



Dichiarazione Consolidata
di carattere Non Finanziario
ai sensi del D. Lgs. 254/2016

2017

Supplemento
Bilancio
Integrato

Indice

| | |
|---|----|
| Stakeholder engagement e analisi di materialità | 2 |
| Capitale Finanziario | 6 |
| Capitale Manifatturiero | 9 |
| Capitale Naturale | 13 |
| Capitale Umano | 21 |
| Capitale Relazionale | 31 |

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Figura 1_Iniziative di stakeholder engagement attivate nel 2017 [GRI 102 - 40_43_44]

| STAKEHOLDER COINVOLTI | MODALITÀ DI COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO | TEMATICHE TRATTATE DURANTE LE ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO, IDENTIFICATE PER BU |
|--|--|--|
| Associazione Consumatori | <ul style="list-style-type: none"> Incontri (fisico, call, web) Convegni/ Conferenze stampa/Eventi Gruppi di lavoro/ Comitati | BU Reti e Calore Partite pregresse del Servizio Idrico Integrato (Milano) BU Commerciale Pratiche di mercato e concorrenza (Milano) BU Corporate Aggiornamento sulle attività del Gruppo (Lombardia) Modalità di gestione delle conciliazioni paritetiche e presentazione nuova piattaforma ADR (Milano) BU Ambiente RAEE (Milano) Indagine <i>customer satisfaction</i> Aprica (Bergamo) |
| | | BU Reti e Calore Campagna promozione sostituzione caldaie (Milano) |
| | | BU Corporate Economia circolare con focus sugli impianti di Sicilia e Puglia (Roma) |
| | | BU Generazione e Trading Progetto di riconversione Centrale San Filippo del Mela |
| | | BU Reti e Calore Regolazione energetica e regolazione telecomunicazioni (Milano) Progetto di illuminazione del Vittoriale (Brescia) |
| | | BU Corporate Sistema ADR anche per il ciclo idrico (Milano) Alternanza Scuola Lavoro A2A (Milano) |
| | | Tavolo tecnico di confronto per segnalazioni di esalazioni moleste nel Comune di Pero (Milano) Protocollo d'intesa per attività di protezione civile (Brescia) |
| | | Collaborazione Progetto "COMMUNITY" con la Città Metropolitana di Milano (Milano) "Ciclovia dell'Energia" (Bormio, So) |
| | | BU Ambiente Tavolo Tecnico protocollo d'intesa Silla2 (Milano) Sviluppo del biometano nei trasporti (Roma) |
| | | Ampliamento Centro Integrato Cascina Maggiore (Corteolona, Pv) Carta della Qualità dei Servizi dell'igiene ambientale di Brescia (Brescia) |
| Istituzioni, Enti Regolatori e Autorità di controllo | <ul style="list-style-type: none"> Incontri Convegni (fisico, call, web) | Partecipazione 3° workshop "Rifiuti e Life Cycle Thinking" presentazione progetto PET (Como) BU Generazione e Trading Concessioni degli impianti idroelettrici (Milano) Progetto Carnia Bike (Monfalcone) Riqualificazione Ciminiera Centrale di Ponti sul Mincio - Elaborazione bando del concorso d'idee |

| STAKEHOLDER COINVOLTI | MODALITÀ DI COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO | TEMATICHE TRATTATE DURANTE LE ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO, IDENTIFICATE PER BU |
|----------------------------------|--|---|
| Multistakeholder | <ul style="list-style-type: none"> Convegni/ Conferenze stampa/Eventi Incontri (fisico, call, web) Gruppi di lavoro/ Comitati | BU Corporate Riunione plenaria organismi ADR (Roma) Progetto Melograno (Milano) forumAscolto Milano, Varese BU Ambiente Introduzione della raccolta differenziata all'interno del Carcere di Bollate (Milano) Sostegno alla produzione degli impianti a biomassa (Bruxelles) Attività di <i>engagement</i> con comunità straniere a favore della corretta raccolta differenziata nel Comune di Pioltello (Pioltello) Carta della Qualità dei servizi di igiene ambientale del Comune di Brescia (Brescia) BU Generazione e Trading forumAscolto (Udine) Riconversione centrale di Brindisi (Brindisi) |
| | | BU Corporate Presentazione risultati annualità 2016, Piano Strategico 2017 – 2021 e comunicazioni risultati trimestrali 2017 (Milano, Londra e Lugano) |
| | | BU Ambiente Aggiornamento su opzioni strategiche all'interno dell'evento <i>European Utilities Conference e Italian Equity Roadshow</i> (Londra) |
| | | BU Generazione e Trading Meeting la Sostenibilità in A2A - Focus sull'Economia Circolare all'interno dell'evento <i>Italian Sustainability Day</i> di Borsa Italiana (Milano) |
| | | BU Commerciale Indagini volte a verificare il valore apportato dalle iniziative di <i>marketing</i> relazionale |
| | | BU Ambiente Indagine qualitativa sulla <i>brand awareness</i> di A2A Energia su impatto della campagna di comunicazione |
| | | BU Generazione e Trading Indagini quantitative di <i>customer satisfaction</i> sui principali territori serviti |
| | | Attività di fidelizzazione dei grandi clienti (Milano) |
| | | BU Commerciale Presentazione <i>e-moving</i> in piazza della Vittoria (Brescia) |
| | | BU Ambiente Progetto di raccolta dell'olio alimentare esausto presso la GDO (Milano) |
| Azionisti Investitori | <ul style="list-style-type: none"> Incontro (fisico, call, web) | Economia circolare e inclusione sociale nell'ambito del progetto "Quartieri Ricicloni" (Milano) Sperimentazione della raccolta differenziata del "sacco blu" (Segrate) |
| | | BU Corporate Collaborazione con Brescia Mobilità per educazione ambientale (Brescia) |
| | | Indagine reputazione A2A e soddisfazione dei servizi offerti |
| | | Evento lancio "ciclovia dell'energia" (Grosio, So) |
| | | BU Ambiente Avvio zona rossa Raccolta Differenziata a Brescia |
| | | BU Generazione e Trading Riqualificazione Ciminiera Ponti sul Mincio |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| Clienti | <ul style="list-style-type: none"> Indagini/ Sondaggi | BU Commerciale Indagini volte a verificare il valore apportato dalle iniziative di <i>marketing</i> relazionale |
| | | BU Ambiente Indagine qualitativa sulla <i>brand awareness</i> di A2A Energia su impatto della campagna di comunicazione |
| | | BU Generazione e Trading Indagini quantitative di <i>customer satisfaction</i> sui principali territori serviti |
| | | Attività di fidelizzazione dei grandi clienti (Milano) |
| | | BU Commerciale Presentazione <i>e-moving</i> in piazza della Vittoria (Brescia) |
| | | BU Ambiente Progetto di raccolta dell'olio alimentare esausto presso la GDO (Milano) |
| | | Economia circolare e inclusione sociale nell'ambito del progetto "Quartieri Ricicloni" (Milano) |
| | | Sperimentazione della raccolta differenziata del "sacco blu" (Segrate) |
| | | BU Corporate Collaborazione con Brescia Mobilità per educazione ambientale (Brescia) |
| | | Indagine reputazione A2A e soddisfazione dei servizi offerti |
| Comunità Locale Cittadini | <ul style="list-style-type: none"> Incontri (fisico, call, web) Convegni/ Conferenze stampa/Eventi Indagini/ Sondaggi | Evento lancio "ciclovia dell'energia" (Grosio, So) |
| | | BU Commerciale Presentazione <i>e-moving</i> in piazza della Vittoria (Brescia) |
| | | BU Ambiente Progetto di raccolta dell'olio alimentare esausto presso la GDO (Milano) |
| | | Economia circolare e inclusione sociale nell'ambito del progetto "Quartieri Ricicloni" (Milano) |
| | | Sperimentazione della raccolta differenziata del "sacco blu" (Segrate) |
| | | BU Corporate Collaborazione con Brescia Mobilità per educazione ambientale (Brescia) |
| | | Indagine reputazione A2A e soddisfazione dei servizi offerti |
| | | Evento lancio "ciclovia dell'energia" (Grosio, So) |
| | | BU Ambiente Avvio zona rossa Raccolta Differenziata a Brescia |
| | | BU Generazione e Trading Riqualificazione Ciminiera Ponti sul Mincio |
| Media | <ul style="list-style-type: none"> Convegni/ Conferenze stampa/Eventi | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

