pendenti). In dettaglio, si tratta di 18 ricorsi al TAR in materia di aggiudicazioni e 57 giudizi instaurati presso la magistratura ordinaria, che riguardano principalmente iscrizioni di riserve da parte degli appaltatori, risoluzioni di contratto e risarcimento danni.

PERSONALE

IN ACEA IL **96,5%** DEL PERSONALE HA UN CONTRATTO DI LAVORO A TEMPO INDETERMINATO

207
PERSONE IN INGRESSO NEL 2017

33% DI PRESENZA FEMMINILE NEGLI ORGANISMI DI CORPORATE GOVERNANCE

SICURI DI ESSERE SICURI?
ACEA ORGANIZZA LA SAFETY WEEK:
3.000 LAVORATORI COINVOLTI

DIMINUISCONO IL NUMERO DEGLI INFORTUNI E GLI INDICI INFORTUNISTICI: INDICE DI FREQUENZA **10,87**
INDICE DI GRAVITÀ **0,43**

91.996 ORE TOTALI DI FORMAZIONE EROGATE (IN FORMA TRADIZIONALE, ESPERIENZIALE E IN E-LEARNING)

IL PERSONALE DI ACEA

L'organico considerato entro il perimetro di rendicontazione[84], che include le società consolidate con metodo integrale **atte a rappresentare l'operatività del Gruppo,** è di **4.692 persone.** Analizzando l'evoluzione per aree di business e corporate si registra un incremento del personale più consistente per l'area Ambiente (+16,5%), in coerenza con l'impegno crescente nelle attività di riferimento, e più contenuto sia per l'area Idrico che per la Corporate (entrambe del 3,6% e considerando l'area Idrico al netto delle società non più incluse nel perimetro 2017). Marginali le variazioni in diminuzione delle consistenze per l'area Infrastrutture energetiche e per l'area Commerciale e trading. Con riferimento alla collocazione geografica dei dipendenti, considerando sia la sede legale delle società che le sedi operative, la quasi totalità è concentrata nel Lazio, e in misura residuale in Campania, Umbria e Toscana.

TABELLA N. 35 - EVOLUZIONE DEI DIPENDENTI PER MACROAREE (2016-2017)

AREA DI BUSINESS	2016 (*) (n. dipendenti)	2017 (n. dipendenti)
Idrico	2.029	2.011
Infrastrutture energetiche	1.370	1.362
Commerciale e trading	449	437
Ambiente	247	288
Corporate (Acea SpA)	573	594
totale	**4.668**	**4.692**

(*) per consentire piena comparabilità, i dati 2016, per perimetro di rendicontazione del relativo esercizio, sono stati riaccorpati tenendo conto della riorganizzazione delle aree industriali intervenuta nel 2017. Si tenga presente che i dati 2016 includevano, in area idrico, anche 88 dipendenti delle società Acea Gori servizi e Crea gestioni non più presenti nel perimetro 2017. Entro l'area Idrico viene considerata anche Acea Elabori, organizzativamente compresa nell'area Ingegneria e Servizi, per i servizi svolti al settore, per complessive 233 risorse nel 2016 e 270 nel 2017.

[84] Si veda anche *Nota metodologica*. L'organico totale, per tutte le società dell'area di consolidamento, è invece pari, nell'anno, a 5.625 (era 4.968 nel 2016). Il perimetro garantisce la comparabilità dei dati con l'anno precedente.

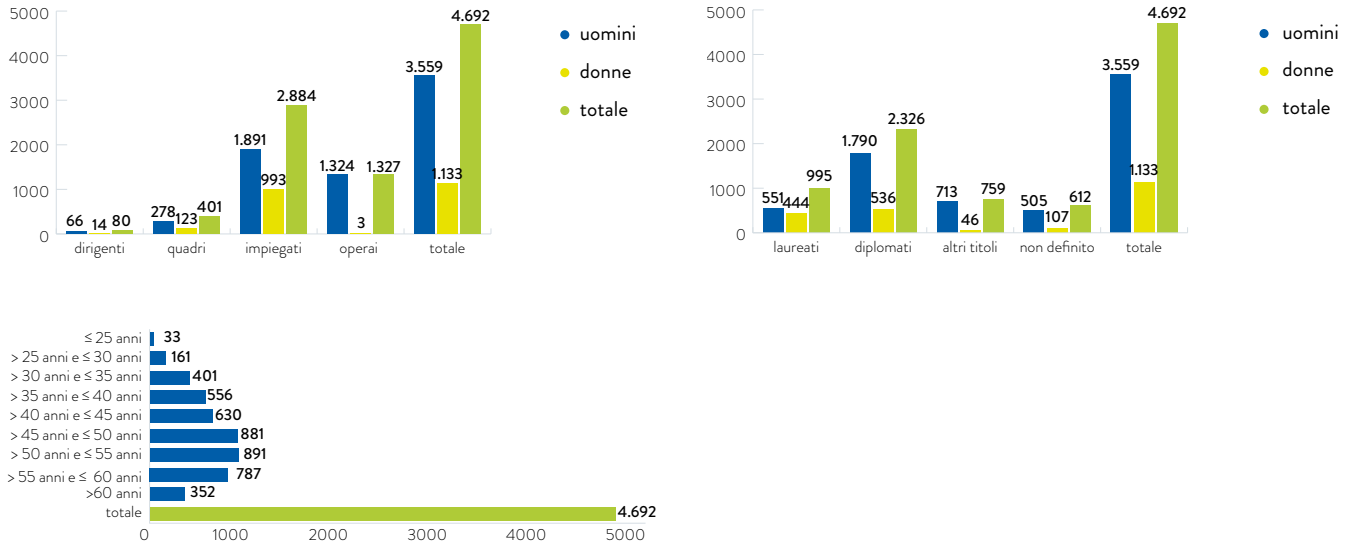
COMPOSIZIONE E TURNOVER

La **Funzione Gestione Risorse Umane** di Acea SpA cura, in service e per conto delle società controllate, l**a gestione amministrativa del personale** in esse impiegato; pertanto le informazioni e i dati di seguito riportati coprono l'intero perimetro del Bilancio (si veda la *Nota metodologica*) ed assicurano un'adeguata comparabilità con l'anno precedente[85].

Delle **4.692 persone che lavorano nel Gruppo** (erano 4.668 nel 2016), il **61,5%** sono inquadrati come **impiegati, il 28,3% come operai, l'8,6% come quadri** mentre i dirigenti rappresentano l'**1,7%**. Nel **livello di scolarizzazione** si conferma la tendenza al lieve e costante aumento dei **laureati, che salgono al 21,2%** (19,3% nel 2016 e 18,5% nel 2015), e la **sostanziale stabilità di diplomati** pari al **49,6%** (erano il 49% nel 2016); in lieve flessione il peso percentuale dei dipendenti in possesso di altri titoli di studio, il 15,3% a fronte del 16,5% del 2016.

L'età dei dipendenti è in linea con l'anno precedente: circa il **62% del personale ha un'età superiore ai 45 anni, il 34% ha un'età compresa tra i 30 e i 45 anni e il 4% ne ha al massimo 30;** anche **l'età media** si mantiene stabile e pari a **47,7 anni** (per tutti i dati sopra riportati si vedano il grafico n. 30 e la tabella n. 36).

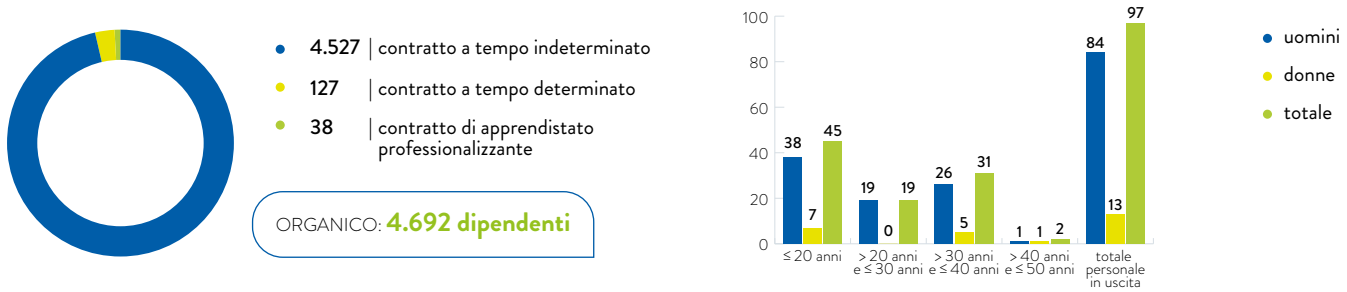
GRAFICO N. 30 – LA COMPOSIZIONE DEL PERSONALE: INQUADRAMENTO, GENERE, LIVELLO DI ISTRUZIONE ED ETÀ (2017)



La percentuale di personale impiegato nel Gruppo con un **contratto a tempo indeterminato** si conferma **molto elevata: il 96,5%,** pari a **4.527 risorse,** sebbene in lieve flessione rispetto al 98,5% del 2016.

La **durata del rapporto di lavoro,** riferita ai dipendenti che ogni anno escono dall'azienda, indica ancora la **stabilità dell'impiego:** nell'anno, il 46,4% delle risorse in uscita ha prestato servizio nel Gruppo fino a 20 anni e il **51,6% per un arco temporale compreso tra i 20 e i 40 anni** (si vedano grafico n. 31 e tabelle nn. 36 e 38).

GRAFICO N. 31 – LE TIPOLOGIE CONTRATTUALI E LA DURATA DEL RAPPORTO DI LAVORO (2017)



Nel 2017, il **tasso di turnover** è pari al **6,5%** (5,9% per gli uomini e 8,1% per le donne), il **tasso di ingresso** sale al 4,4% (3,6% per gli uomini e 6,9% per le donne) e quello **di uscita** scende al 2,1% (2,4% per gli uomini e 1,1% per le donne) (si veda la tabella n. 37). Si conferma, infatti, la tendenza, già registrata nei due anni precedenti, **all'incremento percentuale del personale in entrata: i 207**

[85] Il perimetro 2017 del Bilancio ricomprende le seguenti società: Acea SpA, Acea Ambiente, Aquaser, Acea Energia, Acea8cento, Areti, Acea Produzione, Ecogena, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gesesa, Acea Elabori. Si veda *Comunicare la sostenibilità: nota metodologica.* Il perimetro 2016, includeva la società Acea Illuminazione Pubblica, le cui attività a fine 2016 sono transitate prevalentemente in Areti, pertanto i dipendenti di pertinenza sono confluiti nelle società ricomprese nel perimetro 2017. Nel 2016 erano incluse anche Acea Gori servizi (62 risorse), nel 2017 non più consolidata con metodo integrale, e Crea gestioni (26 risorse). La differenza di perimetro riguarda, pertanto, i dati relativi ad 88 persone.

ingressi dell'anno, di cui **128 uomini e 79 donne,** sono il 33,5% in più rispetto ai 155 del 2016 (a loro volta in aumento del 14% rispetto all'anno precedente). Gli ingressi risultano principalmente determinati da 150 assunzioni dal mercato esterno del lavoro e 52 stabilizzazioni (si vedano grafico n. 32 e tabella n. 37).

Acea ha potenziato i processi di **selezione e inserimento di giovani con profili professionali ad elevate competenze digitali** e di neolaureati in discipline tecniche attivando numerosi canali di reclutamento da Università, Centri di ricerca e Incubatori di start-up (si veda box sul **Graduate Program**).

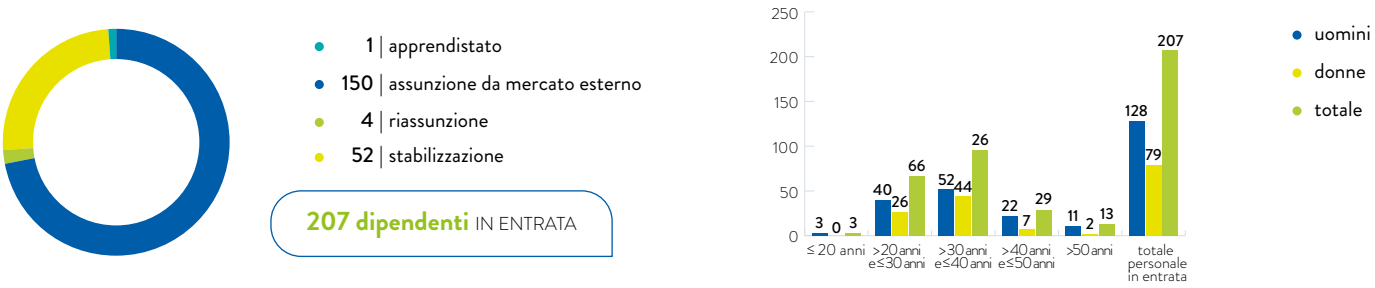
IL PROGETTO DI SELEZIONE E INSERIMENTO: GRADUATE PROGRAM

Nel corso del 2017 Acea ha portato a termine il progetto di selezione e inserimento trasversale, **Graduate Program,** attraverso il quale ha inserito in azienda 12 "**Millennials**" in un'ottica di impulso e supporto alla **Business Trasformation.** I giovani neoassunti sono stati inseriti in un percorso di sviluppo interno, attraverso diverse esperienze di Job Rotation e iniziative formative, con l'obiettivo di costruire ed arricchire le competenze trasversali e costruire quelle core nel **Digital, nell'Engeneering & Operations, ICT e Business Intelligence.**

Le società maggiormente interessate dai flussi di personale in ingresso sono state Acea Ato 2 e Acea SpA, con, rispettivamente, 65 e 29 entrate (tra assunzioni e stabilizzazioni), seguite da Aquaser, con 24 assunzioni.

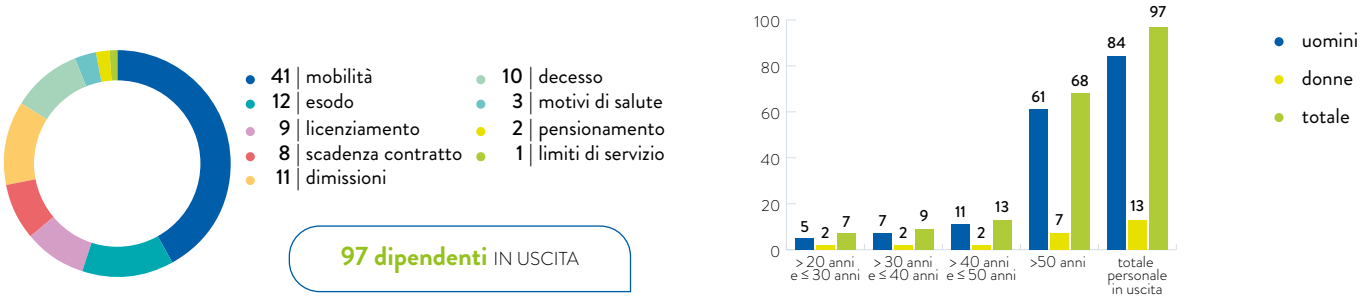
Complessivamente, nel 2017, il **41% degli ingressi è avvenuto con contratto a tempo indeterminato** (un dato in riduzione, a fronte del 51,6% del 2016) e il **32%** del personale in entrata è di **età compresa tra i 20 e i 30 anni.**

GRAFICO N. 32 – I MOTIVI DEGLI INGRESSI ED ETÀ DEL PERSONALE (2017)



Le persone che hanno lasciato l'azienda nell'anno sono 97, di cui 84 uomini e 13 donne, un numero **in diminuzione del 40%** rispetto alle 163 uscite del 2016. In particolare, 41 dipendenti sono stati collocati **in mobilità,** una forma di prepensionamento volontario e incentivato e **12 risorse** sono state coinvolte nei **piani di esodo volontario agevolato,** con la risoluzione concordata e incentivata del contratto di lavoro con l'azienda (grafico n. 33 e tabelle nn. 37 e 38). Il **70%** circa del personale **in uscita aveva più di 50 anni.**

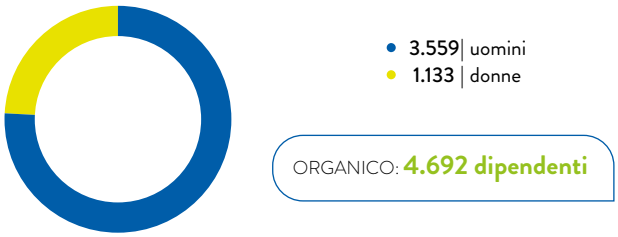
GRAFICO N. 33 – LE TIPOLOGIE DI USCITA ED ETÀ DEL PERSONALE (2017)

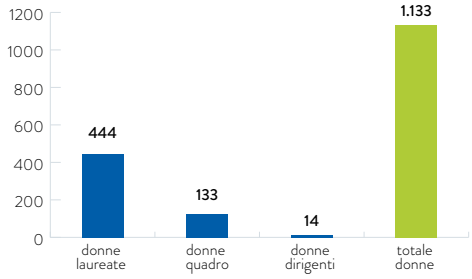


LA PRESENZA FEMMINILE IN ACEA

Le lavoratrici in Acea, nel 2017, sono 1.133: il **24,2% dell'organico.** Il dato si incrementa di un punto percentuale rispetto all'anno precedente (23,3%); la minore presenza nel Gruppo di personale femminile rispetto a quello maschile è correlabile alla natura operativa dei processi gestiti: ad oggi, infatti, in Italia, i ruoli professionali a carattere tecnico-specialistico sono ancora prevalentemente ricoperti da uomini (grafico n. 34).

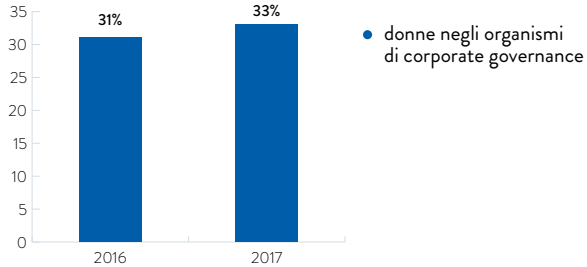
GRAFICO N. 34 – L'ARTICOLAZIONE DEL PERSONALE IN OTTICA DI GENERE (2017)





Nell'anno si mantiene invariata **la presenza di donne fra i dirigenti** (14 su 80, pari al 17,5%) e stabile quella tra i quadri (123 su 401, pari al 30,2%); **aumenta di un punto il peso percentuale delle donne laureate** sul totale laureati in organico (444 su 995, pari al 44,6%).
Con il rinnovamento degli organi di governo societario, intervenuto nel corso dell'anno, al 31.12.2017, **le presenze femminili negli organismi di corporate governance** delle società ricomprese nel perimetro di rendicontazione (Consigli di amministrazione, Collegi sindacali e Organismi di vigilanza) sono complessivamente **49**, pari al **33%** del totale dei componenti (a parità di perimetro, nel 2016, le donne negli organismi di governo erano 46: il 31%).
Le donne presenti nel Consiglio di Amministrazione della Capogruppo sono il 33,3%: 3 su 9 membri, con piena ottemperanza alla L. n. 120/2011.
In particolare, si segnala che ciascuno dei comitati endoconsiliari conta la presenza di uno o più componenti femminili e la Presidenza dei Comitati Controllo e Rischi, Nomine e Remunerazione, Etica e Sostenibilità è affidata ad una Consigliera.

GRAFICO N. 35 – LA PRESENZA FEMMINILE NEGLI ORGANISMI DI CORPORATE GOVERNANCE (2017)



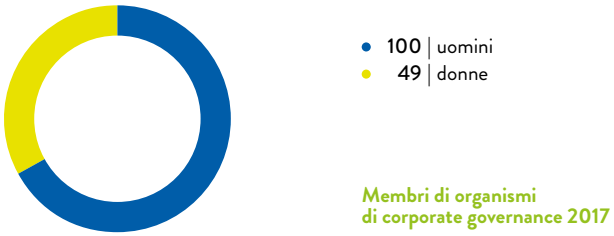


TABELLA N. 36 - INDICATORI SOCIALI: DATI GENERALI SUL PERSONALE (2016-2017)

			2016 (*)			2017
COMPOSIZIONE DEL PERSONALE						
numero	uomini	donne	**totale**	uomini	donne	**totale**
dirigenti	67	14	**81**	66	14	**80**
quadri	271	117	**388**	278	123	**401**
impiegati	1.892	953	**2.845**	1.891	993	**2.884**
operai	1.351	3	**1.354**	1.324	3	**1.327**
totale	**3.581**	**1.087**	**4.668**	**3.559**	**1.133**	**4.692**
LE DONNE IN ACEA						
%						
donne sul totale organico			23,3			24,2
donne dirigenti sul totale dirigenti			17,3			17,5
donne quadro sul totale quadri			30,2			30,7
donne laureate sul totale laureati			43,4			44,6
LIVELLO DI ISTRUZIONE DEL PERSONALE						
numero	uomini	donne	**totale**	uomini	donne	**totale**
laureati	511	392	**903**	551	444	**995**
diplomati	1.768	522	**2.290**	1.790	536	**2.326**

			2016 (*)			2017
LIVELLO DI ISTRUZIONE DEL PERSONALE						
altri titoli	723	47	**770**	713	46	**759**
non definito	579	126	**705**	505	107	**612**
totale	**3.581**	**1.087**	**4.668**	**3.559**	**1.133**	**4.692**
ETÀ MEDIA DEL PERSONALE						
anni	uomini	donne	**totale**	uomini	donne	**totale**
età media aziendale	48,2	44,7	**47,4**	48,6	44,9	**47,7**
età media dirigenti	53,5	49,8	**52,9**	54,1	50,8	**53,6**
età media quadri	50,4	47,8	**49,6**	51,0	48,6	**50,3**
età media impiegati	48,1	44,2	**46,8**	48,4	44,3	**47,0**
età media operai	47,5	48,7	**47,5**	48,0	49,7	**48,0**
ANZIANITÀ MEDIA DEL PERSONALE						
anni	uomini	donne	**totale**	uomini	donne	**totale**
anzianità media aziendale	18,9	15,5	**18,1**	19,3	15,4	**18,3**
anzianità media dirigenti	19,5	17,7	**19,2**	19,0	18,7	**19,0**
anzianità media quadri	20,8	18,0	**19,9**	21,4	18,3	**20,5**
anzianità media impiegati	20,0	15,1	**18,4**	20,4	14,9	**18,5**
anzianità media operai	16,8	27,0	**16,8**	17,3	28,0	**17,3**
TIPOLOGIA CONTRATTUALE DEL PERSONALE						
numero	uomini	donne	**totale**	uomini	donne	**totale**
personale stabile a tempo indeterminato	3.531	1.068	**4.599**	3.456	1.071	**4.527**
(di cui) personale in part-time	*25*	*83*	**108**	*27*	*99*	**126**
personale a tempo determinato	23	14	**37**	69	58	**127**
personale in contratti di apprendistato professionalizzante	27	5	**32**	34	4	**38**
totale	**3.581**	**1.087**	**4.668**	**3.559**	**1.133**	**4.692**

(*) Per la piena comparabilità dei dati 2017 e 2016, si tenga presente che nel 2016 erano ricompresi anche 88 dipendenti di due società (Acea Gori servizi e Crea Gestioni) non più incluse nel perimetro dell'anno in esame.

