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 e 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**[24]**;** 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

CIRCA **1,2 milioni** DI CLIENTI PER LA VENDITA DI ENERGIA E **173.000** CLIENTI GAS

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

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

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

[24] 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 gli ultimi dati pubblicati dall'**Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente** (ARERA)[25] , **Acea Energia** è il **decimo operatore in Italia per volumi di energia venduti nel mercato finale** ed il **terzo**, con una quota di mercato del 3,4%, **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 4,9%, e **diciottesimo operatore** per volumi venduti al **mercato libero**, con una quota dell'1,6%.
Acea Energia, nel 2018, tra la vendita dell'energia e del gas, ha gestito **circa 1.340.000 contratti di fornitura** (si veda la tabella n. 11). Le consistenze dei clienti, che seguono normali dinamiche concorrenziali del mercato liberalizzato, subiscono ogni anno variazioni, in ingresso e in uscita: tra il 2018 e il 2017 si è verificata una **contrazione**, complessivamente del **3%**, della base clienti gestita nei diversi segmenti del mercato energetico ("libero" e di "maggior tutela")[26].

Nell'ambito della distribuzione, **Areti** è il **terzo operatore nazionale** per **volumi di energia elettrica distribuiti,** con una quota di mercato del 3,6% ed il **secondo operatore nazionale** per **punti di prelievo**[27]. L'azienda, titolare della concessione ministeriale, **distribuisce l'energia nel territorio di Roma e Formello** e, nel 2018, **ha 1.629.980 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: +10% NEL 2018

Il "**prosumer**" è uno dei protagonisti del **nuovo modello energetico** in corso di progressiva definizione. Si tratta di un soggetto che è, allo stesso tempo, **produttore** (producer) **e consumatore** (consumer) **di energia**; in grado di **provvedere parzialmente o totalmente al proprio fabbisogno energetico** e di **cedere in rete l'eventuale surplus produttivo**, e di instaurare, in tal modo, nuove relazioni sia con il distributore sia con il soggetto preposto alla vendita/ritiro dell'energia.
Acea si è mostrata sin dal principio proattiva verso le forme di innovazione che tale evoluzione del modello energetico comporta, ed in particolare per ciò che concerne lo **sviluppo della capacità dei sistemi di connessione, trasmissione e distribuzione**; ha inoltre provveduto agli adempimenti ed obblighi normativi legati ai nuovi sistemi di produzione e consumo.
Al 31.12.2018, **sulla rete di distribuzione dell'energia, gestita da Areti**, sono **attivi 12.458 prosumer** – il dato, **in crescita di circa il 10%** rispetto agli 11.344 prosumer registrati nel 2017, conferma la **tendenza dell'ultimo biennio ad un aumento costante e regolare**.
Sul totale prosumer attivi, 10.217 sono qualificati come "prosumer domestici", ovvero clienti con contratti di utenze residenziali che sono anche produttori energetici di piccola taglia, e 2.241 sono 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 2018 è pari a **76,72 GWh**, di cui il **73% circa da fotovoltaico**.

IN AUMENTO I FRUITORI DEL BONUS SOCIALE ELETTRICO

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[28], 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.
Negli ultimi anni continua ad aumentare il numero dei fruitori, evidenziando la **crescita del disagio sociale. Nel 2018,** infatti, **i clienti di Acea Energia ammessi a godere del bonus**, sia nel mercato tutelato che nel mercato libero, **sono stati 23.746**[29] (**circa il 15% in più** rispetto ai 20.683 clienti ammessi nel 2017), di cui 23.379 – **il 98% del totale** – per disagio economico e 367 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 **3 milioni di euro.**
Nel territorio su cui si estende la **rete di distribuzione** gestita da **Areti, inoltre**, si contano **9.174 clienti ammessi al bonus elettrico**, il 21% in più rispetto ai 7.556 clienti rilevati nel 2017, (8.925 per disagio economico, 249 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** ed **8,6 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 **circa 690.000 utenze** e una popolazione servita pari a circa **3,7 milioni di persone**. A partire da quest'area - l'ATO 2-Lazio centrale – il Gruppo, nel tempo, ha progressivamente esteso la propria attività, diventando operatore di riferimento anche presso altri Ambiti Territoriali Ottimali (ATO) [30] in provincia di Frosinone (Lazio), in provincia di Pisa, Firenze, Siena, Grosseto, Arezzo e Lucca (Toscana), nei territori che vanno dalla penisola Sorrentina ai centri vesuviani tra le province di Napoli e Salerno e in provincia di Benevento (Campania), nell'area di Perugia e Terni (Umbria). Il Gruppo è operativo anche in alcuni paesi del Sud America.

25 Si veda la *Relazione annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta*, edizione 2018 (su dati 2017), capitolo *Struttura, prezzi e qualità nel settore elettrico*, disponibile online nel sito dell'Autorità (ARERA); l'Autorità precisa che i dati sono da considerarsi provvisori.

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

27 Si veda la *Relazione annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta*, edizione 2018 (su dati 2017), capitolo *Struttura, prezzi e qualità nel settore elettrico*, disponibile online nel sito di ARERA.

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

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

30 Il territorio nazionale, in base alla legge n. 36/1994, c.d. "Legge Galli" recepita nel T.U. 152/2006, 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, 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 2017 ARERA è intervenuta, per quanto di competenza, sui temi del **contenimento della morosità** e della **tariffa sociale**, oggetto di due Decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri. Relativamente al tema della **morosità**, nel 2018 l'Autorità ha pubblicato il documento di consultazione 80/2018 che, confermando gli orientamenti regolatori già emersi nel precedente DCO 603/2017[31] , ha approfondito le misure volte a una maggior tutela dell'utenza domestica residente, quali la previsione di non procedere alla disattivazione della fornitura con risoluzione del contratto e rimozione del misuratore e il divieto di addebito di penali per la riattivazione della fornitura. Il provvedimento illustra le categorie di utenti finali non disalimentabili, le tempistiche e le modalità per la costituzione in mora, per la disattivazione, per la sospensione (da effettuarsi solo quando non sia tecnicamente fattibile la limitazione), per la limitazione e per la riattivazione della fornitura sospesa per morosità. In relazione alla disalimentabilità l'Autorità propone di estenderne la definizione anche alle utenze domestiche residenti nel cui nucleo familiare siano presenti persone in stato di disagio fisico.

Per quel che concerne la **tariffa sociale**, l'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. Le disposizioni in materia di bonus sociale idrico sull'intero territorio nazionale hanno trovato applicazione a partire dal 1° gennaio 2018, mentre la possibilità di presentare domanda di bonus è scattata dal **1° luglio 2018**. Nell'aprile del 2018, con la delibera ARERA 227/18 (*"Modalità applicative del bonus sociale idrico per gli utenti domestici economicamente disagiati"*), l'Autorità ha introdotto le necessarie modifiche e integrazioni al TIBSI per garantire la concreta attuazione della nuova disciplina, e in agosto 2018, con la Determina 14/DACU/18, le procedure di dettaglio per la validazione delle richieste di bonus sociale idrico nonché le *procedure per il riconoscimento della componente compensativa una tantum* corrispondente a quella che avrebbero potuto percepire gli utenti interessati se avessero avuto la possibilità di presentare domanda il 1° gennaio 2018.

Nel corso del 2018, tra luglio e dicembre, **Acea Ato 2** ha ricevuto **3.043 domande** di bonus idrico, **Acea Ato 5 1.527 domande** (tra individuali e condominiali) e **Gesesa** ha ricevuto **753 domande** di bonus idrico da parte degli utenti domestici residenti.

TABELLA N. 11 - INDICATORI SOCIALI: I CLIENTI DEL GRUPPO ACEA (SETTORI ENERGIA E IDRICO) (2016-2018)

	u. m.	2016	2017	2018
VENDITA DI ENERGIA E GAS (Acea Energia)				
mercato di maggior tutela	(n. punti prelievo)	942.873	892.877	832.719
mercato libero – mass market	(n. punti prelievo)	247.022	275.688	286.714
mercato libero – grandi clienti	(n. punti prelievo)	44.666	43.020	44.364
mercato libero gas	(n. punti di riconsegna)	148.832	167.337	172.755
totale	**(n. contratti di fornitura)**	**1.383.393**	**1.378.922**	**1.336.552**
DISTRIBUZIONE DELL'ENERGIA (Areti)				
clienti domestici, in bassa tensione	(n. punti prelievo)	1.309.366	1.316.339	1.319.118
clienti non domestici, in bassa tensione	(n. punti prelievo)	312.808	311.141	307.961
clienti in media tensione	(n. punti prelievo)	2.863	2.886	2.894
clienti in alta tensione	(n. punti prelievo)	7	7	7
totale	**(n. punti prelievo)**	**1.625.044**	**1.630.373**	**1.629.980**
VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA (principali società idriche del Gruppo Acea)				
Acea Ato 2	(n. utenze)	628.078	649.319	689.827
Acea Ato 5	(n. utenze)	185.610	194.360	197.821
Gesesa	(n. utenze)	55.221	55.253	57.404
Acque	(n. utenze)	324.122	325.912	327.323
Publiacqua (*)	(n. utenze)	390.486	393.099	395.675
Acquedotto del Fiora (*)	(n. utenze)	231.266	231.648	231.563
Gori	(n. utenze)	518.058	523.352	526.808
Umbra Acque	(n. utenze)	231.485	232.910	233.405
totale	**(n. utenze)**	**2.564.326**	**2.605.853**	**2.659.826**

[31] Gli orientamenti espressi dall'Autorità con il DCO 603/17 si riferivano in particolare alla costituzione in mora, alla sospensione della fornitura, agli indennizzi in caso di erronea azione di morosità e alle tempistiche e modalità di riattivazione della fornitura sospesa per morosità. L'Autorità aveva altresì evidenziato 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.

Acea Ato 2 (*)	(popolazione servita)	3.522.055	3.631.529	3.703.160
Acea Ato 5	(popolazione servita)	470.000	481.000	469.836
Gesesa	(popolazione servita)	131.512	132.403	137.311
Acque	(popolazione servita)	737.204	740.299	738.903
Publiacqua (*)	(popolazione servita)	1.242.739	1.242.649	1.244.295
Acquedotto del Fiora (*)	(popolazione servita)	403.861	403.084	403.016
Gori	(popolazione servita)	1.430.774	1.439.091	1.446.004 (**)
Umbra Acque (*)	(popolazione servita)	504.966	504.155	502.065
totale	**(popolazione servita)**	**8.443.111**	**8.574.210**	**8.644.590**

(*) Alcuni dati relativi ad utenze e popolazione servita del biennio 2016 e 2017 sono stati rettificati.
(**) Popolazione residente, al 1° gennaio 2018.

LA QUALITÀ PERCEPITA

CUSTOMER SATISFACTION:
INTERVISTATE
IN AREA LAZIALE
28.100 persone

I GIUDIZI GLOBALI 2018 SUI SERVIZI EROGATI :
SERVIZIO ELETTRICO «VENDITA»: **7,7/10**
SERVIZIO ELETTRICO «RETE»: **7,9/10**
SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA: **6,5/10**
SERVIZIO IDRICO (ROMA E FIUMICINO): **8/10**
SERVIZIO IDRICO (FROSINONE E PROVINCIA): **5,7/10**

Acea rileva, da molti anni, la **soddisfazione dei clienti e dei cittadini rispetto ai servizi erogati**, in ambito elettrico, idrico[32] e di illuminazione pubblica, **tramite indagini semestrali**, svolte da un Istituto specializzato in ricerche demoscopiche, individuato con gara.
L'Unità Relazioni con gli stakeholder, entro la Direzione Relazioni Esterne e Comunicazione della Capogruppo, **coordina il processo** volto alla periodica misurazione della qualità percepita dai clienti del Gruppo, di concerto con le Società operative che gestiscono i servizi, e **supporta il Vertice nell'analisi e nella comprensione dei dati rilevati**.
In continuità con gli anni passati, le due **indagini semestrali** realizzate nel 2018 sono state condotte con metodologia CATI[33] e sono stati elaborati i seguenti principali indicatori:

- il **giudizio globale** sulla qualità generale del servizio (**voto da 1 a 10**), è un giudizio c.d. "di pancia", 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 ai "**canali di contatto**", le interviste vengono svolte coinvolgendo **clienti selezionati** con la metodologia del "**call back**", **tra coloro 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.

Nei sottoparagrafi seguenti, dedicati ad illustrare la soddisfazione dei clienti per ciascun servizio – c.d. "qualità percepita" –, i grafici rappresentano **gli indici di soddisfazione (CSI) rilevati nell'anno**. Per **le percentuali di clienti soddisfatti** sui più importanti **fattori di qualità dei servizi** ed il **confronto con gli esiti delle indagini 2017**, si rinvia alla **tabella n. 12**.

LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO ELETTRICO

La **soddisfazione dei clienti sul servizio di fornitura di energia elettrica** (vendita e distribuzione) è stata rilevata, tra aprile/luglio e novembre/dicembre 2018, con interviste telefoniche rivolte complessivamente a **13.400 persone**, rappresentative dei clienti del **mercato di maggior tutela** e del **mercato libero**: **8.900** per **gli aspetti relativi alla vendita**, gestiti da **Acea Energia**, e **4.500** per **gli aspetti tecnico-gestionali della distribuzione** (rete), gestiti da Areti.
I **giudizi globali sul servizio elettrico**, qui riportati come media delle due rilevazioni semestrali: **7,7 su 10** per gli aspetti commerciali (vendita) e **7,9 su 10** per gli aspetti relativi alla distribuzione (rete), **si confermano positivi** ed in linea con il 2017.

[32] Per il servizio idrico, i principali esiti delle rilevazioni di customer satisfaction, curate in service da Acea SpA e riportate in questa sede, riguardano i clienti delle società Acea Ato 2 (Roma e provincia) e Acea Ato 5 (Frosinone e provincia), operative in area laziale, e, grazie ad una prima rilevazione realizzata nel secondo semestre 2018, Gesesa, operativa nel territorio di Benevento e provincia.

[33] *Computer Assisted Telephone Interviewing*, con l'ausilio di questionario strutturato, su un campione stratificato in base a variabili e rappresentativo dell'universo di riferimento. L'errore statistico oscilla, a seconda del campione, tra +/- 2,3% ed un massimo dil +/- 4,3% 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 2017 (88,9 su 100), **migliora ulteriormente**, risultando, come media delle due rilevazioni dell'anno, **92,2 su 100**. Stabili o in salita, rispetto al precedente ciclo di rilevazioni, i CSI relativi a tutti gli aspetti del servizio sottoposti a valutazione; in particolare si segnala il miglioramento del CSI sul **numero verde commerciale** (da 83,6 a **90 su 100**). Esiti analoghi anche per **i clienti del mercato libero**: sale l'indice di soddisfazione complessiva sino a **90,9 su 100** e stabili o **in miglioramento i singoli aspetti del servizio**, in particolare il **numero verde commerciale** (da 84 a **89,7 su 100**).

Riguardo alle **attività di distribuzione dell'energia** (rete), è **molto elevato l'indice di soddisfazione complessiva (95,5 su 100)** ed in crescita rispetto al 2017 (93,2 su 100). **Ottimi** anche i **CSI sugli aspetti del servizio, tutti alti ed in miglioramento**, in particolare la segnalazione guasti (da 91,8 a 96,7 su 100). Si vedano il grafico dedicato e la tabella n. 12.

GRAFICO N. 17 – CSI COMPLESSIVO E SUGLI ASPETTI DEL SERVIZIO ELETTRICO – VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ENERGIA (2018) (INDICE 0-100)

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

LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA

In maggio/luglio e in ottobre/novembre 2018 è stata rilevata **la soddisfazione dei cittadini in merito al servizio di illuminazione pubblica**, tramite interviste somministrate a **2.900 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** il **giudizio globale** sul servizio si mantiene in linea con l'anno precedente e **nell'area della media soddisfazione** (**6,5 su 10**).
Nonostante la stabilità del giudizio globale, l'**indice di soddisfazione complessiva sul servizio**, come media dei due semestri, **sale rispetto allo scorso anno**, risultando **82,2 su 100** (a fronte del 75,7 su 100 del 2017); **in miglioramento** anche le valutazioni espresse dai cittadini sugli **aspetti tecnici** del servizio (**75,3 su 100**) ed in particolare sulla **segnalazione guasti** (**92,1 su 100**, a fronte di 78,6 rilevato nel 2017). Si vedano il grafico dedicato e la tabella n. 12 per le percentuali di soddisfazione sui singoli item ed il confronto con le precedenti rilevazioni.

GRAFICO N. 18 – CSI COMPLESSIVO E SUGLI ASPETTI DEL SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA A ROMA E FORMELLO (2018) (INDICE 0-100)

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

LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO IDRICO

Per il servizio idrico (vendita e distribuzione dell'acqua) 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 aprile/giugno e ottobre/dicembre 2018. 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, ed ha incluso, complessivamente, **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, **continua ad essere positivo (8 su 10)** ed in linea con le precedenti indagini.

L'indice sintetico di soddisfazione complessiva sul servizio, media dei due semestri, è molto elevato (**88,8 su 100**) ed in miglioramento rispetto allo scorso anno (84,7 su 100 rilevato nel 2017). **Salgono gli indici di soddisfazione per tutti gli aspetti del servizio sottoposti a valutazione** (si veda il grafico dedicato), ed in maniera più marcata i CSI su **fatturazione** (**86,6 su 100**, era 80,9 nel 2017), **intervento tecnico** (**70,8 su 100**, era 64,6) e **sportello** (**88,5 su 100**, era 83,8). Si veda anche la tabella n. 12.

GRAFICO N. 19 - CSI COMPLESSIVO E SUGLI ASPETTI DEL SERVIZIO IDRICO – VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA A ROMA E FIUMICINO (2018) (INDICE 0-100)

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

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

Le indagini di soddisfazione dei clienti vengono svolte anche presso alcuni comuni in provincia di Roma. Nel 2018 le due rilevazioni semestrali, svolte in aprile/maggio e in ottobre, hanno riguardato un campione di 2.000 residenti, rappresentativo dell'universo delle utenze dirette o condominiali presenti in quattro comuni "sentinella" - Frascati, Guidonia, Monterotondo e Tivoli - ricadenti nell'Ambito Territoriale Ottimale 2 – Lazio centrale.

Il **giudizio globale** rilevato è stato pari a **7,5 su 10**, stabile rispetto all'anno precedente (7,4 su 10). **L'indice di soddisfazione complessivo sul servizio**, come media delle due rilevazioni, è **84,7 su 100** (era 83,7 su 100 nel 2017); riguardo i singoli **aspetti** sottoposti a **valutazione**, si segnala il **miglioramento di tutti gli indici di soddisfazione relativi agli aspetti commerciali e ai canali di contatto**: **sportello** 74,6 su 100 (era 69,8 su 100), **segnalazione guasti** 77,8 su 100 (era 71,6 su 100), **numero verde commerciale** 79,9 su 100 (era 77 su 100) e **fatturazione** 92,2 su 100 (88,8 su 100 l'anno precedente); pur mantenendosi positivo, è risultato in calo l'indice di soddisfazione **sull'intervento tecnico** 79,6 su 100 (era 92,1 su 100), mentre si conferma molto alta ed in linea con il precedente ciclo di rilevazione la valutazione degli **aspetti tecnici** (continuità del servizio e pressione dell'acqua) con 91,7 su 100 (91,8 su 100 nel 2017).

Nell'area di **Frosinone**, le indagini sulla **qualità percepita del servizio idrico** si sono svolte nei mesi di aprile/giugno e ottobre/dicembre 2018. Le interviste telefoniche sono state rivolte ad un campione complessivo di **4.000 residenti** nei comuni dell'Ambito Territoriale Ottimale 5 – Frosinone, costituito da utenze dirette, domestiche e non domestiche.
Il **giudizio globale** sul servizio idrico, come media delle due rilevazioni, è pari a **5,7 su 10** (5,3 su 10 nel 2017), non ancora in un'area di piena soddisfazione ma in lieve risalita.

Osservando gli indici, tuttavia, si apprezza una maggiore soddisfazione. **Sale l'indice di soddisfazione complessiva sul servizio** a **77,5 su 100**, come media delle due rilevazioni semestrali (nel 2017 era 70,8 su 100). **Migliorano anche gli indici di soddisfazione su quasi tutti gli aspetti del servizio valutati**, in particolare gli **aspetti tecnici** o di continuità (da 58,8 su 100 del 2017 a **69,3 su 100**), la **fatturazione** (**69,6 su 100**, era 64,9 nel 2017), il **numero verde commerciale** (**90,7 su 100**, da 84,1 dello scorso ciclo di rilevazione) e **sportello** (che sale a **94,7 su 100** da 87,1). Per le percentuali di soddisfatti sui singoli elementi di qualità si vada anche la tabella n. 12.

GRAFICO N. 20 - CSI COMPLESSIVO E SUGLI ASPETTI DEL SERVIZIO IDRICO – VENDITA E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA A FROSINONE E PROVINCIA (2018) (INDICE 0-100)

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

Per quanto riguarda **Gesesa**, la società operativa a **Benevento e provincia**, nel **secondo semestre 2018 è stata svolta una prima rilevazione di soddisfazione dei clienti**[34]. A tal fine sono state realizzate, nei mesi di settembre/ottobre 2018, **interviste telefoniche** ad un campione di **500 persone**, residenti nei comuni dell'Ambito Territoriale gestito, rappresentativo delle utenze domestiche dirette o condominiali.

Il **giudizio globale** espresso sul servizio idrico è risultato piuttosto buono e pari a **7,3 su 10**. Più in dettaglio è stata rilevata la soddisfazione sia in merito agli **aspetti tecnici** del servizio sia a quelli di **fatturazione**. Per i primi è stata valutata la **"continuità del servizio"**, considerata il fattore di qualità di maggiore importanza, per la quale si è registrato il **92% di soddisfatti**, ed il "**livello di pressione dell'acqua**", con il **93,8% di soddisfatti**. Tra gli elementi di qualità della fatturazione, gli item considerati dai clienti come i più rilevanti sono stati la "**correttezza degli importi riportati in bolletta**" e "**l'invio regolare delle fatture**". Per entrambi è stato rilevato un **livello di soddisfazione** elevato e pari, rispettivamente, all'88,9% e all'88,7%.

[34] Gli esiti della rilevazione, riferibili al solo secondo semestre 2018, si illustrano solo nel testo e non anche in forma grafica e in tabella, poiché i dati non sarebbero comparabili con le altre rilevazioni presentate.

TABELLA N. 12 - INDICATORI SOCIALI: CUSTOMER SATISFACTION (2017-2018)

(media delle due rilevazioni semestrali)

	u. m.	2017	2018	
SERVIZIO ELETTRICO – VENDITA DELL'ENERGIA (Roma e Formello)				
CLIENTI DEL MERCATO TUTELATO				
attività di vendita (CSI complessivo)	0-100	88,9	92,2	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
fatturazione	0-100	95,0	95,2	
correttezza degli importi	%	*95,2*	*94,9*	
chiarezza e facilità di lettura bolletta	%	*96,2*	*95,3*	
sito internet	0-100	92,3	91,6	
gamma di operazioni disponibili	%	*91,7*	*93,0*	
facilità di navigazione entro il sito	%	*92,7*	*93,6*	
numero verde commerciale	0-100	83,6	90,0	▲
competenza dell'operatore	%	*83,2*	*89,7*	▲
chiarezza delle risposte fornite	%	*83,6*	*89,2*	▲
sportello	0-100	85,7	89,9	
competenza dell'operatore	%	*86,4*	*89,1*	
chiarezza delle informazioni fornite	%	*85,6*	*88,6*	
CLIENTI DEL MERCATO LIBERO				
attività di vendita (CSI complessivo)	0-100	86,7	90,9	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
fatturazione	0-100	88,5	92,4	
correttezza degli importi	%	*87,6*	*91,3*	
invio regolare della fattura	%	*89,0*	*94,4*	▲
sito internet	0-100	87,3	86,6	
gamma di operazioni disponibili	%	*87,3*	*87,4*	
facilità di esecuzione delle operazioni	%	*88,6*	*83,3*	▼
numero verde commerciale	0-100	84,0	89,7	▲
competenza dell'operatore	%	*83,5*	*88,9*	▲
chiarezza delle risposte fornite	%	*82,5*	*89,2*	▲
sportello	0-100	88,8	91,7	
competenza dell'operatore	%	*89,2*	*90,4*	
chiarezza delle informazioni fornite	%	*89,6*	*90,7*	
SERVIZIO ELETTRICO – DISTRIBUZIONE DELL'ENERGIA (Roma e Formello)				
attività di distribuzione (CSI complessivo)	0-100	93,2	95,5	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
aspetti tecnici del servizio	0-100	98,4	98,3	
continuità del servizio	%	*98,6*	*98,3*	
costanza della tensione	%	*97,6*	*98,4*	
interruzione programmata	0-100	90,5	95,0	
correttezza di informazione sui tempi di ripristino	%	*91,2*	*95,4*	
tempo di preavviso di sospensione erogazione	%	*90,0*	*95,2*	▲
segnalazione guasti	0-100	91,8	96,7	▲
chiarezza delle informazioni fornite	%	*92,4*	*96,1*	
cortesia e disponibilità dell'operatore	%	*95,3*	*97,7*	
intervento tecnico	0-100	86,7	89,5	
competenza dei tecnici	%	*90,8*	*92,7*	
rapidità di intervento dopo la richiesta	%	*80,8*	*85,2*	▲
SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA (Roma e Formello)				
servizio di illuminazione (CSI complessivo)	0-100	75,7	82,2	▲
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
aspetti tecnici del servizio (*)	0-100	73,5	75,3	
(direttamente dipendenti da Acea)				

TABELLA N. 12 - INDICATORI SOCIALI: CUSTOMER SATISFACTION (2017-2018) (segue)

	u. m.	2017	2018	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
continuità del servizio	%	*71,6*	*72,7*	
colorazione della luce	%	*77,5*	*83,4*	▲
(non direttamente dipendenti da Acea)				
presenza/capillarità del servizio di illuminazione in città	%	*74,2*	*73,9*	
grado/livello di illuminazione (intensità)	%	*70,6*	*74,7*	
segnalazione guasti	**0-100**	**78,6**	**92,1**	▲
cortesia e disponibilità dell'operatore	%	*82,5*	*93,4*	▲
chiarezza delle informazioni fornite	%	*83,3*	*91,0*	▲
SERVIZIO IDRICO – EROGAZIONE DELL'ACQUA - ACEA ATO 2 (Roma e Fiumicino)				
servizio idrico (CSI complessivo)	**0-100**	**84,7**	**88,8**	
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
aspetti tecnici del servizio	**0-100**	**97,0**	**97,7**	
continuità del servizio	%	*98,3*	*98,3*	
livello di pressione dell'acqua	%	*92,3*	*95,5*	
fatturazione	**0-100**	**80,9**	**86,6**	▲
correttezza degli importi	%	*84,9*	*88,7*	
invio regolare delle fatture	%	*83,6*	*87,6*	
segnalazione guasti	**0-100**	**87,2**	**90,7**	
chiarezza delle informazioni fornite	%	*84,0*	*89,5*	▲
cortesia e disponibilità dell'operatore	%	*91,8*	*93,5*	
intervento tecnico	**0-100**	**64,6**	**70,8**	▲
rapidità di intervento dopo la richiesta	%	*53,3*	*57,7*	
comprensione problema e capacità di risoluzione	%	*73,0*	*81,2*	▲
numero verde commerciale	**0-100**	**85,1**	**89,3**	
competenza dell'operatore	%	*84,2*	*89,0*	▲
chiarezza delle informazioni fornite	%	*84,0*	*88,8*	▲
sportello	**0-100**	**83,8**	**88,5**	▲
competenza dell'operatore	%	*83,0*	*87,8*	▲
chiarezza delle informazioni fornite	%	*82,0*	*87,7*	▲
SERVIZIO IDRICO – EROGAZIONE DELL'ACQUA - ACEA ATO 5 (comuni ricadenti nell'ATO 5 - Frosinone)				
servizio idrico (CSI complessivo)	**0-100**	**70,8**	**77,5**	▲
ASPETTI DEL SERVIZIO ED ELEMENTI DI QUALITÀ				
aspetti tecnici del servizio	**0-100**	**58,8**	**69,3**	▲
continuità del servizio	%	*57,3*	*68,6*	▲
livello di pressione dell'acqua	%	*66,5*	*73,3*	▲
fatturazione	**0-100**	**64,9**	**69,6**	▲
correttezza degli importi	%	*68,5*	*69,2*	
chiarezza e facilità lettura bolletta	%	*63,6*	*68,6*	▲
segnalazione guasti	**0-100**	**86,8**	**90,2**	
chiarezza delle informazioni fornite	%	*88,0*	*91,5*	
cortesia e disponibilità dell'operatore	%	*92,8*	*94,0*	
intervento tecnico	**0-100**	**91,0**	**87,3**	
comprensione problema e capacità di risoluzione	%	*98,3*	*87,7*	
rapidità di intervento dopo la richiesta	%	*80,0*	*83,5*	▼
numero verde commerciale	**0-100**	**84,1**	**90,7**	▲
competenza dell'operatore	%	*83,0*	*88,7*	▲
chiarezza delle informazioni fornite	%	*84,8*	*92,0*	▲
sportello	**0-100**	**87,1**	**94,7**	▲
competenza dell'operatore	%	*90,3*	*95,7*	▲
chiarezza delle informazioni fornite	%	*87,5*	*94,7*	▲

(*) Si riporta la media delle valutazioni degli aspetti tecnici dipendenti e non dipendenti da Acea.

NB In tabella vengono riportati **solo i fattori di qualità che il campione di intervistati ha indicato, nel 2018, come i più importanti**; ciò può comportare modifiche conseguenti in colonna 2017. 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

Tramite le Società operative che gestiscono i servizi, Acea 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**, anche implementando le opportunità offerte dall'era digitale, e la **gestione degli aspetti commerciali**.

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

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

Per quanto concerne quest'ultimo, dopo aver definito con la delibera 655/15 la **regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato**, stabilendo livelli specifici e generali di qualità contrattuale omogenei sul territorio nazionale, l'Autorità ha avviato, con la delibera 90/2017, un ulteriore procedimento **per la regolazione della qualità tecnica** dello stesso. Tale procedimento ha portato, a valle delle consultazioni, al provvedimento finale che introdotto, a partire dall'annualità 2018, la disciplina della "*Regolazione della qualità tecnica del servizio integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)*" (Delibera 917/2017/R/Idr). La nuova disciplina si articola su tre livelli: gli **standard specifici** (tutti attinenti profili di continuità del servizio) che identificano i parametri di performance da garantire nelle prestazioni erogate al singolo utente e il cui mancato rispetto prevede l'applicazione di indennizzi automatici; gli **standard generali** (suddivisi in macro-indicatori e indicatori semplici a questi correlati) che descrivono le condizioni tecniche di erogazione del servizio, e i **prerequisiti,** che rappresentano le condizioni che le gestioni devono soddisfare per essere ammesse **al meccanismo incentivante (premi/penalità)** associato agli standard generali. Mentre per gli standard specifici sono previsti standard unici nazionali, per i macro-indicatori è stata adottata una logica di gradualità e selettività, prevedendo obiettivi differenziati in funzione del livello di partenza di ciascun operatore. **Dal 1° gennaio 2018 è entrato in vigore** il nuovo sistema di indicatori alla base della qualità tecnica nonché il conseguente **obbligo di monitoraggio** sui dati. **Dal 1° gennaio 2019 i gestori sono soggetti agli obblighi di registrazione e archiviazione dei dati** come previsti nella Delibera mentre la prima quantificazione dei premi/penalità si avrà nel 2020 sulla base delle performance realizzate dai gestori negli anni 2018 e 2019.

Per **il settore elettrico**, a valle di quanto entrato in vigore nel 2016[35] (V periodo di regolazione 2016-2023), l'Autorità, in tema di **qualità tecnica**, con l'aiuto degli operatori, ha definito, con delibera 668/2018/R/eel, un meccanismo che prevede **premi/penalità**, per incentivare le imprese di distribuzione che investiranno in interventi volti a rendere la rete maggiormente **resiliente** alle sollecitazioni derivanti da eventi atmosferici severi. Il meccanismo produrrà i suoi effetti **sugli interventi**, aventi determinate caratteristiche, che risulteranno **completati nel periodo 2019-2024**. Le imprese di distribuzione potranno accedere al suddetto meccanismo anche per interventi, iniziati nel 2017 e presentati nei Piani di resilienza 2018-2020, purché completati nel 2019 o nel 2020. Con successivi provvedimenti l'Autorità completerà la regolazione **armonizzando le metodologie di analisi del rischio** che oggi vengono effettuate dalle imprese di distribuzione in totale autonomia.
L'Autorità sta inoltre valutando, sempre tramite il confronto con gli operatori, di definire un meccanismo incentivante a vantaggio di quei Condomini, che, attualmente alimentati da infrastrutture vetuste, permetteranno l'**ammodernamento della rete di distribuzione**.
Nell'anno, ARERA ha definito il meccanismo di reintegro degli oneri generali di sistema versati dai distributori alla Cassa per i servizi energetici e ambientali (CSEA) e al Gestore dei servizi energetici (GSE) permettendo così di ottenerne il reintegro.
Per quanto riguarda **gli aspetti commerciali**, ARERA ha dovuto armonizzare le previgenti norme regolatorie a seguito di alcune prescrizioni introdotte dalla legge n. 205/2017 (legge di bilancio 2018), quali, in ambito elettrico, la prescrizione biennale del diritto al corrispettivo per i consumi di energia elettrica e la fatturazione elettronica[36].
L'Autorità **ha introdotto**[37] le **offerte PLACET** (Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela) che i venditori di elettricità e gas, dal gennaio 2018, devono offrire, ai clienti aventi diritto alla tutela, applicando condizioni contrattuali prefissate, ma a prezzi liberamente stabiliti, secondo una struttura chiara, comprensibile e comparabile ed **ha fatto predisporre**[38], **un Portale Offerte** (www.arera.it/it/portaleofferte.htm, online da luglio 2018) attraverso il quale famiglie e piccole imprese possono cercare l'offerta più adatta alle loro esigenze.
Infine si segnala l'ulteriore **slittamento al 1° luglio 2020 della fine del mercato di maggior tutela**, inizialmente prevista per il 1° luglio 2019 e la delibera 639/2018/R/Com, con cui l'ARERA aggiorna alcuni parametri di calcolo del WACC per il periodo 2019-2021[39].

Al di là degli interventi di tipo regolatorio, già da molti anni i **Sistemi di gestione certificati UNI EN ISO** in base ai quali le Società operano, fondati, com'è noto, su una **logica di miglioramento continuo**, hanno contribuito ad accrescere la qualità dei servizi erogati (si veda anche *L'identità aziendale*, paragrafo *I sistemi di gestione*).

---

35 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.).

36 Si veda la Delibera 712/2018/R/Com. Per approfondimenti si rinvia al sito dell'Autorità.

37 Con Delibera 557/2017/R/Com.

38 Con Delibera 51/2018/R/Com.

39 Il WACC è il costo medio ponderato delle risorse attraverso le quali l'azienda si finanzia. Nel caso specifico è alla base del calcolo del tasso di remunerazione del capitale investito per i servizi infrastrutturali.

LA QUALITÀ NELL'AREA ENERGIA

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO:
completata nel 2018 la trasformazione del servizio di disaster recovery
(INTERVENTI SU BUSINESS CONTINUITY E NETWORK MANAGEMENT SYSTEM)

AMMODERNAMENTO E POTENZIAMENTO DELLE RETI MT E BT:
MESSI IN OPERA CIRCA **231 km** DI CAVO MT A 20 kV E CIRCA **377 km** DI CAVO BT (PROPEDEUTICO AL CAMBIO TENSIONE DA **230 V** A **400 V**)

realizzate o ampliate 130 cabine secondarie e ricostruite 1.010 cabine in esercizio, PER ADEGUARLE ALLA TENSIONE **20 kV**, RINNOVARNE LE APPARECCHIATURE E **predisporle al telecontrollo**

NEL 2018:
6.876 nodi MT telecontrollati

Areti gestisce il **servizio di distribuzione elettrica a Roma e Formello**. La società, titolare della concessione ministeriale, 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** sono volti all'incremento della qualità del servizio erogato, anche tenendo conto degli obiettivi stabiliti dall'Autorità nazionale (ARERA), e dell'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**.
I **Piani Regolatori** delle reti AT, MT e BT rappresentano lo strumento operativo per lo **sviluppo integrato delle reti** elettriche; essi mirano, tra l'altro, a **realizzare 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**, gli interventi di Areti prevedono la costruzione **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. Tali interventi generano sensibili **benefici sulla capacità di trasporto**, che garantisce margine di potenza residua per nuove connessioni, e **sulla riduzione delle perdite di energia e delle cadute di tensione** sulle reti MT e BT.
Le attività di gestione e sviluppo delle infrastrutture **svolte nel 2018** 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 2018 sono riportati nel box dedicato.

I PRINCIPALI INTERVENTI 2018 PER LA GESTIONE E LO SVILUPPO DI RETI E CABINE ELETTRICHE

LINEE AT E CABINE PRIMARIE

Nel 2018 si sono **concluse le attività di demolizione della linea aerea 150 kV Cassia-Roma Nord**, per un totale di **9,8 km e 39 sostegni**, ed è stata **avviata la demolizione** della **linea aerea 150 kV** Flaminia 2 – Smistamento Est 2 per un totale di 22,58 km e 74 sostegni.
Sempre nel 2018 si è **conclusa la costruzione** della linea aerea **150 kV Roma Nord - San Basilio**, relativamente al tratto da adeguare per una lunghezza di 5,5 km e 18 sostegni, si è **conclusa la sostituzione del cavo 150 kV Belsito - Tor di Quinto** (3,6 km) ed è stata **avviata**, e quasi conclusa, la **sostituzione del cavo 150 kV Monte Mario - Belsito** (3,6 km).
Infine è stata **avviata la realizzazione del nuovo tratto** della linea aerea **150 kV Roma Nord - San Basilio** per un totale di 4,08 km e 21 sostegni.
Si sono svolte attività di **adeguamento, ampliamento e ricostruzione di 9 cabine primarie**.
È stata **avviata l'installazione** del **sistema Petersen**, che ha rilevanti effetti positivi sulla **riduzione dei guasti nella rete**, presso la cabina primaria Nomentano.
Si sono svolte, infine: le **attività di manutenzione ordinaria e straordinaria** sulle apparecchiature delle cabine primarie e, in particolare, su **111 interruttori AT**; la **manutenzione programmata** su **799 interruttori MT; la revisione di 10 variatori sotto carico** di trasformatori di potenza. Sono stati sostituiti **36 trasformatori di tensione AT** e **6 trasformatori di corrente AT**.

I PRINCIPALI INTERVENTI 2018 PER LA GESTIONE E LO SVILUPPO DI RETI E CABINE ELETTRICHE (segue)

PROTEZIONE E MISURE AT E MT	Sono stati effettuati interventi per predisporre, tarare e mettere in esercizio **sistemi di protezione elettrica per 47 nuovi stalli linea MT** e **interventi sulle protezioni elettriche** presenti nelle cabine primarie, finalizzati alla verifica delle funzionalità (58 montanti AT, 291 montanti MT e 29 trasformatori AT/MT e MT/MT). Sono state eseguite **misure della resistenza di terra presso 3.201 cabine secondarie** e misure delle tensioni di passo e contatto e della resistenza totale di terra presso 26 cabine primarie e 51 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 2018 **sono stati messi in opera** circa **231 km di cavo MT a 20 kV** (217 km per rifacimento e 14 km per ampliamento). Nell'ambito della **manutenzione straordinaria**, **sono state eseguite ispezioni eliportate per una estensione delle linee aeree MT pari a 444 km**, ciò ha consentito la messa in atto di interventi puntuali di sostituzione di apparecchiature, sostegni, conduttori e quanto altro necessario per la conservazione ed il mantenimento della funzionalità degli impianti. Tra ampliamenti e rifacimenti volti a sostituire parti vetuste o a potenziare parti insufficienti, **sono stati messi in opera circa 377 km di cavo BT**, di cui **65 km per ampliamento rete**, mentre, per i restanti **312 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 130 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) **1.010 cabine** in esercizio, per **adeguarle alla tensione 20 kV, predisporle al telecontrollo** o **rinnovarne le apparecchiature**. Inoltre, sulle cabine secondarie sono stati eseguiti **642 interventi di manutenzione straordinaria**, e **3.410 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 374 cabine secondarie e 141 recloser, arrivando, al 31/12/2018, a **6.876 nodi MT telecontrollati**. Sono stati svolti, infine, 5.518 interventi manutentivi (su TLC e Recloser).

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO: I SISTEMI CENTRALI PER IL TELECONTROLLO

Nel 2018 è stata completata la trasformazione del preesistente servizio di Disaster Recovery. Gli interventi effettuati, che hanno portato rilevanti miglioramenti nella riduzione delle perdite di rete e dei tempi di inattività in caso di evento disastroso, sono stati incentrati su tre ambiti:
Business continuity – il **sistema di telecontrollo** della rete elettrica è dislocato su **due nodi geograficamente distanti** sul territorio urbano, connessi da un collegamento in fibra ottica ad alta velocità e bassa latenza. Rispetto alla precedente architettura di riattivazione del servizio, in caso di evento disastroso – Disaster recovery – che avrebbe comportato comunque alcune ore di disservizio, **oggi**, grazie agli interventi effettuati nell'anno, **il sistema è stato evoluto ed è in grado** di assicurare la **continuità del servizio di telecontrollo** – Business Continuity – anche a fronte di un fault parziale o totale di uno dei due nodi di cui è costituito.

Network management System – le reti di telecomunicazioni a supporto del telecontrollo della rete elettrica sono costituite da diverse sottoreti realizzate, negli anni, con differenti tecnologie e monitorate da sistemi un tempo non integrati. Areti, già da alcuni anni, aveva avviato il progetto "Network management system" per l'evoluzione del sistema di gestione delle reti. Nel 2018 è stato **completato lo sviluppo** ed **è entrato in esercizio il primo Network management system** in grado di fornire un servizio real-time di **diagnostica e individuazione automatica dell'apparato di telecomunicazione guasto** sulla rete, monitorandone le diverse porzioni in modo integrato.
Scalatura / normalizzazione delle architetture in ambito network e security – nel corso dell'anno sono proseguite le attività anche in questo specifico ambito volto a **proteggere i sistemi da attacchi esterni**.

Areti sviluppa diversi progetti, anche in sinergia con altri soggetti industriali, che prevedono attività di ricerca e **applicazione di tecnologia innovativa**, considerando altresì le iniziative proposte dagli enti istituzionali nazionali e le opportunità offerte dalla Comunità Europea. In particolare, negli ambiti delle "**reti intelligenti**" – *smart grid* -, dei **sistemi di gestione avanzata delle reti** (automazione e digitalizzazione), **della resilienza delle stesse, dello storage distribuito** (sistemi di accumulo) e **delle "smart city"** (ad esempio con interventi sulle infrastrutture della pubblica illuminazione) (si rinvia, per maggiori informazioni, al capitolo *Istituzioni e Impresa*).
Nel corso del 2018, ad esempio, sono state **completate** le implementazioni sui sistemi aziendali degli **algoritmi per il calcolo delle metriche di resilienza**. Tali algoritmi permettono di classificare in modo dinamico ciascun ramo e nodo della **rete elettrica in alta e media tensione in funzione del rischio per la continuità del servizio**. Il rischio viene stimato sulla base dell'impatto che si determinerebbe a fronte di un guasto e di un indice di tasso di guasto dell'elemento stesso. Anche nell'ambito delle "perdite di rete" è in corso un progetto che si è posto l'obiettivo di **definire algoritmi specifici volti a misurare/stimare le perdite di rete in bassa tensione**, a partire dalle misure in cabina secondaria, dalle misure di consumo dei clienti e dalla topologia di rete.
Ancora, a titolo esemplificativo, per l'impatto che tali progetti innovativi potranno avere sui clienti e sulla collettività, si citano, in questa sede (e rinviando anche al paragrafo dedicato all'innovazione nel capitolo *Istituzioni e impresa*) il **"progetto autoparco"**, che prevede la realizzazione di un autoparco di **ricarica di veicoli elettrici**, dotato di impianto fotovoltaico e **sistema di accumulo**, al fine di sperimentare anche funzionalità di **gestione di prosumer**; il **"progetto blockchain"**, che sfruttando la tecnologia in grado di registrare scambi e informazioni in modo sicuro e permanente, senza necessità di intermediari o terze parti che intervengano a garanzia dei dati condivisi, si pone l'obiettivo di verificare la fattibilità di un sistema in grado di **certificare gli scambi energetici tra pro-**

duttore-storage-consumer e assegnare loro penalità o premialità a seconda degli effetti che questi inducono sulla rete in termini di sfasamento e tensione; il **"progetto luce+"**, che ha previsto la **realizzazione di un prototipo di palo di illuminazione pubblica intelligente**, in grado di gestire una serie di sensori e funzionalità propri del servizio di illuminazione pubblica, ma anche di fornire servizi utili al distributore elettrico (ad esempio. modem integrati, ecc.) e a terzi (ad esempio sensori ambientali, videoanalisi, ecc.); infine, si segnala anche la prosecuzione del **"progetto drone"**, avviato nel 2017, grazie al quale è **stato realizzato un sistema aeromobile a pilotaggio remoto** atto alla **verifica periodica dello stato delle linee aeree di trasporto di energia elettrica** gestite da Areti, il progetto proseguirà, con lo sviluppo di un "drone terrestre".
In ambito "fibra ottica", nel corso del 2018 sono state completate **le attività di posa fibra ottica acquisita in IRU** da Telecom e Wind per la creazione di una rete primaria tra impianti di trasformazione AT/MT, funzionali all'integrazione dei servizi presenti e futuri in cabina primaria.

Sul tema **contatori digitali e sistemi di smart metering**, nel 2018 Areti **ha completato gli approfondimenti tecnici** legati allo sviluppo e al consolidamento dei nuovi standard e **le prove sperimentali in campo**, avviate nel 2016, **sui prodotti dei principali costruttori di contatori, dotati di tecnologie avanzate**. È stato, di conseguenza, avviato un gruppo di lavoro per la definizione delle specifiche tecniche, che ha portato a fine 2018 al completamento della **predisposizione della documentazione necessaria per l'espletamento di una gara ad evidenza pubblica** (tramite dialogo competitivo) per la fornitura del sistema di contatori elettronici 2G.
Nell'anno è stato anche **completato lo sviluppo** di un **concentratore multiservizio** per i contatori elettronici, **entrato in esercizio** al termine delle necessarie **prove** e dei **collaudi**. Si tratta di un apparato 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.)**.
Le attività sugli sviluppi della misura multiservizio, per la **sperimentazione di tecnologie polifunzionali di telelettura**, applicabili a più settori, sono proseguite: Areti ha sviluppato, per Acea Ato 2, il dispositivo di telelettura di contatori idrici (dotati di lancia-impulsi) **con tecnologia NB-IoT**, che si è andato ad aggiungere alla versione precedente in tecnologia GPRS. **Il progetto si è concluso** ed è passato alla fase di esercizio in campo; la soluzione individuata ha portato, in marzo 2018, al **deposito di brevetto per invenzione industriale**.
È infine proseguita, come ogni anno, l'**installazione dei contatori digitali in telegestione** presso le **utenze attive in bassa tensione**, per **un totale, al 31/12/2018, di 1.613.050 misuratori installati**, pari al **99,68%** 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"**[40], sia per le attività in capo al **distributore** di energia elettrica (differenziate per le forniture in bassa e in media tensione) sia per quelle del **venditore** (si vedano le tabelle nn. 13, 14 e 15). Un parametro qualitativo, inoltre, regola la tempestività nella comunicazione dei dati tecnici tra il distributore e il venditore di energia (tabella n. 13). Ogni anno **Acea fa pervenire all'ARERA i risultati conseguiti**, che vengono sottoposti a verifica **e li comunica**, come prescritto, **ai propri clienti, allegandoli ad un invio di bolletta**.

Riguardo le **performance 2018 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 molti casi, un lieve miglioramento delle performance. Riguardo i **livelli "generali"**, relativi alle risposte ai reclami scritti/richieste di informazioni, si rileva un sostanziale miglioramento delle performance rispetto al 2017 (si veda la tabella n. 13).
Il sistema prevede indennizzi automatici ai clienti[41], erogati in caso di mancato rispetto dei livelli "specifici" di qualità, a partire da un importo base[42], che può raddoppiare (in caso di esecuzione delle attività in un tempo tra il doppio e il triplo dello standard) o triplicare (per esecuzione in un tempo triplo dello standard).

Per Acea Energia, il 2017 è stato l'anno di start up di un nuovo sistema informativo, implementato allo scopo di sviluppare e migliorare le performance legate ai canali di contatto con i clienti; il sistema ha avuto le usuali necessità di messa a punto che avevano influito sulle performance. **Nel 2018 si sono cominciati a manifestare i primi miglioramenti** con più elevate percentuali di rispetto degli standard stabiliti dall'ARERA, per alcune prestazioni: ad esempio, tra i livelli specifici di qualità commerciale, le rettifiche di fatturazione sul mercato tutelato e la risposta motivata a reclami scritti sul mercato libero; migliorano anche le percentuali di prestazioni eseguite entro il tempo massimo, imposte dai livelli generali di qualità (si veda la tabella n. 14).

L'Autorità definisce e aggiorna anche i parametri di riferimento della **qualità "tecnica"** del servizio[43], 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 2018, non sono quelli comunicati all'ARERA bensì la migliore

40 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.

41 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.

42 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.

43 Delibera 654/15/R/eel.

stima possibile al momento della pubblicazione del presente documento[44].
Con riferimento alla **durata delle interruzioni** e al **numero delle interruzioni** per utenti BT, i primi dati disponibili riguardo l'esercizio 2018 e rappresentati in tabella n. 15 indicano una flessione dei risultati rispetto al 2017.

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[45] 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 (2017-2018) - (PARAMETRI ARERA E PERFORMANCE DI ARETI - 2017: DATI COMUNICATI ALL'ARERA; 2018: 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.
		2017		2018	
FORNITURE IN BASSA TENSIONE (BT)					
CLIENTI DOMESTICI		PERFORMANCE ARETI			
preventivi per lavori su reti BT (connessioni ordinarie)	15 gg. lav.	8,97	93,26%	7,17	96,89%
esecuzione di lavori semplici (connessioni ordinarie)	10 gg. lav.	8,97	84,96%	8,05	86,12%
esecuzione di lavori complessi	50 gg. lav.	26,49	83,48%	16,08	94,51%
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	2,26	94,61%	1,82	96,69%
disattivazione fornitura su richiesta cliente	5 gg. lav.	1,29	97,48%	1,18	98,72%
riattivazione in seguito a sospensione per morosità	1 g. feriale	0,10	99,19%	0,15	99,16%
ripristino fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura (richieste pervenute in gg. lavorativi dalle 8.00 alle 18.00)	3 ore	2,24	82,56%	2,29	80,83%
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	2,34	89,88%	2,49	89,52%
comunicazione esito verifica del gruppo di misura (contatore), su richiesta cliente	15 gg. lav.	10,54	92,08%	12,62	93,07%
comunicazione esito verifica della tensione di fornitura, su richiesta cliente	20 gg. lav.	/	/	/	/
fascia massima di puntualità per gli appuntamenti con il cliente	2 ore	n. a.	84,61%	n. a.	88,16%
sostituzione gruppo di misura guasto	15 gg. lav.	49,93	41,38%	71,96	21,69%
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.	/	/	/	/

44 I dati del 2018 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.

45 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.