| STAKEHOLDER COINVOLTI | MODALITÀ DI COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO | TEMATICHE TRATTATE DURANTE LE ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO, IDENTIFICATE PER BU | TEMI MATERIALI PER A2A | ASPETTI GRI CORRISPONDENTI | PERIMETRO/ BOUNDARY INTERNO | PERIMETRO/ BOUNDARY ESTERNO |
|---|--|--|--|--|------------------------------------|-----------------------------|
| Dipendenti | <ul style="list-style-type: none"> • Incontro (fisico, call, web) • Eventi • Focus Group • Indagini/Sondaggi | BU Ambiente Iniziative di <i>team building</i> (Milano) BU Commerciale Iniziative di <i>team building</i> (Milano) Bu Corporate Iniziative <i>induction</i> : "virtual buddy" e "Induction A2A neoassunti" (Milano) Iniziative "A.D. Incontra" (Italia) Progetto ABC sviluppo manageriale (Milano) BU Generazione e Trading Autocensimento competenze all'interno del progetto "La potenza dell'acqua" (Italia) BU Reti e Calore Interviste ai primi riporti all'interno del progetto di valorizzazione risorse (Italia) | Uso efficiente dell'acqua | <ul style="list-style-type: none"> • Acqua (GRI 303) • Scarichi e rifiuti (GRI 306) | Gruppo | Fornitori* |
| | | | Lotta al cambiamento climatico ed emissioni in atmosfera | <ul style="list-style-type: none"> • Energia (GRI 302) • Emissioni (GRI 305) | Gruppo | Fornitori* Clienti |
| | | | Qualità dell'acqua distribuita | <ul style="list-style-type: none"> • Salute e sicurezza dei consumatori (GRI 416) | Gruppo | Istituzioni |
| | | | Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro | <ul style="list-style-type: none"> • Salute e sicurezza sul lavoro (GRI 403) | Gruppo | Appaltatori |
| | | | Valorizzazione del Capitale Umano | <ul style="list-style-type: none"> • Occupazione (GRI 401) • Sviluppo e formazione (GRI 404) | Gruppo | - |
| | | | Diversità e welfare aziendale | <ul style="list-style-type: none"> • Diversità e pari opportunità (GRI 405) | Gruppo | - |
| | | | Innovazione tecnologica e Smart City | <ul style="list-style-type: none"> • Ricerca e sviluppo (<i>EU Supplement</i>) • Demand side management (<i>EU Supplement</i>) | Gruppo | Istituzioni |
| | | | Responsabilità, Sicurezza e Qualità nella fornitura di servizi e prodotti | <ul style="list-style-type: none"> • Salute e sicurezza dei consumatori (GRI 416) • Marketing ed etichettatura di prodotti e servizi (GRI 417) • Privacy dei consumatori (GRI 318) • Accessibilità del servizio (<i>EU Supplement</i>) | BU Commerciale BU Reti e Calore | Istituzioni |
| | | | Educazione ambientale e alla cittadinanza attiva | <ul style="list-style-type: none"> • Comunità locale (GRI 413) | Gruppo | - |
| | | | Rapporto con gli stakeholder del Gruppo | <ul style="list-style-type: none"> • Comunità locale (GRI 413) • Politica pubblica (GRI 415) | Gruppo | - |
| Associazioni di categoria/Ordini professionali/ Comitati civici e spontanei | <ul style="list-style-type: none"> • Incontri (fisico, call, web) • Gruppi di lavoro/ Comitati | BU Generazione e Trading Evoluzione normativa nazionale ed europea in tema di riforma tariffaria ed <i>energy communities</i> (Milano) <i>Clean Energy Package</i> (Milano) BU Reti e Calore Evoluzioni normative e di mercato sul tema dei Certificati Bianchi (Milano) | Gestione responsabile della catena di fornitura | <ul style="list-style-type: none"> • Pratiche di approvvigionamento (GRI 204) • Valutazione fornitori su aspetti ambientali (GRI 308) • Valutazione fornitori su impatti sociali (GRI 414) | Gruppo | Fornitori* |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| Scuole | <ul style="list-style-type: none"> • Incontri (fisico, call, web) • Convegni/ Conferenze stampa /Eventi • Indagini/Sondaggi | BU Corporate Raccolta differenziata Progetti Alternanza Scuola Lavoro (Milano) BU Generazione e Trading Borse di studio universitarie BU Reti e Calore Progetto di connettività e cultura dell'innovazione nelle scuole di Brescia (Scuole connesse) | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

* Limitazione di perimetro: la rendicontazione è relativa solo ai fornitori diretti e non a quelli di secondo livello.

