

L'IDENTITÀ  
AZIENDALE







## PROFILO DEL GRUPPO

### LA STORIA DI ACEA

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

Acea è progressivamente diventata un Gruppo industriale di livello nazionale, operativo nei settori della gestione idrica integrata, della produzione, distribuzione e vendita di energia elettrica e dei servizi ambientali a valore aggiunto. Gli attuali indirizzi di sviluppo, declinati nei piani strategici, sono caratterizzati dal consolidamento della **posizione di leadership** nel settore idrico e dall'**ampliamento** sia dell'**area territoriale d'interesse** del Gruppo, con riferimento principale all'Italia centrale, sia dei **business gestiti**: dal settore della produzione di energia da fonti rinnovabili a quello dell'economia circolare, dai servizi di efficienza energetica e mobilità sostenibile alla distribuzione del gas. In tale contesto, la **digitalizzazione**, l'**innovazione tecnologica** e la **sostenibilità** rappresentano le leve qualificanti e abilitanti per au-

mentare efficienze operative e qualità delle prestazioni, migliorando lo **sviluppo di moderne infrastrutture di rete**, resilienti e integrate, in grado di generare valore condiviso a beneficio di tutti gli stakeholder di Acea.

### ATTIVITÀ E FUNZIONI DELLE PRINCIPALI SOCIETÀ DEL GRUPPO

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

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

**TABELLA N. 6 – GRUPPO ACEA IN NUMERI 2020**

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

**TABELLA N. 6 – GRUPPO ACEA IN NUMERI 2020 (segue)**

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

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



**IDRICO**

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



**INGEGNERIA**

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



**GENERAZIONE**

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



**COMMERCIALE**

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



**RETI**

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



**AMBIENTE**

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



# L'ANALISI DEL CONTESTO E IL MODELLO DI BUSINESS

## ANALISI DEL CONTESTO

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

## IL MERCATO ENERGETICO ED I CONCORRENTI

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

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

## IL SISTEMA IDRICO INTEGRATO E LA DISTRIBUZIONE GAS

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

## IL MERCATO DEL WASTE MANAGEMENT

Il mercato in cui il Gruppo Acea opera tramite l'area industriale Ambiente è caratterizzato dalle attività di raccolta, selezione, trattamento, recupero e smaltimento dei **rifiuti attraverso la gestione di impianti** dislocati nell'Italia centro-settentrionale. Ogni centro operativo ha un proprio regime autorizzativo che disciplina anche il mercato di riferimento, rendendo possibile la stipula di contratti di servizio con soggetti pubblici o privati.

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

## IL MERCATO INGEGNERIA E SERVIZI

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

## GLI INVESTITORI ISTITUZIONALI

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

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

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

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

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

## LO SVILUPPO SOSTENIBILE

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

sviluppo sostenibile ONU e, contestualmente, il mondo intero ha dovuto confrontarsi con la **pandemia indotta dal Covid-19**.

La risposta adottata dalla Commissione e trasfusa nelle realtà nazionali ha confermato l'orientamento verso l'obiettivo di rendere l'Unione Europea la prima area del pianeta a neutralità carbonica, socialmente ed economicamente inclusiva e ad avanzato sviluppo tecnologico e innovativo, cogliendo dall'emergenza sanitaria planetaria l'opportunità e l'urgenza di **rivedere i modelli di sviluppo e di convivenza**.

Le evidenze e le ricadute generate dalla grave situazione, infatti, hanno messo in risalto i rischi derivanti dalle correlazioni tra inquinamento e depauperamento ambientale e diffusione del virus oppure la fragilità della tenuta dei sistemi di welfare, così come l'efficacia di alcune soluzioni approntate in tutto il mondo per gestire la crisi in maniera resiliente. Ad esempio, i **lockdown generalizzati delle attività economiche bilanciati da un utilizzo senza precedenti delle tecnologie per garantire la continuità e la sicurezza della vita civile**, nella scuola o nel lavoro, o ancora la capacità attivata dalla **ricerca clinica** finalizzata alla creazione di un vaccino e **la coesione e la solidarietà** dimostrate da tutti gli attori del consesso civile – istituzioni, imprese, comunità locali, volontariato – verso un problema comune.

La nuova consapevolezza ed urgenza di una crescita sostenibile sono state confermate dai principali attori dello scenario globale: l'Europa, con il **NextGeneration EU** e gli importanti obiettivi connessi, rinforzati da **limiti più stringenti nel contrasto al cambiamento climatico**, ma anche la Cina, con l'impegno assunto sulla decarbonizzazione, e gli USA, con il rilancio degli Accordi di Parigi confermato dal nuovo Presidente eletto.

**La realtà italiana si inquadra in tale scenario globale**, proteso ad equilibrare il rapporto tra natura e persone e a creare condizioni di sviluppo inclusive e sostenibili, con importanti appuntamenti fissati per il 2021, nei quali il nostro Paese avrà un ruolo guida: la copresidenza con il Regno Unito della Conferenza ONU sul Clima (COP26), **la presidenza del G20** che si articola intorno al trinomio People, Planet, Prosperity.

Infine, è da richiamare il ruolo che il comparto delle industrie dei servizi idrici, energetici e ambientali è chiamato a svolgere per affrontare le sfide della protezione ambientale, dell'inclusione sociale, dello sviluppo economico e civile dei territori e delle popolazioni su cui queste insistono. Tenendo in considerazione tali evoluzioni, Acea prosegue nel percorso di sviluppo e integrazione della sostenibilità nella dimensione strategica ed organizzativa, come riscontrato dall'approvazione del **Piano Industriale e del Piano di Sostenibilità** per il periodo 2020-2024, con un incremento degli investimenti correlati a target di sostenibilità per complessivi 2,1 miliardi di euro.

### GLI IMPATTI AMBIENTALI ED ENERGETICI

L'ambiente naturale è lo scenario entro cui si sviluppano le attività del Gruppo, e come tale viene preservato, con un uso responsabile ed efficiente delle risorse, la tutela delle sorgenti, la salvaguardia delle aree naturali dove insistono impianti e reti di servizio, la **mitigazione degli impatti fisici e delle esternalità generate sul contesto ecologico dai processi operativi**. Acea ha da tempo adottato il Sistema di Gestione della Qualità integrandolo con gli ambiti Sicurezza, Ambiente ed Energia e gestendo così l'insieme delle attività che considerate nel loro complesso sono in grado di influenzare la qualità, la sicurezza e gli impatti a livello ambientale delle attività di business. Nel contesto dell'emergenza pandemica, per limitare la diffusione del virus, i Paesi colpiti hanno istituito il fermo delle attività economiche per un periodo di tempo continuativo e prolungato durante il 2020. Tale iniziativa, adottata a livello globale, ha comportato la **diminuzione delle emissioni** di anidride carbonica nell'atmo-

sfera, consentendo al pianeta di **ritardare l'overshoot day**, il giorno in cui la terra esaurisce le sue risorse rinnovabili disponibili per l'anno in corso.

La Green Recovery prevista dai nuovi indirizzi UE è l'opportunità per ricostruire il sistema economico rendendolo resiliente e sostenibile. A tal fine, il **Technical Expert Group (TEG)**, istituito dalla Commissione Europea per implementare l'Action Plan per il finanziamento della crescita sostenibile, ha pubblicato i **cinque principi** sui quali si dovrebbe fondare la ripresa post Covid-19. L'idea alla base di tali raccomandazioni è che la crisi causata dalla pandemia è la prima di una serie di minacce a cui la popolazione sarà esposta a causa della degradazione degli ecosistemi provocata dalle attività umane. Uno degli strumenti indicati dal TEG per l'attuazione della Green Recovery è la **tassonomia UE**, volta ad identificare le aree che necessitano di investimenti per essere ambientalmente sostenibili.

Parallelamente al lavoro svolto dalla Commissione Europea, sono da segnalare i lavori della **Taskforce on Climate-related Financial Disclosure (TCFD)** con l'obiettivo di definire le raccomandazioni che le imprese devono seguire per la rendicontazione dei rischi e delle opportunità legati ai cambiamenti climatici e la descrizione degli impatti che questi generano sull'azienda, al fine di rispondere alle aspettative e alle esigenze degli investitori. Di particolare importanza in questo ambito sono le **analisi di scenario** che le imprese sono chiamate a svolgere e rendicontare, al fine di **valutare gli impatti futuri che i rischi/opportunità climate-related generano sul business aziendale**.

In tale contesto, Acea continua con l'attento monitoraggio del proprio Piano di Sostenibilità e, confermando la strategicità dei temi ambientali, ha intrapreso un percorso per allinearsi alle raccomandazioni della TCFD e valutare le indicazioni del TEG.

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

Il contesto normativo di riferimento per Acea è ampio ed articolato in funzione della specificità dei business gestiti – idrico, energetico e ambientale – e della varietà degli ambiti su cui intervengono le discipline normative e regolatorie che incidono sull'operatività aziendale, dai profili amministrativi autorizzativi a quelli di tutela del mercato e della concorrenza. A tali aspetti si aggiunge la peculiarità della natura di Società quotata, con i relativi impatti normativi, ad esempio in termini di disciplina delle comunicazioni al mercato. Lo scenario normativo, pertanto, viene analizzato in ottica multidisciplinare, effettuando una ricognizione circolare ed un'analisi interpretativa continua, al fine di segnalare sviluppi di particolare rilevanza, individuando e valutando rischi e opportunità su strategia e gestione operativa. Di particolare rilievo, nel 2020, l'inserimento del progetto di messa in sicurezza del Sistema Acquedottistico Peschiera-Le Capore nell'elenco delle opere strategiche e la nomina del relativo Commissario straordinario (DPCM attuativo del DL 76/2020 c.d. "Semplificazioni" convertito con modifiche dalla legge n. 120 dell'11 settembre 2020).

Da segnalare anche le modifiche apportate al Codice dei contratti pubblici dal decreto-legge n. 76/2020, c.d. "decreto Semplificazioni", convertito dalla legge n. 120/2020, ad esempio in tema di verifiche antimafia e protocolli di legalità, procedure di affidamento e di gara, tempistica nella stipula dei contratti d'appalto, causa di esclusione, collegio consultivo tecnico. Si evidenzia, inoltre, che il DL n. 183/2020, c.d. "Milleproroghe", ha prorogato, per tutto il 2021, le disposizioni previste nel decreto "Sblocca Cantieri".

### LA REGOLAZIONE DELL'AUTORITÀ DI SETTORE

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

regolamentandone il funzionamento dal punto di vista della definizione degli standard tecnici e commerciali di servizio nonché di disciplina dei meccanismi di investimento. Nel 2020 sono da segnalare alcune specifiche evoluzioni.

Nel **settore elettrico**, con riguardo al **superamento del servizio di maggior tutela**, a seguito della conversione del D. L. c.d. “Milleproroghe” con L. 28 febbraio 2020, n. 8, l'ARERA con la delibera 491/2020/R/eel ha adottato le disposizioni per assicurare dal primo gennaio 2021 l'erogazione del servizio a *Tutele Graduali* per le piccole imprese, accompagnandole verso il nuovo contesto di mercato. Sul tema dello sviluppo della **resilienza della rete** a fronte degli episodi ambientali critici, l'Autorità, nell'ambito degli interventi di incentivazione avviati già da qualche anno, ha approvato nel 2020 i nuovi piani triennali di resilienza (2020-2022) e ha determinato i premi per le attività del 2019 condotte a tal fine dalle imprese distributrici. Dando seguito alla regolazione sperimentale istituita dall'ARERA (deliberazione 467/2019/R/eel) per il programma di **ammodernamento delle colonne montanti elettriche vetuste**, la Società Areti ha avviato un dialogo con gli amministratori dei condomini da sottoporre a ristrutturazione, al fine di condividere le informazioni in merito a condizioni, modalità e tempistiche disciplinate dalla regolazione sperimentale. Da segnalare infine degli interventi dell'Autorità sui temi della **fatturazione elettronica e prescrizione**.

Nel **settore idrico** i principali driver evolutivi della regolazione attingono la spinta verso l'efficienza della qualità commerciale e tecnica degli operatori e il maggior rilievo assunto dai temi legati alla sostenibilità ambientale. Riguardo al tema della qualità, nel 2020 l'Autorità ha effettuato la quarta edizione della **Raccolta dati qualità contrattuale del SII**, funzionale alla conoscenza e all'analisi dei dati alla base delle future attività regolatorie. Infine, è stato aggiornato il tema della gestione delle **morosità idrica dei clienti**, affrontato per la prima volta nel 2019, nella salvaguardia sia dei diritti dell'utente che dell'equilibrio economico-finanziario del gestore.

## LO SVILUPPO E L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA

In Acea, la Funzione Technology & Solutions, a diretto riparto dell'Amministratore Delegato, ha il compito di assicurare un **modello di innovazione di Gruppo, tramite l'adozione di processi e approcci tipici dell'open innovation**, con il coinvolgimento degli stakeholder di riferimento interni ed esterni secondo quanto definito dal Piano Industriale. In tale direzione, sono state sviluppate attività in ambito elettrico, con ulteriori progressi nell'automazione e nell'efficientamento dei processi e nelle applicazioni in ambito *smart metering*, *smart grid* e in ottica *smart city*, come l'avvio dell'installazione nuovi contatori digitali o il progetto PlatOne sulla flessibilità energetica, e nel settore idrico, con innovazioni tecnologiche *customer oriented*, capaci di ottimizzare e velocizzare i processi di contrattualizzazione, fatturazione, pagamenti e comunicazione tra gestore e cliente, migliorando anche la sicurezza delle interazioni da remoto.

L'innovazione digitale ha inoltre svolto un ruolo fondamentale per la continuità delle attività d'impresa, consentendo, grazie all'implementazione tempestiva di infrastrutture digitali adeguate, la piena efficacia dello svolgimento del lavoro a distanza di migliaia di colleghi. La tecnologia ha permesso di svolgere anche le attività di selezione, formazione, sviluppo, comunicazione e coinvolgimento del personale completamente da remoto, velocizzando il percorso di digitalizzazione dei processi aziendali e il trasferimento di nuove competenze su tutta la popolazione.

**L'ecosistema dell'innovazione è costantemente presidiato da Acea anche nelle reti di collaborazione e partnership esterne.** Tra queste, l'adesione a Startup Europe Partnership, programma di Open In-

novation che mette in contatto le Scaleup europee con le imprese, e Open Italy, il programma di co-innovazione promosso da Elis per coniugare gli innovation needs delle Corporate consorziate con l'offerta di startup, PMI innovative, spin-off universitari e centri di ricerca. Nel 2020 Acea si è associata a InnovUp, l'Associazione no profit che rappresenta l'ecosistema delle start up italiane, allargato a tutti i soggetti, privati e pubblici, ne agevola la valorizzazione, la visibilità e la crescita, per favorire la nascita di un nuovo tessuto imprenditoriale italiano, e ad ANFOV, associazione che promuove il confronto tra tutte le forze imprenditoriali ed istituzionali coinvolte nel settore delle telecomunicazioni e monitora, analizza e promuove lo sviluppo dei contigui scenari dell'ICT.

## LO SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO

**L'intraprendenza, il lavoro di squadra e la realizzazione** rappresentano i tre driver valoriali del Modello di Leadership Acea, attorno ai quali si muovono e vengono costruite le iniziative del Gruppo finalizzate al raggiungimento degli obiettivi 2020-2024 del Piano Industriale e del Piano di Sostenibilità. Per rispondere al meglio alle sfide indicate dall'evoluzione del contesto economico e sociale, Acea investe sulle competenze, sulle nuove modalità di organizzazione del lavoro e sul miglioramento dei processi di gestione e sviluppo, al fine di supportare il Gruppo nel perseguimento degli obiettivi di crescita, tenendo alti la soddisfazione e il benessere delle persone.

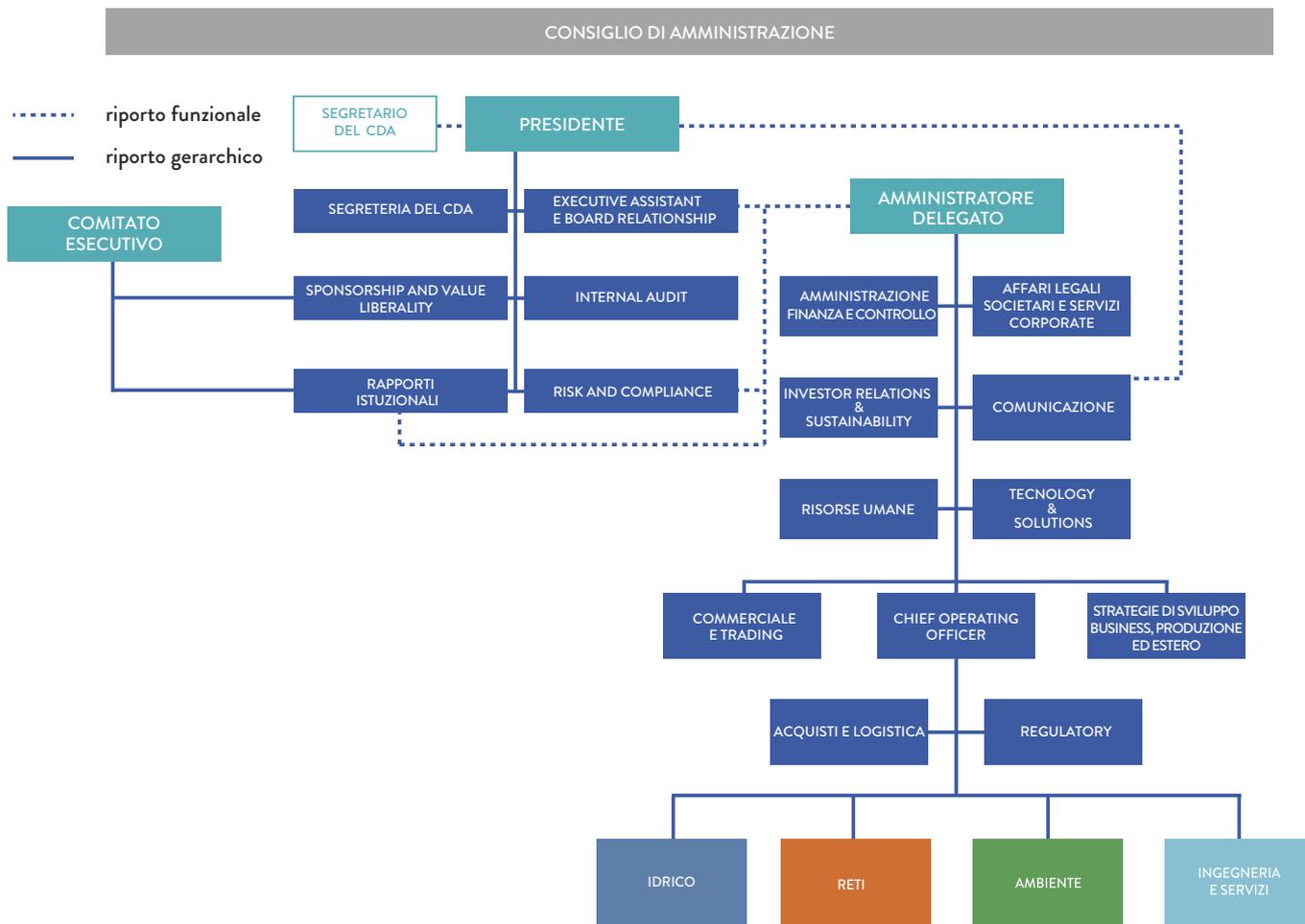
La valorizzazione delle persone per la crescita del Gruppo è declinata attraverso tre filoni di attività: il primo volto ad incrementare la professionalità, la capacità manageriale, la formazione e le competenze, attraverso un processo che, partendo dalla selezione, tramite l'*on boarding* e la formazione, e un sistema di valutazione della *performance*, allinea i comportamenti aziendali al Modello di leadership e ai valori del Gruppo Acea in un costante sviluppo del capitale umano; il secondo fondato sul coinvolgimento delle persone nell'identità di Gruppo, attraverso iniziative specifiche, atte a promuovere l'*employer branding* e la capacità di attrarre e trattenere talenti; il terzo finalizzato ad accrescere il benessere organizzativo e delle persone, con la strutturazione del lavoro agile del Gruppo ed iniziative volte a rendere il lavoro più *smart* e ad aumentare motivazione, potenzialità e soddisfazione del personale, nonché l'inclusione, riconoscendo il valore strategico della diversità e della salute e sicurezza dei lavoratori.

