

GLI OBIETTIVI DI SOSTENIBILITÀ DI MEDIO TERMINE (2014-2018) E LE PRINCIPALI AZIONI 2014

CLIENTI E COLLETTIVITÀ

OBIETTIVI MEDIO PERIODO (2014-2018)	AZIONI 2014
<ul style="list-style-type: none"> Raggiungere e migliorare i parametri di qualità tecnica e commerciale, progressivamente regolamentati dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico (AEEGSI) 	<ul style="list-style-type: none"> Obiettivi di qualità commerciale monitorati costantemente, tramite cruscotti operativi e direzionali.
AREA IDRICO - Acea Ato 2	
<ul style="list-style-type: none"> Migliorare il layout bolletta energia, ridurre i tempi di attesa allo sportello, fidelizzare la clientela 	<ul style="list-style-type: none"> Lanciata nuova bolletta mercato maggior tutela. Introdotte nuove funzionalità web per mercati maggior tutela e libero. Progetto di promozione del servizio di bolletta elettronica. Premiazione dei clienti più virtuosi con sconti in bolletta, premi fisici, coupon, sconti presso partner, ecc.
AREA ENERGIA - Acea Energia	
<ul style="list-style-type: none"> Migliorare le prestazioni dei contatori digitali ai fini di una corretta e rapida fatturazione dei consumi elettrici 	<ul style="list-style-type: none"> È proseguita l'analisi dei processi per ottenere un maggiore numero di letture fruibili. Migliorata la fruibilità dei dati per i venditori di energia elettrica, con la messa a disposizione sul portale web di una funzionalità dedicata. Miglioramento della tele-raggiungibilità dei contatori elettronici.
AREA RETI - Acea Distribuzione	
<ul style="list-style-type: none"> Organizzare servizi di accesso e consultazione on-line dei dati degli impianti a più alto impatto ambientale 	<ul style="list-style-type: none"> Riorganizzazione sul sito web istituzionale Acea dell'area dedicata alla consultazione on-line dei dati sulle emissioni. Installazione di Monitor presso il Comune di San Vittore del Lazio. Pubblicazione dei risultati del monitoraggio ambientale della discarica SAO di Orvieto sul sito ARPA Umbria (www.arpa.umbria.it) e della Dichiarazione Ambientale EMAS sul sito web istituzionale di Acea.
AREA AMBIENTE - A.R.I.A.	
AREA AMBIENTE - SAO	
<ul style="list-style-type: none"> Sensibilizzare i clienti/cittadini sul corretto uso delle risorse idriche/energetiche 	<ul style="list-style-type: none"> Presentato alla cittadinanza romana il progetto "Case dell'acqua" e installato il primo erogatore. In corso di pianificazione, in collaborazione con la STO (Segreteria Tecnico Operativa), una campagna di comunicazione integrata sul territorio di Roma e dell'ATO 2.
HOLDING - Funzione Relazioni Esterne e Comunicazione	
<ul style="list-style-type: none"> Pianificare le sponsorizzazioni/erogazioni liberali secondo quanto previsto al punto 8.1 dalla Norma Direzionale di Gruppo: "Piano della Comunicazione" 	<ul style="list-style-type: none"> Predisposta e inviata ad approvazione la nuova procedura per una gestione più condivisa e trasparente delle erogazioni liberali; è previsto, per il 2015, il lancio del progetto "Acea per Roma".
HOLDING - Funzione Relazioni Esterne e Comunicazione	
<ul style="list-style-type: none"> Sostenere iniziative artistiche, culturali e sportive a beneficio della collettività, con particolare attenzione alla valorizzazione delle periferie, e introdurre un sistema di valutazione ex ante/ex post delle sponsorizzazioni. 	<ul style="list-style-type: none"> Presentato il Piano di Comunicazione, con la pianificazione delle macro iniziative artistiche, culturali e sportive dell'anno. Implementate le iniziative a favore delle zone periferiche del territorio. Già individuato il modello tecnico di valutazione del ROI (Return On Investment) da applicare alle sponsorizzazioni per monitorarne la sostenibilità economica.
HOLDING - Funzione Relazioni Esterne e Comunicazione	
<ul style="list-style-type: none"> Migliorare la tempestività e la completezza dei contenuti online, facilitando l'accesso. 	<ul style="list-style-type: none"> Si è concluso l'assessment per la ridefinizione del sito web e per le attività social Acea. Avviato lo sviluppo dei Bilanci in formato Open Data.
HOLDING - Funzione Relazioni Esterne e Comunicazione	
<ul style="list-style-type: none"> Avvio progetto SAP "Workforce Management" (WFM) con l'adozione di processi di automazione e tecnologie avanzate nella gestione operativa, per l'ottimizzazione dell'uso delle risorse e la riduzione dei tempi di intervento. 	<ul style="list-style-type: none"> Cantiere di progettazione verso l'implementazione tecnica del WFM mediante l'utilizzo di <i>device</i> mobili e l'individuazione dei KPI (reporting).
HOLDING - Funzione ICT	
AREA RETI - Acea Distribuzione	
AREA ILLUMINAZIONE PUBBLICA	
AREA IDRICO - Acea Ato 2	
AREA IDRICO - Acea Ato 5	
<ul style="list-style-type: none"> Migliorare la qualità dei servizi erogati e della relazione con la clientela, attraverso lo sviluppo di servizi ad alto contenuto tecnologico (digitale e multicanalità). 	<ul style="list-style-type: none"> Nell'ambito del Programma ACEA2PUNTOZERO, sviluppati progetti di implementazione di nuove piattaforme CRM con multicanalità e funzionalità social.
HOLDING - Funzione ICT	