Figura 2_Aspetti materiali e relativo perimetro di applicazione [GRI 103 - 1]

| TEMI MATERIALI PER A2A | ASPETTI GRI CORRISPONDENTI | PERIMETRO/ BOUNDARY INTERNO | PERIMETRO/ BOUNDARY ESTERNO |
|--|---|---------------------------------|-----------------------------|
| Condotta etica del business | <ul style="list-style-type: none"> • Comportamento anti-competitivo (GRI 206) • Anticorruzione (GRI 205) • Conformità su aspetti ambientali (GRI 307) • Conformità su aspetti sociali (GRI 419) | Gruppo | - |
| Rispetto dei diritti umani nella catena del valore del Gruppo | <ul style="list-style-type: none"> • Non discriminazione (GRI 406) • Libertà di associazione e contrattazione collettiva (GRI 407) • Valutazione dei diritti umani (GRI 412) | Gruppo | Fornitori* |
| Creazione di valore economico sostenibile | <ul style="list-style-type: none"> • Performance economica (GRI 201) • Impatti economici indiretti (GRI 203) | Gruppo | Azionisti/ Istituzioni |
| Gestione efficiente delle infrastrutture del Gruppo | <ul style="list-style-type: none"> • Energia (GRI 302) • Gestione efficiente (<i>EU Supplement</i>) | Gruppo | - |
| Economia circolare | <ul style="list-style-type: none"> • Materiali (GRI 301) • Scarichi e rifiuti (GRI 306) | BU Ambiente BU Reti e Calore | Comunità |

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Capitale Finanziario

I valori al 31 dicembre 2016 sono stati riesposti (*restated*), in quanto recepiscono gli effetti economici derivanti dalla PPA (Purchase Price Allocation) del Gruppo LGH e dalla riclassificazione ai fini dell'IFRS 5 delle poste economiche del Gruppo EPCG.

Figura 3_Prospetto di calcolo del Valore Aggiunto Globale - milioni di euro [GRI 201-1_4]

| | 2015 | 2016* | 2017 |
|---|-------|-------|--------------|
| +A) | | | |
| Valore della produzione | 4.921 | 4.860 | 5.796 |
| Ricavi delle vendite e delle prestazioni (- rettifiche di ricavo) | 4.715 | 4.576 | 5.590 |
| Variazione delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti | 0 | 0 | 0 |
| Variazione di lavori in corso su ordinazione | 17 | 5 | 0 |
| Altri ricavi e proventi | 189 | 279 | 206 |
| Contributi da enti pubblici | 0 | 0 | 0 |
| - B) | | | |
| Costi intermedi della produzione | 3.623 | 3.382 | 4.000 |
| Consumi di materie prime e materiali di consumo | 169 | 176 | 296 |
| Consumi di energia e combustibili | 2.135 | 1.938 | 2.554 |
| Costi per servizi | 704 | 758 | 849 |
| Altri costi operativi | 78 | 108 | 106 |
| Accantonamenti per rischi su crediti compresi nell'attivo circolante | 22 | 21 | 35 |
| Accantonamenti per rischi | 57 | 50 | 10 |
| Altre svalutazioni di valore delle immobilizzazioni | 359 | 245 | 34 |
| Oneri diversi di gestione | 117 | 100 | 135 |
| Capitalizzazione materiali per lavori interni | -18 | -14 | -19 |
| VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO | 1.298 | 1.478 | 1.796 |
| - C) | | | |
| Gestione finanziaria | -12 | -2 | 4 |
| Proventi finanziari | 9 | 16 | 19 |
| Oneri finanziari che non costituiscono remunerazione del capitale di credito | -17 | -15 | -20 |
| Proventi e Oneri derivanti dalla valutazione di partecipazioni in società collegate | -4 | -3 | 5 |
| -D) | | | |
| Componenti accessori e straordinari | -23 | 116 | -145 |
| +/- saldo gestione accessoria | -22 | 64 | -145 |
| +/- saldo componenti straordinari | -1 | 52 | 0 |
| VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO | 1.263 | 1.592 | 1.655 |
| - Ammortamenti della gestione | 395 | 403 | 410 |
| VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO | 868 | 1.189 | 1.245 |

* restated.

Figura 4_Prospetto di distribuzione del Valore Aggiunto Globale Lordo - milioni di euro [GRI 201-1]

| | 2015 | 2016* | 2017 |
|---|-------|-------|--------------|
| REMUNERAZIONE DEL PERSONALE | 466 | 450 | 475 |
| Salari e stipendi | 414 | 389 | 420 |
| TFR | 25 | 26 | 29 |
| Altri costi | 27 | 35 | 26 |
| REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI RISCHIO | -17 | 125 | 159 |
| Utili distribuiti | 113 | 126 | 153 |
| Risultato netto dell'esercizio di pertinenza di terzi | -130 | -1 | 6 |
| REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO | 125 | 159 | 138 |
| TRASFERIMENTI ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE | 261 | 286 | 268 |
| Imposte dirette destinate allo Stato | 97 | 139 | 106 |
| Altre imposte e tasse destinate allo Stato | 1 | 1 | 2 |
| Oneri sociali | 163 | 146 | 160 |
| TRASFERIMENTI A FAVORE DELLA COMUNITÀ LOCALE | 73 | 63 | 65 |
| Imposte dirette destinate agli Enti locali | 14 | 28 | 26 |
| Tasse ed imposte locali | 54 | 31 | 33 |
| Sponsorizzazioni | 2 | 1 | 1 |
| Contributi a Fondazioni AEM e ASM, aiuti, liberalità, beneficenza | 3 | 3 | 5 |
| REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA | 355 | 509 | 550 |
| Riserve | -40 | 106 | 140 |
| Ammortamenti | 395 | 403 | 410 |
| VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO | 1.263 | 1.592 | 1.655 |

* restated.