## LA GESTIONE SOSTENIBILE DELLA CATENA DI FORNITURA

Acea, consapevole del contributo positivo che una **gestione sostenibile della catena di fornitura** può offrire alla tutela dell'equilibrio ambientale, si impegna nel definire modalità d'acquisto che includano caratteristiche intrinseche dei prodotti e aspetti di processo che limitino l'impatto ambientale e favoriscano l'attivazione di iniziative mirate alla minimizzazione degli sprechi, al riutilizzo delle risorse e alla tutela degli aspetti sociali coinvolti negli appalti di beni, servizi e lavori definiti e utilizzati per far fronte alle proprie necessità. Nell'affrontare tale percorso, in tema di **green procurement**, Acea si avvale da diversi anni dell'utilizzo dei **Criteri Ambientali Minimi** vigenti, contemplando nelle proprie gare d'appalto anche gli aspetti premianti, non obbligatori ma spesso determinanti a garantire il massimo raggiungimento degli obiettivi prefissati. Nel 2020 ha inoltre posto le basi per implementare un sistema di Vendor Rating di Gruppo, incentrato su qualità e sicurezza, nonché su criteri di sostenibilità. Acea si impegna nella formazione delle proprie risorse affinché le scelte di acquisto siano rivolte a beni o servizi dalle caratteristiche sostenibili, stimolando in questo modo lo sviluppo di una sensibilità specifica verso tali aspetti. Riconosce valore alle aziende della catena di fornitura che hanno scelto di certificarsi ne-



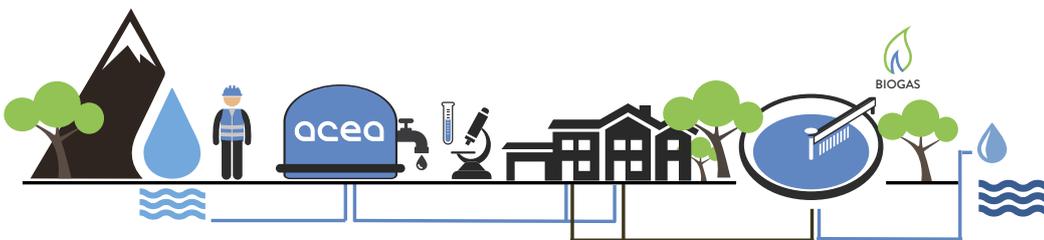
GRAFICO N. 4 - ORGANIGRAMMA DI ACEA SPA AL 31.12.2020



Il Gruppo Acea, tramite Società di cui detiene partecipazioni azionarie e nelle quali svolge il ruolo di soggetto industriale di riferimento, è attivo nelle filiere di attività sopra richiamate e di seguito illustrate. Le attività di business sono declinate nel Piano strategico (si veda il capitolo *Strategia e sostenibilità*), che definisce gli indirizzi di sviluppo aziendale in base alle valutazioni delle **opportunità offerte dal mer-**

**cato**, del **contesto di riferimento** normativo e sociale, del **sistema di governance** e di un'attenta **identificazione e ponderazione dei rischi** che possono interferire nel conseguimento degli obiettivi. Il Gruppo Acea persegue una gestione aziendale coerente con i principi di sviluppo sostenibile e pone la massima attenzione alle **interazioni con l'ambiente naturale** e alle **relazioni con gli stakeholder**.

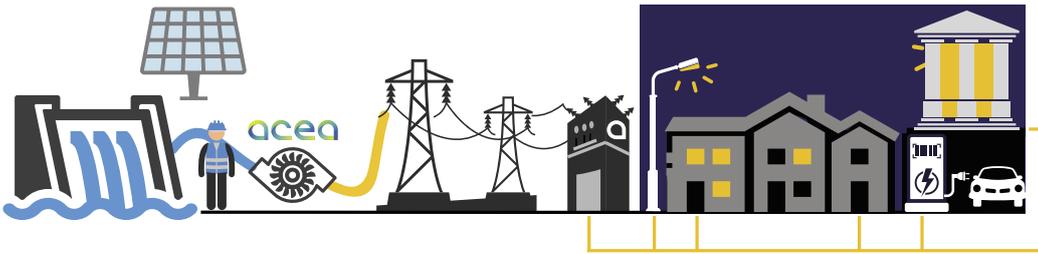
**FILIERA IDRICA: SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**



**La filiera idrica:** partendo da un'attenta analisi di sorgenti e falde e dei potenziali impatti dei processi operativi su di esse – per esempio, mediante la definizione e il monitoraggio di distretti idrici e l'elaborazione dei bilanci idrici, per tutelare la risorsa idrica e bilanciarne i flussi vitali con le esigenze del consumo umano e civile – Acea controlla e garantisce la

qualità dell'acqua durante il percorso di captazione e distribuzione, nel rispetto degli standard normativi previsti per gli utilizzi finali. Altrettanta cura è destinata alle fasi di raccolta dei reflui e depurazione avanzata, per recuperare materia utile e restituire all'ambiente la risorsa nelle migliori condizioni possibili, riavviandola al suo ciclo naturale.

## FILIERA ENERGIA: GENERAZIONE E RETI



**Produzione e distribuzione di elettricità:** Acea produce energia presso centrali idroelettriche, impianti di termovalorizzazione rifiuti, centrali termoelettriche (cogenerazione ad alto rendimento), impianti di digestione anaerobica (biogas) e fotovoltaici, per una generazione complessiva da fonti rinnovabili pari a circa il 68%. Gli utenti ricevono l'energia elettrica grazie alla rete di distribuzione gestita e sviluppata da Acea. Lo

sviluppo digitale e innovativo dei servizi, stimolato e richiesto da un mercato sempre più evoluto, impegna il Distributore ad orientarsi verso soluzioni in ottica di *smart city* e ad adottare una logica evoluta di demand side management ed efficienza energetica. A ciò si accompagna una gestione resiliente delle reti con cui è possibile supportare l'incremento degli usi del vettore elettrico come ad esempio per la mobilità.

## FILIERA ENERGIA: COMMERCIALE



**Vendita di energia e gas:** l'acquisto delle commodity (energia e gas) avviene mediante contratti bilaterali o scambi su piattaforme di mercato (Borsa elettrica), ove Acea Energia, in base alle proprie politiche commerciali, si approvvigiona per rifornire i clienti. La Società sviluppa relazioni con i clienti, in base alla loro tipologia, mediante canali di contatto sempre più innovativi e digitali, mantenendo comunque attivi stru-

menti tradizionali, quali il telefono e gli sportelli al pubblico. La promozione dei propri prodotti avviene, oltre a canali pull (shop, sito internet, sportelli), mediante agenzie di vendita appositamente selezionate, formate e monitorate nelle pratiche commerciali messe in atto. Un recente sviluppo dell'attività riguarda la realizzazione di servizi e prodotti innovativi e su questo fronte si inserisce anche Acea Innovation.

## FILIERA AMBIENTE: ECONOMIA CIRCOLARE



**Valorizzazione dei rifiuti ed economia circolare:** la filiera ambiente è attiva nella valorizzazione dei rifiuti, mediante la riduzione dei volumi, il loro trattamento, la conversione in biogas, la trasformazione in compost per l'agricoltura ed il florovivaismo, il riciclo in materia riutilizzabile nei processi produttivi. Acea, in particolare, in ottica di economia circolare, sfrutta l'integrazione nelle attività idriche per recuperare i fanghi da depurazione

ed aviarli a trattamento ai fini di compostaggio, impegnandosi inoltre nella crescita della propria posizione di mercato e capacità operativa tramite progetti di acquisizione e sviluppo impianti. Le ultime evoluzioni riguardano un ampliamento delle tipologie di materiale gestito nel circuito dell'economia circolare (carta, ferro, legname, plastica e metalli) e lo sviluppo di tecnologie e apparati per il trattamento di prossimità dei rifiuti.

# ASSETTO PROPRIETARIO E INDICATORI ECONOMICI GENERALI

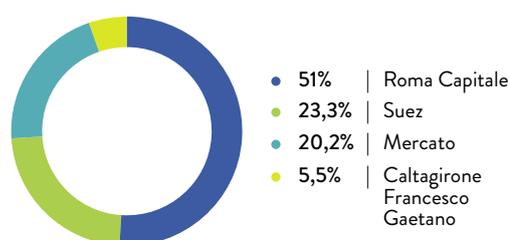
Acea SpA è quotata presso il Mercato Telematico Azionario, organizzato e gestito da Borsa Italiana. La Società è inclusa nell'indice FTSE Italia Mid Cap. **Roma Capitale** è l'azionista di mag-

gioranza con il **51% del capitale sociale**. Al **31.12.2020** le altre partecipazioni rilevanti, dirette o indirette, fanno capo a **Suez** per il 23,3% e a **Caltagirone Francesco Gaetano** per il 5,5% (si veda il grafico n. 5).

Gli **investitori istituzionali** controllano oltre il 14% del capitale sociale, con una distribuzione geografica che evidenzia una maggiore presenza di azionisti USA, seguiti da quelli italiani, inglesi e del nord Europa (si veda il grafico n. 6).

La quota di capitale detenuta da investitori **retail** è pari a circa il 4%.

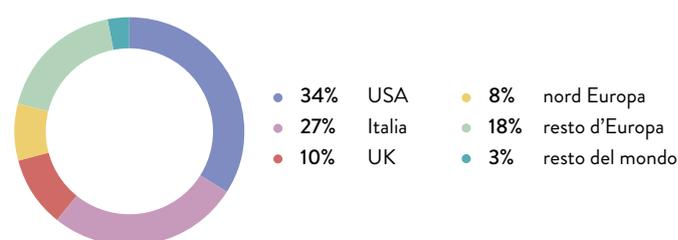
GRAFICO N. 5 – L'ASSETTO PROPRIETARIO AL 31.12.2020



Fonte: CONSOB

Il 2020 registra per il Gruppo risultati positivi e in crescita rispetto al 2019, pur in un contesto caratterizzato dalla crisi provocata dalla pandemia, superando la *guidance* comunicata al mercato. La continuità dei servizi erogati, con un elevato livello di qualità ed efficienza, grazie al costante impegno delle persone di Acea ed agli investimenti in innovazione e digitalizzazione testimoniano la capacità di resilienza del Gruppo e confermano la solidità dei

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



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

business e la validità della strategia, dove crescita e creazione di valore sono strettamente correlate al raggiungimento di obiettivi di sostenibilità. Le principali voci di bilancio registrano tutte una crescita: il **marginale operativo lordo** arriva a **1.155 milioni di euro** (+11% sul 2019) e il **risultato operativo** è di **535 milioni di euro** (+2% su 2019 restated). L'**utile di Gruppo** è pari a **285 milioni di euro** (+0,4% su 2019).

TABELLA N. 7 – PRINCIPALI DATI ECONOMICI E PATRIMONIALI DEL GRUPPO ACEA (2019-2020)

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

I **ricavi consolidati del 2020** ammontano a **3.379,4 milioni di euro** (3.186,1 milioni di euro nel 2019), in crescita del 6,1%. I **costi esterni** si incrementano nella misura del 2,6% a circa **1,98 miliardi di euro** (1,93 miliardi di euro nel 2019). Sulle dinamiche dei costi incide principalmente la variazione dell'area di consolidamento.

Il **marginale operativo lordo (EBITDA)** pari a circa **1.155 milioni di euro** è in **aumento** rispetto ai 1.042 milioni di euro dello scorso anno (+10,9%), con un contributo delle attività regolate pari all'85%.

Le Aree Industriali concorrono alla formazione del valore complessivo dell'EBITDA, nel modo seguente:

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

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

- l'area industriale **Commerciale e trading** per il 6%, con 72,4 milioni di euro, in crescita del 4,8% (69 milioni di euro nel 2019), grazie all'incremento del mercato libero a seguito della crescita del numero di clienti e dell'energia venduta;
- l'area industriale **Ambiente** per il 4%, con 50,3 milioni di

euro, in calo del 3% circa sull'anno precedente (52 milioni di euro), in relazione ai minori ricavi legati al termine dell'incentivo CIP6 e all'effetto positivo derivato dall'aumento dei volumi trattati e dalla variazione di perimetro.

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

## GRAFICO N. 7 – CONTRIBUTO DELLE AREE INDUSTRIALI ALL'EBITDA COMPLESSIVO (2019-2020)



Il **risultato operativo (EBIT)** è di **535 milioni di euro** (+2,3% sul 2019). L'aumento è mitigato dalla crescita degli ammortamenti – principalmente in area idrica (consolidamento società) e reti

(ammortamento contatori prima generazione a seguito del piano di sostituzione) – e dall'incremento delle svalutazioni crediti (vicenda Gala).

# STRATEGIA E SOSTENIBILITÀ

## LETTURA INTEGRATA DELLA STRATEGIA

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

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

### SUSTAINABILITY DAY ACEA

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

Il focus della giornata è stato sulla relazione tra reti infrastrutturali (fisiche e tecnologiche) e città, nel confronto con l'emergenza sanitaria,

sociale ed economica, per agevolare una maggiore resilienza in prospettiva della transizione verso una società decarbonizzata, inclusiva e sostenibile.

L'evento, che si è svolto on line, è stato ripartito in tre sezioni tematiche, in sequenza. Nei primi due dibattiti, cui hanno partecipato la Presidente e l'Amministratore Delegato di Acea SpA e la Presidente del Comitato Etica e Sostenibilità, sono state condivise le evidenze sulla relazione tra territori e reti, prospettando visioni strategiche di resilienza trasformativa per un futuro sostenibile. In tale contesto hanno portato il loro contributo autorevoli esperti e rappresentanti istituzionali: la Presidente della Cabina di Regina Benessere Italia, Filomena Maggino, la Ministra delle Infrastrutture e Trasporti, Paola De Micheli, il Portavoce Asvis, Enrico Giovannini, il Sottosegretario del

Ministero Ambiente e Tutela del Territorio e del Mare, Roberto Morassut, il componente del Collegio Arera, Andrea Guerrini e l'Head of Sustainability Practice The European House Ambrosetti, Carlo Cici. A seguito del quadro tracciato, il terzo momento del Sustainability Day Acea ha rappresentato al pubblico azioni e progetti messi in campo dal Gruppo per accompagnare il cambiamento, tramite video e interventi del Management aziendale e di alcuni partner qualificati (Sabrina Romano di Enea; Serena Rossetto della RAI; Marinella Soldi della Fondazione Vodafone). Da segnalare infine la partecipazione e le interazioni riscontrate sui social network per l'evento: 125 contenuti pubblicati con #AceaSustainability-Day, 165 interazioni sul profilo @Aceagrupo e 3.420 partecipanti al sondaggio Twitter tenuto nei giorni precedenti all'evento.

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

ambientale, **per il contributo offerto allo sviluppo economico industriale e al benessere collettivo del Paese.**

Top Utility si articola in diversi premi (Assoluto, Sostenibilità, Comunicazione, Ricerca e innovazione, Consumatori e territorio, Performance operative e Diversity) e, nell'edizione 2020, ad **Acea** è stato riconosciuto il **pre-**

**mio Sostenibilità** "per aver raggiunto crescenti performance in tema di sostenibilità ambientale e di responsabilità sociale, **continuando nell'integrazione della sostenibilità all'interno della propria strategia di business**".

Acea è stata inclusa nella rosa dei finalisti anche per le categorie **Diversity** e **Ricerca e innovazione**.

Il **Piano Industriale 2020-2024** ha tenuto in considerazione **5 mega trend di contesto** che stanno modificando le dinamiche dei mercati di riferimento delle Utilities: sostenibilità ed eco-

nomia circolare, centralità del cliente, transizione energetica, innovazione e digitalizzazione, maggior competitività sul mercato (grafico n. 8).

**GRAFICO N. 8 – I 5 MEGA TREND PER LE UTILITIES**

**Sustainability & Circular Economy**

- **Ruolo centrale** delle utilities nella sostenibilità con focus sull'**economia circolare**
- **Tutela risorsa idrica** e riciclo; trasformazione del rifiuto in nuove risorse



**Customer centricity**

- «Change of paradigma» con il **valore del cliente** che assume **maggior importanza**
- Transizione da «Commodity-Based» a «Service-Based»



**5 MEGA TREND**

**Energy transition**

- Spinta alla **decarbonizzazione**, phase-out carbone vs **forte spinta RES**
- **Elettificazione** con nuovi consumi di energia legati a nuovi fabbisogni in coerenza con il **New Green Deal europeo**



**Innovazione e Digital**

- **Digital e Innovation** lungo tutta la value chain, come **abilitatore dello sviluppo**
- **Abilitazione tecnologica di nuovi servizi avanzati** (ad es. predictive maintenance, smart meter)



**Consolidamento mercati di riferimento**

- In alcuni mercati di riferimento (ad es. Waste, Idrico) si registra un progressivo **consolidamento della competizione**
- Opportunità per utility di posizionamento come **leader geografico o di filiera**



Fonte: Acea Business Plan 2020 -2024

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

- **Growth**: crescita guidata dal mercato regolato;
- **Renewables**: investimenti in rinnovabili;
- **Innovation**: investimenti in nuovi servizi innovativi;

- **Delivery**: risultati superiori ai target prefissati;
- **Sustainability**: crescente attenzione all'impatto ambientale e all'economia circolare.

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

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

**AREA DI BUSINESS**

**Operations Idrico**

*Sviluppo di una Smart Water Company per la sostenibilità della risorsa migliorando qualità ed efficienza del servizio. Espansione tramite partecipazione a nuove gare in altri territori.*



**STRATEGIA**

- installazione di **smart water meter** per un totale di oltre 500.000 misuratori e progetti di **distrettualizzazione** della rete
- percorso virtuoso di **tutela della risorsa idrica** con **riduzione delle perdite**
- **razionalizzazione dei piccoli impianti di depurazione**
- **ottimizzazione delle performance** della rete tramite **Water Management System**
- **securizzazione dell'approvvigionamento** con gli interventi sugli **Acquedotti strategici Marcio e Peschiera**

**Operations Reti**

*Attore principale dell'energy transition con progetti abilitanti per la maggiore elettificazione e integrazione della generazione distribuita.*



- investimenti per la **resilienza della rete** con interventi su specifiche cabine
- **digitalizzazione della rete** tramite il telecontrollo e soluzioni IoT
- interventi sulla rete per migliorare la **continuità del servizio**
- installazione **smart meter 2G**
- nuova **Centrale di gestione** del servizio di rete

 <p><b>Operations Ambiente</b> Consolidamento del mercato verso l'economia circolare anche in logica «one-stop-shop». Accelerazione nella chiusura del ciclo dei rifiuti nel Centro Italia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• consolidamento del “core business” nel recupero energetico (WtE) e nello smaltimento del rifiuto indifferenziato e della frazione organica</li> <li>• rafforzamento delle filiere del <b>Waste to Material (WtM)</b> in ottica di <b>circular economy</b> (ad es. plastica, carta)</li> <li>• ulteriore <b>sviluppo nel settore dei rifiuti speciali</b>, anche in <b>sinergia con le attività di Gruppo</b> in ambito idrico (ad es. fanghi) e WtE (ad es. ceneri)</li> <li>• sviluppo <b>sinergie industriali</b></li> </ul>
 <p><b>Operations Ingegneria</b> Sviluppo di una <b>building oriented company</b> per una gestione chiavi in mano delle attività di costruzione ed engineering.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• focalizzazione sulle <b>attività core ingegneristiche</b></li> <li>• realizzazione impianti tramite l'<b>internalizzazione dell'attività di costruzione</b> in ottica EPC</li> <li>• <b>riduzione dei tempi di esecuzione delle opere</b> e rafforzamento delle <b>attività di laboratorio</b></li> <li>• sviluppo di un <b>Polo di ricerca</b></li> </ul>
 <p><b>Commerciale</b> Crescita commerciale nel Centro e Sud Italia, sostenuta anche dal superamento della maggior tutela e da offerte «digital». Sviluppo di una <b>Services-Based Company</b> per rafforzare la relazione con il cliente e valorizzare i brand del Gruppo Acea.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• rafforzamento nei <b>territori di riferimento</b> e <b>crescita in Centro e Sud Italia</b></li> <li>• <b>opportunità di cross-selling e up-selling</b> dalla completa liberalizzazione del mercato e <b>spinta sull'offerta dual fuel</b></li> <li>• strategia commerciale incentrata sui <b>canali digitali</b> anche attraverso una <b>nuova piattaforma di gestione della customer</b></li> <li>• sviluppo del <b>segmento e mobility</b> con installazione <b>colonnine e servizi a valore aggiunto</b></li> <li>• offerta <b>servizi di energy efficiency</b></li> <li>• installazione “<b>Smart Comp</b>” con impianto gestito in remoto tramite piattaforma IoT sviluppata da Acea</li> <li>• installazione di <b>impianti fotovoltaici e solari termici residenziali</b></li> </ul>
 <p><b>Generazione</b> Crescita del portafoglio FTV per cogliere opportunità dal processo di transizione energetica e decarbonizzazione.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• crescita nella <b>generazione da fonti rinnovabili</b> per cogliere opportunità offerte dal processo di <b>decarbonizzazione</b>, sia tramite la realizzazione di <b>nuovi impianti FTV</b> in aree industriali e agricole, sia tramite operazioni di M&amp;A</li> </ul>

In coerenza con gli orientamenti di crescita definiti dal Piano Industriale (si veda il box di riferimento), il **Piano di Sostenibilità 2020-2024**, articolato in un **livello governance**, finalizzato ad agevolare l'integrazione della sostenibilità nella gestione d'impresa, e in **cinque macro obiettivi operativi**, declinati in **125 target al 2024** e relativi KPI, evidenzia i **tratti peculiari che assume la sostenibilità** nell'evoluzione industriale delle diverse aree di business Acea, nella gestione dei processi organizzativi e nelle relazioni con tutti gli stakeholder (si vedano i box dedicati e i grafici nn. 9 e 10). Il Piano è stato aggiornato con il **coinvolgimento delle strutture organizzative** (Funzioni della Capogruppo e Società operative),

tenendo conto dei **temi materiali definiti con l'ascolto delle parti interessate**, della coerenza con gli obiettivi del **Green Deal europeo** e degli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030** pertinenti ai business gestiti. **Gli investimenti** previsti dal Piano Industriale 2020-2024 **correlati a target di sostenibilità** sono pari, complessivamente, a **2,1 miliardi di euro**, in aumento di 400 milioni rispetto al Piano precedente. Nel corso del 2020 è stato monitorato **sia lo stato di avanzamento dei target**, illustrato in dettaglio nel paragrafo successivo, **sia l'ammontare degli investimenti impegnati nell'anno**, che, al 31/12/2020, è pari a **332 milioni di euro**.