FORNITORI

OBIETTIVI MEDIO PERIODO (2014-2018)	AZIONI 2014
<ul style="list-style-type: none"> Predisporre un vendor rating per le attività afferenti le Aree Industriali. 	<ul style="list-style-type: none"> Reso operativo il sistema di vendor rating in ambito appalti lavori elettrici, idrici ed elettromeccanici. Un apposito database elabora i risultati delle verifiche ispettive effettuate presso i fornitori e le verifiche effettuate in cantiere: <ul style="list-style-type: none"> 296 verifiche in cantiere sugli appalti idrici; oltre 1.200 visite ispettive in cantieri sugli appalti elettrici; 69 visite ispettive presso i fornitori idrici e elettromeccanici ed elettrici, coprendo tutte le imprese che lavorano con le società operative controllate.
AREE INDUSTRIALI	
HOLDING - Funzione Sicurezza e Tutela	
<ul style="list-style-type: none"> Predisporre un modello di monitoraggio della supply chain per la rendicontazione GRI-G4. 	<ul style="list-style-type: none"> Proseguita la partecipazione al Gruppo di Lavoro <i>Sustainable Supply Chain</i>, attivato nell'ambito del Global Compact Network Italia. Una prima release dello strumento, denominato TenP, per il monitoraggio delle performance di sostenibilità delle aziende appartenenti alle catene di fornitura dei membri del Network, è stata resa disponibile in forma sperimentale per i necessari test di controllo prima dell'avvio operativo definitivo.
HOLDING - Funzione Sicurezza e Tutela	
HOLDING - Funzione Affari Istituzionali	

<ul style="list-style-type: none"> Sviluppare il Green Procurement per almeno il 50% delle categorie merceologiche di competenza comprese nel PAN. 	<ul style="list-style-type: none"> Elaborato un percorso di formazione interna sul Green Procurement, che verrà avviato nel 2015 per incentivare l'acquisto di prodotti e servizi verdi. Realizzate Linee Guida sugli Acquisti Verdi, da pubblicare sulle pagine intranet aziendali a sussidio delle attività di formazione interna. Inseriti Criteri Ambientali Minimi nel Capitolato Speciale d'Appalto per l'affidamento del servizio di manutenzione del verde, da aggiudicare nel 2015. Programmato di portare almeno al 90% l'importo per l'acquisto di carta ecologica certificata, sulla spesa totale per la carta per stampanti e fotocopiatrici.
<p>AREE INDUSTRIALI HOLDING – Funzione Acquisti e Logistica</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Semplificare ed efficientare il processo di approvvigionamento lavori e servizi: progetto "appalto unico". 	<ul style="list-style-type: none"> La società ha predisposto una nuova modalità di approvvigionamento che consentirà una significativa concentrazione del numero degli affidamenti (da circa 100 appalti annuali a 5). L'aggiudicazione delle gare avverrà valutando anche gli aspetti tecnici oltre a quelli economici, secondo parametri riguardanti l'ambiente, la sicurezza, la capacità di innovazione tecnologica dell'appaltatore.
<p>AREE INDUSTRIALI HOLDING – Funzione Acquisti e Logistica</p>	

PERSONALE

OBIETTIVI MEDIO PERIODO (2014-2018)

