

GLI OBIETTIVI DI SOSTENIBILITÀ DI MEDIO TERMINE (2012-2016) E LE PRINCIPALI AZIONI 2013

CLIENTI E COLLETTIVITÀ	
OBIETTIVI MEDIO TERMINE (2012-2016)	PRINCIPALI AZIONI 2013
<ul style="list-style-type: none"> Raggiungere e migliorare i parametri di qualità tecnica e commerciale progressivamente regolamentati dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico (AEEGSI) Aumentare i livelli di servizio del numero verde commerciale a minimo all'80% Rendere disponibili nel sito web di Acea Ato 2 i principali parametri di qualità dell'acqua per zone geografiche di Roma e provincia 	<ul style="list-style-type: none"> Le società stanno rispondendo ai documenti di consultazione diffusi dall'Autorità nazionale di settore. Obiettivo raggiunto. Obiettivo raggiunto.
AREA IDRICO - Acea Ato 2	
<ul style="list-style-type: none"> Diversificare i sistemi di pagamento a disposizione dei clienti Semplificare le modalità di invio richieste dal cliente (sms) 	<ul style="list-style-type: none"> Attivazione pagamento LIS (Lottomatica Italia Servizi). Autolettura via sms.
AREA IDRICO - Acea Ato 5	
<ul style="list-style-type: none"> Migliorare il layout bolletta energia; attivare self service web; introdurre funzionalità su APPs e possibilità di acquisire autoletture (anche per fasce) 	<ul style="list-style-type: none"> Lanciata nuova bolletta mercato libero. Bolletta web: visualizzazione bollette sul sito aceaenergia.it o inviate via mail (servizio dedicato ai clienti con domiciliazione). Attivati tutorial servizi online (guide) per presentare le funzionalità e le modalità d'uso di ogni servizio. Aggiornamento nuovo sistema operativo Apple IOS 7. Estensione comunicazione autolettura ai canali web, apps, albero fonico. Campagna comunicazione autolettura (video, web, bolletta ecc).
AREA ENERGIA - Acea Energia	
<ul style="list-style-type: none"> Migliorare le prestazioni dei Contatori digitali ai fini di una corretta e rapida fatturazione dei consumi elettrici 	<ul style="list-style-type: none"> Analisi puntuale delle problematiche di raggiungibilità e sperimentazione di relative soluzioni.
AREA RETI - Acea Distribuzione	
<ul style="list-style-type: none"> Sensibilizzare i clienti/cittadini sul corretto uso delle risorse idriche/energetiche 	<ul style="list-style-type: none"> Sono state poste le basi per una serie di progetti tra i quali un accordo triennale con Eataly che prevede, a partire dal 2014, la realizzazione di diverse importanti iniziative per sensibilizzare i cittadini sul valore della risorsa idrica e dell'alimentazione di qualità.
HOLDING - Funzione Relazioni Esterne e Comunicazione	
<ul style="list-style-type: none"> Pianificare le sponsorizzazioni /erogazioni liberali (secondo quanto previsto da una norma direzionale di Gruppo dedicata) 	<ul style="list-style-type: none"> Predisposta bozza avanzata del "Piano della Comunicazione" che programma circa l'80% delle erogazioni liberali e delle sponsorizzazioni previste nell'arco di vigenza del Piano.
HOLDING - Funzione Relazioni Esterne e Comunicazione	
<ul style="list-style-type: none"> Sostenere iniziative artistiche, culturali e sportive a beneficio della collettività 	<ul style="list-style-type: none"> Gli interventi si sono principalmente concentrati in campo culturale e sportivo. In controtendenza con gli effetti della crisi economica che ha provocato una consistente contrazione degli investimenti proprio in questi due settori.
HOLDING - Funzione Relazioni Esterne e Comunicazione	
<ul style="list-style-type: none"> Migliorare la tempestività e completezza dei contenuti online, facilitando l'accesso 	<ul style="list-style-type: none"> Allo studio la ridefinizione della web identity di Acea attraverso un più marcato utilizzo della leva della sostenibilità.
HOLDING - Funzione Relazioni Esterne e Comunicazione	
<ul style="list-style-type: none"> Organizzare servizi di accesso e consultazione on-line dei dati degli impianti a più alto impatto ambientale 	<ul style="list-style-type: none"> Istituiti servizi di accesso e consultazione on line dei dati di emissione degli impianti di termovalorizzazione.
AREA AMBIENTE	
FORNITORI	
OBIETTIVI MEDIO TERMINE (2012-2016)	PRINCIPALI AZIONI 2013
<ul style="list-style-type: none"> Predisporre un vendor rating per le attività afferenti le Aree Industriali 	<ul style="list-style-type: none"> Definito modello di vendor rating con relativo regolamento di attuazione per lavori elettrici e lavori idrici ed elettromeccanici ed effettuate 70 ispezioni di verifica (presso fornitori con appalti in corso di esecuzione). Nell'ambito del vendor rating operativo presso Acea Distribuzione sono state effettuate 902 visite presso cantieri attivi. In Area Ambiente sono state effettuate attività di audit presso le società che hanno fornito i principali componenti tecnologici utilizzati nei lavori di revamping del termovalorizzatore di Terni (A.R.I.A.) e per l'impianto di Orvieto (SAO). Avviate le visite ispettive in cantiere da parte di Acea Ato 2.
AREE INDUSTRIALI	
HOLDING - Funzione Sicurezza e Tutela	
<ul style="list-style-type: none"> Predisporre un modello di monitoraggio della supply chain per la rendicontazione GRI G4 	<ul style="list-style-type: none"> Predisposizione di un modello condiviso di monitoraggio della supply chain: affidata la responsabilità della elaborazione di un primo draft entro il 31.12.2014. Proseguita la partecipazione al Gruppo di Lavoro Sustainable Supply Chain, attivato nell'ambito del Global Compact Network Italia per implementare uno strumento di monitoraggio delle performance di sostenibilità delle aziende appartenenti alle catene di fornitura dei membri del Network.
HOLDING - Funzione Sicurezza e Tutela	
HOLDING - Funzione Affari Istituzionali	