CLIENTI NON DOMESTICI		PERFORMANCE ARETI			
preventivi per lavori su reti BT (connessioni ordinarie)	15 gg. lav.	8,27	94,31%	7,33	96,44%
esecuzione di lavori semplici (connessioni ordinarie)	10 gg. lav.	8,63	86,04%	7,74	87,44%
esecuzione di lavori complessi	50 gg. lav.	20,02	89,64%	16,31	94,81%
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	2,86	92,78%	2,13	95,73%
disattivazione fornitura su richiesta cliente	5 gg. lav.	2,26	96,25%	7,78	94,66%
riattivazione in seguito a sospensione per morosità	1 g. feriale	0,14	99,08%	0,20	98,86%
ripristino fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura (richieste pervenute in gg. lavorativi dalle 8.00 alle 18.00)	3 ore	2,36	80,21%	2,72	76,67%
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	2,34	88,91%	2,53	88,99%
comunicazione esito verifica del gruppo di misura (contatore), su richiesta cliente	15 gg. lav.	10,52	90,98%	11,83	92,28%
comunicazione esito verifica della tensione di fornitura, su richiesta cliente	20 gg. lav.	21,00	0%	21,50	50,00%
fascia massima di puntualità per gli appuntamenti con il cliente	2 ore	n.a.	90,12%	n.a.	90,84%
sostituzione gruppo di misura guasto	15 gg. lav.	37,89	44,44%	59,91	34,78%
ripristino della corretta tensione di fornitura	50 gg. lav.	/	/	/	/
preventivi per lavori su reti BT (connessioni temporanee)	10 gg. lav.	4,77	95,26%	3,79	97,55%
esecuzioni di lavori semplici (connessioni temporanee entro i 40 kW)	5 gg. lav.	3,81	92,08%	3,07	94,88%
esecuzioni di lavori semplici (connessioni temporanee oltre i 40 kW)	10 gg. lav.	4,09	96,47%	4,54	96,61%
FORNITURE IN MEDIA TENSIONE (MT)					
CLIENTI FINALI		**PERFORMANCE ARETI**			
preventivi per lavori su reti MT	30 gg. lav.	41,84	65,57%	18,64	83,08%
esecuzione di lavori semplici	20 gg. lav.	23,71	85,71%	5,27	100,00%
esecuzione di lavori complessi	50 gg. lav.	48,64	78,57%	16,67	95,83%
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	5,50	77,78%	7,13	60,00%
disattivazione della fornitura su richiesta	7 gg. lav.	20,04	57,69%	29,70	64,52%
riattivazione in seguito a sospensione per morosità	1 g. feriale	2,89	55,56%	1,52	82,35%
comunicazione esito verifica gruppo di misura su richiesta cliente	15 gg. lav.	8,55	90,91%	6,37	100,00%
comunicazione esito verifica della tensione di fornitura, su richiesta	20 gg. lav.	/	/	16	100,00%
fascia massima di puntualità per gli appuntamenti con il cliente	2 ore	n.a.	90,18%	n.a.	82,29%
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	11,20	82,86%	69,48	58,07%
dati tecnici (**non acquisibili con lettura** di un gruppo di misura)	15 gg. lav. dal ricevimento della richiesta	63,47	29,96%	21,23	86,99%

LIVELLI GENERALI 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.
		2017		2018	
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	59,14	43,88%	39,00	76,00%
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per attività di misura	95% entro 30 gg. solari	43,00	61,22%	25,00	81,00%
CLIENTI NON DOMESTICI		PERFORMANCE ARETI			
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per l'attività di distribuzione	95% entro 30 gg. solari	69,09	38,76%	47,00	69,00%
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per attività di misura	95% entro 30 gg. solari	45,73	56,38%	29,00	79,00%
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	47,67	67,12%	35,00	72,00%
risposta a reclami scritti/richieste informazioni scritte per attività di misura	95% entro 30 gg. solari	79,11	33,33%	28,00	73,00%

TABELLA N. 14 - INDICATORI SOCIALI: LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE - VENDITA ENERGIA (2017-2018) - (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.
		2017	2018
SERVIZIO IN MAGGIOR TUTELA		PERFORMANCE ACEA ENERGIA	
rettifiche di fatturazione	90 gg. solari	69,2%	80,0%
rettifiche di doppia fatturazione	20 gg. solari	/	100,0%
risposta motivata a reclami scritti	40 gg. solari	76,3%	75,6%
MERCATO LIBERO		PERFORMANCE ACEA ENERGIA	
rettifiche di fatturazione	90 gg. solari	86,7%	60,0%
rettifiche di doppia fatturazione	20 gg. solari	100,0%	/
risposta motivata a reclami scritti	40 gg. solari	77,6%	85,5%
LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE			
SERVIZIO IN MAGGIOR TUTELA		PERFORMANCE ACEA ENERGIA	
risposta a richieste scritte di informazioni	95% entro 30 gg. solari	97,1%	99,9%
MERCATO LIBERO		PERFORMANCE ACEA ENERGIA	
risposta a richieste scritte di informazioni	95% entro 30 gg. solari	97,1%	98,8%

(*) 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 (2016-2018) - (PARAMETRI ARERA E PERFORMANCE DI ARETI - 2016-2017: DATI CERTIFICATI DALL'ARERA; 2018: DATI PROVVISORI STIMATI)

DISTRIBUZIONE ENERGIA - INDICATORI DI CONTINUITÀ - CLIENTI BT

DURATA INTERRUZIONI E VARIAZIONI PERCENTUALI

PRESTAZIONI	durata cumulata media interruzioni senza preavviso lunghe di responsabilità dell'esercente per cliente BT l'anno (minuti)			variazioni percentuali	
	2016	2017	2018	2018 vs. 2016	2018 vs. 2017
alta concentrazione	27,88	34,93	43,7	57	25%

media concentrazione	31,46	39,51	51,4	63%	30%
bassa concentrazione	45,76	53,63	54,4	19%	1%

N. MEDIO INTERRUZIONI E VARIAZIONI PERCENTUALI (*)

PRESTAZIONI	n. medio interruzioni senza preavviso di responsabilità dell'esercente per cliente BT l'anno			percentuale di miglioramento	
alta concentrazione	1,42	1,78	1,99	40%	12%
media concentrazione	1,67	1,92	2,22	33%	16%
bassa concentrazione	2,51	2,57	3,01	20%	17%

(*) 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

199.783 PUNTI LUCE E **225.619** LAMPADE GESTITI A ROMA

L'**85%** DEL TOTALE PARCO LAMPADE È A LED: DIMINUISCONO I CONSUMI DI ENERGIA E AUMENTA IL RENDIMENTO MEDIO PER LAMPADA

REINSTALLATI **704** SOSTEGNI CORROSI E SOSTITUITE **3.713** LAMPADE

ILLUMINAZIONE ARTISTICA A TECNOLOGIA LED: LE **fontane storiche di Roma**, L'AREA DEL PARCO ARCHEOLOGICO DEL **Colosseo**, IL **Castello di Santa Severa** E IL **Teatro romano di Benevento**

La società Areti[46] nel 2018 ha gestito, tramite **un'Unità dedicata**, gli interventi sulle infrastrutture di **illuminazione pubblica funzionale** e **artistico monumentale di Roma e Formello**, per **oltre 199.700 punti luce** dislocati su un territorio con un'estensione di circa 1.300 km^2 (pari a circa 7 volte quello di Milano), in virtù del *Contratto di servizio*[47] stipulato tra Acea SpA e Roma Capitale.
La Società presidia le attività di **progettazione, costruzione, esercizio, manutenzione e ristrutturazione delle reti e degli impianti** di illuminazione 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. Al di là del servizio svolto per Roma Capitale, le competenze sulla pubblica illuminazione vengono rese disponibili anche verso altri soggetti interessati.

TABELLA N. 16 – I NUMERI DELL'ILLUMINAZIONE PUBBLICA A ROMA (2018)

punti luce (n.) *p. luce artistico monumentale (n.)*	**199.783** (+ 0,4% rispetto al 2017) *circa **9.900***
lampade (n.)	**225.619** (+0,5% rispetto al 2017)
rete elettrica MT e BT (km)	**7.981** (+ 0,3% rispetto al 2017)

È da segnalare che, sebbene negli anni **aumenti il numero di lampade installate**, continuano a **diminuire la potenza complessiva del parco lampade**, che è passata da 32,64 MW del 2016 a 17,83 MW del 2018, **ed i consumi** (quasi dimezzati tra il 2016 e il 2018) mentre **aumenta il rendimento medio per lampada**; ciò anche grazie alla **trasformazione degli impianti** intervenuta gli ultimi anni: nel 2018 sul totale di 225.619 lampade, **191.200, pari a circa l'85% del totale, sono a tecnologia LED** (si veda anche il *Bilancio ambientale*).
Tra i **principali interventi di illuminazione pubblica**, effettuati nell'anno, **in ambito funzionale e artistico monumentale**, si evidenziano la progressiva implementazione del **"Piano LED per la Capitale"**, che ha portato **all'installazione complessiva, al 31.12.2018**, di oltre **170.000 corpi illuminanti**, con benefici in termini di **risparmio energetico** e riduzione degli effetti di dispersione del flusso luminoso. Nello stesso ambito, verso la fine del 2017, l'Amministrazione comunale aveva approvato il piano di **trasformazione a LED delle gallerie** che ha consentito, nel corso del 2018, di realizzare **sino a completamento** gli interventi presso **le gallerie Corso Italia,**

46 Areti SpA, che gestisce la distribuzione dell'energia a Roma e Formello, a partire dal dicembre 2016 ha assorbito le attività di Acea Illuminazione Pubblica SpA, in recepimento del progetto di scissione parziale proporzionale di quest'ultima. Pertanto la società Acea Illuminazione Pubblica non è inclusa nel perimetro di rendicontazione del presente documento.

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

Lungotevere Arnaldo da Brescia, Lungotevere Michelangelo, via di Tor Vergata, viale Oxford e, in via sperimentale, la trasformazione a LED del primo tratto (circa 1,6 km) della galleria **Giovanni XXIII** (si veda il box dedicato). Nell'ambito delle opere stradali connesse alla Stazione Tiburtina, Acea, che aveva già preso in carico l'impianto di illuminazione funzionale della **Nuova Circonvallazione Interna** (NCI), realizzato da RFI, **ha ammodernato gli impianti, sostituendo le lampade** del tipo al Sodio Alta Pressione **con corpi illuminanti a LED** (circa 1.350 apparecchi).
È stata inoltre realizzata la nuova illuminazione a LED della **piazza del Campidoglio**, delle **fontane delle Naiadi, del Gianicolo e del Mosè** (si veda il box di approfondimento), ed è stata riaccesa **l'area del Parco Archeologico del Colosseo**, che, nel corso degli anni passati, era stata oggetto di atti vandalici e danneggiamenti sugli impianti, avviando altresì **un progetto volto ad innalzare i livelli di sicurezza** (si veda il box dedicato). Nel corso dell'anno, inoltre, sono stati realizzati **due interventi di illuminazione artistico monumentale fuori Roma**, che hanno avuto un particolare impatto positivo sul territorio: l'illuminazione del **Castello di Santa Severa** e l'illuminazione del **Teatro romano di Benevento** (si vedano i box dedicati).

PALI SMART PER LA SICUREZZA DEL PARCO ARCHEOLOGICO DEL COLOSSEO

Nell'ambito dell'intervento di riaccensione dell'area archeologica del Colosseo, realizzata in dicembre 2018, in virtù di un **accordo stipulato tra MIBAC-Parco Archeologico del Colosseo e Acea**, è stata avviata **una prima sperimentazione**, con prova di fattibilità, di una soluzione di **videosorveglianza con funzionalità innovative**, implementandola, in un'area circoscritta del Parco, **anche utilizzando le infrastrutture di illuminazione**. Il sistema ha previsto l'attivazione di 4 macro funzionalità principali: **antintrusione, riconoscimento facciale analisi comportamentale e videosorveglianza.** L'infrastruttura di supporto utilizzata ha minimizzato gli impatti sugli impianti esistenti.

Acea nei cicli di indagini sulla soddisfazione dei clienti in merito ai servizi erogati (qualità percepita) monitora, da alcuni anni, anche **l'opinione e la percezione dei cittadini riguardo la trasformazione**, in atto, **dell'illuminazione con il LED**. I risultati, come media delle due rilevazioni semestrali 2018, hanno evidenziato che circa **il 66% dei 2.900 intervistati** (+7% rispetto al 59% rilevato nel 2017 su un panel di 2.400 persone) **ha avuto modo di notare l'illuminazione a LED su strada. L'84,2% degli intervistati ritiene che il progetto** di trasformazione dell'illuminazione a LED **sia importante per la città** (era così per l'82% degli intervistati lo scorso anno) e le tre principali motivazioni addotte sono: **il risparmio ed efficienza energetica** (minori consumi) per circa il **79%, la migliore distinguibilità dei colori su strada**, per circa il 25% e, per circa il **26%, il rispetto ambientale**.

TABELLA N. 17 – PRINCIPALI INTERVENTI DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA SUI PUNTI LUCE (2018)

TIPO DI INTERVENTO	(N. PUNTI LUCE)
realizzazione **nuovi punti luce** (inclusa l'artistica)	**706** punti luce
interventi di **efficientamento energetico/ innovazione tecnologica** (sostituzioni armature)	**18.229** punti luce
messa in sicurezza	**4.008** punti luce

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

LA GALLERIA GIOVANNI XXIII

Ad agosto 2018 è stata effettuata in forma sperimentale la trasformazione a LED del tratto iniziale della galleria sud della Giovanni XXIII. L'impianto, di proprietà dell'Amministrazione Comunale, è costituito da un sistema di illuminazione ormai vetusto ed in parte spento. Approfittando del transito sospeso per lavori straordinari di rifacimento del manto stradale, l'Amministrazione ha richiesto ad Acea di intervenire, ed effettuare la rimozione del preesistente sistema di illuminazione provvedendo ad installare **un nuovo sistema a LED**. L'attività prevista avrebbe dovuto riguardare circa 300 metri di sviluppo della galleria, mentre ragioni tecniche di opportunità hanno permesso di **estendere le lavorazioni a circa 1.600 metri**, pari ad oltre la metà dello sviluppo complessivo della canna. La nuova illuminazione consta di **223 proiettori dell'impianto di rinforzo** e di **231 proiettori asimmetrici dell'impianto permanente**. La realizzazione è stata cablata al preesistente impianto e non sarà presa in gestione da parte di Acea sino al completamento delle opere. La realizzazione sperimentale ha ottenuto il plauso dell'Amministrazione Comunale, che ha confermato l'intenzione di completare tutti i lavori di trasformazione nel corso del 2019.

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

TABELLA N. 18 – RIPARAZIONE E MANUTENZIONE PROGRAMMATA E STRAORDINARIA DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA (2018)

TIPO DI INTERVENTO	(N.)
verifica corrosione sostegni	**42.339** sostegni verificati (tra funzionali ed artistici)
sostituzione lampade prima del decadimento flusso luminoso	**3.713** lampade sostituite
reinstallazione sostegni corrosi o abbattuti per cause accidentali	**704** 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[48].
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[49].
Le **performance relative ai tempi medi di ripristino** (TMR) **della funzionalità degli impianti** impiegati da Acea **nel 2018** per le diverse tipologie di guasto (si veda tabella n. 19), pur presentando in alcuni casi un **lieve rialzo** rispetto ai livelli di servizio registrati nel 2017, rispettano i tempi medi di ripristino ammesso.

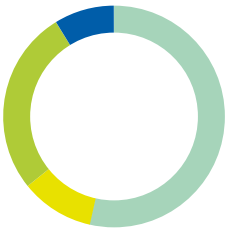
TABELLA N. 19 – RIPRISTINO GUASTI ILLUMINAZIONE PUBBLICA: PENALI, STANDARD E PRESTAZIONI ACEA (2017-2018)

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.)	
				2017	**2018**
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.	2,8 gg.	2,6 gg.
tratto al buio (2-4 lampade spente consecutive)	50	10 gg.	15 gg.	6,7 gg.	9,9 gg.
punto luce spento: singola lampada, montante, sostegno e armatura	25	15 gg.	20 gg.	8,5 gg.	9,3 gg.

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

La situazione di guasto viene rilevata dai sistemi di controllo, come la telegestione, e, come già accennato, può essere segnalata all'azienda, dai cittadini e dal Comune di Roma, tramite i diversi canali di contatto (call center, web, fax o lettera)[50]. **Nel 2018 sono pervenute 25.421 segnalazioni di guasto**[51], ed entro l'anno ne sono state **eseguite l'81%**. 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 (53,6%) e "punto luce spento" (27%), che ha il minore impatto ai fini della sicurezza, più contenuta la tipologia "tratto al buio" (10,7%). 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 (2018)



0,0% quartiere al buio - guasto rete
53,6% strada al buio - guasto rete
10,7% tratto al buio (2-4 lampade spente consecutive)
27,0% punto luce spento (singola lampada, montante, armatura, sostegno)
8,7% altro (plafoniera ecc.)

Acea, in accordo con gli Enti preposti, **valorizza il patrimonio monumentale e architettonico presente nella Capitale**, **tramite l'illuminazione artistica**, con circa **10.000 punti luce** dedicati. La Società, che può vantare competenze distintive in quest'ambito, si rende disponibile anche per interventi richiesti da terzi (ad esempio enti ecclesiastici, albergatori, ecc.)

Nel 2018 sono stati realizzati **alcuni interventi di rilievo**, già richiamati ad inizio paragrafo. Nei box che seguono si è data evidenza, in particolare, agli interventi sulle fontane storiche e a due interventi realizzati, invece, fuori Roma.

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

49 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 2018, soggette al computo penali non è disponibile.

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

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

NUOVA ILLUMINAZIONE CON TECNOLOGIA LED PER LE FONTANE

Su richiesta di Roma Capitale, Areti ha redatto il progetto per **la trasformazione a LED degli impianti d'illuminazione di alcune fontane storiche**, già illuminate con proiettori equipaggiati con lampade a incandescenza. L'obiettivo è stato raggiunto **mantenendo lo stesso corpo lampada in fusione di ottone**, entro il quale, in sostituzione del sistema ad incandescenza, è stata studiata e **realizzata ad hoc una piastra LED di potenza 20 W**, provvista di uno specifico sensore di temperatura per far fronte all'eventuale funzionamento in aria del corpo stesso.
Gli interventi sono stati realizzati per **la fontana dell'Acqua Paola**, in via Garibaldi (Gianicolo); **la fontana del Mosè**, in largo di Santa Susanna e per la **fontana delle Naiadi**, in piazza della Repubblica.
La **fontana dell'Acqua Paola** è costituita da cinque grandi arcate fiancheggiate da colonne, un grande catino e un ampio attico con l'iscrizione dedicatoria e lo stemma pontificio. Alle sue spalle si trovano un piccolo giardino, con una scala di accesso, e una "terrazza" da cui ci si affaccia sulla città. L'impianto preesistente illuminava ciascuna delle parti sopra elencate, incluso il catino, grazie a proiettori subacquei; **il nuovo sistema luminoso ha potuto mantenere lo stesso numero di apparecchi e la stessa geometria d'impianto**: all'interno della fontana sono state installate apparecchiature con una particolare piastra LED a 20 W, come sopra accennato, mentre gli altri apparecchi sono stati sostituiti con altrettanti equipaggiati con tecnologia LED ed ottiche specifiche scelte allo scopo di conseguire il miglior risultato ed evitando dispersioni del flusso luminoso. L'intervento **ha consentito di passare dall'impiego di 4.412 W a 1.012 W nominali**. Anche per la **fontana del Mosè** è stato possibile mantenere inalterata la geometria dell'impianto preesistente **sostituendo gli apparecchi illuminanti** con altrettanti equipaggiati con tecnologia LED di potenza 20 W e temperatura di colore di 4000 K. Per l'impianto d'illuminazione della **fontana delle Naiadi**, più complesso, si è potuto mantenere la medesima configurazione degli impianti subacquei, sostituendo, come negli altri casi, i precedenti con gli apparecchi a tecnologia LED, mentre per l'illuminazione per proiezione della parte superiore, è stato realizzato un nuovo impianto con 4 proiettori LED installati su due sostegni presenti nella piazza antistante la fontana.

LA VALORIZZAZIONE DEL CASTELLO DI SANTA SEVERA

Acea, nel maggio 2018, ha siglato un nuovo importante intervento di **illuminazione artistica permanente** che ha riguardato il **Castello di Santa Severa**, nell'ambito di un più ampio progetto di **riqualificazione del sito** effettuato dalla Regione Lazio.
Il Castello, edificato tra il X e l'XI secolo e più volte rimaneggiato sino all'attuale forma cinquecentesca, è considerato un vero gioiello architettonico, inserito in un contesto di particolare interesse storico – il borgo medievale entro cui è inserito il Castello sorge, infatti, sull'area dell'antico sito etrusco Pyrgi – e naturalistico, lungo il litorale laziale.
L'intervento, grazie all'uso sapiente dell'illuminazione, ha voluto valorizzare gli elementi caratteristici dell'imponente edificio: la torre saracena, il prospetto fronte mare, il prospetto lato arenile, la torre angolare, il prospetto posteriore, oltre all'area archeologica interna alla corte.

Complessivamente sono stati utilizzati **94 apparecchi lineari e proiettori con tecnologia LED di ultima generazione**, per una potenza totale di circa 3.000 W, in grado di valorizzare i colori dei materiali della struttura muraria. **L'illuminazione si sviluppa prevalentemente per radenza**, quindi dal basso verso l'alto **per i prospetti esterni**, mentre **per evidenziare la parte interna del Castello sono stati scelti i proiettori**. Gli apparecchi di illuminazione sono stati posizionati in modo da **non alterare la percezione del complesso architettonico**.
L'intervento di illuminazione permanente si è coniugata con altri interventi di riqualificazione, che hanno previsto l'apertura di un Ostello e di nuove aree adibite a Museo, ed ha consentito la **fruizione dell'area anche per visite serali**. Questa realizzazione ha rappresentato il primo intervento del Gruppo Acea in Art Bonus.

L'ILLUMINAZIONE DEL TEATRO ROMANO DI BENEVENTO

Nel luglio 2018 è stata inaugurata, con un evento dedicato – un concerto di Nicola Piovani – ad ampia partecipazione di pubblico, **l'illuminazione del Teatro romano di Benevento**, dove opera **GESESA**, società del Gruppo Acea attiva nel settore idrico.
Il Teatro romano, fatto erigere dall'Imperatore Adriano nel 126 d. C. e poi ampliato da Caracalla tra il 200 e il 210 d.C., è di forma semicircolare, con 90 metri di diametro, e poteva ospitare sino a 15.000 spettatori. Con piena agibilità ed un'acustica ancora perfetta, **il sito archeologico riveste particolare importanza per la città** e, grazie all'intervento realizzato da Acea, è tornato a nuova vita.

Per il sistema di illuminazione, realizzato da Acea SpA grazie a un accordo con il Mibact e GESESA, con il placet della Soprintendenza e d'intesa con il Comune, **è stato scelto di illuminare sia gli esterni** (parte sommitale del coronamento, pilastri e absidi) della struttura architettonica del Teatro, **che gli interni** (auditorium e platea), con **120 apparecchi a LED**, ad alto livello di sostenibilità ambientale (la potenza globale è infatti di 3.200 W), di **due diverse sfumature cromatiche (bianco e giallo-oro)**, che hanno permesso di **mettere in risalto le differenze dei materiali di cui è composta la struttura**.

LA QUALITÀ DELL'ARIA 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 di abitanti serviti, nel 2018, di oltre 3,7 milioni), **area "storica" di operatività del Gruppo**[52], da Acea Ato 5, anch'essa operativa nel Lazio (ATO 5 – Lazio meridionale – Frosinone, con 86 comuni e circa 470.000 abitanti serviti nell'anno) e da **Gesesa**, operativa in **Campania** (nell'area di Benevento e provincia, 22 comuni gestiti, e oltre 137.000 abitanti serviti nel 2018)[53].
La gestione del servizio idrico integrato (SII) 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). La **"Convenzione tipo"** che **regola i rapporti tra enti**

[52] 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".

[53] Si tratta delle principali società del Gruppo Acea, operative nel settore idrico in Italia, e consolidate in Bilancio con metodo integrale (100% Acea SpA), fatta eccezione per Gori SpA che è entrata nell'area di consolidamento integrale nel novembre 2018. Da sole rappresentano il 50% della popolazione servita in ambito idrico da tutte le società del Gruppo. Le altre società di rilievo, operative, nel settore idrico, in Toscana, Umbria e Campania, partecipate da Acea, sono consolidate con il metodo del patrimonio netto e pertanto non incluse nel perimetro di rendicontazione, tranne che per alcuni dati globali atti a rappresentare la dimensione generale del Gruppo, come di volta in volta precisato nel testo (si vedano anche *Le relazioni con l'ambiente* e *il Bilancio ambientale*, nonché il capitolo, fuori perimetro della DNF ai sensi del D. Lgs. 254/2016, *Schede Società idriche e attività estere*).

affidanti e gestori, è stata a suo tempo oggetto di regolazione da parte dell'ARERA, che ne ha definito i contenuti minimi essenziali **in modo uniforme sul territorio nazionale**. Lo 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 i principali interventi di regolazione del settore idrico, intrapresi nell'anno dall'ARERA[54], si rinvia al principio del paragrafo *La qualità erogata* e, per approfondimenti, al sito web dell'Autorità. Nella ***Carta del servizio idrico integrato***[55], allegata alla Convenzione, sono definiti gli **standard di qualità generali e specifici** che il gestore è tenuto a rispettare verso l'utenza, **in ottemperanza alla Delibera 655/15** per quanto concerne la **qualità contrattuale** e, a partire dal 2018, **anche nel rispetto della Delibera 917/17 per gli aspetti di qualità tecnica**. 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

UNA **nuova infrastruttura per l'approvvigionamento idrico della capitale:** POSTE LE BASI PER LA REALIZZAZIONE DEL NUOVO TRONCO SUPERIORE DEL PESCHIERA

TELECONTROLLO: **7.292 km** DI RETE IDROPOTABILE, **670** CENTRI IDRICI E OLTRE **400** PUNTI DI PRESSIONE

PROSEGUITE LE **campagne sistematiche di ricerca perdite** OCCULTE: **63 interventi** NELL'ANNO PER LA SOSTITUZIONE INTEGRALE DEGLI ORGANI IDRAULICI SUI MANUFATTI INDIVIDUATI

77 case dell'acqua attive (23 A ROMA E 54 IN PROVINCIA): **circa 19,2 milioni di litri d'acqua erogata** **385 t** DI PLASTICA/ANNO RISPARMIATE E **680** TONNELLATE DI CO_2 NON EMESSE IN ATMOSFERA

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*).
La Società **continua progressivamente ad acquisire 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). In presenza di situazioni di non conformità, deve, tuttavia, attendere l'esecuzione dei lavori necessari alla loro messa a norma, che vengono effettuati da parte dei Comuni interessati, se ne hanno capacità economica, oppure ad opera di Acea Ato 2, previa acquisizione del solo servizio idrico e della preliminare autorizzazione della STO per la copertura da tariffa. Nel 2018 è stato acquisito il SII (servizio idrico integrato) dei Comuni di **Civitavecchia**, **Capena** e **Morlupo**, anche se la decorrenza del trasferimento dei comparti fognatura e depurazione, per quanto sopra accennato, è stata subordinata al completamento di lavori di adeguamento sui depuratori e sui sollevamenti fognari comunali. Al **31 dicembre 2018** 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**, pari a circa il 94% del totale della popolazione dell'ATO 2; **in altri 17 comuni** il SII è gestito **in modo parziale**.
Le **infrastrutture gestite** nel territorio, secondo i dati georeferenziati, includono **circa 11.250 km di rete** (tra acquedotto, adduzione, distribuzione)[56] **per l'idro-potabile**, e **circa 5.800 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 corso del 2018 Acea Ato 2 ha proseguito l'avanzamento di alcuni progetti, già avviati l'anno precedente e **finalizzati al miglioramento della gestione dei processi operativi** tramite la loro **reingegnerizzazione** – in particolare dei processi di preventivazione idrica e verifiche al misuratore richieste dal cliente –, e all'implementazione di **funzionalità informatiche** per il **monitoraggio puntuale della "qualità tecnica"**, secondo le disposizioni dell'Autorità.

Riguardo alle infrastrutture, nel 2018 è stato celebrato, con diversi eventi, **l'80° anno della inaugurazione** del tronco superiore dell'**acquedotto del Peschiera** (si veda anche il paragrafo *Comunicazione, eventi e solidarietà*) ed in queste occasioni è stato dato anche un forte impulso a quella che sarà la **realizzazione del nuovo tronco superiore del Peschiera** che, dalle sorgenti, **dovrà affiancarsi a quello esistente** per **assicurare**, in alternativa ad esso, **l'approvvigionamento idrico dell'area metropolitana di Roma e di molti altri comuni** (si veda il box dedicato).

54 Con Delibera 656/15.

55 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.gruppo.acea.it. In particolare, Acea Ato 2 ha adottato la *Carta del Servizio* come modificata dalle delibere dell'ARERA n.655/2015/R/idr e dalle Delibere della Conferenza dei Sindaci dell'ATO 2 - Lazio Centrale Roma del 27 luglio 2016 n.1/16 "adozione dello schema regolatorio 2016 – 2019" e n.3/18, "adozione dello schema regolatorio relativo all'aggiornamento della predisposizione tariffaria 2018 – 2019".

56 I dati, progressivamente georeferenziati, si fanno sempre più puntuali. In dettaglio: 729 km di acquedotto, 1.029 km di reti di adduzione, 9.486 km di distribuzione.

UNA NUOVA INFRASTRUTTURA PER L'APPROVVIGIONAMENTO IDRICO DELLA CAPITALE

Nel 2018 sono state poste le basi per la realizzazione di una infrastruttura di straordinaria importanza per la messa in sicurezza dell'approvvigionamento idrico di un territorio quale Roma e provincia. Si tratta del nuovo tronco superiore dell'acquedotto del Peschiera. L'acquedotto attualmente esistente ed in esercizio, per una lunghezza di circa 27 km, ha infatti raggiunto ormai un'età tale da rendere necessari importanti interventi di manutenzione, e non può essere messo "fuori servizio" senza arrecare conseguenze rilevanti sull'adeguatezza dell'approvvigionamento idrico del territorio.
Per questo ed altri motivi, il **nuovo Tronco Superiore del Peschiera** rappresenta **il principale progetto cui Acea Ato 2 intende dare attuazione**, e che la impegnerà per i prossimi anni, per assicurare l'affidabilità del sistema di approvvigionamento idropotabile di un'area molto vasta e di particolare importanza. A seguito della richiesta della Regione Lazio del 12 dicembre 2017, il Ministro delle Infrastrutture e Trasporti ha disposto la costituzione di **una Cabina di Regia**, con nota 987 in data 11/1/2018, e l'ha nominata presso il **Consiglio Superiore dei Lavori Pubblici**, finalizzata alla "**messa in sicurezza dell'approvvigionamento di Roma Capitale e risanamento delle fonti idropotabili del Lazio**", anche attraversoil **coordinamento delle attività pre-progettuali e progettuali dell'opera**. Acea Ato 2 ne ha predisposto il c.d. "quadro esigenziale"[57] dell'opera, secondo le indicazioni della Cabina di Regia, come previsto dall'art. 23 comma 3 del codice dei contratti pubblici e dall'art. 3 del decreto progettazione. È stata inoltre ammessa ad istruttoria, **nel settembre 2018**, l'istanza di rinnovo della concessione di derivazione per le sorgenti Peschiera-Capore, a favore del Comune di Roma.

In vista della sostituzione massiva del parco contatori – in virtù di quanto disposto dal Decreto Ministeriale 93/2017 – Acea Ato 2 negli ultimi anni ha **sviluppato e brevettato**, per il tramite di Areti, **un sistema innovativo di telelettura dei nuovi contatori**. Già a partire dal 2016, Acea Ato 2 ha avviato le prime sperimentazioni in ambito "smart metering", tramite progetti pilota, dei quali ha potuto valutare i positivi esiti. Il sistema di telelettura, così come sviluppato, prevede l'installazione, contestualmente al nuovo contatore, di un apparato lancia impulsi e di un modulo radio che consentirà di acquisire in modalità telelettura – quindi da remoto – i consumi registrati dai misuratori, che saranno infine acquisiti da un apposito Centro di Gestione. **L'installazione dei contatori dotati del sistema di telelettura è stata avviata a fine 2018** (si veda anche più avanti) e permetterà nel corso del 2019 di raggiungere diversi benefici ed efficienze quali:

- procedere alla fatturazione utilizzando i **consumi effettivi**, riducendo così al minimo l'utilizzo di stime e conseguentemente di fatture di conguaglio;
- monitorare in maniera puntuale e frequente i consumi potendo così raffrontare gli stessi con il relativo dato di immesso in rete al fine di un **corretto bilanciamento idrico.**

Nell'anno sono **proseguite le campagne sistematiche di ricerca perdite** occulte **sulla rete di distribuzione di Roma e sono state estese anche ad altri comuni**, con lo scopo di recuperare risorsa e far fronte, sempre meglio, alle problematiche emergenti legate ai cambiamenti climatici, quale l'eccezionale siccità verificatasi nel 2017. Per approfondimenti si veda anche il paragrafo *L'attenzione al consumo della risorsa idrica* nella sezione *Le relazioni con l'ambiente* e, in particolare, il sottoparagrafo *Perdite idriche*.
Contestualmente alle attività di ricerca perdite occulte, nel febbraio 2018, sono state **completate le ultime riparazioni sui manufatti interrati** già visionati nel corso del 2017. Da tale attività sono stati **individuati circa 90 manufatti** sui quali è stato avviato un **programma di riqualificazione complessiva** che ha previsto la **sostituzione integrale degli organi idraulici** in essi presenti e che si è chiuso nel 2018 con **63 interventi realizzati**. Va precisato che l'esecuzione di tali interventi prevede necessariamente la realizzazione di interruzioni della fornitura idrica (fuori servizio) che spesso impattano molte utenze ed in particolare numerose utenze speciali, richiedendo un'attenta programmazione ed una calendarizzazione tale da contenere al massimo i disagi.

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 31.12.2018, **alla georeferenziazione di oltre il 95% della rete potabile** e **all'85% della rete fognaria**.

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 2018, sono **670** e quelli dotati di misure di qualità in telecontrollo sono **288** (fra cui le **Case dell'acqua** attive nell'anno). Risultano inoltre dotati di telecontrollo **oltre 400** punti di pressione, diffusi lungo la rete di distribuzione.

Per effetto delle maggiori precipitazioni verificatesi durante il periodo autunno-inverno, **il 2018 ha beneficiato di una situazione** migliore rispetto al 2017, in termini di **maggiore disponibilità idrica alle fonti**. Ciò nonostante **Acea Ato 2**, per **mettere in sicurezza l'approvvigionamento idrico del territorio servito, ha messo in atto importanti iniziative**, alcune delle quali sopra richiamate (ricerca perdite idriche e riqualificazione delle infrastrutture, avvio del progetto per la realizzazione del nuovo tronco dell'Acquedotto del Peschiera). Sempre allo scopo di **aumentare la resilienza del sistema idrico romano ad eventi estremi** che si possono verificare a seguito dei cambiamenti climatici, è stato adeguato e potenziato **l'impianto di Grottarossa per potabilizzare l'acqua del fiume Tevere** (circa 500 l/s), al fine di alimentare, **esclusivamente in situazioni di emergenza**, il Comune di Roma, ad integrazione della riserva idrica del lago di Bracciano. L'impianto, **completato in tempi eccezionalmente brevi** alla fine del mese di ottobre, **è dotato dei sistemi di trattamento e controllo della qualità dell'acqua più avanzati ed innovativi** ed è in

[57] Con "quadro esigenziale" si intende "il documento che viene redatto ed approvato dall'amministrazione in fase antecedente alla programmazione dell'intervento e che individua, sulla base dei dati disponibili, in relazione alla tipologia dell'opera o dell'intervento da realizzare gli obiettivi generali da perseguire attraverso la realizzazione dell'intervento, i fabbisogni della collettività posti a base dell'intervento, le specifiche esigenze qualitative e quantitative che devono essere soddisfatte attraverso la realizzazione dell'intervento, anche in relazione alla specifica tipologia di utenza alla quale gli interventi stessi sono destinati (...)". www.codiceappalti.it/DLGS_50_2016/Art__3__Definizioni/8368.

grado produrre acqua assolutamente sicura dal punto di vista sanitario nel rispetto delle normative di settore.
Per migliorarne la gestione ed **ottimizzare le pressioni nella rete di distribuzione**, nel corso del 2018 sono stati condotti approfonditi **controlli sugli acquedotti e sulle grandi condotte di adduzione** ed effettuati interventi nei centri idrici. In molte realtà territoriali, interessate da criticità durante il periodo siccitoso del 2017, sono state realizzate le opere necessarie a **garantire il monitoraggio delle pressioni di esercizio** attraverso strumenti in grado di gestire il controllo in modo dinamico ed efficace (valvole idrauliche, riduttori di pressioni, ecc.). In alcune zone rurali, inoltre, sono stati installati rubinetti per la regolazione delle portate presso i singoli misuratori idrici in modo da contenere i consumi in caso di utilizzi impropri della fornitura idrica.
In tale contesto sono state installate nei Comuni della zona dei Castelli circa 30 valvole regolatrici di pressione destinate a realizzare distretti idrici a pressioni costanti e controllate in modo da **ridurre i volumi delle perdite idriche**.
Considerando l'intero territorio dell'ATO 2 gestito, sono stati altresì realizzati interventi di bonifica della rete idrica per circa 63 km. In agosto è stata completata la derivazione dall'Acquedotto Marcio (VIII Sifone) per alimentare il Comune di Frascati: un intervento che ha permesso di risparmiare sulla fornitura che proveniva dall'Acquedotto Simbrivio e ridistribuirla in altri Comuni.
Le azioni intraprese hanno permesso di fronteggiare la stagione estiva senza particolari criticità ottimizzando la risorsa idrica disponibile e **limitando le turnazioni** ai Comuni di Civitavecchia e Velletri, con un netto miglioramento rispetto alla situazione degli precedenti anni.
Nell'area del Comune di Roma è proseguita l'attività di distrettualizzazione delle reti e l'installazione di nuovi punti di pressione. Gli interventi richiamati, associati al controllo ed alla regolazione della pressione nella rete di distribuzione idrica, hanno permesso di recuperare importanti quantitativi di acqua, con una riduzione di quelli immessi in rete rispetto agli anni precedenti, in particolare nella "rete storica" – Roma e Fiumicino – (si veda nella sezione *Le relazioni con l'ambiente* il paragrafo **L'attenzione al consumo della risorsa idrica**).

Nel corso dell'anno, infine, con diverse finalità, sono stati **avviati progetti sperimentali**, tra i quali:

- la mappatura delle aree del territorio di Roma Capitale potenzialmente soggette a cedimenti strutturali per la presenza di cavità ipogee e sulle quali avviare un sistema di alert in caso di guasto sulle infrastrutture e/o determinare un driver per indirizzare il rinnovamento programmato delle stesse;
- l'analisi satellitare del terreno per individuazione aree potenzialmente interessate da danni idrici/fognari e sulle quali avviare attività di ricerca perdite capillare;
- l'utilizzo della piattaforma GIS per individuare aree urbanizzate, sulle quali pur essendo presenti infrastrutture idriche non risultano contratti di fornitura attivi. Tale fattispecie individua, potenzialmente, casi di prelievi abusivi, forniture non riattivate, contratti non correttamente trasferiti dalle precedenti gestioni, ecc.

Sono proseguite anche **l'installazione di nuovi contatori** o **la sostituzione di quelli non adeguatamente funzionanti** che **nel 2018** hanno comportato circa **40.000 interventi**, tra nuova posa e sostituzioni, inclusi gli interventi nell'ambito del progetto di sostituzione massiva. Come già accennato, infatti, a fine 2018, in virtù del Decreto Ministeriale 93/2017, è stato **avviato un progetto di sostituzione massiva**, con l'installazione di **circa 18.000 nuovi contatori e di circa 600 contatori in modalità telelettura**. L'avvio dell'installazione dei **moduli di telelettura** è avvenuto negli ultimi giorni dell'anno, a seguito del collaudo positivo dell'intera infrastruttura necessaria al Progetto (VPN privata per la comunicazione dei dati da remoto al Centro di gestione e rilascio integrazione mappa applicativa SAP-WFM-CG). L'attività continuerà per tutto il 2019.

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 – di rilievo al fine di **garantire flessibilità e efficienza del sistema di adduzione**. Nel corso di tali interventi sono spesso state realizzate bonifiche e sostituzioni di organi idraulici, valvole ecc., funzionali ad ottimizzare la distribuzione idrica.
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) (2018)

TIPO DI INTERVENTO	(N.)
interventi per guasto/ricerca perdite su rete acquedotto (rete idrica e derivazioni di utenza)	**21.963 interventi** (**17.263** per guasto, **4.700** di ricerca perdite)
installazione contatori (tra nuova posa e sostituzioni)	circa **40.000 interventi** (circa 12.000 nuova posa e circa 28.000 sostituzioni)
ampliamento rete idrica	**15,4 km** di ampliamento rete idrica
bonifica rete idrica	**62,8 km** di rete bonificata
controllo qualità acque potabili	**10.751 campioni** prelevati e **359.491 determinazioni analitiche eseguite** su acque potabili

In merito alla **continuità dell'erogazione dell'acqua** nel 2018 si sono registrate **1.032 interruzioni e riduzioni idriche**; di queste, **830 sono state interruzioni urgenti** (per guasti accidentali a condotte/impianti) e **202 programmate**. Circa il 4,4% delle chiusure complessive 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 (2016-2018)

	2016	2017	2018 (*)
interruzioni urgenti (n.)	1.874	1.915	830
interruzioni programmate (n.)	76	143	202
interruzioni totali (n.) (**)	**1.950**	**2.058**	**1.032**
sospensioni con durata > 24h (n.)	193	242	45

(*) I dati 2018 si riferiscono alle rendicontazioni antecedenti l'attività di bonifica attualmente in corso e a tutti i casi riportati nel registro delle interruzioni del servizio previsto da "ARERA" con delibera 917/2017, ovvero interruzioni inferiori < all'ora e superiori > all'ora. **L'attività di bonifica dei dati in corso determinerà un incremento dei valori esposti**, ed un loro probabile allineamento con quelli del 2017. Le rettifiche, a valle del consolidamento dati, saranno riportate nel prossimo ciclo di rendicontazione.

(**) 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 10.751 campioni** ed effettuati complessivamente, sia da Acea Elabori che da Acea Ato 2, **359.491 controlli analitici** sulle acque potabili. I dati sulla qualità dell'acqua, periodicamente aggiornati, sono disponibili anche on line (www.gruppo.acea.it). Nel 2018 Acea Ato2 ha avviato l'implementazione dei **Piani di Sicurezza dell'Acqua**, a partire dal nuovo potabilizzatore di Grottarossa che tratta le acque del Tevere, in ottemperanza al D.M. 14/06/2017 (si veda anche la sezione *Le relazioni con l'ambiente*).

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 **diversi impianti di potabilizzazione che, progressivamente**, sono stati messi in telecontrollo.

Nel 2018 sono entrati in esercizio **i potabilizzatori a servizio dei comuni di Allumiere ("5 Bottini") e Genazzano** ("Pozzo San Filippo"). Si è inoltre provveduto alla riqualificazione del degassatore di Barozze presso il Comune di **Rocca di Papa** per il quale è in corso il collaudo definitivo. Infine, sono stati **avviati i progetti** ed affidati i lavori per la realizzazione di nuovi impianti di potabilizzazione e/o di riqualificazione e potenziamento degli esistenti ad Ariccia ("Montetondo" ed "Orsini"), Bracciano ("Pozzo del Pero" e "La Lega"), Castel Gandolfo ("Madonna di Coccio"), Trevignano ("Madrid") e Marino ("Camporesi").

Acea **rileva le abitudini e le percezioni dei clienti in merito alla qualità dell'acqua distribuita**. Le indagini di customer satisfaction, svolte due volte l'anno, prevedono un approfondimento su questo tema, sia a Roma che in altri comuni dell'ATO 2. Il **giudizio globale su sapore, odore e limpidezza dell'acqua distribuita a Roma e a Fiumicino**, espresso dal campione di intervistati, **è buono**, e pari, come media delle due rilevazioni, a **7,6 su 10**; lo stesso dato di soddisfazione globale, **in provincia, è di 7,1 su 10**, entrambi in linea con l'anno precedente. **A Roma il 52% degli intervistati dichiara di bere abitualmente l'acqua che arriva in casa** mentre il **29% afferma di non berne mai**; tali percentuali, **in provincia**, passano al **37,4%**, per coloro che **bevono abitualmente l'acqua del rubinetto** ed al **43,1%**, per chi non ne beve. Tra **le ragioni addotte da chi non beve mai l'acqua di casa prevale**, a Roma e Fiumicino, **l'abitudine a bere l'acqua minerale** nel 51,9% dei casi; la stessa motivazione viene addotta, diversamente dagli anni passati, per la prima volta anche in provincia, nel 46,4% del casi.

È proseguita nell'anno 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 **77 Case dell'acqua attive: 23 presso Municipi romani e 54 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 2018** le "Case" **hanno erogato** complessivamente **19.250.000 litri di acqua**, con una percentuale di acqua frizzante pari a circa il 57%. Oltre ai **benefici di tipo sociale**, si possono sottolineare anche **quelli di tipo ambientale**: i litri erogati sono infatti equivalenti a **circa 385 tonnellate di plastica risparmiate nell'anno** (pari a circa **12,8 milioni di bottiglie da 1,5 litri**) e a circa **680 tonnellate di CO_2 non emesse in atmosfera**, per mancata produzione di bottiglie[58] 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. Acea Ato 2 ha anche la responsabilità della parte idrica sino al "punto di fornitura" per le fontanelle che

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

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, come noto, 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 **31.12.2018** comprendono, secondo i dati georeferenziati, circa **5.830 km di reti fognarie** (di cui oltre **4.000 km** gestiti per Roma), **625 impianti di sollevamento fognari** (di cui **195** nel comune di Roma), **170 impianti di depurazione** (di cui **33** nel comune di Roma).

Per quanto riguarda il sistema fognario depurativo è proseguito il **programma di progressivo telecontrollo** dell'intero comparto: **sono telecontrollati 565 sollevamenti e 167 depuratori minori**, con riporto dei segnali alla sala centrale di telecontrollo.
I depuratori principali sono controllati tramite sale locali (COBIS, Roma Nord, Ostia, Roma Sud, Roma EST), per le quali è in corso l'ammodernamento tecnologico con il collegamento dell'intero parco di misure e comandi alla sala centrale di telecontrollo. Nel 2018 è stato **completato l'ammodernamento della sala locale del depuratore COBIS**, per la quale è ora possibile il telecontrollo anche da centro.

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 2018, tra riparazione guasti e programmati, sono stati **circa 5.900**. L'intervento sulla rete prevede di frequente, oltre alla **riparazione dell'eventuale danno individuato, la ricognizione puntuale di un tratto più esteso** e ciò consente di **pianificare eventuali attività di bonifica** per migliorare le condizioni di esercizio.

TABELLA N. 22 – PRINCIPALI INTERVENTI SULLE RETI FOGNARIE E CONTROLLI SULLE ACQUE REFLUE NELL'ATO 2 – LAZIO CENTRALE (ROMA E COMUNI GESTITI) (2018)

TIPO DI INTERVENTO	(N.)
interventi per guasto su rete fognaria	**4.709 interventi**
interventi programmati su rete fognaria	**1.205 interventi**
ampliamento rete	**3,5 km di ampliamento rete fognaria**
bonifica rete	**8,2 km di rete bonificata**
controllo qualità acque reflue	**7.050 campioni** prelevati e circa **127.378 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*). Nel 2018 sono stati eseguiti **263 campioni in 17 punti di prelievo** sui fiumi Tevere e Aniene e 10 punti sul lago di Bracciano. 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. Attualmente sono installate 7 centraline di monitoraggio in continuo**.
Nell'ottobre 2018, in particolare, è stata inaugurata **la nuova Sala Operativa Ambientale di Acea Ato 2**, un ulteriore passo in avanti in termini di innovazione, modernità, sicurezza ed efficienza operativa al servizio del territorio e dei cittadini. La nuova sala dispone di una serie di **soluzioni innovative applicate al controllo delle perdite e della ricerca guasti** unitamente a strumenti di monitoraggio di tutti i distretti romani per garantire un approvvigionamento costante e puntuale, 24 ore su 24, in risposta al fabbisogno della popolazione.

IL SII NELL'ATO 5 – LAZIO MERIDIONALE-FROSINONE

CIRCA **5.200 km** DI RETI GESTITE PER IL SISTEMA IDRO-POTABILE E **1.775 km** DI RETI FOGNARIE

VARATO PIANO QUADRIENNALE INTERVENTI DI **ricerca perdite**, DISTRETTUALIZZAZIONE RETI E ESTENSIONE TELECONTROLLO

32 interventi DI BONIFICA STAORDINARIA DELLE RETE IDRICA, PER CIRCA **42,4 km** DI **rete bonificata** OLTRE **10.530 interventi** TRA NUOVA POSA E SOSTITUZIONE DEI CONTATORI

115.345 controlli analitici SU ACQUE POTABILI **35.064** DETERMINAZIONE 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, anche per quanto riguarda la salute e sicurezza (ISO 45001:2018)** (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 2018, il servizio idrico integrato** – acquedotto, fognatura e depurazione – è curato in **86 comuni**, pari a circa il 95% del totale della popolazione dell'ATO 5, inclusa la **gestione di due comuni fuori Ambito** (Conca Casale e Rocca d'Evandro), e l'acquisizione, nel corso dell'anno, della gestione del comune di Atina[59].

