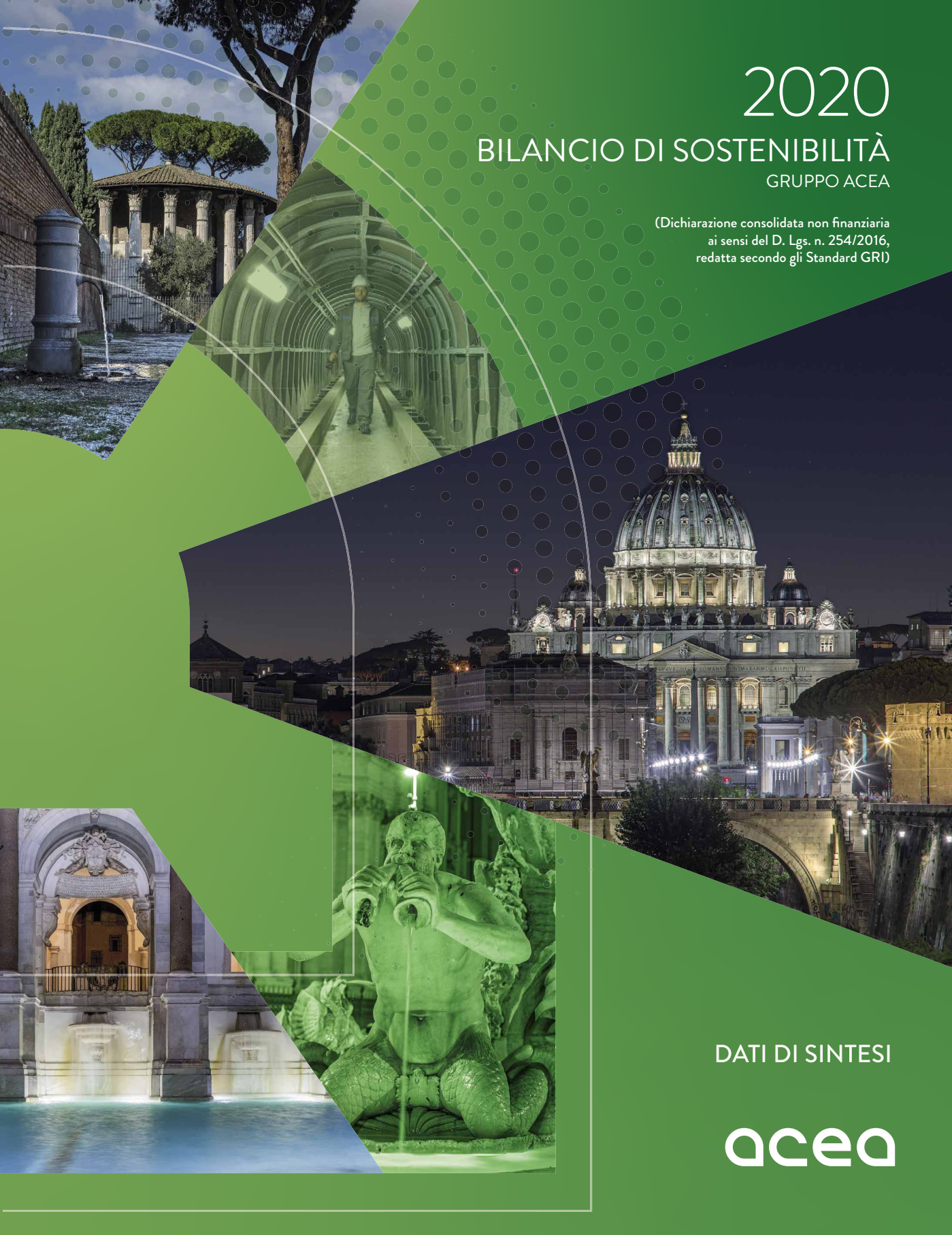


2020

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ GRUPPO ACEA

(Dichiarazione consolidata non finanziaria
ai sensi del D. Lgs. n. 254/2016,
redatta secondo gli Standard GRI)