AZIONI 2014

<ul style="list-style-type: none"> Estendere la cultura e gli strumenti per la valutazione del merito individuale a tutta la popolazione aziendale. 	<ul style="list-style-type: none"> Definizione del modello di valutazione della prestazione per la popolazione non manageriale, impiegati e operai, che andrà a regime dal 2015, e attivazione nel 2014 di un Pilota.
<p>HOLDING – Funzione Personale e Organizzazione</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Promuovere il valore e l'opportunità del cambiamento e dell'innovazione come modo di vivere nel quotidiano l'azienda, amplificando engagement e contributo di tutte le persone. 	<ul style="list-style-type: none"> È stato avviato un Percorso partecipativo alla gestione del cambiamento culturale che fa leva sulle energie delle persone. Il modello innovativo prevede che il cambiamento avvenga <i>bottom-up</i>, adottando una struttura fluida e reticolare che renda possibile accelerare il processo di effettivo cambiamento a tutti i livelli attraverso un'attiva partecipazione della popolazione aziendale.
<p>HOLDING – Funzione Personale e Organizzazione</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Realizzare percorsi di sviluppo professionali e formazione che valorizzino il know how di Gruppo, adeguandolo alle nuove sfide di Acea, anche attraverso la mobilità infragruppo. 	<ul style="list-style-type: none"> Percorso formativo sui valori di Gruppo e sull'importanza della valutazione per garantire «Le Persone al Centro»: 9 sessioni realizzate 350 persone coinvolte.
<p>HOLDING – Funzione Personale e Organizzazione</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Impostare un modello di relazioni industriali tale da favorire le prerogative delle OO.SS. nell'assumere una parte attiva nel percorso di cambiamento del Gruppo. 	<ul style="list-style-type: none"> Sigla dell'accordo sindacale che lega il premio di risultato anche alla valutazione della prestazione del singolo.
<p>HOLDING – Funzione Personale e Organizzazione</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Promuovere interventi di innovazione organizzativa nel Gruppo per l'ottimizzazione delle performance e delle sinergie. 	<ul style="list-style-type: none"> Avvio del percorso "Walk In Progress", programma che offre a giovani professionisti delle diverse società del Gruppo plurime e concrete opportunità di sviluppo e formazione attraverso esperienze di lavoro e partecipazione a percorsi formativi altamente qualificati come un master interno organizzato in collaborazione con la Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa.
<p>HOLDING – Funzione Personale e Organizzazione</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Creare un ambiente di lavoro e una cultura organizzativa che supportino la valorizzazione del merito e della diversità. 	<ul style="list-style-type: none"> Su iniziativa della Presidente di Acea SpA approvata dal CdA la <i>Carta per la gestione delle diversità</i> e istituito il Comitato Diversity.
<p>HOLDING – Funzione Personale e Organizzazione</p>	

AZIONISTI E FINANZIATORI

OBIETTIVI MEDIO PERIODO (2014-2018)

AZIONI 2014

<ul style="list-style-type: none"> Monitorare l'adeguatezza e il funzionamento del Sistema di Controllo Interno e verificare il rispetto delle norme applicabili, delle procedure interne e dei principi valoriali. 	<ul style="list-style-type: none"> Supportati i vertici aziendali e organi di controllo nel monitoraggio dell'adeguatezza e operatività del Sistema di Controllo Interno. Supportati gli Organismi di Vigilanza (capogruppo e società controllate) nell'aggiornamento dei Modelli di organizzazione, gestione e controllo e nella vigilanza sulla loro adeguatezza e attuazione. Presidiata la procedura per la gestione delle segnalazioni (whistleblowing), tramite attività di registrazione, valutazione, verifica e rendicontazione. Supportato il Comitato Etico nella vigilanza sull'attuazione e osservanza dei principi espressi nel <i>Codice Etico</i> del Gruppo. Effettuati 5 approfondimenti di audit su specifiche segnalazioni di presunta violazione del Codice Etico. Proseguita e monitorata la formazione su Codice Etico e D. Lgs. 231/01.
<p>HOLDING – Funzione Audit</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Mantenere aggiornato l'elenco dei principali rischi di Acea e delle controllate attraverso il modello <i>Corporate risk self assessment</i> (CRSA). 	<ul style="list-style-type: none"> Predisposti report di analisi dei principali rischi condivisi con vertici aziendali, Comitato Controllo Rischi e Collegio Sindacale (capogruppo e società controllate).
<p>HOLDING – Funzione Audit</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Supportare il management nella migliore identificazione dei controlli utili alla mitigazione dei rischi e alla prevenzioni delle frodi. 	<ul style="list-style-type: none"> Suggeriti miglioramenti alla rendicontazione periodica dei modelli di controllo presidiati dalle Funzioni preposte ai controlli di secondo livello. Avviata l'implementazione di indicatori gestionali utili alla prevenzioni delle frodi in ambito amministrativo e appalti.
<p>HOLDING – Funzione Audit</p>	

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

HOLDING – Funzione Investor Relations

HOLDING – Funzione Affari Istituzionali

- Introdurre informazioni “non financial” nel Bilancio di esercizio Acea (Direttiva UE n° 95/22 ottobre 2014).

