

The logo features the word "acea" in a lowercase, sans-serif font with a green-to-yellow gradient. It is centered within a white circle. This circle is set against a background of overlapping green and yellow semi-circles that create a sense of depth and movement.

acea

2016
BALANCE DE SOSTENIBILIDAD
DATOS DE SINTESIS

GRUPO ACEA

CARTA A LOS STAKEHOLDER



Con la reciente entrada en vigor del Decreto legislativo 254/2016 sobre la comunicación de informaciones de carácter no financiero y sobre la biodiversidad aplicando la Directiva comunitaria 95/2014, nace la obligación para las sociedades cotizadas como Acea, a partir del próximo ejercicio, de incluir en el *Informe sobre la gestión* oportunas referencias a temas de sostenibilidad o bien posponerlo a un documento autónomo. En el mismo las sociedades obligadas ilustran su propio modelo empresarial, las políticas, el procedimiento de valoración, los riesgos, los indicadores del funcionamiento y los resultados en los diferentes ámbitos de la sostenibilidad de la empresa, los cuales son tratados largamente en el *Balance de Sostenibilidad*. De esta forma, el legislador ha pretendido conferir plena dignidad a los elementos que más allá del aspecto económico, contribuyen a la creación de valor de la empresa, considerándoles funcionales a la plena comprensión por parte de los sujetos interesados del rendimiento del Grupo, de sus resultados y del impacto producido por las actividades.

Está bien recordarlo ya que podemos presumir y estar orgullosos al declarar que nuestra Empresa llega a dicho cambio completamente preparada. La edición del *Balance de Sostenibilidad* que aquí alegamos de hecho es la decimonovena, desde hace seis años, los Balan-

ces económicos y de sostenibilidad son aprobados por el Consejo de Administración en la misma sesión y publicados al mismo tiempo. Por lo tanto hasta el día de hoy los informes sobre la sostenibilidad se han producido de forma voluntaria pero no por ello menos formal: el documento ha sido redactado siempre según el mayor nivel de conformidad de acreditadas directrices internacionales (actualmente GRI-G4) y sujeto desde el principio a las actividades de verificación y revisión de una sociedad externa especializada, con el fin de conferir la máxima validez a las informaciones contenidas en el mismo.

Esta decisión, que ya tomamos hace mucho tiempo y que ha quedado confirmada año tras año mediante el correspondiente informe, no es casual. Hemos sido conscientes de que el papel de una “multiutility” operativa desde hace más de un siglo y profundamente arraigada en el territorio, donde tiene una presencia vital y proactiva, suponía una responsabilidad en todos los sentidos, capaz de incluir los aspectos sociales y ambientales en las propias perspectivas de desarrollo.

Son exactamente estas las valoraciones que hemos indicado desde hace años en el Código ético del Grupo confirmadas con la adhesión de Acea al Global Compact Network Italia, respetando los princi-

pios del “Pacto global”, que ha permitido a la empresa la identificación de su propia actuación, descrita en el *Balance de Sostenibilidad*, los elementos que corresponden al nivel *advanced* de la *Communication on Progress*. Y el *Balance de Sostenibilidad*, además de cumplir la función de información a las partes interesadas, con el tiempo ha desempeñado un papel de apoyo durante el recorrido de promoción interna de un determinado tipo de empresario.

Hemos hecho mas. Este año hemos querido definir los próximos compromisos en el tema de la sostenibilidad sometiéndoles, por primera vez en nuestra historia, a la aprobación del Consejo de Administración. Por dicha razón preferimos en lugar de pararnos a ilustrar los resultados y rendimientos del año, que ya han sido ampliamente descritos y cuantificados en el presente documento, nos gustaría compartir con Ustedes las perspectivas indicadas en el Plan de Sostenibilidad 2016-2020.

Para definirlo hemos querido realizar un procedimiento innovativo, implicando directa y colegialmente a las primeras líneas empresariales, con el fin de facilitar una visión común y compartida, capaz de enfocarse sobre objetivos clave, teniendo clara también la evolución internacional sobre la sostenibilidad indicada en el *Sustainable Development Goals* (SDG) aprobado por la ONU y en base a la cual va a ser aprobada la Estrategia de Desarrollo sostenible de nuestro País.