DATI DI SINTESI

acea

LETTERA AGLI STAKEHOLDER



Nell'introdurre gli stakeholder alla lettura delle performance di sostenibilità 2020 del Gruppo Acea, guardiamo all'ultimo anno trascorso con la consapevolezza di non essere ancora usciti dalla situazione di emergenza sanitaria provocata dalla pandemia da Covid-19. Il nostro Paese e il mondo intero hanno subito immense perdite di vite umane e tutti noi ci confrontiamo, quotidianamente, con le conseguenze sociali ed economiche generate dalle circostanze. Tuttavia, se nel marzo 2020 provavamo sgomento, a distanza di dodici mesi condividiamo la fiducia di poter contrastare la pandemia, sino a sconfiggerla, grazie all'impegno corale della comunità scientifica e di tutti coloro che hanno lavorato per sostenerla, ed osserviamo un Paese seriamente provato ma non prostrato e, al contrario, desideroso di ripartire con nuovo slancio.

La nostra Azienda ha avuto il privilegio di operare in settori di business, i servizi di pubblica utilità, che hanno subito contraccolpi più contenuti, giocando un ruolo chiave per la collettività e il territorio. Con responsabilità, abbiamo voluto definire, proprio nell'ultimo trimestre del 2020, le prospettive di crescita del Gruppo e rafforzare la sua capacità di creare valore nel tempo, approvando la nuova strategia industriale e di sostenibilità con orizzonte temporale 2020-2024, in coerenza con gli Obiettivi di Sviluppo dell'Agenda 2030, con i valori del nostro Codice Etico e i principi del "Patto globale" delle Nazioni Unite, al quale Acea conferma, ogni anno, la propria adesione.

La nostra idea di futuro e le sfide che abbiamo raccolto sono in linea con quelle tracciate dal Green Deal europeo, che la comunità internazionale, nel corso dell'ultimo

anno, ha confermato e rafforzato. La strategia di crescita dell'Unione Europea, com'è noto, punta sulla progressiva trasformazione dei modelli di sviluppo, in un'ottica di economia circolare e di preservazione dell'ambiente naturale, a partire dal contrasto al cambiamento climatico e dalla tutela della biodiversità; è orientata alla neutralità carbonica, prevedendo investimenti nelle fonti energetiche rinnovabili, nell'efficienza energetica, nei trasporti a basso impatto ambientale, nella riqualificazione degli edifici; indica tecnologia e innovazione come leve abilitanti e fa dell'inclusività il riferimento fondamentale.

L'Action Plan per finanziare la crescita sostenibile e lo strumento di rilancio "Next Generation EU" indirizzeranno sempre di più gli investimenti in tal senso.

Acea ha accolto le suggestioni emerse dal nuovo contesto ed ha delineato il suo percorso di crescita nel settore dell'economia circolare, ha fatto propria la sfida contro il cambiamento climatico, pianificando e avviando lo sviluppo della produzione di energia da fonti energetiche rinnovabili, proseguendo gli interventi di efficientamento energetico e l'adozione di energia green nei consumi interni e ponendosi l'obiettivo di dotarsi di ulteriori strumenti di analisi e rendicontazione degli aspetti correlati alle alterazioni climatiche, grazie ad un progressivo allineamento alle raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosure.

L'Azienda continuerà ad ottimizzare la resilienza delle infrastrutture elettriche ed idriche strategiche, ad adoperarsi per la tutela e la salvaguardia della risorsa idrica e a sviluppare attività di ricerca, attivando partnership anche con start up, finalizzate ad applicare l'innovazione tecnologica alla gestione delle infrastrutture e dei pro-

cessi organizzativi e produttivi, nonché alla definizione di strumenti e modalità di interazione sempre più evoluti con gli stakeholder.