TABELLA N. 37 - INDICATORI SOCIALI: MOVIMENTAZIONI DEL PERSONALE (2016-2017)

			2016			2017
PERSONALE IN INGRESSO: TIPOLOGIA CONTRATTUALE						
numero	uomini	donne	**totale**	uomini	donne	**totale**
a tempo indeterminato	60	20	**80**	59	26	**85**
a tempo determinato	26	15	**41**	58	52	**110**
con contratti di apprendistato professionalizzante	24	5	**29**	11	1	**12**
acquisizione ramo d'azienda	4	1	**5**	0	0	**0**
totale	**114**	**41**	**155**	**128**	**79**	**207**
(di cui) acquisizioni di personale da Enti Pubblici	*0*	*0*	**0**	*0*	*0*	**0**
PERSONALE IN USCITA: MOTIVI						
numero	uomini	donne	**totale**	uomini	donne	**totale**
mobilità	81	16	**97**	39	2	**41**
esodi	8	2	**10**	10	2	**12**
pensionamenti	4	0	**4**	2	0	**2**
licenziamenti	18	6	**24**	9	0	**9**
altri motivi (*)	24	4	**28**	24	9	**33**
totale	**135**	**28**	**163**	**84**	**13**	**97**

	2016	2017
TASSI DI TURNOVER, INGRESSO E USCITA (**)		
numero		
tasso di turnover	6,8	6,5
tasso di ingresso	3,3	4,4
tasso di uscita	3,5	2,1

(*) La voce, per il 2017, include: 10 decessi, 11 dimissioni, 3 inabilità, 1 limiti di servizio e 8 termine contratto.

(**) Il tasso di turnover è dato dalla somma delle assunzioni e delle cessazioni dell'anno rapportata all'organico a fine anno; le società a cui **i dati si riferiscono sono situate prevalentemente nel territorio laziale, di seguito si riportano i dati 2017 articolati per genere e, uscite ed ingressi, anche per classi d'età:** tasso di turnover donne 8,1%, uomini 5,9%; il tasso di ingresso è pari al 3,6% per gli uomini, distinto nelle seguenti classi d'età: 0,08% <=20 anni, 1,12% >20 anni e <=30 anni, 1,46% >30 anni e <=40 anni, 0,62% >40 anni e <=50 anni e 0,31% > 50 anni, e al 6,9% per le donne (2,,29% >20 anni e <=30 anni, 3,88% >30 anni e <=40 anni, 0,62% >40 anni e <=50 anni e 0,18% > 50 anni). Il tasso di uscita è pari al 2,4% per gli uomini (0,14% >20 anni e <=30 anni, 0,20% >30 anni e <=40 anni, 0,31% >40 anni e <=50 anni e 1,71% > 50 anni) e all'1,1% per le donne: (0,18% >20 anni e <=30 anni, 0,18% >30 anni e <=40 anni, 0,18% >40 anni e <=50 anni e 0,62% > 50 anni).

TABELLA N. 38 - INDICATORI SOCIALI: CLASSI DI ETÀ, DURATA RAPPORTO DI LAVORO (2016-2017)

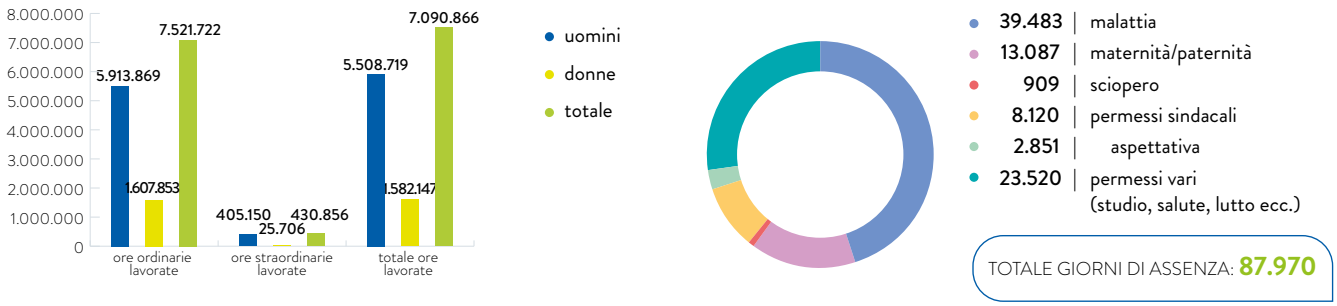
			2016			2017
numero	uomini	donne	**totale**	uomini	donne	**totale**
CLASSI DI ETÀ DEL PERSONALE						
≤ 25 anni	33	2	**35**	31	2	**33**
> 25 anni e ≤ 30 anni	87	61	**148**	98	63	**161**
> 30 anni e ≤ 35 anni	266	136	**402**	257	144	**401**
> 35 anni e ≤ 40 anni	374	187	**561**	361	195	**556**
> 40 anni e ≤ 45 anni	506	173	**679**	461	169	**630**
> 45 anni e ≤ 50 anni	715	218	**933**	665	216	**881**
> 50 anni e ≤ 55 anni	716	161	**877**	726	165	**891**
> 55 anni e ≤ 60 anni	683	120	**803**	644	143	**787**
>61 anni	201	29	**230**	316	36	**352**
totale	**3.581**	**1.087**	**4.668**	**3.559**	**1.133**	**4.692**
CLASSI DI ETÀ DEL PERSONALE IN INGRESSO						
≤ 20 anni	1	0	**1**	3	0	**3**
> 20 anni e ≤ 30 anni	49	22	**71**	40	26	**66**
> 30 anni e ≤ 40 anni	36	16	**52**	52	44	**96**
> 40 anni e ≤ 50 anni	13	3	**16**	22	7	**29**
>50 anni	15	0	**15**	11	2	**13**
totale	**114**	**41**	**155**	**128**	**79**	**207**
CLASSI DI ETÀ DEL PERSONALE IN USCITA						
≤ 20 anni	0	0	**0**	0	0	**0**
> 20 anni e ≤ 30 anni	4	0	**4**	5	2	**7**
> 30 anni e ≤ 40 anni	7	2	**9**	7	2	**9**
> 40 anni e ≤ 50 anni	17	3	**20**	11	2	**13**
>50 anni	107	23	**130**	61	7	**68**
totale	**135**	**28**	**163**	**84**	**13**	**97**
DURATA DEL RAPPORTO DI LAVORO DEL PERSONALE IN USCITA						
≤ 20 anni	44	6	**50**	38	7	**45**
> 20 anni e ≤ 30 anni	23	4	**27**	19	0	**19**
> 30 anni e ≤ 40 anni	66	17	**83**	26	5	**31**
> 40 anni e ≤ 50 anni	2	1	**3**	1	1	**2**
totale	**135**	**28**	**163**	**84**	**13**	**97**

LE ORE LAVORATE, LA RETRIBUZIONE E I FONDI PENSIONE

LE ORE LAVORATE IN ACEA

Il totale delle ore lavorate nell'anno, **ordinarie e straordinarie,** escludendo i dirigenti, è pari a **7.521.722,** di cui il 78,6% imputabile al personale maschile.
I giorni di assenza sono 87.970, un dato in riduzione del 5% rispetto all'anno precedente (92.901 giorni), determinati, per la maggior parte, da assenze per **malattia, permessi** (per motivi studio, di salute ecc.), **maternità/paternità** e **motivi sindacali** (si vedano grafico n. 36 e tabella n. 39).

GRAFICO N. 36 – LE ORE LAVORATE DAL PERSONALE E LE ASSENZE (2017)



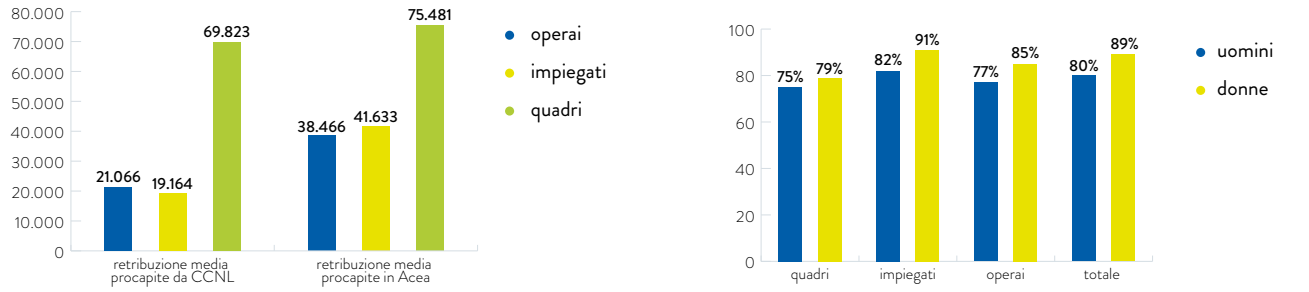
I dipendenti possono fruire di **diverse tipologie di permessi** e di **forme di flessibilità** quali, ad esempio, il **part-time,** che nel 2017 ha interessato il **2,8% del personale,** e **l'orario fiduciario** per i **quadri** e gli **impiegati in terza fascia,** che permette una gestione dei tempi di lavoro "personalizzata", nel rispetto delle prestazioni lavorative previste da contratto.

Per i dipendenti che non fruiscono dell'orario fiduciario sono previste **flessibilità in entrata e in uscita** ed, infine, questi ultimi e gli operai dispongono di un **monte ore mensile di permessi** da recuperare entro tempi stabiliti.

LE RETRIBUZIONI

Le **retribuzioni** dei dipendenti sono determinate in applicazione dei **Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro** di riferimento, ad esclusione dei dirigenti e del top management. La **politica retributiva** adottata da Acea applica, sempre di più, **principi meritocratici** negli interventi sulle componenti fisse e variabili. Nel 2017 **le retribuzioni medie lorde pro-capite aumentano di oltre 4 punti percentuali per tutte le categorie professionali. La retribuzione media lorda pro-capite totale sale del 4,6%** e si attesta a **43,6 mila euro** (era 41,6 mila euro nel 2016); includendo anche i dirigenti essa è pari a **45,8 mila euro** (era 43,8 mila euro nel 2016) (si veda tabella n. 39).

GRAFICO N. 37 – LE RETRIBUZIONI MEDIE E IL RAPPORTO TRA STIPENDIO BASE E REMUNERAZIONE (2017)



Osservando i dati in **ottica di genere,** si può notare che il **rapporto tra lo "stipendio base" e la remunerazione effettiva lorda** – inclusiva degli elementi "addizionali" che contribuiscono alla determinazione dell'ammontare complessivo dello stipendio – nel 2017 **è pari all'89% per il personale femminile e all'80% per quello maschile,** entrambi invariati rispetto al 2016.
Le attività remunerate da un maggior compenso addizionale, come la reperibilità, i turni, le indennità, gli straordinari, **sono infatti prevalentemente ricoperte da personale maschile** (ad esempio il lavoro svolto dai tecnici operativi di pronto intervento che si avvicendano in turni a copertura delle 24 ore).

I FONDI PENSIONE A CONTRIBUZIONE DEFINITA

I principali fondi pensionistici complementari di riferimento per i dipendenti del Gruppo sono: **Previndai,** riservato ai dirigenti, e **Pegaso,** per il personale non dirigente, cui si applicano i CCNL sottoscritti da Utilitalia per le imprese di servizi di pubblica utilità del comparto elettrico e gas-acqua. Il fondo Pegaso è gestito pariteticamente da Utilitalia – la Federazione che riunisce le Aziende operanti nei servizi pubblici dell'acqua, dell'ambiente, dell'energia elettrica e del gas – e dalle organizzazioni sindacali dei lavoratori Filctem-Cgil, Femca-Cisl, Uiltec-Uil che lo hanno costituito.
Nel 2017 i **dipendenti** del Gruppo **aderenti al fondo Pegaso sono 2.447** (nel 2016 2.434). Acea ha versato al fondo circa 4,67 milioni di euro di TFR e 1,46 milioni di euro di contributo aziendale integrativo.
Il valore economico impegnato da Acea per TFR e altri piani a benefici definiti è pari a 108,4 milioni di euro.
Analizzando la distribuzione per genere degli aderenti Acea al Fondo, si evidenzia **un'incidenza del 78,2% degli uomini e del 21,8% delle donne** (si veda tabella n. 39).

L'attivo netto del fondo destinato alle prestazioni ha raggiunto i **987 milioni di euro** nel 2017 (915 milioni di euro nel 2016) con un aumento dell'8% circa.
I comparti Bilanciato, Dinamico e Garantito hanno chiuso tutti in positivo, rispettivamente del 2,81%, del 4,69% e dello 0,55%.
Il rendimento del TFR, utilizzato come benchmark del comparto Garantito, nel 2017 è stato pari a 1,74%.
Il comparto Bilanciato, che raccoglie l'82% del patrimonio, ha avuto un rendimento cumulato "composto" negli ultimi 15 anni pari a 91,86% (rendimento medio annuo composto 4,44%); nello stesso periodo la rivalutazione cumulata del Tfr è stata pari al 42,54% (rendimento medio annuo composto 2,33%).

LE PRESTAZIONI DEL FONDO PEGASO VERSO I DIPENDENTI DEL GRUPPO ACEA

Nei primi 18 anni di vita del Fondo Pegaso sono state erogate prestazioni (riscatti, prestazioni pensionistiche, anticipazioni e trasferimenti) a favore dei dipendenti Acea per un importo complessivo di 17,6 milioni di euro, di cui circa **2,5 milioni di euro nel solo 2017.**
Nel corso dell'anno sono stati erogati 1,6 milioni di euro per anticipazioni, motivate da esigenze personali, per sostenere spese mediche, acquistare o ristrutturare la prima casa per sé o per i propri figli, in risposta a 147 richieste, e 860 mila euro per riscatti/prestazioni, a fronte di 39 richieste, ed infine 88 mila euro a fronte di tre richieste di trasferimento.
Al 31.12.2017 il patrimonio gestito dal Fondo per conto degli iscritti Acea è pari a circa 85 milioni di euro. La contribuzione trattenuta e versata nel 2017 per i dipendenti di Acea è stata pari a **7,9 milioni di euro.**
La distribuzione dell'*assett allocation* tra i vari comparti del Fondo Pegaso testimonia che l'86% del patrimonio degli iscritti Acea è investito nel profilo *Bilanciato*, con un portafoglio di investimenti caratterizzato da una componente media obbligazionaria al 30% e azionaria al 70%.
È da segnalare che la previdenza complementare integrativa è stata oggetto di importanti novità introdotte dalla Legge di Bilancio 2017. Tra queste, ad esempio, la possibilità di utilizzare il fondo pensione sotto forma di RITA (Rendita Integrativa Temporanea Anticipata), al fine di utilizzare il fondo pensione nella modalità fiscalmente più agevolata per anticipare l'uscita dall'azienda e arrivare alla maturazione dei requisiti pensionistici.

NB I dati e le informazioni relative al Fondo Pegaso sono redatte con la collaborazione di Andrea Mariani, Direttore Generale del Fondo.

TABELLA N. 39 - INDICATORI SOCIALI: ORE LAVORATE, ASSENZE, RETRIBUZIONI E ISCRITTI AL FONDO PENSIONISTICO COMPLEMENTARE (2016-2017)

			2016			2017
ORE LAVORATE DAL PERSONALE						
ore	uomini	donne	**totale**	uomini	donne	**totale**
ordinarie	5.628.514	1.572.229	**7.200.743**	5.508.719	1.582.147	**7.090.866**
straordinarie	435.101	36.531	**471.632**	405.150	25.706	**430.856**
totale ore lavorate	**6.063.615**	**1.608.760**	**7.672.375**	**5.913.869**	**1.607.853**	**7.521.722**
TIPOLOGIA DI ASSENZE						
giorni	uomini	donne	**totale**	uomini	donne	**totale**
malattia	29.087	12.392	**41.483**	29.181	10.302	**39.483**
maternità / paternità	1.663	12.735	**14.398**	1.148	11.939	**13.087**
sciopero	62	8	**70**	777	132	**909**
permessi sindacali	6.924	924	**7.848**	7.069	1.051	**8.120**
aspettativa	1.919	794	**2.713**	1.706	1.145	**2.851**
permessi vari (studio, salute, lutto e per motivi generici)	17.535	8.854	**26.389**	15.035	8.485	**23.520**
totale giornate assenza (escluse ferie e infortuni)	**57.190**	**35.711**	**92.901**	**54.916**	**33.054**	**87.970**
RETRIBUZIONI MEDIE LORDE PER QUALIFICA						
euro			**2016**			**2017**
quadri			71.968			75.481
impiegati			39.985			41.633
operai			36.804			38.466
CLASSI DI ETÀ E GENERE DEI DIPENDENTI ISCRITTI AL FONDO PEGASO						
			2016 (*)			**2017**
numero	uomini	donne	**totale**	uomini	donne	**totale**
≤ 25 anni	1	0	**1**	10	1	**11**
> 25 anni e ≤ 30 anni	24	8	**32**	27	10	**37**

CLASSI DI ETÀ E GENERE DEI DIPENDENTI ISCRITTI AL FONDO PEGASO

			2016 (*)			2017
numero	uomini	donne	**totale**	uomini	donne	**totale**
> 30 anni e ≤ 35 anni	99	33	**132**	96	29	**125**
> 35 anni e ≤ 40 anni	173	55	**228**	156	62	**218**
> 40 anni e ≤ 45 anni	245	71	**316**	217	60	**277**
> 45 anni e ≤ 50 anni	414	132	**546**	374	130	**504**
> 50 anni e ≤ 55 anni	430	107	**537**	452	101	**553**
> 55 anni e ≤ 60 anni	414	95	**509**	377	110	**487**
> 61 anni	112	21	**133**	206	29	**235**
totale	**1.912**	**522**	**2.434**	**1.915**	**532**	**2.447**

(*) I dati 2016 comprendono gli iscritti Pegaso di Acea Gori Servizi (33 dipendenti), Crea Gestioni (11 dipendenti), Sogea (9 dipendenti), società escluse dal perimetro 2017.

RELAZIONI INDUSTRIALI

Entro la Funzione Gestione Risorse Umane della Capogruppo è operativa l'**Unità Relazioni Industriali,** cui è affidato il compito di garantire il presidio delle politiche aziendali in materia di relazioni sindacali.

Le **relazioni industriali** si svolgono entro la cornice di regole e disposizioni definite, a livello di settore, dalla contrattazione nazionale (CCNL). È previsto un secondo livello di contrattazione, tra azienda e rappresentanze interne dei lavoratori, tramite il quale vengono definiti accordi dimensionati sulle peculiari esigenze aziendali.

In Acea trovano applicazione il **Contratto Unico del settore elettrico,** rinnovato il 25 gennaio 2017, ed il **Contratto Unico del settore gas-acqua,** rinnovato il 18 maggio 2017.
La **totalità dei dipendenti** è pertanto coperta da **accordi collettivi di contrattazione.** Il livello di sindacalizzazione, nel 2017, **è pari al 70,1%.** I dipendenti che rivestono ruoli **dirigenziali o di rappresentanza sindacale** sono **323;** tra questi, **22 ricoprono funzioni di Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza** (RLS), designati a seguito di accordo sindacale. Le **intese raggiunte nel corso dell'anno** dall'**Unità Relazioni Industriali** con le **Organizzazioni Sindacali** (OO.SS.) hanno riguardato alcuni profili dell'interlocuzione sindacale: contrattuale, economico e di natura societaria.
In particolare, è stata definita, a decorrere da marzo 2017, la **variazione contrattuale dei dipendenti di Acea8cento** dal precedente Contratto Collettivo Aziendale al Contratto Collettivo di Settore elettrico, con allineamento, dalla stessa data, del valore nominale del ticket secondo i valori stabiliti per le società "storiche" del Gruppo. Con riferimento alle previsioni contrattuali in materia di **agevolazioni tariffarie sui consumi di energia elettrica,** al fine di prevenire le criticità conseguenti alla decisione della società Servizio Elettrico Nazionale (SEN) di non applicare più lo sconto tariffario dal 1° ottobre 2017, **Acea ha stipulato un Accordo sindacale** che ha previsto il **mantenimento del beneficio nei confronti degli aventi titolo, secondo modalità alternative,** definite nello stesso accordo (si veda box di approfondimento).

Inoltre, con specifica attenzione al tema della **formazione continua dei dipendenti,** quale strumento fondamentale per lo sviluppo e l'accrescimento professionale, Acea ha sottoscritto un **Accordo in tema di formazione finanziata,** per il tramite del Fondo Paritetico Interprofessionale Nazionale per la Formazione Continua del Terziario – Fondo For.Te., a beneficio di tutti i lavoratori e con particolare riguardo alle figure operative.

STIPULATO UN ACCORDO IN MATERIA DI AGEVOLAZIONI TARIFFARIE SUI CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA

Nel 2017 Acea ha stipulato un Accordo sindacale volto a mantenere, per gli aventi diritto, i benefici correlati alle precedenti agevolazioni tariffarie sui consumi di energia (non più applicate dalla società Servizio Elettrico Nazionale), usufruendone con altre modalità.
L'Accordo ha previsto possibilità di fruizione del benefit sia sul mercato libero sia sul servizio di maggior tutela. Gli aventi diritto all'agevolazione, infatti, possono ricevere l'erogazione del benefit attraverso il riconoscimento diretto in fattura dello sconto tariffario, a fronte della **sottoscrizione di un'apposita offerta sul mercato libero di Acea Energia;** oppure, qualora scelgano di rimanere nel servizio di maggior tutela, attraverso **l'erogazione, con cadenza annuale, di un importo di valore equivalente a quello del benefit,** presentando ad Acea apposita richiesta e la **documentazione attestante i consumi sostenuti.**
L'Accordo è particolarmente rilevante poiché impatta su **una platea di circa 1.300 persone, tra lavoratori in servizio e cessati (nonché coniugi superstiti)** delle società del Gruppo cui si applica il CCNL Settore elettrico.