- Sviluppare il Green Procurement per almeno il 50% delle categorie merceologiche di competenza comprese nel PAN

- Introdotto in forma sperimentale l'uso di un «Flag Verde» per indicare il carattere "sostenibile" dei prodotti e dei servizi acquistati, durante la compilazione degli Ordini di Acquisto.
- Inseriti i riferimenti ai Criteri Minimi Ambientali nei Capitolati Speciali d'Appalto di alcune categoria merceologiche.
- Utilizzati i criteri del risparmio energetico e della dematerializzazione, come base di valutazione delle offerte tecniche, relative ad alcune gare d'appalto di grandi dimensioni.

AREE INDUSTRIALI

HOLDING – Funzione Acquisti e Logistica

PERSONALE

OBIETTIVI MEDIO TERMINE (2012-2016)

- Implementare e mettere a regime il Sistema di Gestione delle Persone fondato su criteri meritocratici oggettivi: target dirigenti e quadri, da estendere progressivamente

PRINCIPALI AZIONI 2013

- Inseriti nel sistema informativo di Gruppo 451 CV di Dirigenti e Quadri e 2.435 di Impiegati e Operai.
- Completata la pesatura di 207 posizioni di Management/Middle Management.
- Formazione manageriale:
 - sono stati organizzati due percorsi formativi di tipo esperienziale: *Essere leader* - 108 ore di formazione erogate e 136 persone coinvolte - e *La Squadra nel Gruppo Acea* - 72 ore di formazione erogate e 111 persone coinvolte.
- Formazione su Codice Etico e Privacy (D. Lgs. 196 del 2003):
 - nell'ambito del piano di formazione di tutti i dipendenti del Gruppo, sono stati formati circa 300 operai delle società Acea Ato 2 e Acea Ato 5.
- Avviato progetto di coaching individuale rivolto alle prime linee e ai dirigenti dell'Area Reti (15 persone).
- Adesione al Progetto formativo *Talent Training Programme*, che ha coinvolto 50 persone per un totale 1.104 ore di formazione erogate.

HOLDING – Funzione Personale e Organizzazione

- Creare un ambiente di lavoro e una cultura organizzativa che supportino la valorizzazione del merito e della diversità

- Istituzione di un Gruppo di Lavoro inter-funzionale sul tema delle diversità e del welfare.