Nel corso del 2020, Acea ha avuto tempestiva attenzione verso tutte le parti interessate, ed in particolare verso le categorie più impattate dalle circostanze, quali i clienti, i dipendenti e i fornitori, assicurando non soltanto la continuità dell'operatività e dei servizi ma lo sviluppo di progetti innovativi sulle infrastrutture ed ulteriori evoluzioni nella digitalizzazione. In particolare, verso i clienti, Acea ha posto massimo impegno, sviluppando le funzionalità dei canali di contatto da remoto e creandone di nuovi, in modo da rispondere adeguatamente alle nuove esigenze. Così come, grazie al potenziamento della dotazione infrastrutturale IT, è stato possibile il passaggio immediato, per circa 3.700 persone, dal lavoro in presenza a quello a distanza, basando le nuove modalità di lavoro sulla responsabilizzazione dei dipendenti e sul rapporto di fiducia. Un posto di assoluto rilievo è stato assunto dalla tutela della salute e della sicurezza delle nostre persone, che abbiamo gestito istituendo un Comitato di Prevenzio-

ne Coronavirus, con il compito di coordinare ed attuare tutte le attività necessarie, e la medesima attenzione ai temi della salute e sicurezza è stata tenuta nei confronti delle imprese appaltatrici, preservando la continuità della relazione con i 2.500 fornitori che nell'anno hanno supportato le attività del Gruppo.

Abbiamo voluto esprimere la nostra presenza attiva nel territorio, partecipando a vari eventi e sostenendo numerose iniziative, ed abbiamo dato seguito ai nostri impegni ricorrenti verso la collettività, ai quali teniamo particolarmente, come l'iniziativa Acea Scuola, che abbiamo realizzato per la prima volta in modalità digitale, riuscendo a coinvolgere oltre 4.000 ragazzi.

Questo è il senso che traiamo dall'anno appena trascorso: la perseveranza nel portare avanti le attività e lo sguardo rivolto al futuro. Siamo fiduciosi nella prospettiva di crescita della nostra Azienda e nella ripresa economica e sociale del Paese, a cui continueremo a fornire il nostro contributo, anche attraverso importanti investimenti in sostenibilità e innovazione che garantiranno lo sviluppo dei territori in cui operiamo.

L'Amministratore Delegato
Giuseppe Gola

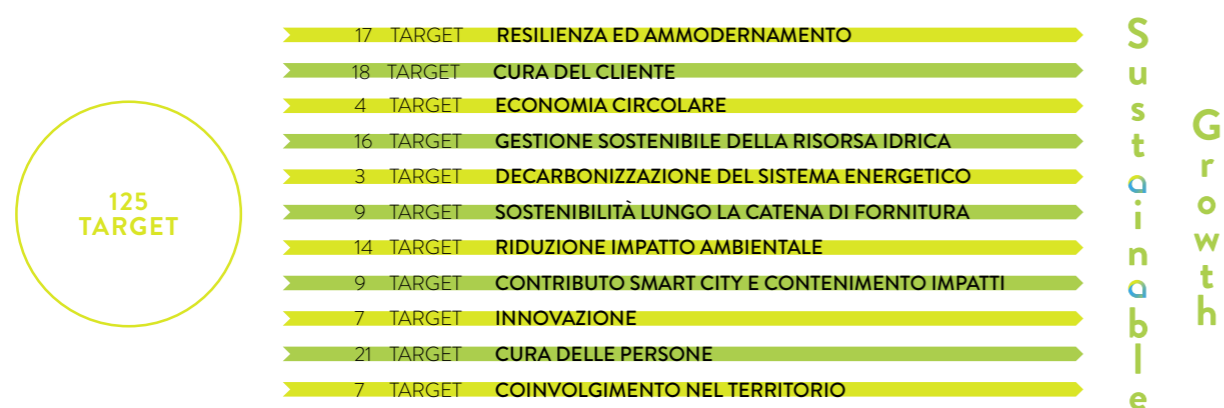
Il Presidente
Michaela Castelli

L'INTEGRAZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ NELLA STRATEGIA

La pianificazione strategica di Acea 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, che fa della sostenibilità uno dei 5 pillars strategici, e, in dicembre, del nuovo Piano di Sostenibilità, entrambi proiettati lungo l'arco temporale 2020-2024. Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 è stato aggiornato

con il **coinvolgimento delle strutture organizzative**, 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 ONU (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**. Nel corso del 2020 è stato monitorato **sia lo stato di avanzamento dei target sia l'ammontare degli investimenti impegnati nell'anno**, che, al 31/12/2020, è pari a **332 milioni di euro**.