In materia di organizzazione del lavoro, nell'anno si segnala l'Accordo stipulato tra Aquaser e le Organizzazioni Sindacali, che regola macrotematiche - orari di lavoro del personale viaggiante, del personale discontinuo ed utilizzo di strumenti di geolocalizzazione - inerenti la particolare categoria degli "Autisti", confluiti in Aquaser, a seguito dell'operazione di fusione per incorporazione di ISA Srl, intervenuta nell'ultimo trimestre del 2016.
Tramite la contrattazione di secondo livello, sono state stipulate Intese sull'istituto Premio di Risultato – Indicatori di Produttività per il 2017, per numerose società del Gruppo.

È stata inoltre avviata una fase di confronto con le OO.SS. connessa all'**operazione straordinaria di natura societaria,** consistente nella cessione del ramo di azienda coincidente con l'Unità Patrimonio e Facility Management di Acea Elabori SpA in Acea SpA.
Infine, si segnala l'Accordo stipulato con le Organizzazioni Sindacali, verso la conclusione dell'anno, che, **in attuazione dell'impegno assunto dalle Parti nazionali** in sede di rinnovo del **CCNL Settore elettrico** del 25 gennaio 2017, **ha previsto l'attivazione di una polizza vita.** Essa opera in caso di morte da malattia, ad esclusione delle cause già coperte da assicurazione, in favore dei propri dipendenti

regolati dal contratto di Settore elettrico, con un premio annuo pro-capite pari a 70 euro e capitali assicurati crescenti in funzione delle particolari condizioni del nucleo familiare dei beneficiari. L'Accordo, di particolare rilievo, **si applica ad una platea di circa 2.840 lavoratori** delle società del Gruppo.
In ambito idrico, in virtù del **Protocollo sugli Appalti Idrici,** sottoscritto nel 2012 da Acea Ato 2 insieme con Acea SpA, le Organizzazioni Sindacali Confederali e le Federazioni di Categoria, si sono svolti anche nel corso del 2017 alcuni incontri nell'ambito della Commissione paritetica sul tema dell'evoluzione dell'Appalto Unico per la manutenzione delle reti e dei servizi del ciclo idrico integrato, prevedendo altresì l'opportunità di inserire nei bandi di gara una clausola legata alla salvaguardia occupazionale (si veda anche capitolo Fornitori).
Per quanto riguarda il **preavviso informativo ai dipendenti circa eventuali modifiche organizzative o ristrutturazioni societarie con effetti sui rapporti di lavoro,** l'azienda assume comportamenti differenziati, in funzione dei diversi casi di seguito illustrati:

1. **modifiche organizzative:** in caso di costituzione di nuove Unità o variazioni delle missioni o responsabilità, la Funzione Gestione Risorse Umane emette una Disposizione Organizzativa, ne trasmette comunicazione alle strutture competenti che provvedono ad affiggerla in bacheca e a pubblicarla sulla intranet aziendale. Di norma, qualora vi siano modifiche organizzative con effetti sul personale viene fornita apposita informativa alle rappresentanze sindacali; laddove ciò si determini nei confronti del singolo dipendente (ad esempio variazioni di sede di lavoro, orari, ecc.) a quest'ultimo viene consegnata una specifica comunicazione dall'Unità Gestione Risorse Umane della Società di appartenenza;

2. **ristrutturazioni societarie:** in caso di ristrutturazioni, a seguito di rilevanti modifiche organizzative e produttive, con conseguenze sulle condizioni di lavoro e sull'occupazione, le modalità di informazione dei dipendenti, nonché delle loro Rappresentanze Sindacali, sono regolate dai CCNL applicati nel Gruppo e dai Protocolli di relazioni Industriali;

3. **trasformazioni societarie** (come cessioni, fusioni, acquisizioni, trasferimento di rami d'azienda): nei casi di trasformazione societaria i preavsvisi ai dipendenti sono regolati dalla normativa vigente[86] che prevede obblighi di informativa verso i rappresentanti dei lavoratori, tali da consentire loro la verifica delle motivazioni industriali delle operazioni, delle corrette modalità del processo nonché delle ricadute sui rapporti di lavoro.

IL CONTENZIOSO CON I DIPENDENTI E CON I SINDACATI

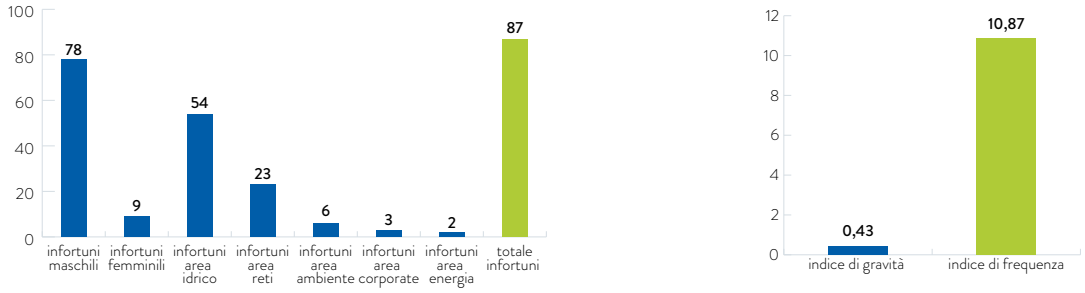
I procedimenti attivati dai dipendenti verso Acea riguardano, in prevalenza, contestazioni su **licenziamenti, revisioni di inquadramento, differenze retributive, indennità non percepite** (ad esempio: paga oraria dei turnisti), **demansionamento e mobbing.**
Nel 2017 si contano 45 nuove cause in materia di lavoro, mentre il totale dei contenziosi ancora pendenti – comprensivo di quello degli anni precedenti – ammonta a 116 casi.
Nell'anno sono stati definiti 36 giudizi (2 instaurati nel medesimo anno).
In dettaglio, si rileva che 17 di essi si sono chiusi con esito favorevole ad Acea, 6 hanno sortito esito favorevole al ricorrente, mentre 10 posizioni sono state definite in via transattiva.
È da segnalare nel 2017 un ricorso d'urgenza per condotta antisindacale, promosso dal coordinamento provinciale di Roma dell'USB contro Acea Ato 2, per presunta mancata reintegra di alcuni rappresentanti della Sigla sindacale, a seguito di licenziamento dichiarato illegittimo e trasferimento degli stessi senza preventivo nulla osta della rappresentanza di appartenenza.
Il giudice del procedimento d'urgenza ha respinto il ricorso dell'USB che ha promosso l'opposizione all'ordinanza di rigetto: attualmente è pendente il giudizio ordinario.

TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA SUL LAVORO

In materia di salute e sicurezza, **le attività di coordinamento e indirizzo** fanno capo alla **Funzione Sicurezza, Protezione e Sistemi di certificazione** della Capogruppo, che monitora le società in merito all'applicazione delle linee di indirizzo e delle politiche emanate e all'allineamento alla normativa di riferimento.
Ciascuna società del Gruppo ha inoltre diretta responsabilità della gestione della sicurezza, in ottemperanza alla normativa vigente (D. Lgs. n. 81/08 e ss. mm. ii.).
La maggior parte delle società del Gruppo hanno implementato Sistemi di gestione certificati (OHSAS 18001) in materia di salute e sicurezza sul lavoro (si veda anche *L'identità Aziendale, capitolo Corporate governance e sistemi di gestione*).
Ogni società provvede autonomamente, nel rispetto della normativa, alla valutazione dei **rischi per i lavoratori,** alla **formazione** di pertinenza e al **monitoraggio degli infortuni,** redigendo il **Documento di Valutazione dei Rischi** (DVR). A valle di tali attività, l'**Unità Sicurezza sul Lavoro,** entro la Funzione Sicurezza, Protezione e Sistemi di certificazione, **redige, a livello centralizzato** e con cadenza annuale, **il rapporto infortuni** per le società del Gruppo.
La metodologia di analisi degli eventi infortunistici segue le **Linee guida per la classificazione degli infortuni,** redatte da Federutility (oggi confluita in Utilitalia) e conformi alla **norma UNI 7249/95,** con riferimento ai criteri di rilevazione INAIL e alle indicazioni dell'ESAW (European Statistics of Accidents at Work).
Nel 2017 **si riduce il numero degli infortuni:** si sono verificati, infatti, **87 eventi infortunistici durante lo svolgimento dell'attività lavorativa** - a fronte dei 110 intervenuti nel 2016 – **e 28 incidenti *in itinere*,** occorsi cioè durante i trasferimenti casa-lavoro (a fronte dei 37 registrati nel 2016).
Scendono a 3.463 (erano 4.524 nel 2016) le giornate di assenza, correlate agli infortuni occorsi durante l'attività lavorativa e **diminuiscono sia l'indice di frequenza,** che passa da 13,88 nel 2016 a **10,87 nel 2017, che l'indice di gravità,** da 0,57 nel 2016 a **0,43 nel 2017** (si veda grafico n. 38 e tabella n. 40).

[86] Art. 2112 c.c. e art. 47 legge 428/90 e s.m.i.

GRAFICO N. 38– INFORTUNI E INDICI (2017)



NB Gli indici infortunistici articolati per genere sono: **indice di gravità maschile 0,40 e indice di gravità femminile 0,03 indice di frequenza maschile 9,75 e indice di frequenza femminile 1,12.**

Osservando **la ripartizione degli infortuni** (esclusi quelli *in itinere*) **in ottica di genere** emerge che: **78 eventi infortunistici** (erano 101 nel 2016), pari al 90% del totale, hanno coinvolto il **personale maschile** con mansioni da operaio (57), impiegato (28.) e quadro (2), mentre **9 infortuni** (erano sempre 9 nel 2016), pari al 10% del totale, hanno interessato il **personale femminile** con mansioni da impiegato (9).

La ripartizione degli infortuni per società, aggregate in aree industriali, in coerenza con la nuova organizzazione aziendale, evidenzia, rispetto ai dati dell'anno precedente – riclassificati per consentire piena confrontabilità –, una stabilità degli infortuni **nell'area idrica e nell'area corporate** (rispettivamente 54 e 3 infortuni, in entrambi gli anni) e una diminuzione **nell'area infrastrutture energetiche** (23; erano 44 nel 2016), **nell'area ambiente** (5 infortuni, 6 nel 2016) e **nell'area commerciale e trading** (2; erano 3 nel 2016) (si veda il grafico n. 38).
Il maggior numero di eventi infortunistici si conferma presso le due società operative in ambito idrico e di distribuzione dell'energia - Acea Ato 2 (45 infortuni) e Areti (23 infortuni) -, che hanno fisiologicamente una maggiore esposizione al rischio infortunistico per il tipo di attività svolte.

Nel corso dell'anno si sono regolarmente tenuti gli incontri di consultazione con i **Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza** (RLS), garantendo il coinvolgimento dei lavoratori, secondo quanto previsto dall'art. 35 del D. Lgs. n. 81/08.

Oltre al corretto ed adeguato **addestramento del personale operativo,** finalizzato alla prevenzione e riduzione dei rischi, **è fondamentale la costante attività di sensibilizzazione sui temi della salute e sicurezza sul lavoro,** che Acea continua a sviluppare. Dopo l'esperienza positiva del Safety Day, organizzato nel 2016, **in aprile 2017** la Holding, di concerto con le società del Gruppo, ha realizzato una **Safety Week, coinvolgendo circa 3.000 lavoratori** (si veda il box dedicato).
A favore della prevenzione, Acea ha inoltre stabilito, a partire dalla giornata dell'8 marzo 2017, che tutte le dipendenti, dai 35 anni in poi, potranno fruire ogni anno di un "permesso medico retribuito" per effettuare il pap-test e la mammografia.

UNA SETTIMANA DEDICATA A SALUTE E SICUREZZA: LA SAFETY WEEK DI ACEA

Nel 2017 Acea SpA, supportata dalle società del Gruppo, ha organizzato una **Safety Week** presso il **Centro Congressi Acea "La Fornace".**

L'iniziativa, finalizzata alla **diffusione e condivisione della cultura della sicurezza** in azienda, intesa come **parte ineludibile della comprensione ed attuazione dei processi operativi,** ha coinvolto circa 3.000 lavoratori in 10 sessioni realizzate nell'arco di una settimana.
Gli incontri, che hanno incluso interventi e proiezioni video, **sono stati curati, nel contenuto e nell'esposizione, dai Responsabili del Servizio di Prevenzione e Protezione del Gruppo,** coinvolgendo anche diversi Datori di lavoro; pertanto numerose società del Gruppo – tra cui Acea Produzione, Areti, Ecogena, Acea Elabori, Acea Ambiente, Acea Energia, Acea8cento - sono state **parte attiva indispensabile per l'ideazione e la realizzazione dell'iniziativa.**
Particolarmente efficace il video "emozionale" di sensibilizzazione, denominato ***Sicuri di Essere Sicuri,*** che ha visto gli stessi dipendenti nel ruolo di attori protagonisti, ed è stato diffuso anche esternamente tramite canali social e portali di settore.
Acea, per questo video, ha ricevuto il **premio Aretè - Comunicazione Responsabile.**

Tutte le società provvedono all'erogazione della **formazione generale e specifica dei lavoratori,** e delle figure preposte, **in materia di salute e sicurezza sul lavoro** in ottemperanza alla normativa vigente (si veda anche il paragrafo *La formazione e lo sviluppo del personale*). Tra le numerose attività intraprese nell'anno si segnala, sempre a titolo esemplificativo, che:

- **Acea Elabori** ha progettato un percorso formativo specifico per i nuovi assunti, contestualizzando le tematiche della sicurezza nell'ambito delle attività peculiari e prevedendo anche simulazioni in campo delle attività di ingegneria e laboratorio; ha inoltre sviluppato corsi formativi specifici sul rischio biologico, su luoghi confinati e ambienti sospetti di inquinamento
- in **Acea Produzione ed Acea Energia** i percorsi formativi sono stati focalizzati prevalentemente in materia di sicurezza, in ottemperanza alla normativa, ad esempio è stata realizzata la formazione per l'aggiornamento/nuova designazione degli addetti incaricati all'attuazione delle misure di prevenzione incendi, di evacuazione dei luoghi di lavoro in caso di pericolo grave e immediato e, in generale, di gestione dell'emergenza nei siti di produzione o nelle sedi aziendali; inoltre, sempre **Acea Produzione,** società presso la quale già da alcuni anni si è raggiunto l'obiettivo "zero incidenti", ha predisposto **in**

tutti i siti produttivi bacheche ove sono affisse le principali **disposizioni in materia di sicurezza** ed ha realizzato, nell'anno, **un'indagine sui fattori di stress correlati allo svolgimento del lavoro,** richiedendo a tutto il personale in organico la compilazione di un questionario e realizzando tre focus group specifici;

- **Acea8cento** ha realizzato moduli formativi specifici per i lavoratori "a rischio basso";

- in **Areti** continua ad essere operativa una **struttura dedicata** alle attività di **formazione, informazione e addestramento,** per la salute e sicurezza sul lavoro: il **Training Camp.** Si tratta di uno spazio entro un edificio di servizio della cabina primaria Collatina, che consente, oltre che lo svolgimento delle sessioni formative teoriche, l'addestramento pratico, ad esempio la **salita/discesa in sicurezza sui sostegn**i delle linee elettriche di media e bassa tensione; la salita/discesa in sicurezza **sulle scale portatili** sviluppabili; **l'accesso in sicurezza ai luoghi confinati** sotterranei; l'esercitazione all'uso di strumenti di lavoro/di sicurezza (ad esempio il selettore cavo, la tranciacavi, il rilevatore gas/ossigeno) e **all'esecuzione di giunti, l'addestramento** all'emergenza in ambiente pericoloso. Il Training Camp è inoltre il luogo dove **i neoassunti** acquisiscono le nozioni di base sulla sicurezza, fondamentali per l'inserimento nelle attività. Lo spazio è reso disponibile al personale operativo di Areti e delle altre società del Gruppo – nell'anno sono state erogate circa 1.900 ore di formazione - e, su richiesta, a società/enti esterni. In particolare, nel 2017, è stato utilizzato per mostrare e analizzare le tipicità delle attività operative di Areti in ambito sicurezza ai ragazzi accolti con i Progetti di Alternanza Scuola Lavoro (si veda il paragrafo *La collaborazione con il mondo universitario e le scuole superiori*), per sessioni formative rivolte a ditte appaltatrici, 47 persone coinvolte per un totale di 188 ore di formazione(si veda capitolo *Fornitori*), e per un corso di "Qualificazione per lavori elettrici" erogato a 10 persone, per complessive 240 ore di formazione, per la Fondazione Policlinico Universitario A. Gemelli;

- **Acea Ato 5** ha realizzato corsi per il primo soccorso e per la gestione delle emergenze, corsi mirati sui rischi e le procedure operative e gestionali, corsi per la corretta guida degli automezzi aziendali. Sempre sul tema della **guida degli autoveicoli** per lo svolgimento delle attività lavorative, Acea Ato 5 ha anche monitorato le percorrenze, tramite l'analisi dei dati acquisiti e tracciati dai GPS installati sulle vetture, e ciò ha consentito di individuare aree di miglioramento in relazione alla salute e alla sicurezza dei lavoratori, quali la valutazione dei **rischi per l'esposizione a vibrazioni e rumore.** Particolare attenzione è stata poi rivolta al personale addetto al Front End che, nell'ottica del miglioramento continuo, ha rivisto e aggiornato le procedure operative e implementato un sistema di formazione ed informazione continua tramite interfaccia digitale;

- **Gesesa** ha realizzato i percorsi formativi di base su salute e sicurezza, la formazione per gli addetti di primo soccorso e gli addetti al servizio antincendio;

- **Acea Ambiente** ha organizzato due giornate di formazione in materia di sicurezza sui cantieri temporanei e mobili, cui ha preso parte anche il Responsabile del servizio prevenzione e protezione (RSPP) di **Aquaser.** Acea Ambiente, dopo aver intrapreso, nel 2016, un percorso di miglioramento continuo mediante l'adozione, a livello di società, del sistema di gestione della sicurezza OHSAS 18001:2007, nel corso del 2017, a seguito del processo di verifica della conformità (effettuato da RINA), tenuto conto della incorporazione, intervenuta al fine 2016 delle società SAO, Kyklos e Solemme, **ha ottenuto la certificazione del sistema di gestione della sicurezza con la formula multisito,** per i siti produttivi (impianti) di Terni, San Vittore del Lazio, Orvieto e Aprilia. Allo stesso modo anche Aquaser ha rivisto il proprio sistema di gestione integrato per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza, a seguito dell'incorporazione per fusione di ISA Srl, e per aver assunto, oltre al ruolo di intermediazione di rifiuti, anche quello di trasportatore, con l'iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali (si veda il box dedicato ed il paragrafo *I Sistemi di gestione* in *Identità aziendale*).

COMPLETO AGGIORNAMENTO DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA SICUREZZA OHSAS 18001:2007 PER ACEA AMBIENTE E AQUASER

La società **Acea Ambiente,** in cui sono confluite nel dicembre 2016, le società SAO, Kyklos e Solemme, aveva già conseguito l'adozione del sistema di gestione della sicurezza OHSAS 18001:2007. Nel corso del 2017, a seguito della verifica di conformità, ha ottenuto **la certificazione con la formula multisito. Pertanto a fine 2017 risultano essere certificati in OHSAS 18001** la Sede legale di Terni e i seguenti impianti: Unità locale 1 Terni, Unità locale 3 San Vittore del Lazio, Unità locale 4 Orvieto e Unità locale 7 Aprilia, mentre sono state rinviate al 2018 le attività di certificazione delle Unità locali 5 Monterotondo Marittimo e 6 Sabaudia, interessate da significativi interventi di revamping. Per arrivare ad ottenere la formula multisito si sono svolte numerose attività propedeutiche:

I. la completa ridefinizione e standardizzazione del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR);
II. la ridefinizione e standardizzazione dei DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze);
III. la razionalizzazione delle mansioni e la definizione del nuovo mansionario;
IV. l'aggiornamento del protocollo sanitario;
V. la definizione del Manuale del Sistema di gestione QASE;
VI. la definizione di procedure di sicurezza trasversali e valide a tutte le Unità Locali;
VII. la definizione di istruzioni operative specifiche di sito;
VIII. la definizione di un unico programma di audit interni;
IX. la definizione di un unico Piano obiettivi;
X. l'implementazione di best practices comuni a tutta Acea Ambiente (ad esempio: procedura di progettazione e relativi controlli; ridefinizione degli indici infortunistici; introduzione di check list di controllo appaltatori).

Una procedura analoga a quella sopra descritta, volta al completo aggiornamento del sistema di gestione della sicurezza, è stata seguita nel corso dell'anno anche da **Aquaser,** in virtù della fusione, per incorporazione (intervenuta nel 2016), di ISA Srl e per l'implementazione a regime delle attività di trasporto.

TABELLA N. 40 - INDICATORI SOCIALI: SALUTE E SICUREZZA (2016-2017)

numero	2016 (*)	2017
RIPARTIZIONE INFORTUNI PER AREE INDUSTRIALI E PER AREA GEOGRAFICA		
infortuni area **Idrico** (Lazio e Campania)	54	54
infortuni area **Infrastrutture energetiche** (Lazio)	44	23
infortuni area **Commerciale e trading** (Lazio)	3	2
area **Ambiente** (Lazio, Umbria e Toscana)	6	5
area **Corporate** (Lazio)	3	3
totale	**110**	**87**
giorni totali assenza	4.524	3.463
indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)	**13,88**	**10,87**
indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)	**0,57**	**0,43**

(*) La ripartizione delle società entro le aree industriali tiene conto della nuova struttura organizzativa intervenuta nel 2017. I dati 2016 sono stati pertanto riclassificati per assicurare la piena comparabilità del biennio. Si precisa, inoltre, che il perimetro 2016 includeva le società Acea Gori Servizi, Umbria Energy e Crea Gestioni, non ricomprese nel 2017 (si veda *Nota metodologica*) e che, tuttavia, il numero di infortuni ad esse ascrivibili nell'anno era pari a zero.