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

AMBITI DI GOVERNANCE

LA SOSTENIBILITÀ NEL RISK ASSESSMENT

LA SOSTENIBILITÀ NELLA STRATEGIA

LA SOSTENIBILITÀ NELLA POLITICA DI REMUNERAZIONE

DIFFONDERE LA CULTURA DELLA SOSTENIBILITÀ

LA SOSTENIBILITÀ PER AZIONISTI E FINANZIATORI

LA SOSTENIBILITÀ NELLA REGOLAZIONE DI SETTORE

LA SOSTENIBILITÀ NELLA GESTIONE DELLE PERSONE

LA SOSTENIBILITÀ NEGLI APPROVVIGIONAMENTI

STRATEGIA

- considerare i temi materiali ESG nel modello di **gestione dei rischi** d'impresa;
- valutare i **rischi e gli impatti** per la **sicurezza e l'ambiente** e **mitigarli**, anche attraverso l'adozione dei **sistemi di gestione certificati**
- evidenziare il **valore complessivamente generato dal Gruppo** con una lettura integrata di sviluppo economico e sostenibile
- valorizzare gli **obiettivi orientati alla promozione di impatti sulla sostenibilità** integrandoli nell'ambito dei modelli di **performance management**
- coinvolgere gli stakeholder interni ed esterni sul tema diffondendo la “**cultura della sostenibilità**”
- integrare gli aspetti finanziari con gli **elementi ESG** nella comunicazione e **nei rapporti con azionisti e investitori**
- cogliere le **tematiche connesse alla sostenibilità** nelle **tendenze evolutive della regolazione** nazionale ed europea
- sviluppare un **modello di relazioni industriali evoluto e partecipato**, capace di rispondere ai nuovi bisogni sociali
- promuovere la sostenibilità lungo la **catena di fornitura**, considerando le best practices in materia

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

### MACRO OBIETTIVO



**PROMUOVERE LA CENTRALITÀ DEL CLIENTE**



**VALORIZZARE LE PERSONE PER LA CRESCITA DEL GRUPPO**



**QUALIFICARE LA PRESENZA NEI TERRITORI E TUTELARE L'AMBIENTE**



**PROMUOVERE LA SALUTE E LA SICUREZZA LUNGO LA CATENA DEL VALORE**



**INVESTIRE IN INNOVAZIONE PER LA SOSTENIBILITÀ**

### STRATEGIA

- incremento della **qualità tecnica e commerciale** dei servizi, consolidando quelli **digitali**;
- miglioramento della **customer experience** e dei **canali di contatto** per la piena soddisfazione delle esigenze dei clienti
- **formazione, coinvolgimento dei dipendenti** ed incremento del **benessere organizzativo**, inclusa la tutela e la promozione della **diversity**;
- valorizzazione della sostenibilità nei **sistemi di performance management**
- maggiore **resilienza delle infrastrutture** idriche ed elettriche per garantire sicurezza dell'approvvigionamento, adattamento al cambiamento climatico e supporto alla transizione energetica;
- **contenimento degli impatti** sull'ambiente naturale, tutela del territorio e uso più efficiente delle risorse;
- efficientamento e **contributo** alla **decarbonizzazione del sistema energetico**, con l'aumento di produzione da fonte rinnovabile e conseguente riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>;
- riduzione degli **impatti** ambientali della **città** tramite smart green service dedicati ai clienti e **sviluppo di iniziative per l'economia circolare**;
- promozione della sostenibilità lungo la **catena di approvvigionamento**, sensibilizzazione di clienti e studenti sui temi della sostenibilità, approccio strutturato al **coinvolgimento delle parti interessate**
- **diffusione della cultura della sicurezza e della prevenzione** lungo la **catena del valore**, interna ed esterna;
- incremento delle attività di **verifica e controllo** e interventi per garantire la salute e la sicurezza dei clienti
- applicazione di **tecnologie innovative** per la gestione delle reti (digitalizzazione, telecontrollo, IoT) in ottica **smart city** e in altri processi produttivi e organizzativi;
- sviluppo di sinergie in **ricerca e innovazione** sia per la **condivisione delle conoscenze** sia per la **realizzazione di progetti**, anche in collaborazione con Start up e partnership scientifiche

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

### 125 target



PROMUOVERE LA CENTRALITÀ DEL CLIENTE

18 target (14%)



VALORIZZARE LE PERSONE PER LA CRESCITA DEL GRUPPO

15 target (12%)



QUALIFICARE LA PRESENZA NEI TERRITORI E TUTELARE L'AMBIENTE

56 target (45%)



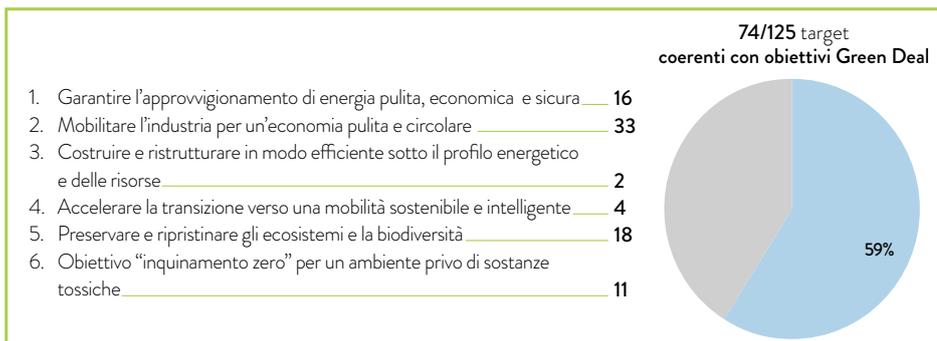
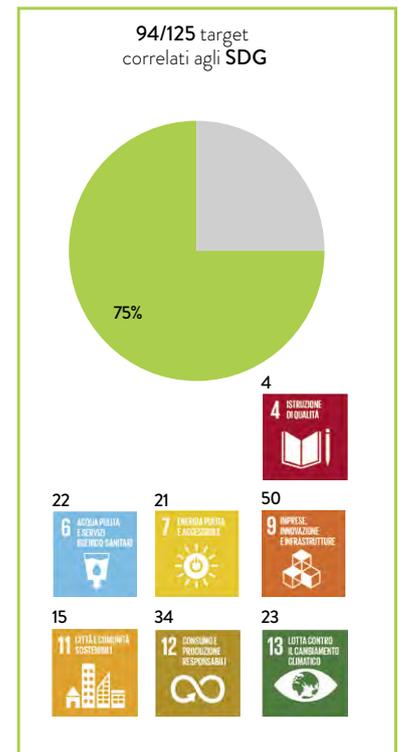
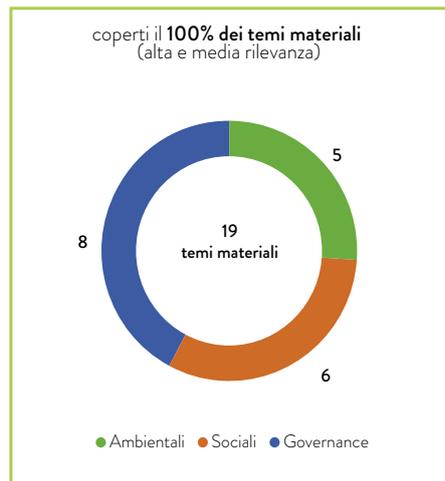
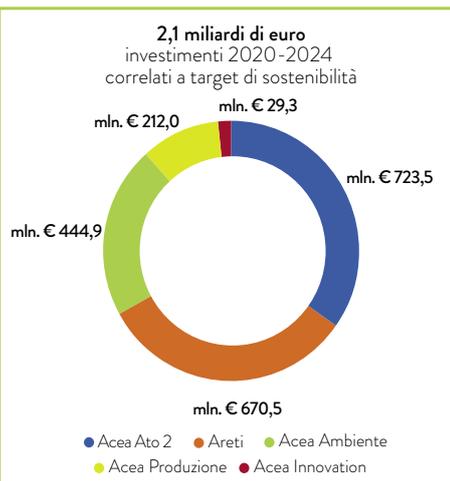
PROMUOVERE LA SALUTE E LA SICUREZZA LUNGO LA CATENA DEL VALORE

14 target (11%)



INVESTIRE IN INNOVAZIONE PER LA SOSTENIBILITÀ

22 target (18%)



NB: ogni target può essere correlato a più temi materiali, SDG e obiettivi Green Deal



La **Politica dei Sistemi di gestione e di sostenibilità**<sup>15</sup>, adottata in Acea ed aggiornata nel novembre 2020, declina, inoltre, i principi, i valori e gli impegni presi dall'azienda, inquadrandoli nella cornice del perseguimento di uno sviluppo sostenibile ed è parte integrante dei Sistemi di gestione conformi alle norme ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 e ISO 50001 (si veda anche il paragrafo *I Sistemi di gestione*). La Politica declina i seguenti valori come **elementi fondamentali per la sostenibilità**, contribuendo ad integrarla sempre di più nella pianificazione e gestione delle attività:

- la promozione della **cultura della qualità**;
- il **rispetto dell'ambiente** e la **salvaguardia degli ecosistemi**;
- il **contrasto ai cambiamenti climatici**;
- la **valorizzazione delle persone** e la **sicurezza sui luoghi di lavoro**;
- la **gestione efficiente delle risorse**;
- la **valutazione dei rischi e degli impatti** economici, sociali e ambientali;

- la partecipazione al **benessere della collettività** e lo sviluppo del **dialogo** costante con le parti interessate;
- la promozione della creatività, dell'**innovazione tecnologica e organizzativa**.

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

**ACEA INCLUSA NELLA CATEGORIA LEADERSHIP DELLA GRADUATORIA CARBON DISCLOSURE PROJECT – CDP**

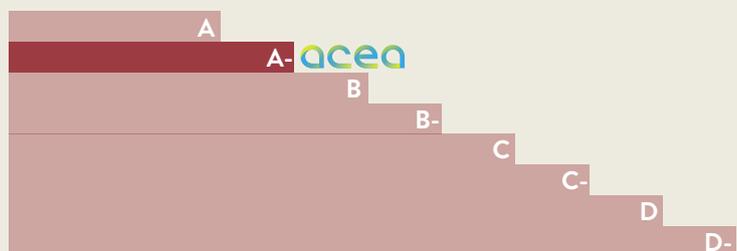
CDP è un'organizzazione che offre agli investitori un sistema per misurare le politiche e le performance in tema di **climate change**. L'iniziativa da oltre dieci anni è sostenuta da un pool d'investitori internazionali, 515 nel 2020, con asset in gestione pari a circa 106.000 miliardi di dollari. Nell'anno circa 9.600 imprese (8.000 nel CDP 2019) nel mondo sono state analizzate sulle performance legate alle azioni

di contrasto al cambiamento climatico, valorizzando le best in class nella gestione strategica e operativa di rischi ed impatti inerenti al tema "climate".

Il CDP 2020 di Acea ottiene il **punteggio A-**, confermando lo scoring precedente in **categoria Leadership**. Il rating (scala D-/A) si basa sulla valutazione di ambiti quali la presenza di obiettivi e le iniziative intraprese per la ridu-

zione delle emissioni, l'analisi e la gestione dei rischi, la valutazione degli impatti finanziari dovuti al cambiamento climatico, la rendicontazione, ecc. Il posizionamento ottenuto riconosce ad Acea il costante e crescente impegno nel contrasto ai cambiamenti climatici attraverso un modello di business sempre più sostenibile e attento ai temi della transizione energetica.

- + 9600 aziende di tutto il mondo hanno risposto al CDP Climate Change, circa 100 imprese italiane hanno ricevuto il questionario
- lo score medio delle energy utilities è B



**Leadership (A/A-):** Implementing current best practices  
**Management (B/B-):** Taking coordinated action on climate change issues

**Awareness (C/C-):** Knowledge of impacts on, and of, climate change issues  
**D/D-:** Disclosure = Transparent about climate change issues

Per maggiori informazioni si veda il sito: <https://www.cdp.net>

<sup>15</sup> La Politica è reperibile nel sito web istituzionale, [www.gruppo.aceait](http://www.gruppo.aceait).

# IL PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2020-2024 E GLI OBIETTIVI OPERATIVI

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

## LIVELLO GOVERNANCE GLI 8 OBIETTIVI

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

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

## LIVELLO OPERATIVO | 5 MACRO-OBIETTIVI

E CON PARTICOLARE ATTENZIONE AI SEGUENTI 5 MACRO-OBIETTIVI  
E AI RELATIVI AMBITI D'AZIONE ED OBIETTIVI OPERATIVI<sup>(\*)</sup>



PROMUOVERE  
LA CENTRALITÀ  
DEL CLIENTE

### Miglioramento della comunicazione con i clienti

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

### Miglioramento della qualità dei servizi

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



VALORIZZARE  
LE PERSONE  
PER LA CRESCITA  
DEL GRUPPO

### Valorizzazione professionale, formazione e sviluppo delle competenze

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

### Coinvolgimento delle persone nell'identità di Gruppo

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

### Inclusione e benessere organizzativo

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

I **5 macro obiettivi operativi** sono declinati in **15 ambiti d'azione, 25 obiettivi operativi e 125 target al 2024 e relativi KPI**, che consentono di **monitorarne il progressivo raggiungimento**, di seguito riportato. È previsto un

**periodico aggiornamento del Piano**, ed in particolare del livello operativo, affinché sia garantita la coerenza con l'evoluzione della gestione e degli orientamenti strategici industriali del Gruppo.



### QUALIFICARE LA PRESENZA NEI TERRITORI E TUTELARE L'AMBIENTE

#### Riduzione dell'impatto ambientale

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

#### Incrementare la sostenibilità lungo la catena di fornitura

- Implementare le logiche di sostenibilità nelle procedure degli acquisti

#### Contributo al benessere della collettività

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

#### Consolidamento delle relazioni con il territorio

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



### PROMUOVERE LA SALUTE E LA SICUREZZA LUNGO LA CATENA DEL VALORE

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

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

#### Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro per appaltatori e subappaltatori

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

#### Salute e sicurezza delle comunità in cui il Gruppo opera

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



### INVESTIRE IN INNOVAZIONE PER LA SOSTENIBILITÀ

#### Innovazione organizzativa

- Promuovere processi e modalità di lavoro "smart"

#### Innovazione tecnologica e di processo

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

#### Creazione e promozione della conoscenza

- Sviluppare progetti di ricerca in partnership con altre strutture competenti

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



**MACRO-OBIETTIVO N.1**  
Promuovere la centralità del cliente

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2024 FUNZIONI/SOCIETÀ OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2020
---------------------	---	--------------------	-------------

**AMBITO DI AZIONE 1: Miglioramento della comunicazione con i clienti**

	<p>Garantire l'allineamento tra la struttura del sito internet e le esigenze di comunicazione corporate in termini di efficacia, trasparenza e qualità dei contenuti, riconosciute attraverso posizionamenti di rilievo nelle classifiche di settore. ACEA SpA - COMUNICAZIONE (Digital e corporate media)</p>	<p>Riconoscimenti in analisi/classifiche di settore nell'anno: Si/No = <b>Si</b></p>	<p>Acea è stata inserita nella top 10 del Webranking Italy e nella categoria Silver di .trust di Lundquist, riconoscimento alla qualità della comunicazione digitale di Acea. Il sito racconta l'azienda in modo chiaro e coinvolgente, veicolando i valori del Gruppo attraverso una digital identity ben definita e contenuti che equilibrano informazioni finanziarie e storytelling diretti ai diversi stakeholder. Nel 2020 sono stati realizzati contenuti editoriali per illustrare le iniziative dell'azienda per la comunità e il territorio, anche in merito all'emergenza Covid-19.</p>
<p><b>Sviluppare la presenza web e i canali digitali coerentemente alle esigenze di comunicazione e di posizionamento del Gruppo</b></p>	<p>Realizzazione di un sito internet dedicato per Areti con contenuti informativi efficaci e utili rivolti agli utenti della distribuzione elettrica (target intermedio al 2021). ACEA SpA - COMUNICAZIONE (Digital e corporate media)</p>	<p>Realizzazione sito: Si/No = <b>No</b></p>	<p>Sono in corso le attività per la realizzazione del nuovo sito internet di Areti.</p>
	<p>Consolidamento della presenza sui canali social con aumento della brand awareness attraverso una comunicazione efficace e coinvolgente. ACEA SpA - COMUNICAZIONE (Digital e corporate media)</p>	<p>N. follower canali social anno di rendicontazione &gt; n. follower canali social anno di rendicontazione -1 = <b>60.733 &gt; 42.619</b></p>	<p>Publicazione di contenuti declinati per ogni canale social, per valorizzare l'impegno del Gruppo sul territorio anche nel contesto dell'emergenza sanitaria da Covid-19. È stata data evidenza alle iniziative di business, agli eventi e alle sponsorizzazioni tramite piani editoriali dedicati e progetti di influencer marketing.</p>
	<p>Incentivare i clienti all'uso dei canali digitali e raggiungere, ogni anno, il 25% della base clienti "consumer" e "micro-business" di Acea Energia che abbia effettuato almeno 1 accesso l'anno all'area riservata. ACEA ENERGIA</p>	<p>Clients che hanno effettuato almeno 1 accesso all'area riservata negli ultimi 12 mesi/ base clienti "consumer" e "micro-business" = <b>371.808/1.038.348, pari al 36% (40% ML e 34% SMT)</b></p>	<p>Lanciata a marzo, in concomitanza con la chiusura degli sportelli fisici per l'emergenza sanitaria, la campagna "Restiamo vicini a voi, anche da lontano" per incentivare l'utilizzo dei canali a distanza e dei servizi on line, con benefici per i clienti in termini di autonomia, risparmio di tempo, sicurezza e benefici ambientali.</p>
	<p>Realizzare almeno una campagna di comunicazione l'anno rivolta ai clienti sui vantaggi dell'utilizzo dell'app MyAcea e della bolletta web (riduzione impatto produzione bollette cartacee, riduzione tempistiche, riduzione spostamenti, ecc). ACEA SpA - COMUNICAZIONE (Communication planning &amp; portfolio management)</p>	<p>Realizzazione campagna di comunicazione: Si/No = <b>Si</b></p>	<p>È stata dedicata una campagna sulla promozione dello sportello digitale di Acea Ato 2 e Acea Ato 5 e sui nuovi servizi di MyAcea.</p>

**AMBITO DI AZIONE 2: Miglioramento della qualità dei servizi**

<p><b>Migliorare la qualità commerciale dei servizi</b></p>	<p>Migliorare la customer journey del cliente misurabile attraverso il Net Promoter Score (NPS) valutato "a caldo" sugli indicatori di cortesia/professionalità e qualità percepita del servizio. Target annuale NPS: indicatore di cortesia/professionalità &gt; 70%; indicatore di qualità percepita del servizio &gt; 50%. ACEA ENERGIA</p>	<p>NPS indicatore di cortesia/professionalità = <b>72,1% (media tra i due mercati; nel dettaglio: SMT 70,6% e ML 73,6%)</b>  NPS indicatore di qualità percepita del servizio = <b>51,8% (media tra i due mercati; nel dettaglio: SMT 54,1% e ML 49,4%)</b></p>	<p>Sono stati unificati i canali di contatto in unico call center che gestisce le offerte commerciali, il caring per luce e gas; la revisione dei sistemi Interactive Voice Response – IVR ha semplificato l'accesso ai servizi, abbattendo il TMA (Parametro Arera Tempo Medio di Attraversamento). La Società monitora con cadenza settimanale le performance dei Call Center, agevolando tempestive manovre correttive.</p>
---	--	---	--

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

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



## MACRO-OBIETTIVO N.2

### Valorizzare le persone per la crescita del Gruppo

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2024 FUNZIONI/SOCIETÀ OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2020
---------------------	---	--------------------	-------------

#### AMBITO DI AZIONE 1: Valorizzazione professionale, formazione e sviluppo delle competenze

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

<p>(segue)  <b>Valorizzare e accrescere le competenze del Capitale Umano</b></p>	<p>Sostenere politiche di Active Ageing realizzando almeno 2 iniziative l'anno che stimolino il trasferimento e la valorizzazione delle competenze tra le differenti generazioni presenti in azienda, coinvolgendo ogni anno un numero maggiore di persone rispetto all'anno precedente.          ACEA SpA - RISORSE UMANE (Sviluppo HR e Organizzazione)</p>	<p>N. iniziative da attivare/ iniziative attivate = <b>2/2</b>          N. persone coinvolte anno di rendicontazione &gt; n. persone coinvolte anno di rendicontazione - 1 = <b>434 nel primo anno</b></p>	<p>Sono stati realizzati i percorsi Vocational incentrati sulla cultura e l'evoluzione digitale al fine di stimolare la popolazione aziendale con età maggiore. Acea ha partecipato al progetto Management Revolution per diffondere e promuovere l'importanza di agire il proprio ruolo lavorativo con un mindset digitale, condividere un linguaggio comune e avvicinare i colleghi di ogni generazione ai temi della digitalizzazione e delle nuove modalità di lavoro. Sono stati pianificati, per il 2021, percorsi di mentoring per trasferire competenze da persone con più esperienza (mentor) ad allievi (mentee).</p>
--	---	--	---