Figura 5_Margine operativo lordo per Business Unit - milioni di euro

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|-----------------------|--------------|--------------|--------------|
| Generazione e Trading | 348 | 404 | 356 |
| Commerciale | 102 | 144 | 159 |
| Ambiente | 210 | 240 | 261 |
| Reti e Calore | 353 | 397 | 448 |
| Epcg | 53 | 69 | 12 |
| Smart City | 0 | 6 | 7 |
| Corporate | -18 | -29 | -32 |
| Totale | 1.048 | 1.231 | 1.211 |

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Figura 6_Stato patrimoniale - milioni di euro

| | 2015 | 2016* | 2017 |
|---|-------|-------|--------------|
| Capitale immobilizzato netto | 5.829 | 6.136 | 5.780 |
| Capitale di funzionamento | 180 | 278 | 235 |
| Attività passività destinate alla vendita | 147 | 1 | 224 |
| Capitale investito netto | 6.156 | 6.415 | 6.239 |
| Patrimonio netto | 3.259 | 3.279 | 3.013 |
| - Quota del Gruppo | 2.646 | 2.726 | 2.878 |
| - Quota di Terzi | 613 | 553 | 135 |
| Posizione finanziaria netta | 2.897 | 3.136 | 3.226 |
| Totale fonti | 6.156 | 6.415 | 6.239 |
| Indebitamento finanziario lordo | 3.815 | 3.817 | 3.961 |

* restated per effetto della sola conclusione della PPA del Gruppo LGH.

Figura 7_Principali indici di bilancio

| | 2015 | 2016* | 2017 |
|--|--------|--------|---------------|
| Fatturato per lavoratore a tempo indeterminato (milioni di euro) | 0,40 | 0,44 | 0,51 |
| MOL per lavoratore a tempo indeterminato (milioni di euro) | 0,09 | 0,10 | 0,11 |
| Numeri medio lavoratori a tempo indeterminato | 12.338 | 11.086 | 11.280 |

* restated.

Figura 8_CAPEX (spese per capitale) - milioni di euro [GRI 201_1]

| | 2015* | 2016 | 2017 |
|-----------------------|------------|------------|------------|
| Generazione e Trading | 65 | 36 | 64 |
| Commerciale | 4 | 8 | 9 |
| Ambiente | 59 | 79 | 107 |
| Reti e Calore | 181* | 213 | 231 |
| Smart City | 0 | 6 | 10 |
| Epcg | 27 | 27 | 4 |
| Corporate | 9 | 17 | 29 |
| Totale | 345 | 386 | 454 |

* Dato modificato, coerentemente con i dati riportati nella Relazione sulla Gestione 2016.

Figura 9_Andamento di borsa

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|---|------------|------------|------------------|
| Capitalizzazione media (milioni di euro) | 3.405 | 3.685 | 4.455 |
| Capitalizzazione al 31.12 (milioni di euro) | 3.929 | 3.853 | 4.831 |
| Volumi medi | 17.204.368 | 11.140.269 | 9.729.351 |
| Prezzo medio dell'azione* | 1,087 | 1,176 | 1,422 |
| Prezzo massimo dell'azione* | 1,352 | 1,287 | 1,635 |
| Prezzo minimo dell'azione* | 0,792 | 0,956 | 1,232 |

* Euro per azione (Fonte: Bloomberg)

Capitale Manifatturiero

Produzione di energia

Figura 10_Availability factor medio del parco impianti [EU30]

| FATTORE MEDIO DI DISPONIBILITÀ A2A (%) | 2015 | 2016 | 2017 |
|--|------|------|------------|
| Tradizionale a carbone | 81% | 89% | 81% |
| Tradizionale a olio combustibile denso | 73% | 80% | 75% |
| Ciclo combinato a gas naturale | 68% | 79% | 82% |
| Idroelettrico fluente* | 82% | 86% | 86% |
| Idroelettrico a bacino | 86% | 88% | 89% |
| Idroelettrico a serbatoio | 78% | 88% | 85% |

| FATTORE MEDIO DI DISPONIBILITÀ LGH (%) | 2015 | 2016 | 2017 |
|--|------|------|------------|
| Idroelettrico fluente | - | - | 90% |

* Il dato è stato aggiornato in seguito a ricalcolo.

Figura 11_Energia elettrica netta prodotta suddivisa secondo le tipologie di impianto e fonte – GWh [EU2]

| | 2015 | 2016 | 2017 | |
|--|--|--------|--------|---------------|
| Business Unit Generazione e Trading | Impianti termoelettrici* | 8.129 | 7.872 | 11.442 |
| | Impianti idroelettrici | 4.451 | 4.218 | 3.464 |
| | Impianti fotovoltaici (compresa energia consumata) | 3 | 3 | 12 |
| Business Unit Reti e Calore | Impianti di cogenerazione | 229 | 187 | 277 |
| Business Unit Ambiente | Impianti di valorizzazione dei rifiuti (compreso biogas), caldaie a gas naturale | 979 | 1.002 | 1.772 |
| Totale | | 13.792 | 13.282 | 16.967 |

* Non include la produzione della Centrale di Scandale, in coerenza con i dati di input ed outcome del capitale naturale e del Piano di Sostenibilità.

Figura 12_Energia termica netta prodotta suddivisa secondo le tipologie di impianto e fonte – GWh

| | 2015 | 2016 | 2017 | |
|--|---|-------|-------|--------------|
| Business Unit Ambiente | Impianti di valorizzazione dei rifiuti (compreso biogas), caldaie a gas naturale | 1.238 | 1.348 | 1.362 |
| Business Unit Reti e Calore | Impianti di cogenerazione, termici gas naturale, pompe di calore, biogas, pannelli solari | 1.010 | 931 | 1.324 |
| Business Unit Generazione e Trading | Recupero termico | 23 | 20 | 40 |
| Totale | | 2.271 | 2.299 | 2.726 |

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Distribuzione di energia

Figura 13_Estensione del servizio di distribuzione energia elettrica [EU4]

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|-----------------------|--------|--------|---------------|
| Km reti elettriche | 13.952 | 14.039 | 14.919 |
| di cui cavo interrato | 11.922 | 12.013 | 12.745 |

Figura 14_Estensione del servizio di distribuzione gas

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|-------------|-------|-------|---------------|
| Km reti gas | 8.055 | 8.057 | 11.183 |

Figura 15_Energia elettrica, termica e gas immessi in rete

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|-------------------------------------|--------|--------|---------------|
| Energia elettrica distribuita (GWh) | 10.227 | 11.204 | 11.590 |
| Gas naturale distribuito* (Mm³) | 1.832 | 2.096 | 2.480 |
| Gas naturale trasportato* (Mm³) | 358 | 324 | 370 |

* I dati 2015 e 2016 sono stati aggiornati rispetto al Bilancio Integrato 2016 in coerenza con i dati comunicati in Relazione sulla Gestione.