Los cinco objetivos globales de sostenibilidad identificados e incluidos en el Plan - *promover la centralidad del cliente; valorar las personas en el cambio; calificar la presencia en los territorios y tutelar el medio ambiente;*

promover la salud y la seguridad en la cadena del valor; invertir en innovación por la sostenibilidad – que encontrareis presentados y explicados en 26 ámbitos operativos y alrededor de 90 objetivos para 2020 en el *Balance de Sostenibilidad*, dan una idea de cuanto sea parte de Acea este curso evolutivo. En efecto ha surgido una empresa comprometida con la transformación y la mejora de la relación con la clientela, con desafíos en los objetivos de calidad del servicio; que cree en la implicación de sus propias personas; con una sensación de que está presente responsablemente en el territorio, entendido como contexto que acoge, medio ambiente natural y colectividad ; capaz de ampliar las propias responsabilidades en la cadena del valor; que está produciendo un profundo y laborioso empuje de modernización e innovación y que comprende los profundos lazos entre innovación y crecimiento sostenible.

Para terminar, junto a algunas Funciones corporativas hemos identificado e incluido en el mismo Plan de Sostenibilidad algunos objetivos de “nivel governance”, dirigidos a completar cada vez mas los temas de sostenibilidad en el gobierno de la empresa, con el convencimiento de que no nos encontramos frente a un logro ya alcanzado sino que estamos en un camino evolutivo que no nos permite bajar la atención y sin embargo queremos subrayar que ya hoy en día los objetivos operativos del Plan de sostenibilidad y la orientación del vigente Plan industrial tienen evidentes puntos de intersección, ya que los dos están interpretando la transformación que se está produciendo en el Grupo y contribuyen de diferentes formas a la misma perspectiva y estrategia del desarrollo sostenible.

El Administrador Delegado
Alberto Irace



El Presidente
Catia Tomasetti



ACEA Y LA SOSTENIBILIDAD

EL BALANCE DE SOSTENIBILIDAD 2016 - PUBLICADO CON REGULARIDAD ANUAL Y QUE HA LLEGADO A LA 19ª EDICION - DESCRIBE LOS **OBJETIVOS ECONOMICOS, SOCIALES Y MEDIO AMBIENTALES** DEL GRUPO ACEA, CON EL FIN DE PROPORCIONAR A LAS PARTES INTERESADAS INFORMACIONES QUE SEAN LO MAS **CLARAS, COMPLETAS E INTEGRADAS**.

El contenido del *Balace de Sostenibilidad* ha sido definido siguiendo las indicaciones de las *Lineas guia GRI-G4*, aplicadas según la opción “*comprehensive*”, y en base a los **resultados del análisis de materialidad**, parcialmente renovada en el año, que ha permitido definir los temas mas importantes para la empresa y los stakeholder. Para realizar el informe se ha tenido en cuenta además la **naturaleza**

jurídica de la empresa, cotizada en Bolsa, de las relaciones que transcurren **entre la holding y las otras sociedades del Grupo**, de los **ámbitos de actividades empresariales** (energético, hídrico y medio ambiental), de la **tarea de Utility, del País – Italia – en el que se efectúan principalmente las actividades** y de los **tipos de stakeholder** con los que Acea interactúa.



DAL 2007 ACEA ADERISCE ALL'INIZIATIVA DEL GLOBAL COMPACT
DAL 2014 IDENTIFICA GLI ELEMENTI RISPONDENTI
AL LIVELLO ADVANCED DELLA COMMUNICATION on PROGRESS

ACEA PROMUEVE EL ACERCAMIENTO AL ENGAGEMENT DE LOS PROPIOS STAKEHOLDER, REVALORIZANDO LAS OPORTUNIDADES DE **CREACION DE VALOR COMPARTIDO**, EN COHERENCIA CON EL CODIGO ETICO.