<p><b>Investire sull'evoluzione e il miglioramento del sistema di valutazione e di selezione delle persone</b></p>	<p>Promuovere nei processi di selezione esterna l'utilizzo di strumenti dedicati ad una valutazione strutturata del candidato (test, screening tramite intelligenza artificiale e machine learning, prove virtuali) valorizzando il talento e favorendo l'inclusione.          ACEA SpA - RISORSE UMANE (Sviluppo HR e Organizzazione)</p>	<p>N. processi di selezione esterni attivati mediante strumenti dedicati/totale processi di selezione esterni attivati = <b>238/238</b></p>	<p>Acea nel corso dell'anno ha revisionato la procedura di selezione del personale ed utilizzato diversi canali e strumenti per la selezione, come la partecipazione a Career Day, le challenge e la selezione virtuale. Sono in corso lo sviluppo e l'implementazione di metodologie automatizzate per ottimizzare le tempistiche e le modalità di gestione processi di selezione.</p>
--	--	---	---

	<p>Progressiva estensione di obiettivi orientati alla promozione di impatti sulla sostenibilità a tutta la popolazione in ambito MBO valutata con sistemi di performance management.          ACEA SpA - RISORSE UMANE (Sviluppo HR e Organizzazione)</p>	<p>N. risorse con obiettivo di sostenibilità in MBO/totale risorse in MBO = <b>obiettivo composito: 474/474, pari al 100%; obiettivo personale: 237/474, pari al 48%</b></p>	<p>È stato inserito un obiettivo composito di sostenibilità che prevede 4 parametri su ambiti ESG (perdite idriche, GWh prodotti da fonte rinnovabile, rifiuti trattati dall'area Ambiente e customer satisfaction) applicabile a tutta la popolazione destinataria di MBO. È proseguito il percorso di integrazione di obiettivi di sostenibilità all'interno del più ampio catalogo obiettivi.</p>
--	---	--	--

**AMBITO DI AZIONE 2: Coinvolgimento delle persone nell'identità di Gruppo**

<p><b>Aumentare il livello di coinvolgimento della popolazione aziendale</b></p>	<p>Assicurare l'informazione del 100% della popolazione aziendale sulle scelte strategiche, la missione e le politiche aziendali e aumentare il senso di aggregazione e di appartenenza al Gruppo, realizzando almeno 6 iniziative/anno.          ACEA SpA - COMUNICAZIONE (Media Relation e Comunicazione Interna)</p>	<p>% popolazione aziendale raggiunta dall'informazione = <b>100%</b>          N. iniziative realizzate nell'anno/n. iniziative da realizzare = <b>8/6</b></p>	<p>Nell'anno sono state realizzate iniziative di comunicazione interna su <i>pillars</i> e temi integrati al Piano Industriale e al Piano di Sostenibilità come l'innovazione, la sicurezza con un focus sul coronavirus, la prevenzione della salute e del benessere dei dipendenti, il welfare, la diffusione dei valori del <i>Codice Etico</i>. Altre iniziative sono state rimandate per via della situazione pandemica mentre è stato possibile consegnare le strenne di Natale ai dipendenti.</p>
--	---	---	--

(segue)  
**Aumentare il livello di coinvolgimento della popolazione aziendale**

Accrescere il senso di appartenenza aziendale realizzando almeno 2 iniziative l'anno con impatto sociale sul territorio che coinvolgano i dipendenti del Gruppo interessati e informando il 100% dei dipendenti su tali iniziative.  
 ACEA SpA - RISORSE UMANE (Sviluppo HR e Organizzazione)

N. iniziative attivate/totale iniziative da attivare = **2**

Realizzati i progetti "IdeAzione", su competenze trasversali e orientamento (92 studenti coinvolti e 2.392 ore erogate), e "Inspirational Talks Role Model", il programma di promozione dei percorsi formativi STEM (Science, Technology, Engineering and Mathematics) tra le studentesse di scuole medie e superiori. Quest'ultimo è stato realizzato con il supporto di oltre 100 professioniste, di cui 4 del Gruppo Acea, che, in qualità di role model, hanno raccontato la loro esperienza di successo professionale in settori a prevalenza maschile.

**Definire e promuovere un piano di employer branding**

Attivare almeno una iniziativa l'anno, individuata attraverso indagini interne e volta a rafforzare l'employer brand identity, che coinvolga il 100% della popolazione aziendale.  
 ACEA SpA - RISORSE UMANE (Sviluppo HR e Organizzazione)

Realizzazione di indagini interne: Si/No = **Si**

N. iniziative attivate/n. iniziative da attivare = **1/1**

N. dipendenti che hanno risposto alle indagini e/o aderito alle iniziative/ n. dipendenti coinvolti = **6.374/6.374**

A seguito di una rilevazione interna dei fabbisogni, successivi all'innalzamento significativo delle persone coinvolte nello smart working per via della pandemia, sono stati realizzati corsi di formazione per supportare smart worker e smart manager e condividere un nuovo approccio al lavoro, più smart e più responsabile per i collaboratori e, più evoluto per i manager, basato sui principi della digital leadership in grado di creare un clima di fiducia e responsabilizzazione.

### AMBITO DI AZIONE 3: Inclusione e benessere organizzativo

**Rilevare e migliorare il benessere organizzativo di tutta la popolazione aziendale**

Progettare e sviluppare un percorso formativo legato al benessere organizzativo, volto anche a mitigare eventuali effetti da stress lavoro correlato (D. Lgs. 81/01), rivolto ad un campione significativo di dipendenti di Acea SpA, pari a circa il 10% della popolazione aziendale di Acea SpA.  
 Acea SpA - RISORSE UMANE (Sicurezza sul Lavoro)

Progettazione percorso formativo: Si/No = **Si**

N. dipendenti formati/ totale dipendenti (perimetro target Acea SpA)

È stato progettato il percorso formativo legato al benessere professionale e individuale a mitigazione degli effetti da valutazione sullo stress lavoro-correlato e in risposta alla necessità di mantenere e rafforzare i livelli di soddisfazione e benessere messi a rischio dal sovraccarico emotivo, fisico e psicologico causato dalla situazione emergenza da Covid-19.

Coinvolgere tutta la popolazione aziendale in almeno 2 iniziative informative, anche prevedendo periodici follow up (survey) e/o campagne di prevenzione volte a promuovere la prevenzione primaria e secondaria, i corretti stili di vita e il benessere psicofisico.  
 Acea SpA - RISORSE UMANE (Relazioni industriali, normativa del lavoro e welfare)

N. azioni di informazione con periodici follow up (survey) e/o campagne di prevenzione realizzate/n. azioni di informazione e/o campagne di prevenzione da realizzare = **7/2**

N. dipendenti aderenti /totale popolazione aziendale = **4.031<sup>(\*)</sup>/6.374**

**(\*) il dato indica i partecipanti ed include dipendenti che hanno aderito a più iniziative**

Sono state realizzate diverse iniziative, tra le quali screening dermatologici, endocrinologici, senologici, a cui hanno aderito circa 400 dipendenti; il programma per promuovere stili di vita e alimentari corretti, che ha coinvolto altrettante risorse; un supporto psicologico collettivo e individuale. Inoltre, è stata lanciata una survey sulle misure organizzative intraprese riguardanti lo smart working e le iniziative di welfare aziendale a cui hanno risposto circa 2.800 dipendenti.

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



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

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2024 FUNZIONI/SOCIETÀ OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2020
---------------------	---	--------------------	-------------

#### AMBITO DI AZIONE 1: Riduzione dell'impatto ambientale

<b>Progettare e implementare azioni di contrasto al cambiamento climatico (mitigazione e adattamento)</b>	Acquisizione/realizzazione di impianti fotovoltaici per un totale di 747 MW di potenza installata con conseguente riduzione attesa dell'indice di intensità delle emissioni degli impianti gestiti da Acea Produzione sino a 40 gCO <sub>2</sub> /kWh (-55% rispetto agli 89 gCO <sub>2</sub> /kWh del 2019). ACEA PRODUZIONE	MW installati/MW da installare = <b>52 MW</b>  gCO <sub>2</sub> /kWh prodotto (e riduzione percentuale rispetto al 2019) = <b>88 gCO<sub>2</sub>/kWh (- 1%)</b>	Acquisiti 16 MW di impianti fotovoltaici, arrivando a 52 MW di potenza installata, che hanno permesso una lieve flessione dell'indice di intensità delle emissioni di Acea Produzione e un risparmio di circa 40.000 tonnellate di CO <sub>2</sub> .
	Ridurre il consumo di energia (elettrica e gas) della Sede aziendale centrale e di altre sedi attraverso interventi di efficientamento energetico con un risparmio previsto di oltre 900 MWh (232 MWh per la sede centrale e 700 MWh per il Data Center) rispetto ai consumi storici ante operam (pari a 3.320 MWh/a per la sede centrale e 4.115 MWh/a per il Data Center) e, per la sede centrale, di 13.800 Sm <sup>3</sup> rispetto ai consumi storici ante operam (pari a 118.500 Sm <sup>3</sup> /a). ACEA SpA (Energy Manager)	MWh ante operam – MWh post operam = <b>7.435 – 6.365 = 1.069 Mwh/a risparmiati</b> <sup>*)</sup>  Sm <sup>3</sup> ante operam – Sm <sup>3</sup> post operam = <b>118.500 – 118.358 = 142 Sm<sup>3</sup>/a risparmiati</b> <b>*) i risultati sono fortemente influenzati dalla situazione emergenziale</b>	Completati i lavori di rifacimento del sistema di condizionamento del ballatoio della Sede aziendale centrale e la sostituzione dei corpi luminanti con altri a LED per una parte della stessa sede. Realizzate modifica e compartimentazione del sistema di condizionamento della sede CEDET (Data Center). I lavori programmati per la riduzione dei consumi di metano sono slittati a causa dell'emergenza sanitaria.

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

(segue)  
**Progettare e implementare azioni di contrasto al cambiamento climatico (mitigazione e adattamento)**

<p>Definire un Piano annuale di approvvigionamento idrico a copertura di 10 Comuni (pari al 48% degli abitanti serviti) che includa previsioni climatiche e di sviluppo territoriale al fine di identificare più puntualmente i fabbisogni e migliorare il servizio: differenza massima tra il volume effettivamente erogato e quello previsto da modello minore del 30%. AdF</p>	<p>N. Comuni coperti da Piano di approvvigionamento idrico          % abitanti serviti coperti da Piano di approvvigionamento idrico/ abitanti serviti          Acqua erogata nei Comuni in perimetro Piano (Mm³)/ fabbisogni identificati grazie ai modelli previsionali (Mm³)</p>	<p>Nell'anno è stato formalmente costituito un GdL interno dedicato alla realizzazione del modello previsionale per il Piano di approvvigionamento idrico.</p>
<p>Contribuire alla decarbonizzazione del sistema energetico tramite interventi di upgrading dei comparti di digestione anaerobica dei depuratori di Roma Nord e Roma Est, funzionali alla trasformazione del biogas prodotto in loco in biometano per la successiva immissione in rete gas di 1 MSm³ di biometano. ACEA ATO 2</p>	<p>% avanzamento lavori upgrading Roma Nord e Roma Est = <b>35%</b>          Sm³ di biometano immessi in rete</p>	<p>In fase di completamento gli iter autorizzativi e la progettazione esecutiva per la realizzazione degli impianti; avviata la disposizione delle opere per l'interconnessione del biometano prodotto alla rete gas locale.</p>
<p>Efficientare i consumi elettrici della Società attraverso la realizzazione di interventi gestionali e strutturali negli impianti del Servizio Idrico Integrato con un efficientamento energetico atteso pari a 12 GWh, il 5% dei quali certificati attraverso Titoli di Efficienza Energetica (certificati bianchi). ACEA ATO 2</p>	<p>% di raggiungimento del target = <b>15%, pari a circa 1,9 GWh</b>          GWh certificati TEE/ GWh totali efficientati</p>	<p>Completati 2 interventi di ottimizzazione con conseguente efficientamento energetico (diffusori a bolle fini sul depuratore di Crocetta e inverter sulle pompe presso il centro idrico di Torrenova). Altri risparmi energetici sono stati ottenuti dalle attività di recupero delle perdite idriche e dalla dismissione di alcuni depuratori. Presentata al GSE – Gestore dei Servizi Energetici la pratica di richiesta per l'ottenimento di Certificati Bianchi relativi all'intervento di efficientamento presso il centro idrico Casilino (Comune di Roma) che verrà avviato nel 2021.</p>
<p>Riduzione complessiva del 2% dei consumi totali di energia elettrica di Acea Ato 5 (dato 2019: 77.707 MWh) tramite l'efficientamento di 10 impianti afferenti alla rete idrica e 1 alla rete di depurazione. ACEA ATO 5</p>	<p>kWh risparmiati anno di rendicontazione/consumi 2019 = - <b>circa 156.000 / 177.707.000, pari a -0,2%</b></p>	<p>Sono state realizzate opere di efficientamento come l'installazione di inverter e il revamping delle pompe presso 3 campi pozzi (Palambara Cassino, Posta Fibreno e Mola dei Frati).</p>
<p>Accrescere la consapevolezza dei clienti sulla sostenibilità del consumo di energia elettrica attraverso iniziative specifiche volte a promuovere ed incrementare l'acquisto di energia "verde". ACEA ENERGIA</p>	<p>Attività di sensibilizzazione: Si/No = <b>No</b>          MWh di energia verde venduta a clienti del mercato libero (anno rendicontazione) &gt; MWh di energia verde venduta ai clienti del mercato libero (anno precedente) = <b>1.363.000 &gt; 1.133.000 con un incremento del 20%<sup>(*)</sup></b>          (*) il dato del 2019 è stato rettificato a seguito del consolidamento dei dati; il dato del 2020 è stimato</p>	<p>Non sono state ancora lanciate specifiche campagne rivolte a clienti domestici e PMI per incentivare l'acquisto di energia verde. L'offerta Acea Viva, che fornisce energia "verde" G.O., continua a riscuotere successo portando ad un aumento dell'energia elettrica verde venduta ai clienti finali.</p>
<p>Ridurre il consumo di fonti energetiche primarie da parte dei clienti business, mediante la realizzazione di impianti di produzione combinata di energia elettrica e termica, per una potenza elettrica complessiva di 6 MW ed un risparmio previsto di circa 1.500 TEP/anno. ECOGENA</p>	<p>MW installati          TEP risparmiati</p>	<p>È stata avviata l'acquisizione di impianti per una potenzialità complessiva di 6 MW.</p>

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

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

(segue)  
**Intraprendere iniziative di tutela del territorio e contenimento degli impatti sull'ambiente naturale**

<p>Incrementare l'adozione di bollette web arrivando a circa 50.000 utenti che hanno scelto l'opzione bolletta digitale (oltre il 250% in più rispetto ai dati 2019, pari a 14.218) con un risparmio atteso di carta per circa 9 t/anno.          ACEA ATO 5</p>	<p>N. bollette web attive = <b>34.654</b>          t carta annue risparmiate = <b>4,2</b></p>	<p>Sono state realizzate campagne di promozione dei servizi digitali ed è stato rielaborato il layout della bolletta prevedendo una riduzione delle pagine da stampare per gli utenti che non hanno aderito all'opzione bolletta web.</p>
<p>Promuovere la digitalizzazione dei processi e sensibilizzare i clienti all'uso dei canali digitali con l'obiettivo di incrementare, rispetto al 2019, del 229% il numero delle utenze con bolletta web: circa 368.000 bollette digitali (pari a circa 11,04 t/anno di carta risparmiate) relative a 92.000 utenze.          AdF</p>	<p>N. utenze con bolletta web/n. utenze con bolletta web attiva 2019 = <b>76.759/28.192, pari al 172% in più</b>          N. utenti con bolletta web attiva = <b>76.759</b>          t carta annue risparmiate = <b>9,9</b></p>	<p>Nel 2020 è stata lanciata la campagna di comunicazione "AdF Digital" con la quale si invitavano i clienti ad aderire alla bolletta web. Il risultato è stato raggiunto anche grazie alle disposizioni della delibera ARERA 60/2020 che ha consentito ai Gestori del servizio di inviare le bollette in formato elettronico.</p>
<p>Incrementare il numero delle bollette web fino al 25% delle utenze totali (dato 2019, 57.142 utenze totali), per un risparmio di carta pari a circa 3 t.          GESESA</p>	<p>N. bollette web attive = <b>7.690, pari al 13% delle utenze</b>          t carta annue risparmiate = <b>0,5</b></p>	<p>Nell'anno è stato incentivato il passaggio alla bolletta web tramite una campagna di comunicazione via mail.</p>
<p>Incrementare l'adozione di bollette web: circa 150.000 utenti con bolletta digitale (oltre il 150% in più rispetto al dato 2019 di 58.500 utenti) pari a circa 21 t di carta annue risparmiate.          GORI</p>	<p>N. bollette web attive = <b>114.649</b>          t carta annue risparmiate = <b>10,6</b></p>	<p>Sono state realizzate le campagne "Un click solidale" ed "Un click per il Sarno" al fine di incrementare l'utilizzo dei servizi digitali e della bolletta web. La Società ha incentivato l'attivazione del servizio bolletta web abbinando ad essa donazioni al reparto di terapia intensiva dell'ospedale Domenico Cotugno di Napoli e all'associazione ambientalista Marevivo Onlus per la salvaguardia del fiume Sarno.</p>
<p>Incrementare l'adozione bollette web: 400.000 utenti con l'opzione bolletta digitale (pari a circa 60 t/anno di carta risparmiate).          ACEA ENERGIA</p>	<p>N. forniture attive con opzione bolletta web = <b>344.946 (184.726 ML e 160.220 MST)</b>          t carta annue risparmiate = <b>50,7</b></p>	<p>Acea Energia ha effettuato specifiche campagne DEM (Direct Email Marketing) con cadenza bimestrale per incentivare i clienti al passaggio alla bolletta web e promosso il riconoscimento di un contributo economico per quelli che hanno aderito all'iniziativa.</p>
<p>Incrementare la digitalizzazione dei processi ed in particolare nei rapporti commerciali del mercato libero: 80% dei contratti digitalizzati, pari a 14 t/anno carta risparmiata.          ACEA ENERGIA</p>	<p>% di contratti digitalizzati = <b>43%</b>          t di carta risparmiata = <b>9,7</b></p>	<p>È aumentata la percentuale di contratti digitalizzati sino al 43% (era il 40% nel 2019) consentendo un risparmio di circa 10 tonnellate di carta.</p>
<p>Rimozione di 200 tralicci grazie all'ammodernamento della rete elettrica di distribuzione e trasmissione ad alta tensione.          ARETI</p>	<p>N. tralicci rimossi/n. tralicci da rimuovere = <b>22/200</b></p>	<p>Demoliti 22 sostegni di alta tensione, 12 sulla linea Flaminia-Smistamento Est e altri 10 sulla Collatina-Tiburtino O.</p>
<p>Incremento dell'efficienza depurativa del 6,2%, in termini di abbattimento di BOD<sub>5</sub>, su 7 impianti di depurazione in adeguamento (efficienza di depurazione BOD<sub>5</sub> al 2019 pari all'86,7%).          ACEA ATO 5</p>	<p><math display="block">\left[ \frac{(\text{BOD}_{5\text{in}} - \text{BOD}_{5\text{out}} / \text{BOD}_{5\text{in}}) \text{ anno di rendicontazione} - (\text{BOD}_{5\text{in}} - \text{BOD}_{5\text{out}} / \text{BOD}_{5\text{in}}) \text{ anno di rendicontazione } - 1}{-1} \right] * 100 = \left[ \frac{(300 - 37) / 300 - (300 - 40) / 300}{-1} \right] * 100 = 0,95\%</math></p>	<p>Terminati i lavori sul depuratore di Pofi nel territorio di Frosinone.</p>

(segue)  
**Intraprendere iniziative di tutela del territorio e contenimento degli impatti sull'ambiente naturale**