GLI ORIENTAMENTI DELLA STRATEGIA DI SOSTENIBILITÀ ACEA

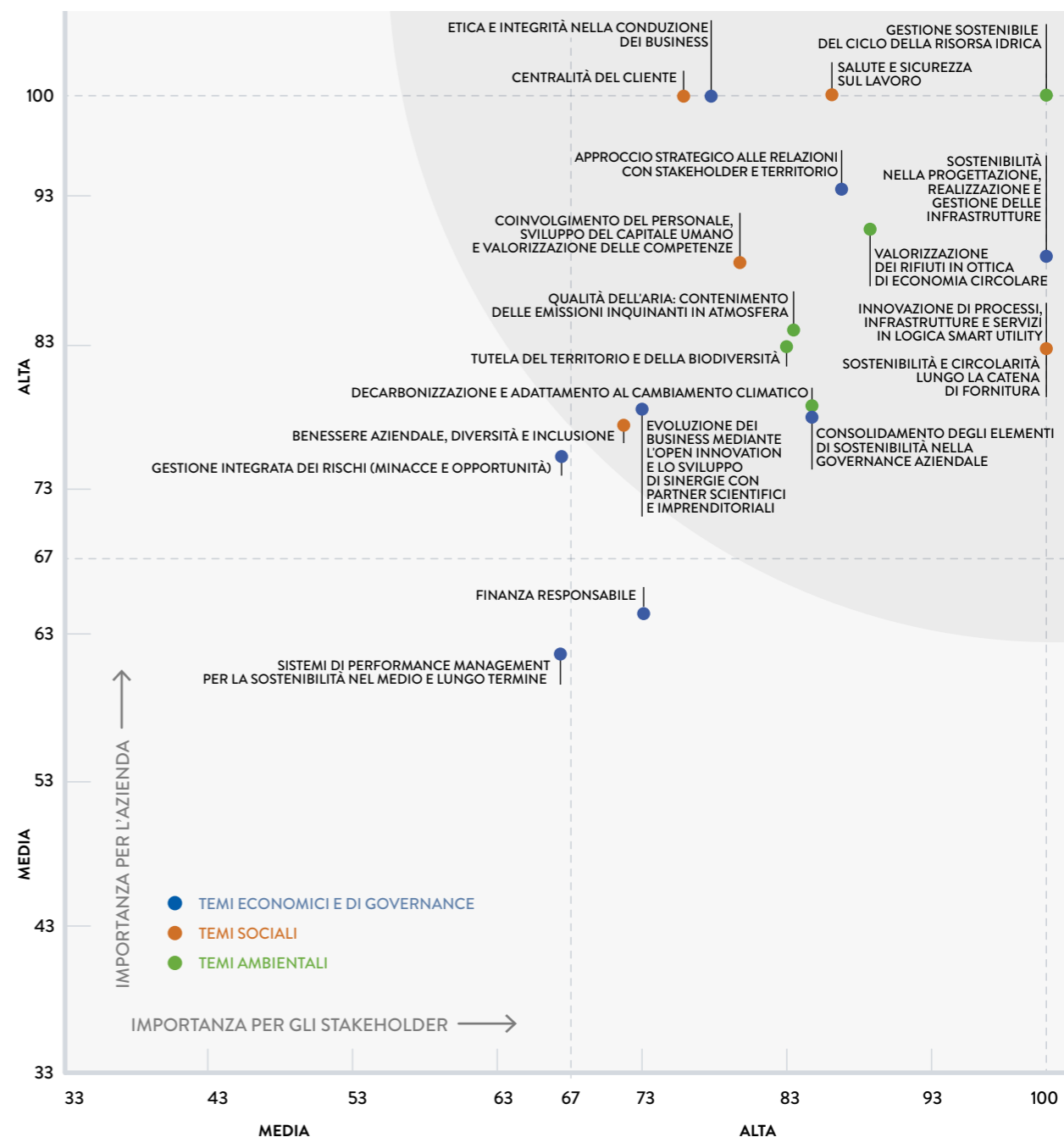


L'AGGIORNAMENTO DELL'ANALISI DI MATERIALITÀ A SEGUITO DELL'EMERGENZA DA COVID-19

Acea ha svolto nel 2020, a seguito dell'emergenza da Covid-19, l'aggiornamento dell'analisi di materialità condotta l'anno prima, per la **verifica dell'adeguatezza dei temi "materiali" identificati**. A tal fine ha realizzato un progetto "ad hoc" che ha previsto l'analisi dell'evoluzione di contesto segnato dall'emergenza pandemica ed una «rilettura» dei temi "materiali" 2019 a fronte delle evidenze emerse. I risultati, a valle del coinvolgimento diretto di stakeholder (esterni e interni) e manager del Gruppo tramite focus group digitale ed interviste telefoniche one to one, hanno confermato per il 2020 validità e tenuta della matrice di materialità precedentemente definita, accentuando elementi di dettaglio di alcuni temi "materiali". In particolare, i temi Salute e sicurezza sul lavoro, Sostenibilità e circolarità

lungo la catena di fornitura, Approccio strategico alle relazioni con stakeholder e territorio, Centralità del cliente, Coinvolgimento del personale, sviluppo del capitale umano e valorizzazione delle competenze, Tutela del territorio e della biodiversità, Decarbonizzazione e adattamento al cambiamento climatico, Consolidamento degli elementi di sostenibilità nella governance aziendale, Benessere aziendale, diversità e inclusione, Gestione integrata dei rischi, Finanza responsabile e il tema dell'Innovazione come elemento trasversale. La matrice di materialità 2020 illustra la distribuzione ponderata dei 19 temi, 16 collocati nel quadrante dell'alta rilevanza (punteggio 68-100) e 3 in media rilevanza (punteggio 33-67).

LA MATRICE DI MATERIALITÀ ACEA 2020





L'ANALISI INTEGRATA DEI RISCHI

Per **migliorare la visione integrata dei rischi e la loro gestione proattiva**, nell'ambito di un processo strutturato e continuo, Acea ha ulteriormente sviluppato il **Programma ERM**, basato sul **COSO framework** "Enterprise Risk Management (ERM) – Integrating with Strategy and Performance". 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** –, include **aspetti ESG** e scenari di rischio associati ai **temi emersi dall'analisi di materialità**. Nel 2020, pertanto, la valutazione dei rischi 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. Il fenomeno Covid-19 ha inciso sul processo di analisi e gestione dei rischi, ad esempio per gli aspetti connessi al rischio sanitario innescato dalla pandemia (temi materiali **salute e sicurezza sul lavoro** e **benessere aziendale**), 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 con riferimento alla continuità dei servizi commerciali verso i clienti (tema materiale **centralità del cliente**) con l'immediato potenziamento dei canali digitali.

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