La identificación de los diferentes stakeholder y la gestión de las interacciones con la compañía son **actividades permanentes y dinámicas**, que nacen tanto por impulsos y objetivos empresariales como por solicitudes del contexto exterior. Los **recorridos en colaboración**

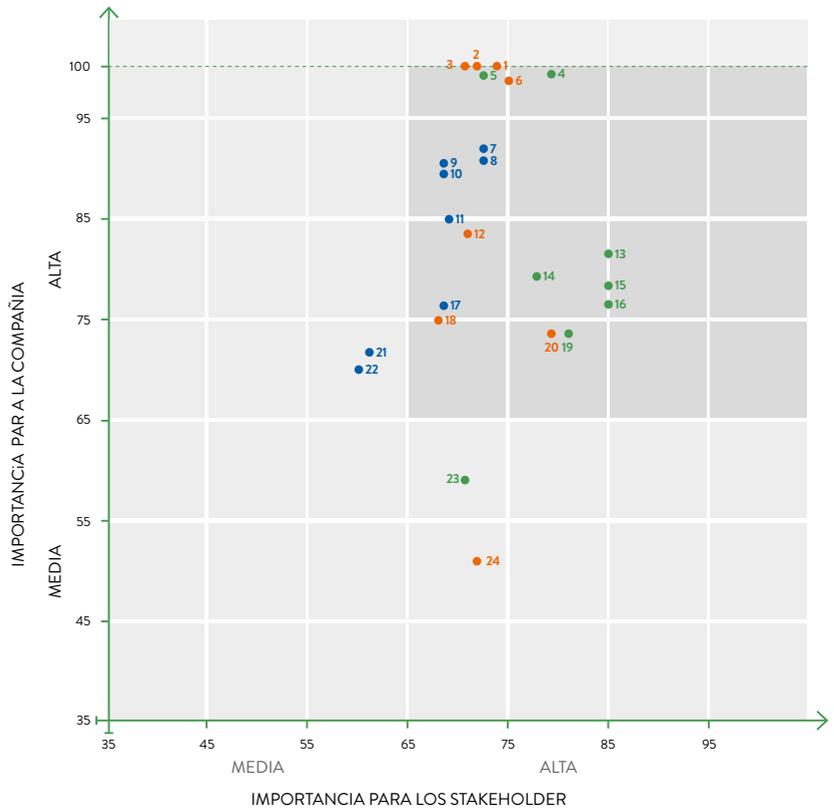
que surgen, ampliamente descritos en el *Balace de Sostenibilidad*, resultan importantes tanto para el crecimiento del Grupo como para consolidar la legitimidad para actuar reconocida a Acea por las partes interesadas.



LOS TEMAS IMPORTANTES PARA LA COMPAÑÍA Y LOS STAKEHOLDER

Acea, entre 2016 y el primer bimestre de 2017, gracias al recorrido de implicación difundido que ha llevado a realizar el Plan de Sostenibilidad del Grupo, centrado sobre los temas más importantes, y a la implicación específica de algunas Funciones corporativas, ha elaborado un **nuevo análisis del contexto** regulatorio, normativo, de sostenibilidad y de mercado, y ha realizado una parcial **actualización de la “matriz de materialidad”**, definiendo la **posición de Acea** e identificando **20 temas de gran importancia**.