NB L'area Idrica include 4 società, l'area Infrastrutture energetiche 3, l'area Commerciale e trading 2, l'area Ambiente 2 e l'area Corporate 1. I dati in tabella non comprendono gli infortuni *in itinere*.

LA SORVEGLIANZA SANITARIA

L'attività di **sorveglianza sanitaria** è affidata ad una struttura interna che opera in conformità alla normativa vigente (art. 41 D. Lgs. n. 81/08) e in **collaborazione con professionisti esterni.** La salute del personale è monitorata con il supporto di medici competenti, formalmente incaricati, che sottopongono i dipendenti alle seguenti tipologie di visite:

- pre-assuntiva;
- preventiva o in occasione del cambio di mansione;
- periodica, sulla base del piano di valutazione dei rischi;
- su richiesta del lavoratore;
- in caso di cessazione del rapporto di lavoro, ove previsto dalla normativa vigente;
- precedente alla ripresa del lavoro, a seguito di assenza per motivi di salute di durata superiore ai sessanta giorni continuativi.

I lavoratori esposti a rischi specifici sono inseriti in un **programma mirato di visite mediche.**
I medici competenti collaborano con i datori di lavoro e con i Responsabili del Servizio di Protezione e Prevenzione nell'attività di **valutazione dei rischi** cui sono esposti i dipendenti, **necessaria all'elaborazione del piano di sorveglianza sanitaria.**
Nel corso dell'anno sono state svolte, complessivamente, **2.657 visite;** gli oneri relativi sono stati pari a **245.940 euro**[87].
La presenza, presso la sede centrale, di un **Presidio medico di primo soccorso** garantisce, inoltre, al personale e ai visitatori un primo intervento nei casi di malessere per cui non sia necessario il trasferimento presso strutture ospedaliere.

La sorveglianza sanitaria include **la prevenzione delle malattie professionali** che il lavoratore può contrarre durante lo svolgimento delle mansioni, per la **prolungata esposizione ai fattori di rischio** presenti nell'ambiente di lavoro.

Nell'ambito delle attività svolte dalle società del Gruppo, alle quali Acea eroga il servizio di sorveglianza sanitaria, **non sono presenti profili di rischio tali da poter causare patologie professionali.**
Il medico competente ha comunque il compito di definire, di concerto con il datore di lavoro, le misure preventive, i protocolli sanitari per i profili di rischio connessi a particolari mansioni e monitorare eventuali danni alla salute dei lavoratori; egli, inoltre, nell'emettere il giudizio d'idoneità applica, ove necessario, limitazioni e prescrizioni per prevenire possibili malattie professionali.
Nel 2017 in Acea **non ci sono state denunce per sospette malattie professionali.**

VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE E COMUNICAZIONE

Il **capitale umano,** espresso dalle competenze delle risorse che lavorano in Acea, è al centro del processo di crescita e sviluppo del Gruppo. Nell'anno, Acea ha istituito la **Funzione Sviluppo del Capitale Umano** ed ha realizzato numerose iniziative di **people engagement,** adottando un modello di miglioramento continuo: il **"Modello di Execution",** incentrato sul **senso di squadra** e sulla **partecipazione attiva e responsabile delle persone al miglioramento concreto dei processi operativi e gestionali** (si veda anche il capitolo *Profilo del Gruppo* in *Identità aziendale*).
Inoltre è stato definito un modello di riferimento valoriale e comportamentale: il **"Modello di Leadership",** per garantire la realizzazione degli **obiettivi strategici** (si veda il box dedicato) definiti nel Piano industriale 2018-2022.
Sia il Modello di Leadership del Gruppo Acea che i dettagli del Piano industriale sono stati oggetto di specifici incontri di approfondimento che hanno visto il coinvolgimento di tutto il personale.

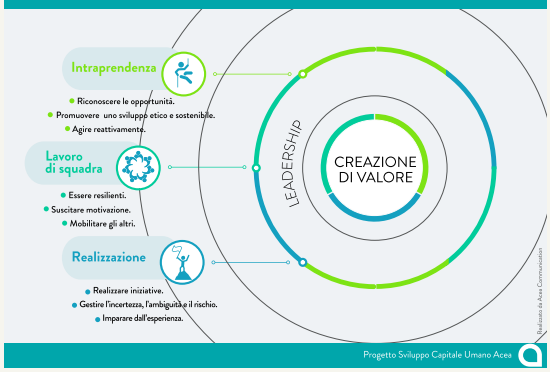
IL MODELLO DI LEADERSHIP

In dicembre 2017 è stato presentato il nuovo **Modello di Leadership** del Gruppo Acea, volto a garantire un solido percorso di crescita delle persone e la realizzazione degli obiettivi strategici.
Agendo i **valori** su cui si fonda il nuovo Modello di Leadership, ogni persona è chiamata a farsi **protagonista** della realizzazione degli obiettivi comuni.
Tale modello coinvolge tutte le società del Gruppo e **tutti i dipendenti** dell'azienda e si fonda su una **Leadership diffusa e distribuita.** Ciascun dipendente, infatti, è invitato ad agire i comportamenti da "*Leader Acea*" nell'ambito delle responsabilità connesse al proprio ruolo.
La Leadership così concepita, si realizza agendo i valori di:

- **intraprendenza:** riconoscere le opportunità e promuovere lo sviluppo etico e sostenibile;
- **lavoro di squadra:** mobilitare gli altri e suscitare motivazione e resilienza;
- **realizzazione:** prendere l'iniziativa, gestire le incertezze, le ambiguità e i rischi, imparare dall'esperienza.

Per **agevolare la conoscenza del modello,** le strutture di HR hanno organizzato **incontri di presentazione,** hanno reso disponibile su **Jamp** - il *social* aziendale - **una pagina dedicata ad illustrarlo** arricchendola di contenuti che rendono più immediata la comprensione dei comportamenti da intraprendere.

IL MODELLO DI LEADERSHIP DEL GRUPPO ACEA



[87] Il Piano di sorveglianza sanitaria gestito da Acea include le società del perimetro: Acea Ato 2, Areti, Acea Produzione, Acea Energia, Acea8cento, Ambiente, Aquaser e Acea Elabori, per complessive 2.470 visite e costi pari a circa 220.000 euro. I dati relativi ad Acea Ato 5 (150 visite e circa 16.500 euro di costi) e Gesesa (37 visite e 9.440 euro di costi) sono stati forniti direttamente dalle Società.

Tra le iniziative di engagement, già avviate nel 2017, si segnala il progetto **"Giro col pilota",** grazie al quale i dipendenti che ne hanno fatto richiesta hanno potuto affiancare i colleghi impegnati nella quotidiana attività di interventi sul campo, sperimentando, in modo diretto, la dimensione della operatività in rapporto con il territorio. L'iniziativa, partita ad ottobre 2017, ha coinvolto circa 50 colleghi nel ruolo di osservatori e altrettanti "piloti" ovvero personale dispacciato. Il progetto, oltre ad avere l'obiettivo di vedere sul campo come la tecnologia supporta le attività operative e come il servizio arriva al cittadino, ha consentito di raccogliere numerose e interessanti osservazioni per il miglioramento dei processi.

LA FORMAZIONE E LO SVILUPPO DEL PERSONALE

Il Gruppo Acea, negli ultimi anni, ha realizzato un programma di radicale innovazione di tutti i principali sistemi informativi, che ha comportato l'adozione di nuove metodologie lavorative con profondo **impatto nel modo di operare delle persone.** La **formazione erogata** nel 2017 è stata quindi rivolta al consolidamento di questi cambiamenti, **aggiornando le competenze tecniche** dei dipendenti e intervenendo, contemporaneamente, sulle **componenti *soft*** della prestazione lavorativa. Le variabili individuali, come la **motivazione** e la **soddisfazione lavorativa,** sono ritenute, infatti, determinanti nel conseguimento di performance eccellenti e nel miglioramento continuo, fattori centrali per favorire il raggiungimento degli obiettivi di business del Gruppo Acea.

L'**Unità Formazione,** entro la Funzione Sviluppo del Capitale Umano di Acea SpA, definisce politiche, linee guida e strumenti per le società del Gruppo in merito alle attività formative, gestendo centralmente: la formazione **manageriale,** relativa allo sviluppo di capacità e tecniche gestionali, sul comportamento organizzativo e sulla leadership; la formazione in materia di **normativa e policy aziendali,** relativa agli approfondimenti legislativi e disposizioni aziendali inerenti i diversi ambiti di business del Gruppo; la formazione in materia di **processi e sistemi,** rivolta all'approfondimento dei processi e dei sistemi legati alle attività previste dal ruolo svolto in azienda. Ciascuna società gestisce **autonomamente la formazione tecnico-specialistica e la formazione in materia di sicurezza.** La prima è rivolta all'acquisizione di competenze e capacità peculiari del business di riferimento; la seconda è determinata da interventi formativi legati ad attività tecnico-operative e dagli obblighi normativi previsti dal legislatore. I corsi, rientranti in queste due tipologie formative, costituiscono il piano formativo annuale societario. I percorsi di formazione inseriti nei piani della Capogruppo e delle Società sono individuati a seguito dell'**analisi dei fabbisogni formativi** che viene effettuata in modalità informatica sulla piattaforma e-learning del Gruppo, denominata **Pianetacea.**

La formazione erogata al personale è **finanziata** anche attraverso l'adesione a organismi interprofessionali per la formazione continua. Le principali società del Gruppo hanno aderito al **Fondo For.Te.** (Fondo Paritetico Interprofessionale Nazionale per la Formazione continua del terziario), che ha finanziato cinque progetti presentati dalla Holding. Acea Ambiente, Aquaser e Gesesa, inoltre, aderiscono a FONDIMPRESA, che eroga finanziamento per lo sviluppo delle competenze dei dipendenti e la crescita delle capacità competitive.
In particolare, la Funzione Sviluppo del Capitale Umano ha erogato nel 2017 molteplici progetti formativi, sia con format esperienziali, caratterizzati dal diretto coinvolgimento dei partecipanti in attività pratiche e finalizzate all'acquisizione di nuove conoscenze e competenze mediante l'esperienza diretta, sia con format tradizionali, come l'aula o la formazione online.
Il format esperienziale è stato utilizzato per rafforzare e sostenere i cambiamenti avvenuti, innescando dinamiche di confronto e

scambio tra le diverse realtà operative. Le persone che nelle **diverse società** del Gruppo svolgono il ruolo di "Team Leader", ad esempio, sono state coinvolte nel percorso formativo ***A quattro mani con i team leader,*** finalizzato alla condivisione di una modalità di lavoro comune a tutte le società; i dipendenti di Acea Elabori sono stati coinvolti in un percorso specifico, denominato ***Ingegnerie 2.0,*** rivolto a sostenere l'integrazione di coloro che operano nell'area industriale Ingegneria e Servizi.

Oltre ai percorsi esperienziali, sono state organizzate attività di interesse trasversale al Gruppo in ambito di normativa e policy aziendale, con un focus particolare sul D. Lgs. 231/01 (si veda il box di approfondimento), sulla normativa Antitrust e sulle Pratiche commerciali scorrette. In continuità con gli anni passati è proseguita, inoltre, l'attività formativa di Guida sicura, rivolta al personale dispacciato del Gruppo (si veda il box di approfondimento).
Nel secondo semestre del 2017 è stata anche avviata **la progettazione** delle attività formative da erogare nel 2018, che verteranno su tre progetti principali: l'***Accademia Manageriale Acea, la Scuola dei Mestieri e IdeAzione.*** In particolare, nell'anno sono state definite la vision, la mission, il manifesto e le competenze del progetto l'***Accademia Manageriale Acea,*** in collaborazione con le società del Comune di Roma Ama e Atac, **che per la prima volta hanno lavorato congiuntamente alla definizione di un progetto formativo di sviluppo manageriale.**
Il progetto prevede il programma "Elios" destinato a senior manager ed il programma "Aurora" destinato a neo assunti; nel 2018 inizieranno i corsi che coinvolgeranno, in aule miste, dipendenti delle tre società.
Sono state poste altresì **le basi per la realizzazione** del progetto ***Scuola dei Mestieri,*** finalizzato alla condivisione e valorizzazione del patrimonio di conoscenze tecniche del Gruppo, partendo dal know-how c.d. "critico", vale a dire di particolare valore per l'azienda e in possesso di poche persone o di personale prossimo alla pensione, e del progetto ***IdeAzione.***
Quest'ultimo è un progetto di **Alternanza Scuola Lavoro,** che coinvolgerà 13 Istituti Tecnici situati nelle diverse regioni in cui il Gruppo opera, con l'obiettivo di integrare le conoscenze di oltre 280 studenti con il contesto lavorativo e agevolare il ricambio generazionale.

Nel corso dell'anno è stata **rinnovata graficamente,** infine, **la piattaforma e-learning** del Gruppo "Pianetacea", al fine di renderla coerente con la nuova *corporate identity*. Tale aggiornamento è stato accompagnato dal lancio di un nuovo percorso on-line in materia di **Pratiche commerciali scorrette,** realizzato in collaborazione con l'**Osservatorio Permanente sull'Applicazione delle Regole di Concorrenza** della Facoltà di Giurisprudenza dell'**Università degli Studi di Trento.** È proseguita, inoltre, la somministrazione ai dipendenti di **moduli obbligatori di formazione** su disposizioni e policy aziendali adottate, come il **Codice etico, la responsabilità amministrativa degli enti, la privacy** e l'unbundling, la formazione base in materia di **sicurezza sul lavoro e guida sicura, il sistema di gestione Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia – QASE** (si vedano i box dedicati).

GUIDA SICURA

La tutela della salute e l'integrità psicofisica delle persone è per il Gruppo Acea un impegno costante. In coerenza con le attività di sensibilizzazione in atto nel Gruppo è stato ritenuto di particolare rilievo porre attenzione alla sicurezza di chi è impegnato alla guida di autoveicoli per le quotidiane attività lavorative. Il corso di **Guida sicura,** avviato nel 2016 in collaborazione con il **Centro Guida Sicura ACI Vallelunga,** ha visto, nel 2017, **il coinvolgimento di 529 partecipanti in 17 sessioni** ed ha avuto come target prevalente il personale dispacciato in ragione del loro ampio utilizzo dei veicoli aziendali. Il percorso, che proseguirà anche nel 2018, ha permesso ai partecipanti di rafforzare le competenze di guida, grazie ad esercitazioni pratiche svolte con il supporto di trainer esperti.

D. LGS. N. 231/01 E MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO

Nel 2017 è stato avviato un percorso formativo finalizzato ad assicurare **un'adeguata conoscenza, comprensione ed applicazione del D. Lgs. n. 231/01 e del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo,** e ad evidenziare le principali tipologie di reati presupposto in materia ambientale e sicurezza sul lavoro ai fini della relativa prevenzione.
Il percorso è stato articolato in **incontri in aula** indirizzati a **tutti i dirigenti del Gruppo** e in **formazione e-learning** per tutti i **quadri** e gli **impiegati.**
La formazione in aula ha coinvolto 63 partecipanti in 2 sessioni ed ha contribuito ad accrescere la comprensione dell'importanza dell'applicazione del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo e dei Sistemi di gestione in materia ambientale e di sicurezza sul lavoro, trattando gli argomenti con approccio applicativo e avvalendosi anche di analisi di casistiche reali e testimonianze esperienziali.
Il percorso formativo proseguirà anche nel 2018.

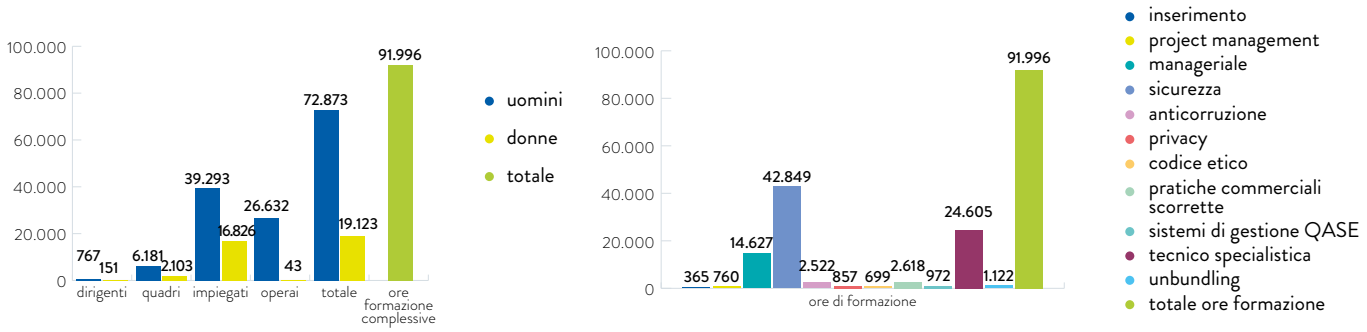
COLLABORAZIONE TRA ACEA E L'OSSERVATORIO PERMANENTE SULL'APPLICAZIONE DELLE REGOLE DI CONCORRENZA

Acea, nel 2017, ha avviato un percorso formativo, in collaborazione con l'Osservatorio Permanente sull'Applicazione delle Regole di Concorrenza della Facoltà di Giurisprudenza dell'Università degli Studi di Trento, in materia Antitrust e Pratiche commerciali scorrette.
Le finalità del corso sono quelle di sviluppare e rafforzare nell'ambito del Gruppo **una cultura condivisa del rispetto delle regole antitrust e della tutela del consumatore** nell'ambito del contesto normativo e regolamentare di settore.
In particolare, il progetto formativo ha l'obiettivo di accrescere la consapevolezza sul tema delle pratiche commerciali scorrette e sul rispetto della normativa antitrust; incrementare il livello di conoscenza della normativa di riferimento; sensibilizzare in merito ai rischi ed alle conseguenze per la Società in caso di eventuali violazioni della normativa.
Il percorso di formazione è articolato in due distinti moduli e-learning, uno sull'Antitrust (che sarà erogato nel 2018) ed uno sulle Pratiche commerciali scorrette che è stato avviato in ottobre 2017 e proseguirà anche l'anno seguente; tra ottobre e dicembre 2017 hanno seguito il modulo circa 3.000 persone.

Tra le iniziative di formazione intraprese dalle società, si segnala che **Gesesa** ha focalizzato la **formazione manageriale,** rivolta ai dirigenti, ai quadri e ai loro collaboratori, su un ***Percorso di allineamento del team,*** finalizzato a rafforzare la responsabilizzazione e il coinvolgimento dei dipendenti nelle scelte aziendali e a facilitare la comunicazione. Ha inoltre organizzato due edizioni di un'**attività formativa di tipo esperienziale,** il cooking day ***Gustiamo insieme,*** impegnando i dipendenti in un'attività piacevole, come quella di preparare una cena con la supervisione di uno chef e di un maître, e al contempo impegnativa e responsabilizzante: la cena, a conclusione della preparazione, veniva effettivamente servita ad ospiti istituzionali e responsabili aziendali; questo tipo di esperienza, pur svolta al di fuori del contesto lavorativo, riproduce le medesime dinamiche aziendali e stimola l'adozione di quelle modalità operative che agevolano il conseguimento di buoni risultati: condivisione degli obiettivi, coesione, lavoro di squadra, concentrazione, capacità di risolvere i problemi e affrontare gli imprevisti, orientamento ai risultati, corretta gestione delle risorse disponibili.
Aquaser e Acea Ambiente, nell'ambito della **formazione manageriale,** hanno fatto partecipare alcuni dipendenti, con ruolo di quadri, al Master ***General management nelle PMI,*** organizzato dalla SDA Bocconi School of Management, allo scopo di fornire ai partecipanti modelli e strumenti concreti per orientare la crescita aziendale e, per la **formazione tecnico-specialistica** erogata al personale con competenze specifiche, hanno coinvolto i dipendenti nella partecipazione ai moduli del Master ***Gestire i rifiuti tra legge e tecnica,*** organizzato da Eda Pro, volto all'approfondimento del tema.
Acea8cento ha incentrato l'attività formativa sui **nuovi applicativi informatici e sulle evoluzioni dei processi in chiave *digital,*** a supporto delle attività gestite; alla formazione hanno partecipato 142 dipendenti della società, pari al 90% dell'organico; inoltre, sia in Acea8cento che in **Acea Energia** è stato realizzato un percorso formativo e di approfondimento sulle tematiche di **compliance e corruzione,** volto a promuovere la diffusione di una cultura della legalità, incentrata sulla consapevolezza dei comportamenti corretti da assumere per prevenire ogni rischio di reato di corruzione, sia previsto dal D. Lsg. n. 231/2001 sia di corruzione passiva; sempre per entrambe le società è proseguita la formazione dedicata ai dipendenti che si occupano di **customer care,** tramite una **formazione esperienziale** svolta presso l'Alitalia Training Academy, con l'obiettivo di **facilitare la gestione del cliente.**
Acea Elabori ha erogato, tra l'altro, formazione sulla sicurezza negli appalti con la finalità di garantire un modello di indirizzo, controllo ed esecuzione delle misure di sicurezza il più possibile integrato e formazione sul D. Lgs. n. 50/2016, sempre in materia di appalti, nell'ottica della sostenibilità ambientale ed energetica nel settore idrico integrato.
Acea Ato 5 ha curato, in particolar modo, l'attività formativa sul Sistema di gestione integrato Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia.
Acea Ato 2 ha incrementato la formazione in materia ambientale (13 corsi dedicati nell'anno), e in particolare sui temi **rifiuti, Sistemi di gestione e sostenibilità;** alcuni corsi, infatti, hanno approfondito gli aspetti relativi a ***La tracciabilità dei rifiuti, Le nuove regole verdi negli appalti pubblici,*** coinvolgendo circa 130 dipendenti della società ed estendendone la fruizione a colleghi di altre società del Gruppo.