**Valorizzare i sistemi di gestione ambientali ed energetici certificati**

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

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

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

### AMBITO DI AZIONE 3: Contributo al benessere della collettività

<p><b>Promuovere attività con impatto positivo sulla collettività e sui territori in cui l'azienda opera</b></p>	<p>Consolidamento e miglioramento delle relazioni con il territorio attraverso la realizzazione di un museo dedicato ad Acea e l'organizzazione di almeno 5 eventi culturali/iniziative di comunicazione l'anno legati al core business che prevedano anche la valorizzazione di siti industriali e impianti delle Società del Gruppo. ACEA SpA - COMUNICAZIONE (Archivio Storico, Communication planning &amp; portfolio management, Event Management)</p>	<p>Realizzazione Museo Acea: Si/No = <b>No</b></p> <p>N. eventi realizzati = <b>5</b></p> <p>N. siti industriali/impianti valorizzati = <b>5</b></p>	<p>Sono state pianificate le attività per la realizzazione del museo (tra cui il censimento, la metadattazione e la digitalizzazione del materiale storico bibliotecario). Sono state svolte 3 visite agli impianti, per un totale di 54 persone accolte, prima della chiusura per via dell'emergenza sanitaria. È stato possibile, nel corso del mese di luglio, realizzare un evento di inaugurazione per la riqualificazione del sito del Peschiera e la messa in funzione della nuova sala polifunzionale realizzata all'interno del Mausoleo ai Caduti.</p>
--	---	--	--

### AMBITO DI AZIONE 4: Consolidamento delle relazioni con il territorio

<p><b>Contribuire alla sensibilizzazione sulle tematiche sociali e ambientali</b></p>	<p>Sostegno o gestione di almeno 10 iniziative l'anno di sensibilizzazione e promozione su tematiche di utilità sociale (prevenzione oncologica, diritti donne, valorizzazione della diversità) o di rilievo socio-ambientale (inclusa la promozione dello sport). ACEA SpA - SPONSORSHIP AND VALUE LIBERALITY</p>	<p>N. di iniziative sostenute e/o gestite = <b>14/10</b></p>	<p>Tra le numerose sponsorizzazioni si citano, solo a titolo esemplificativo, i contributi di solidarietà legati all'emergenza da Covid-19 a supporto di situazioni di disagio sociale, quali acquisti di presidi sanitari, DPI e distribuzione alimenti, le partecipazioni (sponsorizzazioni tecniche) alla Giornata mondiale contro la violenza sulle donne e alla Giornata Mondiale dei diritti dell'infanzia e il sostegno al centro anti violenza Help line del Gay Center. Si segnala che gli eventi pubblici hanno avuto un arresto a causa della situazione emergenziale. Tra le sponsorizzazioni tecniche si citano anche le proiezioni del Tricolore sui palazzi istituzionali da marzo a ottobre.</p>
	<p>Progettare e implementare campagne di sensibilizzazione rivolte agli alunni delle scuole dell'obbligo presenti nei territori dove operano le Società del Gruppo sull'utilizzo responsabile delle risorse naturali (almeno 10.000 studenti l'anno). ACEA SpA - COMUNICAZIONE (Event Management)</p>	<p>N. studenti coinvolti l'anno/n. studenti da coinvolgere = <b>circa 4.000</b></p>	<p>L'edizione di Acea scuola 2020, incentrata sulla tutela della risorsa idrica, è stata realizzata interamente online in tre eventi virtuali, fruibili da tutto il territorio nazionale; l'Educational è stato successivamente messo a disposizione degli Istituti Scolastici di Roma e dell'Area Metropolitana.</p>
	<p>Realizzare almeno 1 campagna l'anno o iniziative di sensibilizzazione sui temi del risparmio idrico, energetico e di tutela ambientale rivolte alla collettività. ACEA SpA - COMUNICAZIONE (Communication planning &amp; portfolio management) e Società del Gruppo</p>	<p>N. campagne o iniziative realizzate nell'anno = <b>1</b></p>	<p>Nell'anno è andata on air su stampa, affissione e digital una campagna dedicata al risparmio idrico denominata "Preserviamo il Futuro".</p>

**Favorire il coinvolgimento degli stakeholder nei progetti aziendali per la creazione di valore condiviso**

Realizzare il progetto “Stakeholder engagement del Gruppo Acea” (mappatura stakeholder, metodologie e strumenti operativi) finalizzato a migliorare l’integrazione dello stakeholder engagement nei processi e nelle attività di business e a diffondere la cultura sullo stakeholder engagement organizzando almeno 1 iniziativa l’anno, anche a supporto delle Società/Aree nel coinvolgimento degli stakeholder rilevanti.  
ACEA SpA - AFFARI LEGALI, SOCIETARI E SERVIZI CORPORATE (Relazioni con gli stakeholder in collaborazione con le principali società operative)

Stato mappatura stakeholder nel Gruppo (0/100%) = **80**

Definizione di metodologia e strumenti (0/100%) = **90**

N. iniziative di stakeholder engagement realizzate nell’anno = **3**

Nell’anno sono proseguite le attività di diffusione delle conoscenze teoriche al Gruppo di Lavoro inter-funzionale e inter-aziendale del Gruppo Acea, costituito nel corso del 2019, applicate attraverso la costruzione di strumenti operativi (toolbox), per l’identificazione e la mappatura degli stakeholder e per il loro coinvolgimento; è stato realizzato il progetto pilota di coinvolgimento degli stakeholder di Gori e finalizzato l’Albero degli Stakeholder di Acea Ambiente, relativamente agli impianti di San Vittore del Lazio e Aprilia. Inoltre, sono state elaborate la Politica sul coinvolgimento degli Stakeholder del Gruppo Acea e la Procedura di Gruppo sullo Stakeholder Engagement. Progettata anche la sezione dedicata al tema dello stakeholder engagement nella Intranet di Gruppo.

Realizzazione del progetto dedicato alla creazione nel territorio reatino di un “Museo dell’Acqua”.  
ACEA SpA - SPONSORSHIP AND VALUE LIBERALITY

Realizzazione “Museo dell’acqua”: Sì/No = **No**

È in corso la progettazione del museo.

Realizzazione di almeno 3 progetti l’anno di riqualificazione e valorizzazione di aree urbane, metropolitane e di territori ove il Gruppo opera attraverso interventi di implementazione di illuminazione pubblica e artistica.  
ACEA SpA - SPONSORSHIP AND VALUE LIBERALITY in collaborazione con Arete e altre Società del Gruppo

N. iniziative realizzate nell’anno = **almeno 4**

È stata effettuata la riqualificazione del quartiere Garbatella, in occasione del suo Centenario, e di Piazza San Basilio, entrambi a Roma. Valorizzate inoltre altre aree della Città tramite numerosi interventi di illuminazioni artistiche.



## MACRO-OBIETTIVO N.4

**Promuovere la salute e la sicurezza lungo la catena del valore**

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2024 FUNZIONI/SOCIETÀ OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2020
---------------------	---	--------------------	-------------

### AMBITO DI AZIONE 1: Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro per i lavoratori del Gruppo

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

Consolidare il trend di riduzione degli indici infortunistici (IG, IF) del Gruppo.  
Acea SpA - RISORSE UMANE (Sicurezza sul Lavoro)

IG, IF anno di rendicontazione ≤ anno di rendicontazione -1 = **IG: 0,19; IF: 4,84 ≤ IG: 0,30; IF: 9,74**

Le buone performance dell’anno sono conseguenza di una rapida ed efficace risposta organizzativa dell’azienda, in termini di gestione della sicurezza sul lavoro.

Realizzare almeno una campagna di sensibilizzazione l’anno sui temi della salute e sicurezza che coinvolga il 100% dipendenti del Gruppo (Società Operative perimetro DNF).  
Acea SpA - RISORSE UMANE (Sicurezza sul Lavoro) in collaborazione con COMUNICAZIONE (Media Relation e Comunicazione Interna)

N. dipendenti coinvolti/n. dipendenti da coinvolgere

A causa della pandemia, le campagne sui temi della salute e sicurezza sono state rimandate. Sono state intraprese numerose iniziative correlate ai rischi da Covid-19 tra cui la formazione in modalità e-learning, con video e tutorial formativi sul tema.

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

### AMBITO DI AZIONE 3: Salute e sicurezza delle comunità in cui il Gruppo opera

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



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

OBIETTIVI OPERATIVI	TARGET AL 2024 FUNZIONI/SOCIETÀ OWNER DEL PROCESSO	KPI DI PERFORMANCE	AZIONI 2020
---------------------	---	--------------------	-------------

#### AMBITO DI AZIONE 1: Innovazione organizzativa

<p><b>Promuovere processi e modalità di lavoro "smart"</b></p>	<p>Consolidare e incrementare ogni anno la % di dipendenti che accedono allo smart working e prevedere almeno una survey l'anno per monitorare le aspettative e la soddisfazione relativa al processo. ACEA SpA - RISORSE UMANE (Sviluppo HR e Organizzazione)</p>	<p>% dipendenti in smart working anno di rendicontazione &gt; % dipendenti in smart working anno di rendicontazione - 1 = <b>10% nel primo anno</b> N. survey attivate = <b>2/1</b></p>	<p>All'inizio del 2020 circa 684 persone hanno aderito allo smart working e a febbraio sono state somministrate due survey per smart worker e smart manager; in seguito, la situazione pandemica ha portato circa 3.700 dipendenti a lavorare da remoto.</p>
--	--	---	--

(segue)  
**Promuovere processi e modalità di lavoro "smart"**

Attivare almeno due spazi di coworking l'anno.  
 ACEA SpA - RISORSE UMANE (Sviluppo HR e Organizzazione in collaborazione con Facility Management)

N. spazi di coworking attivati/n. spazi di coworking da attivare = **2/2**

Acea ha messo a disposizione uno spazio di coworking presso il Talent Garden di Ostiense che ha permesso a diversi colleghi del Gruppo di lavorare in maniera agile fuori dalla sede ordinaria; è inoltre in progettazione uno spazio di coworking presso la sede centrale.

**AMBITO DI AZIONE 2: Innovazione tecnologica e di processo**

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

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

(segue)

**Applicazione di nuove tecnologie a ricerca perdite e altri processi operativi**

Applicazione di nuove tecnologie IoT e sensoristica avanzata con l'installazione di 300 sensori per lo sviluppo di sistemi di telecontrollo delle reti idriche e fognarie.  
GORI

N. sensori installati/n. sensori da installare = **95/300**

Sono state installate 95 periferiche IoT sulle reti idriche e fognarie.

**AMBITO DI AZIONE 3: Creazione e promozione della conoscenza**

**Sviluppare progetti di ricerca in partnership con altre strutture competenti**

Sviluppare il polo della ricerca (Campus Grottarossa) potenziando collaborazioni/accordi quadro con la comunità scientifica su ricerca, innovazione tecnologica e sostenibilità ambientale, favorendo sinergie con il mondo accademico e istituzionale, start up al fine di individuare opportunità e applicazioni di sviluppo per il Gruppo.  
ACEA ELABORI

N. progetti finanziati con partecipazione Acea = **5**

N. partnership scientifiche formalizzate = **9**

N. pubblicazioni scientifiche o presentazioni presso convegni di rilievo = **4**

Acea Elabiori ha partecipato a 5 call europee su diversi ambiti tra cui la SARS-CoV-2 e l'obiettivo del Green Deal europeo "inquinamento zero". È diventata membro del Norman Network e ha stipulato accordi con enti e imprese su temi ambientali e sull'automazione. Ha condiviso contributi scientifici sui temi risorsa idrica, rifiuti e innovazione tecnologica, partecipando a fiere e convegni di rilievo nazionale.

Promuovere l'innovazione con almeno 4 iniziative l'anno, interne ed esterne, volte a favorire lo scouting, l'idea generation, l'imprenditorialità e la cultura dell'innovazione, coinvolgendo almeno 200 persone del Gruppo Acea.  
ACEA SpA - TECHNOLOGY & SOLUTIONS (Open Innovation)

N. persone coinvolte = **174<sup>(\*)</sup>**

N. iniziative realizzate/n. iniziative da realizzare = **11**

**(\*) il dato risulta più basso del previsto in quanto, a causa dell'emergenza sanitaria, la seconda edizione di Acea Innovation Garage è stata rimandata al 2021**

Sono stati organizzati 6 workshop di idea generation con il coinvolgimento di 174 persone e 5 MeetUp per favorire l'Innovation Community e la Corporate Entrepreneurship, tra cui l'SDG Lab, focalizzato sugli obiettivi di sviluppo sostenibile prioritari per il Gruppo.

# CORPORATE GOVERNANCE E SISTEMI DI GESTIONE

## LA CORPORATE GOVERNANCE IN ACEA

Il modello di governance adottato da Acea si conforma alle indicazioni di *best practice* del *Codice di Autodisciplina delle società quotate* e ai principi di **trasparenza, equilibrio e separazione tra le attività di indirizzo, gestione e controllo**.

Il Consiglio di Amministrazione di Acea SpA **stabilisce gli indirizzi strategici del Gruppo** assumendo la responsabilità del governo aziendale. All'interno del Consiglio sono istituiti tre Comitati con funzioni propositive e consultive: il **Comitato Controllo e Rischi**, il **Comitato per le Nomine e la Re-**

**munerazione** ed il **Comitato per l'Etica e la Sostenibilità**. Sono, inoltre, previsti il **Comitato per le Operazioni con le parti correlate**, in attuazione della normativa Consob, composto da Amministratori indipendenti, e il **Comitato esecutivo**, costituito ai sensi del Codice Civile (art. 2381) e dello Statuto Sociale (art. 20, co. 1), composto dalla Presidente e dall'Amministratore Delegato di Acea SpA e da due Consiglieri indipendenti, uno dei quali ne ha la presidenza, con poteri relativi agli affari istituzionali, alle sponsorizzazioni e alle erogazioni liberali, da gestirsi in coerenza con il budget stabilito dal Consiglio di Amministrazione. Il Collegio Sindacale, infine, secondo il modello tradizionale in vigore, svolge attività di vigilanza.

### GRAFICO N. 11 – ATTIVITÀ DEI COMITATI DI CORPORATE GOVERNANCE

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

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

La gestione della Società fa capo al **Consiglio di Amministrazione**, che può avere da 5 a 9 componenti, a seconda di quanto determinato dall'Assemblea. I membri del CdA – individuati e nominati secondo lo Statuto di Acea, in base alla normativa applicabile – durano in carica tre esercizi e sono rieleggibili. Il metodo di selezione dei componenti del Consiglio garantisce la **rappresentanza di genere**, un numero adeguato di **Amministratori in rappresentanza delle minoranze** e di **Amministratori indipendenti** ai sensi di legge<sup>16</sup>.

Il **Consiglio in carica**, nominato a maggio 2020, è composto da 9 amministratori, di cui, attualmente, 4 sono donne.

Il Consiglio di Amministrazione si è riunito dodici volte nell'anno; nell'ambito degli incontri svolti, una specifica *induction* per i componenti del CdA è stata svolta dal portavoce dell'Alleanza Italiana per lo Sviluppo sostenibile (ASviS), Enrico Giovannini, sugli scenari emergenti dello sviluppo sostenibile.

L'**Amministratore Delegato** è l'unico **Consigliere esecutivo**.

Seguendo le indicazioni del *Codice di Autodisciplina delle società quotate*, **Acea effettua annualmente la board evaluation**, avvalendosi di un consulente esterno, per verificare l'adeguatezza di **dimensione, composizione e funzionamento del CdA e dei suoi Comitati interni** e dei temi oggetto di discussione.

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

<sup>16</sup> In base all'art. 147 ter., c. 4, del D. Lgs. 58/98, c.d. Testo Unico della Finanza (TUF), il numero minimo di Amministratori indipendenti deve essere 1 nel caso di un CdA fino a 7 membri, 2 nel caso di CdA superiore a 7 membri. Nel corso dell'anno da parte del CdA è stato verificato il possesso in capo ai Consiglieri delle condizioni richieste per essere qualificati come indipendenti. Al 31.12.2020, 7 consiglieri risultano essere indipendenti.

**TABELLA N. 8 – STRUTTURA DI CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E COMITATI DI ACEA SPA (AL 31.12.2020)**

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

### IL RUOLO E I POTERI DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE IN ACEA

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

- definizione dell'indirizzo strategico;
- coordinamento economico-finanziario delle attività del Gruppo;
- definizione delle linee d'indirizzo del Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi

(SCIGR), natura e livello di rischio compatibile con gli obiettivi strategici della Società, inclusi i **rischi di rilievo per la sostenibilità** nel medio-lungo periodo;

- istituzione dei Comitati previsti dal *Codice di Autodisciplina* e nomina dei loro membri;
- adozione del *Modello di organizzazione, gestione e controllo* ai sensi del D. Lgs. n. 231/01;

- valutazione dell'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile di Acea e delle controllate strategiche;
- dialogo con gli azionisti, favorendone partecipazione e agevole esercizio dei loro diritti;
- valutazione, almeno annuale, dell'indipendenza dei membri non esecutivi.

### FUNZIONI DI PRESIDENTE, AMMINISTRATORE DELEGATO

Al **Presidente** spetta rappresentanza legale e istituzionale della Società, nonché la firma sociale; convoca e presiede il Consiglio di Amministrazione e l'Assemblea. Ha deleghe relative a: vigilanza sulle attività del Gruppo, verifica dell'attuazione delle delibere del Consiglio e delle regole di *corporate governance*; verifica e presidio degli indicatori di qualità erogata e percepita e delle tematiche di **corporate social responsibility**. Supervisiona la segreteria del Consiglio di Amministrazione della Capogruppo. All'**Amministratore Delegato** è affidata la ge-

stione ordinaria della Società. Ha la firma sociale, la rappresentanza legale e processuale ed ogni altra competenza delegatagli nei limiti di legge e di Statuto. Opera sulla base di piani pluriennali e budget annuali approvati dal Consiglio di Amministrazione, garantendo e verificando il rispetto degli indirizzi di gestione, attuando le modifiche organizzative e procedurali delle attività della Capogruppo, in coerenza con le linee guida deliberate dal CdA. L'attuale Amministratore Delegato è stato individuato dal CdA come Amministratore incaricato del SCIGR

ed è Responsabile della Direzione Strategie Sviluppo Business, Produzione ed Estero. Presidente e Amministratore Delegato possono adottare congiuntamente atti riservati al CdA in materia di appalti, acquisti, partecipazioni a gare, rilascio di fidejussioni, designazione dei membri di CdA e Collegi sindacali delle Società controllate e partecipate più significative, quando l'urgenza non ne consenta la convocazione, informandone nella prima riunione utile il Consiglio, che verifica la legittimità di tali operazioni.

### INTEGRATED GOVERNANCE INDEX 2020 E POSIZIONAMENTO ACEA

L'**Integrated Governance Index (IGI)** è una accreditata analisi che valuta il posizionamento delle aziende in relazione alla governance della sostenibilità (o governance integrata). Il progetto, ideato da ETicalNews, è giunto nel 2020 alla sua quinta edizione. Il questionario alla base dell'indice è rivolto alle prime 100 società quotate alla Borsa italiana, alle società che pubblicano la Dichiarazione non finanziaria ai sensi del D. Lgs. n.254/2016, alle prime 50 società non quotate e industriali della classifica Mediobanca. Il **questionario** è

formato da un'**Area ordinaria, articolata in nove ambiti d'analisi**, e da un'**Area straordinaria, che varia ogni anno** approfondendo tematiche sfidanti. Nel 2020 l'Area straordinaria ha riguardato l'ESG digital governance. I temi indagati dall'Area ordinaria sono stati: Codice di autodisciplina e sostenibilità; Diversity, professionalità, indipendenza del board; ESG integrati nella retribuzione; ESG integrati nelle strategie di business; Comitati del board e sostenibilità; Purpore, Materialità e Stakeholder; Piani di succes-

sione; Finanza ESG; HR e Capitale Umano. **Acea**, al quarto anno di partecipazione all'indagine IGI, **ha ottenuto il punteggio di 64,6** (scala 0-100), registrando il posizionamento migliore rispetto alle precedenti rilevazioni e classificandosi al 15° posto sul totale di 74 rispondenti. In particolare, le aree dove Acea evidenzia le performance migliori hanno riguardato la **conformità al Codice di Autodisciplina**, la **composizione del CdA** in termini di diversity e competenze, i **Comitati consiliari e di Sostenibilità** e le **Risorse umane**.

## INTEGRATED GOVERNANCE INDEX 2020 E POSIZIONAMENTO ACEA (segue)

Gli aspetti con il punteggio minore sono stati quelli relativi ai **Piani di successione** e alla **Finanza ESG**.

Le evidenze IGI sono state oggetto di **specifica induction** rivolta agli Amministratori Acea, in cui il tema della governance integrata

è stato illustrato e discusso alla luce degli scenari emergenti nel contesto internazionale ed in particolare quello europeo in considerazione degli sviluppi normativi collegati alla disclosure finanziaria di sostenibilità e alla Tassonomia.

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

L'impegno Acea a favore della sostenibilità viene perseguito anche tramite l'adesione ad importanti iniziative esterne, tese a sensibilizzare *decision maker* ed opinione pubblica su particolari temi socio-ambientali. In particolare, mediante queste iniziative Acea si affianca a qualificati panel di imprese per sostenere obiettivi di interesse generale e interiorizzare nella propria cultura aziendale indirizzi e prassi pertinenti.