HOLDING – Funzione Personale e Organizzazione

- Favorire un modello di relazioni industriali fondato sulla prevenzione dei conflitti interni e sulla capacità di migliorare l'interazione con attori esterni

- Sottoscritti accordi finalizzati all'incremento della produttività, qualità, competitività per le società del Gruppo Acea (perimetro storico), Acea8cento e Area Ambiente.
- Sottoscrizione accordo rinnovo contratto elettrico.
- Sottoscrizione accordo rinnovo contratto gas-acqua.
- Sottoscrizione accordo rinnovo CCLA Acea8cento (call center).
- Revisione completa degli accordi di regolazione degli orari di lavoro Acea8cento.
- Informazione e consultazione preventiva delle Organizzazioni Sindacali su tutti i processi di modifica degli assetti organizzativi del Gruppo.
- Completamento del processo di regolazione dei rapporti tra Azienda e Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) di Gruppo.

HOLDING – Funzione Personale e Organizzazione

AZIONISTI E FINANZIATORI

OBIETTIVI MEDIO TERMINE (2012-2016)

- Monitorare l'adeguatezza e il funzionamento del Sistema di Controllo Interno e verificare il rispetto delle norme applicabili, delle procedure interne e dei principi valoriali

PRINCIPALI AZIONI 2013

- Supportato l'Organismo di Vigilanza (capogruppo e controllate) nell'aggiornamento dei *Modelli di organizzazione, gestione e controllo* e nella vigilanza sulla loro adeguatezza.
- Supportato il Comitato Etico nella vigilanza sull'attuazione e osservanza dei principi espressi nel Codice Etico del Gruppo (è stata relazionata l'attività svolta relativa alla procedura segnalazioni).
- Proseguita e monitorata la formazione su Codice Etico e D. Lgs. 231/01.
- Presidiata, per le attività di ricevimento, valutazioni e verifiche, la procedura per la gestione delle segnalazioni (whistleblowing).

HOLDING – Funzione Audit

- Mantenere aggiornato l'elenco dei principali rischi di Acea e delle controllate attraverso il modello CRSA (*Control risk self assessment*)

- Predisposti report dei principali rischi condivisi con vertici aziendali, Comitato di Controllo e Collegio Sindacale.
- Adottate le linee di indirizzo per la predisposizione di una reportistica 'risk based' della funzione Audit.

HOLDING – Funzione Audit

- Promuovere la comunicazione finanziaria rivolta al mercato nel rispetto dei principi di correttezza, trasparenza e parità informativa tra tutti i soggetti interessati (pubblico indistinto, analisti, investitori italiani ed esteri)

- Incontrati oltre 250 investitori *equity*, analisti *buy side* e investitori/analisti *credit*. Realizzate Conference call con il mercato e con i giornalisti finanziari, in occasione dell'approvazione dei risultati annuali e infrannuali.

- «Spazio Azionisti» mantenuto costantemente aggiornato sul sito web aziendale con informazioni economico-finanziarie.

HOLDING – Funzione Investor Relations

HOLDING – Funzione Affari Istituzionali

- Curato le relazioni con gli investitori etici, rispondendo con particolare sollecitudine ai bisogni informativi degli operatori di settore interessati al titolo Acea.

ISTITUZIONI E IMPRESA

OBIETTIVI MEDIO TERMINE (2012-2016)

- Sviluppare la mobilità elettrica nella città di Roma

AREA RETI - Acea Distribuzione

- Ammodernare le reti elettriche anche tramite l'implementazione delle applicazioni «Smart Grid» a valle della conclusione del progetto supportato dalla AEEGSI

PRINCIPALI AZIONI 2013

- Installate le prime 12 (su 100) colonnine di ricarica per le quali è stata acquisita l'autorizzazione.

AREA RETI - Acea Distribuzione

- Rete illuminazione pubblica Roma: sviluppare installazione massiva di lampade LED entro il 2020

- Proseguita l'azione di ammodernamento delle reti elettriche anche con l'implementazione di applicazioni «Smart Grid», come da programma.
- Proseguito progetto "Smart Network Management System" (innovazione tecnologica nella rete).
- Proseguito il progetto ORBT (Ottimizzazione della Rete di Bassa Tensione): l'applicativo che consente di rilevare condizioni di esercizio critico delle singole porzioni di rete e di individuare le variazioni atte ad ottimizzarne il funzionamento, bilanciandone il carico.
- Siglato un protocollo d'intesa tra Acea, Fastweb e Telecom con l'obiettivo di estendere nel territorio di Roma Capitale la rete a banda ultralarga con possibilità di connessione internet a 100 Megabit al secondo.
- Acea insieme ad altre realtà imprenditoriali, si è aggiudicata, con il progetto RoMA (Resilience enhancement of Metropolitan Area) -, il bando *Smart cities, Communities, Social Innovation* lanciato dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, volto a sviluppare nella Capitale un Centro per la sicurezza, in ambito urbano, del territorio, del traffico e delle infrastrutture, in grado di offrire servizi di rete all'avanguardia.