Secondo i dati progressivamente georeferenziati, Acea Ato 5 ha gestito complessivamente circa **5.200 km di rete** (tra adduzione e distribuzione)[60], 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 2018 è proseguito l'ammodernamento delle **infrastrutture tecnologiche**, a servizio dei processi operativi, con particolare attenzione agli aspetti di gestione coinvolti dagli interventi della Autorità di regolazione del settore.
Riguardo all'avanzamento della attività di georeferenziazione di reti e impianti, con l'inserimento dei dati **nel sistema informativo GIS** - Geographic Information System, come accennato, nell'anno sono stati **mappati e caricati sulla piattaforma informatica tutti gli impianti attivi** – siti idrici (pozzi, sorgenti, serbatoi/partitori) ed impianti di sollevamento fognario e di depurazione –, inclusi i relativi schemi funzionali, e ciò rende più agevole ed efficace l'intervento dei tecnici. È stato inoltre **varato un piano quadriennale**, a partire da gennaio 2019, per il rilievo puntuale delle **reti idriche e fognarie** di tutti i comuni dell'Ambito, **ricerca perdite e distrettualizzazione** delle medesime ed estensione del **telecontrollo**.
Al 31.12.2018 si è arrivati alla digitalizzazione di **4.027 km di rete idrica** (**227 km** di rete di adduzione e **3.800 km** di rete di distribuzione), così come risultante dalla documentazione di Piano d'Ambito. Sono altresì presenti in GIS tutte le ubicazioni dei **contatori utenza**, il cui aggiornamento avviene a cadenza giornaliera.

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 2018, **l'analisi degli assetti delle reti idriche** ha coinvolto i Comuni di Arce, Roccasecca, Colfelice, Castrocielo e Supino, con il supporto di un'altra Società del Gruppo, ed analoga attività è stata svolta con risorse interne su parte dei territori dei Comuni di Arpino, Pico e Villa Santa Lucia.
Inoltre sull'intero territorio sono stati **programmati 2.654 ordini di ricerca perdite**.
A Frosinone e Ceccano sono stati eseguiti interventi di bonifica delle reti idriche che hanno consentito un **recupero della risorsa idrica**, stimato in, circa 4 l/s per l'intervento nel comune di Ceccano e circa 10 l/s per l'intervento nel comune di Frosinone (si veda anche *Le relazioni con l'ambiente*).

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 stato ampliato il numero dei siti gestiti da remoto: **gli impianti in telecontrollo, al 31.12.2018, sono un totale di 187 siti** (dotati di misure idrauliche – portate, pressione e livelli –, 13 di questi sono dotati anche di controllo qualità acque).
Sono proseguite le attività di **installazione di nuovi contatori** o di **sostituzione di contatori non adeguatamente funzionanti** che **nel 2018** hanno comportato oltre **10.530 interventi**. Riguardo all'**evoluzione dei contatori**, in Acea Ato 5 sarà implementato **un progetto analogo a quello attivato in Acea Ato 2**, che prevede lo sviluppo di una soluzione per la **telelettura dei contatori idrici**, con definizione della soluzione di connettività e lo sviluppo di un centro di gestione (gestito da Areti) con un'architettura integrata nella mappa applicativa Acea.

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) (2018)

TIPO DI INTERVENTO	(N.)
interventi per guasto su rete acquedotto	**10.084 interventi** di riparazione
interventi programmati su rete acquedotto	**73 interventi** (18 sulla rete di adduzione e 55 sulla rete di distribuzione idrica)
installazione contatori (tra nuova posa e sostituzioni)	**10.536 interventi**
ampliamento rete idrica	**1 intervento di ampliamento della rete idrica,** per circa **0,4 km di rete ampliata**
bonifica rete idrica	**32 interventi** di bonifica straordinaria della rete, per circa **42,4 km di rete bonificata**
controllo qualità acque potabili	**2.272 campioni** prelevati (inclusi campioni prelevati per controlli straordinari) e **115.345 determinazioni analitiche** eseguite su acque potabili

[59] L'acquisizione in gestione del comune di Atina è intervenuta a conclusione di un lungo contenzioso che ha visto contrapposti Acea Ato 5 e il Comune. A fine novembre 2018, inoltre, vi è stato il pronunciamento definitivo del Consiglio di Stato che ha imposto il passaggio della gestione del SII del Comune di Paliano ad Acea Ato 5 e per cui sono in corso con la STO le procedure per l'acquisizione.

[60] In dettaglio: circa 1.200 km di rete di adduzione e 4.000 km di rete di distribuzione di acqua potabile. I dati sono stati rivisti alla luce delle attività di rilievo delle reti e della loro digitalizzazione in GIS.

In merito alla **continuità dell'erogazione dell'acqua**, nel 2018 si sono rese necessarie **702 chiusure**, di cui **552 urgenti** (per guasti a condotta o impianto, interruzione energetica, ecc.) e **149 programmate**; soltanto **2 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 (2016-2018)

	2016	2017	2018
interruzioni urgenti (n.)	355	303	552
interruzioni programmate (n.)	375	270	149
interruzioni totali (n.) (*)	**730**	**573**	**702**
sospensioni con durata > 24h (n.)	2	6	2

(*) Il dato delle interruzioni totali, include non solo le chiusure (per danno a condotta/portatore e per manovre di rete) ma anche le interruzioni dovute a disservizi e anomalie impiantistiche. Per il calcolo è stato pertanto utilizzato il numero dei fuori servizio totali.

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 Asl, 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 2018, su 2.272 campioni, sono state effettuate, complessivamente, **115.345 determinazioni analitiche**. I dati dei principali parametri di qualità dell'acqua potabile sono disponibili anche online (www.gruppo.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, all'odore e alla limpidezza dell'acqua distribuita. Il giudizio globale espresso **non raggiunge ancora piena soddisfazione ed è pari a 5,6 su 10**. Resta contenuta sebbene in lieve aumento la percentuale di intervistati che afferma di bere abitualmente l'acqua del rubinetto, il 20,1%, e conseguentemente elevata la percentuale di chi dichiara di non berne mai, il 65,3%. Per questi ultimi, le ragioni principalmente addotte sono tre: nel 32,1% dei casi "non mi fido degli aspetti igienici", nel 30% dei casi "sono abituato a bere l'acqua minerale", e nel 27,5% dei casi, "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 31.12.2018 comprendono **213 impianti di sollevamento fognari, 131 impianti di depurazione e 1.775 km di reti dedicate**.
La **mappatura della rete fognaria in GIS**, analogamente alle reti idriche, è proseguita nell'anno: al 31.12.2018 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).

Sulle reti a servizio del sistema di depurazione e fognatura, come ogni anno 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 2.910 campioni, per un totale di 35.064 determinazioni analitiche.

TABELLA N. 25 – PRINCIPALI INTERVENTI SULLE RETI FOGNARIE E CONTROLLI SULLE ACQUE REFLUE NELL'ATO 5 – LAZIO MERIDIONALE (FROSINONE E COMUNI GESTITI) (2018)

TIPO DI INTERVENTO	(N.)
interventi per guasto su rete fognaria	**924 interventi**
interventi programmati su rete fognaria, di cui:	**12 interventi** programmati
ampliamento rete programmati	***4 interventi*** di ampliamento della rete fognaria, **per circa 1,6 km di rete ampliata**
bonifica rete programmati	***8 interventi*** di bonifica della rete, per **circa 3,8 km di rete bonificata**
controllo qualità acque reflue	**2.910 campioni** prelevati **e 35.064 determinazioni analitiche eseguite** sulle acque reflue

IL SII NELL'ATO – CALORE IRPINO

CIRCA **1.541 km** DI RETI GESTITE PER IL SISTEMA IDRO-POTABILE E CIRCA **553 km** DI RETI FOGNARIE

291 interventi DI RICERCA E RECUPERO PERDITE E **1,4 km** DI RETE BONIFICATA CIRCA **2.732 interventi** TRA NUOVA POSA E SOSTITUZIONE DEI CONTATORI

AVVIO, NEL SECONDO SEMESTRE 2018, IL PRIMO CICLO DI **indagini di customer satisfaction**

6.101 controlli analitici SU ACQUE POTABILI **4.702 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 Morcone, pertanto al **31 dicembre 2018, il servizio idrico integrato** – acquedotto, fognatura e depurazione – è stato curato in **22 comuni**, con **un bacino di popolazione servita pari a circa 137.300 persone**.
Complessivamente, la Società ha gestito, secondo i dati georeferenziati, circa **1.541 km di rete** (tra adduzione e distribuzione)[61], a servizio del **sistema idrico potabile**, e **circa 553 km di reti fognarie** (tra emissari, collettori principali e secondari); le reti sono connesse ad un complesso sistema di manufatti e impianti che rendono possibile l'operatività del servizio di acquedotto, depurazione e fognatura.
È 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 corso del 2018, l'analisi degli assetti delle reti idriche e l'attività di **ricerca e recupero perdite** ha comportato **291 interventi e la bonifica di circa 1,4 km** di rete idrica. Viene sviluppata la "distrettualizzazione" delle reti idriche, estendendo, progressivamente, la **riduzione delle pressioni** in tutti i comuni gestiti.

L'attività di **digitalizzazione delle reti in GIS**, come sopra accennato, è proseguita e al 31.12.2018 **si è arrivati a mappare le consistenze sopra riportate di reti idriche e fognarie**; i dati sono oggetto **di continua modifica ed aggiornamento**.
I **siti idrici** (pozzi, sorgenti, serbatoi/partitori) e gli **impianti di sollevamento fognario e di depurazione** sono già stati georeferenziati, inclusi i relativi schemi funzionali, e descritti in GIS fino al 3° livello di dettaglio, semplificando e rendendo più efficace l'intervento tecnico; tuttavia, anche in questo caso, sono in corso attività di aggiornamento.

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) **dotati di tecnologia dedicata ai sistemi di telecontrollo**, al 31.12.2018, **sono 25**. Si prevede di ampliare progressivamente l'estensione del sistema.
Tra gli interventi intrapresi nel 2018 si segnala il revamping della centrale di sollevamento San Nicola.
Si sono svolte nell'anno attività di **installazione di nuovi contatori** e **sostituzione di contatori non adeguatamente funzionanti** per un totale di oltre **2.732 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) (2018)

TIPO DI INTERVENTO	(N.)
interventi per guasto/ricerca perdite su rete acquedotto	**2.544 interventi** (**2.253** per guasto e **291** di ricerca perdite)
interventi programmati su rete acquedotto	**90 interventi**
installazione contatori (tra nuova posa e sostituzioni)	**2.732 interventi** (tra nuova posa e sostituzione)
ampliamento rete idrica	**0,84 km** di ampliamento rete idrica
bonifica rete idrica	**1,4 km** di rete bonificata
controllo qualità acque potabili	**297** campioni prelevati e **6.101** determinazioni analitiche eseguite su acque potabili

[61] In dettaglio: 166 km di rete di adduzione e 1.375 km di rete di distribuzione di acqua potabile.

Gesesa svolge le attività di **monitoraggio della qualità dell'acqua ad uso potabile**. 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 Asl, 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 2018, su **297 campioni**, sono state effettuate, complessivamente, **6.101 determinazioni analitiche**. Inoltre, in 14 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.gruppo.acea.it).

Nel secondo semestre 2018 sono state avviate le indagini di soddisfazione dei clienti di Gesesa, con **una prima rilevazione rivolta ad un campione di 500 persone** rappresentativo del bacino di utenti (si veda il paragrafo *La qualità percepita*). È stato loro richiesto anche di **esprimere un giudizio circa la qualità dell'acqua**, ed in particolare una valutazione complessiva in merito al sapore, l'odore e la limpidezza dell'acqua potabile distribuita. Il giudizio globale espresso si colloca nell'area della **media soddisfazione ed è pari a 6,7 su 10**. Un approfondimento è stato inoltre dedicato a conoscere **le abitudini dei clienti circa l'uso dell'acqua del rubinetto**. È risultata piuttosto **contenuta la percentuale di intervistati che afferma di bere abitualmente l'acqua del rubinetto**, il **20,4%**, e conseguentemente elevata la percentuale di chi dichiara di non berne mai, il 61,4%. Per questi ultimi, la ragione principalmente addotta, nel 42,3% dei casi, è l'abitudine a bere acqua minerale; nel 24,4% dei casi, inoltre, la motivazione richiamata è "non mi piace il suo sapore".

In merito ai dati di **continuità dell'erogazione dell'acqua, Gesesa ha ancora in corso l'implementazione del sistema informativo** atto alla **registrazione delle chiamate** entranti in sala operativa dovute ad interventi di urgenza richiesti dagli utenti. Pertanto, i dati dell'anno non sono disponibili. Il periodo estivo ha comunque comportato 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 31.12.2018 comprendono **18 impianti di sollevamento fognari, 32 impianti di depurazione e 553 km di reti dedicate**.
La città di Benevento non è servita da impianto di depurazione centralizzato ed è in itinere una progettazione, da parte del Comune di Benevento, per la realizzazione dello stesso e degli emissari di collegamento.
Nel 2018, sulle reti a servizio del sistema di depurazione e fognatura, sono stati eseguiti **195 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**, nell'anno, è stata effettuata su **346 campioni**, per un totale di **4.702 determinazioni analitiche eseguite**.

TABELLA N. 27 – PRINCIPALI INTERVENTI SULLE RETI FOGNARIE E CONTROLLI SULLE ACQUE REFLUE NELL'ATO – CALORE IRPINO (BENEVENTO E COMUNI GESTITI) (2018)

TIPO DI INTERVENTO	(N.)
interventi per guasto su rete fognaria	**195 interventi**
interventi programmati su rete fognaria	**16 interventi** programmati
ampliamento rete	**0,04 km** di ampliamento rete fognaria
bonifica rete	**0,08 km** di rete bonificata
controllo qualità acque reflue	**346 campioni** prelevati **e 4.702 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), ha deliberato sin dal 2015 (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*). Nel maggio 2018 si è chiusa la seconda edizione della "Raccolta dati qualità contrattuale del SII", che ha permesso all'ARERA, nell'ambito delle funzioni di regolazione e controllo ad essa attribuite, di effettuare un primo bilancio "annuale" dei livelli di qualità contrattuale garantiti all'utenza nel corso del 2017[62].

Acea Ato 2 è stata **tra le poche aziende a livello nazionale** ad aver proposto, nel 2016, **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[63].
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[64].
Il riconoscimento tariffario del premio interviene l'anno successivo a quello di comunicazione delle performance[65] e **nei limiti in cui siano stati raggiunti e consuntivati i livelli migliorativi proposti** (si

[62] ARERA, *Relazione Annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta* (31 marzo 2018, su dati 2017), Volume 1, Capitolo 5.

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

[64] Alcune parziali modifiche rispetto all'originaria istanza sono state proposte in sede di aggiornamento della predisposizione tariffaria 2018-2019 (Delibera della Conferenza dei Sindaci dell'ATO 2 - Lazio Centrale Roma n.3/18). Si tratta in gran parte di modifiche che entrerebbero in vigore dal 2019. Quasi la totalità di quelle che troverebbero applicazione a partire dal 2018 (quindi con riconoscimento tariffario nel 2020) risultano confermare meccanismi e vincoli già adottati in sede di validazione dei risultati delle performance 2017.

[65] Ad esempio, per le performance del 2016, comunicate nel 2017, il riconoscimento del premio, pari a circa 23 milioni di euro, si è avuto nelle tariffe del 2018.

veda anche il box relativo a premi e sanzioni nel capitolo *Istituzioni e impresa*). 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**[66]. 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 2018 di Acea Ato 2** (si veda tabella n. 28), evidenziano **una compliance media pari a circa il 91,4%**, con **ottimi risultati raggiunti nei seguenti macroambiti**: riattivazione e disattivazione fornitura, verifiche contatori e di pressione, volture, reclami, fatturazione, sportelli e call center. 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. Dal 2017 in poi il valore unitario dell'indennizzo 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, nel 2018, ha maturato indennizzi automatici verso clienti pari a circa 0,74 milioni di euro.
Le società Acea Ato 5 e Gesesa non hanno proposto standard migliorativi rispetto a quelli imposti dall'Autorità e si attengono, ogni anno, ai **tempi di consegna dei dati di performance previsti dalla medesima** (31 di marzo 2019). **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 2018 consuntivati.
Con tali premesse, le stime delle performance di qualità contrattuale 2018 di **Acea Ato 5**, così come definite dall'ARERA (si veda tabella n. 29), presentano, in buona parte, un andamento in miglioramento rispetto alle performance consuntivate del 2017, ad esempio le preventivazioni e l'allaccio idrico, la verifica del livello di pressione (intervento e comunicazione), l'arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento, i tempi di attesa allo sportello, mentre su altri parametri, come l'esecuzione dell'allaccio fognario o le esecuzioni di lavori semplici si contrae la percentuale che indica il grado di rispetto. Anche riguardo **Gesesa**, le stime delle performance dell'anno (si veda tabella n. 30) indicano, in alcuni casi, ad esempio per la preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo o all'arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento, miglioramenti rispetto ai dati consuntivati 2017, mentre diminuiscono le percentuali di rispetto per altre prestazioni, quali l'esecuzione di lavori semplici e complessi o l'attivazione della fornitura.
Nell'anno, Acea Ato 5 ha maturato indennizzi automatici verso i clienti pari a 330.000 euro (stimati) escluso il Comune di Cassino, e Gesesa ha maturato indennizzi automatici verso clienti pari a 60.000 euro, di cui la gran parte è riferita agli indicatori di emissione della fattura e a quello di periodicità della fatturazione.

Acea Ato 2 e Gesesa, inoltre, come previsto dall'Autorità, comunicano i dati di performance commerciale alle utenze in bolletta una volta l'anno[67], mentre, al momento, solo Acea Ato 2 li rende disponibili anche online (www.gruppo.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.

[66] Con riferimento al 2017, il 20 gennaio 2018 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 2017 e, a seguito delle verifiche effettuate, la Segreteria ha riconosciuto ad Acea Ato 2 un premio di circa 30 milioni di euro. Il 21 gennaio 2019, Acea Ato 2 ha trasmesso i dati relativi alle performance 2018 e la Segreteria ha a disposizione 40 giorni per quantificare la premialità riferibile a tale annualità.

[67] 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 (2017-2018) - 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	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	grado di rispetto
			PERFORMANCE ACEA ATO 2			
			2017		2018	
preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg. lav.	15 gg. lav.	9,6	90,6%	9,5	90,3%
preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg. lav.	15 gg. lav.	6,8	100%	/	/
esecuzione dell'allaccio idrico con lavoro semplice	15 gg. lav.	10 gg. lav.	10,3	76,0%	13,5	73,1%
esecuzione dell'allaccio fognario con lavoro semplice	20 gg. lav.	15 gg. lav.	/	/	/	/
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	3 gg. lav.	11,0	77,5%	12,9	74,1%
riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lav.	3 gg. lav.	2,4	93,9%	2	92,3%
riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 gg. lav.	6 gg. lav.	3,4	95,0%	1,3	100%
riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg. feriali	1 gg. feriale	1,6	77,5%	1,2	87,6%
disattivazione della fornitura	7 gg. lav.	3 gg. lav.	2,5	93,6%	5,4	91,9%
esecuzione della voltura	5 gg. lav.	3 gg. lav.	0,1	99,8%	0	99,8%
preventivi per lavori con sopralluogo	20 gg. lav.	15 gg. lav.	11,2	85,2%	11,6	90,3%
esecuzione di lavori semplici	10 gg. lav.	6 gg. lav.	15,6	46,2%	4,3	42,9%
fascia di puntualità per gli appuntamenti	180 minuti	120 minuti	-	94,9%	-	96,0%
intervento per la verifica del misuratore	10 gg. lav.	5 gg. lav.	3,8	87,9%	3,8	97,9%
comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 gg. lav.	6 gg. lav.	1,8	96,1%	0,9	98,7%
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%	0,2	99,9%
intervento per la verifica del livello di pressione	10 gg. lav.	3 gg. lav.	1,4	97,8%	2,3	90,7%
comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 gg. lav.	5 gg. lav.	1,0	97,8%	0,8	99,7%
emissione della fattura	45 gg.	30 gg.	2,1	98,9%	1,3	99,9%
periodicità di fatturazione (consumi ≤100mc/anno)	2 bollette/anno	3 bollette/anno	4,9 (**)	97,5%	5,1 (**)	98,9%
periodicità di fatturazione (100 < consumi ≤ 1000 mc/anno)	3 bollette/anno	4 bollette/anno	5,4 (**)	91,8%	5,6 (**)	97,8%
periodicità di fatturazione (1000 < consumi ≤ 3000 mc/anno)	4 bollette/anno	6 bollette/anno	9,0 (**)	92,2%	7,3 (**)	98,8%
periodicità di fatturazione (consumi > 3000 mc/anno)	6 bollette/anno	12 bollette/anno	13,2 (**)	82,3%	12,1 (**)	99,4%

termine per il pagamento della bolletta	20 gg. lav.	30 gg. lav.	30,7	99,9%	30,6	100%
risposta a reclami	30 gg. lav.	20 gg. lav.	11,1	96,8%	7,3	99,2%
risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg. lav.	20 gg. lav.	12,4	97,0%	8,9	98,3%
rettifica di fatturazione	60 gg. lav	55 gg. lav.	6,2	98,4%	7	99,1%
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	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	grado di rispetto
			PERFORMANCE ACEA ATO 2			
				2017		**2018**
esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.	90% delle prestazioni entro 20 gg. lav.	21,2	76,0%	25,2	70,5%
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%	41,9	47,6%
tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg lav.	90% delle prestazioni entro 5 gg. lav.	3,8	82,2%	3,5	90,2%
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%	169,2	92,3%
arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro 3 ore dalla conversazione telefonica con l'operatore	90% delle prestazioni entro 2 ore dalla conversazione telefonica con l'operatore	35,1	61,5%	21,9	62,2%
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%	7,0	99,1%
tempo massimo di attesa agli sportelli	95% delle prestazioni entro 60 minuti	95% delle prestazioni entro 55 minuti	8,1	98,6%	5,9	99,8%
tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	15 minuti	8,1	100%	5,9	100%
accessibilità al servizio telefonico (AS)	> 90% per almeno 10 mesi su 12	> 95% per almeno 10 mesi su 12	-	100%	-	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%	106	100%

livello del servizio telefonico (LS)	≥ 80% per almeno 10 mesi su 12	≥ 85% per almeno 10 mesi su 12	110	89,7%	106	100%
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%	63,1	95,1%
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%	0,9	100%

(*) 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 (2017-2018) - ACEA ATO 5 - (PARAMETRI ARERA, E PERFORMANCE DI ACEA ATO 5 – 2017: DATI CONSUNTIVATI, 2018: DATI STIMATI, IN FASE DI VALIDAZIONE - RENDICONTAZIONE ALL'ARERA PREVISTA PER IL 31/03/2019)

QUALITÀ CONTRATTUALE AMBITO IDRICO – ACEA ATO 5

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ

PRESTAZIONI	STANDARD ARERA (*)	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	grado di rispetto	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	grado di rispetto
		PERFORMANCE ACEA ATO 5			
		2017		2018	
preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg. lav.	6	95%	4	98%
preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg. lav.	4	91%	5	99%
esecuzione dell'allaccio idrico con esecuzione di lavoro semplice	15 gg. lav.	12	88%	3	97%
esecuzione dell'allaccio fognario con esecuzione di lavoro semplice	20 gg. lav.	12	100%	23	50%
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	9	67%	6	80%
riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lav.	3	95%	2	99%
riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore (**)	10 gg. lav.	1	100%	n.a.	n.a.
riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità(**)	2 gg. feriali	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
disattivazione della fornitura	7 gg. lav.	5	93%	2	97%
esecuzione della voltura	5 gg. lav.	3	98%	0.2	99%
preventivi per lavori con sopralluogo	20 gg. lav.	7	92%	5	99%
esecuzione di lavori semplici	10 gg. lav.	9	86%	9	69%
fascia di puntualità per gli appuntamenti	180 minuti	-	97%	-	99%
intervento per la verifica del misuratore	10 gg. lav.	7	85%	5	90%
comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 gg. lav.	8	90%	8	92%
comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 gg. lav.	/	/	/	/

sostituzione del misuratore malfunzionante	10 gg. lav.	1	100%	1	100%
intervento per la verifica del livello di pressione	10 gg. lav.	12	65%	1	100%
comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 gg. lav.	5	79%	1	100%
emissione della fattura	45 gg.	/	99%	/	98%
periodicità di fatturazione (consumi ≤100mc/anno)	2 bollette/anno	n.d.	100%	n.d.	97%
periodicità di fatturazione (100 < consumi ≤ 1000 mc/anno)	3 bollette/anno	n.d.	99%	n.d.	97%
periodicità di fatturazione (1000 < consumi ≤ 3000 mc/anno)	4 bollette/anno	n.d.	93%	n.d.	97%
periodicità di fatturazione (consumi > 3000 mc/anno)	6 bollette/anno	n.d.	87%	n.d.	97%
termine per il pagamento della bolletta	20 gg.	45	100%	35	100%
risposta a reclami	30 gg. lav.	11	88%	6	90%
risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg. lav.	14	67%	12	70%
rettifica di fatturazione	60 gg. lav	8	99%	11	77%
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	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	grado di rispetto
		PERFORMANCE ACEA ATO 5			
		2017		2018	
esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.	10	93%	7	93%
esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.	14	100%	12	67%
esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.	11	95%	13	93%
tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg lav.	6	95%	3	98%
preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	95% delle prestazioni entro 24 ore prima dell'inizio della fascia di puntualità concordata	n.d.	20%	n.d.	86%
arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro 3 ore dalla conversazione telefonica con l'operatore	0,9	100%	0,8	100%

risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% delle prestazioni entro 30 gg lav. dal ricevimento della richiesta	16	86%	17	55%
tempo massimo di attesa agli sportelli	95% delle prestazioni entro 60 minuti	33	70%	40	97%
tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	n.d.	39%	n.d.	97%
accessibilità al servizio telefonico (AS)	> 90% per almeno 10 mesi su 12	n.d.	98%	n.d.	100%
tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	≤ 240 secondi per almeno 10 mesi su 12	68	98%	90	62%
livello del servizio telefonico (LS)	≥ 80% per almeno 10 mesi su 12	n.d.	88%	n.d.	90%
risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% delle prestazioni entro i 120 secondi	n.d.	80%	66	96%
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 (2017-2018) – GESESA - (PARAMETRI ARERA, E PERFORMANCE DI GESESA - 2017: DATI CONSUNTIVATI, 2018: DATI STIMATI, IN FASE DI VALIDAZIONE - RENDICONTAZIONE ALL'ARERA PREVISTA PER IL 31/03/2019)

QUALITÀ CONTRATTUALE AMBITO IDRICO – GESESA

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ

PRESTAZIONI	STANDARD ARERA (*)	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	grado di rispetto	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	grado di rispetto
		PERFORMANCE GESESA			
			2017		**2018**
preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg. lav.	13,7	84,6%	3,7	98,9%
preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg. lav.	/	/	/	/
esecuzione dell'allaccio idrico con lavoro semplice	15 gg. lav.	6,0	100%	15,6	70,6%
esecuzione dell'allaccio fognario con lavoro semplice	20 gg. lav.	/	/	/	/
attivazione della fornitura	5 gg. lav.	1,5	100%	18,7	54,5%
riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lav.	1,7	98,6%	1,4	98,0%

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	45,0	100%	0%	100%
disattivazione della fornitura	7 gg. lav.	4,1	96,2%	2,0	97,3%
esecuzione della voltura	5 gg. lav.	0,1	99,5%	1,2	96,8%
preventivi per lavori con sopralluogo	20 gg. lav.	3,8	100%	2,8	100%
esecuzione di lavori semplici	10 gg. lav.	3,5	100%	5,7	75,0%
fascia di puntualità per gli appuntamenti	180 minuti	93	81,2%	122	92,2%
intervento per la verifica del misuratore	10 gg. lav.	0,7	100%	1,9	98,6%
comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 gg. lav.	/	/	18,7	33,3%
comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 gg. lav.	/	/	/	/
sostituzione del misuratore malfunzionante	10 gg. lav.	/	/	0	100%
intervento per la verifica del livello di pressione	10 gg. lav.	3,7	100%	0,8	100%
comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 gg. lav.	3,8	100%	/	/
emissione della fattura	45 gg.	/	/	4	99,8%
periodicità di fatturazione (consumi ≤100mc/anno)	2 bollette/anno	-	100%	-	98,5%
periodicità di fatturazione (100 < consumi ≤ 1000 mc/anno)	3 bollette/anno	-	98,5%	-	95,3%
periodicità di fatturazione (1000 < consumi ≤ 3000 mc/anno)	4 bollette/anno	-	85%	-	98,8%
periodicità di fatturazione (consumi > 3000 mc/anno)	6 bollette/anno	-	81,4%	-	97,3%
termine per il pagamento della bolletta (**)	20 gg.	30,4	100%	n.d.	n.d.
risposta a reclami	30 gg. lav.	23,5	96,5%	24,7	87,5%
risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg. lav.	23,3	89,4%	25,7	92,1%
rettifica di fatturazione	60 gg. lav	0,0	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	tempo medio effettivo di esecuzione prestazioni	grado di rispetto
		PERFORMANCE GESESA			
			2017		2018
esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lav.	19,2	87,5	33,8	69,6%
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%	28,8	75,8%
tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg lav.	2,0	97,8%	2,2	98,1%

preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	95% delle prestazioni entro 24 ore prima dell'inizio della fascia di puntualità concordata	103	66,7%	/	/
arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro 3 ore dalla conversazione telefonica con l'operatore	1,4	66,7%	0,6	100%
risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% delle prestazioni entro 30 gg lav. dal ricevimento della richiesta	20,5	88,2%	31	0%
tempo massimo di attesa agli sportelli	95% delle prestazioni entro 60 minuti	60	95%	60	100%
tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	20	95%	20	/
accessibilità al servizio telefonico (AS)	> 90% per almeno 10 mesi su 12	-	100%		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%	-	91,4%
risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% delle prestazioni entro i 120 secondi	-	88%	-	84,5%
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.

(**) Il dato sarà disponibile in fase di rendicontazione, allo stato attuale Gesesa prevede uno standard di 30gg rispetto i 20gg previsti dall'Autorità.

LE TARIFFE

LA TARIFFA PER IL SERVIZIO ELETTRICO

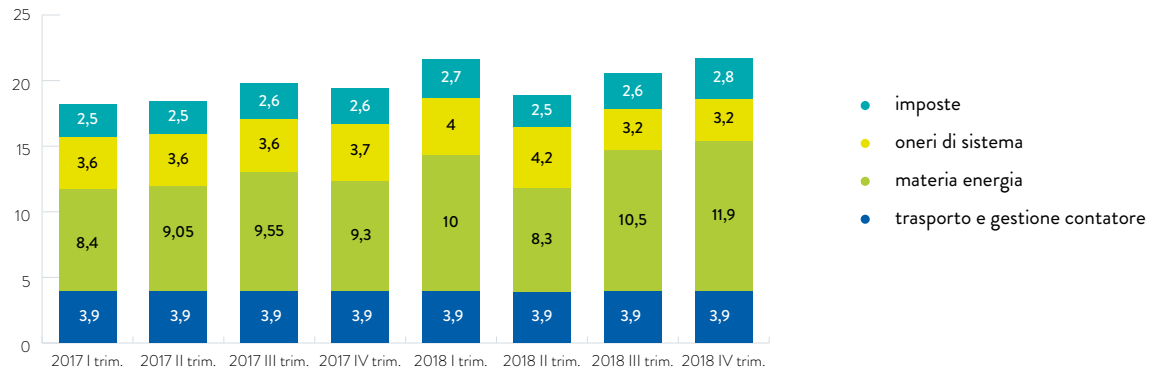
Il mercato elettrico è articolato nei seguenti segmenti: il "**mercato libero**", nel quale il cliente sceglie direttamente l'operatore da cui ricevere il rapporto di fornitura; il "**servizio di maggior tutela**", entro il quale il cliente riceve il servizio **alle condizioni contrattuali e tariffarie**[68] **stabilite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)** – 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 da una quota fissa e una quota energia, con prezzo differenziato per fasce orarie per le utenze con contatore elettronico; **trasporto e gestione contatore**, composta da una quota fissa, una quota potenza e una quota energia, che si riferiscono alle attività per la consegna dell'energia ai clienti finali, **oneri di sistema**, che coprono costi per attività d'interesse generale del sistema elettrico e vengono sostenuti da tutti i clienti finali, e le **imposte** (imposta di consumo e IVA).

Il servizio di **maggior tutela**, pur registrando costanti decrementi a favore del mercato libero, continua a rappresentare **il segmento più popolato** dalla clientela italiana (domestica e non domestica), con un tasso di adesione del 58,1% (era del 62,6% l'anno precedente). Osservando, invece, i volumi di energia venduti, il rapporto si inverte e i clienti del **mercato libero** consumano il **78,8% dell'energia complessivamente venduta** al mercato finale (il 77,6% l'anno precedente)[69].

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 2018**, è stata di circa **548 euro** (20,3 cent€/kWh), in crescita rispetto all'anno precedente (quando era stata di 19,2 cent€/kWh, pari a circa 518,4 euro annui). Il prezzo finale risente sostanzialmente **dell'aumento della componente energia**; è da osservare, inoltre, un andamento ondivago degli oneri di sistema, con una variazione accentuata nel primo semestre poi riassorbita nella seconda metà dell'anno, mentre restano stabili i costi relativi al trasporto e gestione contatore.

GRAFICO N. 22 – ANDAMENTO DEL PREZZO DELL'ENERGIA ELETTRICA PER UN CONSUMATORE DOMESTICO TIPO (CENT €/kWh) (2017-2018)



Fonte: Sito web ARERA – dati statistici.

LA TARIFFA PER IL SERVIZIO IDRICO

Con la **delibera 664/2015**, l'**ARERA** ha disciplinato, per il periodo 2016-2019, il quadro di regole eque, certe e trasparenti, inerenti la tariffa nel comparto idrico.

La metodologia tariffaria, basata su **schemi regolatori**, intende garantire una gestione efficiente e in equilibrio economico-finanziario, che incentivi i piani di investimento per il miglioramento del servizio, alla luce dei principi **full cost recovery** (copertura integrale dei costi industriali e ambientali del servizio) e "chi inquina paga".

Con la **Delibera 918/17** emanata a fine dicembre 2017, l'Autorità è intervenuta a modificare ed integrare la Delibera 664/15, disciplinando i **criteri di aggiornamento per il biennio 2018-2019**, riguardo le componenti di costo ammesse a riconoscimento tariffario. Con tale provvedimento è stata prevista, a partire dal 2018, la possibilità di richiedere con istanza motivata il riconoscimento di una componente aggiuntiva ($Opex_{QT}$) riconducibile **all'adeguamento agli standard di qualità tecnica** di cui alla delibera 917/2017.

TABELLA N. 31 – TARIFFE IDRICHE MEDIE APPLICATE (2018)

Società	€/mc
LAZIO/CAMPANIA	
Acea Ato 2 SpA	1,57
Acea Ato 5 SpA	2,31
Gesesa SpA	1,65

[68] 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.

[69] In base al numero dei punti di prelievo serviti e dei volumi venduti nel 2017 (ARERA, *Relazione annuale 2018*).

CUSTOMER CARE

DIMINUISCE DEL **24%** IL **volume di chiamate ricevute** DAI NUMERI VERDI NEL 2018 E SI RIDUCE DEL **13%** IL **numero di clienti ricevuti** PRESSO GLI SPORTELLI DELLA SEDE CENTRALE

PDC DIGITALE, CON FIRMA BIOGRAFOMETRICA E APP DEDICATA: È **il canale di vendita innovativo di Acea Energia**, CHE AZZERA IL RISCHIO DI ERRORI E MANOMISSIONI

39 tonnellate DI **carta/annue risparmiate**, GRAZIE AI CLIENTI DI ACEA ENERGIA (MERCATO LIBERO E DI MAGGIOR TUTELA) E DI ACEA ATO 2 CHE HANNO SCELTO LA BOLLETTA ELETTRONICA

+16% l'energia "verde" VENDUTA DA ACEA ENERGIA AI CLIENTI DEL MERCATO LIBERO, SALE AL **27,5%** DEL TOTALE (ERA IL 20,5% NEL 2017)

SIGLATI **due accordi** TRA ACEA ATO 5 E L'ATER E CON LE ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA , PREVISTI.

LA POLITICA DI CUSTOMER CARE

Valorizzare 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 Performance & Quality (ITS)** 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**.
Il 2018 è stato un **anno positivo per le relazioni con i clienti**. Sono **diminuiti i contatti presso i canali tradizionali** mentre continua a crescere il numero delle operazioni tramite web. La marcata riduzione dei flussi è frutto di anni di impegno nel miglioramento dei sistemi e dei processi, sia tecnici che amministrativi, con maggiore ricorso alla digitalizzazione, alla formazione degli operatori e al monitoraggio delle attività. I minori afflussi hanno consentito un netto **miglioramento delle performance di telefono e sportello fisico** per tutte le Società del Gruppo (si veda più avanti *Canali di contatto e performance*).

Dell'attenzione al miglioramento delle relazioni tra i clienti e le Società del Gruppo fa parte anche **l'ascolto delle istanze sollevate dalle Associazioni dei Consumatori**, che Acea presidia tramite un'Unità dedicata nell'ambito della **Direzione Relazioni Esterne e Comunicazione** della Capogruppo, **di concerto con le Società operative**.
Nel corso del 2018 sono stati **organizzati alcuni incontri** con le principali Associazioni, dei Consumatori, per mantenere viva l'attenzione verso le istanze provenienti dai territori in cui Acea opera, e proseguire, al contempo, l'attività di sensibilizzazione verso l'utilizzo dei canali digitali e telefonici a loro esclusivamente dedicati. Con l'obiettivo di rendere più efficienti i servizi resi, inoltre, **sono stati ampliati**, con la collaborazione delle Società interessate, **gli orari di apertura dei canali di contatto telefonico con le Associazioni**.

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. A seguito del **Protocollo d'intesa per la conciliazione ADR** (Alternative Dispute Resolution), siglato nel 2016 **tra 19 Associazioni dei Consumatori** e le società **Acea Energia, Areti, Acea Ato 2 e Acea Ato 5**, è stato costituito **l'Organismo ADR**, che dal febbraio 2017 è iscritto con delibera all'elenco tenuto dall'Autorità. Pertanto, i clienti delle Società firmatarie del Protocollo[70], possono accedere alla **risoluzione extragiudiziale delle controversie attraverso la procedura ADR**. Nel corso del 2018 sono pervenute all'Organismo, complessivamente, **414 richieste di procedure ADR**. Nel rispetto della normativa e del Regolamento, sono state giudicate procedibili 302 delle richieste pervenute e non procedibili 112. Nel dettaglio, per il settore idrico le richieste sono state 232 (177 procedibili e 55 non procedibili) mentre per il settore energetico sono giunte 182 domande (125 procedibili e 57 non procedibili).

Acea Ato 5, visti gli ottimi risultati riscontrati a seguito dell'apertura del primo "Sportello del Consumatore" di Frosinone, uno **sportello fisico** per la gestione delle pratiche commerciali, attivo tutti i venerdì dalle 15 alle 17 e **dedicato alle 14 Associazioni dei Consumatori iscritte all'Otuc** (Organismo di Tutela dei diritti degli Utenti e dei Consumatori), ha **inaugurato**, nel giugno 2018, **lo "Sportello del Consumatore" di Cassino**, in accordo con il medesimo Organismo e con il benestare della Segreteria Tecnico Operativa dell'ATO 5.
Nel novembre 2018, inoltre, **Acea Ato 5 e Ater**, l'Agenzia Territoriale per l'Edilizia Residenziale di Frosinone, **hanno sottoscritto un'intesa** con lo scopo di migliorare il servizio offerto ai cittadini che vivono negli edifici residenziali pubblici. L'accordo ha l'obiettivo di migliorare la qualità del servizio idrico agli utenti nelle case popolari e di **prevenire e contrastare il fenomeno dell'abusivismo**, che riguarda sia l'occupazione degli alloggi pubblici, sia gli allacci al sistema idrico. In particolare, Acea Ato 5 sostituirà i contatori unici con quelli singoli, uno per ciascuna utenza, e ciò permetterà alla Società di gestire in modo indipendente le singole utenze e di intervenire direttamente per affrontare problematiche specifiche e situazioni di abusivismo o di morosità. Acea Ato 5 si occuperà di **aprire un canale di comunicazione dedicato ai residenti degli alloggi Ater** e di dare **la più ampia informativa possibile sul bonus idrico**, a disposizione per le famiglie in difficoltà economica (si veda anche la parte

[70] Si segnala che nel 2018 ha aderito anche Umbra Acque SpA che, nell'anno, ha ricevuto 9 richieste di procedure ADR, 6 delle quali giudicate procedibili. La Società, attiva nel settore idrico, non è inclusa nel perimetro della Dichiarazione consolidata non finanziaria (si veda il capitolo Schede Società idriche e attività estere).

iniziale del capitolo *Clienti e collettività*).
Inoltre, al fine di essere più vicina alle esigenze di aziende e piccoli imprenditori, nel dicembre 2018 Acea Ato 5 **ha firmato un accordo con le Associazioni di categoria presso la sede della Camera di Commercio di Frosinone**. L'intesa, sottoscritta con Federlazio, CNA, Confimpreseitalia, Unione Artigiani Italiani e Unindustria, mentre altre sigle hanno già manifestato l'interesse a firmare a breve il protocollo, è stata resa possibile grazie alla collaborazione con l'Ente Camerale e prevede **l'attivazione gratuita di specifici sportelli telematici presso le sedi delle Associazioni**, che permetteranno agli associati di dialogare direttamente con Acea Ato 5 per le pratiche di loro interesse, semplificando ed accelerando i procedimenti amministrativi.

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

IL CONTENZIOSO CON I CLIENTI 2018

I contenziosi giudiziali **attivati dai clienti** nei confronti delle Società del Gruppo Acea riguardano, principalmente, contestazioni legate a **corrispettivi di fornitura, conguagli, articolazioni tariffarie e ritardi di attivazione** dei servizi.
Le controversie insorte nel 2018 sono **501**, di cui 109 già definite nel corso dell'anno.

Rispetto al 2017 si registra un **aumento del contenzioso clienti,** dovuto soprattutto alle opposizioni alle ingiunzioni di pagamento attivate, in particolare, dalla società Acea Ato 5 (erano 383 le controversie che hanno avuto inizio nel 2017). Il contenzioso con i clienti si conferma quello di più rapida soluzione e di rilievo economico singolo minore.

Acea Energia, con attenzione ai clienti, ha provveduto anche nel 2018 ad attuare **procedure volte a prevenire e contrastare il fenomeno delle "attivazioni/contratti contestati"**, secondo la delibera 228/17 dell'ARERA, **e delle "forniture non richieste"**, ex art. 66 quinquies del Codice del consumo. 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 telefonicamente **(Confirmation Call)**, successivamente alla firma, 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, effettuata al fine 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 ha effettuato **controlli formali**, di completezza e di assenza di alterazioni, **di tutti i 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 Acea Energia 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. 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.

Si segnala, inoltre, che **da marzo 2018 Acea Energia ha introdotto un canale di vendita innovativo** denominato **PDC Digitale**, che si affianca al tradizionale canale di vendita porta a porta e prevede **la sottoscrizione del contratto** attraverso un processo di **firma biografometrica con tablet ed apposita App**, opportunamente progettato e certificato nel rispetto degli obblighi giuridici in tema di Codice civile e di privacy. Il processo è intrinsecamente orientato **al superamento della quasi totalità delle cause che possono portare alla conclusione irregolare di un contratto** basandosi su una serie di elementi tra cui: la certezza del sottoscrittore (firma biografometrica); documenti identificativi acquisiti digitalmente e allegati al contratto; invio end to end ai sistemi di back end di Acea Energia, che **azzerano il rischio di errori e/o manomissioni** in fase di caricamento; invio automatico e completo al cliente di tutti i documenti pre-contrattuali, delle condizioni economiche e contrattuali, sia su supporto durevole che in modalità cartacea, a seconda della scelta del cliente. Sono state quindi eliminate la Confirmation Call ed i controlli formali, di completezza e di assenza di alterazioni, **per i contratti digitali** prodotti dagli agenti di vendita.

Nell'ambito del **Mandato di agenzia** che regola il rapporto con la rete di agenti di vendita, Acea Energia ha continuato a svolgere attività di **verifica delle prestazioni**, **analizzando**, nel corso del 2018, **641 proposte di contratto, oggetto di reclamo** (per le due fattispecie: "attivazioni/contratti contestati" o "forniture non richieste"). **Ha segnalato alle Agenzie 539 contratti ritenuti casi di "pratiche commerciali scorrette"** ed ha **erogato sanzioni pecuniarie** per complessivi 112.000 euro. Acea Energia ha svolto nuovamente un programma di **formazione obbligatoria degli incaricati di vendita** (si veda il capitolo Fornitori) ed ha mantenuto, nei contratti con i propri agenti di vendita, **meccanismi di bonus/malus legati alla qualità delle acquisizioni**.

L'azione commerciale di **Acea Energia sul mercato libero** ha l'obiettivo di **soddisfare le esigenze dei clienti**: dalle famiglie ai grandi clienti industriali, **diversificando le offerte** (si veda il box dedicato). Anche nel 2018 **continua ad aumentare l'energia "verde" venduta** ai clienti del mercato libero (**+16%** rispetto ai volumi del 2017) (si veda il box dedicato ad illustrare le proposte commerciali).

LE PROPOSTE COMMERCIALI 2018 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. In particolare, i prodotti per i clienti residenziali hanno voluto rispondere ad **esigenze ben definite dei target**:

- il prodotto **Acea Unica** studiato per le esigenze delle **famiglie**, prevede un prezzo fisso delle componenti che coprono i costi di acquisto dell'energia elettrica e del gas ed è stato arricchito dalla possibilità di attivare servizi a valore aggiunto che facilitano la gestione della fornitura, a cui sono stati legati 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 più attenti all'ambiente**, è stato vincolato all'attivazione della bolletta web e al bonus per chi sceglie la modalità di pagamento con domiciliazione. Per i grandi **clienti Business**, la scelta del prodotto **Acea Viva** costituisce un **asset di posizionamento strategico**, rafforzato da soluzioni personalizzate di comunicazione che Acea Energia mette a disposizione di ogni singolo cliente. Il volume complessivo di **energia verde venduta nel 2018 si attesta sui 915.000 MWh**, con un **incremento di circa il 16%** rispetto al dato 2017 (790.000 MWh). **L'incidenza** di tale voce **sul totale energia venduta ai clienti del mercato libero da Acea Energia** (circa 3.323 GWh, si veda anche il *Bilancio ambientale*) **è salita al 27,5%** (era del 20,5% nel 2017).

Nel corso dell'anno si sono aggiunti prodotti differenziati sui diversi canali di acquisizione:

- con l'apertura dello **sportello fisico dedicato al Mercato Libero** ad Ostia è nato il prodotto **Acea Speciale Shop** (si veda il box dedicato);
- a fine marzo 2018 è stato lanciato il prodotto **Acea Innova** che si inserisce nel più ampio progetto di innovazione di Acea Energia, con cui la società arricchisce le proprie offerte commerciali con dispositivi tecnologici.

Inoltre, in ottemperanza a quanto stabilito dall'ARERA (delibera 557/2017/R/Com), Acea Energia ha predisposto **le offerte PLACET** (Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela), differenziate, rivolte alle famiglie (uso domestico) o alle piccole imprese (uso non domestico). Le offerte PLACET sono inserite nel pacchetto delle proposte commerciali a prezzi determinati liberamente ma **con condizioni contrattuali definite dall'Autorità**. In sintesi, nelle offerte Placet le condizioni economiche (prezzo) sono liberamente decise dal venditore e rinnovate ogni 12 mesi; la struttura di prezzo e le condizioni contrattuali (ad esempio garanzie, rateizzazione) sono entrambe stabilite dall'Autorità. L'uniformità della struttura di prezzo e delle condizioni contrattuali e l'esclusione di ogni servizio aggiuntivo rispetto alla fornitura di energia elettrica o gas naturale, rendono le offerte PLACET **facilmente confrontabili tra di loro**. Tali offerte, inoltre, non prevedono la fornitura congiunta di energia elettrica e gas naturale (dual fuel); il cliente può attivare entrambe le forniture energetiche (luce e gas) ma soltanto sottoscrivendo due contratti distinti.

Si rinvia anche ai siti: www.acea.it, dedicato ai clienti del mercato libero, e www.servizioelettricoroma.it, dedicato ai clienti del mercato tutelato.

Il **programma fedeltà "Acea con Te"** dedicato ai clienti domestici, per luce e gas, sul mercato libero, ha registrato interesse e maggiore partecipazione. Sono state proposte iniziative e concorsi per premiare i clienti alla luce di **comportamenti virtuosi con focus sull'utilizzo dei servizi on line** (bolletta elettronica, domiciliazione, pagamenti regolari, ecc.). Nel 2018 è proseguito il concorso **Emozioni da Prima Fila**, che mette in palio ingressi a eventi ed esperienze esclusive. In luglio è stato **effettuato un aggiornamento del programma loyalty**, realizzato attraverso la migrazione su una nuova piattaforma interattiva più flessibile e un focus sulla **maggiore personalizzazione dell'esperienza del cliente**, con sconti on e off line, vantaggi territoriali e gamification. Contestualmente, è stato effettuato anche un **restyling della visual identity** per consentire agli utenti una fruizione ottimale anche da mobile.

AD OSTIA IL PRIMO ACEA ENERGIA SHOP

A fine luglio 2018 **Acea Energia ha aperto nel quartiere di Ostia** il suo primo **Acea Energia Shop**, presso il quale i clienti possono **informarsi sulle nuove offerte** per scegliere quella più adatta alle loro esigenze, sottoscrivere contratti e richiedere assistenza nella gestione della propria fornitura. Ai clienti dello Shop è inoltre riservata un'offerta speciale – "Acea Speciale Shop" – attivabile solo presso il punto vendita. Gli spazi dello Shop, che è aperto dal lunedì al venerdì, sono moderni e **costruiti con materiali ecologici**; i clienti possono connettersi a internet ed usare le postazioni a disposizione per collegarsi all'area riservata MyAcea. Acea Energia si è posta l'obiettivo rendere **più capillare e flessibile la presenza sul territorio**, avviando, con il primo Shop, il potenziamento della rete di vendita tramite un nuovo canale di comunicazione, più vicino, anche fisicamente, ai clienti.

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. In merito, è da sottolineare che nel 2018 è entrata in vigore nel nostro Paese[71] la nuova disciplina europea sulla protezione dei dati personali (**General Data Protection Regulation - GDPR**)[72] e Acea ha tempestivamente adeguato la propria organizzazione (si veda anche *Identità aziendale, Corporate governance e sistemi di gestione*).

Nel 2018 è proseguito il percorso di **digitalizzazione dei canali di contatto**. Le percentuali di utilizzo dei canali a distanza e della **chat di assistenza** in **MyAcea** in particolare hanno avuto incrementi significativi. Il cliente può richiedere **on line la maggior parte delle operazioni** relative alla propria utenza, e, per il servizio elettrico di **maggior tutela**, è attiva **la procedura di accettazione digitale delle pratiche commerciali**: i clienti possono scaricare e accettare in tempo reale, in maniera semplice, tutta la documentazione contrattuale, superando la necessità di rimandare per posta tradizionale il plico sottoscritto. 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**

[71] D. Lgs. n.196/2003 (come modificato e integrato dal D. Lgs. n. 101/2018) e ss.mm.ii.