Nell'anno in esame, i Vertici Acea hanno deciso di sottoscrivere alcune iniziative. La Presidente Acea ha fatto parte dei primi 110 firmatari del Manifesto "**Uscire dalla pandemia con un nuovo Green Deal per l'Italia**" quale appello, rivolto al pubblico e agli esponenti di governo e politici nazionali ed europei, per cogliere la crisi emergente come opportunità

per rilanciare i sistemi economici in ottica green e rendere resilienti i nostri sistemi sociali. L'Amministratore Delegato ha apposto la propria firma su due importanti documenti: la **Guida ai CEO sui diritti umani** del World Business Council for Sustainable Development, che chiama all'azione gli Amministratori di importanti aziende per un contributo di impatto positivo al tema della responsabilità verso la tutela dei diritti umani nella conduzione del business, e l'appello del **Corporate Leaders Group**, rivolto alla Commissione Europea, in concomitanza con l'ap-puntamento del discorso sullo Stato dell'Unione da parte della Presidente Ursula von der Leyen, per sostenere un più sfidante obiettivo della riduzione del 55% delle emissioni di gas serra entro il 2030.

**L'Assemblea**, ordinaria e straordinaria, **può essere convocata dal Consiglio di Amministrazione** e **su richiesta dei soci** che rappresentino, secondo la normativa vigente, almeno il 5% del capitale sociale. I soci che, anche congiuntamente, rappresentino almeno il 2,5% del capitale sociale possono chiedere l'integrazione di nuovi argomenti tra le materie da trattare e presentare proposte di deliberazione su materie già all'ordine del giorno.

La partecipazione dei soci è agevolata da modalità di interazione informatiche (notifica elettronica delle deleghe di rappresentanza degli azionisti; pubblicazione sul sito internet dell'avviso di convocazione). I soci, prima della data di Assemblea, possono formulare domande sulle materie all'ordine del giorno, anche mediante posta elettronica.

Non esistono azioni con diritto di voto limitato o prive di tale diritto<sup>17</sup>. Lo Statuto prevede, ad eccezione per il socio Roma Capitale, una limitazione al diritto di voto sulle quote eccedenti la misura dell'8% del capitale. Non esistono patti parasociali né poteri speciali di veto o di altra influenza sulle decisioni che non siano risultato esclusivo della partecipazione societaria detenuta.

Nella Capogruppo sono operativi, in maniera continuativa o periodica, alcuni **Comitati aziendali**, ai quali partecipa il management aziendale, al fine di trattare aspetti significativi del business o valutare iniziative strategiche, agevolando i processi decisionali ed accrescendo la capacità di risposta tempestiva e coordinata in una prospettiva integrata.

## PROCESSO DI DETERMINAZIONE DELLE REMUNERAZIONI DEI VERTICI AZIENDALI

In Acea è in vigore una **Politica per la remunerazione** dei Vertici aziendali, degli Amministratori con particolari cariche e dei Dirigenti con responsabilità strategiche. La definizione del sistema retributivo è frutto di un **processo chiaro e trasparente**, in cui intervengono il **Comitato per le Nomine e la Remunerazione**, che formula proposte sulla Politica di remunerazione, e il **Consiglio di Amministrazione** della Società, che la approva. Il ruolo dei due organi di governo societario garantisce l'osservanza di regole che evitano il prodursi di situazioni di conflitto d'interesse e assicurano la trasparenza mediante un'adeguata informativa.

L'Assemblea dei Soci può stabilire l'emolumento fisso dei membri del CdA per tutta la durata del mandato e delibera, inoltre, in modo vincolante sulla Sezione I della Relazione sulla politica in materia di Remunerazione e sui compensi corrisposti, che illustra la politica adottata dalla

Società, ai sensi del TUF art. 123 ter del co. 3 ter; in modo non vincolante sulla Sezione II della Relazione sulla politica in materia di Remunerazione e sui compensi corrisposti, che illustra i compensi corrisposti nell'esercizio 2019 ai componenti degli organi di amministrazione e di controllo, direttori generali e dirigenti con responsabilità strategiche ai sensi del TUF art. 123 ter, co. 6. A tal proposito, sono confermati gli emolumenti per i membri del CdA, come stabiliti con delibera del 5 giugno 2014, mentre, esercitando la competenza sulla fissazione dei compensi degli Amministratori con particolari cariche, il Consiglio di Amministrazione ha deliberato i riferimenti retributivi per il Presidente e per l'Amministratore Delegato per tutta la durata del mandato. Per approfondimenti si veda la Relazione sulla Remunerazione disponibile nel sito web [www.gruppo.aceait](http://www.gruppo.aceait).

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

- **identificare i rischi** che possono incidere sul perseguimento degli obiettivi definiti dal Consiglio di Amministrazione;

- favorire l'**assunzione di decisioni consapevoli** e coerenti con gli obiettivi aziendali, nella cornice di una diffusa conoscenza dei rischi e del livello di propensione agli stessi stabiliti dal Consiglio di Amministrazione, della legalità e dei valori aziendali;
- **salvaguardare il patrimonio aziendale, l'efficienza e l'efficacia dei processi, l'affidabilità dell'informazione** fornita agli organi sociali e al mercato e il rispetto delle norme interne ed esterne.

<sup>17</sup> Ad eccezione di 416.993 azioni proprie (corrispondenti a circa lo 0,2% del totale delle azioni) per le quali il diritto di voto è sospeso ai sensi dell'art. 2357 ter del Codice Civile. Si veda anche la *Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari*.

## IL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E DI GESTIONE DEI RISCHI

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

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

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

GRAFICO N. 12 – L'ARCHITETTURA DEL SCIGR

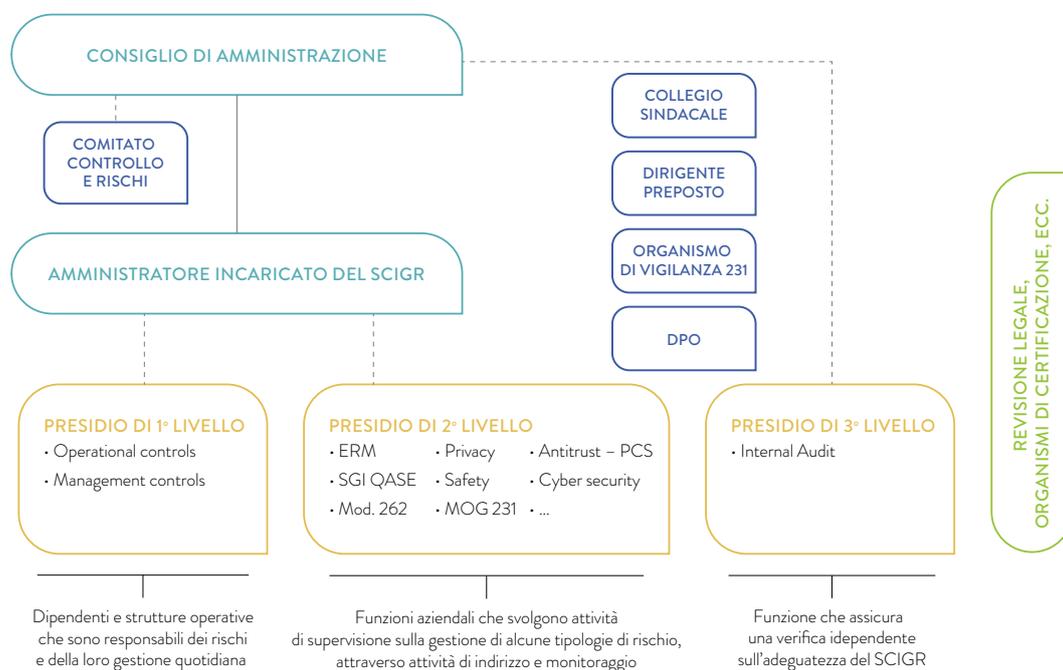


GRAFICO N. 13 – I PRINCIPALI ATTORI DEL SCIGR

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

**AMMINISTRATORE INCARICATO:** attua le linee di indirizzo del SCIGR e cura, anche avvalendosi delle Funzioni Audit e Risk & Compliance, l'identificazione dei principali rischi aziendali, sottoponendoli periodicamente al CdA

**COLLEGIO SINDACALE:** vigila sulla conformità legislativa e procedurale e sulla correttezza dell'amministrazione

**PERSONALE AZIENDALE:** interviene con diverse responsabilità, dal management ai dipendenti, nel mantenimento di un processo efficace di individuazione e gestione rischi, operando nel rispetto delle procedure ed eseguendo attività di controllo di linea

**DIRIGENTE PREPOSTO ALLA REDAZIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI SOCIETARI:** è responsabile di istituire e mantenere il Sistema di Controllo Interno sull'Informativa Finanziaria

**RISK & COMPLIANCE – ERM:** definisce la metodologia di valutazione e prioritizzazione dei rischi e coordina la gestione del periodico processo di *Risk Assessment*

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

**DATA PROTECTION OFFICER:** è preposto alla vigilanza sulla conformità al Reg. UE 679/2016 dell'organizzazione aziendale mediante attività di indirizzo, verifica e monitoraggio

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

Strutture aziendali dedicate nella Capogruppo hanno il compito di realizzare e adottare **specifici modelli** funzionali al monitoraggio dei rischi, tra cui i rischi di potenziale commissione di reati.

**TABELLA N. 9 – MODELLI E PRESIDI DI CONTROLLO**

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

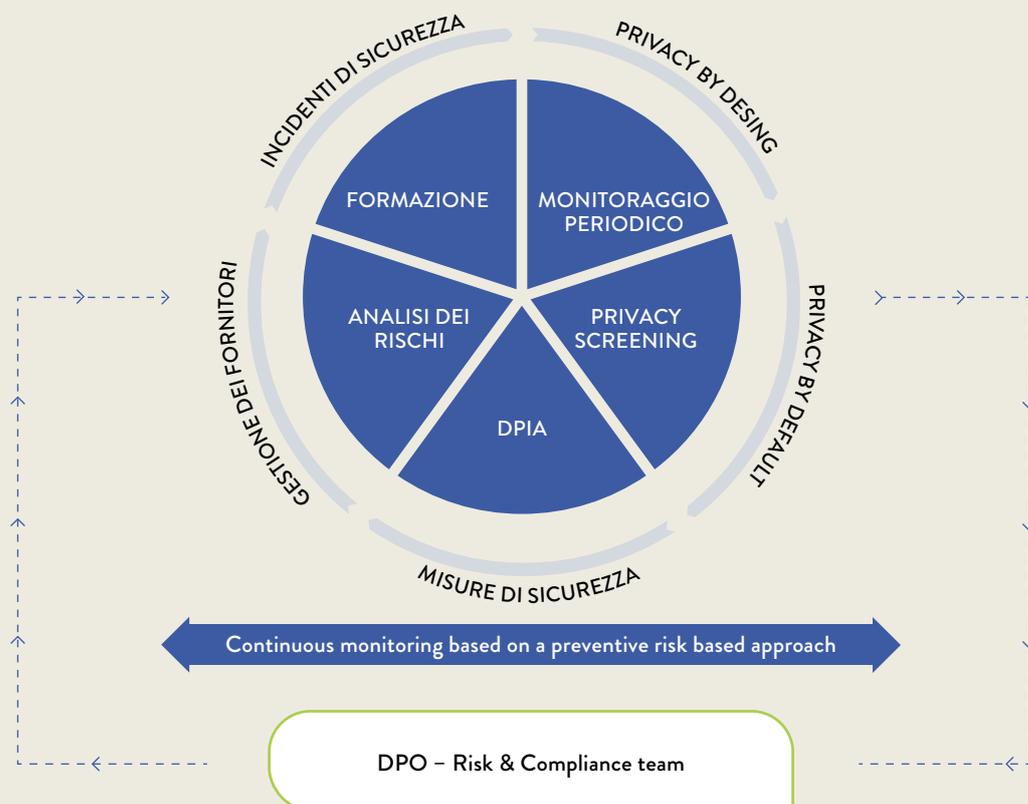
I presidi di controllo interni **effettuano costanti attività di monitoraggio e adeguamento** dei propri modelli di funzionamento e svolgono attività implementative (ad esempio formative) al fine di

sovrintendere nella maniera migliore i rischi di pertinenza. Nei box seguenti vengono riportate le principali iniziative che hanno caratterizzato il 2020.

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

Il programma di adeguamento al Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali (GDPR), ha consolidato un **Modello di Governance Privacy di Gruppo** che costituisce il framework **organizzativo** e di **controllo** di riferimento nel quale si identificano da un lato ruoli

e responsabilità e dall'altro le modalità di attuazione in Acea dei principi basilari della disciplina Privacy, con un approccio **preventive risk based** che viene sorretto da un processo di **monitoraggio continuo** e review periodiche.



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

Tale Modello è stato sottoposto a testing, **revisionato e arricchito di strumenti metodologici di analisi e valutazione dei rischi** e ne è stato accompagnato il **roll out nelle Società controllate**, approfondendo le verifiche di conformità dei processi aziendali che interessano sia la Capogruppo che le altre Società. Sono state condotte quasi **100 analisi dei rischi** dei diversi trattamenti mappati per valutare l'adeguatezza delle misure di sicurezza collegate e l'obiettivo di testare la metodologia e trasferire know-how e competenze operative alle Società. I trattamenti ritenuti potenzialmente ad elevato rischio per i diritti e le libertà delle persone fisiche sono stati altresì assoggettati a **Data Protection Impact Assessment**.

Sempre più capillare è stato l'intervento in analisi, definizione e verifica delle condizioni di **affidamento a terzi** di attività che comportano anche trattamento di dati personali.

Nel secondo semestre 2020 sono state avviate le attività di **privacy screening**, strumenti catalogabili come «*soft audit*», il cui obiettivo è la verifica dello stato della conformità sulla base, principalmente di due aspetti: la corretta *valutazione dei rischi* da parte dei titolari e l'applicazione di *adeguate misure di sicurezza*.

È proseguito un intenso **programma di informazione/formazione** sulla

gestione degli impatti privacy nei vari processi, grazie allo svolgimento di webinar e adottando diverse soluzioni tecnologiche (social collaboration, game based learning platform, online survey tool), che ha consentito di osservare i tempi previsti del programma e di ampliare la platea dei partecipanti fino a 600 persone; azioni di awareness continuative sono state svolte sui temi della *data security & protection*, tramite approfondimenti tematici e aggiornamenti della sezione Intranet dedicata, nonché attraverso campagne mirate di informazione sui media aziendali.

Tra i mesi di aprile e maggio alcune Società del Gruppo sono state interessate da un **evento di Data breach**, che ha avuto dimensione nazionale, occorso ai server di un fornitore comune a più aziende sui quali erano ospitati alcuni account societari che trattavano anche dati personali. Dal confronto esteso con il fornitore **non sono emersi elementi tali da far supporre che l'attacco abbia comportato azioni di copia o furto dei dati ospitati sui server**. Le Società interessate si sono attivate tempestivamente secondo le procedure applicate nel Gruppo, ponendo in essere misure di tutela con il supporto del DPO; sono state inoltre avviate specifiche azioni di *lesson learned* al fine di consolidare il presidio di controllo sul trattamento rafforzando le misure di protezione ad esso collegate.

## PROGRAMMA COMPLIANCE ANTITRUST

La conformità al **diritto antitrust** e alla **normativa a tutela del consumatore** è un aspetto prioritario per il Gruppo Acea. In tale direzione, dopo l'adozione lo scorso anno del **Programma di Compliance Antitrust**, con il rafforzamento dei presidi interni, l'implementazione di strumenti organizzativi e normativi e la nomina del **Referente Antitrust di Holding**, nel 2020 le attività

si sono concentrate sull'ulteriore strutturazione e consolidamento dei presidi antitrust societari. È **proseguita l'adozione** da parte delle Società del Gruppo di Programmi di Compliance "customizzati", in aderenza alle indicazioni della Holding, e la definizione di strutture organizzative pertinenti e Referenti Antitrust di Società, con il compito di implementare i rispettivi programmi, in fun-

zione delle caratteristiche specifiche e delle disposizioni normative e regolatorie e del contesto di mercato in cui le singole Società operano.

I referenti societari hanno inoltre ricevuto uno specifico supporto metodologico da parte del Referente Antitrust di Holding, volto al rafforzamento delle loro competenze tecniche.

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

La **minaccia cyber**, potenzialmente in grado di causare il malfunzionamento o l'interruzione dell'erogazione di prestazioni essenziali, come l'energia e l'acqua, è uno degli aspetti della **sicurezza nazionale presidiati da Acea**.

In particolare, nel 2020, in seguito ad una significativa evoluzione normativa, l'azienda ha profondamente **ristrutturato l'Unità Cyber Security**, all'interno della Funzione Technology & Solution, adottando un modello in linea con quanto richiesto dalle pubbliche istituzioni: è stata **attivata la struttura operativa dello CSIRT (Computer Security Incident Response Team)**, con successivo **accreditamento presso lo CSIRT Nazionale della Presidenza del Consiglio dei Ministri**. Inoltre, è stata costituito e reso operativo il **Presidio NIS (Network Information Security)**, con **accreditamento presso le Autorità NIS del Ministero dello Sviluppo Economico e del Ministero dell'Ambiente**.

Infine, prosegue l'impegno di Acea nel **programma ECHO (European network of Cybersecurity centres and competence Hub for innovation and Operations)** per la **costituzione di una rete europea dei centri di competenza sulla cyber security** e nel **progetto H2020**

**ATENA** che si occupa di sicurezza e resilienza delle infrastrutture digitali.

Al fine di tutelare da **rischi di indisponibilità dei sistemi ICT** e garantire la continuità operativa, sono vigenti **linee guida e procedure** che definiscono i comportamenti richiesti al personale, le modalità di utilizzo delle risorse informatiche e i controlli. In coerenza con le indicazioni del Ministero dello Sviluppo Economico, del Ministero dell'Ambiente e del Dipartimento Informazioni per la Sicurezza, Acea ha esteso le **protezioni all'interno del dominio cibernetico, migliorando le misure di protezione** delle reti e dei sistemi IT e OT che comprendono gli apparati SCADA (Supervisory Control And Data Acquisition), ed ha avviato un progetto di ricognizione dello stato dei sistemi centrali e di campo, in particolare quelli strategici, per procedere alla realizzazione di interventi per la protezione dei sistemi. Acea ha inoltre sviluppato misure, di natura organizzativa, procedurale e tecnologica, per monitorare e gestire il rischio cibernetico. In particolare, nel 2020, ha adottato un **nuovo modello di cyber security a livello di Gruppo**, con la costituzione di una strut-

tura di coordinamento strategico, in contatto con le Istituzioni competenti in materia, e del **Computer Security Incident Response Team (CSIRT)** di Gruppo, una struttura tecnico-operativa, dedicata al coordinamento delle risposte ad eventi/incidenti di sicurezza a livello Gruppo. Tale modello ha permesso di avviare il disegno e lo sviluppo di capacità a supporto della sicurezza delle tecnologie OT ed IoT, con l'obiettivo di integrare processi, procedure e tecnologie con quanto già operativo in ambiente IT. Sulla base della valorizzazione delle persone, come primo supporto della funzione di sicurezza, è stata avviata una **campagna di awareness & training** a favore dell'intera popolazione aziendale, volta ad **accremare il livello di sensibilità e competenze individuali sui temi cyber security**. Infine, è stata condotta una **campagna di vulnerability assessment** sull'intero perimetro esterno (servizi e sistemi esposti su internet) ed avviata la progettazione di sistemi a supporto del CSIRT per **l'individuazione e il contrasto di azioni illecite sui principali asset informativi aziendali**, con strumenti di machine learning, advanced analytics e big data.

## TUTELA DEL PATRIMONIO FISICO E GESTIONE DEI RISCHI INTERNI

La protezione del **patrimonio fisico aziendale**, la **prevenzione di fenomeni fraudolenti**, il **rispetto delle normative vigenti in materia di security** sono curati dall'**Unità Security**, all'interno della Direzione Affari Legali, Società e Servizi Corporate.

A tale Unità è affidato il compito di **definire le Linee guida** e le politiche in materia di **tutela e protezione del patrimonio** e di coordinare **l'attuazione dei piani di continuità operativa e gestione delle emergenze** predisposti dalle competenti strutture e Società del Gruppo. In linea con la **procedura** sull'accesso alle sedi presidiate, l'Unità Security gestisce

le strutture e il personale della vigilanza e dell'accoglienza e controlla la **Sala Operativa Sicurezza (SOS)**, i sistemi di videosorveglianza, antintrusione e allarme, attivi nelle sedi aziendali, e coordina, in collaborazione con le competenti strutture e le Società del Gruppo, il corretto svolgimento delle attività richieste dall'Autorità Giudiziaria, dalle Istituzioni di Sicurezza e dalle Forze dell'Ordine. Per quanto riguarda i Sistemi di Sicurezza a protezione di tutti i siti aziendali delle Società controllate del Gruppo, l'Unità Security ne sviluppa la progettazione, l'installazione e la manutenzione.

Nel 2020, l'Unità ha avviato un progetto per la definizione di nuove linee guida e procedure in materia di protezione aziendale ed ha predisposto "filtri accessi" per **limitare il contagio da Covid-19 nei locali aziendali**. Per questa attività sono state installate **39 termocamere** presso le principali Sedi aziendali, soluzioni di App su dispositivi mobili per la firma digitale delle autodichiarazioni richieste dalla normativa nazionale e **sistemi integrati di gestione del flusso dei visitatori**. Strategica è stata la creazione di **una seconda Sala Sicurezza** per ottenere la remotizzazione degli allarmi e delle immagini di videosorveglianza.