Figura 16_Illuminazione pubblica

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|-----------------|---------|---------|----------------|
| Punti luce (n°) | 206.587 | 210.805 | 213.817 |

Figura 17_Impianti di sicurezza a Milano - numero

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|-----------------------------------|-------|-------|--------------|
| Telecamere | 1.716 | 1.902 | 1.999 |
| Monitoraggio traffico | - | - | - |
| Colonnine SOS | 174 | 196 | 250 |
| Postazioni di controllo | 45 | 48 | 51 |
| Isole digitali | 29 | 29 | 29 |
| Antenne Wi-Fi | 900 | 1.140 | 1.140 |
| Concentratori per telelettura gas | - | 170 | 540 |
| Sensori ambientali installati | - | 50 | 100 |
| Siti museali: | | | |
| <i>Siti</i> | - | - | 27 |
| <i>Telecamere</i> | - | - | 1.023 |
| <i>Sensori antintrusione</i> | - | - | 3.299 |
| <i>Sensori antincendio</i> | - | - | 2.622 |
| Sedi A2A: | | | |
| <i>Sedi</i> | - | - | 159 |
| <i>Sensori antintrusione</i> | - | - | 1.908 |
| <i>Telecamere</i> | - | - | 1.376 |
| <i>Lettori presenza</i> | - | - | 789 |

Ciclo idrico integrato

Figura 18_Approvigionamento e distribuzione

| DATI TECNICI | 2015 | 2016 | 2017 |
|--|-------|-------|--------------|
| Pozzi (n°) | 261 | 262 | 276 |
| Sorgenti (n°) | 243 | 243 | 331 |
| Impianti di potabilizzazione (n°) | 63 | 65 | 94 |
| Lunghezza rete totale (km) | 4.814 | 4.878 | 5.305 |
| Acqua erogata all'utenza e contabilizzata (Mm³) | 63 | 62 | 69 |
| Acqua prelevata (Mm³) | 120 | 112 | 124 |
| Perdite di rete e acqua non contabilizzata (Mm³) | 39 | 38 | 44 |

Figura 19_Collettamento e depurazione

| DATI TECNICI | 2015 | 2016 | 2017 |
|----------------------------------|-------|-------|--------------|
| Fognatura - Estensione rete (km) | 2.186 | 2.203 | 2.551 |
| Acque reflue trattate (Mm³) | 49 | 46 | 49 |
| Depuratori (n°) | 57 | 54 | 73 |

Gestione rifiuti

Figura 20_Rifiuti raccolti

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|------------|-----------|-----------|------------------|
| Tonnellate | 1.282.786 | 1.320.938 | 1.605.000 |

Figura 21_Rifiuti intermediati

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|------------|---------|---------|----------------|
| Tonnellate | 159.261 | 109.790 | 133.082 |

Figura 22_Rifiuti trattati per tipologia di impianto* - kt

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|---|--------------|--------------|--------------|
| Termovalorizzatori | 1.386 | 1.411 | 1.676 |
| Discariche | 397 | 192 | 481 |
| Impianti di bioessiccazione e produzione di CDR | 468 | 481 | 541 |
| Recupero di materia e trattamento | 471 | 503 | 938 |
| Totale | 2.722 | 2.587 | 3.636 |

* Sono considerati tutti i rifiuti in ingresso agli impianti del Gruppo. La quota 2017 al netto delle intermediazioni (418 kt) ed elisioni (-688kt) è pari a 3.366 kt di rifiuti smaltiti.

Teleriscaldamento e teleraffrescamento

Figura 23_Energia termica e frigorifera distribuita

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|-----|-------|-------|--------------|
| GWh | 2.675 | 2.885 | 3.133 |

Capitale Naturale

Figura 24_Percentuali di energia elettrica prodotta per tipologia di fonte [EU2]

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|--|-------|------|------|
| Fonti rinnovabili (idraulica, frazione rinnovabile dei rifiuti*, biogas, solare) | 36% | 36% | 25% |
| Carbone | 16% | 17% | 13% |
| Gas naturale | 28,5% | 34% | 51% |
| Prodotti petroliferi | 16% | 9% | 8% |
| Frazione non rinnovabile dei rifiuti | 3,5% | 4% | 3% |

* Per i rifiuti non pericolosi si è assunta una frazione rinnovabile pari al 51% (rif. Decreto Ministero per lo Sviluppo Economico del 18 dicembre 2008). Di conseguenza la frazione non rinnovabile è stata assunta pari al 49%.

Figura 25_Performance energetiche [GRI 302-3; EU11]

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|---|-------|-------|--------------|
| Rendimento medio centrali termoelettriche | 39,0% | 41,1% | 44,0% |
| Rendimento cicli combinati a gas naturale ad alto rendimento | 49,0% | 49,9% | 51,0% |
| Rendimento delle centrali policombustibili | 33,2% | 33,6% | 33,0% |
| Rendimento medio di cogenerazione degli impianti a combustibili fossili | 80,3% | 78,0% | 77,0% |
| Energia elettrica prodotta mediamente da 1 t di rifiuti (Kwh/t) | 773 | 803 | 778 |
| Energia termica prodotta mediamente da 1 t di rifiuti (Kwh/t) | 899 | 918 | 816 |

Figura 26_Indicatori di impatto globale

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|---|-------|-------|--------------|
| Emissioni totali gas lesivi dell'ozono (KgR11eq) | 0 | 4,7 | 0,08 |
| Emissioni acidificanti totali (tSO _{2eq}) | 3.865 | 3.372 | 4.192 |

Figura 27_Indicatori di impatto dovuti all'acquisto e utilizzo di combustibili fossili [305-3]

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|--|-----------|---------|------------------|
| Carbon footprint (tCO _{2eq} /anno) | 1.015.031 | 863.223 | 1.031.979 |
| Water footprint (migliaia di m ³ acqua) | 35.215 | 24.048 | 28.583 |

Figura 28_Sanzioni Ambientali [GRI 307-1]

| | 2017 |
|---------------|---------------|
| Numero | 8 |
| Valore (euro) | 30.516 |

Le sanzioni più rilevanti sono relative agli impianti di Bioessiccazione di Villafalletto ed al complesso impiantistico di Corteolona (13.000 euro ognuna). Tutte le sanzioni sono relative a infrazioni alle prescrizioni autorizzative o inesattezze di tipo amministrativo che non hanno comportato danni o pericoli concreti temporanei o permanenti all'ambiente.