[72] Regolamento UE 679/2016 (GDPR).

con risultati soddisfacenti (si veda anche più avanti, nel seguito del paragrafo).

La piattaforma di self-care **MyAcea**, disponibile anche in forma di **App** per dispositivi mobili, ha visto, nel 2018, un ulteriore periodo di crescita della base utenti. Da **un unico account**, infatti, 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. L'**App MyAcea** è stata **installata da circa 110.000 persone**. Per **Acea Energia** sono stati **gestiti oltre 390.000 contratti da clienti on line**.

Nell'anno si è ulteriormente arricchita l'offerta di servizi digitali di **Acea Ato 2** attraverso l'area clienti MyAcea. Tra le principali **novità introdotte**: l'avvio del **nuovo canale di pagamento** CBILL, la possibilità di **pagare on-line** con carta di credito anche **fatture relative a preventivi**, il **miglioramento della *user experience*** attraverso nuove funzionalità come **l'associazione automatica delle utenze** per clienti con più contratti attivi e **il servizio di notifica stile "facebook"** per guidare il cliente ricordandogli le azioni più importanti da effettuare on-line sul suo account.
Ad ulteriore sviluppo del **canale di comunicazione digitale** (c.d. canale "DEM" – *Direct Email Marketing*), Acea Ato 2 ha realizzato **un calendario mensile di iniziative** in funzione delle esigenze dell'Azienda e dei clienti, come ad esempio: un avviso per l'autolettura, **indicazioni su come proteggere i contatori** in casi di gelo, **consigli per risparmio idrico,** ecc. Sono state inoltre realizzate diverse iniziative di comunicazione (mail, avvisi su sito, allegati in bolletta, ecc.) a supporto di **progetti o eventi di particolare rilievo** come ad esempio la **campagna di sostituzione massiva dei contatori** o l'introduzione delle nuove forme di **bonus idrico** a sostegno dei clienti in condizioni di disagio economico (si veda anche, sempre nel capitolo Clienti, il paragrafo *I clienti del Gruppo Acea: servizi elettrico ed idrico*).
In occasione dell'avvio della campagna di sostituzione contatori, inoltre, è stato **creato un webform** dedicato ai clienti per l'aggiornamento dei dati anagrafici, con l'obiettivo di agevolare il cliente e consentirgli di effettuare la sostituzione secondo le sue disponibilità.
La maggiore offerta e la migliore fruibilità dei servizi on line, grazie agli interventi sopra accennati, hanno consentito di incrementare ulteriormente il numero di iscritti all'area clienti MyAcea di pertinenza di Acea Ato 2 (**158.466 utenze associate** al 31/12/2018 pari al **35% in più** da inizio anno).

Anche **Acea Ato 5** ha incentivato la clientela locale all'utilizzo dei canali alternativi allo sportello grazie al primo punto ***Acea web* inaugurato a Frosinone a fine 2017 e pienamente operativo nel corso del 2018**. Il beneficio atteso è che i clienti riescano ad effettuare **le principali transazioni commerciali da remoto**, secondo logiche di processo end to end. Il punto ***Acea web* è** infatti **interamente dedicato ai servizi multimediali** e mette a disposizione degli utenti tablet, pc e telefoni, con l'obiettivo di favorire la **conoscenza e l'utilizzo** dell'App per gli smartphone, dell'area MyAcea e del call center, con il supporto di personale qualificato.
Grazie al **servizio di assistenza web** su My Acea, che agevola i clienti nelle fasi di registrazione/accesso al sito o nell'esecuzione delle procedure disponibili on-line, **Acea Ato 5 ha disattivato** (dal 28 febbraio 2018) **un Numero verde ed attivato l'assistenza tramite chat** (dal 1° marzo 2018), con lo stesso orario del servizio telefonico dismesso. Nel box di accesso alla chat, è stato contestualmente implementato un menù che permette al cliente di **selezionare la Società** per la quale chiede di effettuare il contatto.

Per Gesesa, presente sin dal 2017 nel sito corporate www.gruppo.acea.it, l'area clienti è denominata **MyGesesa**, per ragioni di notorietà del brand sul territorio di riferimento (Benevento e provincia) ed è **anch'essa disponibile come App**. Nel 2018 Gesesa ha realizzato **due campagne informative** sotto la comune denominazione ***Gesesa Digitale***, una allo scopo di promuovere la conoscenza e l'utilizzo da parte dei clienti dei canali web e smartphone per le relazioni commerciali con l'azienda, l'altra per diffondere la **nuova guida all'autolettura dei contatori**, contenente informazioni anche su come inviare i dati tramite sms. Entrambe le campagne hanno avuto una durata di due mesi, attraverso cartellonistica, social e pubblicità su giornali on line e stampa. La nuova guida è stata anche **consegnata a tutti gli utenti** dei comuni serviti e promossa tramite **incontri con le Associazioni dei consumatori**. In particolare, Gesesa ha basato la strategia sui **social media marketing**, con gli obiettivi di migliorare l'immagine; **rafforzare il legame con i clienti, intraprendendo con loro un dialogo**; ricevere maggiori feedback. I clienti, sebbene ancora in numero contenuto, stanno cominciando ad attivare l'opzione bolletta web.

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[73]. Il servizio svolto dal contact center è gestito in ottica **One Call Solution** (OCS) al fine di evadere tempestivamente le esigenze manifestate dalla clientela in un solo contatto gestito.
Acea8cento ha prestato pieno supporto nel processo, in atto, di rivisitazione e semplificazione dei canali di contatto. In particolare, le principali azioni di miglioramento del servizio poste in essere nel 2018 sono state:

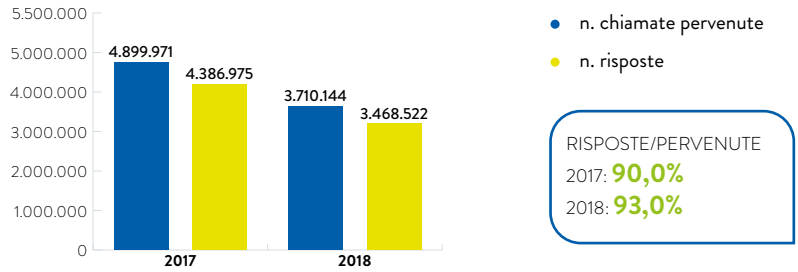
- la valorizzazione del servizio per il mercato libero di Acea Energia, sulla base delle **operatività effettuate**, opportunamente **tracciate sul sistema di Customer Relationship Management** (CRM SIEBEL), sempre al fine di massimizzare la capacità di risoluzione delle richieste pervenute dai clienti (OCS);
- l'implementazione del **Net Promoter Score** (NPS) sul servizio di maggior tutela, sul mercato libero e per il servizio idrico gestito da Acea Ato 2, che garantisce una misurazione oggettiva del livello di soddisfazione del servizio, appena erogato, da parte del cliente;
- la gestione del **canale social** (Facebook) **per Acea Energia** per i clienti del mercato libero, garantendo la moderazione e la gestione della messaggistica privata;
- il **consolidamento del canale Chat**, finalizzato sia all'**assistenza in MyAcea** sia all'**evasione delle richieste commerciali** pervenute dalla clientela del servizio di maggior tutela, del mercato libero e del servizio idrico gestito da Acea Ato 2 e Acea Ato 5, attraverso l'utilizzo del software SnapEngage Live Chat.

La Capogruppo svolge, con regolarità, un **controllo della qualità dei canali telefonici e dello sportello tramite indagini in mystery client**. Gli esiti delle indagini, condivisi con i responsabili e gli operatori, **agevolano l'identificazione di eventuali aree di miglioramento** dei canali di contatto, per l'attivazione di opportuni correttivi. Nel 2018 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.

[73] Oltre ai canali commerciali, Acea8cento gestisce il numero per l'illuminazione cimiteriale curata da Areti.

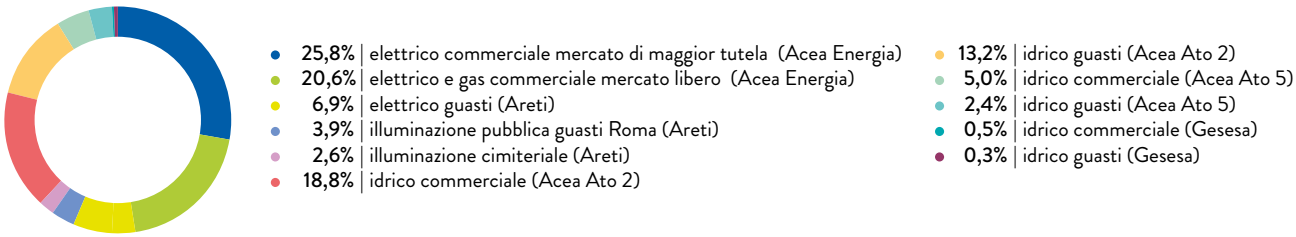
Nel 2018, i **numeri verdi Acea hanno ricevuto circa 3,7 milioni di chiamate, oltre il 24% in meno rispetto al 2017** (circa 4,9 milioni di chiamate[74]), rafforzando il **trend di positiva riduzione** già registrato nel biennio precedente. Il **livello di servizio complessivo**, rappresentato dalle risposte sul totale chiamate pervenute, **è stato del 93,5%** in miglioramento di oltre 3 punti percentuali rispetto al 2017.
La **diminuzione del numero di chiamate** si è registrata per **tutti i numeri verdi** del Gruppo. **In particolare nel settore energia** (commerciale), dove il miglioramento dei processi e delle performance di risposta hanno ridotto ulteriormente l'esigenza di contatto rispetto al passato e si è passati **da circa 2,5 milioni di chiamate** del 2017 (mercato libero e tutelato) **a circa 1,7 milioni di chiamate** del 2018.
I contatti **sono diminuiti anche verso i numeri verdi idrici** di Acea Ato2, di Acea Ato 5 e di Gesesa grazie, soprattutto, al percorso di innovazione tecnologica e di digitalizzazione che dà ai clienti la possibilità di effettuare richieste e svolgere operazioni in autonomia, attraverso il canale web dedicato. I **contatti per segnalazione di guasti elettrici** (Areti) registrano una sostanziale stabilità per la rete privata, dove la riduzione dei contatti dovuta agli interventi di miglioramento della rete è stata in parte compensata dal maggiore afflusso in occasione di due periodi di condizioni meteorologiche critiche; le segnalazioni di illuminazione pubblica sono diminuite grazie ai benefici del piano LED e alla priorità data alla riparazione dei guasti di maggiore impatto (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 (2017-2018)



NB Le percentuali dei livelli di servizio sono arrotondate.

GRAFICO N. 24 – DISTRIBUZIONE PERCENTUALE DEL TRAFFICO TELEFONICO RICEVUTO DAI NUMERI VERDI ACEA (2018)



L'indagine demoscopica realizzata dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), nel secondo semestre 2017[75] ha rilevato, per i **numeri verdi di Acea Energia**, l'aumento dell'ICS – Indice di Customer Satisfaction – complessivo (scala 0-100) – salito da 85,9 su 100 del secondo semestre 2016 a **86,8 su 100**. L'effetto migliorativo è dovuto principalmente all'andamento positivo del grado di soddisfazione relativo al fattore "tempo di attesa per parlare con l'operatore", seguito dalla "chiarezza della risposta".
I **livelli di servizio dei numeri verdi**, rappresentati dal rapporto percentuale tra le chiamate che hanno ricevuto risposta e quelle complessivamente pervenute, **migliorano significativamente** per la maggior parte dei numeri. **I tempi medi di attesa sono per lo più prossimi o inferiori al minuto**. Un risultato importante, ottenuto attraverso **l'ottimizzazione delle logiche di instradamento delle chiamate** (routing) e del conseguente impegno degli operatori e che beneficia del circolo virtuoso di generale miglioramento sopra descritto (formazione, monitoraggio, guide per gli operatori, digitalizzazione, ecc.). Si evidenzia il notevole miglioramento delle performance della segnalazione guasti di Acea Ato 5, che nel 2018 ha internalizzato il servizio in stretto collegamento con la sala operativa. In significativo miglioramento anche i numeri dedicati all'illuminazione pubblica e a quella cimiteriale. I principali indicatori di performance dell'ultimo biennio sono presentati nella tabella n. 32, in fondo al paragrafo.

Presso la **sede centrale Acea di Roma**, a Piazzale Ostiense, **è a disposizione dei clienti** dei servizi elettrico, gas e idrico **il salone del pubblico**, dove vengono accolti quanti si recano agli sportelli gestiti da Acea Energia e Acea Ato 2. Il numero di clienti – **194.338** – ricevuti nel 2018 **è in riduzione del 13%** (223.317 nel 2017), a conferma della positiva **tendenza alla diminuzione** della frequentazione dello sportello, già evidenziata negli ultimi anni.
Il minor numero di accessi ha interessato, in particolare, **il servizio elettrico in maggior tutela**, grazie al miglioramento del processo

[74] Il dato, lievemente maggiore di quanto pubblicato nella scorsa edizione del Bilancio (4,8 milioni di chiamate) è stato rettificato con l'introduzione di calcoli dei volumi allineati ai dati comunicati all'ARERA (si veda tabella n. 32).

[75] Al momento della pubblicazione del presente documento l'Autorità non ha ancora diffuso gli esiti dell'indagine sul primo semestre 2018.

di fatturazione. La società **Acea Ato 2 gestisce ulteriori 12 sportelli** a Ostia e **in provincia di Roma**, che nel 2018 hanno ricevuto complessivamente 74.500 visite. Il confronto con il 2017 non è significativo perché nel 2018 il monitoraggio con gestore code è stato esteso alle operazioni "veloci" al fine di snellire e rendere più confortevole l'attesa, oltre a permettere di registrare una serie di operazioni minori, prima non censite, e consentire quindi un più corretto dimensionamento della capacità di risposta.
Acea Ato 5 da febbraio ha **rimodulato le aperture degli sportelli fisici** per tener conto delle esigenze dei clienti, con introduzione dell'orario continuato 8:30 – 16:30; il nuovo orario di lavoro garantisce la presenza in contemporanea di tutti gli operatori disponibili, concentrando la turnazione nelle ore pomeridiane caratterizzate da un minor afflusso della clientela. Gli interventi hanno consentito **di migliorare livello di servizio e tempi di attesa** nonostante un lieve aumento degli afflussi.
Sia i livelli di servizio, espressi, per gli sportelli, dal **rapporto percentuale tra i clienti serviti e il totale dei biglietti emessi, sia i tempi di attesa sono migliorati**, anche per gli sportelli della sede centrale di **Acea Energia** e di **Acea Ato 2** (si veda la tabella n. 32); lo sportello di **Gesesa**, a Benevento, ha ospitato **un minor numero di visitatori** rispetto al 2017.
Contribuiscono ai minori afflussi e alla generale riduzione delle attese allo sportello fisico il già sottolineato miglioramento delle prestazioni del canale telefonico e il maggiore utilizzo del canale web.

Le Società operative gestiscono anche **i reclami scritti**, **seguendo, in modo informatizzato, l'iter delle pratiche: dalla segnalazione alla risoluzione**.
Per il **servizio energia**, le "risposte ai reclami/richieste di informazioni scritte", sia da parte della Società di vendita sia da parte della Società di distribuzione, sono prestazioni incluse tra i **livelli di qualità commerciale** sottoposti a regolazione dell'Autorità nazionale (si veda il sottoparagrafo *I livelli di qualità regolamentati dall'ARERA nel settore elettrico*). Allo stesso modo, per il **servizio idrico, i livelli di qualità contrattuale**, specifici e generali, introdotti dall'Autorità, prevedono anche le modalità di gestione e i tempi di risposta alle richieste di informazioni, ai reclami scritti ed alle richieste di rettifica di fatturazione (si rinvia al sottoparagrafo *I livelli di qualità regolamentati dall'ARERA nel settore idrico*).
Per il **servizio di illuminazione pubblica**, le risposte ai **reclami/richieste** scritti sono state curate direttamente da Areti; nel corso del 2018 sono pervenuti complessivamente **1.285 reclami/richieste**, un dato **in rilevante diminuzione** rispetto ai 2.292 registrati nel 2017; l'azienda **ha risposto al 100%** entro il 31 dicembre.

Nel **sito web www.acea.it** dedicato al **Mercato Libero** e nel **sito www.servizioelettricoroma.it** dedicato al **Servizio di Maggior Tutela di Acea Energia** sono presenti **le guide alla lettura della bolletta**. Anche per i clienti del servizio idrico, è disponibile una guida alla lettura della bolletta, disponibile nella **sezione Acqua** del Gruppo Acea **www.gruppo.acea.it**.
In un'ottica di **miglioramento continuo**, è stato **ridotto il numero complessivo di pagine che compongono la bolletta di Acea Energia**, inviata al cliente finale con le informazioni sintetiche essenziali, con un **notevole risparmio di carta stampata**.
Il **layout della bolletta** è costantemente valorizzato nell'ottica della chiarezza e della trasparenza. Gli spazi dinamici di comunicazione all'interno della bolletta sono utilizzati per veicolare **messaggi** dedicati alla promozione dei servizi per la gestione della fornitura in modalità self service, come bolletta web, domiciliazione o programma loyalty (quest'ultimo solo per i clienti del mercato libero).
È continuata, infine, sulla base delle azioni di sensibilizzazione messe in atto, la progressione delle **adesioni** da parte dei clienti di Acea Energia **all'opzione "bolletta elettronica". Nel corso dell'anno,** infatti, i clienti che hanno fatto questa scelta sono stati **circa 42.000**, ed **Acea Energia** è arrivata, **al 31.12.2018**, ad **un numero complessivo di 235.331 clienti**, sia nel mercato libero sia nel mercato di maggior tutela, **con bolletta elettronica**.
In termini di tutela dell'ambiente, solo con riferimento ai fogli di carta non inviati[76] grazie all'opzione fatturazione elettronica, **ciò è equivalso a 32,5 tonnellate/annue di carta risparmiate**.
Infine, Acea Energia, ha attivato, sin dal luglio 2017, **per clienti non vedenti** che ne hanno fatto richiesta, la **bolletta elettrica sintetica in braille**, strutturata nella stessa modalità della tradizionale, inclusi i consigli utili, ad esempio come risparmiare energia elettrica. L'iniziativa, nata in collaborazione con la cooperativa sociale onlus Handy Systems, è ancora poco nota; la Società ha in fase di progettazione la bolletta elettrica sintetica anche per clienti ipovedenti, e **attività volte a diffonderne la conoscenza** da veicolare su canali istituzionali e testate specialistiche. Oltre al servizio di stampa bolletta in braille, Acea Energia ha avviato i primi incontri per favorire lo sviluppo di altre iniziative **rivolte a clienti con altre disabilità**.

Acea Ato 2 ha realizzato alcuni aggiornamenti al layout della bolletta con l'obiettivo di rendere **più lineari e chiare le informazioni ai clienti**, ad esempio introducendo, nella pagina contenente il bollettino premarcato, la descrizione di tutte le modalità di pagamento attive. Inoltre, la Società ha posto in essere diverse azioni volte ad **incrementare l'utilizzo della bolletta in formato elettronico** da parte dei clienti (bolletta web); in particolare sono state realizzate **due campagne attraverso invio di mail** ed è stata rafforzata la comunicazione sui principali touch point con il cliente (ad esempio allegati in bolletta). Inoltre sono stati effettuati **interventi formativi a tutto il personale di contatto** (call center e sportello) al fine di **spiegare al meglio ai clienti i vantaggi derivanti dalla scelta della bolletta web**: sostenibilità ambientale, certezza e rapidità del recapito ed archiviazione in formato digitale. Al **31.12.2018**, il numero delle utenze di **Acea Ato 2 con attiva la modalità di invio digitale** era pari a **80.356** (+144% rispetto ad inizio anno). I fogli di carta non inviati nell'anno, grazie alla fatturazione elettronica, sono stati pari a **6,5 tonnellate/annue di carta risparmiate.**

[76] Il dato include, con precisione, tutti i fogli che, in assenza dell'opzione bolletta web, sarebbero stati inviati ai clienti in forma cartacea: fatture, solleciti ed altre comunicazioni.

TABELLA N. 32 - INDICATORI SOCIALI: PERFORMANCE DI NUMERI VERDI E SPORTELLI (2017-2018) (*)

NUMERI VERDI			
SERVIZIO ELETTRICO			
NV COMMERCIALE (Acea Energia) - MERCATO IN MAGGIOR TUTELA			
	u. m.	2017	2018
totale chiamate pervenute	n.	1.360.162	958.463
totale risposte	n.	1.221.168	894.819
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	89,8%	93,4%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	2'24"	1'36"
tempi medi di conversazione	min. sec.	6'10"	5'51"
NV COMMERCIALE (Acea Energia) - MERCATO LIBERO (energia, gas e offerte)			
totale chiamate pervenute	n.	1.122.459	765.505
totale risposte	n.	983.087	696.258
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	87,6%	91,0%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	1'32"	0'55"
tempi medi di conversazione	min. sec.	4'39"	5'35"
NV GUASTI (Areti) (**)			
totale chiamate pervenute	n.	259.017	256.984
totale risposte	n.	235.924	248.879
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	91,1%	96,8%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	2'19"	1'11"
tempi medi di conversazione	min. sec.	2'51"	3'01"
SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE			
ILLUMINAZIONE PUBBLICA - NV GUASTI (Areti) (**)			
totale chiamate pervenute	n.	161.777	143.481
totale risposte	n.	138.930	135.870
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	85,9%	94,7%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	2'34"	1'06"
tempi medi di conversazione	min. sec.	2'34"	2'32"
ILLUMINAZIONE CIMITERIALE - NV COMMERCIALE/GUASTI (Areti)			
totale chiamate pervenute	n.	117.942	97.107
totale risposte	n.	93.705	91.846
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	79,5%	94,6%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	2'02"	0'47"
tempi medi di conversazione	min. sec.	5'56"	5'53"
SERVIZIO IDRICO			
NV COMMERCIALE (Acea Ato 2 – Roma e provincia)			
totale chiamate pervenute	n.	811.766	696.117
totale risposte	n.	727.934	633.287
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	89,7%	91,0%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	0'53"	0'48"
tempi medi di conversazione	min. sec.	5'12"	5'13"
NV GUASTI (Acea Ato 2 – Roma e provincia) (**)			
totale chiamate pervenute	n.	595.226	488.067
totale risposte	n.	576.701	485.156
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	96,9%	99,4%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	0'47"	0'23"
tempi medi di conversazione	min. sec.	3'10"	2'39"

NV COMMERCIALE (Acea Ato 5 – Frosinone e provincia)			
totale chiamate pervenute	n.	225.175	185.446
totale risposte	n.	197.140	167.374
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	87,5%	90,3%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	1'11"	1'00"
tempi medi di conversazione	min. sec.	4'17"	4'21"
NV GUASTI (Acea Ato 5 – Frosinone e provincia) (**)			
totale chiamate pervenute	n.	204.988	87.767
totale risposte	n.	173.485	87.404
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	84,6%	99,6%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	1'48"	0'16"
tempi medi di conversazione	min. sec.	4'46"	2'39"
NV COMMERCIALE (GESESA – Benevento e provincia)			
totale chiamate pervenute	n.	24.945	18.269
totale risposte	n.	23.703	16.695
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	95,0%	91,4%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	1'21"	n.d.
tempi medi di conversazione	min. sec.	1'43"	n.d.
NV GUASTI (GESESA – Benevento e provincia)			
totale chiamate pervenute	n.	16.514	12.938
totale risposte	n.	15.198	10.934
livello di servizio (% risposte su pervenute)	%	92,0%	84,5%
tempi medi di attesa prima della risposta	min. sec.	0'49"	n.d.
tempi medi di conversazione	min. sec.	2'04"	n.d.
SPORTELLI			
SERVIZIO ELETTRICO			
ACEA ENERGIA – SPORTELLO MERCATO IN MAGGIOR TUTELA			
biglietti emessi	n.	109.519	86.908
clienti serviti	n.	102.079	84.032
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	93,0%	97,0%
tempo medio di attesa	min. sec.	30'23"	10'04"
tempo medio di servizio	min. sec.	14'20"	12'16"
ACEA ENERGIA - SPORTELLO MERCATO LIBERO (energia, gas e offerte)			
biglietti emessi	n.	52.707	51.475
clienti serviti	n.	47.778	49.452
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	91,0%	96,0%
tempo medio di attesa	min. sec.	34'28"	9'57"
tempo medio di servizio	min. sec.	15'20"	12'25"
SERVIZIO IDRICO			
ACEA ATO 2 (Roma - sportello sede centrale)			
biglietti emessi	n.	61.091	55.955
clienti serviti	n.	60.771	55.782
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	99,0%	100%
tempo medio di attesa	min. sec.	4'46"	3'20"
tempo medio di servizio	min. sec.	11'09"	12'37"
ACEA ATO 5 (4 sportelli Frosinone e provincia)			
biglietti emessi	n.	64.945	78.114
clienti serviti	n.	59.478	74.868
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	92,0%	96,0%

ACEA ATO 5 (4 sportelli Frosinone e provincia)			
tempo medio di attesa	min. sec.	42'00"	12'25"
tempo medio di servizio	min. sec.	8'34"	7'06"
GESESA (1 sportello Benevento e provincia)			
biglietti emessi	n.	18.341	14.868
clienti serviti	n.	18.250	14.868
livello di servizio (% clienti serviti/biglietti emessi)	%	100%	100%
tempo medio di attesa	min. sec.	0'56"	n.d.
tempo medio di servizio	min. sec.	8'00"	n.d.

(*) I volumi 2018 dei canali soggetti a regolazione di settore sono coerenti con le modalità di calcolo previste per la rendicontazione ad ARERA; per garantire la confrontabilità del biennio, sono stati riqualificati anche dati 2017. I tempi medi di attesa dei servizi telefonici, in continuità con le edizioni passate, non includono i tempi di navigazione nell'albero fonico.
(**) Sono considerate risposte anche le telefonate soddisfatte dal sistema automatico o terminate dal cliente durante la navigazione nell'albero fonico.

COMUNICAZIONE, EVENTI E SOLIDARIETÀ

4 Eventi
PER CELEBRARE
GLI **80 anni dell'Acquedotto del Peschiera**

Insieme per l'acqua:
LA NUOVA CAMPAGNA INFORMATIVA SUL RISPARMIO IDRICO, REALIZZATA IN TRE FASI, TRA LUGLIO E SETTEMBRE 2018

ACEA SCUOLA 2018:
CIRCA **7.000 ragazzi** A ***Pensiamo sostenibile!***

LANCIATO
IN SETTEMBRE
IL **nuovo sito di Acea Energia**

COMUNICAZIONE

La definizione delle **policy di comunicazione** e lo sviluppo dell'immagine del Gruppo Acea vengono curate dalla **Direzione Relazioni Esterne e Comunicazione**, costituita nella Capogruppo nel corso del 2018. 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'elaborazione e la gestione di progetti di educazione ambientale e solidarietà, nonché di progetti speciali e di eventi esterni finalizzati a rafforzare il legame tra Acea e il territorio. L'**Unità Digital e Corporate Media** coordina, in coerenza con le linee strategiche definite dal Vertice, il processo di sviluppo e gestione del sito web del Gruppo e dei singoli siti delle Società controllate, nonché sviluppa e gestisce la comunicazione del Gruppo sui principali social media, anche in coordinamento con le altre strutture aziendali preposte al rapporto con la clientela per le attività di customer care. Assicura l'elaborazione e l'aggiornamento dei contenuti editoriali di natura corporate, operativa e commerciale per i diversi canali Digital, Web e Social.
Il 2018 ha visto consolidarsi l'attività di **Acea Communication**, l'agenzia interna di comunicazione e media planning a servizio del Gruppo. L'agenzia si è occupata di tutte le fasi delle campagne pubblicitarie, dall'ideazione alla veicolazione. Il team di specialisti di Acea Communication, analyst, art director, fotografi, grafici, copywriter e business e media planner, ha realizzato concept creativi, esecutivi, adattamenti, prodotti multimediali, loghi, consulenze di immagine e i planning di tutte le campagne di comunicazione di Acea. Questo ha permesso la **velocità** di esecuzione e la notevole **riduzione dei costi** di produzione e veicolazione, con un reinvestimento di risorse **sui planning pubblicitari che hanno coinvolto media nazionali.**
Tra le campagne sviluppate nell'anno: "**Roma corre su Fibra**", è stata dedicata all'accordo tra Acea e Open Fiber per il cablaggio a banda larga della città di Roma, ed ha coinvolto **quotidiani e periodici nazionali** con uscite tra gennaio e marzo; "**Insieme per l'acqua**", on air su Roma per tre mesi nel periodo luglio-settembre, è stata **ideata per sensibilizzare al tema del risparmio della risorsa idrica**, bene indispensabile e prezioso per la vita del Pianeta (si veda il box di approfondimento); infine, la campagna "**Per una nuova cultura dell'acqua**" ha avuto come target i clienti di **Acea Ato 5**, nella provincia di Frosinone; declinata su stampa, web e TV, la campagna si è posta l'obiettivo di sensibilizzare la cittadinanza, evidenziando l'impegno di Acea Ato 5 sul territorio, a contrasto di fenomeni quali gli allacci abusivi; Acea Ato 5 ha anche avviato un progetto di coinvolgimento delle scuole, denominato ***Acqua a piccoli passi***, teso a far conoscere ai piccoli studenti il ciclo completo del servizio idrico nonché a trasmettere loro l'importanza del risparmio idrico.
A ottobre, infine, è stata realizzata una **campagna** informativa, su media locali, web e stampa nazionale, in occasione della **mostra organizzata al Palazzo delle Esposizioni**, che **ha aperto le celebrazioni per gli 80 anni dell'Acquedotto del Peschiera** (si veda, nel paragrafo *Eventi e solidarietà*, il box dedicato). Sono stati realizzati inoltre diversi visual di comunicazione che hanno accompagnato i numerosi eventi sostenuti da Acea con pagine pubblicitarie "dedicate".

INSIEME PER L'ACQUA: LA CAMPAGNA PER IL RISPARMIO IDRICO 2018

La campagna sul risparmio idrico 2018 ha voluto trasmettere, con un'ideale linea di continuità con l'analoga attuata nel 2017, **l'impegno di Acea alla preservazione dell'acqua** attraverso la manutenzione e gli investimenti sui propri impianti e, non ultimo, ribadire **l'importanza dell'impegno di tutti** per contrastare la **siccità** ormai diventata un **problema mondiale**. La campagna, ideata, sviluppata e realizzata a costo zero internamente da Acea Communication, ha avuto come protagonisti i dipendenti ed è stata articolata su tre step:

- **il lancio di un teaser** a luglio, con l'immagine del mondo con un paesaggio riarso, le lancette dell'orologio a indicare che il tempo sta finendo e la semplice scritta *Why?*, per attirare l'attenzione e creare curiosità e aspettativa;
- **il Visual *Insieme per l'acqua***, fase centrale e massiccia della campagna, che ha coinvolto, tra luglio e settembre, stampa, web e affissione dinamica e statica; si sono alternati più soggetti, tutti dipendenti Acea;
- **la fase di recall** a settembre, sugli stessi mezzi della fase centrale, nella quale sono stati inseriti soggetti diversi, sempre dipendenti Acea.

L'Unità **Digital e Corporate Media**, alla luce della **pianificazione strategica** del Gruppo, incentrata sulla gestione ed evoluzione delle infrastrutture, per migliorarne l'efficienza e la resilienza, sull'offerta, conseguente, di servizi di qualità, attraverso le leve dell'innovazione, degli investimenti e delle competenze acquisite, sulla sostenibilità e il dialogo con il territorio, ha ritenuto necessario **ripensare la digital identity di Gruppo**, per arrivare ad un nuovo ecosistema digitale in grado di:

- affermare in modo chiaro i valori, la mission e il nuovo posizionamento industriale del Gruppo attraverso un sito corporate dedicato;
- sviluppare una piattaforma commerciale che permetta di raggiungere i target di vendita prefissati.

È apparso quindi opportuno separare i contenuti di carattere commerciale relativi alla vendita di energia da quelli corporate e delle società operative idriche. Nel mese di settembre 2018 è stato messo **on line il sito di Acea Energia**, completamente verticalizzato sulle attività di tipo commerciale. Si è lavorato alla nuova web identity, con **una piattaforma digitale rinnovata nella sua veste grafica**, coerente con il brand Acea Energia, con una navigazione user friendly, fluida e immediata, declinata con **caratteristiche di usabilità originali e innovative**, interazioni con tutti i touchpoint (bot, chat, canali social) e una customer journey più efficace.
Nell'anno si è inoltre intervenuti **sull'intero ecosistema digitale del Gruppo**, creando **una nuova famiglia di domini**: per mantenere il traffico generato dal dominio acea.it, il sito di Acea Energia è rimasto su www.acea.it, mentre il sito corporate è stato migrato su www.gruppo.acea.it. Si è inoltre provveduto alla creazione di **un sito dedicato ai contenuti relativi al servizio di maggior tutela** (il servizio di fornitura dell'energia elettrica a condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'ARERA): www.servizioelettricoroma.it.
Infine, nel 2018 è stato avviato, ed è tuttora in corso, il progetto per la realizzazione del nuovo sito di Gruppo, con l'obiettivo di bilanciare i temi corporate e business, spostare il focus sull'Azienda, mettendo in luce le caratteristiche distintive che la rendono un Gruppo industriale al servizio della popolazione e dei territori in cui opera. Il sito andrà online nel 2019.

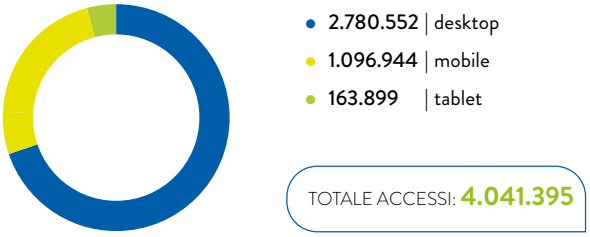
Con il passaggio da un unico portale web alla separazione dei contenuti di carattere commerciale, come riportato in precedenza, **i dati statistici 2018 relativi a** www.acea.it e www.gruppo.acea.it **non sono comparabili con gli anni precedenti**.

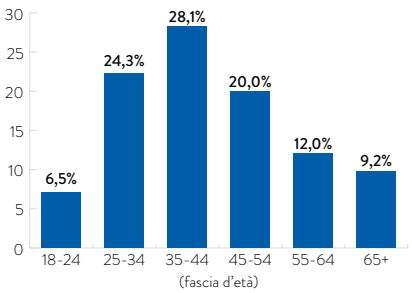
Per quanto riguarda **il sito di Acea Energia** (www.acea.it), nel periodo compreso tra il 24 settembre[77] e il 31 dicembre 2018 sono state visualizzate 935.110 pagine, pari a **433.294 accessi** al sito. Le modalità di collegamento sono state effettuate per il 69,8% tramite desktop (302.337 accessi), per il 26,2% tramite mobile (113.392 accessi) e per il 4% tramite tablet (17.565 accessi). Per il sito www.servizioelettricoroma.it, dedicato ai clienti in maggior tutela, nell'ultimo trimestre del 2018 (1° ottobre 2018 – 31 dicembre 2018) sono state visualizzate 73.044 pagine, pari a **38.183 accessi**, con modalità di collegamento per il 59,1% tramite desktop, per il 36,9% tramite mobile e per il 4% tramite tablet.
Il sito corporate, www.gruppo.acea.it, infine, nel periodo compreso tra il 1° gennaio e il 23 settembre[78] 2018 ha registrato la visualizzazione di 22.528.987 pagine, pari a **4.041.395 accessi al sito**. Le **modalità di collegamento** sono state effettuate **per il 68,8% tramite desktop** (2.780.552 accessi), per il **27,1% tramite mobile** (1.096.944 accessi) e per il **4% tramite tablet** (163.899 accessi).
La fascia d'età con la più alta percentuale di accessi, per tutti e tre i siti, è risultata quella compresa tra i 35 e i 44 anni, con il 27,8% delle visite totali per il sito di Acea Energia, il 26,4 per il sito riservato ai clienti del mercato tutelato, e il 28% per il sito corporate.

Nel corso dell'anno, il canale web ha dato **ampia visibilità ai principali eventi organizzati da Acea,** così come alle iniziative alle quali ha partecipato o che ha voluto sponsorizzare o sostenere (si veda, più avanti, *Eventi e solidarietà*), tramite la pubblicazione **di comunicati stampa**, pagine dedicate agli **eventi, fotogallery e video** nell'apposita sezione **Media e eventi** del sito aziendale www.gruppo.acea.it.
È stata data visibilità anche a specifiche iniziative rivolte ai clienti, quali l'apertura del primo shop fisico di Acea Energia, o al **coinvolgimento del territorio**: dagli interventi di sensibilizzazione dei cittadini su battaglie importanti come quella contro l'Aids, i tumori infantili e femminili, a testimonianza della **vicinanza dell'azienda a tematiche con alto impatto sociale**, alle proposte formative e di sensibilizzazione rivolte ai ragazzi. In quest'ambito, infatti, è stata **aggiornata la sezione "Acea Scuola"** dedicata al programma educational di Acea.
Continuano, inoltre, ad essere disponibili sul sito 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. Dal 2018 è anche possibile consultare online i dati relativi alle emissioni dell'impianto di **teleriscaldamento** di **Tor di Valle**.

[77] Data del go live del sito www.acea.it.
[78] Ultimo giorno prima della migrazione del sito corporate sul dominio www.gruppo.acea.it.

GRAFICO N. 25 – SITO CORPORATE ACEA 2018: MODALITA DI ACCESSO E FASCE DI ETÀ





Sono state **sviluppate e pubblicate**, in occasione dell'Assemblea degli Azionisti svoltasi a fine aprile, **le piattaforme dedicate al Bilancio Consolidato e di Sostenibilità** consultabili in modalità interattiva, con open data e contenuti multimediali. Si è scelto di **inquadrare i report on line in un'unica cornice** per evidenziarne le molteplici correlazioni.

Nato come canale di promozione delle offerte luce e gas e di divulgazione delle iniziative commerciali di Acea Energia sul Mercato Libero, il canale **Facebook di Acea Energia** (circa 12.900 follower) è diventato anche un importante touchpoint di gestione delle richieste dei clienti. Inoltre, gli operatori dedicati alla gestione della pagina guidano e supportano il cliente anche all'attivazione e all'utilizzo dei servizi online disponibili nell'area clienti MyAcea del sito acea.it.
Resta attivo anche **Linkedin** (circa 20.400 follower) come social professionale per condividere le iniziative promosse dal **Gruppo** e le nuove opportunità di carriera.
Inoltre, per raccontare ai nostri stakeholder tutte le attività dell'azienda ed essere presenti nel mondo social **si sta lavorando all'implementazione**, nel corso del 2019, **dei canali corporate** (Facebook, Twitter, Linkedin, Instagram e YouTube). Ogni piattaforma assumerà un ruolo specifico e parlerà a target ben definiti, affrontando principalmente tematiche che riguardano la vita dell'azienda con un focus particolare su innovazione e tecnologia, sostenibilità e territorio, business e talenti.

Le modalità di comunicazione adottate da Acea **nei confronti dei media, nazionali e locali**, curate dall'Unità **Media Relation**, hanno sempre perseguito obiettivi di **tempestività, efficacia e trasparenza**, con lo scopo di trasmettere, attraverso i mezzi di informazione, la corretta immagine aziendale e la posizione del Gruppo.
Nel corso del 2018, tramite la diffusione di **comunicati stampa** e, ove opportuno, con l'organizzazione di **conferenze stampa**, sono stati resi noti **i risultati raggiunti** e le iniziative portate avanti, 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, Media Relation **ha fornito risposta alle principali segnalazioni di disservizi** – sia di illuminazione pubblica, sia della fornitura elettrica a privati, che legati al servizio idrico – **veicolate dai quotidiani**. Altre segnalazioni pervengono tramite mail e contatti telefonici diretti e ricevono tempestivo riscontro.

Media Relation ha posto particolare impegno nel curare ed 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. L'Unità si è, inoltre, occupata di sviluppare e gestire le attività relative alla **rassegna stampa nazionale e locale** che quotidianamente viene resa **disponibile attraverso la intranet aziendale**. Ogni giorno, attraverso il **monitoraggio costante delle agenzie di stampa e del web** (web news, social media e blog), vengono anche evidenziate le informazioni che riguardano il Gruppo e quelle rilevanti per le attività di business.
Si segnalano di seguito alcuni momenti di particolare interesse nell'anno:

- la **conferenza stampa di presentazione dell'accordo siglato con Open Fiber**, a seguito del Memorandum of Understanding dell'agosto precedente, che definisce termini e condizioni del complessivo accordo industriale per lo sviluppo di una rete di comunicazione a banda ultra larga nella città di Roma;
- la **gestione della comunicazione in occasione delle emergenze legate alle voragini** che, specie nella prima parte dell'anno, si sono susseguite in diverse zone della città di Roma. In proposito, Media Relation ha risposto sempre in tempo reale alle numerose richieste che arrivavano dai media, fornendo informazioni circa i tempi di ripristino dei servizi e ogni altra informazione necessaria alla corretta narrazione dei fatti da parte dei giornalisti;
- il **comunicato stampa e le azioni di sensibilizzazione media** in occasione della campagna sul risparmio idrico "**Insieme per l'acqua**";
- il **comunicato stampa stilato per la presentazione del Memorandum of Understanding siglato da Acea e Huawei** con l'obiettivo di valutare progetti in innovazione di infrastrutture e servizi, in particolare in tema di smart&safe city e di evoluzione tecnologica delle reti gestite da Acea;
- Il **comunicato stampa** relativo all'evento di inaugurazione del primo **shop fisico di Acea Energia** a Ostia;
- la **conferenza stampa per la presentazione degli eventi organizzati da Acea per l'80° Anniversario dell'Acquedotto del Peschiera** (si veda, più avanti, il box dedicato);
- il **comunicato stampa e le azioni di sensibilizzazione media** in occasione di Ecomondo (si veda il box dedicato);
- il **comunicato stampa per ufficializzare l'acquisizione del 51% del capitale della società "Pescara distribuzione gas"** che ha, di fatto, sancito l'ingresso di Acea nel settore;
- la **conferenza stampa** per **annunciare l'ingresso di Acea nella Fondazione del Teatro dell'Opera di Roma** a sostegno della musica lirica e della cultura.

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

EVENTI E SOLIDARIETÀ

Il **valore economico distribuito alla collettività** nel 2018 è pari a **3,9 milioni di euro**[79] (erano 2,4 milioni di euro nel 2017). Di questi, circa 2,8 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 **327.000 euro** (229.000 nel 2017).

Ogni anno **Acea offre i propri servizi**, quali la **fornitura di elettricità ed acqua o interventi di accensione/spegnimento dell'illuminazione pubblica**, in occasione di eventi a larga partecipazione collettiva, di tipo culturale o sportivo, o anche in particolari circostanze, di natura solidaristica e simbolica. Tali prestazioni, denominate "**sponsorizzazioni tecniche**" hanno avuto **nel 2018 un controvalore economico complessivo di 116.650 euro**, in linea con l'anno precedente, quando era stato di 117.000 euro.

Nel giugno 2018, il **Consiglio di Amministrazione di Acea ha istituito il Comitato Esecutivo** con competenza su Relazioni Istituzionali, Sponsorizzazioni ed Erogazioni Liberali (si veda anche *L'identità aziendale*, capitolo *Corporate governance e sistemi di gestione*). A tale organismo riporta l'**Unità Sponsorship and Value Liberality**, con il compito di istruire e gestire le richieste provenienti da tutto il territorio e dalle strutture aziendali del Gruppo.

Acea partecipa, infatti, attivamente a molteplici eventi legati ai business di riferimento e sostiene, anche tramite sponsorizzazioni, iniziative considerate di alto pregio culturale, sociale, sportivo, che vanno **a beneficio della collettività** ed hanno come obiettivo la **valorizzazione dei territori in cui opera** (si vedano anche i box generali a fine paragrafo).
Tra gli eventi più rilevanti organizzati da Acea nel 2018, si evidenziano, in primo luogo, le più volte citate iniziative volte a **celebrare l'ottantesimo anniversario dalla posa della prima pietra dell'Acquedotto del Peschiera** (si veda il box di approfondimento).
Acea ha inoltre rinnovato, per il terzo anno consecutivo, **la propria presenza ad *Ecomondo***, vetrina internazionale del recupero di materia ed energia, con **uno stand** presso il quale sono stati organizzati alcuni **workshop sui temi dell'economia circolare**, ed alla fiera tecnologica ***Maker Faire Rome***, dove ha nuovamente partecipato come sponsor e come espositore, presentando i suoi progetti innovativi applicati ai settori industriali di riferimento. **Acea** ha anche partecipato al ***Forum Compraverde*** dedicato a politiche, progetti, beni e servizi di Green Procurement pubblico e privato, dove **le è stato assegnato il Premio Social Procurement Compraverde 2018**, un importante riconoscimento all'impegno verso i temi della sostenibilità lungo la catena di fornitura (si veda anche il capitolo *Fornitori*). Sempre attenta alle questioni ambientali ed alle prospettive evolutive dello scenario di riferimento, Acea ha preso parte a importanti convegni internazionali sulla risorsa energetica, idrica e la sostenibilità, quali ***Governance ambientale e città sostenibili* promosso** dall'ICEF, **SMICE 2018** che s'inquadra nei convegni specialistici dell'International Water Association e il Festival dell'Energia, nonché ad altri eventi di rilievo culturale e legati all'innovazione.

L'80° ANNIVERSARIO DELL'ACQUEDOTTO DEL PESCHIERA

Acea ha voluto celebrare l'ottantesimo anniversario dell'Acquedotto del Peschiera, uno dei più grandi acquedotti da sorgente in Europa, di importanza fondamentale per l'approvvigionamento idrico della Capitale, con diverse iniziative che hanno visto coinvolte cittadinanza e istituzioni: una **esposizione**, con contributi video-fotografici, **nella hall della propria Sede** centrale, **una mostra**, svoltasi dal 4 ottobre al 4 novembre 2018, a ingresso gratuito, **presso il Palazzo delle Esposizioni** di Roma, una **cerimonia commemorativa presso il sito delle sorgenti del Peschiera** ed una seconda **mostra presso gli Archi del Palazzo Papale di Rieti**.
La mostra presso il Palazzo delle Esposizioni, "*1938-2018 80° dell'Acquedotto del Peschiera*", ha voluto ripercorrere storicamente la vita dell'Acquedotto, che rappresenta, ancora oggi, la più importante infrastruttura idrica a servizio di Roma e di parte del Lazio: dalla progettazione alla costruzione, fino all'entrata in esercizio attraverso l'esposizione di carteggi tra il Governatorato di Roma, l'Acea (allora Agea) e Acqua Marcia per l'affidamento e l'approvazione dell'opera; procedure e capitolato d'appalto, relazioni e schemi di progettazione, disegni tecnici degli impianti, cartine topografiche; filmati dell'Istituto Luce e delle teche Rai risalenti agli anni '20-'30 del secolo scorso e immagini tratte dagli archivi storici.
Il 10 ottobre, presso il sito principale dell'Acquedotto del Peschiera si è svolta la **cerimonia commemorativa**, officiata dal Vescovo di Rieti, in ricordo degli operai caduti durante la costruzione dell'infrastruttura, alla presenza della cittadinanza e delle istituzioni regionali e locali. Come segnale di vicinanza al territorio, è stata inoltre inaugurata nella stessa giornata, presso gli Archi del Palazzo Papale di Rieti, la Mostra "1938 – 2018 80° dell'Acquedotto del Peschiera" con ingresso libero e aperta al pubblico fino al 5 novembre 2018.
In occasione dell'anniversario è stata inoltre realizzata, quale catalogo della mostra, **una pubblicazione di pregio**, con le immagini e i documenti storici di maggior rilevanza ed è stata commissionata e realizzata, su disegno esclusivo della Scuola d'Arte della Medaglia, una **medaglia commemorativa** in bronzo.

ECOMONDO 2018: CIRCULAR ECONOMY

Acea ha nuovamente partecipato ad Ecomondo, punto di riferimento della **green e circular economy**, con l'obiettivo di presentare al pubblico e agli addetti ai lavori, le competenze industriali legate al settore Ambiente, i progetti in corso in tema di circular economy e gli investimenti per lo sviluppo sostenibile nelle aree industriali Ambiente, Acqua ed Energia previsti nel Piano Industriale 2018-2022. L'evento si è svolto dal 6 al 9 novembre presso la Fiera di Rimini e ha visto la presenza di Acea con uno stand di circa 200 mq all'interno del quale si

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

ECOMONDO 2018: CIRCULAR ECONOMY (segue)

sono svolti **incontri tematici, workshop e seminari** con focus specifico sull'economia circolare, e in particolare sulle tecnologie innovative connesse al recupero di materia e all'energia ottenuta dalla lavorazione di scarti e rifiuti.
Tra le novità di questa edizione, la **presenza istituzionale** alla sessione plenaria degli **Stati Generali della Green Economy**, con **l'intervento del Presidente del Comitato per l'Etica e la Sostenibilità di Acea** nel panel *"Il ruolo delle imprese green per la crescita e l'occupazione"*, oltre alla partecipazione ad altre sessioni dei convegni organizzati nell'ambito della Fiera e l'offerta di un percorso **educational sul ciclo dell'acqua**, che ha coinvolto le Scuole attraverso incontri ed esperimenti di laboratorio con tecnici specializzati nel controllo della qualità dell'acqua.

Tra le principali manifestazioni sportive sponsorizzate o organizzate nell'anno, alle quali Acea abbina ormai da tempo il proprio logo, si segnalano ***Acea Maratona di Roma***, l'evento di rilievo internazionale, che si è svolto l'8 aprile 2018, cui hanno partecipato **oltre 14.000 sportivi** provenienti da tutto il mondo e la **Mezza maratona "Roma Ostia"**, con oltre 11.500 partecipanti; il tradizionale ***Trofeo Acea-Volley Scuola***, che ha coinvolto, per questa edizione, **3.500 giovani delle scuole superiori** di Roma e dell'area metropolitana, nel cui ambito, in occasione della Giornata mondiale dell'acqua, sono state organizzate alcune **iniziative per sensibilizzare i giovani sul corretto consumo della risorsa idrica**; la quarta edizione di ***Acea Camp***, ormai una tra le più importanti iniziative sportive **dedicata ai più giovani** residenti nella Capitale, che ha coinvolto **2.500 ragazzi** (si veda il box di approfondimento).