Le attività di formazione tradizionale ed esperienziale hanno previsto, complessivamente, **536 corsi** (erano 600 nel 2016), per **1.203 edizioni** (erano **1.732** nel 2016). Tramite l**a piattaforma e-learning,** inoltre, sono stati organizzati **9 corsi** a cui hanno preso parte **3.580 persone,** di cui il 29% donne.
Le ore totali di formazione erogate sono 91.996 (in forma tradizionale, esperienziale e in e-learning), la loro contrazione, rispetto alle circa **153.926** ore del 2016, è dovuta principalmente al minor numero di edizioni erogate a supporto dei nuovi sistemi di gestione e svolgimento del lavoro (WFM) introdotti gli anni trascorsi (si vedano grafico n. 39 e tabella n. 41).
Le **ore di formazione *pro capite*[88] complessive sono 19,6;** analizzando il dato in ottica di genere, inoltre, le ore di formazione *pro capite* erogate agli uomini sono pari a 20,4 e quelle fruite dal personale femminile ammontano a 16,9.
Gli **oneri sostenuti** per l'erogazione dei corsi, al netto delle attività di programmazione della didattica e di allestimento degli spazi ad essa destinati, sono pari, nel 2017, a **1.382.865 euro** (tabella n. 41).

GRAFICO N. 39 – ORE DI FORMAZIONE: RIPARTIZIONE PER TIPOLOGIA FORMATIVA E PER QUALIFICA (2017)



NB L'articolazione per qualifica delle ore di formazione *pro capite* è la seguente: 11 ore per i dirigenti, 21 per i quadri, 19 per gli impiegati e 20 per gli operai.

TABELLA N. 41 - INDICATORI SOCIALI: FORMAZIONE (2016-2017)

I CORSI E I COSTI DELLA FORMAZIONE TRADIZIONALE ED ESPERIENZIALE

tipologia corsi (*)	corsi (n.)		edizioni (n.)		formazione (ore)		costi (euro)	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
inserimento	24	10	40	12	3.002	365	6.240	6.670
manageriale	17	9	66	37	31.374	14.627	431.645	669.620
sicurezza	102	231	288	536	31.688	40.965	311.628	375.508
anticorruzione (D. Lgs. 231/2001)	1	3	9	8	232	226	0	13.913

I CORSI E I COSTI DELLA FORMAZIONE TRADIZIONALE ED ESPERIENZIALE

tipologia corsi (*)	corsi (n.)		edizioni (n.)		formazione (ore)		costi (euro)	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
tecnico specialistica	456	283	1.329	610	84.802	24.605	457.171	317.154
totale	**600**	**536**	**1.732**	**1.203**	**151.098**	**80.788**	**1.206.684**	**1.382.865**

I CORSI E I COSTI DELLA FORMAZIONE EROGATA CON LA PIATTAFORMA E-LEARNING PIANETACEA

tipologia corsi	corsi (n.)		formazione (ore)		costi (euro)	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
project management	1	1	112	760	360	450
manageriale	2	0	29	0	720	0
sicurezza	2	2	334	1884	720	450
Sistemi di gestione QASE	1	1	693	972	360	450
anticorruzione (D. Lgs. 231/01)	1	1	716	2.296	360	1.039
Codice della Privacy (D. Lgs. 196/03)	1	1	397	857	360	1.037
Codice Etico	1	1	373	699	360	1.037
pratiche commerciali scorrette	0	1	0	2.618	0	16.410
unbundling	1	1	174	1.122	8.000	1037
totale	**10**	**9**	**2.828**	**11.208**	**11.240**	**21.910**

RIPARTIZIONE ORE DI FORMAZIONE PER QUALIFICA E GENERE

qualifica	2016			2017		
	uomini	donne	totale	uomini	donne	totale
dirigenti	1.370	221	**1.591**	767	151	**918**
quadri	7.825	3.036	**10.861**	6.181	2.103	**8.284**
impiegati	61.276	31.637	**92.913**	39.293	16.826	**56.119**
operai	48.382	179	**48.561**	26.632	43	**26.674**
totale	**118.853**	**35.073**	**153.926**	**72.873**	**19.123**	**91.996**

(*) Le tipologie di corsi tradizionali sono state semplificate, a fini espositivi, e riaccorpate, per il biennio; si tenga presente che la voce "tecnico specialistica" include i percorsi erogati in ambito di normativa e policy aziendale, processi e sistemi, linguistica, informatica.

NB Il perimetro 2016 include le società Acea Gori Servizi e Crea Gestioni, non più comprese nel 2017, per le quali sono state erogate complessivamente 16 ore di formazione. I due dipendenti coinvolti hanno partecipato ad un solo corso in due differenti sessioni.

LA COLLABORAZIONE CON IL MONDO UNIVERSITARIO E LE SCUOLE SUPERIORI

Acea sviluppa **partnership e collaborazioni con le Università,** partecipa ad attività di studio e ricerca, si rende disponibile a occasioni di **incontro tra aziende e studenti** e stipula **convenzioni** per la promozione di stage e tirocini formativi.

Nel corso del 2017 le principali iniziative sono state:

- **Career Day Luiss, "I giovani e il lavoro" 21ª edizione,** un evento volto a favorire l'incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro, fornendo agli studenti gli strumenti per coniugare le conoscenze acquisite alla fine del percorso universitario con le reali opportunità offerte dal mercato del lavoro;
- **Job Meeting 2017,** un'iniziativa organizzata presso la facoltà di Ingegneria dell'Università La Sapienza di Roma, rivolta a laureati e laureandi di tutte le aree disciplinari, al fine di creare un'occasione di incontro tra i giovani e importanti realtà del mondo lavoro, della formazione e dell'orientamento;
- **Career Day Almalaurea "Al Lavoro – Roma",** un evento organizzato dal consorzio Almalaurea con la finalità di far incontrare i responsabili delle risorse umane delle aziende e gli studenti universitari;
- **Career Day "Campus&Leaders&Talents",** il primo Career Day paperless, con lo scambio dei CV in modalità esclusivamente digitale. L'iniziativa si è svolta presso la Facoltà di Economia dell'Università di Roma Tor Vergata con l'obiettivo di facilitare l'incontro tra aziende e giovani con un evento che invita al rispetto dell'ambiente;
- ***Placement* UniClamOrienta,** un'iniziativa organizzata dall'Università degli Studi di Cassino per orientare i giovani verso il mondo del lavoro e permettere alle aziende di incontrare candidati idonei allo svolgimento del tirocinio.

Nel 2017 **Areti ha ospitato progetti di Alternanza scuola lavoro di due Istituti Tecnici:** l'Istituto Tecnico Industriale Statale G. Galilei e Istituto Tecnico Industriale Statale G. Armellini; complessivamente sono stati coinvolti **90 studenti,** provenienti dai corsi di Elettrotecnica ed Elettronica: i ragazzi hanno svolto **11 giornate** di alternanza in azienda, per un totale di **4.045 ore, con il supporto di 26 tutor aziendali.**

Gesesa ha stipulato **quattro convenzioni con le Scuole Superiori,** di cui una per l'Alternanza scuola lavoro, tutte rientranti nel **progetto H2SchOOl** (si veda l'approfondimento nel capitolo *Istituzioni e impresa*). In particolare, con il Liceo Classico P. Giannone e con il Liceo Artistico Virgilio, entrambi di Benevento, il progetto ha previsto la realizzazione, in sinergia, di un fumetto sul risparmio idrico; con l'Istituto Magistrale Guacci di Benevento (Liceo Linguistico), il progetto ha riguardato la realizzazione di pannelli informativi sui monumenti illuminati da Gesesa, nelle 4 lingue europee. Infine, con l'Istituto Tecnico Industriale di Benevento si è svolto il progetto di Alternanza scuola lavoro, che ha previsto 30 ore di formazione (teorica e tirocinio).

Acea Elabori ha accolto percorsi di **Alternanza scuola lavoro** dell'Istituto scolastico Piaget-Diaz e del Liceo Scientifico Azzarita, coinvolgendo, complessivamente, 28 studenti; tutti gli studenti hanno svolto un periodo di alternanza pari a 30 ore. La società ha anche collaborato con la Facoltà di Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali dell'Università La Sapienza di Roma, accogliendo 10 tirocini curriculari di 80 ore ciascuno.

Acea Ato 5 ha sottoscritto convenzioni con la Scuola di alta formazione del Sole 24 Ore e con la Scuola Superiore Sant'Anna, partecipando, con proprie figure specializzate, in qualità di docente, al **Master Management dell'Energia e dell'Ambiente** e al Master universitario di II livello in **Gestione e controllo dell'Ambiente: Management efficiente delle risorse;** ha poi accolto 3 tirocini curriculari.

Il Gruppo Acea ha dato un contributo economico al Master in **Gestione delle Risorse Energetiche** organizzato dalla SAFE, centro di eccellenza per studi e formazione sulle tematiche legate all'energia e all'ambiente, attraverso l'erogazione di una **borsa di studio.** Il Master è parte di un **percorso di formazione e aggiornamento continuo sui temi energia e ambiente.** Ad esso collabora da molti anni la società **Acea Energia** che, da un lato, partecipa attivamente alla didattica, con figure specialistiche *senior* interne all'azienda in qualità di docenti o testimonial, dall'altro fa seguire alcuni moduli formativi a propri dipendenti *junior*. Il Master riscuote l'interesse di giovani laureati in discipline tecniche, e, nel 2017, **alcuni giovani ingegneri,** per gli ambiti energia ed efficienza energetica, **sono stati inseriti nelle società del Gruppo.** Inoltre, Acea Energia e Acea Ato 2 hanno organizzato presso il Centro idrico EUR il **SAFE DAY,** una giornata dedicata ai masterizzandi del SAFE, ai quali è stata presentata la realtà Acea e, in modo specifico, approfondito il tema dell'evoluzione tecnologica e digitale.
Il Master SAFE è stato incluso in IRELP – IRENA Renewable Energy Learning Partnership, la piattaforma dedicata alla formazione di IRENA – The International Renewable Energy Agency.

Acea ha poi aderito al finanziamento della tredicesima edizione del **Master in Energy Management organizzato da Bip** - Business Integration Partners e MIP - Politecnico di Milano, con la possibilità di inserire uno stagista per la durata di sei mesi; il Master ha l'obiettivo di formare giovani professionisti, fornendo le conoscenze di base e specialistiche necessarie alle esigenze professionali lungo l'intera filiera energetica. In collaborazione con il Consorzio ELIS, ha altresì sostenuto **2 borse di studio** finanziate in collaborazione con Anas, Ferrovie dello Stato e A2A per il biennio presso il MIP **Politecnico di Milano** relativo all'**Ingegneria Digitale.**

Sono state inoltre attivate collaborazioni con il mondo accademico in merito ad alcune rilevanti attività formative e per diverse attività di ricerca (si vedano anche il paragrafo *La formazione e lo sviluppo del personale* e il capitolo *Istituzioni e Impresa*).
Ad esempio, nel 2017, **Gesesa** ha stipulato una convezione con la Facoltà di Ingegneria ed Economia dell'**Università degli studi del Sannio.** Il Project Work multidisciplinare promosso dal Dipartimento di Diritto, Economia, Management e Metodi quantitativi e dal Dipartimento di Ingegneria in collaborazione con Gesesa, è relativo ai modelli organizzativi e i sistemi tecnologici adottati dall'impresa. Nello stesso anno, sempre con l'Università degli studi del Sannio, Dipartimento di Scienze e Tecnologie, ha stipulato una convenzione per lo **studio delle fonti endogene.** La società, per l'esperienza in materia, viene anche ingaggiata come relatore a master universitari o convegni pubblici sul tema.

L'azienda, come sopra ricordato, mette a disposizione **le competenze professionali** del proprio personale nell'ambito di corsi e master universitari o nell'ambito di **progetti a carattere tecnico.** Nel 2017 **personale aziendale** qualificato è intervenuto in veste di docente o con testimonianze aziendali nell'ambito di **master universitari** che hanno trattato, in particolare, temi legati all'**energia** e l'**ambiente.**

Nel 2017 le società del Gruppo hanno attivato complessivamente **14 stage,** due dei quali rientranti nel bando della Regione Lazio *Torno subito,* a cui Acea Elabori ha aderito, **e 13 tirocini curriculari. Nell'anno sono stati stabilizzati,** con contratti professionalizzanti, **3 giovani precedentemente inseriti in stage.**

I SISTEMI INCENTIVANTI E LA VALUTAZIONE DEL PERSONALE

In coerenza con la **politica retributiva** adottata da Acea, che mira a garantire **l'applicazione del principio meritocratico** nella valutazione del personale e, conseguentemente, a ricercare la selettività degli interventi remunerativi, fissi e variabili, esistono due diversi sistemi di incentivazione e valutazione: di lungo periodo (LTIP) e di breve periodo (MBO).

Il **sistema incentivante di lungo periodo (triennale), *Long Term Incentive Plan* (LTIP),** è riservato all'**Amministratore Delegato e all'alta direzione,** composta dai **dirigenti del Gruppo con responsabilità e ruoli strategici.**
La scelta della struttura di tale sistema che prevede la maturazione dell'eventuale *bonus* con **ciclo triennale** è volta a garantire la continuità delle performance aziendali, orientando l'azione del *management* a risultati **di medio e lungo periodo** e innescando meccanismi virtuosi di creazione di valore per gli *stakeholder*.
Per il 2017 **il sistema di calcolo dell'LTIP** rimane computato in percentuale sulla Retribuzione Annua Lorda (RAL) ed è subordinato al raggiungimento sia di obiettivi di natura economico-finanziaria (MOL e ROIC), individuati dal Comitato per le Nomine e la Remunerazione, sia di obiettivi legati all'apprezzamento del titolo sul mercato azionario (*Total Shareholder Return* – misurazione dell'andamento ed apprezzamento del valore del titolo Acea rispetto ad un paniere di società comparabili). Al termine di ciascun triennio di riferimento viene, eventualmente, erogato il bonus, in base al grado di raggiungimento degli obiettivi economico-finanziari e di redditività.
Il sistema incentivante di breve periodo (annuale), ***Management by Objectives* (MBO),** viene invece applicato al top e middle management (dirigenti e quadri). Al fine di creare un collegamento sinergico tra strategia e gestione operativa dell'azienda, il sistema **MBO** prevede l'erogazione di un compenso variabile in ragione del **raggiungimento di obiettivi individuali, correlati agli specifici ambiti di attività svolte, e di Gruppo,** assegnati ad inizio anno, nonché della **valutazione** della congruità **dei comportamenti organizzativi agiti** rispetto al modello di *Leadership* atteso. Il sistema di incentivazione in vigore nel 2017 si focalizza, quindi, sulla **valutazione globale della persona** (*Performance e Leadership*) e sul raggiungimento di obiettivi individuali quali-quantitativi. Per l'effettiva erogazione del premio, il meccanismo connesso al sistema di MBO prevede un sistema di "cancelletti di accesso" (*gate*) costituiti da **quattro obiettivi di Gruppo,** tre di natura economico-patrimoniale ed uno legato agli aspetti qualitativi dei servizi erogati (MOL, Utile Netto, Posizione Finanziaria Netta e *QUALITY AWARD*). Nel 2017 è stato elaborato un catalogo degli obiettivi di Gruppo che contiene un set di indicatori da assegnare ai manager per trasformare le linee strategiche in risultati concreti.

Al personale in servizio con qualifica di **quadro, impiegato ed operaio** - anche con rapporto di lavoro part-time, a tempo determinato, contratto di apprendistato – **viene annualmente erogato il premio di risultato:** un corrispettivo di natura economica assegnato ai dipendenti come riconoscimento e **in condivisione dei buoni risultati conseguiti dall'azienda.** I criteri di erogazione del premio sono stati definiti alla luce del principio meritocratico, con l'utilizzo di un sistema di **valorizzazione del contributo individuale** (raggiungimento degli obiettivi assegnati e comportamenti agiti), e il corrispettivo economico calcolato su parametri di produttività, redditività e di salute e sicurezza sul lavoro.

Sono inoltre previsti alcuni **benefit** per i dipendenti - anche per quelli in part-time, a tempo determinato e con contratto di apprendistato -, come **le mensilità aggiuntive, i buoni pasto** (ticket), uno sconto sulla tariffa per l'energia elettrica - per il solo personale

assunto prima del 9 luglio 1996 - che, nell'anno, è stato oggetto di Accordo sindacale (si veda il paragrafo *Relazioni industriali*), le agevolazioni riconosciute tramite il Circolo Ricreativo Aziendale (CRA), la **polizza sanitaria integrativa,** il Fondo Previndai per i dirigenti e il fondo pensione complementare di settore - Fondo Pegaso – per i dipendenti. Per i dirigenti sono previsti ulteriori benefit, come l'utilizzo di autovettura aziendale e il rimborso delle spese di carburante.

Il Sistema di gestione delle persone, prevede un processo di valutazione individuale (Performance Management) che misura la performance conseguita – ossia il raggiungimento degli obiettivi assegnati - e la leadership – la capacità di ciascuno di saper guidare le persone e agire favorendo il cambiamento, nel rispetto del sistema valoriale di riferimento.
Il processo si pone le seguenti finalità:

- creare una cultura sempre più fondata sul merito, sul valore e sul coinvolgimento delle persone che lavorano nel Gruppo;
- aumentare la consapevolezza del ruolo e del contributo individuale;
- aumentare la motivazione, gli stimoli e il riconoscimento delle persone;
- allineare le persone ai valori aziendali, rendendoli partecipi dei traguardi e dei risultati conseguiti.

LA COMUNICAZIONE INTERNA

Nel Gruppo Acea le iniziative di comunicazione, curate dall'**Unità Comunicazione Interna,** contribuiscono a sviluppare nel personale la **conoscenza dei principi e valori di Gruppo e degli obiettivi strategici,** a diffondere la cultura aziendale, promuovere e preservare un buon clima interno e sviluppare nelle persone il senso di appartenenza.

Nel 2017 l'Unità Comunicazione Interna si è posta tra i suoi obiettivi principali la crescita e la **valorizzazione del capitale umano,** nell'ambito di una rinnovata cultura aziendale, orientata al **miglioramento dell'operatività e alla realizzazione degli orientamenti industriali.**
In coerenza con la nuova e forte vocazione operativa dell'organizzazione, le principali **campagne di comunicazione interna,** correlate ai diversi business di Gruppo, si sono concentrate particolarmente sull'**innovazione** e sull'**efficienza tecnologica** nelle 4 aree industriali con un focus particolare sui temi **sicurezza e sostenibilità ambientale e sociale.**
Per la realizzazione del percorso sopra indicato, ai principali strumenti di comunicazione utilizzati in passato per raggiungere i dipendenti – quali newsletter, e-mail e portale Intranet –, nell'anno si è aggiunta la piattaforma di Social Collaboration infragruppo **JAMP** ed i **collegamenti in diretta *streaming*** utilizzati per i maggiori eventi organizzati.
Al fine di rendere **più efficaci, coinvolgenti ed emozionali i messaggi veicolati,** sono stati utilizzati anche **video emozionali,** realizzati grazie al contributo ed al **coinvolgimento dei dipendenti** nelle vesti di attori protagonisti e diretti ambasciatori delle iniziative proposte.
Tra i maggiori eventi tematici ideati con l'obiettivo di stimolare il **coinvolgimento infragruppo dei dipendenti ed accrescerne il senso di appartenenza** si segnalano:

- ACEA NOVECENTO: **una mostra fotografica permanente** realizzata allo scopo di valorizzare le competenze professionali delle donne e degli uomini che hanno lavorato e lavorano in Acea, attraverso la pubblicazione di fotografie tratte dal prezioso archivio storico dell'Azienda e di documenti tratti da alcuni numeri del periodico di informazione "Acqua e Luce" (anni 1950/1960);
- 12. ASSAGGI DI MOMENTI INFRAGRUPPO: evento realizzato in occasione delle festività natalizie presso lo Spazio Industriale Autoparco Acea con il duplice obiettivo di favorire l'**aggregazione** tra i dipendenti, grazie alla partecipazione di gran parte delle società del Gruppo, e coniugare **business e territorio** tramite l'allestimento di **corner enogastronomici** con cibi tipici delle regioni di provenienza.

In coerenza con i valori di **innovazione, qualità ed efficienza operativa,** l'Unità Comunicazione Interna ha inoltre realizzato campagne a supporto di alcuni progetti ideati per rendere **più interattivi,** ma al contempo sostenibili, **servizi e strumenti di lavoro** quotidianamente utilizzati dai dipendenti, tra cui:

- la campagna per l'utilizzo della **Multicard Eni in modalità *Iperself*,** che ha consentito una maggiore praticità gestionale ed un notevole risparmio economico;
- la presentazione **del nuovo portale corporate acea.it,** lanciato a fine 2016, con il coinvolgimento dei dipendenti nelle vesti di ***ambassador*** delle nuove funzionalità della sezione MyAcea;
- il **lancio del Modello di Execution,** ideato con l'obiettivo di migliorare le attività *core* dei *business* del Gruppo;
- l'organizzazione di eventi finalizzati alla diffusione interna del **Piano Industriale 2018-2022** presso tutte le strutture di Acea.

Per veicolare e promuovere il tema del **benessere aziendale,** nei suoi diversi aspetti, sono state realizzate alcune campagne interne a supporto di progetti di ***Work Life Balance,*** come ad esempio l'iniziativa di ***smartworking* e lavoro agile** denominata **"E.L.E.N.A.",** svolta in collaborazione con l'Università Bocconi di Milano e conclusa, per la fase sperimentale, a settembre; il progetto **"MAAM - *Maternity As A Master*",** dedicato a valorizzare la neogenitorialità trasformandola in occasione di sviluppo manageriale nonché i progetti intrapresi nell'anno per la valorizzazione delle differenze e le pari opportunità (si veda il paragrafo *Diversità e pari opportunità*).
Il ruolo della Comunicazione Interna è stato altresì quello di coinvolgere attivamente in questi percorsi di ***welfare e caring*** interno **non solo i dipendenti ma anche i loro familiari.**
La **promozione della solidarietà** ha caratterizzato altre **campagne di comunicazione interna** organizzate anche grazie alla partecipazione dei dipendenti. Tra le iniziative solidali, si segnalano, nell'anno: l'organizzazione dei ***Lunedì solidali di Acea,*** un ciclo di giornate dedicate alla **raccolta fondi** con la presenza di **Associazioni Onlus** presso la Sede centrale; la scelta dei **Pacchi di Natale con prodotti provenienti dalle zone colpite dal sisma** verificatosi nel 2016, che, oltre a dare sostegno ai produttori di quei territori, ha consentito di **risparmiare una cifra da destinare alla riqualificazione di una zona della periferia romana; l'acquisto e la distribuzione di panettoni, con proventi a favore della Croce Rossa Italiana,** durante gli eventi di Natale. Con riferimento al tema della **sostenibilità ambientale,** ad integrazione della campagna **Spegniamo lo spreco,** organizzata nel 2016, in partnership con ENEA (Agenzia nazionale per le nuove tecnologie, l'energia e lo sviluppo economico sostenibile), nel 2017 è stato realizzato un **video interno sull'efficienza energetica grazie al contributo di diversi colleghi.**
Nel 2017 Acea ha ricevuto, per il secondo anno consecutivo, da Aretè - Comunicazione Responsabile, un importante riconoscimento grazie al video ***Sicuri di essere Sicuri*** ideato e realizzato

internamente con l'obiettivo di **promuovere la cultura della sicurezza sul lavoro** e proiettato in occasione della **Safety Week** (si veda il box dedicato nel paragrafo *Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro*).

DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ

In ottemperanza a quanto stabilito dalla normativa[89], Acea inserisce e integra in azienda **personale appartenente alle categorie protette** (diversamente abili, orfani ecc.), garantendo loro, anche grazie all'attività dell'Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi Civili (ANMIC), servizi di sostegno, assistenza e strumenti tecnici di supporto, atti ad agevolare lo svolgimento delle mansioni affidate.

Il personale appartenente a categorie protette, al **31.12.2017**, include **236 dipendenti** (146 uomini e 90 donne).

In azienda è prevista una Commissione per le Pari Opportunità (CPO), vige un *Regolamento per la tutela della dignità delle donne e degli uomini* e, già da alcuni anni, è stato istituito un **Comitato Diversity**[90], presieduto dal Presidente di Acea SpA.
Il Comitato Diversity, istituito in coerenza con i principi espressi nel *Codice Etico*, ed in linea con quanto stabilito dalla *Carta per la gestione delle diversità*, ha il compito di promuovere politiche di *diversity management* e di coinvolgere le strutture organizzative competenti, e direttamente le persone del Gruppo, in iniziative e progetti volti a evitare e prevenire le discriminazioni e valorizzare le differenze.

LA *CARTA PER LA GESTIONE DELLE DIVERSITÀ* DI ACEA

Sin dal novembre 2014, in Acea è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione, una *Carta per la gestione delle diversità*, attualmente vigente nel Gruppo, che enuncia la posizione e gli impegni dell'azienda:

"*Acea (...) intende promuovere una cultura delle pari opportunità e di gestione e valorizzazione delle diversità finalizzata non solo ad evitare e contrastare ogni forma di discriminazione (...) ma a riconoscere, comprendere ed apprezzare le differenze, valorizzando le peculiarità individuali e le competenze di tutte le persone che collaborano con l'azienda.*
(...) Considerare la diversità in senso inclusivo significa porre ogni lavoratore nelle condizioni di realizzare a pieno il proprio potenziale e, contemporaneamente, trasformare in valore aggiunto la diversità presente nell'organizzazione. Sviluppare l'appartenenza ad una community che si riconosce nel valore della diversity ha un impatto benefico positivo per i lavoratori, l'azienda, il sistema economico e sociale nel suo complesso (...)".

Nell'anno, la responsabile della Funzione Audit di Acea, è stata fra i premiati dell'edizione 2017 del Premio Simpatia per "*l'impegno profuso nella promozione di una cultura d'impresa basata sulla valorizzazione delle diversità in senso inclusivo, sull'educazione al rispetto reciproco, sul contrasto alla violenza, agli stereotipi e ai pregiudizi con un focus particolare sulle pari opportunità e sull'empowerment al femminile*".
Nel dicembre 2016 le attività in materia di diversity e inclusion sono entrate in maniera organica nelle strutture preposte alla gestione del personale di Acea SpA, con l'istituzione dell'Unità People Care; a seguito dei processi di **riorganizzazione aziendale,** in **settembre 2017** le attività precedentemente curate da People Care sono confluite entro la neo istituita **Unità di People Involvement,** nella Funzione Sviluppo del Capitale Umano.
Nel corso dell'anno, Acea ha intrapreso diverse iniziative, tra cui:

- ***Massimo Ascolto:*** una survey diffusa in gennaio tra tutti i dipendenti, con l'obiettivo di individuare fabbisogni e priorità in ambito di benessere organizzativo, tenendo conto delle peculiarità personali e familiari della popolazione aziendale. L'analisi delle risposte ricevute ha dato vita ad **un piano di azione** che è stato presentato in aprile, in un kick off, cui ha partecipato il Direttore Esecutivo di Parks – Liberi e Uguali, Fondazione alla quale Acea ha aderito nel 2016;
- **MAAM (*Maternity As A Master*):** l'iniziativa, già menzionata, volta a valorizzare l'esperienza di entrambi i genitori durante i primi anni di crescita dei figli. Al progetto hanno aderito 55 colleghe e 18 colleghi, che sono entrati a far parte di una community ove è possibile condividere le esperienze, seguire percorsi online di coaching ideati per capitalizzare le capacità che spontaneamente insorgono durante l'esperienza genitoriale, per accrescere la cosiddetta "leadership generativa", mettendo a frutto il potenziale di miglioramento di competenze come l'intelligenza emotiva, la capacità di ascolto e di guida, la gestione del tempo e la creatività;
- ***Mentore e Telemaco:*** un progetto che ha affrontato il tema dell'età anagrafica, valorizzando le differenze. Attraverso una serie di incontri, tra aprile e settembre 2017, sono state abbinate persone con grande esperienza aziendale e neo assunti, con l'intento di creare un reciproco scambio di approcci e conoscenze e costruire un ponte intergenerazionale;
- ***Girls in Motion:*** un progetto finalizzato a promuovere la presenza delle donne nei ruoli tecnici. Il progetto è parte della più ampia Campagna WIM - *Women in Motion*, sostenuta dal Gruppo FS Italiane e partecipata da un gruppo di aziende, tra cui Acea, impegnate sui temi delle pari opportunità. Un gruppo di 20 ragazze, selezionate fra circa 1.500 studentesse delle scuole superiori di tutta Italia, hanno intrapreso un viaggio da Milano a Napoli, con tappe durante le quali hanno potuto visitare alcuni impianti operativi delle aziende aderenti all'iniziativa. Acea le ha accolte, in aprile, per far loro visitare le Sale Dispatcher idrica e elettrica; la visita ha suscitato grande interesse nelle ragazze che hanno voluto approfondire gli aspetti legati al ciclo dell'acqua e alla filiera dell'energia nonché all'utilizzo di nuovi servizi e tecnologie per l'uso responsabile e sostenibile delle risorse naturali.

Inoltre, a tutela delle pari responsabilità e opportunità genitoriali tra uomo e donna, a marzo 2017, Acea ha introdotto per tutti i neo papà **una giornata di "congedo obbligatorio" aggiuntiva** rispetto ai due giorni ancora previsti dall'art.1, comma 354, della Legge 11 dicembre 2016, n.232, fruibile dai neo papà entro i cinque mesi dalla nascita del bambino o dall'ingresso in famiglia in Italia nei casi di adozione/affidamento nazionale o internazionale.
Dopo aver concluso, nel giugno 2017, il progetto pilota **E.L.E.N.A (Experimenting flexible Labour tools for Enterprises by engaging men And women),** Acea ha potuto analizzarne gli esiti e valutare gli **effetti sulla produttività individuale** delle **politiche di work-life balance** sperimentate (si veda il box dedicato).

[89] Legge n. 68/99.

[90] Il Comitato Diversity è stato istituito dal Consiglio di Amministrazione, contestualmente all'approvazione della Carta per la gestione delle diversità, nella seduta del 10 novembre 2014.

GLI ESITI DEL PROGETTO E.L.E.N.A REALIZZATO IN ACEA

Il progetto di lavoro agile **- *smart working* - E.L.E.N.A,** coordinato dal Dipartimento Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri e con la collaborazione scientifica dell'Università Bocconi di Milano, ha avuto **una durata di 9 mesi** (settembre 2016-giugno 2017) ed **ha coinvolto 200 persone,** appartenenti a 9 società del Gruppo, identificate tra una popolazione "campione" con determinate esigenze (quali figli a carico minori di 3 anni, altri familiari a carico, ecc.). Oltre alle 200 persone che hanno lavorato in modalità smart working – c.d. "gruppo di osservati" - sono state identificate altre 110 persone che hanno lavorato in modalità ordinaria - c.d. "gruppo di controllo" -, al fine di poter valutare, tramite un confronto, gli effetti della fruizione della modalità di lavoro agile. I risultati emersi attestano che **i lavoratori "agili" hanno garantito una produttività maggiore del 3-4%.** Gli stessi dipendenti hanno avuto **un tasso di assenze dal lavoro inferiore** rispetto a quello dei colleghi sempre presenti in ufficio. In media, ogni "smart worker" ha rinunciato a un pacchetto annuale di permessi straordinari che va da 1,2 a 4,8 giorni. La **soddisfazione per il bilanciamento tra vita privata e lavoro è aumentata in media del 6,6%.**

La portata innovativa del progetto è nella destrutturazione dei vincoli connessi a luogo e orario di lavoro, riconoscendo alla persona **autonomia, responsabilità** nel definire le modalità di lavoro e **focalizzazione** sull'obiettivo. La maggiore flessibilità ed autonomia del lavoratore agile ha avuto ripercussioni positive sull'equilibrio vita lavorativa-vita privata, andando ad aumentare il **benessere** della persona, legato anche alla produttività. Valutando positivamente gli esiti del progetto, Acea ha intenzione, a partire dal 2018, di estendere ad un numero sempre maggiore di dipendenti la possibilità di lavorare in modalità smart.

In occasione della giornata Internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne indetta dall'ONU, **Acea ha proiettato sulla facciata del palazzo della sede centrale la scritta *Mai più*,** per testimoniare pubblicamente la solidarietà con tutte le donne e la propria posizione di contrasto ad ogni forma di violenza o abuso. Inoltre, Acea ha scelto, ancora una volta, di partecipare al **Roma Pride 2017**, per testimoniare un messaggio d'inclusione e contrasto a ogni forma di discriminazione.

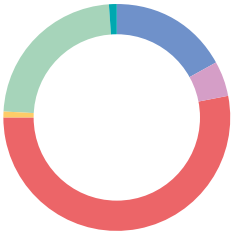
LA VITA ASSOCIATIVA IN ACEA

In azienda alcune strutture svolgono attività di tipo sociale, coinvolgendo in modo diretto i dipendenti: il Circolo Ricreativo Aziendale (CRA), l'Associazione Medaglie d'oro, l'Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi Civili (ANMIC) e il Nucleo ACLI (Associazioni Cristiane Lavoratori Italiani).

Nel 2017, i soci iscritti al Circolo ricreativo aziendale, inclusi i dirigenti, sono rimasti invariati e pari a 4.620 persone. **Il CRA** segue l'attività di **gestione dell'asilo nido aziendale,** aperto sia ai figli dei dipendenti sia ai figli di residenti nel Municipio I, che nel 2017 ha ospitato 35 bambini nel primo semestre e 36 nel secondo.
Il Circolo **propone iniziative di interesse culturale, sportivo, turistico, economico, commerciale e servizi alla persona** con lo scopo di valorizzare il tempo libero degli iscritti, senza perdere di vista aspetti di utilità sociale. Un importante strumento di solidarietà tra i dipendenti è il **Fondo Soccorso:** un'iniziativa **a sostegno dei familiari dei colleghi deceduti,** in servizio o in pensione. Ogni dipendente può aderirvi mediante la sottoscrizione di un modulo, che invia alla Funzione Gestione Risorse Umane o al CRA, con il quale autorizza il prelievo dalla busta paga di un piccolo contributo che confluisce nel Fondo.
Il Circolo Ricreativo Aziendale stipula convenzioni in favore dei dipendenti e dei loro familiari con istituti che offrono prestazioni sanitarie, odontoiatriche, consulenze legali ecc. e attiva accordi commerciali, tra cui il servizio di vendita biglietti relativi ad eventi sportivi, teatrali e musicali, consultabili su un portale dedicato, costantemente aggiornato nei contenuti e accessibile anche dalla intranet (www.cra-acea.it); ha inoltre cura di tenere informati i dipendenti, tramite l'invio di newsletter.

Il Nucleo ACLI (Associazioni Cristiane Lavoratori Italiani) è molto attivo in Acea e **promuove iniziative sociali, di solidarietà e sostegno,** ne sono esempi sia la presenza del Cappellano, a cui i dipendenti possono fare riferimento, che l'organizzazione di occasioni di incontro per le famiglie, anche con l'intento di creare una **rete di sostegno** alle persone. L'associazione si occupa altresì di **fornire servizi,** quali la **consulenza su mutui e prestiti, l'assistenza scolastica** per i figli dei dipendenti che frequentano le scuole medie inferiori e superiori, e diverse altre iniziative in favore dei dipendenti, quali l'organizzazione di corsi di lingua, attività culturali, sportive.

GRAFICO N. 40 - I SOCI CHE HANNO USUFRUITO DEI SERVIZI DEL CRA (2017)



- 525 | soci che hanno usufruito di servizi turistici
- 135 | figli dei soci che hanno usufruito dei centri estivi
- 1.615 | soci interessati a ratei assicurativi
- 28 | soci interessati a ratei per acquisti
- 697 | soci che hanno beneficiato del "dono della befana"
- 36 | 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 della Società e del Gruppo,** con evidenza anche degli elementi ESG (*Environmental, Social, Governance*).

Le informazioni vengono veicolate sia attraverso relazioni dirette con analisti e investitori, attuali e potenziali, sia tramite presentazioni e comunicati stampa resi disponibili sul sito internet della Società, sempre nel rispetto dei fondamentali principi di **correttezza, chiarezza e parità di accesso.**

La Direzione **Affari e Servizi Corporate,** inoltre, cura la gestione dei flussi informativi con le Autorità di Vigilanza (Consob e Borsa Italiana) e gli adempimenti societari previsti dalla normativa per le società quotate.

IL FLUSSO ECONOMICO VERSO AZIONISTI E FINANZIATORI

Gli azionisti hanno ricevuto, come utile di gestione dell'anno, **133,9 milioni di euro di dividendi** (erano 132 milioni di euro nel 2016), che corrispondono a 63 centesimi di euro per azione, con un ***payout* del 74%** sull'utile netto dopo le attribuzioni a terzi.

Il **titolo Acea** ha registrato nell'ultima seduta di contrattazione del 2017 un prezzo di chiusura pari a 15,40 euro (capitalizzazione: 3.280 milioni di euro), **in crescita del 33,3%** rispetto all'anno precedente.
Nel 2017 il valore massimo di 17,08 euro è stato raggiunto il 30 novembre, mentre il valore minimo di 11,30 euro il 1° febbraio; i volumi medi giornalieri sono stati leggermente superiori a 140.000 (rispetto ai circa 110.000 del 2016).

TABELLA N. 42 – ANDAMENTO INDICI DI BORSA E TITOLO ACEA (2017)

	variazione % 31.12.17 (rispetto al 31.12.16)
Acea	**+33,3%**
FTSE Italia All Share	+15,6%
FTSE Mib	+13,6%
FTSE Italia Mid Cap	+32,3%

Allo stakeholder **finanziatore** sono destinati **89,3 milioni di euro** (128,8 milioni di euro nel 2016). Sulla variazione incide significativamente la riduzione degli interessi su obbligazioni rispetto agli oneri sostenuti lo scorso anno per il riacquisto di due tranche di obbligazioni e l'ulteriore riduzione dei costi sull'indebitamento a medio-lungo termine e sulle commissioni per i crediti ceduti. Il costo globale medio "all in" del debito del Gruppo Acea, al 31/12/2017, si è attestato al 2,59%.
Per quanto riguarda la composizione dell'indebitamento, al 31/12/2017 circa il 62,5% dell'importo complessivo deriva da operazioni sul mercato dei capitali (obbligazioni corporate); quanto al settore bancario, Acea si rivolge, prevalentemente, a soggetti che hanno nella propria missione il finanziamento di infrastrutture strategiche, quale la European Investment Bank (BEI, 19,8% del debito) e la Cassa Depositi e Prestiti (CDP, 9,2% del debito). Queste istituzioni assicurano, a soggetti con merito di credito come quello di Acea, finanziamenti con scadenza pluriennale superiore ai 10 anni, in linea con la durata delle concessioni (idriche ed elettriche) di cui sono titolari le società del Gruppo, chiamate ad effettuare gli investimenti rilevanti.

I RATING DELLE AGENZIE

TABELLA N. 43 - RATING 2017

agenzia	rating a lungo termine	rating a breve termine	outlook
Moody's	Baa2		stabile
Fitch	BBB+	F2	stabile

Moody's ha confermato il rating dello scorso anno, sottolineando come la composizione delle attività di Acea sia caratterizzata da un **basso profilo di rischio,** grazie all'80% dell'EBITDA garantito da business regolamentati con bassa esposizione a rischio prezzo e a rischio volume. Pertanto l'agenzia, nonostante l'outlook sovrano sia Baa2 negativo, stima che il Gruppo Acea possa continuare a rientrare nei requisiti di un outlook stabile grazie alla diversificazione delle sue attività e alla sua modesta esposizione alle attività cicliche (20% dell'Ebitda).
Fitch ha confermato il rating su Acea e ha evidenziato come il nuovo Business Plan (2018-2022), che ha ribadito il focus sui business regolamentati, preveda l'incremento degli investimenti complessivi in arco piano. Ha inoltre sottolineato, positivamente, la maggiore visibilità sulle attività di servizio idrico, che contribuisce per il 40% al margine operativo lordo del Gruppo, ed il nuovo ciclo regolatorio 2016-2019 nella distribuzione elettrica (40% del MOL). Entrambi gli elementi garantiranno una migliore visibilità dei flussi prospettici del Gruppo.

LA RELAZIONE FINANZIARIA

Nel corso del 2017 Acea ha organizzato e partecipato a **numerosi incontri, presentazioni allargate, *roadshow e reverse roadshow*, con circa 160 investitori *equity*, analisti *buy side*, investitori e analisti *credit*.**

I ***roadshow,*** organizzati con la collaborazione delle principali banche d'affari, si sono svolti nelle **più importanti piazze europee:** Roma, Milano, Londra, Parigi. Si sono, inoltre, tenute ***conference call*** con il mercato, in occasione dell'approvazione dei risultati aziendali, annuali e infrannuali, e del Piano Industriale 2018-2022 con **circa 110 analisti/investitori.**

La Società ha partecipato a diverse *Utilities Conference* svolte da Borsa Italiana e da primari *brokers*. Oltre alle relazioni dirette con analisti e investitori, gestite quotidianamente, la comunicazione economico-finanziaria (comunicati stampa *price sensitive*, presentazioni societarie, *rating* di merito creditizio, andamento titolo, *highlights*, ecc.) è costantemente aggiornata nello **spazio Investor Relations del sito aziendale.**

Nell'anno in esame sono stati pubblicati **circa 170 studi/note sul titolo Acea.**
Le **banche d'affari** che analizzano con maggiore continuità il titolo Acea sono sette, di cui – alla data del 31 dicembre 2017 – cinque esprimono giudizi "positivi" e due "neutrali".

GLI ANALISTI ESG VALUTANO ACEA

Acea coltiva costantemente le **relazioni con gli operatori della finanza ESG** (Environmental, Social and Governance) e, nell'anno in esame, ha riscontrato la propria posizione nelle valutazioni di analisti, rating e benchmark, di seguito illustrati.

Oekom Research ha confermato nel 2017 il giudizio intermedio elaborato l'anno precedente attribuendo un rating C+ (scala D-/A+).

Il **Carbon Disclosure Project** (CDP), organizzazione internazionale, supportata da oltre 800 investitori internazionali, la cui missione è promuovere l'attenzione alla gestione dei rischi ed impatti inerenti il cambiamento climatico da parte delle maggiori aziende nel mondo, pubblica annualmente una graduatoria anche delle imprese italiane impegnate in tale senso.
Acea, che si sottopone da molti anni a tale valutazione, anche per il 2017 ha registrato ottime valutazioni, **confermando la presenza nella classe leadership (A-)** (per i dettagli si veda *Le relazioni con l'ambiente, paragrafo Mitigazione e adattamento al cambiamento climatico*).

Acea è inclusa nell'*Ethibel Excellence investment register* dal gennaio 2015. L'analista afferma che: «tale selezione da parte del Forum Ethibel indica che la società opera meglio della media del suo settore in termini di corporate social responsibility».
Il titolo Acea è presente in alcuni universi investibili ESG, tra cui Green Impact di **Kepler Cheuvreux,** che comprende le imprese europee che conciliano l'esposizione del business verso tematiche ambientali con una positiva gestione dei relativi impatti a favore della mitigazione degli effetti climatici, e l'universo investibile di **ECPI.**
Ulteriori occasioni di confronto e interazione tra Acea e gli operatori di finanza sostenibile e responsabile sono occorse durante l'anno, stimolate dalle richieste di approfondimenti a fini di assessment e data model, con **Evalueserve (FTSE Low Carbon Economy e Vigeo Eiris.**

ISTITUZIONI E IMPRESA

ACEA CON LE ISTITUZIONI:
IL CONTRATTO DI
Fiume Tevere
NELL'AREA URBANA

RICERCA E INNOVAZIONE:
PROGETTI PER CIRCA
56 milioni di euro
NELL'ANNO

IL PROGETTO
H2020 ATENA
PER LA
cyber security NELLE
INFRASTRUTTURE E NEGLI
IMPIANTI INDUSTRIALI

PROGETTI DI
Alternanza scuola-lavoro
E COLLABORAZIONI
CON LE UNIVERSITÀ

Acea cura le interazioni con gli attori istituzionali e gli stakeholder di riferimento per i territori e le attività in cui opera, secondo una logica partecipativa e improntata alla cultura del dialogo, con l'obiettivo di generare un vantaggio condiviso, nell'interesse di tutte le parti coinvolte, in primo luogo la collettività e i territori di riferimento.

IL RAPPORTO CON LE ISTITUZIONI

La relazione con le Istituzioni investe sia la dimensione economica (versamenti di imposte e tasse) sia quella sociale (rapporti con le istituzioni locali, con le Autorità di settore, dialogo con le Associazioni dei consumatori ed altre rappresentanze civili, collaborazioni professionali e istituzionali, ecc.), in coerenza con la normativa vigente e con il *Codice Etico* del Gruppo.