Le Società del Gruppo, nell'ambito del Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi, adottano propri **Modelli di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001** per prevenire il rischio di determinati reati o illeciti amministrativi commessi, nel loro interesse o vantaggio, da parte di soggetti apicali o sottoposti alla direzione o vigilanza di questi ultimi. L'elaborazione dei Modelli è preceduta da una **mappatura delle aree aziendali interessate** (c.d. "aree a rischio") e dall'identificazione delle attività sensibili e dei potenziali illeciti. I Modelli vengono **aggiornati** a fronte di modifiche dell'organizzazione o delle attività svolte, oppure a seguito dell'introduzione di nuove fattispecie nel catalogo dei reati presupposto del citato decreto legislativo. In relazione anche alle novità normative intervenute nel corso del 2020, **sono stati aggiornati o sono in fase di aggiornamento** i Modelli ex D. Lgs. 231/2001 delle Società in perimetro DNF.

L'**Organismo di Vigilanza (OdV)** ha **pieni e autonomi poteri** d'iniziativa, intervento e controllo **in ordine a funzionamento, efficacia e osservanza degli specifici Modelli**. È costituito un presidio organizzativo nella **Funzione Internal Audit** che assicura gli interventi di verifica e i flussi informativi nei confronti dell'Organismo di Vigilanza. Per Acea, **l'adozione di principi** e l'osservanza delle regole previste dal **Codice Etico** aziendale – parte integrante del Modello 231 e del Sistema di controllo interno – sono rilevanti

anche per prevenire i reati ex D. Lgs. n. 231/2001, oltre che essere pronto riferimento per tutti coloro cui il Codice si rivolge.

La Funzione **Internal Audit** effettua i controlli previsti dal **Piano degli interventi di audit, approvato dal Consiglio di Amministrazione**, previo parere del Comitato Controllo e Rischi. Il Piano viene elaborato **in base all'analisi e prioritizzazione dei principali rischi di Acea e delle Società controllate**, eseguite in sede di **Risk Assessment**, anche grazie al monitoraggio svolto dalle Funzioni aziendali incaricate dei controlli di secondo livello.

Nel 2020, **circa il 77% delle attività del Piano** ha riguardato **processi aziendali ritenuti esposti ai rischi ex D. Lgs. n. 231/01**, tra cui i reati di **corruzione**, quelli **ambientali** e in violazione delle **norme antinfortunistiche e delle norme a tutela della salute sul lavoro**.

Con riferimento ad audit su processi **correlati ai rischi di corruzione**, si segnalano, in particolare, periodiche attività di verifica su "Sponsorizzazioni", "Consulenze", "Selezione del personale", "Acquisti e pagamenti" su tutte le Società che hanno adottato il Modello ex D. Lgs. n. 231/01.

Come previsto dagli standard professionali dell'**Institute of Internal Auditors (IIA)**, gli interventi di audit valutano anche gli specifici rischi di frode del processo analizzato e testano l'operatività dei relativi controlli. Con riferimento alle attività di **detection audit** sono stati adottati 10 **Key Risk Indicator** inerenti al ciclo passivo, che vengono analizzati periodicamente.

## SEGNALAZIONI PERVENUTE SUL CODICE ETICO

Acea ha adottato una procedura, rinnovata nel gennaio 2020, **attivabile sia dai dipendenti che da soggetti esterni**, per la ricezione, analisi e trattamento di **segnalazioni** – c.d. "**Whistleblowing**" – relative ad eventuali inosservanze della legge, delle regole interne e del **Codice Etico**, nonché a temi riconducibili al Sistema di controllo interno, all'informativa societaria, alla responsabilità amministrativa della Società (D. Lgs. n. 231/01), a frodi e conflitti di interesse, assicurando il **massimo grado di confidenzialità e riservatezza** nel trattamento delle comunicazioni ricevute a **tutela del segnalante e del segnalato**. È stata inoltre resa operativa la piattaforma informatica denominata "Comunica Whistleblowing" che, tramite un sistema avanzato di criptazione delle comunicazioni e del database, garantisce il rispetto degli stan-

dard normativi richiesti (Legge 179/2017), la riservatezza dell'identità del segnalante, l'archiviazione sicura dei documenti trasmessi e caricati a sistema, la gestione riservata dei processi di analisi e gestione. Le segnalazioni relative a presunte violazioni del **Codice Etico** e dello SCIGR delle Società del Gruppo sono trasmesse all'**Ethic Officer**, responsabile della relativa gestione, che predispone **relazioni periodiche** sulle principali evidenze emerse ai Vertici aziendali e agli Organi di Controllo.

Nel 2020 sono pervenute **47 segnalazioni** di presunte violazioni al **Codice Etico** tramite i canali dedicati, 5 di queste segnalazioni sono state trasmesse all'indirizzo mail dell'**Ethic Officer**, 1 tramite posta ordinaria e 41 tramite la Piattaforma Whistleblowing a seguito dell'avvio della Campagna di comunicazione e del relativo percorso formativo. Le 41 segna-

lazioni inviate tramite Piattaforma, a seguito dell'analisi e/o dell'eventuale contatto con il soggetto segnalante, sono state archiviate in quanto non circostanziate e/o non verificabili o riconducibili esplicitamente a test di funzionalità del sistema effettuati dai segnalanti. Delle restanti 6 segnalazioni pervenute, 3 sono state qualificate come non inerenti ai principi tutelati dal **Codice Etico**, e quindi archiviate, 3 come inerenti ai principi tutelati dal **Codice Etico**. Successivamente alle attività di accertamento, queste ultime, in fase di chiusura segnalazione, sono state classificate con i seguenti esiti: 1 segnalazione è stata ritenuta fondata e, pertanto, la Società interessata ha avviato il relativo procedimento disciplinare nei confronti del soggetto segnalato; 1 segnalazione è stata ritenuta infondata; 1 segnalazione è stata archiviata.

Dal 2020 è operativo l’**Ethic Officer**, Organo collegiale di Gruppo che ha lo scopo di gestire il sistema di segnalazioni di presunte violazioni per inosservanza della legge, della normativa interna e del *Codice Etico* e di vigilare sul rispetto dei valori di trasparenza, legalità, equità ed integrità etica nei rapporti con i dipendenti, i fornitori, i clienti e tutti gli stakeholder. L’Ethic Officer ha inoltre il compito di supportare le strutture aziendali deputate alla formazione sul *Codice Etico*, promuovendo programmi di comunicazione e attività finalizzate

a darne massima diffusione, e il Comitato Etica e Sostenibilità nel monitoraggio dell’adeguatezza e dell’attuazione del *Codice Etico* (per le materie di competenze). A tal fine può proporre l’emanazione o la modifica di eventuali linee guida e di procedure operative al fine di ridurre il rischio di violazione del Codice e può proporre al Comitato Etica e Sostenibilità eventuali aggiornamenti del *Codice Etico*. In dicembre, l’Ethic Officer ha promosso la campagna di comunicazione interna “**Proteggilo l’azienda che mi protegge**”. Tale iniziativa,

con l’obiettivo di stimolare maggiore consapevolezza sui valori e sui principi contenuti nel *Codice Etico* del Gruppo Acea e sull’importanza di tutelarli, prevede ulteriori attività volte a diffondere la conoscenza del Whistleblowing e l’erogazione di un corso di **formazione obbligatoria** per approfondire norme e procedure di riferimento. È stata inoltre resa disponibile una nuova piattaforma digitale “Comunica Whistleblowing” per segnalare, nella massima riservatezza, comportamenti non conformi alle norme.



### ANALISI INTEGRATA E MODALITÀ DI GESTIONE DEI RISCHI

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

Il Programma ERM intende:

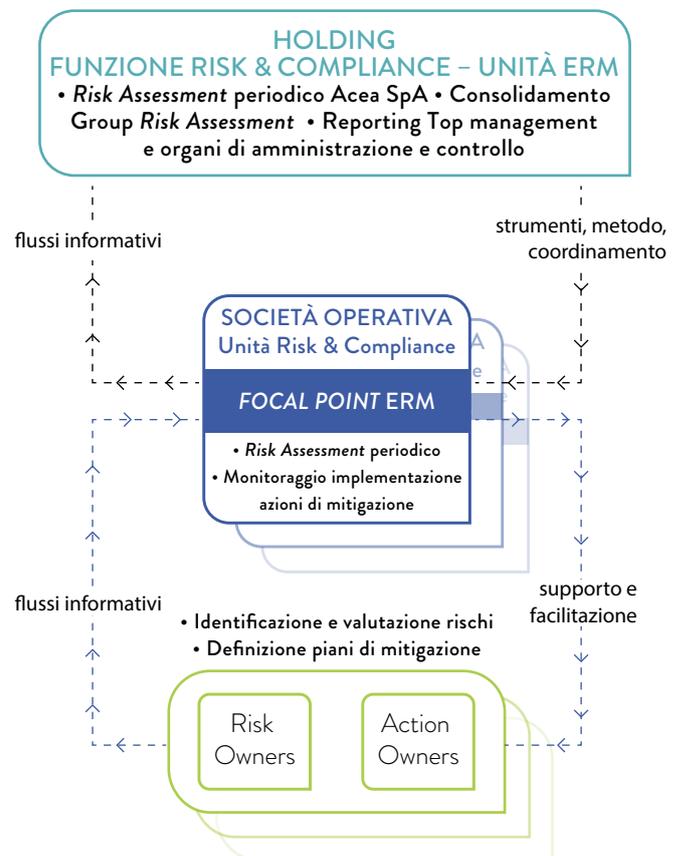
- rappresentare **tipologia e significatività** (probabilità e impatto economico-finanziario e/o reputazionale) **dei principali rischi, inclusi quelli di sostenibilità**, che possono pregiudicare il raggiungimento degli obiettivi strategici e di business del Gruppo;
- indirizzare le strategie e le conseguenti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

La metodologia implementata e gli strumenti sviluppati per identificare i rischi e valutarne la severità, in modo coerente a livello di Gruppo – **definizione del Risk Model** – includono **aspetti ESG** e scenari di rischio associati ai **temi emersi dall’Analisi di materialità**. Durante il *Risk Assessment*, effettuato annualmente a livello di Gruppo, i Risk Owner identificano gli scenari di rischio collegati ai **temi materiali Acea**, evidenziando i possibili impatti e le attività tipiche di controllo poste in essere al fine di gestirli e mitigarli. Nell’anno, tale valutazione ha tenuto conto degli esiti dell’incontro multistakeholder volto ad una rilettura dei temi materiali, alla luce delle mutate condizioni di contesto e dell’emergenza sanitaria (si veda *Comunicare la sostenibilità: nota metodologica* e tabella n. 10).

I risultati del Programma ERM vengono tenuti in considerazione anche per la **pianificazione di azioni volte a mitigare rischi e cogliere opportunità** da parte delle Società del Gruppo dotate di Sistemi di gestione certificati.

I processi di ERM prevedono la costante interazione tra l’Unità ERM della Funzione Risk & Compliance della Capogruppo ed i *focal point* nelle Unità Risk & Compliance delle Società operative (si veda grafico n. 14).

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



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

TEMA MATERIALE IN ALTA RILEVANZA E RISCHIO COLLEGATO	IMPATTO POTENZIALE SU ACEA	IMPATTO POTENZIALE SU STAKEHOLDER E CAPITALI	MODALITÀ DI GESTIONE DEI RISCHI
<b>GESTIONE SOSTENIBILE DEL CICLO DELLA RISORSA IDRICA</b> Eventi naturali sfavorevoli e/o cambiamenti climatici; ritardi autorizzativi che impattano sulle condizioni ottimali di gestione; monitoraggio e analisi	economico/ finanziario reputazionale	<i>ambiente e collettività</i> capitale naturale e sociale-relazionale	Policy, processi e procedure (rapporti con referenti istituzionali ed enti autorizzatori) Strutture organizzative dedicate Piani di Business Continuity e di manutenzione Studi e analisi specialistiche (ISO 17025) Sistemi di sicurezza informatica
<b>SOSTENIBILITÀ NELLA PROGETTAZIONE, REALIZZAZIONE E GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE</b> Impatti ambientali e sociali da inadeguata e mancata progettazione realizzazione e/o gestione di impianti/reti	economico/ finanziario reputazionale	<i>ambiente, collettività, istituzioni, fornitori</i> capitale naturale, produttivo e sociale-relazionale	Policy, processi e procedure (applicazione delle <i>best practices</i> di settore) Monitoraggio e rendicontazione periodica Piani di manutenzione
<b>SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO</b> Infortuni sul lavoro, rischio epidemiologico	economico/ finanziario reputazionale	<i>dipendenti</i>	Policy, processi e procedure (ISO 45001) Persone e organizzazione (struttura dedicata, piani di formazione e comunicazione) Manutenzione straordinaria su impianti a servizio delle sedi, sanificazioni sedi
<b>INNOVAZIONE DI PROCESSI, INFRASTRUTTURE E SERVIZI IN LOGICA SMART UTILITY</b> Inefficienza operativa per inadeguatezza tecnologica e innovativa; cyber risk	economico/ finanziario reputazionale	<i>collettività e business partner</i> capitale produttivo, intellettuale e sociale-relazionale	Policy, processi e procedure (interlocuzione con controparti istituzionali) Monitoraggio e rendicontazione periodica dei progetti Sistemi di sicurezza informatica
<b>SOSTENIBILITÀ E CIRCOLARITÀ LUNGO LA CATENA DI FORNITURA</b> Mancato controllo processo acquisto – mancato rispetto da parte dei fornitori dei requisiti richiesti (salute e sicurezza, ambientale, anticorruzione)	economico/ finanziario reputazionale	<i>ambiente e fornitori</i> capitale naturale, umano e sociale-relazionale	Policy, processi e procedure Monitoraggio qualità dei beni/ servizi ricevuti Albo fornitori qualificati
<b>VALORIZZAZIONE DEI RIFIUTI IN OTTICA DI ECONOMIA CIRCOLARE</b> Mancato rispetto della normativa; ostacoli sul mercato del trattamento e conferimento dei rifiuti	economico/ finanziario	<i>ambiente</i> capitale naturale	Policy, processi e procedure (ISO 14001 ed EMAS) Persone e organizzazione (strutture dedicate e formazione) Reporting periodico Verifiche su clienti/fornitori/partner Piani di monitoraggio e controllo
<b>APPROCCIO STRATEGICO ALLE RELAZIONI CON GLI STAKEHOLDER</b> Tensioni con le rappresentanze degli stakeholder sul territorio con effetti negativi sullo sviluppo delle attività	economico/ finanziario reputazionale	<i>collettività</i> capitale sociale-relazionale	Policy, processi e procedure Persone e organizzazione (attività di presidio stakeholder engagement)
<b>ETICA E INTEGRITÀ NELLA CONDUZIONE DEI BUSINESS</b> Comportamenti contrari a normative cogenti, a norme interne e standard di riferimento	economico/ finanziario reputazionale	<i>collettività, istituzioni e business partner</i> capitale produttivo, intellettuale e sociale-relazionale	Policy, processi e procedure ( <i>Codice Etico</i> – Modello organizzazione, gestione e controllo 231/01 – sistema Whistleblowing) Persone e organizzazione (piani di formazione e comunicazione)
<b>CENTRALITÀ DEL CLIENTE</b> Mancato raggiungimento dei livelli di qualità dei servizi fino all'interruzione degli stessi	economico/ finanziario reputazionale	<i>clienti</i> capitale sociale-relazionale	Policy, processi e procedure Struttura organizzativa dedicata Reporting periodico (analisi della clientela e dei servizi) Monitoraggio quadro regolatorio e normativo di riferimento
<b>QUALITÀ DELL'ARIA: CONTENIMENTO DELLE EMISSIONI INQUINANTI IN ATMOSFERA</b> Superamento dei limiti emissivi previsti da leggi e decreti autorizzativi.	economico/ finanziario reputazionale	<i>ambiente e collettività</i> capitale naturale	Policy, processi e procedure (ISO 14001 ed EMAS) Persone e organizzazione (piani di formazione) Strumenti di monitoraggio e di supporto Studi e analisi specialistiche Reporting periodico
<b>COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE, SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO E VALORIZZAZIONE DELLE COMPETENZE</b> Mancata adeguatezza sia in termini di competenze che di piante organiche	economico/ finanziario reputazionale	<i>dipendenti</i> capitale umano	Policy, processi e procedure (Politiche di remunerazione e incentivazione) Persone e organizzazione (strutture dedicate e formazione) Sistema di valutazione delle performance

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

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

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

per alcuni casi, a seguito del lockdown, al pagamento delle utenze, oppure alla continuità del servizio offerto alla clientela sviluppando le potenzialità dei canali digitali.

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

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

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

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

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

Nel corso dell'anno Acea ha avviato i lavori per allinearsi alle Raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) per sviluppare la migliore consapevolezza e prassi di rendicontazione finanziaria collegata agli aspetti del cambiamento climatico significativi

per Acea (si veda la sezione *Le relazioni con l'ambiente*). Infine, in rapporto alla gestione dei rischi operativi in caso di emergenze e alle iniziative preventive ed operative definite dalle Società del Gruppo, si rinvia al capitolo Istituzioni e impresa (paragrafo *I Piani di gestione delle emergenze*).

### L'ANALISI DEI POTENZIALI RISCHI AMBIENTALI GENERATI

Le Società operative nelle aree industriali dell'**Idrico, Reti, Generazione e Ambiente**, dotate di Sistemi di gestione ambientale certificati ISO 14001:2015, hanno identificato i **potenziali impatti ambientali negativi** generati dalle attività in relazione a specifici eventi o accadimenti.

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

Nell'ambito **Reti**, per le attività di trasformazione dell'energia elettrica e trasporto per la

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

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

## I SISTEMI DI GESTIONE

Il sistema organizzativo, dalla definizione di direttive di indirizzo generale alla declinazione di peculiari aspetti di business, è strutturato tramite *norme interne*:

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

Specifiche Unità (come Organizzazione e pianificazione organici, Compliance ecc.) provvedono a verificare coerenza e compliance delle norme interne, prima della loro pubblicazione nella Intranet aziendale.

L'Unità **Sistemi Integrati di Certificazione**, all'interno della Funzione Risk & Compliance, definisce le metodologie e gli standard di riferimento per l'**implementazione dei Sistemi di gestione certificati QASE** (Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia), nonché per ulteriori certificazioni, accreditamenti e attestazioni che il Gruppo

Acea intenda acquisire, ed opera in sinergia con le omologhe Unità delle Società operative, al cui ambito di competenza si ascrivono i Sistemi di gestione certificati. Tali Unità collaborano con l'**Energy Manager** per lo sviluppo e la gestione del **Sistema di gestione dell'energia** e con il Responsabile del servizio prevenzione e protezione (RSPP) e il coordinatore delle emergenze per il **Sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro**. La gestione delle emergenze in materia di salute, sicurezza e ambiente è presidiata mediante un'apposita procedura.

In Acea è consolidata la presenza dell'**Energy Manager**, sia nella Capogruppo che nelle Società, e del **Mobility Manager** in risposta ad esigenze, previste anche dalla legge, di gestione ottimale degli usi energetici interni e della mobilità del personale. Le loro attività sono finalizzate a perseguire **efficienze sistemiche e risparmi**, che generano **esternalità positive**, in termini di minor impiego di risorse, **riduzione di emissioni di gas serra**, ottimizzazione dei percorsi e dei tempi di spostamento dei lavoratori, con **impatti positivi** anche su **sicurezza stradale e traffico urbano**. L'Energy Manager, in particolare, ha il compito di attuare azioni in tema di **efficientamento energetico**, di riduzione dei consumi e di cost control, al fine di assicurare la progressiva ottimizzazione della spesa energetica del Gruppo, attivando il coordinamento degli Energy Manager delle Società.

### GRAFICO N. 15 – IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO CERTIFICATO



Il presidio degli aspetti legati alla qualità, all'ambiente, alla sicurezza e all'energia è testimoniato anche dall'implementazione di Sistemi di gestione integrati certificati.

Nel 2020, considerando il perimetro DNF<sup>18</sup> costituito da 16 Società, due delle quali (Acea Innovation e Acea Sun Capital) non sono attualmente inserite in un percorso di certificazione, **14 Società del Gruppo sono dotate di Sistemi di gestione certificati** (si veda tabella n. 12); gli im-

pianti di **Acea Ambiente** situati a Terni, San Vittore del Lazio ed Orvieto ed il sito di **Acque Industriali** a Pagnana (Empoli) sono **registrati EMAS**. Tra le novità dell'anno si segnala:

- la certificazione ISO 14001 per **Acea Energia**;
- la certificazione ISO 50001 per **Ecogena** e **Gesesa**;
- la Biosafety Trust certification per **Acea SpA**, per la prevenzione e il controllo della diffusione delle infezioni.

<sup>18</sup> Si veda *Comunicare la Società: nota metodologica*. Si tenga presente che Acea8cento ha cessato le attività nel luglio 2020, con la cessione di rami di azienda ad altre Società in perimetro.

In particolare, **oltre il 90%** delle Società è in possesso di una certificazione di **qualità**; **l'85%** è dotato di certificazione **ambientale** (il 100% delle società operations Ambiente e 80% operations Idrico);

**il 100%** ha una certificazione di **sicurezza**; **il 57%** ha un Sistema di gestione certificato dell'**energia** (tale percentuale include anche le Società più energivore, con consumi pari ad almeno 10.000 TEP).