AREA RETI - Acea Illuminazione Pubblica

- Attivate le procedure per l'indizione della gara per la fornitura di un primo lotto di 15.000 lampade.

AMBIENTE

OBIETTIVI MEDIO TERMINE (2012-2016)

- Estendere l'uso di Sistemi di gestione certificati secondo le norme ISO 14001 (Ambiente) e ISO 50001 (Energia)

PRINCIPALI AZIONI 2013

HOLDING - Funzione Sicurezza e Tutela AREE INDUSTRIALI

- Organizzare eventi a basso impatto ambientale ISO 20121

HOLDING - Funzione Relazioni Esterne e Comunicazione

- Approvvigionamento energia elettrica verde per IP Roma

- Nuove certificazioni Sistema di gestione energia ISO 50001:
 - ARSE;
 - Acea Distribuzione;
 - Acea Illuminazione Pubblica.
- Nuove certificazioni Sistema di gestione ambientale ISO 14001:
 - Acea Ato 5;
 - CREA GESTIONI Srl.
- Acea Ato 2 ha avviato le attività per l'ottenimento della certificazione del Sistema di gestione ambientale ISO 14001.
- È proseguita l'implementazione di un Sistema di gestione integrato ambiente e sicurezza in Kyklos, Solemme e Aquaser.
- Mantenuti tutti i Sistemi di gestione già certificati.
- Nel 2014 verrà avviata la prima sperimentazione di un evento organizzato secondo la norma ISO 20121, in occasione dell'Assemblea degli Azionisti.
- Sono in corso trattative commerciali per l'approvvigionamento di energia elettrica verde al fine di alimentare la rete IP di Roma a partire dal 2015.

AREA RETI - Acea Illuminazione Pubblica

- Ridurre consumi:
 - 10% acqua potabile uso interno
 - 3% energia elettrica uso interno
 - 5% combustibili autotrazione e riscaldamento

HOLDING AREE INDUSTRIALI

- Ridurre dell'1% le «perdite reali» di acqua nelle reti di distribuzione idrica

AREA IDRICO

- Ridurre del 1,5% i consumi di rete per effetto Joule (perdite tecniche di rete) nella rete di distribuzione elettrica di Roma

- Avviato progetto per la realizzazione di analisi energetiche presso i Centri Operativi elettrici, per individuare i migliori percorsi di efficientamento dei consumi energetici.
- Avvio progetto di sostituzione corpi illuminanti nei piazzali delle Cabine Primarie con lampade a led.
- Decisa sostituzione di 300 autoveicoli in dotazione Euro 3 con veicoli Euro 5.
- Riutilizzo nei termovalorizzatori dell'acqua di buffer tank quale elemento di processo per il raffreddamento delle scorie in luogo dell'utilizzo di acqua dall'esterno.
- Avviata la progettazione di interventi di riduzione delle perdite reali nei principali acquedotti gestiti dalle società dell'area industriale Idrico.
- Deciso per il futuro l'utilizzo di Trasformatori di potenza Media/Bassa Tensione a perdite ridotte.
- Cambio tensione da 8,4 a 20 kV in Media Tensione e da 220 a 380 V in Bassa Tensione.
- Avvio ottimizzazione configurazione rete Media Tensione.
- Ottimizzazione rete Alta Tensione (in coordinamento con Terna).

AREA RETI - Acea Distribuzione

- Monitorare le emissioni di CO₂ prodotte dai processi al fine di stimare la *carbon footprint* e pianificare eventuali interventi

HOLDING - Funzione Sicurezza e Tutela HOLDING - Funzione Affari Istituzionali

- Promuovere la produzione di energia elettrica attraverso fonti rinnovabili e tecnologie a bassa emissione specifica di CO₂

- Avviato gruppo di lavoro inter-funzionale per monitoraggio emissioni CO₂ (carbon footprint) per la rendicontazione del *Carbon Disclosure Project* (CDP).

AREA ENERGIA - Acea Produzione

- Sono stati avviati gli studi per il riammodernamento della centrale di Tor di Valle e per il completamento della rete di teleriscaldamento nella zona sud di Roma.