Il valore economico distribuito alle **pubbliche amministrazioni** sotto forma di imposte nel 2017 è di **96,5 milioni di euro** (143,5 milioni nel 2016). Il tax rate d'esercizio risulta pari al 33,3% (era il 34,5% lo scorso anno).
Acea versa regolarmente contributi e quote di iscrizione dovuti ad enti pubblici e privati, quali le camere di commercio, le autorità amministrative indipendenti, le associazioni di settore e gli organismi di rappresentanza. Nel 2017 l'importo complessivo di tale voce è stato di circa 2,57 milioni di euro, in lieve aumento rispetto al 2016 (2,03 milioni di euro). Nel dettaglio, circa 1,56 milioni di euro sono stati versati alle autorità di regolazione (ARERA, AGCM, Consob e altre autorità di servizi pubblici), 81 mila euro sono stati sostenuti come oneri obbligatori verso le camere di commercio e 934 mila euro per i contributi ad organi confederali e quote associative varie (Utilitalia, Unione Industriali).

Le **istituzioni pubbliche** rappresentano partner privilegiati per la realizzazione di **iniziative utili a generare ricadute positive sul territorio e sulla qualità della vita dei cittadini,** anche in virtù dell'essenzialità dei servizi erogati dal Gruppo e del loro impatto sulle comunità (vedi capitoli *Clienti e collettività, Personale* e *Le relazioni con l'ambiente*).
Acea interagisce con i diversi soggetti istituzionali nel rispetto dei principi e delle regole sanciti nel ***Codice etico*** del Gruppo, che dedica **l'articolo 19** ai rapporti con le istituzioni, la pubblica amministrazione e gli organismi politici e sindacali, stabilendo che: *«Acea non contribuisce in alcun modo al finanziamento di partiti, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali, anche se aventi natura giuridica di associazione o fondazione agli stessi strumentale, né di loro rappresentanti e candidati.*
I rapporti tra l'Azienda e le organizzazioni politiche e sindacali, per quanto riguarda materie d'interesse aziendale, sono ispirati al rispetto reciproco e alla collaborazione.
Ogni relazione deve essere autorizzata dalle strutture preposte, facendo particolare attenzione a evitare situazioni in cui possano verificarsi conflitti tra gli interessi di Acea e quelli del collaboratore autorizzato a stabilire relazioni con l'organizzazione politica o sindacale. In ogni caso, Acea si astiene da comportamenti volti a esercitare pressioni, dirette o indirette, nei confronti di esponenti politici e sindacali per ottenere vantaggi».

Il presidio delle relazioni con i soggetti istituzionali è definito da un modello organizzativo che attribuisce incarichi e competenze puntuali alle diverse strutture aziendali:

- la **Direzione Relazioni Esterne e Affari Istituzionali** garantisce la rappresentanza unitaria delle posizioni del Gruppo nell'interlocuzione con le istituzioni e gli organismi locali, nazionali ed internazionali, al fine di promuovere e tutelare gli interessi del Gruppo e cogliere i segnali di evoluzione dello scenario di riferimento ed i relativi potenziali impatti sul business;
- la **Direzione Affari e Servizi Corporate** assicura l'assistenza per tutti gli aspetti giuridici relativi alle attività di Acea SpA e al funzionamento del Gruppo, cura le comunicazioni con le **Autorità di vigilanza** sul mercato mobiliare (Borsa e Consob), gestisce i rapporti con gli **Organismi di regolazione** nei settori di riferimento, rappresentando le posizioni Acea nei procedimenti partecipativi di formazione della regolazione, garantendo, inoltre, il coordinamento e l'indirizzo nell'attuazione delle delibere delle Autorità al fine di minimizzare l'esposizione al rischio regolatorio.

Le società operative del Gruppo curano, di concerto con la Capogruppo, la gestione degli aspetti "tecnico-specialistici" dei servizi gestiti – idrico, elettrico, di illuminazione pubblica e del settore ambientale – anche attraverso la concertazione con i diversi organismi amministrativi, di regolazione e controllo.

INTERVENTI DELLE AUTORITÀ DI SETTORE NEI CONFRONTI DI ACEA: ISTRUTTORIE, PREMI E SANZIONI

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ha istituito un meccanismo di **premi e penali** nei confronti delle imprese che gestiscono i servizi dalla stessa disciplinati. Nel 2017, in riferimento alla gestione dell'anno precedente, Areti ha dovuto corrispondere una penale di circa 941 mila euro in tema di regolazione della continuità del servizio elettrico per utenti BT. Sempre con riferimento alla continuità del servizio del 2016, Areti ha corrisposto, a titolo di indennizzi verso gli utenti e penali versate alla CSEA (Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali), circa 1,2 milioni di euro con riferimento alle interruzioni prolungate estese e circa 101 mila euro per il superamento degli standard prefissati per gli utenti MT.
Acea Ato 2 ha corrisposto a titolo di indennizzi automatici verso i clienti circa 2,7 milioni di euro, di cui la maggior parte riferita ad indicatori di fatturazione, mentre, per le eventuali premialità per gli standard di qualità del servizio erogato nel corso del 2017, sono stati comunicati i dati nel gennaio 2018 alla Segreteria Tecnica Operativa dell'Ente di Gestione d'Ambito di riferimento per le verifiche del caso.
Nell'ambito del ricorso promosso da Acea Energia per l'annullamento del provvedimento sanzionatorio adottato nel novembre 2015 dall'**Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM),** a conclusione del procedimento PS9815, in tema di attivazione di contratti non richiesti, il **TAR Lazio** – con ordinanza del 17 febbraio 2017, n. 2547 – ha disposto di sottoporre **alla Corte di Giustizia dell'Unione Europea** le questioni pregiudiziali sollevate dalla società, legate all'interpretazione dell'art. 27 bis, comma 1 del Codice del Consumo, che vertono, sostanzialmente, sulla competenza dell'Autorità suddetta a sanzionare, a titolo di pratiche commerciali scorrette, condotte oggetto di specifica disciplina regolatoria.
È da segnalare che l'AGCM ha avviato, nel mese di maggio, un procedimento istruttorio nei confronti di Acea e Acea Energia per presunta violazione dell'art. 102 del TFUE relativo ad abuso di posizione dominante. Il procedimento è in corso ed il termine per la sua conclusione è fissato a giugno 2018.
Risultano, inoltre, ancora **pendenti innanzi al Tar Lazio** i ricorsi promossi da Acea Ato 2 avverso il provvedimento sanzionatorio reso nel procedimento PS9916 - inerente pratiche commerciali scorrette poste in essere nell'espletamento di alcune attività di fatturazione, il recupero dei crediti e la gestione dei reclami - e da Acea Energia avverso il provvedimento sanzionatorio emesso nel procedimento PS9354 - avente ad oggetto la violazione del Codice del Consumo nell'espletamento di alcune attività di fatturazione e il recupero dei crediti.
Per quanto riguarda i procedimenti contenziosi in materia **ambientale** con le autorità pubbliche deputate (Arpa, Corpo Forestale, ecc.) si rinvia a *Le relazioni con l'ambiente e al Bilancio Ambientale*.

LE COLLABORAZIONI PER LA TUTELA DEL PATRIMONIO COMUNE

Acea, in sinergia con le Istituzioni pubbliche preposte e con gli enti di ricerca, cura **iniziative e progetti di natura sociale, ambientale e per la sicurezza e tutela del patrimonio comune.**

Nel 2017 il **Tavolo multi-istituzionale per la cura delle fonti idrico-potabili** operativo in Acea Ato 2 si è riunito in occasione di una speciale sessione di studio e confronto sul tema del **Water Safety Plan.** L'incontro si è svolto nell'area protetta delle sorgenti dell'acqua Vergine alla presenza di rappresentanti istituzionali di riferimento (Roma Capitale, Regione Lazio, Arpa Lazio, Asl RM2, Asl RM6, Polizia Municipale, Città Metropolitana) che hanno rappresentato la piena disponibilità a collaborare nella realizzazione dei **"Piani di Sicurezza"** per il territorio dell'ATO 2, con il coordinamento di Acea Ato 2, in qualità di gestore del Servizio idrico Integrato - come previsto dalle linee guida redatte dell'Istituto Superiore di Sanità.
Acea Ato 2 è anche tra i soggetti firmatari del **"Contratto di fiume Tevere nell'area urbana di Roma"** - siglato insieme ad altri enti pubblici e privati per la fruizione e lo sviluppo economico del Tevere. In tale ambito ha proseguito l'attività di **monitoraggio delle acque fluviali e completato la realizzazione di 2 nuove stazioni di monitoraggio** (a Poggio Mirteto, collocata sul Tevere prima dell'ingresso in città, e sull'Aniene poco prima della confluenza con il Tevere), che sono state integrate nella rete di **monitoraggio in continuo di Acea Ato 2, attualmente composta da 6 centraline automatiche telecontrollate.** A queste andrà poi ad aggiungersi la stazione di Porta Portese, in fase di acquisizione dalla Regione Lazio in forza di una apposita convenzione. La società idrica sta inoltre contribuendo fattivamente, nell'ambito dell'iniziativa Agenda Tevere, alla fase di raccolta e creazione di una **banca dati infrastrutturale** che possa essere immediatamente disponibile per le iniziative che vedranno la luce nei prossimi mesi.

Sempre in ambito di **collaborazione istituzionale per la tutela delle fonti idrico-potabili** è da segnalare la creazione da parte di Acea Ato 5 di un tavolo con la ASL di Frosinone, al fine di attivare analisi e ipotesi di soluzione inerenti eventuali problematiche che possano impattare sulla qualità dell'acqua distribuita nel territorio a seguito di fenomeni emergenti, come, ad esempio, la siccità che ha caratterizzato l'anno in esame.
Acea è impegnata in materia di **sicurezza** e di **prevenzione e gestione di emergenze e situazioni critiche,** condividendo le proprie competenze tecnico-specialistiche in **gruppi di lavoro** di alto profilo istituzionale e garantendo supporto, in **situazioni di allarme, alle Autorità competenti in materia di salute pubblica, protezione civile e pubblica sicurezza.**
Tra i temi di maggior rilievo per la sicurezza nazionale vi è quello della **minaccia cyber alle reti informatiche dei servizi d'interesse generale,** potenzialmente in grado di generare il malfunzionamento o l'interruzione nell'erogazione di prestazioni essenziali, come appunto l'energia e l'acqua.
In tale ambito, l'azienda partecipa in forma stabile ai lavori del **Computer Emergency Response Team (CERT),** coordinato a livello nazionale dal Ministero dello Sviluppo Economico (MISE) e, sempre presso lo stesso dicastero, ha partecipato nell'anno al Tavolo per l'avvio del **Centro di valutazione e certificazione nazionale per la verifica dell'affidabilità della componentistica ICT destinata ad infrastrutture critiche e strategiche,** organo istituito nell'ambito del nuovo **Piano nazionale per la protezione cibernetica e la sicurezza informatica** adottato dal Governo italiano nel giugno 2017.
Grazie all'esperienza maturata nella collaborazione al progetto UE **PANOPTESEC,** che ha dato vita ad un prototipo applicabile alla protezione **di infrastrutture critiche, reti e dati sensibili,** e in considerazione delle innovazioni prodotte, **Acea è stata invitata a partecipare all'advisory board del progetto H2020 ATENA.** Tale progetto si propone di individuare soluzioni tecnologiche e architetture per affrontare eventuali attacchi informatici su infrastrutture e impianti industriali gestiti da sistemi di controllo dedicati.

Le società Acea, impegnate a garantire **i massimi livelli di sicurezza e continuità nell'erogazione dei servizi** gestiti, hanno approntato organizzazioni, procedure e strumenti che, in caso di eventi critici (indisponibilità dei sistemi centrali, guasti, condizioni meteorologiche avverse, picchi di domanda e sollecitazioni di rete ecc.),

permettono **il tempestivo ripristino delle normali condizioni di funzionamento di reti, impianti e sistemi.** A tale proposito ciascuna società operativa dispone di **Piani per la gestione delle emergenze e procedure d'intervento** e, attraverso le **centrali di controllo, monitora costantemente lo stato di reti e impianti** - idrici e fognari, elettrici e d'illuminazione pubblica - in collaborazione con la **Protezione Civile comunale e nazionale e Roma Capitale.**

Il Piano per la gestione delle emergenze di Areti è volto a fronteggiare l'insorgere di guasti e indisponibilità diffuse sulla rete. Esso definisce: i diversi **stati di attivazione** (ordinario, allerta, allarme ed emergenza), in funzione delle condizioni operative e ambientali, le **procedure** per l'attivazione (e successivo rientro) dei medesimi stati, le **unità coinvolte** e i rispettivi ruoli, le **risorse materiali** necessarie per il mantenimento in efficienza o il ripristino degli impianti. Prevede, inoltre, la nomina di un **Responsabile per la Gestione dell'Emergenza** e di una risorsa specificamente dedicata alla **gestione della sicurezza,** nei casi previsti. I **Piani Operativi di dettaglio** indicano, in maniera puntuale, le modalità di gestione di alcune tipologie di disservizio (come allagamenti, incendi, disservizi della rete di telecontrollo, disservizi del sistema di alimentazione di importanti enti, ecc.) e riportano, in relazione alla fattispecie interessata, le procedure di gestione, i materiali, le attrezzature e le risorse da coinvolgere. I documenti operativi riguardano le procedure, ad esempio, per la **riaccensione del sistema elettrico in caso di black-out** della Rete di Trasmissione Nazionale (RTN) o per **rialimentare utenze di natura strategica** (quali le sedi del Parlamento, del Governo, lo Stato della Città del Vaticano ecc.). Il Piano master e i Piani Operativi di dettaglio sono **aggiornati con cadenza annuale** e periodicamente perfezionati sulla base dell'analisi dei casi reali. L'efficacia delle procedure e la funzionalità delle apparecchiature viene testata mediante esercitazioni.
I **Piani per la gestione delle emergenze** attivi, analogamente, nelle **società idriche** e condivisi con le istituzioni del territorio (quali Prefetture, ASL, Enti di Gestione d'Ambito) affrontano, in forma predefinita e strutturata e sulla base dei possibili rischi e scenari, le condizioni anomale che pregiudicano la **continuità e la qualità del servizio idrico integrato** e, in base alla classificazione dei livelli di emergenza, descrivono le misure preventive e di rimedio per le diverse tipologie di imprevisto, quali **danni alle reti, inquinamento, crisi idrica ed emergenze relative al servizio di fognatura e depurazione.**

Le **società del Gruppo che gestiscono gli impianti di trattamento rifiuti** garantiscono l'esecuzione di un dettagliato **piano di manutenzione ordinaria** per **ridurre fermi di impianto per guasti o imprevisti** e minimizzare le manutenzioni straordinarie non programmate. Tutte le strutture di ogni sito sono dotate di **Piani di Emergenza** che tengono conto degli scenari identificati per le emergenze sia di carattere endogeno sia esogeno. Tali Piani esaminano gli aspetti legati alla sicurezza dei lavoratori, garantendone l'incolumità mediante specifiche procedure comportamentali e di esodo, annualmente verificate, e gli aspetti legati alla salvaguardia dell'ambiente, individuando gli interventi emergenziali da eseguire per limitare contaminazioni delle matrici ambientali (aria, acqua, suolo). Le Autorizzazioni, in forza delle quali sono eserciti gli impianti, prevedono altresì prescrizioni circa le **comunicazioni di eventi straordinari o emergenziali agli enti competenti,** al fine di garantire la massima diffusione delle informazioni ed eventualmente il coordinamento degli interventi.

ALCUNI PROGETTI PER LO SVILUPPO DEL TERRITORIO

La **partnership tra Acea e le istituzioni locali** mira a realizzare **iniziative per lo sviluppo del territorio di riferimento** e promuovere un modello di crescita basato sull'uso sostenibile delle risorse idriche ed energetiche (si veda *Le relazioni con l'ambiente*).
Nel 2017 Acea Ato 2, di concerto con i Sindaci dei comuni ricadenti nell'ambito territoriale gestito di Roma e della sua Provincia, ha proseguito il programma di installazioni delle **Case dell'acqua** arrivando complessivamente a **66 chioschi attivati** (si veda capitolo *Clienti, paragrafo La qualità erogata in area idrico*).
Ambiti specifici di confronto tra **Areti e Comune di Roma,** nell'anno, hanno riguardato iniziative comuni di approfondimento su argomenti legati alla **resilienza della rete elettrica ed alla sostenibilità ambientale,** al fine di valutare la possibilità di collaborazioni su progetti finanziati e su progetti innovativi. La società di distribuzione energetica e Acea Ato 2 hanno, inoltre, proseguito nelle **collaborazioni con Università, Enti di ricerca ed imprese attive nella gestione delle infrastrutture tecnologiche** e impiantistiche, nell'ambito del **progetto RoMA (*Resilience enhancement of Metropolitan Area*),** co-finanziato dal MIUR nel quadro delle azioni di sostegno alle ***Smart Cities and Communities*,** finalizzato alla realizzazione di sistemi tecnologici integrati atti ad aumentare la resilienza dei grandi sistemi metropolitani.
Un'area di **promozione locale** particolarmente curata ed in costante sviluppo è quella che nasce dal rapporto con gli **istituti scolastici del territorio.** Numerose sono infatti le occasioni di interazione con gli istituti di formazione presenti nelle aree geografiche servite dalle società Acea, nell'ambito di **partenariati che riferiscono al Programma Operativo Nazionale, di convenzioni per i progetti di Alternanza scuola-lavoro o di integrazioni curriculari dei programmi didattici.** Nel corso dell'anno, ad esempio, sono da citare i percorsi di alternanza scuola lavoro attivati da **Areti** e da **Acea Ato 5** con alcuni istituti, a testimonianza dell'attenzione posta alla formazione dei futuri tecnici, ed il progetto H2SchOOl di **Gesesa** (si veda il box dedicato e il capitolo *Personale, paragrafo Valorizzazione delle risorse umane e comunicazione*).

IL PROGETTO H2SCHOOL DI GESESA

La scuola è parte integrante e determinante nella progressiva risoluzione dei problemi connessi alle tematiche ambientali, sia perché istituzione impegnata nell'adozione di proprie politiche di risparmio di risorse (energia, acqua, carta) e di riduzione dei rifiuti, sia per il compito che le è proprio di formare i ragazzi alla cittadinanza ed indirizzare lo sviluppo degli studenti ad uno stile di vita sostenibile.
In questo contesto si inserisce il progetto **H2SchOOl** ideato da Gesesa per **insegnanti e alunni delle ultime tre classi delle Scuole Primarie e dell'intero ciclo delle Scuole Secondarie di I grado di Benevento e Provincia.**
L'iniziativa, in collaborazione con **l'UNICEF** e patrocinata dall'**Assessorato all'Istruzione della Città di Benevento,** è stata concepita come strumento didattico-educativo per avvicinare e sensibilizzare gli studenti sulla complessità del tema ambientale, accrescendo la loro consapevolezza e veicolando informazioni e contenuti riguardanti il ciclo dell'acqua e la valorizzazione dei rifiuti, imparando a conoscere azioni, risorse e tecnologie che Gesesa implementa per preservare il territorio in cui opera, nel rispetto di uno sviluppo sostenibile.
Il progetto si articola, su un arco pluriennale, in momenti di crescita e di approfondimento, che si concretizzano in forma di incontri, spettacoli teatrali, laboratori e concorsi, su alcune tematiche di interesse ambientale legate alla sostenibilità che riguarderanno: il tema dei rifiuti, del risparmio idrico e delle risorse, della qualità della vita sostenibile e quindi compatibile con l'ambiente che ci circonda.
Infine, il **Comitato Provinciale UNICEF** - di cui Gesesa è diventata la prima "azienda amica" del Sannio – ha illustrato l'iniziativa H2schOOl nell'incontro annuale di presentazione dei progetti Unicef con le scuole della Provincia beneventana.

IL CONFRONTO CON IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

Acea aderisce a **Centri di ricerca, Enti di normazione e Associazioni di settore,** facendosi promotrice o contribuendo ad attività di studio specifiche nei business in cui opera.

LE ADESIONI 2017 A CENTRI DI RICERCA, ENTI DI NORMAZIONE E ASSOCIAZIONI DI SETTORE

Nel corso dell'anno Acea ha rinnovato o attivato numerose adesioni a organizzazioni di interesse, tra cui:

- AGICI - Finanza d'Impresa;
- Aspen Institute Italia
- Associazione Civita
- Associazione Amici della Luiss;
- Associazione Italiana di Illuminazione (AIDI);
- Associazione Italiana esperti Infrastrutture Critiche (AIIC);
- Associazione Elettrotecnica ed Elettronica Italiana (AEI);
- Associazione Idrotecnica Italiana (AII);
- Associazione nazionale fornitori di elettronica (Assodel);
- Assonime
- Centro Studi Americani
- CDP
- Conseil de cooperation econnomique
- Comitato Elettrotecnico Italiano (CEI)
- CSR Manager Network Italia (Altis);
- Distretto Tecnologico Nazionale sull'Energia S.c.ar.l. (Di.T.NE.);
- Elettricità Futura (ex Assoelettrica-AssoRinnovabili)
- Energy and Strategy Group – Politecnico di Milano (ES-MIP);
- FAI Fondo per l'Ambiente Italiano
- Federazione delle imprese ambientali, energetiche ed idriche (Utilitalia);
- Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia (FIRE);
- Fondazione Global Compact Network Italia;
- Fondazione Utilitatis (Centro di studi e ricerche per l'acqua, l'energia e l'ambiente);
- I-Com (Istituto per la Competitività);
- ISES Italia (International Solar Energy Society - Sezione Italiana);
- Italian Association for Trenchless Technology (IATT);
- Istituto Unificazione Italiano (UNI);
- Laboratorio dei Servizi Pubblici Locali di REF-Ricerche;
- World Energy Council (WEC)
- Unindustria Lazio

Acea **partecipa alle occasioni di confronto** tra il mondo imprenditoriale e la comunità scientifica sui **temi di attualità e d'interesse nazionale ed internazionale e offre il proprio contributo specialistico in occasione di convegni, forum e workshop tematici** su temi legati ai business gestiti, presentando anche pubblicazioni e lavori di rilievo tecnico-scientifico.