GESTIONE SOSTENIBILE DEL CICLO DELLA RISORSA IDRICA Eventi naturali sfavorevoli e/o cambiamenti climatici; ritardi autorizzativi che impattano sulle condizioni ottimali di gestione; monitoraggio e analisi	economico/finanziario reputazionale	ambiente e collettività 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
SOSTENIBILITÀ NELLA PROGETTAZIONE, REALIZZAZIONE E GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE Impatti ambientali e sociali da inadeguata e mancata progettazione realizzazione e/o gestione di impianti/reti	economico/finanziario reputazionale	ambiente, collettività, istituzioni, fornitori capitale naturale, produttivo e sociale-relazionale	Policy, processi e procedure (applicazione delle best practices di settore) Monitoraggio e rendicontazione periodica Piani di manutenzione
SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO Infortuni sul lavoro, rischio epidemiologico	economico/finanziario reputazionale	dipendenti	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
INNOVAZIONE DI PROCESSI, INFRASTRUTTURE E SERVIZI IN LOGICA SMART UTILITY Inefficienza operativa per inadeguatezza tecnologica e innovativa; cyber risk	economico/finanziario reputazionale	collettività e business partner capitale produttivo, intellettuale e sociale-relazionale	Policy, processi e procedure (interlocuzione con controparti istituzionali) Monitoraggio e rendicontazione periodica dei progetti Sistemi di sicurezza informatica
SOSTENIBILITÀ E CIRCOLARITÀ LUNGO LA CATENA DI FORNITURA Mancato controllo processo acquisto – mancato rispetto da parte dei fornitori dei requisiti richiesti (salute e sicurezza, ambientale, anticorruzione)	economico/finanziario reputazionale	ambiente e fornitori capitale naturale, umano e sociale-relazionale	Policy, processi e procedure Monitoraggio qualità dei beni/ servizi ricevuti Albo fornitori qualificati
VALORIZZAZIONE DEI RIFIUTI IN OTTICA DI ECONOMIA CIRCOLARE Mancato rispetto della normativa; ostacoli sul mercato del trattamento e conferimento dei rifiuti	economico/finanziario reputazionale	ambiente 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
APPROCCIO STRATEGICO ALLE RELAZIONI CON GLI STAKEHOLDER Tensioni con le rappresentanze degli stakeholder sul territorio con effetti negativi sullo sviluppo delle attività	economico/finanziario reputazionale	collettività capitale sociale-relazionale	Policy, processi e procedure Persone e organizzazione (attività di presidio stakeholder engagement)
ETICA E INTEGRITÀ NELLA CONDUZIONE DEI BUSINESS Comportamenti contrari a normative cogenti, a norme interne e standard di riferimento	economico/finanziario reputazionale	collettività, istituzioni e business partner capitale produttivo, intellettuale e sociale-relazionale	Policy, processi e procedure (Codice Etico – Modello organizzazione, gestione e controllo 231/01 – sistema Whistleblowing) Persone e organizzazione (piani di formazione e comunicazione)