Tra le ulteriori iniziative di maggior rilievo ed impatto sul territorio, va annoverato l'ingresso di Acea come nuovo partner e **membro della Fondazione del Teatro dell'Opera di Roma**. Al fianco della Fondazione, Acea fornirà il proprio supporto all'attività di promozione della cultura e, in particolare, della musica lirica e della danza classica.
In collaborazione con la Regione Lazio, inoltre, Acea ha firmato un nuovo importante progetto d'**illuminazione artistica permanente del Castello di Santa Severa**, contribuendo all'importante intervento di riqualificazione di tutta l'area. D'intesa con il Comune di Benevento e in collaborazione con Gesesa, è stato riportato a nuova luce anche **il Teatro Romano di Benevento**, grazie al lavoro di progettazione illuminotecnica dei professionisti di Acea (per entrambe le iniziative si vedano i box di approfondimento nella parte dedicata all'illuminazione pubblica, entro il paragrafo *La qualità erogata*).
Continua, come sopra accennato, la partecipazione di Acea alla **sensibilizzazione dei cittadini su temi di rilievo sociale**. In occasione delle **campagne nazionali di prevenzione dedicate alle donne – Nastro rosa** e **Ottobre rosa**, Acea ha offerto le sponsorizzazioni tecniche, con l'illuminazione del Colosseo e del Palazzo della Regione Lazio; ha contribuito alla campagna "***Accendi d'Oro, accendi la speranza***" promossa dall'associazione *Peter Pan* a sostegno dell'oncoematologia pediatrica, illuminando d'oro la Fontana del Tritone, la Piramide Cestia e il Colosseo, tra il 21 e il 23 settembre 2018; in occasione della **Giornata contro la pena di morte**, in collaborazione con il Sant'Egidio, ha illuminato il Colosseo; in occasione della tradizionale ***Race for the cure***, organizzata, come ogni anno, da Susan G. Komen-Italia presso il Circo Massimo, Acea ha offerto la fornitura di acqua ed energia; Acea **ha inoltre voluto aderire alla Giornata mondiale contro la violenza sulle donne**, istituita all'Assemblea Generale delle Nazioni Unite, illuminando di rosso la propria sede centrale di Piazzale Ostiense e, in occasione della **Giornata mondiale della lotta contro l'AIDS** patrocinata dal Ministero della Salute, ha proiettato il logo AIDS sulla Piramide Cestia; infine ha voluto partecipare all'iniziativa **M'illumino di meno 2018**, di **sensibilizzazione alla riduzione dei consumi energetici**, di concerto con l'Assessorato all'Ambiente di Roma Capitale, con lo spegnimento, per 30 minuti, della Fontana di Trevi e del Campidoglio.

Nel 2018, Acea ha accolto visitatori presso i propri impianti, contando sulla disponibilità e la competenza dei propri dipendenti; l'attività è stata nell'anno di particolare intensità, **nel corso di 51 visite, sono state infatti ricevute 13.289 persone**, provenienti sia dall'Italia che dall'estero. Il numero così elevato dei visitatori **include gli studenti e gli insegnanti** (per un totale di **7.675 persone**) coinvolti nel progetto ***Acea Scuola***, di cui Acea è promotrice, che, durante le giornate dedicate all'illustrazione dei cicli produttivi dell'energia, idrico e ambientale, sono stati anche accompagnati in visita presso alcuni impianti del Gruppo (si veda il box di approfondimento). Include altresì **circa 2.500 persone** che, nelle giornate del 12 e 13 maggio 2018, hanno potuto visitare tre siti gestiti da Acea Ato 2 – i castelli idraulici di Fontana di Trevi e del Fontanone del Gianicolo e lo speco dell'Acquedotto Vergine Antico – grazie al coinvolgimento di Acea, in qualità di official partner, in **Open House Roma**, ed infine altri afflussi intervenuti nel corso delle **Giornate FAI** e di ulteriori visite.

ACEA SCUOLA 2018: OLTRE 6.900 RAGAZZI A PENSIAMO SOSTENIBILE!

Acea Scuola è il **programma di educazione ambientale** proposto da Acea e rivolto agli studenti degli Istituti scolastici di Roma Capitale e Città Metropolitana. Patrocinata dall'Assessorato alla Persona, Scuola e Comunità Solidale e dall'Istituto Superiore di Sanità, **l'iniziativa veicola informazioni e contenuti riguardanti il ciclo dell'acqua, la filiera dell'energia e la valorizzazione dei rifiuti** nel rispetto di uno sviluppo sostenibile compatibile con l'ambiente. L'edizione ideata per il **ciclo scolastico 2017/2018**, **denominata *Pensiamo sostenibile!***. ha coinvolto 123 Istituti scolastici. Hanno partecipato **6.966 studenti**, divisi in 325 classi del secondo ciclo delle scuole primarie e secondarie di primo grado di Roma Capitale e Città Metropolitana, e **709 docenti**.
Lezioni e laboratori si sono svolti presso la sala del Centro Conferenze "La Fornace" di Acea; **un'installazione multimediale** ha consentito di utilizzare immagini ricostruite, modificate, dinamicamente sovrapposte e **giochi di mapping visuale**, coinvolgendo i ragazzi e **facilitandone l'esperienza di apprendimento**. Sono stati proposti tre percorsi formativi che hanno approfondito il ciclo dell'acqua, la filiera dell'energia e la valorizzazione dei rifiuti (percorso Ambiente), prevedendo anche visite ad alcuni impianti, a cura di esperti e tecnici Acea.
Il percorso formativo dedicato all'*Ambiente*, inoltre, ha incluso anche un **laboratorio riuso&riutilizzo**, sul **riciclo creativo**, grazie al quale si è voluto raccontare e trasmettere, attraverso le opere realizzate con materiale di post-consumo, l'importanza del recupero e del riciclo di materiali. Altra novità è stata la Campagna "Defibrillascuole", un concorso attraverso il quale le classi sono state chiamate a produrre un elaborato, risultato finale del percorso di approfondimento compiuto, che ha premiato i dieci migliori elaborati con la donazione agli Istituti di provenienza di un defibrillatore e di un Corso BLSD (Basic Life Support Defibrillation).
Il progetto didattico non ha previsto alcun costo né per le famiglie degli alunni né per gli insegnanti.

ACEA CAMP 2018

Con il patrocinio del CONI e di Roma Capitale e con il supporto di CRAI, si è svolto Acea Camp, giunto alla sua **quarta edizione** nel 2018. L'iniziativa, tra le più importanti della Capitale, ha previsto, per **ragazzi dai 6 ai 14 anni**, la possibilità di praticare, nei mesi estivi di **giugno e luglio**, sotto la direzione tecnica di Carlton Meyers ex capitano della Nazionale Italiana di Pallacanestro, **dodici discipline sportive** – scherma, pallacanestro, calcio, nuoto, judo, baseball e softball, rugby, danza, tennis, pallavolo, atletica – a fronte di una quota molto contenuta (pari a 50 euro), con assistenza medica e assicurazione, ed agevolazioni previste per le famiglie con difficoltà economiche. Novità di Acea Camp 2018 è stata la **doppia location**: alla sede tradizionale del **Foro Italico** si è aggiunto il **centro sportivo di Tor Pagnotta**, **che ha consentito la partecipazione di 700 ragazzi in più** rispetto all'edizione 2017, **per un totale di 2.500**. Il progetto **coniuga il valore sociale e formativo dello sport**, con l'impegno del Gruppo volto a promuovere, soprattutto nelle nuove generazioni, **i temi legati al rispetto e alla tutela dell'ambiente**. Oltre alle attività ludico-sportive i ragazzi sono stati coinvolti in un "**Watergame Acea**", ideato per sensibilizzare i più giovani **sull'importanza della risorsa idrica**.

Nei box che seguono, sono richiamate, a titolo esemplificativo e non esaustivo, alcune tra le **principali manifestazioni sostenute dal Gruppo Acea nel 2018**, tramite sponsorizzazioni o contributi liberali, suddivise a seconda della finalità e con precisazione della partecipazione aziendale.

2018: ACEA PER LA CULTURA

sponsor del **Festival dell'Energia**, che si è svolto a Roma nel giugno 2018, la principale manifestazione nazionale che riunisce rappresentanti del mondo scientifico, accademico, istituzionale ed economico con l'intento di sviluppare un dibattito sulle tematiche energetiche e promuovere una nuova cultura dell'energia nel Paese (ALLEA Srl).

sponsor della VI edizione di ***Maker Faire***, l'appuntamento più importante in Europa dedicato al digital manufacturing, la manifestazione si è svolta a Roma dal 12 al 14 ottobre 2018. Acea ha avuto un suo spazio espositivo ed ha guidato i visitatori, grazie alla realtà virtuale, in un viaggio immersivo alla scoperta dei settori Acqua, Energia e Ambiente. (Innova Camera)

main sponsor del convegno **Italia tutta fibra**, sugli scenari di diffusione e potenziale utilizzazione delle reti di ultima generazione (Askanews)

contributo al convegno **Global Forum**, che si è svolto a Roma il 26 settembre 2018 ed ha riunito esponenti della società civile per condividere buone pratiche e prospettive di sviluppo, con partecipanti provenienti da più di trenta Paesi.

main sponsor dell'evento **Short Theatre**, la manifestazione incentrata sulle arti performative contemporanee che si svolta a Roma, tra il 6 e il 15 settembre 2018, presso il Teatro India - Teatro di Roma e negli spazi de La Pelanda e il MACRO Testaccio (Associazione Area06).

main sponsor di **Open House 2018**, che ha consentito il 12 e il 13 maggio 2018, l'apertura gratuita di centinaia di siti di interesse artistico ed architettonico, tra i quali alcuni siti idrici gestiti da Acea (Open House).

main sponsor di **Roma Summer Fest**, la manifestazione che si è svolta tra maggio e agosto 2018 ed ha previsto 50 concerti presso l'Auditorium Parco della Musica di Roma.

sponsor della XXX edizione del **Premio Marisa Bellisario, "Donne ad Alta Quota"**, promosso dalla Fondazione Bellisario che da anni valorizza il talento e il merito delle donne. La premiazione si è svolta a Roma il 15 giugno 2018 e la serata è stata trasmessa dalla Rai (Fondazione Marisa Bellisario).

main sponsor al **Premio Donna alla Ricerca**, l'evento si è svolto a Roma, il 7 ottobre 2018 ed ha voluto riconoscere il merito ad alcune donne impegnate nella ricerca scientifica (Istituto Spallanzani)

sponsor di diversi **eventi culturali** che si sono svolti nel 2018 all'Auditorium Conciliazione e presso il Teatro di Ostia, tra cui tra **cui Il Giudizio Universale** prodotto da Marco Balich (Auditorium Conciliazione/ Teatro di Ostia)

2018: ACEA PER LA CULTURA (segue)

partner sponsor per la realizzazione della XI edizione del **Festival Internazionale di letteratura e cultura ebraica**, Roma, 23-26 giugno 2018 (Artix)

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 18 e il 28 ottobre 2018 (Fondazione Cinema per Roma)

partner sponsor di ***Alice nella Città 2018***, 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 5ª edizione dell'evento ***Isola della Sostenibilità Acea***, realizzato tra il 5 e il 7 dicembre 2018 e promosso dall'Università degli Studi Roma Tre per sviluppare "idee sostenibili" (Jera srl)

2018: ACEA PER LA SOLIDARIETÀ

contributo per **Rome Fashion Night**, la prima sfilata che coinvolge modelle in sedia a rotelle insieme a modelle standing, che si è svolta a Roma il 15 giugno 2018 (Vertical)

contributo, in occasione del Natale, ad **Agape**, una fondazione pediatrica presente ed attiva in Congo.

contributo per la 16ª edizione del ***Fiaba Day*,** che si è svolto il 7 ottobre 2018, in occasione della Giornata nazionale per l'abbattimento delle barriere fisiche, culturali, psicologiche e per la diffusione della cultura delle pari opportunità (Fiaba Onlus)

contributo all'Associazione **Andrea Tudisco Onlus**, che sostiene i bambini affetti da patologie gravi e le loro famiglie

contributo in occasione del **Gala Dinner 2018** organizzato dalla **Fondazione Theleton,** che sostiene la ricerca sulle malattie genetiche rare.

contributo per **Dinamo Team Challenge**, evento per la raccolta fondi per il centro dedicato a ragazzi con patologie gravi e croniche (Dynamo Camp)

contributo all'iniziativa di MUS-E Roma Onlus, per l'anno scolastico 2017/2018, che propone alle scuole primarie e materne **un percorso formativo triennale gratuito incentrato sull'esperienza artistica** quale strumento di integrazione dei bambini (MUS-E Roma Onlus)

sponsorizzazione tecnica per la campagna ***Accendi d'oro, accendi la speranza*** promossa dall'**Associazione Peter Pan Onlus** per la prevenzione dei tumori infantili. Acea si è fatta promotrice dell'iniziativa, tra il 21 e il 23 settembre 2018, accendendo d'oro la Fontana del Tritone, la Piramide Cestia e il Colosseo.

sponsorizzazione tecnica per l'iniziativa ***Race for the cure***, che si è svolta a Roma tra il 17 e il 20 maggio 2018 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 2018. 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 2018*** (LILT – Lega Italiana per la lotto contro i tumori)

2018: ACEA PER LO SPORT E I GIOVANI

title sponsor dell'**edizione 2018 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 l'8 aprile 2018 con partenza da via dei Fori Imperiali (Atielle Roma Srl)

partner sponsor della **Maratona Roma-Ostia**, che si è svolta l'11 marzo 2018, ed è la maratona stracittadina più importante dopo la Maratona di Roma (RCS)

partner sponsor della 2ª edizione della ***Rome Half Marathon Via Pacis***, che si è tenuta a Roma, con partenza da Piazza San Pietro il 23 settembre 2018. 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)

partner sponsor degli **Internazionali di Tennis**, che si sono svolti a Roma tra il 7 e il 20 maggio 2018 (FIT)

title sponsor dell'edizione 2018 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 IV edizione di ***Acea Camp***, rivolta agli studenti tra i 6 e i 14 anni, al fine di far conoscere e divulgare la pratica di 12 discipline sportive. La manifestazione si è svolta a Roma tra giugno e luglio 2018 (Beside Management Srl)

contributo per l'attività sportiva per la stagione 2018/2019 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 e "pulcini"

contributo all'**ASD Virtus Basket Aprilia**, per l'edizione 2017/2018 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

FORNITORI

974 MILIONI DI EURO IL VALORE COMPLESSIVO DEGLI APPALTI **2018:** AUMENTA DEL **144%** IL VALORE DELLA VOCE «LAVORI»

STIPULATI CIRCA **2.200 CONTRATTI** CON OLTRE **1.150 FORNITORI**

NEL LAZIO IL **32%** DEL VALORE ORDINATO **BENI E SERVIZI** E IL **32%** DEL VALORE ORDINATO LAVORI

ACEA RICEVE **IL PREMIO SOCIAL PROCUREMENT «COMPRAVERDE 2018»** PER LA BEST PRACTICE: AFFIDAMENTO DI UN ACCORDO QUADRO PER LA FORNITURA DI INDUMENTI DA LAVORO A MINOR IMPATTO AMBIENTALE

IL «TEAM SICUREZZA» HA EFFETTUATO **11.270 VERIFICHE** DELLA SICUREZZA NEI CANTIERI **(+27%** RISPETTO AL **2017)**

GLI ONERI ESTERNI CONSOLIDATI

Nel 2018 i **costi esterni consolidati** del Gruppo sono pari a circa **1,92 miliardi di euro** (+8,5% sul 2017). Tra questi, gli oneri maggiori, pari a circa **1,40 miliardi di euro** (1,31 miliardi nel 2017), sono relativi agli **acquisti di energia e gas**, in secondo ordine incidono i costi per **servizi** pari a circa **264 milioni di euro** (+4,4% circa rispetto al 2017). Si registra anche il peso assunto dagli oneri di gestione che contabilizzano sopravvenienze dovute a partite energetiche di precedenti esercizi e la sanzione amministrativa comminata dall'AGCM.
Nel seguito si illustrano **gli approvvigionamenti di beni, servizi e lavori** gestiti, per le Società del Gruppo, dalla Funzione **Acquisti e Logistica** della Holding. Per il perimetro oggetto d'analisi, inclusivo di tutte le Società rappresentative dell'attività del Gruppo e coerente con le passate rendicontazioni, tali approvvigionamenti hanno avuto nel 2018 un valore di circa **974 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 territoriali** a servizio delle principali Società operative. Nel corso del 2018 sono stati annessi al network logistico anche lo stoccaggio e la consegna dei **dispositivi di protezione individuale** e degli **indumenti da lavoro**, in precedenza dislocati presso siti specifici, consentendo in questo modo al personale operativo di ritirare i dispositivi in concomitanza con il prelievo di materiali per interventi programmati e non, e riducendo, di conseguenza, il numero dei rientri in sede per attività di rifornimento. Nell'anno è stato **avviato il progetto di ampliamento del Polo Logistico di S. Palomba**, che prevede l'annessione all'attuale sito di **ulteriori 9.000 mq di terreno**, dove nel corso del 2019 saranno realizzati nuovi laboratori di collaudo e una nuova area per lo stoccaggio dei materiali.

IL RAPPORTO CON I FORNITORI E LA GESTIONE DEGLI APPROVVIGIONAMENTI

A fine luglio 2018, il Consiglio di Amministrazione ha approvato la **nuova stesura del Codice Etico**[80]. Per le corrette **relazioni tra Acea**, in qualità di stazione appaltante, **e i suoi fornitori**: imprese appaltatrici e subappaltatrici, rilevano, in particolare, il rispetto di **regole e procedure**, inclusi processi di due diligence volti a valutare eventuali **rischi di corruzione**, i principi di **trasparenza** e **tutela della concorrenza**, i principi di **buonafede, lealtà, correttezza professionale e la valorizzazione di aspetti di sostenibilità**, quali il rispetto delle condizioni di tutela e sicurezza dei lavoratori, la qualità di beni, servizi e prestazioni, il rispetto dell'ambiente e il perseguimento del risparmio energetico. I fornitori rilasciano un'apposita **dichiarazione di accettazione delle prescrizioni contenute nel Codice Etico** e di impegno a rispettarle; tale dichiarazione, che costituisce un elemento del rapporto contrattuale, è allegata ai documenti prodotti **per la partecipazione alle procedure di affidamento di lavori, beni e servizi**; in caso di violazione dei principi in esso contenuti, a valle degli opportuni accertamenti, è contemplata **l'esclusione dalla gara o l'annullamento dell'aggiudicazione**.

CODICE ETICO ACEA (ED. 2018): LA SOSTENIBILITÀ NELLA SUPPLY CHAIN

Codice Etico Acea, articolo 15, introduzione e comma 2:
«Acea si impegna a ricercare nei fornitori e collaboratori esterni professionalità idonee e impegno alla condivisione dei principi e contenuti del Codice che definisce l'insieme dei valori ai quali, sia la stazione appaltante, sia tutte le imprese e i collaboratori esterni, devono necessariamente ispirare le proprie condotte, sulla base del principio del mutuo vantaggio e di cooperazione che è alla base di tali rapporti (...).
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.
Nei contratti con fornitori di Paesi a rischio, definiti tali dalle organizzazioni riconosciute, sono introdotte clausole contrattuali che prevedono l'adesione da parte del fornitore a specifici obblighi sociali (per esempio, misure che garantiscano ai lavoratori il rispetto dei diritti fondamentali, i principi di parità di trattamento e di non discriminazione, a tutela del lavoro minorile) e 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».

[80] Il *Codice Etico Acea* (ed. 2018) è disponibile online nel sito www.gruppo.acea.it, sezione Governance, sub-sezione Corporate Governance.

Il **ricorso alla 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[81] di **pubblicare sul sito istituzionale** di Acea (www.gruppo.acea.it) la documentazione contenente **tutte le informazioni relative agli acquisti effettuati nell'ambito del Codice degli Appalti**[82].
Nel corso del 2018, **è stato affidato tramite procedura di gara l'81% del totale approvvigionato**; il dato conferma la tendenza all'aumento registrata gli ultimi anni (era il 70% nel 2017 e il 52% nel 2016).
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** – nell'Area **"Fornitori" del sito web aziendale** – 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 di affidamento 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**.
Nel 2018, così come nel biennio precedente, 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[83], per gli appalti di lavori, beni e servizi che rientrano nei **settori speciali dell'acqua e dell'energia**, Acea indice procedure aperte, ristrette o negoziate anche fra imprese iscritte ai Sistemi di qualificazione. Per gli appalti nei settori speciali di **importo inferiore alla soglia comunitaria** – stabilita ogni due anni con Regolamento CE – Acea applica **Regolamenti interni** nel rispetto dei principi dettati dal Trattato istitutivo della Comunità Europea a tutela della concorrenza. Per gli affidamenti che rientrano nei **settori ordinari** vengono indette **procedure aperte**, **ristrette o negoziate**, in conformità alla normativa[84]. 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 dallo stesso, si attengono ai **principi di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza e proporzionalità**.

Nel corso del 2018, le Società del Gruppo Acea, oggetto della presente analisi, hanno **stipulato circa 2.200 contratti** con oltre **1.150 fornitori**, dati in lieve crescita rispetto a quelli registrati nel 2017 (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 alle previsioni di legge[85] **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[86]. In particolare, nel 2018, Acea ha **ampliato l'ambito di applicazione** e il rispetto dei CAM vigenti (attualmente 18), nelle gare aventi ad oggetto le seguenti categorie merceologiche:

- arredi per interni (arredi per ufficio);
- illuminazione Pubblica (fornitura e progettazione apparecchi illuminanti a LED);
- indumenti da lavoro;
- manutenzione aree verdi;
- apparecchiature informatiche da ufficio (noleggio stampanti e fotocopiatrici);
- pulizie per edifici.

Inoltre, sin dallo scorso anno, Acea si è posta l'obiettivo di **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** del proprio albero merceologico**, non coperte dagli appositi Decreti Ministeriali**.
In occasione del Forum Internazionale Compraverde-Buy Green – tenutosi a Roma – **Acea è stata insignita del Premio Social Procurement**, destinato agli enti che si sono distinti per aver attivamente contribuito alla **diffusione degli acquisti verdi** (si veda il box dedicato).

Se si osserva **il valore degli approvvigionamenti** per le **macroaree di business** - Infrastrutture energetiche (generazione e reti), Commerciale e trading (vendita e call center), Idrico (entro cui è stata considerata anche Acea Elabori, per i servizi svolti al settore), Ambiente (termovalorizzazione e servizi ambientali) e Corporate (Acea SpA) - **il comparto Infrastrutture energetiche assorbe, nell'anno, il maggior peso sul totale** (38%), **seguito dal comparto Idrico** (al 31,5%) e, in relazione ai dati 2017, le due stesse aree evidenziano l'aumento degli importi di tutto l'ordinato: lavori, in particolare, ma anche beni e servizi (si veda il grafico n. 27 e la tabella n. 33)

---

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

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

83 Parte II Titolo VI Capo I – D. Lgs. n. 50/2016.

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

85 Art. 50 del D. Lgs. n. 50/2016.

86 Dal sito www.minambiente.it: "Criteri Ambientali Minimi (CAM) sono i requisiti ambientali definiti per le varie fasi del processo di acquisto, volti a individuare la soluzione progettuale, il prodotto o il servizio migliore sotto il profilo ambientale lungo il ciclo di vita, tenuto conto della disponibilità di mercato. (...) La loro applicazione sistematica ed omogenea consente di diffondere le tecnologie ambientali e i prodotti ambientalmente preferibili".

AD ACEA IL PREMIO SOCIAL PROCUREMENT "COMPRAVERDE 2018"

È stato **assegnato ad Acea** il **Premio Social Procurement**, nel corso della XII edizione del **Forum Compraverde-Buy Green**, gli Stati generali degli Acquisti Verdi tra operatori pubblici e privati nel mondo della *Green Economy*. Promosso dalla Fondazione Ecosistemi, in partnership con il Ministero dell'Ambiente, Unioncamere e Legambiente, l'evento rappresenta uno dei più importanti appuntamenti internazionali dedicati a politiche e progetti di *Green Procurement*.
A conferma del proprio impegno verso i temi della sostenibilità, Acea ha conseguito questo prestigioso riconoscimento grazie alla particolare attenzione con cui, nella stesura delle gare d'appalto, **ha dato priorità a criteri ambientali e sociali nell'ambito delle sue attività di *procurement***.
La **best practice** grazie alla quale Acea è stata premiata riguarda in particolare il **bando europeo** (bando di gara GUUE 2018/S 140-322259) per l'affidamento di un Accordo Quadro finalizzato alla **Fornitura di indumenti da lavoro per Acea SpA e le Società del Gruppo a minor impatto ambientale**, conformi al Decreto Ministeriale dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare dell'11/01/2017 G.U. n. 23 del 28/01.
Questi temi, inoltre, sono stati oggetto di un **Tavolo di lavoro** dal titolo ***"Gli acquisti verdi nelle public utilities"***, promosso da Acea tra le attività del Forum. All'incontro hanno aderito le principali aziende italiane del settore dell'energia, dell'acqua e dell'ambiente. Presso lo stand Acea, infine, si sono svolti incontri tra buyers, fornitori e Società presenti al Forum. L'edizione di quest'anno ha visto la partecipazione di oltre 2.000 operatori, 270 tra enti pubblici, imprese e realtà no profit, provenienti da 45 città europee.

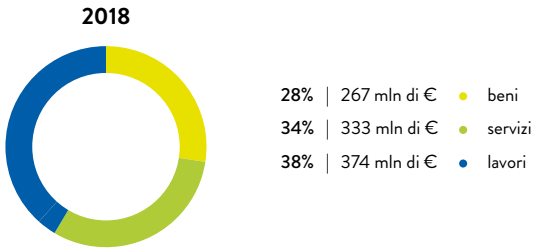
L'APPROVVIGIONAMENTO DI BENI, SERVIZI E LAVORI

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 piena 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 oltre **974 milioni di euro**[87], il 64% in più rispetto ai 594 milioni dell'anno precedente. L'aumento degli importi, in valore assoluto, si è registrato soprattutto per le voci lavori e beni (si veda la tabella n. 33 per il confronto dati).

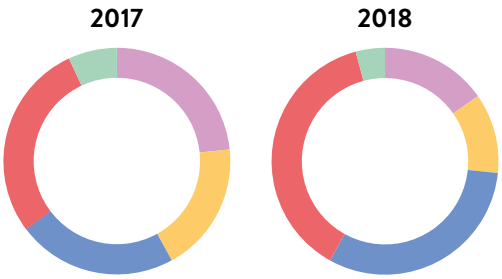
GRAFICO N. 26 – VALORE APPROVVIGIONAMENTI BENI, SERVIZI E LAVORI E INCIDENZA SUL TOTALE (2018)



NB I valori sono arrotondati.

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

GRAFICO N. 27 – ORDINATO (BENI, SERVIZI, LAVORI) PER AREE DI BUSINESS (2017-2018)

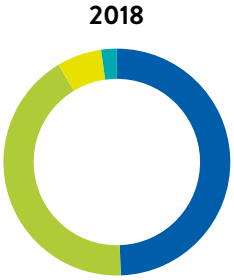


2017		2018		
23%	138 mln di €	15%	149 mln di €	corporate
19%	110 mln di €	11%	112 mln di €	ambiente
23%	136 mln di €	32%	307 mln di €	idrico
28%	169 mln di €	38%	368 mln di €	infrastrutture energetiche
7%	41 mln di €	4%	38 mln di €	commerciale e trading

NB I valori sono arrotondati. Il comparto **Infrastrutture energetiche** include le Società: Areti, Acea Produzione ed Ecogena. Nel **Commerciale e trading** sono ricomprese: Acea Energia e Acea8cento. Il comparto **Idrico** include le Società: Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Acea Elabori (quest'ultima, organizzativamente entro l'area Ingegneria e servizi, è stata accorpata all'area Idrico, così come nel 2017, per i servizi che svolge al settore; il valore dell'ordinato di Acea Elabori è stato pari, nel 2017, a circa 20 milioni di euro e nel 2018 a 14 milioni di euro). L'area **Ambiente** include: Acea Ambiente e Aquaser. In area **Corporate** è presente la sola Acea SpA.

Le Società del Gruppo, ricomprese nel perimetro, hanno espresso nell'anno fabbisogni che si sono tradotti in **2.195 Ordini di Acquisto**, in lieve aumento rispetto al dato dello scorso anno (2.073 Ordini) ed hanno coinvolto **1.151 fornitori** (1.069 nel 2017). Circa l'86% degli Ordini di Acquisto per beni e servizi ha avuto importi di affidamento sotto soglia comunitaria. I **primi dieci fornitori di lavori** hanno assorbito circa il **66%** del valore totale dei lavori appaltati, mentre i **primi dieci fornitori di beni e di servizi**, rispettivamente, circa il **36%** e il **32%** del valore totale dei beni e dei servizi approvvigionati (si veda la tabella n. 34).
Il lieve incremento del numero totale dei fornitori del 2018 (circa 80 fornitori in più rispetto al dato 2017) 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 circa **il 90% concentrato in area Centro-Nord Italia**, e il **numero di fornitori del Lazio mantiene un peso consistente** e pari al 45% del totale (il 46% nel 2017, si veda tabella n. 34).
La **distribuzione geografica degli importi tra le macroregioni**, in termini di peso percentuale sui totali importi, si mantiene **abbastanza costante per beni e servizi; aumenta**, invece, in maniera più sensibile, **l'incidenza del valore dei lavori effettuati da imprese del Centro Italia** (dal 65% del 2017 al 75% del 2018).

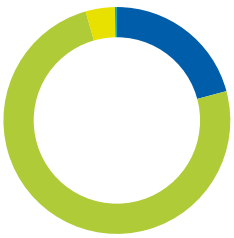
GRAFICO N. 28 – DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI IMPORTI PER L'APPROVVIGIONAMENTO DI BENI E SERVIZI IN ITALIA E ALL'ESTERO (2018)



49%	297 mln di €	valore ordinato nord Italia
42%	251 mln di €	valore ordinato centro Italia
7%	39 mln di €	valore ordinato sud Italia e isole
2%	13 mln di €	valore ordinato estero

NB I valori sono arrotondati.

GRAFICO N. 29 – DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI IMPORTI LAVORI AFFIDATI IN APPALTO IN ITALIA E ALL'ESTERO (2018)



21%	78 mln di €	valore ordinato nord Italia
75%	279 mln di €	valore ordinato centro Italia
4%	16 mln di €	valore ordinato sud Italia e isole
0,2%	1 mln di €	valore ordinato estero

NB I valori sono arrotondati (ad eccezione della voce "estero" che altrimenti non avrebbe avuto visibilità nel grafico).

TABELLA N. 33 - INDICATORI SOCIALI: I DATI DI APPROVVIGIONAMENTO (2016-2018)

	u. m.	2016 (*)	2017	2018	Δ% 2018/2017
VALORE APPALTI					
beni	mln. €	132	137	267	95%
servizi	mln. €	245	304	333	9%
lavori	mln. €	133	153	374	144%
totale	**mln. €**	**510**	**594**	**974**	**64%**
INCIDENZA DI BENI, SERVIZI E LAVORI SUL TOTALE ORDINATO					
beni	%	26	23	28	22%
servizi	%	48	51	34	-33%
lavori	%	26	26	38	46%
VALORE ORDINATO PER AREA DI BUSINESS (**)					
Infrastrutture energetiche	mln. €	128	169	368	118%
Commerciale e trading	mln. €	34	41	38	-7%
Idrico	mln. €	151	136	307	126%
Ambiente	mln. €	56	110	112	2%
Corporate	mln. €	141	138	149	8%
N. ORDINI DI ACQUISTO GESTITI					
OdA per beni, servizi e lavori	n.	1.981	2.073	2.195	6%

(*) Il perimetro 2018 e 2017 sono equivalenti, mentre, 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 (l'importo complessivo dell'ordinato da queste ultime 4 Società nel 2016 era pari a 1,3 milioni di euro).

(**) Il perimetro 2018 e 2017 sono equivalenti, e, per assicurare la comparabilità del triennio, i dati 2016 erano già stati riclassificati in coerenza con la riorganizzazione delle aree di business intervenuta nel 2017.

NB Tutti i valori in tabella sono arrotondati. La Società Acea Elabori, organizzativamente entro l'area Ingegneria e servizi, in tabella è stata accorpata all'area Idrico per i servizi che svolge al settore.

TABELLA N. 34 - INDICATORI SOCIALI: L'APPROVVIGIONAMENTO SUL TERRITORIO (2016-2018)

	u. m.	2016 (*)	peso % sul totale/anno	2017	peso % sul totale/anno	2018	peso % sul totale/anno
N. FORNITORI DI BENI, SERVIZI E LAVORI SUL TERRITORIO							
fornitori nord Italia	n.	340	34%	356	33%	385	34%
fornitori centro Italia	n.	579	57%	620	58%	657	57%
fornitori Lazio	*n.*	*445*	*44%*	*489*	*46%*	*518*	*45%*
fornitori sud Italia e isole	n.	70	7%	74	7%	84	7%
fornitori estero	n.	16	2%	19	2%	25	2%
totale fornitori	**n.**	**1.005**	**100%**	**1.069**	**100%**	**1.151**	**100%**
TOP 10 FORNITORI BENI, SERVIZI E LAVORI (importi aggiudicati)							
TOP 10 fornitori beni	mln. €	74	56% (su importo tot. beni 2016)	52	38% (su importo tot. beni 2017)	97	36% (su importo tot. beni 2018)
TOP 10 fornitori servizi	mln. €	127	52% (su importo tot. servizi 2016)	129	42% (su importo tot. servizi 2017)	105	32% (su importo tot. servizi 2018)
TOP 10 fornitori lavori	mln. €	75	56% (su importo tot. lavori 2016)	65	42% (su importo tot. lavori 2017)	248	66% (su importo tot. lavori 2018)
DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI IMPORTI PER BENI E SERVIZI							
valore ordinato nord Italia	mln. €	210	56%	213	48%	297	49%
valore ordinato centro Italia	mln. €	152	40%	198	45%	251	42%
valore ordinato Lazio	*mln. €*	*125*	*33%*	*160*	*36%*	*191*	*32%*
valore ordinato sud Italia e isole	mln. €	10	3%	22	5%	39	7%
valore ordinato estero	mln. €	4	1%	8	2%	13	2%
totale ordinato per beni e servizi	**mln. €**	**376**	**100%**	**441**	**100%**	**600**	**100%**

DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEGLI IMPORTI PER LAVORI							
valore ordinato nord Italia	mln. €	9	7%	37	24%	78	21%
valore ordinato centro Italia	mln. €	110	82%	99	65%	279	75%
valore ordinato Lazio	*mln. €*	*107*	*80%*	*90*	*59%*	*120*	*32%*
valore ordinato sud Italia e isole	mln. €	14	11%	12	8%	16	4%
valore ordinato estero	mln. €	0	0%	5	3%	1	0%
totale ordinato per lavori	**mln. €**	**133**	**100%**	**153**	**100%**	**374**	**100%**

(*) Il perimetro 2018 e 2017 sono equivalenti, mentre, 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 (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[88] 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.
L'albero merceologico, condiviso tra le Società del Gruppo, include, al 2018, **467 gruppi merce** ed al 31 dicembre 2018 sono stati gestiti dall'Unità preposta **117 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** direttamente **dal sito istituzionale Acea** (www.gruppo.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 UNI EN ISO 14001 (ad esempio, per l'iscrizione al Sistema di qualificazione relativo ai Rifiuti speciali non pericolosi);
- il possesso dell'Iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali o dell'autorizzazione alla gestione di un impianto dedicato al recupero/smaltimento dei rifiuti (ad esempio, per l'iscrizione ai Sistemi relativi alla Gestione rifiuti);
- il possesso della certificazione OHSAS 18001 (ad esempio, per l'iscrizione al Sistema di qualificazione relativo alla manutenzione elettromeccanica degli impianti industriali).

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

Nel 2018 sono state **evase, complessivamente, 646 richieste di iscrizione** agli **Albi/Sistemi di qualificazione**, per un totale di **513 richieste evase con esito positivo**.
In dettaglio:
- **328** richieste di qualificazione evase per i Sistemi di qualificazione "lavori";
- **318** 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" che acquisisce il fornitore rispetto ad Acea (in fase di qualifica, qualificato, o qualificato con appalto in corso).
Per potersi iscrivere ai **Sistemi di qualificazione afferenti ai Regolamenti Unici Beni e Servizi e Lavori** – che, per il 2018, erano **92 sui 117 Sistemi di qualificazione complessivi** – i fornitori sono tenuti a compilare **un questionario di autovalutazione**, differenziato a seconda che si tratti di beni e servizi o di lavori, direttamente sulla piattaforma di Vendor Management, cui si accede dal sito istituzionale (www.gruppo.acea.it). Il questionario richiede informazioni sui Sistemi di gestione **Qualità, Ambiente, Sicurezza, Energia e su altri aspetti di sostenibilità**. In particolare, nel corso dell'anno, **261 fornitori hanno compilato il questionario di autovalutazione** (144 per beni e servizi e 117 per lavori); essi rappresentano **l'84% del totale fornitori qualificati nell'anno** (pari a 309). A fine 2018 si è arrivati ad implementare, nella piattaforma di Vendor Management, tutti i **requisiti di sistema** necessari all'elaborazione dei dati rilevati tramite i questionari; essi, pertanto, saranno disponibili a partire dal prossimo anno.
Infine, con l'obiettivo di monitorare alcuni dati e sensibilizzare la catena di fornitura sulla sostenibilità, **Acquisti e Logistica**, in sinergia con l'Unità Sostenibilità ed in continuità con gli ultimi anni, **ha inviato ad un campione di fornitori** – 114 nel 2018 – **un questionario predisposto ad hoc su temi sociali ed ambientali** (si veda il box di approfondimento dedicato).

[88] Ai sensi dell'art. 134 del D. Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii.

Una volta qualificato, il fornitore può essere sottoposto ad un **Audit di seconda parte sui Sistemi di gestione Qualità, Ambiente, Sicurezza, Energia e Responsabilità sociale (QASER)**, a prescindere dalle certificazioni in essere, per verificare, presso la sede del fornitore, sia l'effettiva applicazione dei Sistemi di Gestione certificati, ove presenti, sia le modalità di gestione degli altri ambiti rilevanti per la sostenibilità.
Nel 2018 sono state confermate le check list di conformità ai requisiti valutati e le fasce di valutazione QASER entro cui collocare il punteggio ottenuto dal fornitore (Eccellente - Ottimo - Buono - Discreto - Sufficiente - Mediocre - Critico - Inadeguato). **Le attività di verifica** sono state eseguite esclusivamente da **auditor interni qualificati** di Acea SpA, appartenenti all'**Unità Sistemi Integrati di Certificazione**, della Funzione Risk & Compliance. Sono state svolte **40 verifiche** che hanno prodotto le seguenti valutazioni globali: 2 Ottimi, 4 Buoni, 21 Discreti, 8 Sufficienti, 2 Mediocri, 3 Critici. È stato **inviato a ciascun fornitore un feedback**, con l'indicazione della fascia di valutazione scaturita dalla verifica, e **un report sintetico**, dove sono stati evidenziati i punti di forza e gli aspetti per i quali si auspica un miglioramento; ove necessario, è stata inviata anche una scheda dei **rilievi più significativi**, con richiesta di indicare le cause delle non conformità e proporre idonee azioni correttive.

Dalla consuntivazione dei risultati delle verifiche effettuate si riscontra una maturità soddisfacente per gli ambiti **Qualità, Ambiente e Sicurezza**, con il 70% dei fornitori inquadrati con una valutazione tra il buono e l'eccellente, mentre solo il 10% dei fornitori ha ottenuto una pari valutazione per gli ambiti **Energia e Responsabilità sociale**; tali risultati confermano **la necessità e l'opportunità per Acea di utilizzare la verifica anche come momento di confronto per coinvolgere i fornitori sui temi specifici della sostenibilità**.

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

Nel 2018 Acea, per il quarto anno consecutivo, ha somministrato ad un panel di **114 fornitori** del Gruppo (erano 104 nel 2017) **un questionario *ad hoc*** per indagarne l'impegno su **temi ambientali e sociali**.
Al questionario **hanno risposto 36 imprese**, 19 per i beni e servizi e 17 per i lavori (erano state 55 le imprese rispondenti nel 2017).
Per quanto concerne **i temi sociali, dall'analisi dei questionari si evidenzia** che, con riferimento **al tema dell'etica e dell'integrità**, il **58% delle imprese rispondenti adotta strumenti per la promozione di comportamenti virtuosi** tra cui il Codice etico e il Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D. Lgs. n. 231/01; rispetto alla **tutela del lavoro** emerge che **l'84% del personale** delle aziende fornitrici **è impiegato con contratti a tempo indeterminato** e che nel 39% dei casi l'azienda prevede rappresentanze sindacali; riguardo alla **tutela della salute e della sicurezza sul lavoro, il 64%** dei fornitori che hanno compilato il questionario **è dotato di sistemi di gestione della sicurezza** (ad esempio OHSAS 18001), **l'83% ha erogato corsi di formazione in materia di sicurezza** a più del 50% del personale e di nuovo **l'83% non ha registrato casi di infortunio**.
Gli esiti della rilevazione sui dati ambientali, come le consistenze dei consumi energetici, sono illustrati nella sezione ***Le relazioni con l'ambiente***, a cui si rinvia.

Nel secondo semestre del 2018, i Vertici Acea hanno inoltre deciso di **rientrare nel gruppo di lavoro denominato TenP**, in seno al **Global Compact Network Italia**, per poter intensificare la propria azione di sensibilizzazione verso la catena di fornitura avvalendosi anche dei nuovi servizi offerti dalla piattaforma, desktop Audit e formazione ai fornitori sui temi di sostenibilità.
In Acea Elabori è attiva una struttura – il **Team Sicurezza** – preposta alla **gestione della sicurezza dei lavori e dei servizi affidati in appalto e facenti capo alle Società del Gruppo** (principalmente Acea Ato 2, Acea Ato 5 e Areti). A tal fine, il Team Sicurezza, interagendo con le Società, svolge:

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

Le attività di verifica della sicurezza in cantiere sono correlate, prevalentemente, alle **opere principali oggetto degli appalti di manutenzione reti e servizi, in ambito idrico ed elettrico**, ma riguardano anche appalti di minore entità (quali interventi di manutenzione di tipo civile, elettrica o elettromeccanica eseguiti negli impianti, cambio contatori, ripristini stradali, video-ispezioni ed autospurghi, ecc.), aggiudicati dal 2015 al 2018.
Il Team Sicurezza gestisce le attività sopra elencate, con l'obiettivo di **assicurare il rispetto dei più elevati standard in materia di sicurezza** e delle vigenti norme[89], verificando anche il rispetto dei documenti prodotti in sede di gara[90] e dalle Imprese[91]. Le attività sono differenziate tra lavori che necessitano di un Coordinamento della Sicurezza in fase di Esecuzione (i Coordinatori sono nominati, di volta in volta, dal Responsabile dei Lavori) e lavori in cui lo standard di sicurezza adottato viene valutato e verificato con ispezioni a campione.
La struttura dedicata è intervenuta attraverso l'impiego di:

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

Il numero delle verifiche in cantiere svolte **è aumentato in modo rilevante** nell'ultimo biennio – passando dalle circa 5.500 ispezioni effettuate nel 2016 alle oltre 11.200 del 2018 – e le attività ispettive, in alcuni appalti, sono state gestite **tramite l'ausilio dei sistemi informatici**, che hanno facilitato l'operatività della **struttura organizzativa, rendendola più agile ed in grado di attivarsi in base alle necessità**.
Il modello di gestione adottato ha consentito di svolgere con tempestività l'attività di supporto alla verifica tecnico professionale degli appaltatori, subappaltatori e lavoratori autonomi; rendere immediati ed efficienti i controlli in cantiere, assegnando gli ordini di lavoro da ispezionare, sulla base di un "rating" superiore ad una certa soglia, agli ispettori della sicurezza; ingaggiare, in tutti i casi richiesti, un coordinatore della sicurezza in fase di esecuzione o di progettazione.

[89] D. Lgs. n. 81/08 "Testo Unico per la Sicurezza" e ss.mm.ii.
[90] Piano di sicurezza e coordinamento in cantiere, DUVRI.
[91] Piano Operativo di Sicurezza, Piano Sostitutivo di Sicurezza.

Nel corso dell'anno, il Team Sicurezza ha eseguito l'attività di supporto alle **verifiche tecnico-professionali di 226 imprese** (92 appaltatrici e 134 subappaltatrici). Ha inoltre svolto il **Coordinamento per la Sicurezza in fase di Esecuzione e Progettazione per 315 ordini di lavoro** (296 in fase di esecuzione e 19 in fase di progettazione) ed **effettuato, complessivamente, 11.270 ispezioni della sicurezza**[92] **in cantiere** (il 27% in più rispetto alle 8.900 ispezioni del 2017), **verbalizzando il rispetto delle normative vigenti** in materia di Salute e Sicurezza sul Lavoro, **o la deviazione da esse** (non conformità); **sul totale delle ispezioni effettuate** nel 2018 sono state rilevate **1.601 non conformità**.

Per gli appalti principali, come previsto dalla documentazione contrattuale, **gli esiti delle visite ispettive vengono verbalizzati secondo quattro categorie**: conforme o non applicabile, infrazione di lieve entità (in genere corrette sul posto), di media e di grave entità. Alle non conformità sono associate **azioni correttive** e **penalità**, applicate dalla Società appaltante in base a quanto previsto dalla documentazione di gara, e, in particolare, l'**infrazione di grave entità può comportare la sospensione delle lavorazioni**.

A seguito delle **10.111 ispezioni** del 2018, **relative ai principali appalti**, sono state rilevate **893 non conformità**, di cui 545 "di lieve entità", 252 di "media entità" e soltanto 96 rientranti nella categoria "grave entità".

Il Team Sicurezza **organizza incontri con le Imprese appaltatrici al fine di sensibilizzare le stesse sul tema della sicurezza in cantiere** sia prima dell'inizio delle attività – informando i Datori di lavoro delle Imprese appaltatrici sull'attività svolta dal Team Sicurezza e sugli standard adottati, richiedendo i documenti propedeutici al raggiungimento dell'idoneità della verifica tecnico-professionale, ecc. –, che durante lo svolgimento dell'appalto, ad esempio **correggendo comportamenti** in contrasto con le normative vigenti ed **approfondendo problematiche specifiche** emerse durante l'esecuzione dell'appalto. Durante le verifiche svolte sul personale delle imprese appaltatrici e subappaltatrici, inoltre, il Team Sicurezza **si accerta 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, nel corso dell'anno, nell'ambito delle attività affidate da alcune Società del Gruppo ad imprese appaltatrici, si sono verificati **33 infortuni**. Sebbene il numero delle denunce di infortunio sia aumentato (il dato era pari a 22 nel 2017), **è diminuita la "gravità"** degli infortuni stessi (rappresentata dai 734 giorni di assenza del 2017 ai 439 del 2018); inoltre, sui 33 infortuni registrati nell'anno, uno solo ha avuto durata maggiore di 40 giorni.

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, ed ancora in vigore, **si sono svolti alcuni incontri nell'ambito della Commissione paritetica appositamente istituita**. Negli ultimi anni si sono, in generale, ridotte le criticità riguardo ai temi della sicurezza e dell'organizzazione del lavoro del personale delle Ditte impegnate negli appalti Acea e sono migliorate la tracciabilità e la trasparenza delle informazioni. Nel corso del 2018, le Parti si sono confrontate in due occasioni (1° febbraio e 27 settembre 2018), ed Acea ha mantenuto 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, nel 2018, ha proseguito l'attento **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 in nome e per conto di Acea, **affinché trasmettano ai clienti informazioni adeguate**, e prevede altresì **sanzioni pecuniarie** (del valore minimo di 1.000 euro) in caso di rilevazione di **pratiche commerciali scorrette** (si veda, su questo aspetto, anche il capitolo *Clienti*). Nel corso del 2018, Acea Energia ha erogato **un programma formativo** a **639 venditori**, per un totale di **64 giornate** corrispondenti a **392 ore di formazione**.

Areti, nel corso del 2018 ha erogato **formazione al personale delle ditte appaltatrici** sul tema: "Variazioni dello schema di BT – attraverso l'utilizzo dell'applicativo aziendale GEOWEB finalizzato al rilievo della rete BT dalla Cabina Secondaria al POD"; agli incontri hanno partecipato **34 persone** per un totale di **136 ore di formazione**, svolte con il contributo di un docente interno. La Società ha organizzato anche 8 incontri di coordinamento con le imprese appaltatrici volti alla gestione e riduzione dei rischi dovuti alle interferenze tra i lavoratori, come previsto dalla normativa[93].

Areti, inoltre, **continua ad utilizzare un modello di vendor rating** – sperimentato ormai dal 2008 – 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 2018 sono stati sospesi per "non conformità" sulla sicurezza 29 cantieri**, a fronte di **un totale di 2.214 visite effettuate**. L'**indice reputazionale medio** rilevato nell'anno, **pari a 98,29**, in costante incremento (era 97,02 nel 2017), conferma il buon livello di affidabilità degli operatori.

IL CONTENZIOSO CON I FORNITORI 2018

Il contenzioso tra l'azienda e i fornitori riguarda in primo luogo contestazioni sul **mancato pagamento di fatture** per forniture di beni, servizi e lavori, e giudizi in materia di gestione di **contratti di appalto**.

Con riferimento al **mancato pagamento delle fatture**, si registra un aumento del numero di contenziosi insorti: **29 nel 2018** (erano stati 19 nel 2017). 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; **21 casi risultano infatti già definiti nel corso dello stesso 2018**.

In merito al restante contenzioso in materia di **contratti di appalto**, che riguarda principalmente iscrizioni di riserve da parte degli appaltatori, risoluzioni di contratto e risarcimento danni, nel 2018 risultano instaurati **13 giudizi**, con un aumento delle vertenze rispetto al precedente anno (6 casi nel 2017), di cui 2 definiti nel corso del medesimo anno.

Si segnala, inoltre, che sono stati instaurati **6 contenziosi di natura amministrativa** in materia di **gare di appalto**, di cui 3 già definiti. Detti contenziosi sono in diminuzione rispetto agli 11 dell'anno precedente.

Al 31 dicembre 2018 si registra un **numero complessivo dei contenziosi pendenti con i fornitori** (incluse le controversie instaurate in anni precedenti) **pari ad 86**, pressoché in linea con il dato 2017, ove – a parità di perimetro di rendicontazione - i contenziosi erano stati 76. In dettaglio, si tratta di 10 ricorsi al TAR in materia di aggiudicazioni; 63 giudizi instaurati presso la magistratura ordinaria – che riguardano principalmente iscrizioni di riserve da parte degli appaltatori, risoluzioni di contratto e risarcimento danni – e 13 relativi al mancato pagamento fatture.

[92] I numero include le visite effettuate per tutte le tipologie di appalti, i principali e i "minori". Si tenga presente che per gli appalti di minore entità, il Disciplinare Tecnico non prevede la verbalizzazione delle non conformità secondo le tipologie indicate nel testo, a differenza della documentazione contrattuale degli appalti che hanno ad oggetto le maggiori opere di manutenzione reti e servizi.