HOLDING – Funzione Amministrazione Finanza e Controllo

HOLDING – Funzione Affari Istituzionali

- Organizzati numerosi “one on one”, presentazioni allargate, *roadshow* nazionali ed internazionali e *reverse roadshow*, incontrando circa 160 investitori *equity*, analisti *buy side* e investitori/analisti *credit*. Realizzate *Conference call* con il mercato e con i giornalisti finanziari, in occasione dell’approvazione dei risultati annuali e infrannuali e del Piano Industriale 2014-2018.
- «Spazio Azionisti» sul sito web aziendale: mantenuto costantemente aggiornato, per quanto di competenza, con informazioni economico-finanziarie.
- Curate le relazioni con gli investitori etici, in risposta alle istanze informative degli operatori di settore interessati al titolo Acea.

- Si sono svolti i primi incontri inter-funzionali per la definizione di un percorso di avvicinamento condiviso ai nuovi standard informativi richiesti dalla Direttiva UE 95/2014.

IMPRESA

OBIETTIVI MEDIO PERIODO (2014-2018)

AZIONI 2014

- Sviluppare la mobilità elettrica nella città di Roma.

AREA RETI - Acea Distribuzione

- Ammodernare le reti elettriche, per adeguarle alle funzionalità richieste dall’evoluzione del sistema e del mercato, nonché per migliorarne l’affidabilità, la capacità di trasporto e l’efficienza, anche tramite l’implementazione delle nuove tecnologie.
- Partecipare ai progetti di innovazione tecnologica promossi dalla UE.

- Dopo l’installazione e la messa in opera delle prime 12 colonnine di ricarica (sulle 100 previste al 2016), nell’anno è stata avviata la ridefinizione delle ubicazioni delle restanti 88 colonnine, in collaborazione con Enel e Roma Capitale.

AREA RETI - Acea Distribuzione

- Programma ACEA2PUNTOZERO: centralizzare e standardizzare le soluzioni informatiche (software e hardware) delle diverse società del Gruppo, per conseguire performance, efficienza nella gestione operativa e sicurezza degli asset aziendali.

- Ultimato il progetto “Smart Network Management System” ed avviate le funzionalità risultanti:
 - raggiungibilità contatori;
 - ORBT (Ottimizzazione della Rete di Bassa Tensione);
 - Smart Grid Intelligence (realizzazione di un data warehouse ed implementazione di strumenti per la acquisizione, validazione e gestione di grandi volumi di dati, finalizzati alla costruzione di KPI e modelli di controllo per l’esercizio, la manutenzione e la progettazione della rete);
 - Diagnostica Cavi;
 - Controllo Campi magnetici;
 - manutenzione integrata.
- Eseguiti i monitoraggi dei sistemi di storage energetico installati.
- Avviata l’attività prevista dal protocollo d’intesa siglato tra Acea, Fastweb e Telecom per l’estensione della banda ultralarga in tutto il territorio di Roma Capitale, con possibilità di connessione internet a 100 Megabit/sec.

HOLDING – Funzione ICT

- Nell’ambito del Programma ACEA2PUNTOZERO:
 - adozione di soluzioni standard del leader di mercato SAP;
 - sviluppato il progetto Data Center 2.0 per il disegno del nuovo Data Center di Gruppo in ottica di Disaster Recovery;
 - adozione di nuove tecnologie in memory per aumento performance;
 - avvio del progetto SAP, Workforce Management (WFM);
 - implementazione della piattaforma CRM.

AMBIENTE

OBIETTIVI MEDIO PERIODO (2014-2018)

AZIONI 2014

- Mantenere e consolidare tutti i Sistemi di gestione certificati secondo le norme ISO 14001 (Ambiente) e ISO 50001 (Energia) integrati con i sistemi ISO 9001 (Qualità) e Sicurezza (BS OHSAS 18001). Proseguire l’estensione d’uso a tutte le Società del Gruppo.
- Avviare l’implementazione del sistema di gestione della responsabilità sociale SA 8000 in Acea SpA.