Stakeholder engagement
e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Capitale naturale nella BU Ambiente

Risorse e materiali utilizzati

Figura 29_Risorse utilizzate - BU AMBIENTE [GRI 301-1; GRI 302-1_2; GRI 303-1]

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|---|----------------|----------------|----------------|
| Combustibili (TJ) | | | |
| Gas naturale | 463 | 464 | 656 |
| Petroliferi (OCD, gasolio) | 27 | 24 | 67 |
| Rifiuti, biomasse e CSS | 15.572 | 15.889 | 19.317 |
| Biogas (da discariche e depuratori) | 683 | 624 | 631 |
| Carburanti per autotrazione (TJ) | | | |
| Benzina | 6 | 6 | 9 |
| Gasolio | 379 | 398 | 552 |
| Metano | 99 | 96 | 98 |
| Energia elettrica (GWh) | 61 | 52 | 53 |
| Risorsa idrica consumata (migliaia m³) | | | |
| Da acquedotto | 898 | 871 | 735 |
| Da pozzo | 2.649 | 2.495 | 3.004 |
| Prodotti chimici e materiali (t) | | | |
| Acidi minerali | 1.748 | 1.771 | 1.305 |
| Additivi/condizionanti acque | 291 | 310 | 263 |
| Ammoniaca (soluzione) | 4.739 | 5.223 | 5.722 |
| Calce e neutralizzanti solidi | 22.768 | 26.068 | 32.124 |
| Carboni attivi | 1.064 | 1.052 | 1.293 |
| Cemento, sabbie ed inertii | 161.030 | 136.605 | 216.722 |
| Cloruro di sodio | 2.434 | 98 | 1.704 |
| Gas tecnici (azoto, CO ₂ , idrogeno, ossigeno) | 851 | 848 | 1.118 |
| Idrossido di sodio (soluzione) | 2.286 | 3.131 | 1.917 |
| Metanolo, solventi ed altri prodotti | 1.074 | 1.486 | 1.923 |
| Oli e lubrificanti | 76 | 58 | 141 |
| Urea (soluzione) | 1.714 | 1.139 | 2.032 |
| Totale prodotti chimici | 200.075 | 177.821 | 266.265 |

Scarichi

Figura 30_Acque reflue industriali - BU AMBIENTE [GRI 306-1]

| | | 2015 | 2016 | 2017 |
|---|---|-------|-------|--------------|
| Volumi (migliaia di m ³) | Allo scarico in fognatura* | 402 | 404 | 491 |
| | Allo scarico in corpo idrico superficiale | 1.405 | 1.402 | 1.115 |
| | Recuperate nel ciclo produttivo | 384 | 363 | 387 |
| | Acque derivate per raffreddamento | 792 | 709 | 703 |
| Carichi inquinanti in corpo idrico superficiale (t) | BOD | 26,4 | 26,5 | 27 |
| | COD | 82,9 | 114,4 | 69 |

* Dato 2016 aggiornato rispetto al Bilancio Integrato 2016 per un errore di inserimento del dato.

Rifiuti

Figura 31_Rifiuti speciali prodotti - BU AMBIENTE [GRI 306-2]

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|-----------------------------------|---------|---------|----------------|
| Speciali non pericolosi (t) | 492.071 | 443.791 | 515.353 |
| Speciali pericolosi (t) | 79.970 | 84.306 | 104.612 |
| Speciali totali (t) | 572.041 | 528.097 | 619.965 |
| Avviati a recupero (% sul totale) | 46% | 47% | 52% |

Emissioni

Figura 32_Emissioni totali – BU AMBIENTE [GRI 305-1_2_7]

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|---|---------|---------|------------------|
| CO ₂ da processi di combustione (t) | 930.520 | 904.171 | 1.147.142 |
| CO ₂ da autoveicoli (t) | 33.893 | 35.060 | 46.430 |
| CO ₂ indiretta da acquisto di energia (t) | 20.576 | 16.982 | 17.558 |
| Gas fluorurati (t CO _{2eq}) | 80 | 409 | 448 |
| NO _x (t) | 611 | 621 | 893 |
| SO ₂ (t) | 11 | 16 | 17 |
| Polveri (t) | 3,2 | 2,8 | 5,7 |
| Metano (CH ₄) - perdite biogas disperso in discarica (t CO _{2eq}) | 47.128 | 49.092 | 94.452 |
| Idrocarburi policiclici aromatici (kg) | 0,06 | 0,04 | 0,37 |
| Mercurio (kg) | 20 | 15 | 14 |
| Altri metalli (Sb + As + Pb + Cr + Cu + Mn + Ni + V + Sn+Cd+Tl) (kg) | 206 | 166 | 321 |
| Diossine (grammi tossicità equivalente) | 0,024 | 0,016 | 0,030 |
| PCB (policlorobifenili) Dioxin Like (grammi tossicità equivalente) | 0,0042 | 0,0043 | 0,0038 |

Figura 33_Energia prodotta dalla valorizzazione dei rifiuti - BU AMBIENTE

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|---|------|------|------|
| Energia termica da valorizzazione rifiuti e biogas (% sul totale) | 52% | 56% | 52% |
| Energia elettrica da valorizzazione rifiuti e biogas (% sul totale) | 7% | 8% | 7% |

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Capitale naturale nella BU Generazione e Trading

Risorse e materiali utilizzati

Figura 34_Risorse utilizzate - BU GENERAZIONE E TRADING [GRI 301-1; GRI 302-1_2; GRI 303-1]

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|---|---------------|---------------|---------------|
| Combustibili (TJ) | | | |
| Gas naturale | 27.758 | 31.661 | 56.472 |
| Carbone | 22.100 | 23.315 | 20.999 |
| Petroliferi (OCD, gasolio) | 25.856 | 14.771 | 16.415 |
| Carburanti per autotrazione (TJ) | | | |
| Benzina | 0,76 | 1,46 | 1,12 |
| Gasolio | 7,86 | 5,09 | 3,99 |
| Metano | 0,02 | 0,04 | 0,02 |
| Energia elettrica (GWh) | | | |
| Risorsa idrica consumata (migliaia di m³) | 160 | 172 | 154 |
| Da acquedotto | 106 | 87 | 82,34 |
| Da pozzo | 3.122 | 3.239 | 3.531 |
| Da corpo idrico superficiale | 1.064 | 660 | 984 |
| Prodotti chimici e materiali (t) | | | |
| Acidi minerali | 288 | 307 | 280,27 |
| Additivi/condizionanti acque | 95 | 77 | 98,31 |
| Ammoniaca (soluzione) | 906 | 1.191 | 998 |
| Calce e neutralizzanti solidi | 36.884 | 30.399 | 27.088 |
| Cloruro di sodio | - | 5 | 6 |
| Gas tecnici (azoto, CO ₂ , idrogeno, ossigeno) | 32 | 39 | 66 |
| Idrossido di sodio (soluzione) | 267 | 227 | 243 |
| Metanolo, solventi ed altri prodotti | 8 | 8 | 29 |
| Oli e lubrificanti | 7.149 | 98 | 82 |
| Totale prodotti chimici | 45.628 | 32.350 | 28.890 |