[93] Art. 26 comma 3 ter del D. Lgs. n. 81/08 e ss.mm.ii.

PERSONALE

IL **96,6%** DEL PERSONALE HA UN CONTRATTO DI LAVORO A TEMPO INDETERMINATO

34% LA PRESENZA FEMMINILE NEGLI ORGANISMI DI CORPORATE GOVERNANCE

208 ASSUNZIONI, DI CUI IL **49,5%** HA RIGUARDATO GIOVANI CON MENO DI 30 ANNI

+1,6% L'INCREMENTO DELLA RETRIBUZIONE MEDIA LORDA

IL PERSONALE DI ACEA

L'organico considerato entro il perimetro di rendicontazione[94],che include le società consolidate con metodo integrale **atte a rappresentare l'operatività del Gruppo**, è di **4.742 persone**. Analizzando l'evoluzione per aree di business si registra un incremento del 10,5% del personale in forza presso l'area Corporate e una lieve crescita dell'organico delle aree Commerciale e trading (+1,4%) e Infrastrutture energetiche (+1,2%). Contenute le variazioni in diminuzione delle consistenze per l'area Idrico (-1,6%) e per l'area Ambiente (-0,7%). 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 (2016-2018)

AREA DI BUSINESS	2016 (*) (n. dipendenti)	2017 (n. dipendenti)	2018 (n. dipendenti)
idrico	2.029	2.011	1.978
infrastrutture energetiche	1.370	1.362	1.379
commerciale e trading	449	437	443
ambiente	247	288	286
corporate (ACEA SpA)	573	594	656
totale	**4.668**	**4.692**	**4.742**

(*) 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 nei perimetri 2017 e 2018. Entro l'area Idrico viene considerata anche Acea Elabori, organizzativamente compresa nell'area Ingegneria e Servizi, per i servizi svolti al settore (233 risorse nel 2016, 270 nel 2017, 237 nel 2018).

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 della Dichiarazione consolidata non finanziaria (si veda la *Nota metodologica*) ed assicurano un'adeguata comparabilità con l'anno precedente[95].

Delle **4.742 persone che lavorano nel Gruppo** (erano 4.692 nel 2017), il **61,3%** sono inquadrati come **impiegati**, il **28,4%** come **operai**, l'**8,8%** come **quadri** mentre i **dirigenti** rappresentano l'**1,5%**.

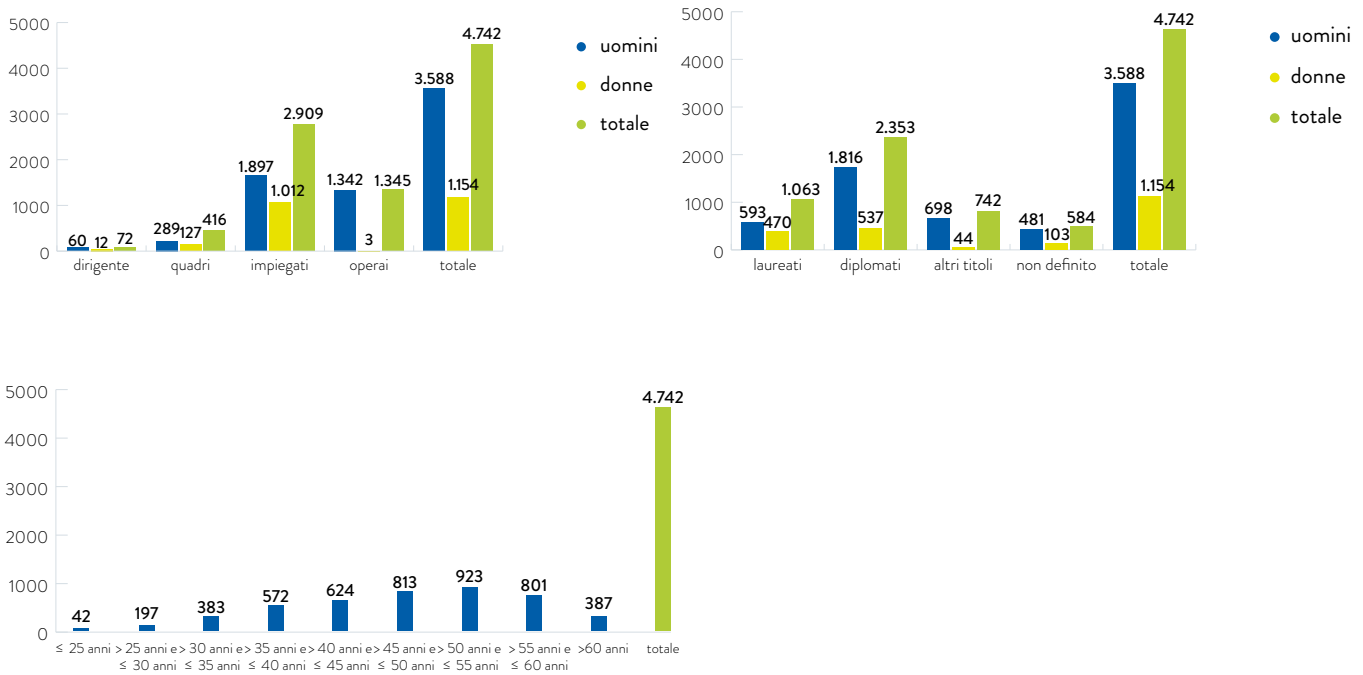
Nel **livello di scolarizzazione** si conferma la tendenza al costante aumento dei **laureati**, **che salgono al 22,4%** (21,2% nel 2017) e la **stabilità di diplomati**, il cui peso percentuale resta invariato al **49,6%**, e dei dipendenti in possesso di altri titoli di studio pari al 15,6% (15,3% nel 2017).

L'**età dei dipendenti** è in linea con l'anno precedente: circa il **62% del personale ha un'età superiore ai 45 anni**, il **33% ha un'età compresa tra i 30 e i 45 anni** e il **5% ne ha al massimo 30**; anche **l'età media** si mantiene stabile e pari a **47,8 anni** (per tutti i dati sopra riportati si vedano il grafico n. 30 e la tabella n. 36).

[94] Si veda anche *Nota metodologica*. L'organico totale, per tutte le società dell'area di consolidamento, è invece pari, nell'anno, a 6.534 (era 5.625 nel 2017). Il perimetro garantisce la comparabilità dei dati con l'anno precedente.

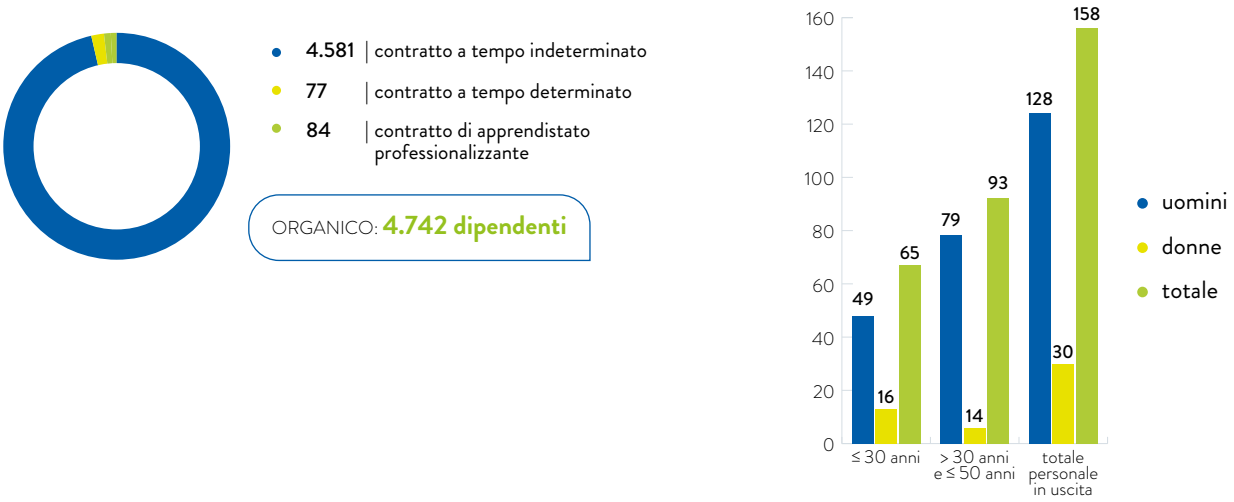
[95] Il perimetro 2018 del Bilancio/DNF, coincidente con quello del 2017, ricomprende le seguenti società: Acea SpA, Acea Ambiente, Aquaser, Acea Energia, Acea8cento, Areti, Acea Produzione, Ecogena, Acea Ato 2, Acea Ato 5, Gesesa, Acea Elabori. Si veda *Comunicare la sostenibilità: nota metodologica*. 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 tra 2017 e 2016 ha riguardato, pertanto, i dati relativi ad 88 persone.

GRAFICO N. 30 – LA COMPOSIZIONE DEL PERSONALE: INQUADRAMENTO, GENERE, LIVELLO DI ISTRUZIONE ED ETÀ (2018)



La percentuale di personale impiegato nel Gruppo con un **contratto a tempo indeterminato** si conferma **molto elevata**: il **96,6%**, pari a **4.581 risorse**.
La **durata del rapporto di lavoro**, riferita ai dipendenti che ogni anno escono dall'azienda, indica ancora la **stabilità dell'impiego:** il **41,1%** delle risorse in uscita ha prestato servizio nel Gruppo **fino a 30 anni** e il **58,9% per un arco temporale compreso tra più di 30 e 50 anni** (si vedano grafico n. 31 e tabelle nn. 36 e 38).

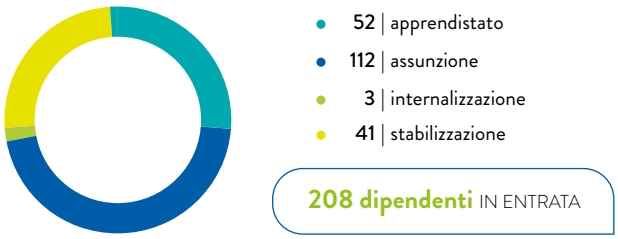
GRAFICO N. 31 – LE TIPOLOGIE CONTRATTUALI E LA DURATA DEL RAPPORTO DI LAVORO (2018)

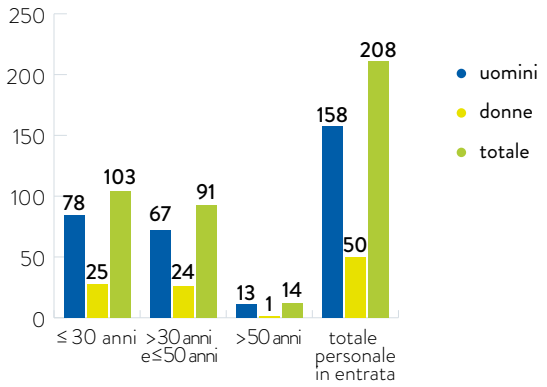


Nel 2018, il **tasso di turnover** è pari al **7,7%** (8% per gli uomini e 6,9% per le donne), il **tasso di ingresso** è stabile al **4,4%** (4,4% per gli uomini e 4,3% per le donne) e quello **di uscita** sale al **3,3%** (3,6% per gli uomini e 2,6% per le donne) (si veda la tabella n. 37).
Si mantiene stabile, rispetto al 2017, il numero di **persone in entrata**, pari a **208 ingressi** (158 uomini e 50 donne). Gli ingressi risultano determinati principalmente da 112 assunzioni dal mercato esterno del lavoro, 52 attivazioni di apprendistato e 41 stabilizzazioni (si vedano grafico n. 32 e tabella n. 37).

Le società maggiormente interessate dai flussi di personale in ingresso sono state Acea Ato 2 con 60 ingressi, Areti con 42 assunzioni, Acea Elabori con 31 entrate e Acea SpA con 24 ingressi (tra assunzioni, stabilizzazioni e apprendistato). Complessivamente, nel 2018, il **60,6% degli ingressi è avvenuto con contratto a tempo indeterminato** (un dato in netto aumento rispetto al 41% del 2017) e il **25% con contratto di apprendistato professionalizzante**.
Il **49,5% del personale in entrata** ha al massimo **30 anni**.

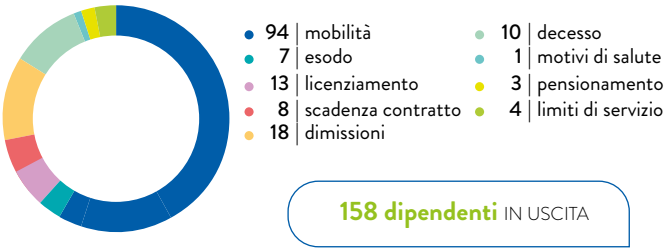
GRAFICO N. 32 – I MOTIVI DEGLI INGRESSI ED ETÀ DEL PERSONALE (2018)

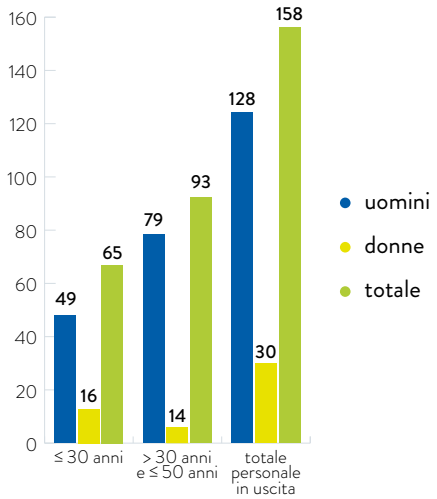




Le persone che hanno lasciato l'azienda nell'anno sono 158, di cui 128 uomini e 30 donne, un numero **in aumento del 63%** rispetto alle 97 uscite del 2017. In particolare, **94 dipendenti** sono stati collocati **in mobilità**, una forma di prepensionamento volontario e incentivato, **18 persone** si sono **dimesse**, **13 dipendenti** sono stati **licenziati** e **7 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). **L'80% del personale in uscita** aveva **più di 50 anni**.

GRAFICO N. 33 – LE TIPOLOGIE DI USCITA ED ETÀ DEL PERSONALE (2018)

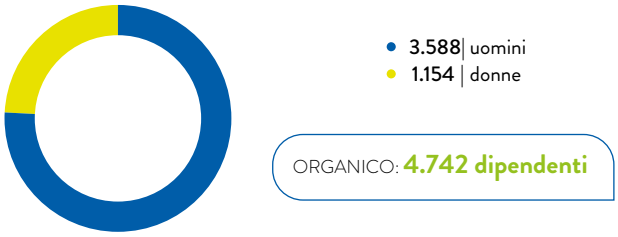


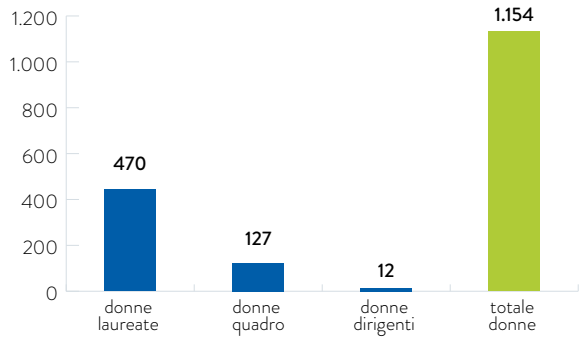


LA PRESENZA FEMMINILE IN ACEA

Le lavoratrici in Acea, nel 2018, sono 1.154: il **24,3% dell'organico**. Il dato resta stabile rispetto all'anno precedente (24,2% nel 2017); 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 (2018)





Nell'anno scende di circa un punto percentuale **la presenza di donne fra i dirigenti** (12 su 72, pari al 16,7%) e si mantiene sostanzialmente stabile quella tra **i quadri** (127 su 416, pari al 30,5%); **stabile** anche il **peso percentuale delle donne laureate** sul totale laureati presenti in organico (470 su 1.063, pari al 44,2%). 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 **48**, pari al **34% del totale** dei componenti (a parità di perimetro, nel 2017, le donne negli organismi di governo erano 49 pari al 33%). L'incidenza delle donne nel Consiglio di Amministrazione della Capogruppo è pari al 33,3% (3 donne 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 (si veda anche *L'identità aziendale*, paragrafo *La corporate governance in Acea*).

GRAFICO N. 35 – LA PRESENZA FEMMINILE NEGLI ORGANISMI DI CORPORATE GOVERNANCE (2016-2018)

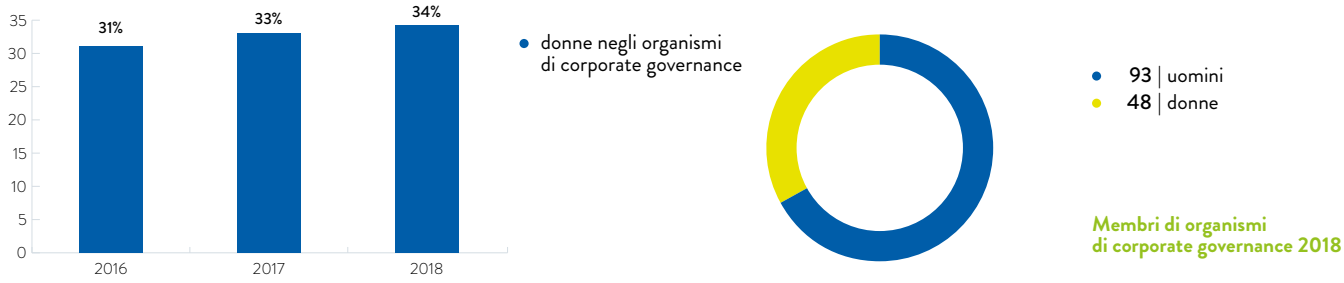


TABELLA N. 36 - INDICATORI SOCIALI: DATI GENERALI SUL PERSONALE (2016-2018)

			2016 (*)			2017			2018
numero	uomini	donne	**totale**	uomini	donne	**totale**	uomini	donne	**totale**
COMPOSIZIONE DEL PERSONALE									
dirigenti	67	14	**81**	66	14	**80**	60	12	**72**
quadri	271	117	**388**	278	123	**401**	289	127	**416**
impiegati	1.892	953	**2.845**	1.891	993	**2.884**	1.897	1.012	**2.909**
operai	1.351	3	**1.354**	1.324	3	**1.327**	1.342	3	**1.345**
totale	**3.581**	**1.087**	**4.668**	**3.559**	**1.133**	**4.692**	**3.588**	**1.154**	**4.742**
LE DONNE IN ACEA									
%									
donne sul totale organico			**23,3**			**24,2**			**24,3**
donne dirigenti sul totale dirigenti			**17,3**			**17,5**			**16,7**
donne quadro sul totale quadri			**30,2**			**30,7**			**30,5**
donne laureate sul totale laureati			**43,4**			**44,6**			**44,2**
LIVELLO DI ISTRUZIONE DEL PERSONALE									
numero									
laureati	511	392	**903**	551	444	**995**	593	470	**1.063**
diplomati	1.768	522	**2.290**	1.790	536	**2.326**	1.816	537	**2.353**
altri titoli	723	47	**770**	713	46	**759**	698	44	**742**
non definito	579	126	**705**	505	107	**612**	481	103	**584**
totale	**3.581**	**1.087**	**4.668**	**3.559**	**1.133**	**4.692**	**3.588**	**1.154**	**4.742**
ETÀ MEDIA DEL PERSONALE									
anni									
età media aziendale	48,2	44,7	**47,4**	48,6	44,9	**47,7**	48,6	45,2	**47,8**
età media dirigenti	53,5	49,8	**52,9**	54,1	50,8	**53,6**	53,9	52,1	**53,6**
età media quadri	50,4	47,8	**49,6**	51,0	48,6	**50,3**	50,9	49,1	**50,4**
età media impiegati	48,1	44,2	**46,8**	48,4	44,3	**47,0**	48,5	44,6	**47,1**
età media operai	47,5	48,7	**47,5**	48,0	49,7	**48,0**	**48,0**	**50,7**	**48,0**
ANZIANITÀ MEDIA DEL PERSONALE									
anni									
anzianità media aziendale	18,9	15,5	**18,1**	19,3	15,4	**18,3**	19,1	15,5	**18,2**

anzianità media dirigenti	19,5	17,7	**19,2**	19,0	18,7	**19,0**	17,5	18,6	**17,7**
anzianità media quadri	20,8	18,0	**19,9**	21,4	18,3	**20,5**	20,6	18,8	**20,0**
anzianità media impiegati	20,0	15,1	**18,4**	20,4	14,9	**18,5**	20,3	15,0	**18,4**
anzianità media operai	16,8	27,0	**16,8**	17,3	28,0	**17,3**	17,1	29,0	**17,1**
TIPOLOGIA CONTRATTUALE DEL PERSONALE									
personale stabile a tempo indeterminato	3.531	1.068	**4.599**	3.456	1.071	**4.527**	3.476	1.105	**4.581**
(di cui) personale in part-time	*25*	*83*	***108***	*27*	*99*	***126***	*25*	*95*	***120***
personale a tempo determinato	23	14	**37**	69	58	**127**	44	33	**77**
personale in contratti di apprendistato professionalizzante	27	5	**32**	34	4	**38**	68	16	**84**
totale	**3.581**	**1.087**	**4.668**	**3.559**	**1.133**	**4.692**	**3.588**	**1.154**	**4.742**

(*) Nel 2016 erano ricompresi anche 88 dipendenti di due società (Acea Gori Servizi e Crea Gestioni) non più incluse nel perimetro del biennio successivo.

TABELLA N. 37 - INDICATORI SOCIALI: MOVIMENTAZIONI DEL PERSONALE (2016-2018)

	2016			2017			2018		
	uomini	donne	**totale**	uomini	donne	**totale**	uomini	donne	**totale**
PERSONALE IN INGRESSO: TIPOLOGIA CONTRATTUALE									
numero									
a tempo indeterminato	60	20	**80**	59	26	**85**	97	29	**126**
a tempo determinato	26	15	**41**	58	52	**110**	20	10	**30**
con contratti di apprendistato professionalizzante	24	5	**29**	11	1	**12**	41	11	**52**
acquisizione ramo d'azienda	4	1	**5**	0	0	**0**	0	0	**0**
totale	**114**	**41**	**155**	**128**	**79**	**207**	**158**	**50**	**208**
PERSONALE IN USCITA: MOTIVI									
mobilità	81	16	**97**	39	2	**41**	80	14	**94**
esodi	8	2	**10**	10	2	**12**	7	0	**7**
pensionamenti	4	0	**4**	2	0	**2**	2	1	**3**
licenziamenti	18	6	**24**	9	0	**9**	11	2	**13**
altri motivi (*)	24	4	**28**	24	9	**33**	28	13	**41**
totale	**135**	**28**	**163**	**84**	**13**	**97**	**128**	**30**	**158**
TASSI DI TURNOVER, TASSI DI INGRESSO E USCITA PER CLASSI DI ETÀ (**)									
%									
tasso di turnover	6,9	6,3	**6,8**	5,9	8,1	**6,5**	8,0	6,9	**7,7**
tasso di ingresso	3,2	3,8	**3,3**	3,6	6,9	**4,4**	4,4	4,3	**4,4**
≤ 30 anni	-	-	**1,5**	-	-	**1,5**	-	-	**2,2**
> 30 anni e ≤ 50 anni	-	-	**1,5**	-	-	**2,6**	-	-	**1,9**
>50 anni	-	-	**0,3**	-	-	**0,3**	-	-	**0,3**
tasso di uscita	3,8	2,6	**3,5**	2,4	1,1	**2,1**	3,6	2,6	**3,3**
≤ 30 anni	-	-	**0,1**	-	-	**0,1**	-	-	**0,3**
> 30 anni e ≤ 50 anni	-	-	**0,6**	-	-	**0,5**	-	-	**0,4**
>50 anni	-	-	**2,8**	-	-	**1,5**	-	-	**2,6**

(*) La voce, per il 2018, include: 10 decessi, 18 dimissioni, 1 inabilità, 8 termine di contratto e 4 limiti di servizio.

(**) Il tasso di turnover è dato dalla somma delle assunzioni e delle cessazioni dell'anno rapportata all'organico a fine anno; le società a cui i dati si riferiscono sono situate prevalentemente nel territorio laziale.

TABELLA N. 38 - INDICATORI SOCIALI: CLASSI DI ETÀ, DURATA RAPPORTO DI LAVORO (2016-2018)

			2016			2017			2018
numero	uomini	donne	**totale**	uomini	donne	**totale**	uomini	donne	**totale**
CLASSI DI ETÀ DEL PERSONALE									
≤ 25 anni	33	2	**35**	31	2	**33**	40	2	**42**
> 25 anni e ≤ 30 anni	87	61	**148**	98	63	**161**	129	68	**197**
> 30 anni e ≤ 35 anni	266	136	**402**	257	144	**401**	248	135	**383**
> 35 anni e ≤ 40 anni	374	187	**561**	361	195	**556**	363	209	**572**
> 40 anni e ≤ 45 anni	506	173	**679**	461	169	**630**	459	165	**624**
> 45 anni e ≤ 50 anni	715	218	**933**	665	216	**881**	618	195	**813**
> 50 anni e ≤ 55 anni	716	161	**877**	726	165	**891**	739	184	**923**
> 55 anni e ≤ 60 anni	683	120	**803**	644	143	**787**	648	153	**801**
> 61 anni	201	29	**230**	316	36	**352**	344	43	**387**
totale	**3.581**	**1.087**	**4.668**	**3.559**	**1.133**	**4.692**	**3.588**	**1.154**	**4.742**
PERSONALE IN INGRESSO: CLASSI DI ETÀ									
≤ 30 anni	50	22	**72**	43	26	**69**	78	25	**103**
> 30 anni e ≤ 50 anni	49	19	**68**	74	51	**125**	67	24	**91**
> 50 anni	15	0	**15**	11	2	**13**	13	1	**14**
totale	**114**	**41**	**155**	**128**	**79**	**207**	**158**	**50**	**208**
PERSONALE IN USCITA: CLASSI ETÀ									
≤ 30 anni	4	0	**4**	5	2	**7**	7	6	**13**
> 30 anni e ≤ 50 anni	24	5	**29**	18	4	**22**	14	5	**19**
> 50 anni	107	23	**130**	61	7	**68**	107	19	**126**
totale	**135**	**28**	**163**	**84**	**13**	**97**	**128**	**30**	**158**
DURATA DEL RAPPORTO DI LAVORO DEL PERSONALE IN USCITA									
≤ 20 anni	44	6	**50**	38	7	**45**	31	11	**42**
> 20 anni e ≤ 30 anni	23	4	**27**	19	0	**19**	18	5	**23**
> 30 anni e ≤ 40 anni	66	17	**83**	26	5	**31**	75	14	**89**
> 40 anni e ≤ 50 anni	2	1	**3**	1	1	**2**	4	0	**4**
totale	**135**	**28**	**163**	**84**	**13**	**97**	**128**	**30**	**158**

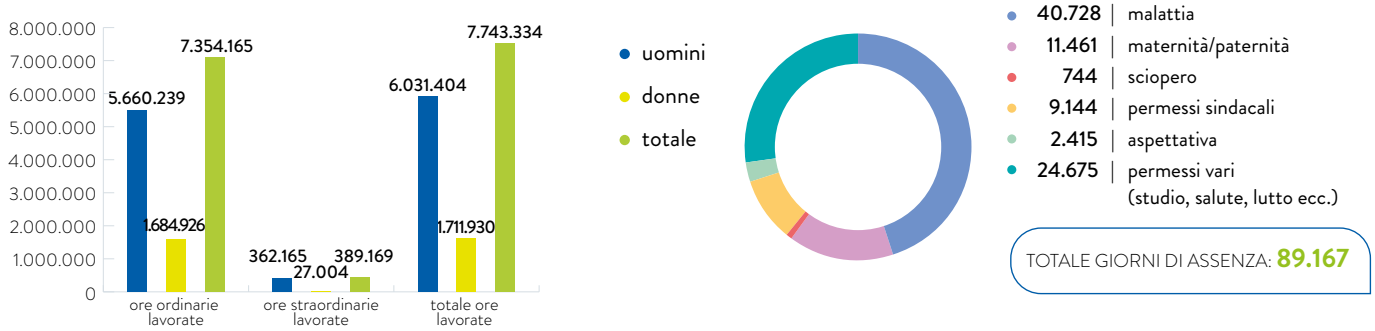
LE ORE LAVORATE, LA RETRIBUZIONE E I FONDI PENSIONE

LE ORE LAVORATE IN ACEA

Il totale delle ore lavorate nell'anno, **ordinarie e straordinarie**, escludendo i dirigenti, è pari a **7.743.334**, di cui il 77,9% imputabile al personale maschile; complessivamente, il dato è spiegabile in ragione del **numero di uomini presenti in organico (75,7%)** e della maggiore attribuzione di **ruoli con responsabilità** (69,5% dei quadri è composto da uomini). Analizzando in dettaglio le **ore straordinarie, l'influenza del genere** è ancora più evidente: il **93% dello straordinario è infatti attribuibile al personale maschile** e **solo il 7% alle donne** (si veda anche il sottoparagrafo *Le retribuzioni*).

I **giorni di assenza sono 89.167**, **un dato in aumento dell'1,4%** rispetto all'anno precedente (87.970 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 (2018)

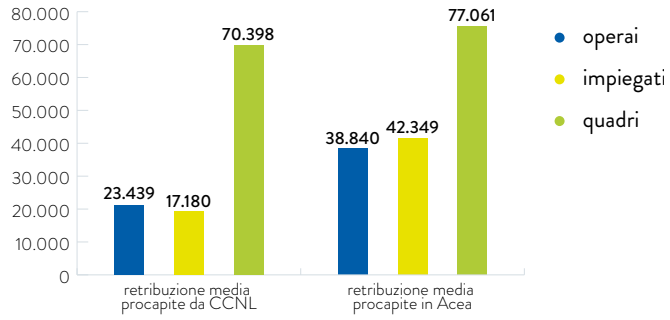


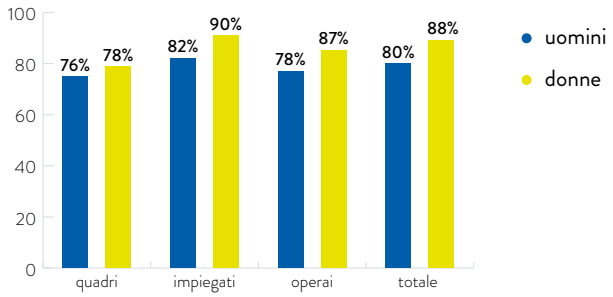
I dipendenti possono fruire di **diverse tipologie di permessi** e di **forme di flessibilità** quali, ad esempio, il **part-time**, che nel 2018 ha interessato il **2,5% del personale**, e l'**orario fiduciario** per i **quadri** e gli **impiegati in terza fascia**, che permette una gestione dei tempi 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 **principi meritocratici** negli interventi sulle componenti fisse e variabili.
Nel 2018 la **retribuzione media lorda pro-capite totale sale dell'1,6%** e si attesta a **44,3 mila euro** (era 43,6 mila euro nel 2017); includendo anche i dirigenti essa è pari a **46,6 mila euro** (era 45,8 mila euro nel 2017) (si veda tabella n. 39).

GRAFICO N. 37 – LE RETRIBUZIONI MEDIE E IL RAPPORTO TRA STIPENDIO BASE E REMUNERAZIONE (2018)





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 2018 **è pari all'88% per il personale femminile e all'80% per quello maschile**, in linea con i dati del 2017. **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 e dell'energia elettrica – e dalle organizzazioni sindacali dei lavoratori Filctem-Cgil, Femca-Cisl, Uiltec-Uil che lo hanno costituito.
Nel 2018 i **dipendenti** del Gruppo **aderenti al Fondo Pegaso sono 2.540** (erano 2.447 nel 2017). Acea ha versato al fondo circa 4,91 milioni di euro di TFR e 1,49 milioni di euro di contributo aziendale integrativo. Il valore economico impegnato da Acea per TFR e altri piani a benefici definiti è pari a 103,9 milioni di euro. Analizzando la distribuzione per genere degli aderenti Acea al Fondo, si evidenzia **un'incidenza del 77,7% degli uomini** e del **22,3% delle donne** (si veda tabella n. 39).
L'attivo netto del fondo destinato alle prestazioni ha raggiunto i **1.009 milioni di euro** nel 2018 (987 milioni di euro nel 2017) con un aumento del 2% circa.
Nel 2018 tutti e tre i comparti - Bilanciato, Dinamico e Garantito - hanno chiuso in negativo, rispettivamente con perdite del 2%, del 4,52% e dell'1,57%.
Il rendimento del TFR, utilizzato come benchmark del comparto Garantito, è stato pari a 1,86%.
Il comparto Bilanciato, che raccoglie l'82% del patrimonio, ha registrato un rendimento cumulato "composto" negli ultimi 17 anni pari a 88,05% (rendimento medio annuo composto 3,78%); nello stesso periodo la rivalutazione cumulata del TFR è stata pari al 43,52% (rendimento medio annuo composto 2,15%).

LE PRESTAZIONI DEL FONDO PEGASO VERSO I DIPENDENTI DEL GRUPPO ACEA

Dal 1999 ad oggi i dipendenti del Gruppo Acea hanno versato al Fondo Pegaso 99 milioni di euro, di cui **9 milioni nel 2018**.
Le posizioni degli iscritti hanno quasi raggiunto, nell'anno, il valore di 87 milioni di euro, a fronte di prestazioni incassate nel tempo superiori a 34 milioni di euro. Tali posizioni sono investite nel comparto Bilanciato per l'86% dell'importo complessivo, nel comparto Dinamico per il 6% e nel comparto Garantito per l'8%.`
Nei primi 19 anni di vita del Fondo Pegaso sono state erogate, a favore dei dipendenti Acea, 3.123 prestazioni (riscatti, prestazioni pensionistiche, anticipazioni e trasferimenti) di cui 1.841 richieste di anticipazione, 82 trasferimenti e 1.202 iscritti di prestazioni pensionistiche.
Nel 2018 sono stati erogati 3,4 milioni di euro per 154 richieste di riscatto o prestazione pensionistica, sono stati versati 2 milioni di euro per 192 richieste di anticipazioni, motivate da esigenze personali, per sostenere spese sanitarie, acquistare o ristrutturare la prima casa ecc., e sono stati erogati circa 86 mila euro per 3 richieste di trasferimento.
Nel 2018 il fondo pensione ha introdotto la **strategia automatica di riduzione del rischio** definita "Ciclo di vita" o "Life Cycle", al fine di supportare i lavoratori nella gestione dell'investimento nel corso del tempo. Questa nuova opzione, infatti, affida al Fondo il compito di modificare il profilo di rischio/rendimento al variare dell'orizzonte temporale al pensionamento. In tal modo, grazie a un meccanismo definito e automatico, al termine del periodo lavorativo, l'aderente riuscirà a beneficiare di un profilo di investimento adeguato al proprio orizzonte di investimento.
Il Fondo Pegaso adotta i **Principi di Investimento Responsabile (PRI)**, promossi dalla comunità internazionale degli investitori istituzionali, con l'obiettivo di incorporare nell'in-

LE PRESTAZIONI DEL FONDO PEGASO VERSO I DIPENDENTI DEL GRUPPO ACEA (segue)

vestimento la considerazione delle tematiche ESG (ambientali, sociali e di governance).
Al riguardo, importanti impatti per la previdenza complementare integrativa deriveranno dall'implementazione delle **direttive comunitarie: IORP II** (Institutions for occupational retirement provision), che prevede la considerazione dell'esposizione ai rischi ESG, e **Shareholder Rights II**, che dovrebbe impegnare ulteriormente il Fondo, in ragione di nuove previsioni rispetto all'esercizio dei diritti di voto da parte degli investitori istituzionali.

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 (2016-2018)

			2016 (*)			2017			2018
ore	uomini	donne	**totale**	uomini	donne	**totale**	uomini	donne	**totale**
ORE LAVORATE DAL PERSONALE									
ordinarie	5.628.514	1.572.229	**7.200.743**	5.508.719	1.582.147	**7.090.866**	5.669.239	1.684.926	**6.031.404**
straordinarie	435.101	36.531	**471.632**	405.150	25.706	**430.856**	362.165	27.004	**389.169**
totale ore lavorate	**6.063.615**	**1.608.760**	**7.672.375**	**5.913.869**	**1.607.853**	**7.521.722**	**6.031.404**	**1.711.930**	**7.743.334**
TIPOLOGIA DI ASSENZE									
giorni									
malattia	29.087	12.392	**41.483**	29.181	10.302	**39.483**	28.584	12.144	**40.728**
maternità / paternità	1.663	12.735	**14.398**	1.148	11.939	**13.087**	1.159	10.302	**11.461**
sciopero	62	8	**70**	777	132	**909**	606	138	**744**
permessi sindacali	6.924	924	**7.848**	7.069	1.051	**8.120**	8.076	1.068	**9.144**
aspettativa	1.919	794	**2.713**	1.706	1.145	**2.851**	1.288	1.127	**2.415**
permessi vari (studio, salute, lutto e per motivi generici)	17.535	8.854	**26.389**	15.035	8.485	**23.520**	15.786	8.889	**24.675**
totale giornate assenza (escluse ferie e infortuni)	**57.190**	**35.711**	**92.901**	**54.916**	**33.054**	**87.970**	**55.499**	**33.669**	**89.167**
RETRIBUZIONE MEDIE LORDE PER QUALIFICA									
euro									
quadri			71.968			75.481			**77.061**
impiegati			39.985			41.633			**42.349**
operai			36.804			38.466			**38.840**
CLASSI DI ETÀ E GENERE DEI DIPENDENTI ISCRITTI AL FONDO PEGASO									
numero									
≤ 25 anni	1	0	**1**	10	1	**11**	16	0	**16**
> 25 anni e ≤ 30 anni	24	8	**32**	27	10	**37**	38	18	**56**
> 30 anni e ≤ 35 anni	99	33	**132**	96	29	**125**	101	40	**141**
> 35 anni e ≤ 40 anni	173	55	**228**	156	62	**218**	169	69	**238**
> 40 anni e ≤ 45 anni	245	71	**316**	217	60	**277**	228	64	**292**
> 45 anni e ≤ 50 anni	414	132	**546**	374	130	**504**	349	112	**461**
> 50 anni e ≤ 55 anni	430	107	**537**	452	101	**553**	459	112	**571**
> 55 anni e ≤ 60 anni	414	95	**509**	377	110	**487**	386	112	**498**
> 61 anni	112	21	**133**	206	29	**235**	227	40	**267**
totale	**1.912**	**522**	**2.434**	**1.915**	**532**	**2.447**	**1.973**	**567**	**2.540**

(*) 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 e 2018.

RELAZIONI INDUSTRIALI

IL **70,8%** DEI DIPENDENTI È ISCRITTO AL SINDACATO

INTRODOTTO NEL 2018 UN **Modello** DI GESTIONE DELLE RELAZIONI INDUSTRIALI, **innovativo e partecipato**

SIGLATO UN **Accordo Quadro** SU MISURE DI CONCILIAZIONE VITA-LAVORO, PREMIO DI RISULTATO WELFARE

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** ed il **Contratto Unico del settore gas-acqua**. La **totalità dei dipendenti** è pertanto **coperta da accordi collettivi di contrattazione**.
Il **livello di sindacalizzazione**, nel 2018, **è stato pari al 70,8%**. I dipendenti che rivestono ruoli **dirigenziali** o **di rappresentanza sindacale** sono **351**; tra questi, **21 ricoprono funzioni di Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza** (RLS), designati a seguito di accordo sindacale.

Le **intese raggiunte nel corso dell'anno** dall'Azienda con le **Organizzazioni Sindacali** (OO.SS.) hanno riguardato rilevanti profili negoziali tra cui: **welfare, flessibilità, smart working** e **premio di risultato**. In particolare, si segnala **l'Accordo Quadro di Gruppo** del 14 febbraio 2018 che ha definito un **nuovo modello di relazioni industriali** di alto profilo, innovativo e **partecipativo**, demandando alla sede aziendale la **definizione di intese attuative** su temi che il Contratto Collettivo Nazionale rinvia al secondo livello (ad esempio il premio di risultato, l'organizzazione del lavoro, i sistemi di flessibilità e orari di lavoro, il sistema di welfare ecc.) (si veda box dedicato); in questa logica, l'Unità, nell'anno, ha messo a disposizione dei dipendenti un **indirizzo di posta elettronica dedicato**, tramite il quale ricevere informazioni di **approfondimento sugli accordi**, dare **feedback** circa la qualità delle iniziative aziendali ecc.

L'ACCORDO QUADRO DI GRUPPO DEL 14 FEBBRAIO 2018

Nel 2018 Acea ha stipulato un **Accordo Quadro** che definisce un percorso negoziale programmatico, con tempi di attuazione stabiliti, su temi centrali per la realizzazione degli obiettivi declinati nella pianificazione strategica.
L'Accordo promuove iniziative strutturate di **conciliazione vita-lavoro**, come lo **smart working, le misure di flessibilità oraria e a sostegno della genitorialità** ecc., e **valorizza le competenze dei lavoratori**, con percorsi che prevedono la possibilità di impiegare il personale presso differenti Società operative, a prescindere da quella in cui sono normalmente in forza, a seconda delle necessità, riconoscendo il **merito dei dipendenti con un sistema evoluto di valutazione individuale** (lo stesso utilizzato per Quadri e Dirigenti) in linea con il Nuovo Modello di Leadership adottato dal Gruppo Acea. Sono da segnalare anche:

- la **nuova modalità di ingresso in azienda** volta a favorire un'occupazione stabile di qualità, prevede il sotto-inquadramento di 2 livelli per i primi due anni dall'assunzione e di 1 livello per il terzo anno, nonché l'apprendistato, come forma prevalente per l'assunzione dei giovani;
- il **mantenimento**, nei confronti di tutto il personale assunto in Acea a tempo indeterminato, delle **tutele previste dall'articolo 18 della Legge 300/70** (come modificato dalla Legge 92/2012) nel testo antecedente all'entrata in vigore del D.Lgs. 23/2015.

Tale Accordo, inoltre, prevede l'istituzione di **Commissioni Bilaterali** (composte da rappresentanti dell'azienda, dei lavoratori e del CRA) cui demandare l'esame e la trattazione degli aspetti connessi alla **sicurezza**, alla **formazione** e al **welfare**, sottolineando la centralità di tali temi per Acea.

Sempre nell'ambito dell'Accordo Quadro, in attuazione degli impegni negoziali, Acea nel 2018 ha raggiunto le seguenti Intese:

- sulla **flessibilità operativa** che riguarda la possibilità di coinvolgere nei piani di emergenza, in caso di eventi eccezionali che possono compromettere la sicurezza delle reti e degli impianti idrici ed elettrici, personale operativo delle società Areti e Acea Ato 2;
- su **premio di risultato e welfare** che prevede, per la prima volta, la **possibilità di convertire il Premio di risultato in "Credito Welfare"**;
- l'accordo sullo **smart working** che **introduce, in modo strutturato, il lavoro agile nel Gruppo**;
- su **flessibilità orarie e misure a sostegno della genitorialità** che **estende** l'applicazione di **misure già previste dalla normativa** di fonte legale o contrattuale: i giorni di congedo parentale e i permessi per inserimento a scuola (vedi anche sottoparagrafo *Diversità e inclusione*);
- **Industria 4.0** per consolidare in azienda le conoscenze tecnologiche previste dal Piano nazionale dedicato;
- l'accordo sulla **classificazione del personale** che prevede l'individuazione, mediante un Comitato Bilaterale, di profili professionali ulteriori rispetto a quelli definiti dai CCNL di riferimento.

Altre intese sono state definite, tramite contrattazione di secondo livello, sul **premio di risultato – indicatori di produttività 2018** e

in materia di: **orari di lavoro, organizzazione del lavoro, evoluzione professionale, videosorveglianza** ecc.

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 2018 alcuni incontri (si veda 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:

- **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;
- **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;
- **trasformazioni societarie** (come cessioni, fusioni, acquisizioni, trasferimento di rami d'azienda): nei casi di trasformazione societaria i preavvisi ai dipendenti sono regolati dalla normativa vigente[96] 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 contenziosi giuslavoristici che riguardano Acea interessano, in prevalenza, contestazioni su **licenziamenti, revisioni di inquadramento, differenze retributive, indennità non percepite, demansionamento e mobbing**.

Nel 2018, in materia di lavoro, si contano **15 nuove cause** di cui circa la **metà attivate da dipendenti di ditte appaltatrici**. Il **dato è in diminuzione rispetto all'anno precedente** (nel quale i contenziosi instaurati erano stati 45), mentre il totale dei contenziosi ancora pendenti – comprensivo di quelli instaurati negli anni precedenti – ammonta ad 85 casi. Nell'anno sono stati inoltre definiti 55 giudizi, di cui 3 instaurati nel medesimo anno.

TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA SUL LAVORO

DIMINUISCONO IL NUMERO DEGLI INFORTUNI **(-25,3%)** E GLI INDICI INFORTUNISTICI: INDICE DI FREQUENZA **8,02**, INDICE DI GRAVITÀ **0,30**

ACEA AZIENDA CARDIOPROTETTA: INSTALLATI, PRESSO LE SEDI AZIENDALI, **10 defibrillatori** SEMIAUTOMATICI E FORMATI **30 dipendenti** SUL SOSTEGNO CARDOCIRCOLATORIO

ACEA PER LA PREVENZIONE: **check-up** ANNUALI GRATUITI PER I **dipendenti** E I LORO **familiari**

TRAINING CAMP DI ARETI: **130 sessioni** FORMATIVE, PER **7.000 ore di formazione** E ADDESTRAMENTO IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

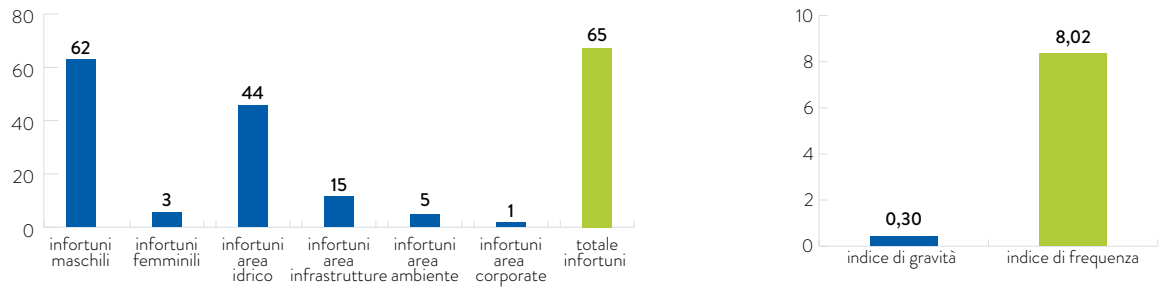
In materia di salute e sicurezza, **le attività di coordinamento e indirizzo** fanno capo alla **Unità Sicurezza sul Lavoro** della Capogruppo, che monitora le società in merito all'applicazione delle linee di indirizzo e delle politiche emanate e all'allineamento alla normativa di riferimento. **Ciascuna 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 ha implementato **Sistemi di gestione certificati 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 redige a livello centralizzato** e con cadenza annuale, **il rapporto infortuni** per le società del Gruppo.

La metodologia di analisi degli eventi infortunistici segue le **Linee guida per la classificazione degli infortuni**, redatte da Utilitalia e conformi alla **norma UNI 7249/95**, con riferimento ai criteri di rilevazione INAIL e alle indicazioni dell'ESAW (European Statistics of Accidents at Work).

Il numero degli infortuni si riduce nel triennio, in particolare, **nel 2018**, si sono verificati **65 eventi infortunistici durante lo svolgimento dell'attività lavorativa** – a fronte degli 87 intervenuti nel 2017 e dei 110 occorsi nel 2016 – **e 37 incidenti *in itinere***, occorsi cioè durante i trasferimenti casa-lavoro. Scendono a 2.453 le giornate di assenza (erano 3.463 nel 2017 e 4.524 nel 2016), correlate agli infortuni occorsi durante l'attività lavorativa e **diminuiscono sia l'indice di frequenza**, che passa da 10,87 nel 2017 a **8,02 nel 2018, che l'indice di gravità**, da 0,43 nel 2017 a **0,30 nel 2018** (si vedano grafico n. 38 e tabella n. 40).

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

GRAFICO N. 38– INFORTUNI E INDICI (2018)



NB indice di frequenza maschile **10,11** e indice di frequenza femminile **1,52**, indice di gravità maschile **0,40** e indice di gravità femminile **0,01**.

Osservando **la ripartizione degli infortuni** (esclusi quelli *in itinere*) **in ottica di genere** emerge che: **62 eventi infortunistici** (erano 78 nel 2017), pari al **95%** del totale, hanno coinvolto il **personale maschile** con mansioni da operaio (45) e impiegato (17), mentre **3 infortuni** (erano 9 nel 2017), pari al 5% del totale, hanno interessato il **personale femminile** con mansioni da impiegato (2) e quadro (1).

La ripartizione degli infortuni per Società, aggregate in aree industriali, evidenzia, rispetto ai dati dell'anno precedente, una **diminuzione degli infortuni in tutte le aree** (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 (34 infortuni) e Areti (14 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 all'**addestramento del personale operativo**, per la prevenzione e la riduzione dei rischi, **Acea pone particolare attenzione alla sensibilizzazione dei dipendenti sui temi della salute e sicurezza sul lavoro**.
Nel 2018 Acea SpA ha realizzato **iniziative dedicate alla prevenzione** della salute e alla sicurezza sul lavoro, tra cui: la **revisione di tutte le procedure relative alla sicurezza e dei piani di emergenza di Acea SpA**, l'installazione di **defibrillatori semiautomatici** (si veda box dedicato), la **campagna di sensibilizzazione contro il tabagismo**, in collaborazione con la LILT denominata "NON MANDIAMO IN FUMO LA SALUTE", in occasione della quale è stato presentato il **Regolamento di Gruppo sul divieto di fumo** ed è stata attivata una pagina dedicata nella intranet aziendale (vedi anche sottoparagrafo *La comunicazione interna*) e il progetto "**Acea per la prevenzione**" dedicato all'attività di screening e check-up per i dipendenti (si veda box dedicato).