- TEMAS ECONOMICOS Y DE GOVERNANCE
- TEMAS SOCIALES
- TEMAS MEDIO AMBIENTALES



- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 1 ESTUDIO Y APLICACION DE NUEVAS TECNOLOGIAS PARA LA MEJORA Y LA EVOLUCION DE LOS SERVICIOS 2 MEJORA E INNOVACION DE MODALIDADES Y CANALES DE CONTACTO CON LA CLIENTELA 3 DESARROLLO, TUTELA Y VALORIZACION DEL CAPITAL HUMANO 4 DESARROLLO DE LA PRODUCCION Y GESTION DE LA ENERGIA A PARTIR DE LOS RESIDUOS 5 TUTELA DEL TERRITORIO Y ATENUACION DE LAS EMISIONES: CLIMATE CHANGE, CALIDAD DEL AIRE 6 TUTELA DE LA SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 7 CREACION DE VALOR (ECONOMICO, SOCIAL Y MEDIO AMBIENTAL) 8 ETICA, RESPETO DE LAS REGLAS Y COMPLIANCE 9 INTRODUCCION DE ELEMENTOS DE SOSTENIBILIDAD EN EL GOBIERNO DE LA COMPAÑIA 10 ATENUACION DE LA EXPOSICION A RIESGOS Y DESARROLLO DE LAS OPORTUNIDADES DE NEGOCIO 11 ESCUCHA, IMPLICACION Y SENSIBILIZACION DE LOS STAKEHOLDER 12 GESTION SOSTENIBLE DE LA CADENA DE SUMINISTROS Y SELECCION/VALORACION DE LOS PROVEEDORES CON CRITERIOS ESG (MEDIO AMBIENTALES Y SOCIALES) | <ul style="list-style-type: none"> 13 FOMENTO DE LA DEPURACION DE LAS AGUAS RESIDUALES Y EVACUACION DE LODOS 14 DESARROLLO DE LAS INVERSIONES PARA LA LIMITACION DE LOS EFECTOS MEDIO AMBIENTALES 15 TUTELA DE LA CALIDAD DEL AGUA POTABLE 16 REDUCCION DE LAS PERDIDAS DE AGUA 17 POLITICA DE LA REMUNERACION Y VALORACION DEL RENDIMIENTO DEL TOP MANAGEMENT 18 GESTION DE LAS DIVERSIDADES Y WELFARE EMPRESARIAL 19 USO EFICIENTE DEL AGUA (CONSUMO Y AHORRO) 20 TUTELA DEL CONSUMIDOR 21 DESARROLLO DE SINERGIAS CON ENTIDADES PUBLICAS Y CON PARTNER PRIVADOS 22 VALORIZACION DE LOS ESG (MEDIO AMBIENTALES, SOCIALES Y DE GOVERNANCE) EN LAS RELACIONES CON LA COMUNIDAD FINANCIERA 23 SALVAGUARDIA DE LA FLORA Y LA FAUNA 24 TUTELA DE LOS DERECHOS HUMANOS |
|---|--|

EL PLAN DE SOSTENIBILIDAD 2016-2020 Y LOS OBJETIVOS OPERATIVOS

El Plan, coherente con la orientación de la estrategia industrial, interviene en el **nivel governance y en el nivel operativo**: de hecho determina **6 ámbitos de intervención**

dirigidos a integrar mayormente la sostenibilidad en el gobierno de la empresa, y **5 objetivos globales operativos** del Grupo, relacionados con el negocio y con la misión,



Acea se compromete a una **adecuada integración de la sostenibilidad en el gobierno de la empresa**, mediante:

GOVERNANCE

- la integración de los objetivos de sostenibilidad en el sistema de determinación, valoración y control de los riesgos empresariales;
- la lectura integrada de los datos económico-financieros y de sostenibilidad para resaltar el valor producido por el Grupo en su conjunto;
- la introducción en los sistemas de rendimientos empresariales de objetivos orientados al fomento del impacto sobre la sostenibilidad;

y con particular atención a los siguientes **cinco objetivos globales** y a los correspondientes **ámbitos de acción y objetivos operativos (*)**:

NIVEL OPERATIVO

PROMOVER LA FOCALIZACION EN EL CLIENTE

Miglioramento della comunicazione con i clienti

- Desarrollar el canal web como sitio web multifuncional del Grupo concentrado en las exigencias del cliente
- Realizar iniciativas de comunicación con los clientes sobre la evolución de Acea

Mejora de la calidad de los servicios

- Mejora de la calidad comercial de los servicios

VALORIZAR A LAS PERSONAS EN EL CAMBIO

Valorización profesional, formación y desarrollo de las competencias

- Valorizar el potencial de las personas mediante la formación
- Crear competencias adecuadas a la progresiva digitalización de los procesos empresariales
- Invertir sobre la evolución y la mejora del sistema de valoración de las personas