Scarichi

Figura 35_Acque reflue industriali - BU GENERAZIONE E TRADING [GRI 306-1]

| | | 2015 | 2016 | 2017 |
|---|---|-----------|-----------|------------------|
| Volumi (migliaia di m³) | Allo scarico in fognatura* | 236 | 204 | 207 |
| | Allo scarico in corpo idrico superficiale* | 1.944 | 1.927 | 1.924 |
| | Recuperate nel ciclo produttivo | 1.364 | 1.088 | 1.084 |
| | Acque derivate per raffreddamento | 1.488.828 | 1.172.849 | 1.443.376 |
| | Acque derivate per produzione idroelettrica | 3.659.612 | 2.432.901 | 2.436.679 |
| Carichi inquinanti in corpo idrico superficiale (t) | BOD | 10,4 | 14,0 | 22,9 |
| | COD | 38,4 | 47,6 | 58,8 |

* Dati 2015 e 2016 aggiornati rispetto al Bilancio Integrato 2016 per una diversa classificazione dello scarico della Centrale Termoelettrica di Piacenza.

Rifiuti

Figura 36_Rifiuti speciali prodotti - BU GENERAZIONE E TRADING [GRI 306-2]

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|-----------------------------------|--------|--------|---------------|
| Speciali non pericolosi (t) | 53.848 | 36.040 | 42.322 |
| Speciali pericolosi (t) | 4.522 | 4.903 | 3.064 |
| Speciali totali (t) | 58.370 | 40.943 | 45.386 |
| Avviati a recupero (% sul totale) | 66% | 72% | 91% |

Emissioni

Figura 37_Emissioni totali - BU GENERAZIONE E TRADING [GRI 305-1_2_7]

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|--|-----------|-----------|------------------|
| CO ₂ da processi di combustione (t) | 5.603.561 | 5.047.153 | 6.299.134 |
| CO ₂ da autoveicoli (t) | 635 | 483 | 376 |
| CO ₂ indiretta da acquisto di energia (t) | 54.074 | 55.647 | 51.261 |
| Gas fluorurati (t CO ₂ eq) | 2.330 | 2.906 | 1.576 |
| NO _x (t) | 2.757 | 1.881 | 2.313 |
| SO ₂ (t) | 1.206 | 1.348 | 1.340 |
| Polveri (t) | 107 | 114 | 126 |
| Idrocarburi policiclici aromatici (kg) | 0,04 | 0,02 | 0,02 |
| Mercurio (kg) | 5 | 3 | 4 |
| Altri metalli (Sb + As + Pb + Cr + Cu + Mn + Ni + V + Sn+Cd+Tl) (kg) | 299 | 328 | 293 |
| Diossine (grammi tossicità equivalente) | 0,005 | 0,001 | 0,003 |

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Capitale naturale nella BU Reti e Calore

Risorse e materiali utilizzati

Figura 38_Risorse utilizzate - BU RETI E CALORE [GRI 301-1; GRI 302-1_2; GRI 303-1]

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|---|---------------|---------------|---------------|
| Combustibili (TJ) | | | |
| Gas naturale | 3.356 | 2.804 | 4.215 |
| Carbone | 1.812 | 1.846 | 1.828 |
| Petroliferi (OCD, gasolio) | 0,3 | 0,5 | 0,3 |
| Biogas (da depuratori del gruppo) | 8 | 7 | 7 |
| Carburanti per autotrazione (TJ) | | | |
| Benzina | 12 | 12 | 12 |
| Gasolio | 18 | 18 | 18 |
| Metano | 10 | 10 | 7 |
| Energia elettrica (GWh) | 136 | 128 | 145 |
| Energia termica (GWh - acquisto da esterni) | 338 | 385 | 446 |
| Risorsa idrica consumata (migliaia di m³) | | | |
| Da acquedotto | 722 | 673 | 806 |
| Da pozzo | 1.990 | 1.857 | 1.764 |
| Prodotti chimici e materiali (t) | | | |
| Acidi minerali | 505 | 554 | 547 |
| Additivi/condizionanti acque | 8.098 | 8.581 | 8.457 |
| Calce e neutralizzanti solidi | 1.391 | 1.420 | 1.812 |
| Carboni attivi | 60 | 50 | 53 |
| Cloruro di sodio | 8 | 1 | 23,65 |
| Gas tecnici (azoto, CO ₂ , idrogeno, ossigeno) | 153 | 162 | 174 |
| Idrossido di sodio (soluzione) | 159 | 176 | 159 |
| Metanolo, solventi ed altri prodotti | 633 | 738 | 678 |
| Odorizzanti | 50 | 48 | 52 |
| Oli e lubrificanti | 11 | 22 | 43 |
| Urea (soluzione) | 474 | 439 | 520 |
| Totale prodotti chimici | 11.542 | 12.191 | 12.519 |

Scarichi

Figura 39_Acque reflue industriali - BU RETI E CALORE [GRI 306-1]

| | | 2015 | 2016 | 2017 |
|---|---|------|------|------------|
| Volumi (migliaia di m³) | Allo scarico in fognatura | 296 | 372 | 418 |
| | Allo scarico in corpo idrico superficiale | 151 | 170 | 143 |
| | Recuperate nel ciclo produttivo | 1,5 | 3,8 | 2,3 |
| | Acque derivate per raffreddamento | 14 | 18 | 15 |
| Carichi inquinanti in corpo idrico superficiale (t) | BOD | 0,9 | 0,9 | 0,4 |
| | COD | 2,6 | 3,3 | 1,7 |

Rifiuti

Figura 40_Rifiuti speciali prodotti - BU RETI E CALORE [GRI 306-2]