IL PROGETTO "ACEA AZIENDA CARDIOPROTETTA"

"Acea Azienda Cardioprotetta" è un'iniziativa dell'Unità Sicurezza sul Lavoro di Acea SpA che, in collaborazione con la Cardiosafe, si propone di **combattere l'arresto cardiaco improvviso**, tutelando la salute di lavoratori e ospiti presenti nelle sedi aziendali.
Il progetto ha previsto **l'installazione di 10 defibrillatori semiautomatici** (DAE) presso la sede centrale e altre sedi aziendali e la **formazione di 30 dipendenti sul sostegno cardiorespiratorio** di base e sulla defibrillazione, con interventi d'emergenza per prevenire, riconoscere e trattare tempestivamente l'arresto cardiocircolatorio (Basic Life Support and Defibrillation - BLSD)
Al termine del corso, dopo il test di apprendimento, ai 30 dipendenti è stato rilasciato un **tesserino di abilitazione all'uso del defibrillatore in sede extraospedaliera.**

BOX – IL PROGETTO "ACEA PER LA PREVENZIONE"

Il progetto "**Acea per la prevenzione**", realizzato dal CRA con il supporto dell'Unità Sicurezza sul Lavoro di Acea SpA, ha introdotto alcuni **servizi di medicina preventiva**, in aggiunta alle prestazioni già presenti nella polizza sanitaria aziendale.
In particolare, **i dipendenti e i familiari a carico hanno la possibilità di effettuare, gratuitamente, check-up annuali di valutazione dello stato di salute generale**, con eventuali consigli diagnostici e terapeutici.
L'iniziativa è curata dalla società Health Point ed effettuata presso le principali sedi aziendali.

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, più avanti, anche *La formazione e lo sviluppo del personale*).
Tra le numerose attività intraprese nell'anno se ne segnalano alcune realizzate dalle Società del Gruppo:

- **Acea Elabori** ha condotto, in collaborazione con il Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione, **un'indagine interna** volta ad analizzare le competenze del personale e verificare la conoscenza di tematiche specifiche (sicurezza, sistemi di certificazione ecc.) necessarie allo svolgimento delle attività ed ha svolto formazione sul rischio chimico-cancerogeno per i tecnici del Laboratorio e sulla segnaletica stradale per i dipendenti del Team Sicurezza che si occupano di Ispezioni per la sicurezza nei cantieri;
- **in Acea Produzione** i percorsi formativi in materia di sicurezza hanno riguardato prevalentemente l'antincendio, il primo soccorso, i lavori in quota, gli spazi confinati e la corretta guida degli automezzi aziendali; inoltre, sempre **Acea Produzione**, che da alcuni anni **ha raggiunto l'obiettivo "zero incidenti"**, ha adottato **in tutti i siti produttivi bacheche** che illustrano le principali **disposizioni in materia di sicurezza**;
- in **Acea Energia e in Acea8cento** i corsi, svolti in ottemperanza alla normativa, hanno riguardato la formazione degli addetti

alla prevenzione degli incendi, l'aggiornamento periodico sulla sicurezza del personale amministrativo, la formazione dei preposti e l'aggiornamento di Responsabile e Addetto al Servizio di Prevenzione e Protezione; è stato inoltre **messo a disposione dei dipendenti un indirizzo di posta elettronica** dedicato alla raccolta delle segnalazioni sulla **sicurezza nei luogo di lavoro,** anche in una logica di **prevenzione dei rischi** e di corretta **gestione dei mancati infortuni** (near miss);

- in **Areti** continua ad essere operativo il **Training Camp**, uno **spazio dedicato** alle attività di **formazione, informazione e addestramento** in materia di salute e sicurezza sul lavoro (salita/discesa in sicurezza sui sostegni delle linee elettriche di media e bassa tensione; accesso in sicurezza ai luoghi confinati sotterranei; esercitazione all'uso di strumenti di lavoro/di sicurezza, addestramento all'emergenza in ambiente pericoloso ecc.). Il Training Camp è anche il luogo dove i neoassunti acquisiscono le nozioni di base sulla sicurezza e dove vengono svolte prove preliminari all'assunzione. Lo spazio è reso disponibile al personale operativo di Areti e delle altre Società del Gruppo e, su richiesta, a società/enti esterni. Nel 2018 si sono svolte **130 sessioni formative**, pari a **7.000 ore di formazione e addestramento**. Areti ha realizzato, inoltre, il **progetto Sicurezza Piacevole** dedicato all'aggiornamento delle nuove figure datoriali introdotte in azienda a seguito della riorganizzazione e si è occupata **della formazione di base in materia di sicurezza** del personale operativo, con il coinvolgimento di **618 persone**;
- **Acea Ato 5** ha realizzato corsi per il **primo soccorso** e sulla **gestione delle emergenze**, sulle procedure operative e gestionali e per la corretta **guida degli automezzi aziendali**, con il monitoraggio dei **rischi per l'esposizione a vibrazioni e rumore**; la Società ha ottenuto la certificazione in conformità alla nuova ISO 45001:2018;
- **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 partecipato alla **Settimana Europea della sicurezza sul lavoro**, per la promozione della cultura sul tema, con un focus sulla presenza di sostanze pericolose negli ambienti di lavoro e ha organizzato **iniziative formative** in tema di **mancati infortuni** (near-miss);
- **Aquaser** ha avviato un **programma di incontri formativi rivolto agli addetti al trasporto**, con lo scopo di sensibilizzare gli autisti al rispetto delle procedure aziendali e degli standard di sicurezza, oltre che alla corretta gestione di situazioni emergenziali e di pericolo. Sempre nell'ambito della **sicurezza stradale**, la società ha ottenuto la certificazione UNI ISO 39001:2012 - Road Traffic Safety Management System, funzionale a ridurre il numero di morti e infortuni gravi derivanti da collisioni stradali, controllando e gestendo le variabili che sono sotto la propria influenza.

TABELLA N. 40 - INDICATORI SOCIALI: SALUTE E SICUREZZA (2016-2018)

RIPARTIZIONE INFORTUNI PER AREE INDUSTRIALI E PER AREA GEOGRAFICA			
numero	**2016 (*)**	**2017**	**2018**
infortuni area **Idrico** (Lazio e Campania)	54	54	44
infortuni area **Infrastrutture energetiche** (Lazio)	44	23	15
infortuni area **Commerciale e trading** (Lazio)	3	2	0
area **Ambiente** (Lazio, Umbria e Toscana)	6	5	5
area **Corporate** (Lazio)	3	3	1
totale	**110**	**87**	**65**
giorni totali assenza	4.524	3.463	2.453
indice frequenza (IF) (n. inf. x 1.000.000/ore lav.)	**13,88**	**10,87**	**8,02**
indice gravità (IG) (gg. assenza x 1.000/ore lav.)	**0,57**	**0,43**	**0,30**

(*) Il perimetro 2018 e 2017 sono equivalenti, e, per assicurare la comparabilità del triennio, i dati 2016 erano già stati riclassificati in coerenza con la riorganizzazione delle aree di business intervenuta nel 2017. Si precisa che il perimetro 2016 includeva le società Acea Gori Servizi, Umbria Energy e Crea Gestioni, non ricomprese gli anni successivi (si veda *Nota metodologica*) e che 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**.

Nel 2018 è stata definita una **procedura specifica** che definisce le modalità impiegate per un'adeguata **programmazione e gestione della sorveglianza sanitaria**.

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, **2.457 vi-**

site; gli oneri relativi sono stati pari a **258.000 euro**.
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.

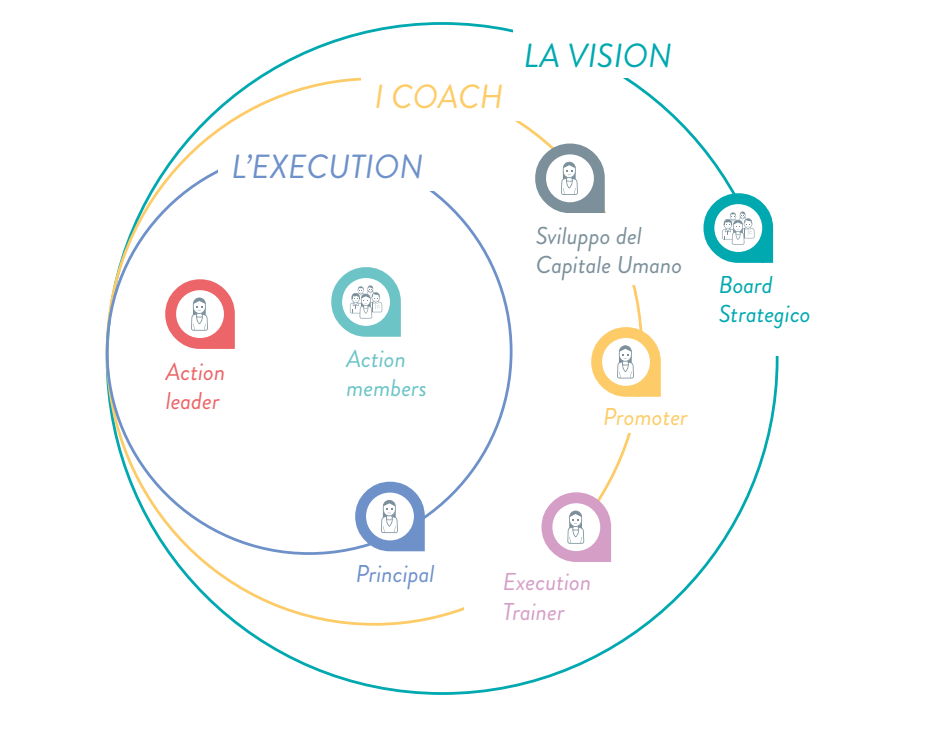
La sorveglianza sanitaria include la **prevenzione delle malattie professionali** che il lavoratore può contrarre durante lo svolgimento delle mansioni, per la **prolungata esposizione ai fattori di rischio** presenti nell'ambiente di lavoro.
Nell'ambito delle attività svolte dalle Società del Gruppo, alle quali Acea eroga il servizio di sorveglianza sanitaria, **non risulta siano presenti profili di rischio tali da poter causare patologie professionali**. Il medico competente ha comunque il compito di definire, di concerto con il datore di lavoro, le misure preventive, i protocolli sanitari per i profili di rischio connessi a particolari mansioni e monitorare eventuali danni alla salute dei lavoratori; egli, inoltre, nell'emettere il giudizio d'idoneità applica, ove necessario, limitazioni e prescrizioni per prevenire possibili malattie professionali.
Nel 2018 in Acea **non ci sono state denunce per sospette malattie professionali.**

SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO E COMUNICAZIONE

Acea pone le persone al centro dei **processi di crescita e sviluppo** del Gruppo, realizzando numerose azioni di ingaggio e valorizzazionedei dipendenti.
In particolare, la **Funzione Sviluppo del Capitale Umano** cura il processo di **people engagement**, organizzando iniziative di coinvolgimento del personale con l'obiettivo di rendere operativo il **Modello di Leadership**, garantendo la **crescita delle persone** e **generando valore** per l'azienda e per i dipendenti.
Il **Modello di Leadership** rappresenta l'espressione della cultura e dei valori del Gruppo - **intraprendenza, lavoro di squadra e realizzazione** - e identifica l'insieme dei comportamenti, misurabili ed osservabili, agiti dalle persone, rilevanti per la realizzazione degli obiettivi strategici e valutati nei sistemi premianti e di retribuzione.
In tale prospettiva è operativo il **Modello di Execution**: un **modello organizzativo per il miglioramento continuo dei processi operativi e gestionali**, incentrato sulla condivisione delle conoscenze e sulla **partecipazione attiva e responsabile** delle persone al raggiungimento degli obiettivi aziendali (si veda il box dedicato).

IL MODELLO DI EXECUTION

Il **Modello di Execution** è un **modello organizzativo** che prevede la costituizione di ***action team***, formati dai dipendenti del Gruppo, impegnati **nell'ottimizzazione dei processi aziendali e nella risoluzione di problematiche comuni**. Gli *action team* sviluppano soluzioni concrete, grazie all'applicazione di una metodologia condivisa di project management, con il coinvolgimento di figure chiave: il **board strategico** (garante della coerenza tra azioni e piano strategico), **il principal** (responsabile dei risultati dell'*action team* e della loro implementazione), **il team leader** (a presidio del messa in campo dei progetti) e **il promoter** (con il compito di creare il giusto mix di competenze per la formazione del team e di monitorarne l'andamento e il clima).
Nel 2018 sono stati avviati **11 *team di execution* infragruppo** che hanno sviluppato importanti azioni di miglioramento con impatto su business, processi aziendali e soddisfazione del cliente.
I progetti sono stati sottoposti a costante **monitoraggio** in base al *business plan* iniziale.
Per far conoscere il modello, lanciare le azioni e raccontare il lavoro dei team sono stati organizzati specifici **incontri di presentazione** ed è stata creata su Jamp, il social aziendale, **una pagina dedicata**.



Tra le **principali iniziative di engagement** realizzate nell'anno si segnalano:

- ***"Innovatori di sostenibilità, la sfida"***, un'iniziativa finalizzata alla **raccolta di idee innovative e sostenibili da parte di dipendenti del Gruppo** con riferimento ai business aziendali (vedi box dedicato nel capitolo *La Sostenibilità ambientale e le principali sfide in Le Relazioni con l'ambiente*);
- ***"Conosci il business Acea Energia"***, un progetto finalizzato a promuovere, secondo logiche di *gamification*, il coinvolgimento dei dipendenti di Acea Energia nella promozione delle offerte commerciali per il mercato libero (luce e gas) e nell'attivazione di nuovi contratti,
- ***"Scopri che Innovatore sei"***, una ***open call*** finalizzata al coinvolgimento dei dipendenti sulle tematiche di **innovazione**, alla quale hanno aderito oltre 300 persone del Gruppo, 40 delle quali hanno partecipato al workshop dedicato all'innovazione e alle sfide future;
- la "***Settimana del Feedback***", durante la quale sono stati raccolti oltre 2.700 feedback dei Responsabili ai collaboratori, sollecitati dall'invio, rivolto a tutti i dipendenti, di alcune *feedback card* ossia **pillole formative sul feedback**, inteso come strumento di sviluppo delle competenze relazionali;
- ***Acea4Youg***, un **progetto di carattere sociale** in favore della scuola di Barbiana nel quartiere Tiburtino di Roma, nell'ambito del quale alcuni **dipendenti hanno dato volontariamente supporto** ai giovani in condizioni di disagio che frequentano la scuola.

LA FORMAZIONE E LO SVILUPPO DEL PERSONALE

113.985 ore TOTALI DI FORMAZIONE EROGATE (IN FORMA TRADIZIONALE, ESPERIENZIALE E IN E-LEARNING)

L'**Accademia manageriale**, UN INNOVATIVO PERCORSO DI FORMAZIONE: **371 persone** COINVOLTE

LA **Scuola dei mestieri**, VALORIZZARE IL KNOW-HOW TECNICO-OPERATIVO: **148 persone** COINVOLTE

IdeAzione: UN PROGETTO DI ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO CHE HA COINVOLTO **289 studenti**

Il Gruppo considera la formazione un importante investimento poiché coniuga le esigenze di crescita aziendale con lo sviluppo professionale delle persone.
La Funzione Sviluppo del Capitale Umano della Holding definisce le linee guida e gli strumenti per la rilevazione dei fabbisogni formativi e per i conseguenti interventi di formazione, diffusi entro le Società del Gruppo. Nel 2018 è stata definita una nuova **procedura relativa alla formazione** che ha introdotto alcune novità di rilievo: l'indicazione, già in fase di rilevazione dei fabbisogni formativi, delle **aspettative e dei risultati attesi correlati al fabbisogno**; l'individuazione di **parametri oggettivi di valutazione** e di **criteri di misurazione dell'efficacia dell'intervento formativo**; i *follow up* per i percorsi erogati e l'obbligatorietà della formazione in materia di **compliance**.
Acea elabora un **Piano societario annuale di formazione**, che include i percorsi formativi della Capogruppo e delle Società operative. Il Piano viene definito a valle **dell'analisi dei fabbisogni** formativi – effettuata prevalentemente in modalità informatica, sulla piattaforma Pianetacea – ed anche mediante il confronto con le Funzioni che presidiano temi ad impatto trasversale sul Gruppo (come acquisti, sostenibilità, compliance ecc.).
Sono anche **gestite a livello centrale**: la formazione **manageriale**, relativa allo sviluppo di capacità e tecniche gestionali, sul comportamento organizzativo e sulla leadership; la formazione in materia di **normativa e governance**, relativa agli approfondimenti legislativi e a disposizioni aziendali inerenti i diversi ambiti di business del Gruppo e gli interventi formativi di natura **tecnico operativa**, rivolti all'acquisizione di competenze correlate alla mansione organizzativa.
Ciascuna società operativa, invece, gestisce in autonomia la **formazione tecnico-operativa** rivolta all'acquisizione di competenze peculiari per il business di riferimento e si fa carico della formazione **in materia di sicurezza** in modo coerente con le attività tecnico-operative e gli specifici obblighi normativi.
La formazione erogata al personale è **finanziata anche tramite l'adesione ad 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.

Nel 2018 i principali **progetti formativi** sono stati **definiti a partire dagli obiettivi strategici del Gruppo** – crescita industriale, territorio, innovazione e qualità, efficienza operativa – ed incentrati sullo sviluppo del know-how.
Significativo, al riguardo, il progetto **La Scuola dei Mestieri**, volto **a valorizzare il patrimonio di conoscenze tecnico-operative** a partire da quelle "critiche" cioè note a poche persone e quindi a rischio di perdita. Nell'ambito del progetto formativo sono stati erogati **7 percorsi di formazione** per un totale di **41 sessioni**, con il coinvolgimento di **148 dipendenti in possesso di competenze critiche da trasferire e 47 dipendenti da formare**.
Al fine di promuovere un rapporto virtuoso con le comunità territoriali, è stato realizzato il progetto **IdeAzione** di **alternanza scuola lavoro** che ha coinvolto **289 studenti** di **13 Istituti** tecnici e professionali situati nei territori in cui il Gruppo opera. Gli studenti, con la supervisione ed il supporto dei dipendenti **"maestri di mestiere"**, hanno potuto realizzare progetti innovativi presentati in occasione di un incontro organizzato al Centro Congressi La

Fornace di Acea. Le due scuole vincitrici – l'istituto E. Majorana di Cassino e l'istituto B. Pascal di Roma – hanno ricevuto in premio 3.000 euro ed una targa di encomio per l'attività di svolta.
L'**Accademia Manageriale** è stato un altro progetto di particolare rilievo avviato nell'anno: un percorso di formazione manageriale che coniuga innovazione e territorio, realizzato **in collaborazione con AMA e ATAC Roma**, rispettivamente, Società di gestione dei servizi ambientali e del trasporto pubblico di Roma Capitale, e in **partnership scientifica con la Luiss Business School**, con cui si intende realizzare un centro di **eccellenza manageriale nel settore delle multiutilities**, mettendo insieme intelligenze, know how ed esperienze delle diverse aziende presenti sul territorio romano (si veda il box dedicato).

L'ACCADEMIA MANAGERIALE

L'Accademia Manageriale è un **innovativo percorso di formazione manageriale**, sviluppato in collaborazione con Ama e Atac Roma e la Luiss Business School, che ha l'obiettivo di formare leader capaci di rispondere alle esigenze di una società di servizi proiettata verso un futuro complesso e denso di opportunità.
Si compone di due programmi formativi: **Elios**, dedicato ai **senior manager** (Dirigenti e Quadri), e **Aurora**, rivolto a **giovani laureati con età fino a 35 anni**. Entrambi i programmi si articolano in **tre aree** che sottendono un modello manageriale attuativo del **modello di Leadership** di Acea:

- **se stessi**, in termini di **intraprendenza** e **realizzazione**;
- **gli altri**, intesi come **lavoro di squadra, mobilitazione del talento e sviluppo delle relazioni**;
- **il mercato**, ossia la **conoscenza del business di riferimento** e la **creazione di valore** per i clienti e la comunità mediante un approccio innovativo.

Il **programma Elios** ha previsto **16 sessioni** formative, per complessive **72 ore di formazione**, ed ha coinvolto **233 persone** (Dirigenti e Quadri) **del Gruppo**. Hanno, inoltre, partecipato 48 persone di AMA e 39 persone di ATAC Roma.
Il **programma Aurora** ha, invece, previsto **6 sessioni** formative, per complessive **48 ore di formazione**, con il coinvolgimento di **138 laureati** del Gruppo; hanno, inoltre, partecipato 20 neoassunti di AMA.
Entrambi i percorsi formativi hanno dato luogo ad un *follow up* per il rafforzamento delle competenze: un piano di auto-sviluppo per i partecipanti al programma Elios e idee progettuali per i partecipanti al programma Aurora, realizzate in seguito nell'ambito del Modello di Execution.

Con l'obiettivo di efficientare la gestione dei progetti aziendali, è stato organizzato il programma di formazione **In-Contatto**, finalizzato a sostenere lo sviluppo di un modello di competenze e comportamenti efficaci, declinato secondo le esigenze delle realtà operative (Centro Servizi, sale Dispatcher, Team Leader delle aree commerciali) e sono state organizzate **8 sessioni formative** sul **Project Management** con il coinvolgimento di **187 dipendenti** (si veda il box dedicato).

IL PROGRAMMA IN-CONTATTO

Il **programma In-Contatto** è strutturato in tre percorsi formativi (progetto Centro Servizi, sale Dispatcher e Team Leader aree commerciali), finalizzati ad accrescere e consolidare comportamenti tipici dei ruoli aziendali, valorizzando l'esperienza delle persone.
Le peculiarità del programma sono state:

- la **co-progettazione**, da parte di Responsabili delle Unità, referenti HR e personale operativo, **di percorsi formativi** customizzati rispetto alle reali esigenze operative dei ruoli e volti a favorire lo sviluppo di comportamenti efficaci;
- la **progettazione ripetuta nel tempo**, con moduli disegnati **in funzione delle evidenze** emerse in aula per rendere i contenuti altamente personalizzati e tarati sulle esigenze dei partecipanti;
- il **coaching individuale**, volto a rafforzare ruoli di coordinamento operativo.

Il Programma In-Contatto si è svolto nel corso di **104 giornate** di formazione, per un totale di 832 ore di formazione, ed ha coinvolto **160 persone** di Acea Ato 2, Acea Ato 5, Areti, Acea Energia e Acea8cento

È inoltre proseguita l'attività formativa di **Guida sicura**, rivolta al personale dispacciato del Gruppo in ragione dell'ampio utilizzo dei veicoli aziendali. Il percorso ha permesso ai partecipanti di rafforzare le competenze di guida, grazie ad esercitazioni pratiche svolte con il supporto di trainer esperti.
Nel 2018, infine, in collaborazione con l'Unità Selezione e sviluppo, è stato organizzato un corso di formazione, rivolto al personale HR delle Società del Gruppo, finalizzato alla creazione di un **team di selezionatori interni** e di un **pool di assessor interni**.

La **piattaforma e-learning** del Gruppo, denominata **Pianetacea**, è utilizzata principalmente per l'erogazione a tutti i dipendenti di corsi di formazione obbligatoria su: **anticorruzione, privacy, antitrust, sistema di gestione Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia, ecc.**
In particolare, nel 2018, in considerazione delle normative definite dagli organismi regolatori che operano nei business di riferimento, Acea ha organizzato alcuni progetti formativi sulla **compliance aziendale** (si veda il box di approfondimento) e sulla **normativa appalti**.
La formazione sugli appalti ha interessato **177 persone** che sono state formate sui riferimenti normativi relativi alla fase precedente alla gara e all'esecuzione a valle, soffermandosi sulle problematiche inerenti i "settori speciali", sulle criticità e sui principali impatti operativi, con un focus sugli argomenti di maggiore rilevanza.

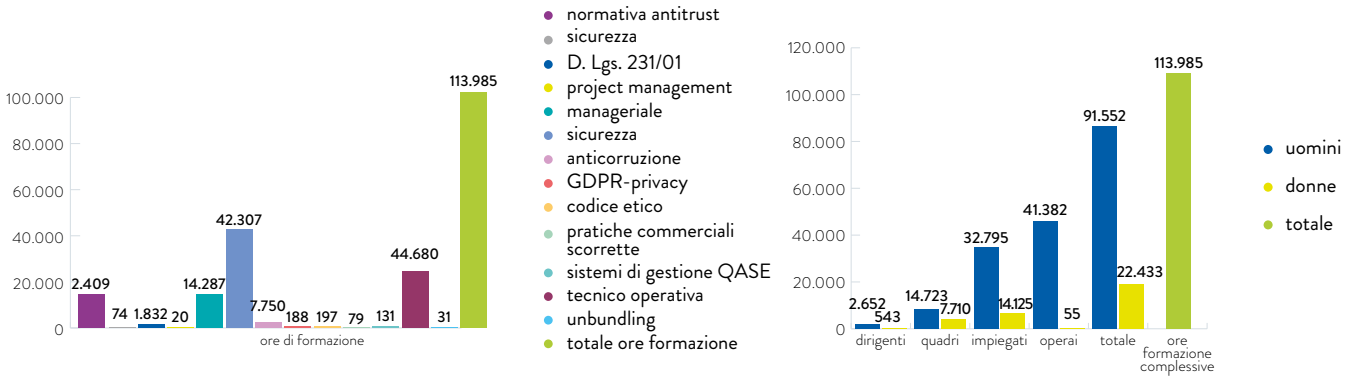
PROGRAMMA DI COMPLIANCE ANTITRUST

Il Programma di Compliance Antitrust ha previsto **interventi formativi mirati in materia di antitrust, compliance aziendale e D. Lgs. n. 231/01.**
In particolare, al fine di condividere i principali elementi normativi della disciplina a **tutela della concorrenza e dei consumatori**, sono state organizzate **31 sessioni di formazione**, a cui hanno partecipato **568 dipendenti**, impattati, per responsabilità o ruolo lavorativo, dai temi antitrust (abuso di posizione dominate, intese restrittive della concorrenza, pratiche commerciali scorrette e controllo delle concentrazioni).
Contemporaneamente è stato avviato **il modulo formativo antitrust in modalità e-learning**, rivolto a tutta la popolazione aziendale, che proseguirà nel 2019. Sulla piattaforma e-learning del Gruppo è inoltre disponibile un ulteriore modulo sulle "Pratiche Commerciali Scorrette".
Il **corso sulla compliance aziendale** ha coinvolto **Quadri e Responsabili del Gruppo**, complessivamente **315 partecipanti,** con l'obiettivo di evidenziare le principali tipologie di reati ai sensi del **D. Lgs. n. 231/01** e la responsabilità amministrativa e di sensibilizzarli sulle conseguenze, personali e aziendali, derivanti dalla non conformità a leggi, regolamenti e standard, nonché sull'opportunità di un approccio strutturato di gestione dei rischi. È altresì proseguita l'attività di formazione in e-learning per tutto il personale neo-assunto.

Tra le iniziative di formazione intraprese dalle Società, si segnala che Gesesa ha realizzato il progetto di coinvolgimento del personale denominato Pit Stop Operations volto a far incontrare i Responsabili HR, Operations e Pianificazione e il personale operativo dispacciato.
Acea Ambiente e Aquaser hanno organizzato, nell'ambito della **formazione tecnico-specialistica**, presso il polo impiantistico di Orvieto, una giornata di formazione teorico-pratica sul **campionamento dei rifiuti** e hanno partecipato al mini master sulla **Gestione integrata sulla Salute, Sicurezza e Ambiente: la nuova professione di HSE Manager**, organizzato da Eda Pro e volto a fornire agli operatori gli strumenti professionali per interpretare e applicare il sistema normativo sulla gestione dei rifiuti.
Acea8cento ha incentrato l'attività formativa sull'evoluzione dei processi in chiave digital e commerciale a supporto delle attività gestite; con il coinvolgimento del 70% dell'organico (100 dipendenti).
Acea Energia ha organizzato una formazione specialistica sul nuovo software Archiflow Web.
Acea Produzione ha organizzato attività formative sull'utilizzo del nuovo sistema informativo wonderware dedicato al telecontrollo degli impianti e del software Microsoft Project.
Areti, oltre alla formazione di natura operativa per l'accrescimento delle competenze tecniche del personale, ha organizzato il **progetto formativo per la Flessibilità Operativa** sul coinvolgimento del personale operativo nei piani di emergenza a garanzia della sicurezza degli impianti e delle reti idriche ed elettriche, che ha coinvolto **120 persone.**
Acea Ato 2 ha **organizzato incontri tra il Direttore Operazioni, i Responsabili del sistema QASE e delle Risorse umane e 500 operai dispacciati**, con l'obiettivo di illustrare le responsabilità connesse ai processi aziendali, ascoltare le richieste dei dipendenti e sensibilizzarli rispetto alle tematiche di sicurezza. Un altro progetto di rilievo è stato denominato **Essere Capi con gli Standard di Qualità ARERA**, rivolto a Responsabili di Area, Team Leader e Manager del Territorio della Società, per un totale di **90 persone**. Il progetto ha inteso porre in condivisione le principali novità introdotte dall'Autorità e definire il ruolo dei Capi Operativi alla luce dei nuovi standard di qualità tecnica.
Acea Ato 5 ha curato, in particolar modo, l'attività formativa sul Sistema di gestione integrato Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia.

Le attività di formazione tradizionale ed **esperienziale** hanno previsto, complessivamente, **600 corsi** (erano 536 nel 2017), per **1.144 edizioni** (erano 1.203 nel 2017) ed **hanno coinvolto 3.060 persone**, di cui il 25% donne; mentre, tramite la **piattaforma e-learning**, sono stati organizzati **10 corsi** ai quali hanno preso parte **3.937 persone**, di cui il 31% donne.
Le ore totali di formazione erogate sono **113.985** (in forma tradizionale, esperienziale e in e-learning), in aumento, rispetto alle **91.996** ore del 2017 (si vedano grafico n. 39 e tabella n. 41).
Le **ore di formazione *pro capite*[97] complessive sono 24** (erano 19,6 nel 2017); analizzando il dato in ottica di genere le ore di formazione pro capite erogate agli uomini sono pari a 25,7 e quelle fruite dal personale femminile ammontano a 19,4; l'articolazione per qualifica, infine, è la seguente: 44,4 ore per i dirigenti, 53,9 per i quadri, 16,1 per gli impiegati e 30,8 per gli operai.
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 2018, a **1.446.808 euro** (tabella n. 41).

GRAFICO N. 39 – ORE DI FORMAZIONE: RIPARTIZIONE PER TIPOLOGIA FORMATIVA E PER QUALIFICA (2018)



[97] L'indicatore è stato costruito rapportando il numero delle ore di frequenza (113.985 nel 2018) al numero complessivo di dipendenti (4.742 nel 2018).

TABELLA N. 41 - INDICATORI SOCIALI: FORMAZIONE (2017-2018)

I CORSI E I COSTI DELLA FORMAZIONE TRADIZIONALE ED ESPERIENZIALE

tipologia corsi (*)	corsi (n.)		edizioni (n.)		formazione (ore)		costi (euro)	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
manageriale	9	6	37	27	14.627	14.287	669.620	515.767
sicurezza	293	203	536	422	40.965	42.307	375.508	264.110
modello di governace	3	23	8	61	226	7.750	13.913	23.668
tecnico operativa	231	368	622	634	24.970	44.680	317.154	643.264
totale	**536**	**600**	**1.203**	**1.144**	**80.788**	**109.024**	**1.376.195**	**1.446.809**

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

tipologia corsi	corsi (n.)		formazione (ore)		costi (euro)	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
GDPR - nuovo regolamento europeo della privacy	1	1	857	188	1.037	0
Codice Etico	1	1	699	197	1.037	360
normativa antitrust	0	1	0	2.409	0	4.350
pratiche commerciali scorrette	1	1	2.618	79	16.410	360
project management	1	1	760	20	450	360
responsabilità amministrativa degli enti (D. Lgs. n. 231/01)	1	1	2.296	1.832	1.039	720
sicurezza	2	2	1.884	74	450	720
sistemi di gestione QASE	1	1	972	131	450	360
unbundling	1	1	1.122	31	1.037	360
totale	**9**	**10**	**11.208**	**4.961**	**21.910**	**7.590**

RIPARTIZIONE ORE DI FORMAZIONE PER QUALIFICA E GENERE

qualifica	2017			2018		
	uomini	donne	**totale**	uomini	donne	**totale**
dirigenti	767	151	**918**	2.652	543	**3.195**
quadri	6.181	2.103	**8.284**	14.723	7.710	**22.433**
impiegati	39.293	16.826	**56.119**	32.795	14.125	**46.920**
operai	26.632	43	**26.674**	41.382	55	**41.437**
totale	**72.873**	**19.123**	**91.996**	**91.552**	**22.433**	**113.985**

(*) Le tipologie di corsi tradizionali sono state semplificate, a fini espositivi, e riaccorpate, per il biennio; si tenga presente che la voce "tecnico operativa" si riferisce a percorsi formativi e di addestramento per l'acquisizione di competenze tecniche; la voce "modello di governance" include i percorsi erogati in ambito normativo e inerenti la governance.

Con riferimento al processo di **selezione e sviluppo** del personale, nel 2018, l'Unità dedicata della Capogruppo ha realizzato iniziative a beneficio dell'*employer branding* dell'azienda e, sul fronte interno, ha messo in campo azioni per lo sviluppo delle competenze del capitale umano.
In particolare, con riferimento all'*employer brandig*, ha:

- definito una nuova **procedura di selezione**, applicata a tutto il Gruppo, che disciplina le attività di selezione condotte sul mercato del lavoro esterno;
- implementato la **piattaforma Success&Factor**, attraverso il **recruiting marketing (RMK)**, per centralizzare e tracciare i flussi di lavoro, snellire i processi di selezione;
- pubblicato, nella sezione **Carriere/Unisciti a Noi** del sito web istituzionale, le prime ricerche, con brand in chiaro, di personale esterno per le Società del Gruppo;
- utilizzato strumenti e metodologie innovative per efficientare i processi di *preselection e recruiting* (ad esempio Challenge);
- realizzato l'evento **Recruiting Day**, incentrato sulla partecipazione attiva e sul gioco di squadra, a cui hanno partecipato dei Responsabili HR delle Società del Gruppo (si veda box dedicato).

Tra le iniziative di valorizzazione delle competenze del personale interno, si segnalano:

- la creazione di **percorsi e attività di sviluppo** volti a valorizzare il capitale umano, con particolare riferimento ai talenti;
- gli **assessment interni** finalizzati a conoscere le potenzialità dei dipendenti, promuoverne la crescita e supportarli nel processo di miglioramento continuo.

IL RECRUITING DAY

Il Recruiting Day **(R-DAY)**, il primo evento di selezione del Gruppo Acea, è stato realizzato con l'obiettivo di individuare e sviluppare nuovi talenti da inserire in azienda mediante modalità innovative, quali **contest on line, gamification, nuovi strumenti per testare capacità e digital mindset** dei candidati ecc.. L'iniziativa è stata **progettata e realizzata** con personale interno, grazie al **coinvolgimento delle strutture HR del Gruppo**.

L'evento ha rappresentato il momento conclusivo di un più ampio **processo di selezione, innovativo, strutturato e guidato dai valori del Gruppo Acea**, che ha previsto la pubblicazione del job posting sul sito istituzionale, la valutazione di 1.000 *curricula*, 180 test di preselezione on line, 180 interviste telefoniche e la selezione dei 60 candidati da coinvolgere nell'evento finale di recruiting.
Nel corso della Recruiting Day i 60 partecipanti sono stati valutati rispetto alle **dinamiche di gruppo**, alle **competenze relazionali e gestionali** (soft skill) e a quelle **tecnico-realizzative** e si sono sfidati nel gioco di squadra con il supporto di una Applicazione VR di **Realtà Virtuale ACEA Experience**.
Al termine delle prove sono stati selezionati 18 candidati da inserire nel Gruppo.

LA COLLABORAZIONE CON IL MONDO UNIVERSITARIO E LE SCUOLE SUPERIORI

Acea sviluppa **partnership e collaborazioni con le Università**, partecipa ad attività di studio e ricerca, si rende disponibile a occasioni di confronto tra aziende e studenti e stipula convenzioni per la promozione di stage e tirocini formativi.
Nel corso del 2018 le **principali iniziative di incontro tra mondo del lavoro e quello universitario**, cui Acea ha partecipato, sono state:

- **Career Day Luiss, "I giovani e il lavoro" 21ª edizione**, un evento che ha permesso ai neolaureati e agli studenti prossimi alla laurea di incontrare le aziende e conoscere le opportunità di lavoro;
- **Job Meeting 2018**, un'iniziativa, organizzata dalla Facoltà di Ingegneria dell'Università La Sapienza di Roma, rivolta a laureati e laureandi di tutte le aree disciplinari per farli avvicinare il mondo lavoro, della formazione e dell'orientamento;
- **Career Day Almalaurea "Al Lavoro – Roma"**, un evento promosso dal consorzio Almalaurea, al quale aderiscono 75 Atenei, per far incontrare i Responsabili delle risorse umane delle aziende e gli studenti;
- **Career Day "Campus&Leaders&Talents"**, organizzato dalla Facoltà di Ingegneria dell'Università Tor Vergata di Roma con l'intento di favorire i contatti diretti tra studenti e imprese e creare concrete opportunità di lavoro;
- **"CV at Lunch"** un'iniziativa della Facoltà di Ingegneria dell'Università di Roma Tre per orientare i giovani verso il mondo del lavoro e permettere alle aziende di conoscere potenziali candidati idonei;
- **Job Day Inclusive Mindset**, un evento realizzato in collaborazione con la Città Metropolitana di Roma Capitale e rivolto ai Responsabili delle risorse umane delle aziende per far loro incontrare candidati diversamente abili e appartenenti alle categorie protette;
- ***Placement* UniClamOrienta**, un'iniziativa dell'Università degli Studi di Cassino finalizzata ad orientare i giovani verso il mondo del lavoro e permettere alle aziende di individuare candidati adatti allo svolgimento del tirocinio.

Nell'ambito della collaborazione con le Università e con le scuole, nel 2018, le Società del Gruppo hanno aderito a molteplici iniziative dalle finalità diverse (progetti di alternanza scuola lavoro, convenzioni ecc.).
In particolare, **Areti ha ospitato progetti di alternanza scuola lavoro** attivati con l'Istituto Tecnico Industriale Statale Galilei, coinvolgendo complessivamente **42 studenti**, provenienti dal corso di Elettrotecnica: i ragazzi hanno svolto **35 giornate** di alternanza in azienda, per un totale di **3.360 ore**, nel corso delle quali, **con il supporto di 50 tutor aziendali,** sono entrati in contatto con i processi operativi, partecipando anche alle attività quotidiane in azienda e sul campo.
Acea Produzione ha attivato un percorso formativo di **alternanza scuola lavoro** con l'Istituto Aldo Moro di Fara Sabina (RI), ospitando presso la Centrale di produzione idroelettrica di Salisano (RI), con il supporto di due tutor interni, **uno studente** dell'istituto.
Acea Ato 5 ha collaborato con la **Scuola di alta formazione del Sole 24 Ore** e con **la Scuola Superiore Sant'Anna** di Pisa, partecipando, con proprie figure specializzate, al **Master in Management dell'Energia e dell'Ambiente** e al **Master** universitario di II livello in **Gestione e controllo dell'Ambiente: Management efficiente delle risorse**; a seguito del quale ha accolto un tirocinio.
Gesesa ha stipulato **tre convenzioni di alternanza scuola lavoro** con l'Istituto Tecnico Industriale Bosco Lucarelli di Benevento, l'Istituto Tecnico Professionale di Telese Terme e il Liceo Artistico di Benevento e ha collaborato con le Facoltà di Ingegneria e di Economia e Management dell'**Università del Sannio**, attivando il **corso di perfezionamento in Management del Servizio Idrico Integrato** e accogliendo in azienda gli studenti con tirocini e stage.
Infine le Società **dell'Area Ambiente**, ed in particolare, l'impianto di termovalorizzazione di San Vittore del Lazio, hanno attivato, in collaborazione con il Consorzio Elis, il **percorso di alternanza scuola lavoro** con l'Istituto Tecnico industriale di Cassino.
In continuità con gli anni passati, anche nel 2018, Acea ha collaborato con **SAFE**, centro di eccellenza per studi e formazione sulle tematiche legate all'energia e all'ambiente, relativamente al **Master in Gestione delle Risorse Energetiche**, giunto alla XIXª edizione, con docenze su tematiche quali la digital trasformation, la depurazione dei reflui e la distribuzione nel settore idrico. Inoltre, alla luce dell'elevata valenza culturale e sociale derivante dalla collaborazione con il centro studi, è stato organizzato **l'ACEA DAY**, **giornata interamente dedicata ai masterizzandi SAFE**, ai quali è stata presentata la realtà produttiva del Gruppo ed è stata organizzata una visita all'impianto di cogenerazione di Tor di Valle in Roma.
Acea ha aderito al finanziamento del **Master sullo Sviluppo Sostenibile (MARIS)**, organizzato **dall'Università Tor Vergata di Roma**, con l'erogazione di 3 borse di studio in favore di figli di altrettanti dipendenti, ed ha erogato due borse di studio in favore di altrettanti studenti del corso di Ingegneria Digitale di Elis che hanno presentato il progetto ***Big Data & Machine Learning***, classificatosi primo al contest interaziendale **Innovation Day Edizione 2018 di Elis**. Infine, in collaborazione con il **Consorzio ELIS** ha lanciato il **progetto Sistema Scuola-Impresa**, a cui prendono parte più di 30 grandi aziende e 100 scuole in tutta Italia, per ispirare, orientare e appassionare i giovani sul tema del futuro, e contribuire all'innovazione del sistema educativo nazionale, mettendo al centro lo studente nella scoperta dei propri talenti e orientamento al lavoro.

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 2018 **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,** all'**ambiente, alla sostenibilità** e all'**innovazione.**

Nel 2018 le Società del Gruppo hanno attivato complessivamente **31 stage formativi** e **18 tirocini curriculari.** Nell'anno sono stati **stabilizzati 22 giovani precedentemente inseriti in stage e tirocinio.**

I SISTEMI INCENTIVANTI E LA VALUTAZIONE DEL PERSONALE

Il **sistema di Performance Management** rappresenta l'applicazione operativa del nuovo Modello di Leadership, adottato nel 2018, ed è stato progettato con la finalità di:

- **valorizzare il contributo individuale** e rafforzare la dimensione comportamentale della performance;
- assicurare il **miglioramento continuo della performance** a livello individuale e di team;
- ancorare la valutazione non solo al risultato (la misura del "cosa"), ma anche al **comportamento agito** (la misura del "come");
- promuovere un processo di valutazione della performance individuale delle persone, connesso alla realizzazione di **obiettivi misurabili** e all'osservazione dei relativi **comportamenti agiti**.

In questa prospettiva la **performance** è intesa in senso globale, come insieme di **risultati**, direttamente misurabili e **comportamenti osservabili** della persona **rispetto ad uno specifico obiettivo**.

La **politica retributiva** adottata prevede interventi remunerativi, fissi e variabili, di breve e lungo termine (MBO, LTIP).
Il **sistema incentivante di lungo periodo (triennale)**, ***Long Term Incentive Plan* (LTIP)**, è riservato all'**Amministratore Delegato e all'alta direzione**, composta dai **Dirigenti del Gruppo con responsabilità e ruoli strategici**.
La maturazione dell'eventuale *bonus* con **ciclo triennale** intende garantire la continuità delle performance aziendali, orientando l'azione del *management* a risultati **di medio e lungo periodo** e innescando meccanismi virtuosi di creazione di valore per gli *stakeholder*.
Per il 2018 **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. L'incentivo a lungo termine è maturato con la chiusura del ciclo 2016-2018 e l'ammontare del premio verrà erogato con le competenze del 2019.
Il sistema incentivante di breve periodo (annuale), ***Management by Objectives* (MBO)**, viene 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 quali-quantitativi, 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**.
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)*.
Il sistema prevede la definizione di un **catalogo di obiettivi di Gruppo** con un set di indicatori da assegnare ai manager per trasformare le linee strategiche in risultati concreti.
Nel 2018 si è tenuto un **seminario formativo**, dedicato a Responsabili HR e personale operativo, volto a evidenziare le **connessioni tra obiettivi di sostenibilità e obiettivi presenti nel catalogo del sistema MBO**.
A valle di tale incontro, Acea ha avviato un percorso di **maggiore integrazione degli obiettivi previsti nel Piano di Sostenibilità Acea 2018-2022 nel sistema di performance management del Gruppo**.

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**.
Nel 2018 i **criteri di erogazione del premio di risultato**, definiti da un accordo sindacale, valorizzano **il contributo individuale** del dipendente prevedendo una **quota aggiuntiva**, rispetto al valore di base del premio di risultato, legata sia alla realizzazione di **obiettivi collettivi** (volti a determinare incrementi di produttività, qualità, efficienza ed innovazione) sia alla **valutazione di comportamenti agiti** in coerenza con il Modello di Leadership.

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 personale assunto prima del 9 luglio 1996), le agevolazioni riconosciute tramite il Circolo Ricreativo Aziendale (CRA) e la **polizza sanitaria integrativa**. Nel 2018, inoltre, è stata attivata, per tutti i dipendenti, una polizza che, in caso di morte, garantisce ai beneficiari il riconoscimento di un indennizzo monetario. Sono, infine, disponibili il Fondo Previndai, per i dirigenti, e il fondo pensione complementare di settore – Fondo Pegaso – per i dipendenti. Ulteriori benefit sono riservati ai dirigenti, come l'utilizzo di autovettura aziendale e il rimborso delle spese di carburante.

LA COMUNICAZIONE INTERNA

In Acea, un'Unità dedicata alla Comunicazione interna contribuisce alla **promozione della cultura aziendale infragruppo**, assicurando un'**informazione capillare a tutto il personale**, tramite i molteplici canali di comunicazione, e supportando le **attività di engagement con l'obiettivo di sviluppare nel personale la vicinanza ai valori di Gruppo e agli obiettivi aziendali**.
Il **portale Intranet**, la piattaforma di Social Collaboration infragruppo **JAMP** ed i **collegamenti in diretta *streaming*** sono i principali strumenti utilizzati per veicolare e dare eco a iniziative e progetti aziendali.
Nel 2018 il **portale intranet** si è **arricchito** di due nuove **sezioni**: una denominata **Smart People**, riferita allo **smart working**, che fornisce informazioni relative alla presentazione della candidatura, alle tempistiche e alle linee guida per la fruizione del lavoro agile, e l'altra dedicata alla **Sostenibilità**, che illustra l'impegno dell'azienda sul tema con un focus sull'analisi di materialità e sugli obiettivi del Piano di Sostenibilità 2018-2022. Inoltre, entro la sezione **Regole e valori**, è stata realizzata la pagina **Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi** che fornisce informazioni su procedure, regole e linee di indirizzo del Gruppo e, all'interno della sezione **Sistemi di Gestione**, è stata creata la nuova pagina **Sicurezza sul Lavoro - Acea SpA** dedicata al tema della sicurezza nei luoghi di lavoro di Acea, con informazioni sulla *mission* dell'Unità Sicurezza sul Lavoro, documenti ed informative, procedure da seguire in caso

di emergenza, materiali dei corsi di formazione ed una videogallery che ospita video di sensibilizzazione sul tema.

Le inziative di comunicazione interna realizzate nel corso dell'anno hanno riguardato principalmente **la divulgazione dei *pillars*** e degli **obiettivi strategici definiti nella pianificazione industriale del Gruppo** e dei temi ad essi connessi: **sostenibilità, territorio, innovazione, sicurezza, engagement, welfare e solidarietà.**

Tra i maggiori eventi tematici realizzati attorno alla **sostenibilità** si segnalano:

- il lancio di una campagna di sensibilizzazione denominata **SOSteniamoci – Noi per la Sostenibilità** per promuovere la cultura della sostenibilità tra i dipendenti;
- l'organizzazione di un **Convegno** interno sul tema della **Sostenibilità ed Efficienza Energetica** organizzato in occasione dell'evento europeo **M'ILLUMINO DI MENO**;
- l'installazione, per la Giornata Mondiale dell'Ambiente, di una **Casetta dell'Acqua** e di un **Eco-Compattatore**, presso la sede centrale, con l'obiettivo di ridurre il consumo di plastica monouso. Successivamente anche altre Società del Gruppo hanno provveduto all'installazione di Casette dell'Acqua presso le loro sedi;
- l'organizzazione dell'iniziativa **LA SETTIMANA CHE FA LA DIFFERENZA**, nata con l'intento di stimolare un coinvolgimento proattivo dei dipendenti alla **raccolta differenziata** e di incoraggiare un nuovo approccio culturale che intende il rifiuto come risorsa.

La promozione della **solidarietà** ha caratterizzato alcune campagne di comunicazione interna a supporto di iniziative solidali, tra le quali: la collaborazione con la **Fondazione Telethon**, stretta allo scopo di sensibilizzare i dipendenti alle malattie genetiche rare, che ha dato vita alla ***Telethon Week***, la settimana solidale nel corso della quale le sedi aziendali hanno ospitato i volontari della Fondazione per la raccolta fondi a favore della ricerca scientifica e i **Lunedì solidali di Acea**, un ciclo di giornate dedicate alla raccolta fondi da parte di Onlus presso la sede centrale.

Per valorizzare e promuovere il tema del **welfare**, nelle sue molteplici declinazioni, sono state realizzate specifiche campagne di comunicazione interna a supporto dei progetti attivati dall'azienda:

- il progetto di lavoro agile **"*smart people*"**, finalizzato a rafforzare il rapporto fiduciario tra azienda e dipendenti;
- l'iniziativa **MY WELFARE**, volta a promuovere **iniziative di welfare realizzate dall'azienda a favore dei propri dipendenti e delle loro famiglie**; il progetto ha previsto una prima fase di ricognizione dei servizi di welfare già erogati dall'azienda e dal CRA, il lancio di una **survey rivolta a tutto il personale** per verificare il livello di conoscenza, fruizione e gradimento dei servizi attivi e raccogliere indicazioni e suggerimenti su ipotesi di miglioramento e/o integrazione di nuove prestazioni;
- la campagna antifumo **NON MANDIAMO IN FUMO LA SALUTE**, ideata per sensibilizzare i dipendenti sul rispetto della normativa vigente relativa al divieto di fumo negli ambienti di lavoro che, oltre alla diffusione di un nuovo Regolamento di Gruppo, ha previsto la **creazione di due aree esterne riservate ai dipendenti fumatori** presso la sede centrale (si veda anche il paragrafo Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro);
- la giornata **KOMEN DAY**, dedicata alle attività di prevenzione primaria e secondaria realizzata con il contributo dell'Associazione no profit **Susan G. Komen Italia**, grazie alla quale **i dipendenti hanno ricevuto più di 150 prestazioni sanitarie gratuite**;
- l'erogazione di **check-up annuali gratuiti per i dipendenti e per i loro familiari**, finalizzati a fornire un orientamento sullo stato di salute generale e ricevere indicazioni sullo stile di vita da adottare (si veda anche il paragrafo Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro).

Tra le iniziative volte a stimolare il **coinvolgimento del personale** e il **consolidamento del legame con il territorio**, la Comunicazione interna:

- **ha coinvolto direttamente i dipendenti**, in veste di **maestri e ambassador** (promotori), nell'ambito di **collaborazioni con Istituti scolastici** presenti nel territorio in cui il Gruppo opera (i già citati progetti IdeAzione, Barbiana, la Scuola dei Mestieri; si veda anche *La formazione e lo sviluppo del personale*);
- **ha organizzato l'annuale torneo sportivo** infragruppo (calcio, nuoto, ecc.);
- **ha organizzato** l'**evento di Natale** con la tradizionale consegna dei pacchi natalizi;
- ha consegnato a tutti i dipendenti la pubblicazione ***ACEA Novecento*** che racconta l'ultracentenaria storia di Acea **attraverso le foto** di uomini e donne che hanno lavorato e lavorano in azienda.