CENTRALITÀ DEL CLIENTE Mancato raggiungimento dei livelli di qualità dei servizi fino all'interruzione degli stessi	economico/finanziario reputazionale	clienti 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
QUALITÀ DELL'ARIA: CONTENIMENTO DELLE EMISSIONI INQUINANTI IN ATMOSFERA Superamento dei limiti emissivi previsti da leggi e decreti autorizzativi.	economico/finanziario reputazionale	ambiente e collettività 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
COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE, SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO E VALORIZZAZIONE DELLE COMPETENZE Mancata adeguatezza sia in termini di competenze che di piante organiche	economico/finanziario reputazionale	dipendenti capitale umano	Policy, processi e procedure (Politiche di remunerazione e incentivazione) Persone e organizzazione (strutture dedicate e formazione) Sistema di valutazione delle performance
TUTELA DEL TERRITORIO E DELLA BIODIVERSITÀ 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
DECARBONIZZAZIONE E ADATTAMENTO AL CAMBIAMENTO CLIMATICO 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
CONSOLIDAMENTO DEGLI ELEMENTI DI SOSTENIBILITÀ NELLA GOVERNANCE AZIENDALE 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
EVOLUZIONE DEI BUSINESS MEDIANTE L'OPEN INNOVATION E SVILUPPO DI SINERGIE CON PARTNER SCIENTIFICI E IMPRENDITORIALI Incapacità di cogliere opportunità da innovazioni tecnologiche e loro integrazione nei processi di business	economico/finanziario reputazionale	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
BENESSERE AZIENDALE, DIVERSITÀ E INCLUSIONE 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 Iniziativa specifiche (smart working, check-up sanitari)

RISCHI E OPPORTUNITÀ COLLEGATI AL CAMBIAMENTO CLIMATICO

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**.

Nel 2020 Acea ha avviato un percorso di allineamento 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.

IL PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2020-2024: OBIETTIVI DI GOVERNANCE E OBIETTIVI OPERATIVI

Il Piano di Sostenibilità 2020-2024 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. I 5 macro obiettivi operativi sono declinati in 15 ambiti d'azione e 25 obiettivi operativi, come illustrato dall'immagine di sintesi.

I 125 target al 2024 e relativi KPI, che articolano in contenuto puntuale gli orientamenti della strategia di sostenibilità, consentono di monitorarne il progressivo raggiungimento. 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.

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 I 5 MACRO-OBIETTIVI

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



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



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.

LE RELAZIONI CON GLI 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

I **dipendenti** rappresentano l'asset aziendale determinante. Acea si impegna per favorire le condizioni migliori di **stabilità**, promuovere la **sicurezza**, sviluppare il senso di **coesione** e **partecipazione** alla missione aziendale. La percentuale di risorse con un contratto a **tempo indeterminato** è nel 2020 il **98%**. Gli **ingressi** hanno riguardato 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 (gCO₂/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.



ACEA SPA
PIAZZALE OSTIENSE, 2
00154 ROMA

GRUPPO.ACEA.IT