Implicación de las personas en la identidad de Grupo

- Aumentar el nivel de implicación de la población empresarial
- Definir y fomentar un plano de employer branding

Inclusión y bienestar organizativo

- Detectar y mejorar el bienestar de toda la población empresarial
- Valorizar las diferencias y promover la inclusión

CUALIFICAR LA PRESENCIA EN LOS TERRITORIOS Y TUTELAR EL MEDIO AMBIENTE

Reducción del impacto ambiental

- Proyectar y poner en práctica acciones para combatir el cambio climático
- Fomentar una utilización eficiente de los recursos, facilitando también la economía circular
- Valorizar los sistemas de gestión medio ambiental y energéticos certificados
- Aplicar la lógica de la sostenibilidad en los procedimientos de adquisición

Contribución al bienestar de la colectividad

- Fomentar actividades que supongan un impacto positivo en el bienestar de la colectividad de los territorios en los que actúa la empresa

Realización de proyectos de valorización y recalificación del territorio

Consolidación de las relaciones con el territorio

- Incrementar las relaciones con órganos establecidos y organizaciones competentes para colaborar en la tutela medio ambiental
- Contribuir a la sensibilización sobre temas sociales y medio ambientales

EL PLAN DE SOSTENIBILIDAD 2016 - 2020 HA SIDO DEFINIDO A TRAVES DE LA IMPLICACION COLEGIAL DEL MANAGEMENT DEL GRUPO Y APROBADO POR EL CONSEJO DE ADMINISTRACION DE ACEA S.A.

manifestados en **14 ámbitos de acción y 26 objetivos operativos**. El Plan de Sostenibilidad encuentra además correspondencia con algunos Objetivos de Desarrollo Sostenible ONU (SDG).

- la difusión de la «cultura de la sostenibilidad», mediante iniciativas de sensibilización e implicación de los stakeholder internos y externos en el tema;
- la valorización de los elementos ESG (Environmental, Social, Governance) en las relaciones con accionistas e inversores;
- la lectura de las tendencias evolutivas de la regulación, tanto a nivel nacional como europeo, en referencia a temas relacionados con la sostenibilidad en los ámbitos en los que actúa la compañía.



PROMOVER LA SALUD Y LA SEGURIDAD A LO LARGO DE LA CADENA DEL VALOR

Salud y seguridad en el trabajo para los trabajadores del Grupo

- Mejorar los niveles de seguridad en el trabajo
- Promover la cultura de la salud y seguridad en el trabajo

Salud y seguridad en el trabajo para contratistas y subcontratistas

- Sensibilizar a los contratistas en temas de salud y seguridad en el trabajo

Salud y seguridad de las comunidades en las que actúa el Grupo

- Garantizar la salud y la seguridad de la clientela y de la comunidad de referencia para los diferentes servicios ofrecidos



INVERTIR EN INNOVACION POR LA SOSTENIBILIDAD

Innovación organizativa

- Promover modalidades de trabajo “smart”

Innovación tecnológica y de los procesos

- Promover la sostenibilidad y la capacidad de recuperación del territorio urbano (smart city)
- Desarrollar sistemas de telecontrol y vigilancia a distancia

Creación y promoción del conocimiento

- Desarrollar proyectos de investigación en asociación con otras estructuras competentes

(*) Cada uno de los objetivos operativos se divide en múltiples objetivos y KPI en el Plano detallado al que se hace referencia.

RELACIONES CON LOS STAKEHOLDER



CLIENTES Y COLECTIVIDAD

18.600
PERSONAS

ESCUCHADAS CON LAS
ENCUESTAS DE LOS
CUSTOMER SATISFACTION

70.220
CUERPOS ILUMINADOS A LED

INSTALADOS EN 2016
EN ROMA ENTRE
NUEVAS FAROLAS Y
TRANSFORMACIONES

46
CASAS DEL AGUA

ACTIVADAS EN 2016
19 EN ROMA Y 27 EN LA PROVINCIA
12,2 MILLONES DE LITROS SUMINISTRADOS
250 T DE PLASTICO/AÑO AHORRADAS
450T DE CO2 NO EMITIDAS EN LA ATMOSFERA