HOLDING – Funzione Sicurezza e Tutela

**HOLDING - Funzione Affari Istituzionali
AREE INDUSTRIALI**

- Implementato e certificato il sistema di gestione ambientale ISO 14001 e dell’energia ISO 50001 in Acea SpA integrato con i vigenti sistemi Qualità e Sicurezza.
- Implementato e certificato il sistema integrato Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Energia in Acea Ato 2 (ottenuta certificazione nel gennaio 2015).
- Mantenuti tutti i sistemi di gestione integrati qualità, ambiente, sicurezza ed energia già certificati in Acea Distribuzione, Acea Illuminazione Pubblica, Acea Ato 5, ARIA, SAO ed Acea Produzione. È decaduta la certificazione in ARSE, in attesa di una revisione organizzativa della società.

- Definire le linee guida per l’organizzazione degli eventi aziendali a basso impatto ambientale, secondo lo standard ISO 20121.

HOLDING – Funzione Relazioni Esterne e Comunicazione

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

**HOLDING
AREE INDUSTRIALI**

- L’Assemblea degli azionisti 2014 è stata l’evento «zero» dell’applicazione della ISO 20121. Tra le misure adottate: l’utilizzo di veicoli elettrici, la riduzione dello spreco di carta e l’impiego di materiali riciclati.
- Programmato piano di azione per il contenimento dei consumi di acqua potabile per usi interni.
- Sostituzione sistemi di illuminazione degli impianti di Termovalorizzazione di San Vittore del Lazio e Terni con LED (circa 1.700 nuovi corpi illuminanti per un risparmio previsto di circa 480 MWh/anno di energia elettrica).
- Termovalorizzatore di San Vittore del Lazio - modifica del sistema di raccolta e convogliamento scorie, da quello a bagno d’acqua, attualmente in uso, verso un nuovo sistema a secco.
- Definiti i documenti di gara per sostituzione corpi illuminanti nei piazzali delle Cabine Primarie con lampade a LED.
- Avviati alcuni progetti mirati all’abbattimento delle perdite idriche. Riperimetrati e verificati 121 distretti idrici a Roma e negli altri comuni dell’ATO 2.

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

AREA IDRICO

<ul style="list-style-type: none"> Ridurre dell'1,5 % i consumi di rete per effetto Joule (perdite tecniche di rete) nella rete di distribuzione elettrica di Roma. <p>AREA RETI - Acea Distribuzione</p>	<ul style="list-style-type: none"> Definiti trasformatori MT/BT conformemente al Regolamento CE n. 548 del 21/05/2014 (direttiva UE Ecodesign - migliori performance energetiche). Prosecuzione cambio tensione da 8,4 a 20 kV in Media Tensione e da 220 a 380 V in Bassa Tensione. Avvio ottimizzazione configurazione rete MT.
<ul style="list-style-type: none"> Rete IP Roma: sviluppare installazione massiva di lampade LED entro il 2020. <p>AREA RETI - Acea Illuminazione Pubblica</p>	<ul style="list-style-type: none"> L'avvio del Piano LED è programmato per il terzo quadrimestre 2015 e prevede l'installazione di circa 189.000 corpi illuminanti entro 18 mesi con un risparmio di energia elettrica previsto del 55% rispetto agli attuali consumi.
<ul style="list-style-type: none"> Approvvigionamento energia elettrica verde per IP Roma. <p>AREA RETI - Acea Illuminazione Pubblica</p>	<ul style="list-style-type: none"> Nella prospettiva di impegnare ingenti risorse nella trasformazione a LED del parco lampade di tutta l'illuminazione pubblica di Roma, l'obiettivo è stato rimandato a data da destinarsi.
<ul style="list-style-type: none"> Monitorare le emissioni di CO₂ prodotte dai processi al fine di stimare la <i>carbon footprint</i> e pianificare eventuali interventi. <p>HOLDING - Funzione Sicurezza e Tutela HOLDING - Funzione Affari Istituzionali</p>	<ul style="list-style-type: none"> Il gruppo di lavoro inter-funzionale per il monitoraggio delle emissioni CO₂ (carbon footprint) ha iniziato a svolgere la sua funzione di raccordo per la rendicontazione del <i>Carbon Disclosure Project</i> (CDP) e per la pianificazione di interventi mirati di contenimento delle emissioni.
<ul style="list-style-type: none"> Effettuare audit di diagnosi energetica per i principali edifici di Acea SpA e di Acea Distribuzione (centri operativi). <p>AREA RETI - Acea Distribuzione HOLDING - Funzione Sicurezza e Tutela</p>	<ul style="list-style-type: none"> Svolti i primi atti formali di avvio del progetto.