**TABELLA N. 12 – I SISTEMI DI GESTIONE CERTIFICATI NEL GRUPPO ACEA (AL 31.12.2020)**

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

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

ed energia; prestazioni dei fornitori; livelli di customer satisfaction; analisi dei reclami; incidenti e infortuni.

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

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

#### LA CERTIFICAZIONE BIOSAFETY TRUST DI ACEA

Acea SpA ha deciso di capitalizzare l'esperienza e le azioni messe in atto per fronteggiare l'emergenza sanitaria da Covid-19, dimostrando ulteriore impegno verso i colleghi e il territorio in cui opera. La Società, infatti, ha stabilito di adottare il modello **Biosafety Trust** e ha conseguito la nuova certificazione allo scopo di promuovere buone pratiche che aiutano a **ridurre al minimo il rischio di**

**diffusione delle epidemie nei luoghi di lavoro.** I suoi requisiti si integrano perfettamente con quelli dei Sistemi di gestione già attivati, primo fra tutti il Sistema di gestione di salute e sicurezza sul lavoro.

Il percorso intrapreso ha comportato l'analisi delle principali infezioni e dei loro metodi di trasmissione per poi considerare la probabilità e la gravità con cui queste infezioni possono

verificarsi e quali siano i processi più a rischio. Il Sistema di gestione di Acea SpA **certificato ad ottobre 2020** consente di ridurre ancora più drasticamente il rischio di contrarre infezioni nelle sedi e nei luoghi di lavoro aziendali generando il doppio beneficio di una accresciuta fiducia da parte della popolazione aziendale oltre che la potenziale riduzione di rischi e costi collegati come quelli assicurativi.



Nel 2020 la rendicontazione di sostenibilità del Gruppo Acea (edizione 2019) è stata inserita nell'Index Future Respect 2020, promosso da ConsumerLab. Un gruppo di esperti ha sottoposto 210 Bilanci di Sostenibilità relativi all'esercizio 2019 alla **valutazione di 250 consumatori** attenti e sensibili agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile

ONU (Agenda 2030) e costoro ne hanno identificati 44, inserendoli nell'Index Future Respect, come rispondenti ai presupposti indicati nella seguente motivazione: *“Per aver illustrato in maniera comprensibile ed esaustiva la propria governance sostenibile facilitando scelte consapevoli da parte dei Consumatori. Per aver evidenziato le migliori*

*pratiche utili alla promozione della cultura della Sostenibilità, con una efficace narrazione, coinvolgente e distintiva. Il Bilancio di Sostenibilità testimonia un'Impresa solida, perbene, lungimirante e generosa che merita di essere apprezzata dai Consumatori; anche perché in questo momento difficile (Covid-19) genera fiducia e favorisce stili di vita responsabili”.*

GRAFICO N. 17 – LA MAPPA DEGLI STAKEHOLDER



Nei box riportati di seguito vengono fornite le evidenze più significative delle interazioni intercorse nel 2020 tra Acea e le principali categorie di stakeholder.



**CLIENTI**

Acea è una delle **principali multiutility italiane per territorio e clienti serviti** con **1,2 milioni di clienti nel settore energetico** e oltre 210.000 clienti nel **gas**, circa **1,6 milioni di punti di prelievo per la distribuzione** di energia e 2,7 milioni di utenze idriche, pari a **8,6 milioni di abitanti serviti** – per tutte le Società idriche operative in Italia. A fronte di tali importanti volumi, Acea si impegna nella cura del cliente in tutte le fasi della relazione. Dallo sviluppo delle dinamiche più evolute di

interazione, come avviene con la figura del **prosumer** – soggetto contestualmente cliente e produttore di energia – in aumento dell'8% rispetto allo scorso anno, alla promozione e gestione di strumenti di utilità sociale, come il **Bonus idrico ed energetico**, al monitoraggio **della customer satisfaction**, Acea pone al centro della propria attività il cliente. La situazione emergenziale causata dal Covid-19 ha ulteriormente sviluppato la cura del Gruppo verso i propri clienti al fine di contribuire, oltre a garantire le attività operative durante il lockdown, alla riduzione massima dei rischi di contagio; per fare ciò sono stati ulteriormente potenziati i **canali digitali**: l'**App MyAcea** è stata installata da circa 290.000 persone (+61% rispetto al 2019) e sono stati sviluppati i **servizi di prenotazione** allo sportello della sede centrale e di **sportelli digitali** con le stesse prestazioni dello sportello fisico tramite videochiamata con operatore Acea. Lo spostamento verso tali modalità a distanza ha registrato ricadute positive anche nella **fatturazione elettronica** che ha generato risparmi di carta per **105,5 tonnellate nell'anno** (+92% rispetto al 2019). Significativi sono stati poi gli interventi di supporto ai clienti, in particolare sul tema della **sostenibilità economica delle bollette conseguente all'emergenza Covid-19**: le società energetiche ed idriche Acea, oltre alle misure previste dall'ARERA, come il blocco per il periodo della massima emergenza delle sospensioni per morosità delle forniture, hanno volontariamente assunto misure straordinarie nei confronti dei propri clienti sull'intero territorio nazionale relativamente ai pagamenti, bloccando le azioni di recupero credito e introducendo la possibilità di rateizzazione. La trasparenza nell'illustrazione della propria governance sostenibile e delle performance di sostenibilità è stata particolarmente apprezzata dai consumatori che hanno inserito il Bilancio di Sostenibilità Acea **nell'Index Future Respect 2020**.



## ISTITUZIONI

Per una società che eroga servizi pubblici essenziali, per la maggior parte sottoposti a **regolazione da parte di Autorità pubbliche**, il rapporto con le Istituzioni è di fondamentale importanza, sia ai fini della pianificazione delle attività che dell'esercizio. In tale contesto, ad esempio, si segnalano le attività che hanno portato all'elaborazione del progetto definitivo per la realizzazione del nuovo **tronco del Peschiera**, sottoposto al parere del **Consiglio Superiore dei Lavori**

**Pubblici** da parte di Acea Ato 2, e all'elaborazione del Piano di Sicurezza delle Acque (PSA) comunicato al **Ministero della Salute**.

Acea è attiva nella prevenzione e gestione di eventi critici e garantisce supporto, in casi di emergenza, alle **Autorità competenti in materia di salute pubblica, protezione civile e pubblica sicurezza**, ad esempio tramite i Piani per la gestione delle emergenze delle Società operative in ambito idrico, condivisi con le **istituzioni del territorio** (quali Prefetture, ASL, Enti di Gestione d'Ambito), o quelli del settore elettrico, essenziali per la riaccensione del sistema in caso di blackout della Rete di Trasmissione Nazionale o per la rialimentazione di utenze di **natura strategica, come istituzioni ed ospedali**.

Le interazioni si sviluppano anche in progetti di ricerca partecipati con enti pubblici: nel 2020 Acea ha partecipato alle attività del **Centro di ricerca e sviluppo industriale italiano (AIRES)**, un network di imprese, istituzioni e consorzi tecnologici impegnati nello sviluppo dell'economia circolare e della sostenibilità ambientale, e alla Piattaforma italiana del Fosforo promossa dal **Ministero dell'Ambiente** e gestita da ENEA.



## IMPRESA

L'attenzione verso i trend emergenti ed il contesto di riferimento garantiscono una pianificazione strategica e pronta alle sfide future. Il **Piano Industriale 2020-2024** ha tenuto in considerazione 5 mega trend che stanno modificando le dinamiche dei mercati di riferimento delle Utilities: **sostenibilità ed economia circolare, centralità del cliente, transizione energetica, innovazione e digitalizzazione, maggior competitività sul mercato**. Gli **investimenti**

al 2024 raggiungono la cifra di **4,3 miliardi**, di cui **2,1 correlati a target di sostenibilità**, riportati nel **Piano di Sostenibilità 2020-2024**, anch'esso aggiornato e ridefinito con 125 obiettivi. Il Gruppo ha programmato sviluppi in tutti i settori di business: nell'**idrico**, puntando a qualificarsi come **Smart Water Company**, con percorsi virtuosi di tutela della risorsa e ottimizzazione della gestione, facendo leva sull'innovazione; nel comparto **energetico**, con lo sviluppo delle fonti rinnovabili fotovoltaiche, a favore della decarbonizzazione della produzione energetica, di sistemi evoluti di gestione della domanda e della rete per incrementarne la resilienza, anche con l'offerta di nuovi servizi di mobilità; nella filiera **ambiente**, con iniziative di sviluppo, in ottica di economia circolare, su multi-materiali e compostaggio di prossimità.

Acea è attenta a mantenere un'**infrastruttura organizzativa interna** (procedure, regole, assetti) efficiente e adeguata alle istanze emergenti. Degna di nota è la piena operatività nell'anno dell'**Ethic Officer**, organo collegiale per il perseguimento dell'etica aziendale, e la costante evoluzione del presidio dei rischi d'impresa, inclusi quelli di sostenibilità. L'impegno del Gruppo è stato riconosciuto anche dal conseguimento di importanti premi come **Top Utility Award per la Sostenibilità**, il **Premio Imprese per l'Innovazione** promosso da Confindustria ed il **Premio dei premi** della Presidenza del Consiglio dei Ministri.



## AZIONISTI E FINANZIATORI

Il rapporto con i **mercati dei capitali** garantisce le migliori condizioni grazie ad un'attenta diversificazione delle fonti. Circa il 78% dell'indebitamento deriva da operazioni di **collocamento obbligazionario**. Con riferimento ai finanziamenti bancari, Acea si rivolge prevalentemente ad **operatori istituzionali, come BEI e Cassa depositi e prestiti**, la cui incidenza è pari al 14% circa, che hanno nella

propria missione il **sostegno a infrastrutture strategiche**. Le relazioni con analisti, agenzie di rating creditizio ed investitori vengono presidiate in numerose occasioni sulle più importanti piazze finanziarie: nel 2020 sono stati organizzati incontri, investor conference e **roadshow con circa 220 investitori e analisti** sell side, sia equity che credit, oltre a conference call per la presentazione dei risultati (annuali e infrannuali) e la presentazione del Piano Industriale 2020-2024. L'attenzione **degli investitori sostenibili** è crescente, rappresentando quasi il 5% del capitale sociale ed il 35% degli investitori istituzionali. Acea ha confermato il proprio punteggio (A-) nel **CDP** ed ha migliorato sia l'**outlook (positivo)** che la **long term expected rating (EE+)** del rating attribuito da **Standard Ethics**. L'Azienda è stata inclusa tra le 15 maggiori Multiutility quotate UE che compongono il **SE European Multi-Utilities Index**.

Acea è stata valutata nelle performance da parte di importanti analisti di sostenibilità come **Sustainalytics, VigeoEiris, MSCI, FTSE Russel ESG, Refinitiv, GEI di Bloomberg**.

Da segnalare, infine, lo svolgimento, nell'ultima parte del 2020, delle attività propedeutiche alla prima emissione di strumenti di finanza sostenibile, attraverso la definizione di un **Green Financing Framework**, che ha portato all'emissione, nel gennaio 2021, del primo Green Bond di Acea.



## FORNITORI

Nel 2020 il valore dei contratti di beni, servizi e lavori approvigionati è stato di **circa 1,2 miliardi di euro**, con **oltre 2.500 fornitori**. Il ricorso alle procedure **competitive di gara** è la forma con cui è stato approvigionato il **76%** dei volumi gestiti a livello centralizzato (pari all'86% del totale).

Riguardo ai **tempi di pagamento** dei fornitori, il 65% degli importi è stato saldato alla scadenza,

mentre nei restanti casi si è registrato un ritardo medio di 42 giorni. La **tutela del personale delle ditte fornitrici** è stata oggetto di specifiche azioni, in particolare a seguito dell'**emergenza Covid-19**: oltre alla sottoscrizione con le Parti sociali di Protocolli specifici, sono state attivate iniziative per mitigare il rischio epidemiologico e per aumentare i controlli sulle misure anticontagio nei cantieri e sono state effettuate attività di sensibilizzazione delle ditte appaltatrici. Per la valutazione dei fornitori in fase di esecuzione del contratto, Acea ha avviato l'implementazione del **Vendor Rating** di Gruppo che monitorerà anche la **sostenibilità** con un indicatore composito sviluppato con **Ecovadis**. Per tutte le gare relative ai lavori, oltre che per numerosi appalti di beni e servizi, è richiesto ai fornitori il possesso del Sistema di gestione certificato ISO 9001 e ISO 45001; inoltre, per 149 categorie merceologiche soggette a gara di beni, servizi e lavori, quando applicabili, sono inseriti elementi di valutazione basati su: **UNI EN 14001 – UNI CEI 50001 – ISO 37001 – Catena di Custodia FSC**. Da segnalare, infine, il lancio da parte di **AdF**, società idrica del Gruppo operativa nel territorio di Grosseto e Siena, del **Protocollo per l'economia circolare**, redatto con il coinvolgimento degli stakeholder e finalizzato a tutelare i fornitori locali e valorizzare qualità e sostenibilità socio-ambientale della catena di fornitura, e la **prima gara sotto codice appalti dedicata alle startup e PMI innovative iscritte agli albi Acea**, in particolare nelle categorie "Robotica" e "Infrastrutture digitali".



## DIPENDENTI

472 persone (367 uomini e 105 donne), per il 77% con contratto a tempo indeterminato. Il 36% del personale in entrata nell'anno aveva un'età inferiore o uguale a 30 anni.

La presenza delle **donne è del 23%** sul totale dell'organico. Considerando gli **organi di governo** (CdA, Collegio Sindacale e Organismi di Vigilanza 231), la componente femminile nelle Società in perimetro è del **35%**.

Si conferma nella popolazione aziendale la tendenza al costante **aumento dei laureati**, che salgono al 25% del totale (23% nel 2019).

Acea è attiva nella **promozione del benessere aziendale**, a partire dai fabbisogni del personale rilevati nel tempo tramite survey. Nel 2020 è stato potenziato il **Piano Welfare di Gruppo**, arricchendo l'offerta di servizi alla persona e al nucleo familiare; Acea ha inoltre reimpiegato parte degli sgravi fiscali goduti grazie al Piano Welfare a beneficio dei dipendenti.

Le particolari circostanze imposte **dall'emergenza pandemica** hanno visto ancora di più l'Azienda vicina alle proprie persone con iniziative quali il supporto psicologico individuale e collettivo a distanza e azioni di sostegno alla genitorialità. La **crisi sanitaria** è stata fronteggiata con misure organizzative speciali, quale l'istituzione di un Comitato di prevenzione e gestione, la **rimodulazione di spazi e modalità di lavoro**, la somministrazione di **test sierologici gratuiti**, di cui hanno fruito circa 3.000 dipendenti, la stipula, oltre alla **polizza sanitaria**, di **polizza assicurativa Covid-19** per i dipendenti e le loro famiglie e l'adozione e successiva certificazione del modello **Biosafety Trust** inerente i processi per **ridurre al minimo il rischio di diffusione delle epidemie** nei luoghi di lavoro.

Lo **smart working**, già utilizzato come modalità sperimentale dall'Azienda prima dell'emergenza, è stato esteso con tempestività ad oltre 3.700 dipendenti (circa il 60% del totale) e le modalità di lavoro digitali sono state adottate anche per processi tipicamente «in presenza» come quelli di **selezione e formazione del personale**.



## AMBIENTE

Il **contesto naturale** rappresenta la cornice entro cui le attività di Acea trovano **origine, scopo e limite**. Le principali sfide per la sostenibilità ambientale sono indicate nel **Green Deal**, la strategia di crescita dell'Unione Europea, che prevede la neutralità climatica al 2050, grazie ad una progressiva trasformazione dell'economia, con massicci investimenti nelle **fonti energetiche rinnovabili, nell'efficienza energetica, nei trasporti a basso impatto ambientale, nella riqualificazione degli edifici**, in un'ottica di **economia circolare**, con inclusività e innovazione quali punti di riferimento trasversali. In tale contesto, Acea ha intrapreso un rilevante piano di incremento della **produzione da fonti energetiche rinnovabili** e si è posta l'obiettivo di raggiungere **un'alta efficienza negli usi interni finali** e negli usi di processo dell'energia e di ridurre l'intensità di carbonio ( $\text{gCO}_2/\text{kWh}$  prodotti). In particolare nel 2020 Acea Produzione ha acquistato alcuni impianti fotovoltaici per 16 MW di potenza, giungendo a **52,5 MW totali**. La **salvaguardia della biodiversità** è un tema all'attenzione delle istituzioni (Strategia UE sulla biodiversità al 2030 e Tassonomia delle attività ecocompatibili), cui Acea ha fatto fronte realizzando **l'analisi di oltre 23.000 siti**, per le principali Società operative, e la **mappatura di quelli localizzati in aree ad elevata biodiversità** da cui identificare i potenziali rischi ed impatti. Acea ha inoltre attivato, in Operation Ambiente, il progetto **Urbees**, per il monitoraggio dell'ecosistema tramite l'osservazione del comportamento delle api come insetti bioindicatori.

Nel settore idrico, è da evidenziare la **progettazione dell'infrastruttura di rilievo strategico del Peschiera**, insieme a quella dell'acquedotto Marcio, seguendo le **procedure del protocollo Envision**, il primo sistema di rating per realizzare infrastrutture sostenibili, che valuta la sostenibilità economica, ambientale e sociale dell'infrastruttura. In ambito economia circolare, due progetti rilevanti sono stati attivati nell'anno, **Sludge Mining** e **NANOBOND**, dedicati entrambi alla gestione e smaltimento dei **fanghi di depurazione** con lo scopo di recuperare materia di valore dal trattamento dei reflui e dai sedimenti di dragaggio dei corsi d'acqua e, per il secondo progetto, sviluppare materiali innovativi di trattamento con caratteristiche di ecocompatibilità ed ecosostenibilità.

Riguardo il tema del **climate change**, Acea ha intrapreso un percorso di allineamento alle Raccomandazioni della **Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)**; tale indirizzo ha posto le basi per procedere con la definizione di un target di riduzione delle emissioni di gas climalteranti secondo modalità scientifiche (un **Science Based Target**). Infine, sempre quale segno dell'attenzione al tema del contenimento del **rischio climatico** è da ricordare l'appello del Corporate Leaders Group e sottoscritto dall'AD di Acea rivolto alla Commissione Europea per sostenere un più sfidante obiettivo di **riduzione del 55% delle emissioni di gas serra** entro il 2030.



## COLLETTIVITÀ

La missione e i valori del Gruppo includono il **dialogo con il territorio** e con la collettività, ricercando occasioni di creazione di valore condiviso. Nel 2020 Acea ha proseguito il progetto stakeholder engagement con due progetti pilota svolti presso la società **Gori e Acea Ambiente**, nel primo caso per dare vita a un modello d'interazione strategica con i sindaci dei Comuni dell'area Sarnese, nel secondo

con lo scopo di definire l'Albero degli Stakeholder di riferimento per due siti operativi sensibili. **Nuove generazioni e scuole** sono da sempre un ambito privilegiato di attenzione del Gruppo, ancora di più nelle circostanze attraversate dal Paese: il programma **"Acea Scuola - DifendiAMO l'acqua!"**, dedicato al risparmio idrico e alla sostenibilità, è stato realizzato in 3 eventi virtuali e reso fruibile su tutto il territorio nazionale, con 4.000 partecipanti. In quest'anno di profonda crisi Acea ha voluto **affiancare le realtà territoriali** che hanno operato in prima linea, mediante un'intensa attività di sostegno economico e tecnico per importanti Poli ospedalieri, come il Policlinico Gemelli e l'Istituto Nazionale Malattie Infettive Spallanzani, e per Associazioni impegnate nella **protezione di fragilità e di bisogni primari**, come AISM, la Comunità di Sant'Egidio e la Croce Rossa Italiana. Il contatto con il territorio è stato perseguito anche con il sostegno sempre convinto di Acea a quelle manifestazioni sportive che si sono potute svolgere nel corso dell'anno, come il **Golden Gala**, l'evento di rugby **Sei Nazioni** e i **campionati italiani paralimpici**. Sono state inoltre sostenute, come ogni anno, le iniziative rivolte ai ragazzi Acea Volley Scuola e Acea Camp.

Infine è da evidenziare il segnale di coesione e l'invito all'unione e alla solidarietà che Acea ha fornito alla collettività tramite la proiezione dei **colori della bandiera nazionale** sulle principali sedi governative ed istituzionali emblematiche del Paese.

## STRUMENTI E AZIONI PER LA SOSTENIBILITÀ

Il Gruppo si adopera per diffondere valori, cultura e pratiche di sostenibilità, sia all'interno dell'organizzazione che nei contesti in cui è

presente, adottando strumenti e politiche che oggi coprono le fasi più importanti di pianificazione, gestione e accounting.

### GRAFICO N. 17 – STRUMENTI PER LA SOSTENIBILITÀ



## LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE GENERATO DA ACEA

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

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

### TABELLA N. 13 – VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO E DISTRIBUITO (2019-2020)

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

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

### TABELLA N. 14 – RIPARTIZIONE DEL VALORE GENERATO PER STAKEHOLDER (2019-2020)

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

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