Anche nel 2017 ha partecipato alla fiera ***Ecomondo*** di Rimini, con uno stand espositivo, presentando agli operatori di settore le attività e gli impianti del **Gruppo dell'area Ambiente** e tenendo seminari su tecnologie innovative connesse al recupero energetico e da rifiuti. In tale sede sono stati presentati 3 progetti innovativi collegati, in particolare, alla minimizzazione dei fanghi da depurazione, alla loro valorizzazione in ottica di economia circolare e all'utilizzo delle ceneri derivanti dal processo di termovalorizzazione ai fini di produzione di materiali ceramici (si veda anche il box dedicato nel capitolo *Area Ambiente – gestione rifiuti*).

Lo **SMAU** è un'altra fiera di innovazione e tecnologia di rilievo nazionale, alla cui edizione di Napoli ha preso parte Acea tramite la società **Gesesa**. Il progetto, presentato dalla Società in tale sede, ha riguardato l'efficientamento, in termini di gestione e costi dei processi, dei sistemi di riscossione dei pagamenti, privilegiando l'utilizzo di sportelli automatici e canali telematici bancari focalizzati sul prodotto CBILL, ed è stato uno dei protagonisti del Premio Innovazione SMAU.
Acea ha partecipato anche alla fiera ***Make Faire – The european edition*** di Roma con uno stand espositivo, presentando agli operatori di settore i progetti innovativi sviluppati nelle varie aree del Gruppo quali il mapping 3D, AR training system, drone experience.

Un tema ulteriore, di emergente rilievo, è quello della **tecnologia Blockchain** applicato alle reti di trasmissione energetica. In considerazione degli sviluppi di questa nuova tecnologia e al fine di indagarne il potenziale nei vari comparti della filiera elettrica (generazione, distribuzione, mobilità elettrica) è stata costituita nel 2017 da Eurelectric, associazione dell'industria elettrica UE, una **piattaforma dedicata allo studio e al confronto sulla tecnologia** in questione, cui partecipano un qualificato gruppo di imprese elettriche del Continente, tra cui Areti.

Le collaborazioni tra Acea e il mondo accademico, sia ai fini della formazione e dell'aggiornamento continuo dei propri tecnici, sia per lo sviluppo di progetti di ricerca collegati alle attività industriali, sono condotte nell'ambito di **convenzioni stipulate tra le società del Gruppo e gli Atenei di riferimento** del territorio gestito.
Ad esempio, è da citare la ricca attività seminariale sviluppata nell'anno in collaborazione con **l'Università La Sapienza di Roma,** insieme all'Ordine degli Ingegneri e ad associazioni tecniche di settore, su specifici argomenti di business quali: sicurezza delle infrastrutture energetiche, sistemi di monitoraggio e analisi di rischio; sicurezza negli appalti, buone prassi e adempimenti del committente; il Codice degli Contratti pubblici nell'ottica della sostenibilità ambientale ed energetica; i costi del non utilizzo delle tecnologie NO-DIG nello sviluppo delle infrastrutture delle reti integrate.
Altrettanto intense sono state le collaborazioni intrattenute dalle società idriche del Gruppo con le Università dei territori di riferimento, si pensi al rapporto di Acea Ato 2 con **l'Università La Sapienza di Roma,** in particolare con il centro di ricerca CERI sui rischi geologici, e con **l'Università Tor Vergata di Roma,** in particolare con il Dipartimento di medicina sperimentale, o alle relazioni tra Acea Ato 5 e **l'Università di Cassino e del Lazio Meridionale** e tra Gesesa e l'Università del Sannio (si veda il capitolo *Personale, paragrafo Valorizzazione delle risorse umane e comunicazione*).

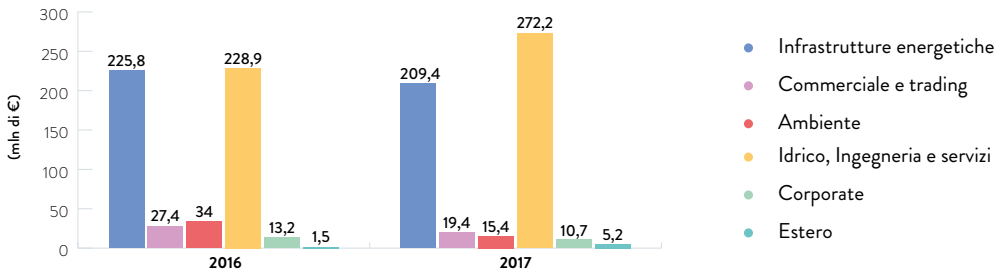
Con riferimento ai temi di **sostenibilità**, Acea partecipa a network di esperti, gruppi di lavoro, *think tank* promossi dal mondo accademico, dalla società civile, dalle Istituzioni o da soggetti imprenditoriali, tra cui: il ***CSR Manager Network,*** l'associazione nazionale che raduna le principali imprese italiane attive nella *corporate social responsibility*, la **Fondazione *Global Compact Network Italia*,** organo di rappresentanza nel nostro Paese del Global Compact delle Nazioni Unite; il gruppo di lavoro sulla Sostenibilità di **Utilitalia,** la federazione che riunisce le *multiutilities* di acqua, ambiente, energia e gas; Acea inoltre partecipa all'analisi di benchmark sulla sostenibilità nelle *utilities* italiane, curato dal centro di ricerca **Utilitatis.** Nelle suddette organizzazioni Acea ha un ruolo attivo in workshop, tavoli di lavoro e seminari, condividendo le proprie specifiche esperienze e partecipando a progetti ed iniziative comuni.
La società, per l'esperienza in materia, viene anche ingaggiata come relatore a master universitari o convegni pubblici sul tema.

LO STAKEHOLDER IMPRESA

LA GESTIONE DEGLI ASSET AZIENDALI

Acea tutela e valorizza i propri asset materiali e immateriali, cercando una posizione finanziaria sostenibile e **governando il fabbisogno interno,** legato alla gestione operativa e alle **prospettive di crescita, coerentemente con gli indirizzi espressi nella missione aziendale e nel piano strategico.** Nel 2017 gli **investimenti** hanno avuto un ammontare complesivo di **532,3 milioni di euro,** in linea con l'anno precedente (530,7 milioni di euro). Analizzando la loro ripartizione per area di business, si evidenzia in particolare: l'area **Ambiente** con 15,4 milioni di euro, per interventi sul sistema estrazione scorie dell'impianto WtE di San Vittore del Lazio, sull'impianto trattamento rifiuti e produzione biogas di Orvieto, sull'adeguamento e potenziamento impianti compostaggio Aprilia e Sabaudia; l'area **Commerciale e trading** per 19,4 milioni di euro; l'area **Idrico** per 271,4 milioni di euro, con riferimento a lavori di manutenzione, ammodernamento e ampliamento sulla rete idrico-fognaria e sulla depurazione di Acea Ato 2 e Acea Ato 5 e interventi volti a fronteggiare il tema della carenza idrica; l'area **Infrastrutture energetiche** con 209,4 milioni di euro, dove si registrano, tra gli altri, gli interventi sulle centrali di produzione energetica, revamping Castel Madama e ammodernamento Tor di Valle. Infine, la **Capogruppo** con investimenti per circa 10,7 milioni di euro.

GRAFICO N. 41 – RIPARTIZIONE INVESTIMENTI PER MACROAREE (2016-2017)



Gli **ammortamenti, accantonamenti e svalutazioni** sono pari a **480 milioni di euro** (+29,6% rispetto ai 370 milioni di euro del 2016). Nello specifico, gli ammortamenti sono di 328,9 milioni di euro (254,2 milioni di euro 2016) e sono legati agli investimenti in tutte le aree di business e alla piattaforma tecnologica Acea2.0, in tale ambito, si segnala anche la svalutazione di alcuni impianti di Acea Ambiente. Le svalutazioni dei crediti ammontano a 90,4 milioni di euro, in aumento di 25,7 milioni circa rispetto al 2016, e sono relative alle società idriche e alla posizione verso Gala e Atac. Gli accantonamenti, per 60,8 milioni di euro, sono in aumento di 9,4 milioni di euro circa rispetto al precedente anno, e risentono di andamenti di segno opposto, quali l'aumento degli stanziamenti per il programma di mobilità volontaria ed esodo agevolato del personale del Gruppo e per i rischi legali e la diminuzione degli accantonamenti per i rischi regolatori e per il fondo oneri di ripristino.

La protezione del **patrimonio aziendale, la prevenzione di fenomeni fraudolenti, il rispetto delle normative vigenti in materia di sicurezza,** con particolare riferimento alla **tutela della privacy e dei dati sensibili** (D. Lgs. n. 196/2003) e alla sicurezza nei luoghi di lavoro (D. Lgs. n. 81/2008) sono curati dalla Direzione Affari e Servizi Corporate attraverso la Funzione Sicurezza, Protezione e Sistemi di Certificazione, entro cui è collocata l'Unità **Protezione Aziendale.** A tale Unità è affidato il compito di **definire e diffondere le linee guida** e le politiche in materia di **tutela e protezione del patrimonio** e di coordinare **l'attuazione dei piani di continuità operativa e gestione delle emergenze** predisposti dalle competenti strutture e Società del Gruppo.
L'Unità coordina le misure volte a garantire un **adeguato livello di sicurezza nei luoghi aziendali:** attraverso la **Sala Operativa Sicurezza (SOS)** supervisiona il corretto funzionamento dei servizi di portineria, accoglienza e vigilanza e dei sistemi di

videosorveglianza, antintrusione e allarme attivi nelle sedi aziendali. **La funzionalità dei sistemi centrali ICT è essenziale per la continuità operativa dei servizi erogati** ed è quindi alla luce di tale necessità che in Acea è attivo un piano di gestione delle **emergenze che causano l'indisponibilità dei sistemi.**
Dal momento del riscontro del rallentamento o del fermo attività, all'accertamento dello stato di emergenza, fino al rientro nelle procedure ordinarie e al recupero delle lavorazioni sospese, **un'apposita Linea Guida** indica le modalità operative per **contenere al minimo la durata del periodo di indisponibilità dei sistemi per le società del Gruppo.** La Linea Guida **dettaglia eventi, fasi e responsabilità,** prevedendo **appositi team** – che coinvolgono diversi referenti organizzativi: dalla sala operativa alla pianificazione, dal call center al back office, dall'ICT al dispatching – in grado di avviare la risoluzione delle emergenze e contemporaneamente supervisionare la gestione della continuità operativa. L'evento emergenziale viene valutato in base alla sua **durata, gravità e pervasività,** ovvero in termini di impatto (rischio economico, finanziario, regolatorio, normativo, ecc.), complessità e diffusione sui soggetti coinvolti.
L'Azienda inoltre adotta a livello di Gruppo **linee guida e procedure per la sicurezza informatica e per la protezione del patrimonio informativo** aziendale (informazioni e dati trattati), che definiscono i principi di comportamento, cui dipendenti e collaboratori devono attenersi, le modalità di utilizzo delle risorse informatiche, elettroniche e telematiche (come accesso ad internet, posta elettronica, PC, ecc.) e i controlli volti a contrastare eventuali reati informatici.
Anche nel 2017, seguendo le indicazioni del Ministero dello Sviluppo Economico (MISE) e del Dipartimento Informazioni per la Sicurezza (DIS), Acea si è focalizzata **sull'estensione delle protezioni all'intero del dominio cibernetico,** migliorando inoltre le misure di protezione delle reti e degli apparati SCADA (Supervisory Control And Data Acquisition), già presenti.
Acea ha da tempo avviato una ricognizione dei processi aziendali più esposti all'impatto con il nuovo **Regolamento Privacy UE 2016/679 GDPR (General Data Protection Regulation),** entrato in vigore il 24 maggio 2016 ed applicabile in via diretta in tutti i Paesi membri UE dal maggio 2018. Per tale scadenza, che comporta una vera rivoluzione nel sistema del **trattamento e della tutela dei dati personali,** la Società ha valutato indispensabile avviare un **programma per l'adeguamento al nuovo Regolamento,** che consta di tre fasi successive finalizzate alla costituzione di un modello di governance della Privacy e all'integrazione dei nuovi principi previsti dalla normativa.
Nella prima fase sono state condotte **interviste di assessment** con i responsabili delle strutture organizzative impattate dal nuovo regolamento. Nell'ambito delle interviste sono stati **mappati i trattamenti** in essere su dati personali (così da istituire una prima base del Registro dei Trattamenti); sono state rilevate le misure di carattere organizzativo, legale e tecnico-informatico a **presidio della privacy** degli interessati e, contemporaneamente, è stato analizzato il corpus documentale di supporto (informative, contratti, policy, ecc.). Successivamente, sono state identificate e valutate le non conformità rispetto al Regolamento attraverso una **gap analysis** e sono stati definiti gli interventi di adeguamento e predisposta la relativa roadmap di esecuzione. L'implementazione delle azioni di rimedio riportate nella roadmap condurrà all'adeguamento dei processi di gestione privacy di Acea ai principi del Regolamento.
Infine, allo scopo di diffondere nelle società del Gruppo l'adeguata conoscenza della tematica, si sono svolti **incontri formativi e informativi con i referenti privacy delle medesime.** In particolare, sono stati dedicati seminari (Workshop) specifici per la Funzione ICT di Acea SpA e per Acea Energia, i cui processi risultano particolarmente esposti ad eventuali non conformità in materia di privacy.

L'IMPEGNO IN RICERCA E INNOVAZIONE

L'evoluzione scientifica e tecnologica a servizio dei processi aziendali è promossa mediante una diffusa attività di ricerca da parte delle società operative del Gruppo. Nel 2017 Acea ha intrapreso un nuovo percorso per presidiare lo sviluppo dei processi e modelli di innovazione, finalizzati sia **all'evoluzione della gestione operativa, sia al contenimento degli impatti** dei processi industriali e **al miglioramento dei livelli di qualità dei servizi** erogati ai clienti. In proposito è stata istituita **una Funzione dedicata all'innovazione** – denominata CEO Office - alle dipendenze dell'Amministratore Delegato, con l'obiettivo generale di predisporre e manutenere il **Piano di Innovazione** di Gruppo. In questo contesto, la Funzione ha provveduto a generare un **modello di mappatura delle iniziative di innovazione** che è stato utilizzato per gestire dei momenti di raccordo con le strutture organizzative aziendali (Funzioni, Direzioni, Società).
In una prima fase sono state **raccolte e catalogate tutte le iniziative di innovazione già definite o in corso di sviluppo** nell'azienda; in una fase successiva è stata effettuata una sessione di ***idea generation*** che ha consentito di evidenziare ulteriori opportunità di sviluppo di applicazioni tecnologiche e di innovazione.
L'intero processo è stato svolto seguendo il modello **Technology Readiness Assessment** (TRA), che permette di valutare lo stato di maturità di una tecnologia, con il quale i progetti di innovazione sono stati censiti in base a cluster (asset, clienti e persone) e ambiti di applicazione (ad esempio: pagamenti, smart meter), tecnologie critiche di riferimento (intelligenza artificiale, Internet of Things) e valore potenziale dei benefici attesi. È stato infine elaborato un **Piano di innovazione** integrato nel Piano industriale. **Nel 2017** le risorse economiche complessivamente destinate alle **attività di ricerca e innovazione** ammontano a circa **56 milioni di euro.**

LA RICERCA E L'INNOVAZIONE IN AREA INFRASTRUTTURE ENERGETICHE

Nel 2017 **Areti,** nell'ambito delle attività di distribuzione dell'energia elettrica, ha realizzato importanti progetti innovativi, evidenziati di seguito:

- nell'ambito del **sistema di misura multiservizio,** per la sperimentazione di tecnologie e architetture polifunzionali di telelettura, applicabili anche a settori diversi da quello elettrico, ha sviluppato per la società Acea Ato 2 una serie di dispositivi di **telelettura di contatori idrici** (dotati di lancia-impulsi) con tecnologia GPRS, avviando lo sviluppo di ulteriori moduli radio in tecnologia 169MHz e NB-IoT, unitamente a specifiche App da installare sui terminali per il WFM in dotazione del personale operativo;
- con riferimento al **progetto Drone** - un sistema aeromobile a pilotaggio remoto atto alla **verifica periodica dello stato delle linee aeree di trasporto di energia elettrica** gestite da Areti - è stata sperimentata **un'ispezione preventiva per rilievo fotogrammetrico di un sito archeologico** identificato in occasione dei lavori in cantiere su una linea elettrica. I dati sono stati messi a disposizione del richiedente Ministero dei Beni Culturali - Soprintendenza Speciale per i Beni Archeologici di Roma. Sempre nell'ambito del progetto, inoltre, è stato **depositato in data 6 giugno 2017 il brevetto** relativo al **"Sistema audio per ultrasuoni"** per il monitoraggio delle scariche elettriche parziali, fenomeno che causa il danneggiamento dell'isolamento delle linee elettriche aeree e che, opportunamente individuato, permette un intervento manutentivo preventivo in grado di ridurre i potenziali guasti di rete;
- il progetto **Palo IP intelligente,** volto ad individuare soluzioni innovative per integrare nei pali di illuminazione pubblica sensori ed apparati, funzionali sia al miglioramento del servizio sia a fornire nuovi dati e servizi a valore aggiunto applicabili ad altri ambiti, ad esempio ambientali e di sicurezza.

LA RICERCA E L'INNOVAZIONE IN AREA IDRICO

Acea Ato 2, in collaborazione con **Acea Elabori,** ha proseguito nel 2017 il **Piano delle Ricerche,** che prevede lo **svolgimento di progetti selezionati** dal management aziendale, con l'obiettivo di innovare e migliorare la gestione operativa. Tra questi:

- nell'ambito della **tutela delle risorse idriche,** relativamente alle aree di salvaguardia delle fonti di approvvigionamento idropotabile, sono state completate le proposte di **delimitazione** inerenti gli impianti di Ceraso, Cerreto e per Valga delle Rosce ed è in completamento la proposta di aree di salvaguardia della sorgente Capore. In corso di avanzato sviluppo risulta anche l'allestimento della modellistica per la delimitazione delle aree di protezione dell'Acqua Vergine. Analoga attività è stata svolta da Acea Elabori con Acea Ato 5, con riferimento alla quale è stato terminato lo studio sulle aree di salvaguardia per le fonti Caporelle e Capofiume.
- sono state effettuate le attività di gestione delle **reti di monitoraggio,** con restituzione dati e sviluppi dei sistemi relativamente alla rete accelerometrica e tensiodeformativa delle sorgenti Peschiera/Capore, unitamente ai bilanci idrici di **previsione della disponibilità** di risorsa idrica;
- è proseguito il **monitoraggio satellitare delle aree di salvaguardia,** avviato nel 2016, per migliorare il controllo dei territori più vulnerabili, in particolare delle aree in via di perimetrazione, che ha permesso di rilevare nel 2017 decine di variazioni morfologiche (nuove costruzioni, movimenti terra ed altro) e condurre le relative attività di verifica, anche attraverso sopralluoghi;
- per quanto riguarda l'innovazione dei **processi di trattamento delle acque reflue,** è stata completata la **valutazione degli impatti odorigeni** sugli impianti Parco Leonardo, Ostia, Montagnano – Ardea mediante l'utilizzo di una specifica attività modellistica;
- presso il depuratore Bolzella è stata eseguita un'attività sperimentale, di verifica in campo di sistemi automatici di dosaggio di reagenti per la **rimozione del fosforo,** attraverso la misura in tempo reale della portata e della concentrazione di tale elemento, valutandone l'efficacia ed il rapporto costi benefici rispetto a sistemi tradizionali;
- presso il **depuratore COBIS e ad altri 10 impianti** (Fonte Tonello, S. Maria delle Mole, Cave di peperino, Valle dei Morti, La Chiusa, Carchitti, Valle Giordano, Valle Macerina, Taverna Cauzza) è stato applicato il nuovo modello implementato nel 2016 e validato dall'Università La Sapienza - Dipartimento DICEA, per la valutazione della **capacità residua;**
- relativamente alle **reti fognarie** è stato effettuato un aggiornamento del **modello afflussi e deflussi dei bacini fognari,** finalizzato alla **simulazione del comportamento dei sistemi di drenaggio urbano** in condizioni diverse ed in particolare rispetto agli **eventi pluviometrici;** le attività del 2017 si sono focalizzate sulla analisi della capacità del sistema fognario afferente il bacino dell'impianto di Roma Est che tengano conto di possibili allacci futuri;
- nell'ambito dei rischi derivanti da **cavità o voragini** sono state effettuate le categorizzazioni del territorio avvalendosi di acquisizione ed elaborazione di dati periodici, attraverso un servizio di rilevamento satellitare (Rheticus Displacement). I dati satellitari sono sovrapposti con apposite cartografie geologiche ed idrogeologiche in ambiente GIS tenendo conto dell'ubicazione delle reti caveali conosciute presenti nell'area urbana di Roma e della posizione della rete idrica e fognaria;
- nell'ambito delle attività di ricerca e sviluppo è stata implementata la metodologia analitica per la determinazione in tracce di alcune classi di **Microinquinanti Organici Emergenti** ed è stata avviata una campagna di monitoraggio sperimentale sulla distribuzione/rimozione in alcuni impianti di depurazione reflui civili.

LA RICERCA E L'INNOVAZIONE IN AREA AMBIENTE

Nel 2017 in area Ambiente si segnalano le seguenti attività di ricerca e innovazione:

- l'implementazione di un **sistema nastri Ecobelt® WA** del Gruppo Magaldi, per il trasporto delle ceneri pesanti derivanti dal processo di combustione del termovalorizzatore di San Vittore del Lazio; tale applicazione, prima del genere nel settore Waste to energy, permette di eliminare l'utilizzo dell'acqua per il raffreddamento delle ceneri, conseguendo anche il miglioramento progressivo di problematiche operative eventuali in caso di condizioni accidentali e il recupero di energia dal calore, riducendo i consumi energetici di processo.
- la conclusione dello studio, condotto con l'Università di Siena, sulla **geochimica dei suoli e della composizione chimica di vegetali coltivati (mais)** in una zona agricola nel comune di Pitigliano (GR) interessata dallo spandimento dei fanghi di depurazione. Lo studio è stato volto ad indagare gli effetti, anche a medio termine, dello spandimento fanghi in agricoltura.