Con riferimento alla tema **sicurezza**, nel corso dell'anno sono state avviate delle sessioni di lavoro per la creazione della campagna di comunicazione "**Il Gruppo Acea SiCura di Te**", con il contributo dei vertici aziendali e dei dipendenti che sono quotidianamente impegnati nella attività a presidio della sicurezza in azienda.

Nel corso dell'anno particolare enfasi comunicativa è stata data al tema dell'**innovazione,** con l'organizzazione di eventi volti a sviluppare la cultura digitale nel Gruppo tra cui, il progetto di **definizione del modello di innovazione di Gruppo** e il workshop di *open innovation* **Future Challenge**, finalizzato ad identificare nuovi modi di creare valore e anticipare le sfide del domani."

Sempre in tema di innovazione, nel 2018, è stata avviata la progettazione di un **nuovo portale intranet aziendale** che costituirà il principale strumento di divulgazione delle scelte strategiche, della *mission* e delle politiche di Gruppo. A tal fine, sono state organizzate due **sessioni di *design thinking*** che hanno coinvolto oltre 50 dipendenti del Gruppo.

DIVERSITÀ E INCLUSIONE

PROGETTO SMART PEOPLE:
295 persone IN MODALITÀ DI **smart working**

UNA **procedura** SU TUTELA, INCLUSIONE, VALORIZZAZIONE DELLE DIVERSITÀ E BENESSERE DEI LAVORATORI

Nuove misure a sostegno della genitorialità: ESTENSIONE DEI CONGEDI PARENTALI, DI PATERNITÀ E FLESSIBILITÀ ORARIA

In ottemperanza a quanto stabilito dalla normativa [98], Acea inserisce e integra in azienda **personale appartenente alle categorie protette** (diversamente abili, orfani ecc.), garantendo loro servizi di sostegno, assistenza e strumenti tecnici di supporto, atti ad agevolare lo svolgimento delle mansioni affidate. Nel 2018 il personale appartenente a categorie protette include **231 dipendenti** (143 uomini e 88 donne).

La **Funzione Sviluppo del Capitale Umano** della Capogruppo cura il tema dell'**inclusione** e della **tutela delle diversità**, realizzando iniziative volte a valorizzare il contributo unico di ciascun dipendente. Le principali iniziative dell'anno sono state:

- la partecipazione alla ***Fondazione Marisa Bellisario*** che si occupa di **valorizzare il talento femminile** nel mondo del lavoro; Acea ha sponsorizzato la XXX Edizione del Premio "Donne ad Alta Quota" e consegnato la Mela D'Oro ad una neolaureata;
- la partecipazione al progetto **MAAM *(Maternity As A Master)***: la community volta a valorizzare le competenze genitoriali ed accrescere la "leadership generativa";
- l'avvio del progetto ***smart people*** che ha introdotto lo smart working in Acea, offrendo ai dipendenti la possibilità di lavorare da remoto per un giorno a settimana; Acea ha partecipato anche alla **prima giornata di Lavoro Agile di Roma** per dare risalto al cambiamento culturale promosso con l'introduzione dello smart working.

Nel corso dell'anno, inoltre, è stata definita una **procedura di Gruppo** su "***Tutela, inclusione, valorizzazione delle diversità e benessere dei lavoratori***" e sono state adottate misure in materia di flessibilità oraria e di sostegno alla genitorialità.
Tra queste: l'**estensione del congedo parentale** (di ulteriori tre mesi) per i lavoratori, madri o padri, che al termine del periodo di congedo previsto dalla legge non possono rientrare in servizio per motivi familiari; l'**estensione del congedo di paternità**, con il riconoscimento di due giorni di permesso retribuito, oltre a quelli previsti per legge, da fruire entro due mesi dalla nascita, adozione o affido; la possibilità di usufruire di **permessi orari per l'inserimento** dei figli **al nido, alla scuola materna e in occasione del primo giorno di scuola primaria** (vedi anche il paragrafo *Relazioni industriali*).

IL PROGETTO *SMART PEOPLE* DI ACEA

I progetto di lavoro agile, ***smart people***, è stato avviato a partire dalle risultanze positive del progetto sperimentale E.L.E.N.A, già realizzato nel 2017, e ha previsto **l'implementazione, in modo strutturale, dello smart working**.
Le modalità e le linee guida del progetto sono concordate mediante una specifica intesa sindacale che ha definito:

- il **perimetro delle attività che è possibile svolgere in smart working**, restando escluse le attività che richiedono obbligo di presenza in azienda, come quelle svolte da turnisti, semiturnisti, lavoratori addetti ai canali di contatto, quadri con funzioni di sovraintendenza ecc.;
- le **modalità di fruizione** per un giorno a settimana secondo programmazione da concordare con il Responsabile di riferimento;
- il **numero massimo di risorse in smart working, limitato al 50% dei lavoratori occupati nell'Unità** aziendale;
- la **durata**, su basa semestrale a turnazione, per consentirne il maggiore utilizzo a tutto il personale interessato;
- il **monitoraggio dell'andamento,** con KPI definiti tra cui, l'incremento della produttività e l'abbattimento dell'assenteismo;

La **call di avvio dello smart working** è stata attivata ad ottobre, ha ricevuto 466 **richieste di adesione** di cui **295 accolte**.
L'andamento del progetto, ancora in corso, viene **monitorato mediante KPI quali-quantitativi** e specifiche indagini rivolte a smart worker e responsabili. Dall'analisi dei dati sinora rilevati emerge una **percezione positiva del lavoro agile**, considerato un utile strumento di work-life balance in grado di incrementare la produttività dei dipendenti.
La portata innovativa del progetto riguarda la **destrutturazione dei vincoli connessi a luogo e orario di lavoro, l'autonomia** nella definizione delle modalità di lavoro e la **focalizzazione** sull'obiettivo.
Lo smart working, inoltre, permette di agire **i valori del Modello di Leadership**, favorendo **la realizzazione** svincolata dal contesto fisico, **il lavoro di squadra** anche da remoto e **l'intraprendenza** nel cogliere nuovi modi di lavorare.

[98] Legge n. 68/99

I temi dell'inclusione e della tutela delle diversità sono presidiati anche a livello governance, in Acea, infatti, vige la *Carta per la gestione delle diversità* e, nel corso dell'anno, al **Comitato per l'Etica e la Sostenibilità** è stata attribuita la responsabilità di assistere il Consiglio di Amministrazione in materia di **diversity**, con il compito di promuovere la cultura della valorizzazione delle diversità e contrastare ogni forma di discriminazione.
Nel 2018, infine, in occasione della giornata Internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne indetta dall'ONU, **Acea ha illuminato di rosso la facciata del palazzo della sede centrale di piazzale Ostiense**, per testimoniare pubblicamente la solidarietà con tutte le donne e la propria posizione di contrasto ad ogni forma di violenza o abuso.
La Società Acea Energia ha inoltre intrapreso alcune iniziative volte a una migliore integrazione dei **clienti con disabilità** (si veda capitolo *Clienti e collettività* paragrafo *Customer care*).

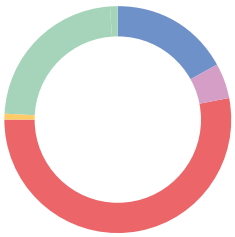
LA VITA ASSOCIATIVA IN ACEA

In azienda alcune strutture svolgono attività di tipo sociale, coinvolgendo in modo diretto i dipendenti: il Circolo Ricreativo Aziendale (CRA), l'Associazione Medaglie d'oro e il Nucleo ACLI (Associazioni Cristiane Lavoratori Italiani).
I soci iscritti nel 2018 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 2018 ha ospitato 35 bambini nel primo semestre e 25 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 (2018)



- 529 | soci che hanno usufruito di servizi turistici
- 101 | figli dei soci che hanno usufruito dei centri estivi
- 1.452 | soci interessati a ratei assicurativi
- 23 | soci interessati a ratei per acquisti
- 731 | soci che hanno beneficiato del "dono della befana"

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, **150,9 milioni di euro di dividendi** (erano 133,9 milioni di euro nel 2017), che corrispondono a 71 centesimi di euro per azione (+13% rispetto al 2017), con un ***payout* del 56%** sull'utile netto dopo le attribuzioni a terzi.
Il titolo Acea ha registrato nell'ultima seduta di contrattazione del 2018 un prezzo di chiusura pari a **12,01 euro** (capitalizzazione: 2.558 milioni di euro), **in flessione del 22%** rispetto all'anno precedente, sostanzialmente in linea con l'andamento del FTSE Italia Mid Cap (-20%). Nell'anno il valore massimo di 16,43 euro è stato raggiunto il 23 gennaio, mentre il valore minimo di 11,18 euro il 26 ottobre; i volumi medi giornalieri sono stati leggermente superiori a 116.000 (rispetto ai circa 140.000 del 2017).

TABELLA N. 42 – ANDAMENTO INDICI DI BORSA E TITOLO ACEA (2018)

	variazione % 31.12.18 (rispetto al 31.12.17)
Acea	**-22,0%**
FTSE Italia All Share	-16,7%
FTSE Mib	-16,2%
FTSE Italia Mid Cap	-19,6%

Allo stakeholder **finanziatore** sono destinati **100,7 milioni di euro** (89,3 milioni di euro nel 2017). Sulla variazione incidono fenomeni di segno opposto: da un lato, l'aumento degli interessi su prestiti obbligazionari e degli interessi moratori e dilatori, dall'altro, la riduzione degli interessi su indebitamento a medio-lungo termine dovuta all'estinzione di due finanziamenti BEI. Il costo globale medio "all in" del debito del Gruppo Acea, al 31/12/2018, si è attestato al 2,21%.

Per quanto riguarda **la composizione dell'indebitamento al 31/12/2018**, circa il 72,5% 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, 12,4% del debito) e la **Cassa Depositi e Prestiti** (CDP, 7,3% 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 2018

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

Moody's ha **confermato il rating Baa2**. La conferma dell'outlook per la Società è dovuta principalmente alle seguenti motivazioni: il business mix prevalentemente focalizzato su attività regolamentate con limitata esposizione al rischio prezzo e volume; il Piano strategico focalizzato su attività regolamentate e tale da assicurare flessibilità finanziaria.
Fitch ha **confermato il rating** su Acea. La conferma riflette il focus strategico di Acea sui business regolati, la positiva performance operativa, solidi razionali grazie alla stabilità del quadro normativo in Italia. Tale giudizio prende anche in considerazione la crescita degli investimenti nel Piano industriale.

LA RELAZIONE FINANZIARIA

Nel corso del 2018 Acea ha partecipato a **numerosi incontri, presentazioni allargate, *Utilities Conference*, *roadshow* e *reverse roadshow*, con oltre 140 investitori *equity*, analisti *buy side*, investitori e analisti *credit***.
I ***roadshow* e le *Utilities Conference*** organizzati da Borsa Italiana e dalle principali banche d'affari si sono svolti nelle **più importanti piazze europee**: Roma, Milano, Londra, Parigi, Francoforte e Ginevra. Si segnala, in particolare, che la Società ha partecipato

all'*Italian Infrastructure Conference* organizzata a Sidney da Mediobanca, visitando per la prima volta la piazza australiana. Nel 2018 si sono svolte ***conference call*** con la comunità finanziaria, in occasione dell'approvazione dei risultati aziendali, annuali e infrannuali, cui hanno partecipato **più di 100 analisti/investitori**.
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 115 studi/note sul titolo Acea.**
Le **banche d'affari** che analizzano con maggiore continuità il titolo Acea sono otto – alla data del 31 dicembre 2018 – quattro esprimono giudizi "positivi" e quattro "neutrali".

GLI ANALISTI ESG VALUTANO ACEA

Acea coltiva costantemente le **relazioni con gli operatori della finanza ESG** (Environmental, Social and Governance) e, nel 2018, ha riscontrato la propria posizione nelle valutazioni di analisti, rating e benchmark, di seguito illustrati.

oekom research

Oekom Research ha confermato nel 2018 il giudizio precedente attribuendo un rating C+ (scala D-/A+).

CDP
DRIVING SUSTAINABLE ECONOMIES

Il **Carbon Disclosure Project** (CDP), organizzazione internazionale, supportata da 525 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, nel 2018 ha registrato il **punteggio B** (A- nel 2017) (per i dettagli si veda *Le relazioni con l'ambiente*, paragrafo *Rischi climatici: approfondimenti e disclosure*).

ETHIBEL

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».
È confermata anche la presenza di Acea nell'universo investibile di **ECPI**.

Sono sempre più frequenti, durante tutto l'anno, le occasioni di confronto e interazione tra Acea e gli operatori di finanza sostenibile e responsabile, che nascono dalle richieste di approfondimenti a fini di assessment e data model. In particolare, nel 2018, le performance ESG del Gruppo sono state analizzate da **Sustainalytics**, **Vigeo Eiris**, **MSCI, Evalueserve (FTSE Green revenues model)** e **Standard Ethics.**

ISTITUZIONI E IMPRESA

ACEA CON LE ISTITUZIONI: IL **Water Safety Plan** E I **Piani di Gestione delle emergenze**

RICERCA E INNOVAZIONE: PROGETTI PER CIRCA **9,3 milioni di euro** NELL'ANNO

IL PROGETTO ECHO PER LA COSTITUZIONE DI UNA **rete europea** DEI CENTRI DI COMPETENZA SULLA **cyber security**

PROGETTI DI **Alternanza scuola-lavoro** E COLLABORAZIONI CON LE UNIVERSITÀ

PREPARAZIONE E RISPOSTA ALLE EMERGENZE: **una procedura** PER LE ATTIVITÀ DELLA CAPOGRUPPO **in materia di salute, sicurezza e ambiente**

Acea cura le interazioni con gli attori istituzionali e gli stakeholder di riferimento per i territori in cui opera e per le attività che gestisce, secondo una logica partecipativa, con l'obiettivo di generare valore 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, aggiornato nel 2018.

Il valore economico distribuito alle **pubbliche amministrazioni** sotto forma di imposte nel 2018 è di **124,3 milioni di euro** (96 milioni circa nel 2017). Il tax rate d'esercizio risulta pari al 30,4% (era il 33,3% 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 2018 l'importo complessivo di tale voce è stato di circa 2,87 milioni di euro (2,57 milioni di euro nel 2017). Nel dettaglio, circa 1,70 milioni di euro sono stati versati alle autorità di regolazione (ARERA, AGCM, Consob e altre autorità di servizi pubblici), 80 mila euro sono stati sostenuti come oneri obbligatori verso le camere di commercio e circa 1 milione di euro per i contributi ad organi confederali e quote associative varie.

La collaborazione con le **istituzioni pubbliche**, anche in virtù dell'essenzialità dei servizi erogati dal Gruppo, è finalizzata alla realizzazione di **iniziative volte a generare ricadute positive sul territorio e sulla qualità della vita dei cittadini** (si vedano i capitoli *Clienti e collettività*, *Personale* e *Le relazioni con l'ambiente*).
L'articolo 17 del ***Codice Etico*** del Gruppo, nella nuova edizione 2018, dedicato ai rapporti con le istituzioni, la pubblica amministrazione e gli organismi politici e sindacali, stabilisce che: *«Acea coopera attivamente e pienamente con le Autorità indipendenti, stabilisce rapporti con la Pubblica Amministrazione osservando rigorosamente le disposizioni normative, i regolamenti applicabili, le previsioni contenute nel Modello di Organizzazione e Gestione ex d.lgs.231/01 e nelle procedure interne, in modo da non compromettere la propria reputazione e integrità.(...) 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.(...) Acea non eroga contributi a organizzazioni con le quali può ipotizzarsi un conflitto di interessi, come sindacati, associazioni ambientaliste o di tutela dei consumatori. È ammessa la cooperazione con tali organizzazioni per finalità riconducibili alla missione di Acea. (...) In ogni caso, le persone di Acea si astengono da comportamenti volti a esercitare pressioni (dirette o indirette) nei confronti di esponenti politici e sindacali o rappresentanti delle associazioni in potenziale conflitto di interessi per ottenere vantaggi sia personali che aziendali».*

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

- **l'Unità Rapporti Istituzionali**: garantisce la rappresentanza unitaria delle posizioni del Gruppo nell'interlocuzione con le Associazioni di settore, i Centri di ricerca, gli Enti di normazione nonché con le Istituzioni e gli Enti pubblici e privati, locali, nazionali ed internazionali, per tutelare gli interessi del Gruppo e cogliere le evoluzioni del contesto istituzionale, dello scenario di business ed i relativi potenziali impatti sul Gruppo;
- 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 2018, in riferimento alla gestione dell'anno precedente, **Areti** ha dovuto corrispondere una penale di circa 1,48 milioni di euro in tema di regolazione della continuità del servizio elettrico per utenti BT. Sempre con riferimento alla continuità del servizio del 2017, Areti ha corrisposto, a titolo di indennizzi verso gli utenti e penali versate alla CSEA (Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali), circa 1,47 milioni di euro con riferimento alle interruzioni prolungate estese e circa 122 mila euro per il superamento degli standard prefissati per gli utenti MT.
Le società idriche **Acea Ato 5 e Gesesa**, per il 2018, hanno maturato indennizzi automatici verso i clienti rispettivamente per 330 mila euro (stima) e 60 mila euro. Per quanto attiene ad Acea Ato 2, gli indennizzi automatici di Qualità Contrattuale maturati nell'anno verso i clienti sono stati pari a circa 740 mila euro, di cui la maggior parte riferiti ad indicatori di fatturazione. Nel gennaio 2018 sono stati comunicati i dati di Qualità Contrattuale 2018 alla Segreteria Tecnica Operativa (STO) dell'Ente di Gestione d'Ambito di riferimento per le verifiche del caso, al cui esito saranno accertate eventuali premialità. Nel 2018 la STO ha anche riconosciuto ad Acea Ato 2, a titolo di premialità **per il conseguimento di standard migliorativi di servizio** resi nel 2016, circa 23 milioni di euro.
È da segnalare che **l'AGCM** ha avviato, nel mese di giugno 2018, un procedimento nei confronti di **Acea Ato 5**, per accertare l'eventuale violazione degli articoli 20, 24 e 25 del D. Lgs. n. 206/2005 (Codice del Consumo), in relazione a presunti comportamenti scorretti ed aggressivi nei confronti dei consumatori e di piccole imprese; al 31.12.2018 il procedimento è in corso. Risulta ancora pendente presso la Corte di Giustizia UE la questione pregiudiziale proposta dal TAR Lazio e sollevata da Acea Energia avverso un provvedimento del 2015 dell'AGCM in tema di contratti non richiesti. Così come risultano pendenti i ricorsi presso il TAR Lazio promossi da Acea Ato 2 e Acea Energia avverso provvedimenti dell'AGCM emessi nel 2016, per presunte pratiche commerciali scorrette e violazione del Codice del Consumo.
Per quanto riguarda i procedimenti contenziosi in materia **ambientale** con le autorità pubbliche deputate (Arpa, Corpo Forestale, ecc.) si rinvia a *Le relazioni con l'ambiente* e al *Bilancio Ambientale*.

LA GESTIONE OPERATIVA DEI RISCHI 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 ambientale e sociale, per la sicurezza e la tutela del patrimonio comune**.

Nel 2018, con riferimento ai lavori per **l'implementazione dei Piani di Sicurezza dell'Acqua (Water Safety Plan)**, volti a prevenire e mitigare il rischio idrico, Acea ha costituito un **gruppo di lavoro multidisciplinare**, composto da personale interno e referenti di Enti e Istituzioni (Roma Capitale, Regione Lazio, Arpa Lazio, Asl RM2, Città Metropolitana, Segreteria Tecnica Operativa Conferenza dei Sindaci, Istituto Superiore di Sanità, Ministero della Salute, Autorità Bacino Distrettuale dell'Appennino Centrale, ecc.), che ha prodotto un'accurata **analisi dei rischi** relativi ai principali nodi e interconnessioni dello schema idrico interessato (opera di presa Fiume Tevere, Potabilizzatore Grottarossa, Serbatoio idrico Monte Mario, interconnessioni idrauliche) (si veda anche *Le relazioni con l'ambiente* e il capitolo *Corporate governance e sistemi di gestione*; sottoparagrafo *L'analisi integrata dei rischi*).
Nel corso dell'anno l'Azienda ha collaborato, insieme a soggetti istituzionali, alla realizzazione di diversi **progetti di pubblica utilità**, tra cui: in ambito **circular economy**, il **riuso di acque di scarsa qualità** attraverso la realizzazione di prototipi e tecnologie, mutuati dal settore aerospaziale, che, in caso di "crisi idrica", possano garantire acque per usi urbani o rurali a costi e tempi ridotti; l'**efficienza dei sistemi idrici,** con l'obiettivo di mettere a punto un modello di controllo attivo della rete idrica, in una logica di *smart grid*; il miglioramento della resilienza e la protezione delle infrastrutture idriche in caso di **cambiamenti climatici**.
Nel 2018 sono state poste le basi per la realizzazione del **nuovo tronco superiore dell'Acquedotto del Peschiera**, una infrastruttura di straordinaria importanza per la messa in sicurezza dell'approvvigionamento idrico del territorio di Roma e provincia (si veda il box dedicato nel capitolo *Clienti*, *La qualità erogata*).

In materia di sicurezza, Acea partecipa a **gruppi di lavoro** di alto profilo istituzionale, in particolare in ambito **prevenzione** e **gestione di eventi critici**, e garantisce supporto, in **casi di emergenza**, alle **Autorità competenti in materia di salute pubblica, protezione civile e pubblica sicurezza**.
Tra i temi di maggior rilievo per la sicurezza nazionale vi è quello della **cyber minaccia 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).
Nel 2018, inoltre, Acea ha preso parte al programma europeo **Horizon 2020**, in materia di cyber security, con **il progetto ECHO** (European network of Cybersecurity centres and competence Hub for innovation and Operations), per la **costituzione di una rete europea dei centri di competenza sulla cyber security**.

Le Società del Gruppo sono impegnate a garantire i **massimi livelli di sicurezza e continuità nell'erogazione dei servizi** gestiti, in collaborazione con le Istituzioni pubbliche.
A tal fine, hanno approntato organizzazioni, procedure e strumenti che, in caso di eventi critici (indisponibilità dei sistemi centrali, guasti, condizioni meteorologiche avverse, picchi di domanda e sollecitazioni di rete ecc.), permettono **il tempestivo ripristino delle normali condizioni di funzionamento di reti, impianti e sistemi** (si vedano anche il capitolo *Clienti*, *La qualità erogata* e, più avanti, *Tutela del patrimonio e gestione dei rischi interni* entro il paragrafo *Lo stakeholder impresa*).
Ciascuna Società operativa dispone di **Piani per la gestione delle emergenze** e **procedure d'intervento** e, attraverso le **centrali di controllo**, **monitora costantemente lo stato di reti e impianti** - idrici e fognari, elettrici e d'illuminazione pubblica - in collaborazione con la **Protezione Civile comunale e nazionale e Roma Capitale**.
Ogni volta che un evento pregiudica i servizi gestiti (danni agli impianti e/o alle reti, crisi idrica/energetica ecc.), le Società del Gruppo ne danno comunicazione agli Enti competenti, al fine di agevolare il coordinamento degli interventi.

Nel 2018 Acea SpA ha definito la **procedura** denominata **Preparazione e risposta alle emergenze**, che si applica a tutte le attività svolte dalla Capogruppo **in materia di salute, sicurezza e ambiente**. La procedura illustra le emergenze (sanitarie e ambientali) ad impatto sulla popolazione, **ne definisce il livello di rischio** (basso, medio e alto), a seconda del quale prevede l'organizzazione di squadre per le emergenze (si veda il capitolo *Corporate governance e sistemi di gestione*, paragrafo *I sistemi di gestione*).
Il **Piano per la gestione delle emergenze** di **Areti**, la Società che cura la **distribuzione dell'energia elettrica**, 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. È prevista, inoltre, la nomina di un **Responsabile per la Gestione dell'Emergenza** e di una risorsa dedicata alla **gestione della sicurezza,** in casi stabiliti. I **Piani Operativi di dettaglio** indicano, in maniera puntuale, 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 vengono testate mediante esercitazioni.
Nel corso dell'anno è stato messo a punto un **sistema di nowcasting**, per la previsione del rischio da eventi naturali, che a fronte di uno scenario previsionale, invia alla Società, in automatico, un resoconto di impatto, in termini di cabine e clienti disalimentati e tempi previsti di rialimentazioni.
I **Piani per la gestione delle emergenze** attivi, analogamente, nelle **Società operative in ambito idrico** e condivisi con le istituzioni del territorio (quali Prefetture, ASL, Enti di Gestione d'Ambito) definiscono le condizioni anomale che pregiudicano la **continuità e la qualità del servizio idrico integrato, classificano i 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** e prevedono la ripartizione dei compiti tra le diverse figure coinvolte (area tecnica e comunicazione).
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 base alle quali sono gestiti gli impianti, prevedono altresì obblighi e modalità di comunicazione **di eventi straordinari o emergenziali agli Enti competenti**, al fine di garantire la massima diffusione delle informazioni ed eventualmente il coordinamento degli interventi.

ALCUNI PROGETTI PER LO SVILUPPO DEL TERRITORIO

La **partnership tra Acea e le Istituzioni locali** mira anche a realizzare **iniziative per lo sviluppo del territorio** di riferimento ed è volta a promuovere la cultura della sostenibilità e stili di vita coerenti con l'uso responsabile delle risorse naturali (si veda *Le relazioni con l'ambiente*).

Nel 2018, in continuità con gli anni passati, è proseguito il programma di installazione delle **Case dell'acqua**, nei comuni di Roma e della sua Provincia, che ha reso possibile dotare, complessivamente, i territori **di 77** (23 a Roma e 54 in Provincia) **chioschi**, attivati da Acea Ato 2 di concerto con gli Amministratori locali. (si veda capitolo *Clienti*, paragrafo *La qualità erogata in area idrico)*.
Areti, in collaborazione con il Comune di Roma, continua ad essere attiva nel campo delle **reti intelligenti** (*smart grid*), dei **sistemi di gestione avanzata della rete elettrica** e della **resilienza** della stessa. Nel 2018, ha partecipato al **programma europeo *Smart Cities and Community*** con il **progetto SmartMed**, finalizzato alla diffusione, nella città di Roma, delle migliori pratiche di efficientamento energetico in ambito urbano.
La Società, con riferimento **all'illuminazione pubblica**, nel corso dell'anno, ha realizzato **un prototipo** di **palo intelligente** che, grazie all'installazione di sensori, permette di fornire servizi evoluti in prospettiva smart city (si veda anche il capitolo *Clienti e collettività*).

Il rapporto virtuoso con le comunità territoriali si esprime anche attraverso la collaborazione tra **le Società del Gruppo e gli istituti scolastici presenti nelle aree geografiche servite**. Nel corso dell'anno, infatti, sono stati attivati da Acea SpA, Acea Ato 5, Gesesa, Areti, Acea Ambiente ed Acea Produzione numerosi percorsi di **Alternanza scuola lavoro** con istituti scolastici del territorio (si veda il capitolo *Personale*, paragrafo *Valorizzazione delle risorse umane e comunicazione*).
Inoltre, la Società Gesesa, anche nel 2018, ha realizzato il progetto "*H2SchOOl l'Importanza dell'Acqua per la Vita*", in collaborazione con l'UNICEF e con il patrocinio dell'Assessorato all'Istruzione della Città di Benevento, volto a **sensibilizzare i ragazzi e la cittadinanza alle tematiche ambientali** ed indirizzarli verso uno stile di vita sostenibile.
Al fine di presidiare, in maniera proattiva, l'evoluzione dei settori di riferimento e degli ambiti tecnologici strategici, Acea sviluppa sinergie, sotto forma di collaborazioni e partnership, con **imprese complementari** o operanti in settori **affini ai business gestiti** e con **player dell'innovazione**.
L'Azienda è attiva in ambito ***smart and safe city*** con **Open Fiber**, per l'evoluzione delle reti e lo sviluppo di **servizi innovativi per la città di Roma**, e con **Huawei**, per la definizione di **progetti ad alto valore tecnologico**. In particolare, tramite l'intesa tecnologica con Huawei, nel 2018 è stato realizzato un **progetto pilota** nell'area del Colosseo che è stata dotata di telecamere *smart* per il **monitoraggio intelligente del territorio, la sicurezza e la protezione del patrimonio storico-artistico**.

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 2018 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;
- AICAS Associazione Italiana Consiglieri, Amministratori e Sindaci;
- AIDI Associazione Italiana Illuminazione;
- Andaf;
- ASCAI;
- Aspen Istitute Italia;
- Assochange;
- Associazione Amici della Luiss Guido Carli;
- Associazione Civita;
- Associazione Geotecnica Italiana;
- Associazione Italiana Internal Auditors;
- Associazione Italiana esperti Infrastrutture Critiche (AIIC);
- Associazione Elettrotecnica ed Elettronica Italiana (AEI);
- Associazione Idrotecnica Italiana (AII);
- Associazione nazionale fornitori di elettronica (Assodel);
- Assonime;
- CEDEC Bruxelles (European Federation of Local Energy Companies);
- Centro Studi Americani;
- CDP Worldwide;
- CLUB Ambrosetti;
- Comitato Elettrotecnico Italiano (CEI)
- Conseil de cooperation economique;
- CSR Manager Network Italia (Altis);
- Distretto Tecnologico Nazionale sull'Energia S.c.ar.l. (Di.T.NE.);
- E.DSO Bruxelles (European Distribution System Operators' Association for Smart Grids);
- Elettricità Futura (ex Assoelettrica-AssoRinnovabili)
- Energy and Strategy Group – Politecnico di Milano (ES-MIP);
- EURELECTRIC Bruxelles (Union of the Electricity Industry);
- FAI Fondo per l'Ambiente Italiano
- FERPI;
- FIRE (Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia);
- Fondazione Global Compact Network Italia;
- Fondazione Roma Europa;
- Fondazione Utilitatis (Centro di studi e ricerche per l'acqua, l'energia e l'ambiente);
- Gruppo Galgano;
- IATT (Italian Association for Trenchless Technology);
- I-Com (Istituto per la Competitività);
- ISES Italia (International Solar Energy Society - Sezione Italiana);
- Laboratorio dei Servizi Pubblici Locali di REF-Ricerche;
- Servizi Professionali Integrati;
- UNI (Ente Italiano di Normazione);
- Unindustria Lazio;
- UPA Utenti Pubblicità Associati;
- Utilitalia (Federazione delle imprese ambientali, energetiche ed idriche);
- World Energy Council (WEC).

Acea **partecipa alle occasioni di confronto** 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.
Ad esempio, Acea ha partecipato anche nel 2018 ad ***Ecomondo***, la più importante fiera *della green e circular economy* nell'area euro-mediterranea (si vedano i box dedicati nel capitolo *Clienti e collettività, Comunicazione, eventi e solidarietà* e in *Le Relazioni con l'ambiente, Area Ambiente - gestione rifiuti)*.
La Società **Ecogena**, nel 2018, ha partecipato alla redazione del **report sull'Efficienza Energetica dell'Energy Strategy** del Politecnico di Milano e, in occasione della presentazione dello studio, è intervenuta alla tavola rotonda in qualità di partner.
Acea Elabori ha partecipato ad **ACCADUEO**, una **mostra internazionale di tecnologie dedicate all'acqua**, presentando **due lavori scientifici**: uno sulla **gestione evoluta degli impianti di depurazione** e l'altro sulle **tecnologie satellitari aeree per l'individuazione di zone con perdite idriche di natura occulta**.

Le collaborazioni tra Acea ed il mondo accademico, sia ai fini della formazione e dell'**aggiornamento continuo** dei propri tecnici sia per lo sviluppo di **progetti di ricerca e innovazione** 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, alcune tra le principali collaborazioni tenutesi nell'anno tra **Acea Elabori e Acea Ato 2** con l'**Università La Sapienza di Roma**, in particolare con il Centro di Ricerca Previsione, Prevenzione e Controllo dei Rischi Geologici (CERI), hanno riguardato l'integrazione e la gestione della **rete microaccelerometrica delle sorgenti del Peschiera** ed il progetto **Acea Displacement** per la ricerca e il monitoraggio delle aree con probabilità di eventi di dissesto (voragini/avvallamenti).
Anche **Areti** ha avviato collaborazioni scientifiche con il mondo accademico, in particolare con l'**Università La Sapienza di Roma**, su **sistemi diagnostici e tecniche di modellamento e controllo in ambito *smart grid***, per lo sviluppo di un sistema di classificazione dei guasti sulle linee di distribuzione dell'energia elettrica in media tensione (MT) e di un modello analitico per la stima della probabilità di disservizio.
Le Società **Acea Ato 5** ed **Acea Ambiente** collaborano stabilmente con **le Università di Cassino e del Lazio Meridionale** e **Gesesa**, anche nel 2018, ha mantenuto la partnership con **l'Università del Sannio** (si veda il capitolo *Personale*, paragrafo *Valorizzazione delle risorse umane e comunicazione*).
Infine, con particolare attenzione alla formazione continua delle risorse con ruoli manageriali, nel 2018, è stato avviato il percorso formativo denominato **Accademia Manageriale**, in **partnership scientifica con la Luiss Business School**, volto a realizzare un centro di **eccellenza manageriale nel settore delle multiutilities** presenti sul territorio romano (si veda il capitolo *Personale*, paragrafo *La formazione e lo sviluppo del personale).*

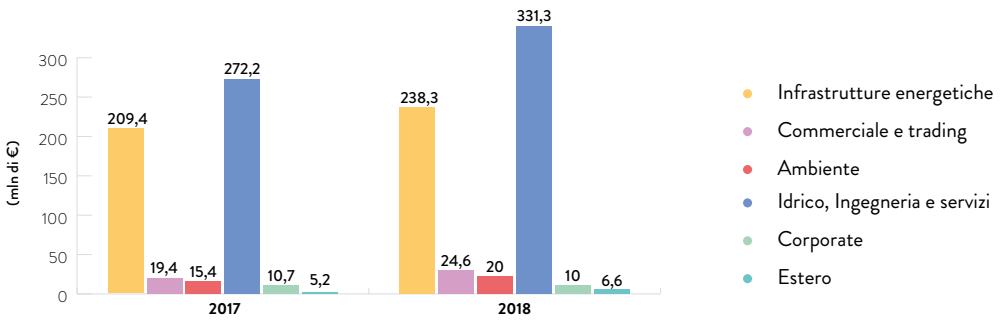
Con riferimento ai temi di **sostenibilità**, Acea partecipa a **network di esperti, gruppi di lavoro, studi e ricerche di settore** organizzati dal mondo accademico, dalla società civile, dalle Istituzioni o da soggetti imprenditoriali.
In particolare, l'Azienda è attiva, in qualità di associata, sia nell'ambito del ***CSR Manager Network***, l'associazione nazionale che raduna le principali imprese italiane attive nella *corporate social responsibility* che della **Fondazione *Global Compact Network Italia***, organo di rappresentanza nel nostro Paese del Global Compact delle Nazioni Unite.
La presenza di Acea in **Utilitalia,** la federazione che riunisce le *multiutilities* di acqua, ambiente, energia e gas, si esprime anche attraverso la partecipazione a **tavoli tecnici** e **gruppi di lavoro tematici**, **tra cui quello dedicato alla Sostenibilità**.
In particolare, nel 2018, Areti ha partecipato a **tavoli di lavoro** finalizzati alla definizione della **normativa tecnica funzionale al raggiungimento degli obiettivi europei di sostenibilità ambientale**, **decarbonizzazione**, **efficienza energetica ed energie rinnovabili**, anche alla luce della nuova direttiva europea dell'energia (Clean Energy Package); Acea Elabori ha preso parte a diversi **gruppi di lavoro e tavoli tecnici** su: **acqua, potabile e reflua, biometano e fanghi**.
L'Azienda, inoltre, partecipa ad analisi di benchmark sulla sostenibilità nelle *utilities* italiane, come quelle curate dal centro di ricerca **Utilitatis** e da **Top Utility.**
Le Società del Gruppo, infine, vengono anche ingaggiate, a diverso titolo, in 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 2018 gli **investimenti** ammontano complessivamente a **630,8 milioni di euro**, in crescita del 18,5% (532,3 milioni di euro nel 2017). Analizzando la loro ripartizione per area di business, si evidenzia, in particolare: l'area **Ambiente** con 20 milioni di euro, per l'ampliamento dell'impianto di Monterotondo Marittimo, per i lavori sugli impianti WtE di Terni e San Vittore e per gli interventi sul sito di trattamento rifiuti e produzione biogas di Orvieto; l'area **Commerciale e trading** per 5,3 milioni di euro; l'area **Idrico** per 329,7 milioni di euro, inerenti ai lavori di bonifica e ampliamento su condotte idrico-fognarie dei territori serviti, alla manutenzione straordinaria dei centri idrici e ad interventi sulla depurazione e sul recupero perdite idriche; l'area **Infrastrutture energetiche** con 238,3 milioni di euro, destinati, tra l'altro, agli interventi di revamping della centrale idroelettrica di Mandela Castel Madama, all'estensione della rete di teleriscaldamento nella zona sud di Roma e ad interventi sulle reti AT/MT/BT in termini di ampliamento e manutenzione. Infine, la **Capogruppo** con investimenti per circa 10 milioni di euro.

GRAFICO N. 41 – RIPARTIZIONE INVESTIMENTI PER MACROAREE (2017-2018)



Gli **ammortamenti, accantonamenti e svalutazioni** sono pari a **454,7 milioni di euro** (-5,3% rispetto al 2017). Nello specifico, gli ammortamenti sono 366,8 milioni di euro (328,9 milioni di euro 2017), legati agli investimenti tecnologici effettuati in tutte le aree di business. Le svalutazioni dei crediti ammontano a 75,1 milioni di euro circa, in riduzione del 17% rispetto al 2017, anno in cui è stata imputata l'esposizione verso GALA. Gli accantonamenti, per 12,7 milioni di euro, sono in riduzione del 79% rispetto al precedente anno e risentono di andamenti di segno opposto: da una parte, ad esempio, l'aumento degli accantonamenti per i rischi regolatori e fiscali, dall'altra, l'integrale rilascio del fondo relativo alla società idrica GORI, che segna la riduzione del valore finale complessivo.

TUTELA DEL PATRIMONIO E GESTIONE DEI RISCHI INTERNI

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** (Regolamento GDPR 2016/679) sono curati dalla Funzione Risk & Compliance, entro cui è collocata l'Unità **Protezione Aziendale.**

A tale Unità è affidato il compito di **definire 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 indirizza le misure volte a garantire un **adeguato livello di sicurezza nei luoghi aziendali**, gestendo le strutture e il personale della vigilanza e dell'accoglienza e controllando la **Sala Sicurezza (SS)**, i sistemi di videosorveglianza, antintrusione e allarme attivi nelle sedi aziendali.

Nel 2018 è stata definita una **procedura** dedicata **all'accesso alle sedi con servizio di accoglienza**.

L'Unità coordina inoltre, in collaborazione con le competenti strutture e Società del Gruppo, il corretto svolgimento delle attività richieste dall'Autorità Giudiziaria, dalle Istituzioni di Sicurezza e dalle Forze dell'Ordine.

La **funzionalità dei sistemi centrali ICT è essenziale per la continuità operativa dei servizi erogati**, in Acea è quindi attivo **un piano di gestione delle emergenze che causano l'indisponibilità dei sistemi**; esso prevede **un'apposita Linea Guida** che indica le modalità operative per **contenere al minimo la durata del periodo di indisponibilità dei sistemi**.

L'Azienda inoltre adotta, a livello di Gruppo, **linee di indirizzo** e **procedure** per la **sicurezza informatica** e per la **protezione del patrimonio informativo** aziendale (informazioni e dati trattati), che definiscono i principi di comportamento, cui dipendenti e collaboratori devono attenersi, le modalità di utilizzo delle risorse informatiche, elettroniche e telematiche (come accesso ad internet, posta elettronica, PC, ecc.) e i controlli volti a contrastare eventuali reati informatici.

Nel corso dell'anno è stata definita una **procedura** relativa alla **gestione degli accessi ai sistemi informatici del Gruppo Acea**, che ha l'obiettivo di identificare univocamente tutti gli utenti, interni ed esterni, autorizzati ad accedere ai sistemi informatici; garantirne l'accesso ai sistemi informatici e ai dati, coerentemente con le mansioni assegnate; tracciare i *workflow*, determinando un governo strutturato delle abilitazioni a sistema.

Anche nel 2018, 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.

L'IMPEGNO IN RICERCA E INNOVAZIONE

L'innovazione, scientifica e tecnologica, a servizio dei processi aziendali è uno dei ***pillar* della pianificazione strategica** del Gruppo, che, nel 2018, ha registrato investimenti complessivi pari a circa **9,3 milioni di euro**.

Per raggiungere gli sfidanti obiettivi di innovazione, nel 2018, è stata costituita, entro la Funzione Innovation, Technology and Solutions di Acea SpA, l'**Unità Open Innovation** che ha il compito di **gestire la linea di innovazione di Gruppo**, in coerenza con le strategie industriali e finanziarie e in accordo con le diverse Direzioni e Funzioni della Holding e Società del Gruppo. Al fine di dare sistematicità e coordinamento al processo, è stato formalizzato un **Modello di Innovazione** che definisce, **a livello di Gruppo**, **linee guida e framework** per coordinare, gestire e sviluppare l'innovazione, definendo *governance* (gestione delle fasi e modalità di coinvolgimento degli attori interni ed esterni), processi (standardizzazione delle fasi di ingaggio degli attori interni ed esterni) e strumenti (*tool* a supporto nelle differenti fasi del framework di innovazione).

In coerenza con quanto definito dal Modello di Innovazione di Gruppo, nel 2018 sono stati organizzati, con cadenza periodica, **momenti di confronto e raccordo con i Responsabili dell'innovazione di ogni Area Industriale**; è stata prodotta una **mappatura dei progetti innovativi**, in essere e pianificati, e una successiva classificazione degli stessi in base al business di riferimento, alla tecnologia adottata e al livello di innovatività. Inoltre, al fine di valorizzare il patrimonio brevettuale e d'innovazione del Gruppo, è stata avviata la **ricognizione del portafoglio di proprietà intellettuali.**

Nel 2018 è stato **depositato un brevetto** per invenzioni industriali, relativo al **dispositivo di telelettura dei contatori idrici** (dotati di lancia-impulsi) con tecnologia NB-IoT.

Nel corso dell'anno, inoltre, sono state avviate iniziative d'innovazione con ricadute positive su **clienti, infrastrutture e personale**.

Con riferimento allo stakeholder cliente, ad esempio, i progetti

hanno riguardato l'accessibilità e l'inclusività dei **clienti con diverse forme e gradi di disabilità**; in ambito infrastrutture, è stata condotta una sperimentazione della **tecnologia blockchain nello scambio energetico peer-to-peer** e, in area idrico, è stato realizzato un **progetto di ricerca perdite occulte** con tecnica di investigazione tradizionale (acustica) e test con tecniche di ricerca innovative (Noise Logger e Interferometria Radar Satellitare). A beneficio del **personale**, è stata realizzata una sperimentazione volta a **migliorare la sicurezza degli operatori in campo** e, più in generale, sono state organizzate attività di **coinvolgimento** partecipativo dei dipendenti, tramite workshop e sessioni di ***idea generation***, **su tematiche di innovazione**, in linea con il Modello di Leadership di Gruppo (si veda anche capitolo Personale, paragrafo *Sviluppo del capitale umano e comunicazione*).

Nei box di approfondimento, di seguito riportati, sono illustrati, a titolo esemplificativo, alcuni dei principali progetti **di ricerca e innovazione** realizzati, nel 2018, nelle diverse Aree Industriali del Gruppo. Si tenga tuttavia presente anche quanto illustrato, in precedenza, nel paragrafo Il rapporto con le Istituzioni, e in particolare nei sottoparagrafi *Alcuni progetti per lo sviluppo del territorio* e *Il confronto con il contesto di riferimento*, si vedano anche il capitolo *Clienti e Collettività, paragrafo La qualità erogata* e la sezione *Le relazioni con l'ambiente*.

LA RICERCA E L'INNOVAZIONE IN AREA CORPORATE

Nel corso dell'anno la Funzione Innovation, Technology and Solutions di Acea SpA, con il coinvolgimento di tutte le Aree Industriali, ha realizzato **10 sperimentazioni**:

- **Green Data Center**, un software per il risparmio energetico dei server del data center di Acea;
- **Emotional Marketing**, metodi di analisi per la creazione di una mappa di posizionamento emotivo dei dipendenti;
- **due sperimentazioni di soluzioni innovative per la Dashboard** di analisi delle performace aziendali, con funzioni di *collaboration*, notifiche *push* e *chatbot* con intelligenza artificiale;
- **App su smartphone**, per aumentare la **sicurezza dei monoperatori** individuando lo stato di pericolo e le situazioni di «uomo a terra»;
- **Blockchain nel nuovo mercato energetico**, per la realizzazione di un **sistema blockchain based per certificare gli scambi energetici** tra produttore-storage-consumer e assegnare penalità o premialità, in base agli effetti prodotti sulla rete in termini di sfasamento e tensione (si veda anche il capitolo *Clienti e collettività*);
- Robotic Process Automation (RPA) per **l'automazione di alcuni dei processi di acquisto**;
- soluzioni di **CrowdTesting**, in ambito User Experience, per il nuovo sito di Acea Energia;
- due sperimentazioni di applicazioni in **Realtà Virtuale**.

LA RICERCA E L'INNOVAZIONE IN AREA INFRASTRUTTURE ENERGETICHE

Nel 2018 la Società **Areti**, nell'ambito delle attività di distribuzione dell'energia elettrica, ha realizzato numerosi progetti innovativi, tra cui:

- **la digitalizzazione di cabina primaria e secondaria**, relativa alla definizione dell'architettura di cabina funzionale all'**integrazione dei diversi sistemi** cui afferiscono i molteplici servizi legati all'esercizio operativo (es. telecontrollo, misura, sensoristica), massimizzandone l'automazione;
- la **ricerca perdite di rete**, con la definizione di **algoritmi specifici volti a misurare/stimare le perdite di rete** in bassa tensione;
- il progetto **Drone**, avviato definitivamente all'esercizio nel 2018, con la realizzazione di un **sistema aeromobile a pilotaggio remoto atto alla verifica periodica dello stato delle linee aeree di trasporto di energia elettrica gestite dalla Società**;
- l'**elmetto intelligente**, per la sperimentazione di **caschi di protezione dotati di sensoristica, telecamere e visioni a realtà aumentata** per gli interventi in campo del personale operativo;
- i **contatori evoluti multiservizio** (progetto Proteus), per la telettura di contatori, tramite l'impiego di tablet a supporto del WFM; il progetto è in fase di esercizio in campo e, nel corso dell'anno, è stato depositato il relativo brevetto per invenzione industriale;
- lo **smart metering 2G polifunzionale**, per 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.

Sempre nel corso dell'anno, **Acea Produzione**, la Società del Gruppo che si occupa di generazione di energia elettrica, ha allestito, presso la centrale termoelettrica di Tor di Valle, **una innovativa sala di controllo**, dotata di software di gestione e analisi dei dati che garantiscono un più efficace controllo dei macchinari ed una migliore *user experience* da parte dei tecnici.

LA RICERCA E L'INNOVAZIONE IN AREA IDRICO

Acea Ato 2, in collaborazione con **Acea Elabori**, ha svolto nel corso dell'anno **attività di ricerca e di innovazione tecnologico-digitale**, con l'obiettivo di migliorare le performance operative.

Per quanto riguarda l'innovazione dei processi relativi alla gestione delle **reti di distribuzione idrica**, sono state sperimentate tecniche di nuova generazione – **satellite, registratore di rumore e fibra ottica per la ricerca di perdite occulte** (Noise Logger e Interferometria Redar Satellitare) - ed è stata realizzata la **distrettualizzazione di 4.696 km di rete**, con l'integrazione di un modello matematico per la predisposizione di valvole di regolazione delle pressioni e l'installazione di strumentazione per la **gestione avanzata da remoto**.

Con riferimento alla **depurazione delle acque reflue**, i principali progetti hanno riguardato:

- lo studio di tecnologie innovative di **riduzione dei fanghi** e l'implementazione, in via sperimentale, di un **sistema di ozonolisi** presso il depuratore di Ostia;
- l'**ottimizzazione dei comparti di digestione anaerobica dei fanghi**, recentemente attivati presso alcuni dei

LA RICERCA E L'INNOVAZIONE IN AREA IDRICO (segue)

maggiori depuratori gestiti, anche in relazione al potere di biometanizzazione dei fanghi (primari, secondari ecc.);

- la **ricerca di Microinquinanti Organici Emergenti (MOE)** per limitarne l'immissione nell'ambiente naturale in quanto potenzialmente pericolosi (ormoni steroidi e droghe di abuso);
- lo sviluppo di modelli per l'**abbattimento delle emissioni odorigene** in atmosfera prodotte dagli impianti gestiti.

Nell'ambito della **tutela delle risorse idriche**, relativamente alle aree di salvaguardia delle fonti di approvvigionamento idropotabile, sono stati sviluppati **modelli idrogeologici ed idrologici per l'individuazione delle aree di salvaguardia** (zone di tutela assoluta, di rispetto e di protezione) all'interno dei bacini imbriferi e delle aree di ricarica della falda delle sorgenti delle Capore; è inoltre proseguito il **monitoraggio satellitare delle aree di salvaguardia**, volto a rilevare le variazioni morfologiche (nuove costruzioni, movimenti terra ed altro) e condurre le relative attività di verifica.

È stato infine sviluppato, ed è in corso di implementazione, il **progetto Water Management System** (WMS): un potente **strumento web**, di facile utilizzo, in grado di rappresentare, analizzare, monitorare e relazionare enormi quantità di dati ed informazioni provenienti da molteplici sistemi informativi (GIS-SAP-SCADA).

LA RICERCA E L'INNOVAZIONE IN AREA AMBIENTE

Nel 2018 in Area Ambiente si segnalano le seguenti attività di ricerca e innovazione:

- lo sviluppo di una soluzione impiantistica finalizzata al **recupero di bicarbonato di sodio e di cloruro di calcio diidrato** (sotto-prodotti di reazione) dal trattamento del Prodotto Sodico Residuo (PSR), derivante dalla fase di neutralizzazione dei fumi acidi prodotti dagli impianti di termovalorizzazione;
- l'implementazione di una **tecnologia con modello a termo-visio-camere** per il monitoraggio e l'attivazione dei **presidi antincendio** nelle aree di stoccaggio del Combustibile Solido Secondario (CSS), nell'impianto di termovalorizzazione di Acea Ambiente sito nel comune di San Vittore del Lazio.