PROVEEDORES

510
MILLONES DE EUROS

VALOR DE LOS CONTRATOS 2016

UNOS **2.000**
CONTRATOS ESTIPULADOS

CON **1.000** PROVEEDORES

5.500 INSPECCIONES
SOBRE SEGURIDAD EN LAS OBRAS

EFFECTUADAS POR EL "TEAM SEGURIDAD"
PARA LOS "CONTRATOS UNICOS"



ACCIONISTAS Y FINANCIADORES

132
MILLONES DE EUROS

DE DIVIDENDOS

210
INVERSORES

ENCONTRADOS POR
INVESTOR RELATIONS

128,8
MILLONES DE EUROS

DESTINADOS A LOS FINANCIADORES

236.000
CLIENTES RECIBIDOS

EL MEDIO AMBIENTE QUE QUIERO DE MAYOR
ACEA PARA LAS ESCUELAS

EN LAS VENTANILLAS
DE LA SEDE CENTRAL
10% MENOS RESPECTO A 2015

2.500 ESTUDIANTES Y
233 PROFESORES IMPLICADOS



PERSONAL

33 HORAS
FORMACION PRO CAPITA

PROPORCIONADA A LOS EMPLEADOS

98,5%
EMPLEADOS

CON CONTRATO
A TIEMPO INDEFINIDO

31%
PRESENCIA FEMENINA

EN LOS ORGANISMOS DE
CORPORATE GOVERNANCE



INSTITUCIONES Y EMPRESA

UNOS **148** MILLONES
DE EUROS EN INNOVACION

Y MAS DE **10 PROYECTOS**
DE INVESTIGACION EN CURSO

530,7 MILLONES
DE EUROS DE INVERSIONES

+23,7% RESPECTO A 2015

MAS DE **30**
COLABORACIONES

CON UNIVERSIDADES
E INSTITUTOS DE INVESTIGACION

RELACIONES CON EL MEDIO AMBIENTE



HIDRICO

Area Idrica

1.292 Mm³

VOLUMEN DE AGUA
POTABLE PUESTA
EN LA RED (GRUPO)

1.188.656

N° DETERMINACIONES
ANALITICAS SOBRE AGUA
POTABLE (GRUPO)

49.650 km

RED GESTIONADA EN SERVICIO
DEL SISTEMA DE AGUA POTABLE
DEL GRUPO



ENERGIA

Distribución

29.000 km

RED DE DISTRIBUCION
EN ROMA Y FORMELLO

10.800 GWh

ENERGIA ELECTRICA
DISTRIBUIDA

43%

INDICE DE TUTELA
DEL TERRITORIO
RED AT ENTERRADA
EN LA TOTAL RED AT



MEDIO AMBIENTE

Gestión de residuos

381.000 t

RESIDUOS TRATADOS
EN EL PROCESAMIENTO

327 GWh

ENERGIA PRODUCIDA POR LOS
ESTABLECIMIENTOS DESAN
VITTORE DEL LAZIO Y TERNI

23.670 km

RED GESTIONADA A SERVICIO
DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO
DEL GRUPO

448.123

N° DETERMINACIONES
ANALITICAS SOBRE AGUAS
RESIDUALES (GRUPO)

Producción

742 GWh

ENERGIA PRODUCIDA
TOTAL

576 GWh

ENERGIA PRODUCIDA
DE FUENTES RENOVABLES
ALREDEDOR DEL 78% DEL TOTAL

90 GWh

ENERGIA TERMICA PRODUCIDA
POR CALEFACCION URBANA
38.900 HABITANTES SERVIDOS

SAN VITTORE DEL LAZIO TERNI

13,5 MWh/h **10,2** MWh/h

ENERGIA PRODUCIDA (MWH) EN LAS HORAS DE
FUNCIONAMIENTO DE LOS INCINERADORES

SAN VITTORE DEL LAZIO

3,6 t/h

RESIDUOS PRODUCIDOS (T) EN LAS HORAS DE
FUNCIONAMIENTO DE LOS INCINERADORES

TERNI

2,0 t/h