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|-----------------------------------|--------|--------|---------------|
| Speciali non pericolosi (t) | 32.737 | 32.333 | 35.878 |
| Speciali pericolosi (t) | 262 | 275 | 299 |
| Speciali totali (t) | 32.999 | 32.608 | 36.177 |
| Avviati a recupero (% sul totale) | 90% | 92% | 92% |

Emissioni

Figura 41_Emissioni totali - BU RETI E CALORE [GRI 305-1_2_7]

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|--|---------|---------|----------------|
| CO ₂ da processi di combustione (t) | 365.706 | 338.675 | 419.238 |
| CO ₂ da autoveicoli (t) | 2.734 | 2.721 | 2.608 |
| CO ₂ indiretta da acquisto di energia (t) | 46.106 | 41.854 | 48.100 |
| Gas fluorurati (t CO _{2eq}) | 2.636 | 2.154 | 292 |
| Metano (CH ₄) - perdite dalle reti di distribuzione gas naturale* (t CO _{2eq}) | 50.665 | 43.931 | 38.824 |
| NO _x (t) | 210 | 203 | 259 |
| SO ₂ (t) | 144 | 118 | 123 |
| Polveri (t) | 0,4 | 0,4 | 0,5 |

* Dati aggiornati rispetto al Bilancio Integrato 2016 per una variazione nella metodologia di calcolo (si vedano pag. 74 della DNF).

Figura 42_Perdite di rete - BU RETI E CALORE [EU12]

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|----------------------------------|------|------|------------|
| Perdite elettriche di rete (GWh) | 383 | 323 | 389 |

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Capitale naturale nella BU Corporate

Risorse e materiali utilizzati

Figura 43_Risorse utilizzate – BU CORPORATE [GRI 301-1; GRI 302-1_2 GRI 303-1]

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|---------------------------------------|------------|------------|------------|
| Acqua (migliaia m³) | 165 | 184 | 169 |
| Energia elettrica (GWh) | 18 | 17 | 16 |
| Combustibili (TJ) | | | |
| Metano | 35 | 35 | 29 |
| Carburanti (TJ) | | | |
| Benzina | 2 | 2 | 4 |
| Gasolio | 12 | 12 | 56 |
| Metano | 2 | 2 | 3 |

Rifiuti

Figura 44_Rifiuti speciali prodotti – BU CORPORATE [GRI 306-2]

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|-----------------------------------|------|------|------------|
| Speciali non pericolosi (t) | 48 | 48 | 111 |
| Speciali pericolosi (t) | 51 | 26 | 93 |
| Speciali totali (t) | 99 | 74 | 204 |
| Avviati a recupero (% sul totale) | 100% | 90% | 90% |

Emissioni

Figura 45_Emissioni totali – BU CORPORATE [GRI 305-1_2_7]

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|--|-------|-------|--------------|
| CO ₂ da processi di combustione (t) | 1.938 | 1.940 | 1.613 |
| CO ₂ da autoveicoli (t) | 1.120 | 1.070 | 4.601 |
| CO ₂ indiretta da acquisto di energia (t) | 5.967 | 5.454 | 5.368 |
| Gas fluorurati (tCO _{2eq}) | 137 | 536 | 276 |

Capitale Umano

Composizione dell'organico

Figura 46_Personale suddiviso per qualifica e tipo di contratto [GRI 102-8; 405-1]

| | 2015 | | | 2016 | | | 2017 | | |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| | UOMINI | DONNE | TOTALE | UOMINI | DONNE | TOTALE | UOMINI | DONNE | TOTALE |
| Dirigenti | 121 | 24 | 145 | 121 | 24 | 145 | 147 | 27 | 174 |
| Quadri | 368 | 112 | 480 | 381 | 112 | 493 | 458 | 135 | 593 |
| Impiegati | 2.879 | 1.137 | 4.016 | 2.844 | 1.141 | 3.985 | 3.185 | 1.416 | 4.601 |
| Operai | 4.600 | 193 | 4.793 | 4.527 | 193 | 4.720 | 5.241 | 205 | 5.446 |
| Lavoratori a tempo indeterminato | 7.968 | 1.466 | 9.434 | 7.873 | 1.470 | 9.343 | 9.031 | 1.783 | 10.814 |
| <i>di cui contratti di formazione lavoro e di inserimento</i> | 10 | 3 | 13 | 5 | - | 5 | 11 | - | 11 |
| Lavoratori a tempo determinato | 183 | 22 | 205 | 406 | 28 | 434 | 551 | 51 | 602 |
| TOTALE | 8.161 | 1.491 | 9.652 | 8.279 | 1.498 | 9.777 | 9.582 | 1.834 | 11.416 |
| Lavoratori con contratto part-time | 34 | 242 | 276 | 51 | 244 | 295 | 38 | 286 | 324 |
| Lavoratori con contratto full-time | 8.127 | 1.249 | 9.376 | 8.228 | 1.254 | 9.482 | 9.544 | 1.548 | 11.092 |
| Lavoratori con contratti atipici* (interinali/stagisti) | 37 | 11 | 48 | 26 | 9 | 35 | 84 | 44 | 128 |

* I lavoratori con contratti atipici non includono i consulenti.

Figura 47_Personale suddiviso per tipologia di contratto applicato

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|---------------------------|--------------|--------------|---------------|
| Contratto dirigenti | 146 | 146 | 174 |
| Contratto elettrici | | 3.251 | 3.160 |
| Contratto unico gas acqua | | 1.275 | 1.250 |
| Contratto commercio | | 328 | 341 |
| Contratto igiene urbana | | 4.068 | 4.246 |
| Contratto fise | 429 | 456 | 661 |
| Contratto chimico | | 155 | 178 |
| Altri contratti | - | - | 90 |
| Totale | 9.652 | 9.777 | 11.416 |

Stakeholder engagement
e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Figura 48_Personale suddiviso per sede di lavoro [GRI 102-8]

| REGIONE | 2015 | | | 2016 | | | 2017 | | |
|-----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| | UOMINI | DONNE | TOTALE | UOMINI | DONNE | TOTALE | UOMINI | DONNE | TOTALE |
| Abruzzo | 51 | 5 | 56 | 51 | 5 | 56 | 51 | 5 | 56 |
| Calabria | 77 | 1 | 78 | 79 | 1 | 80 | 78 | 1 | 79 |
| Campania | 192 | 15 | 207 | 192 | 15 | 207 | 192 | 16 | 208 |
| Emilia Romagna | 45 | 6 | 51 | 47 | 6 | 53 | 46 | 6 | 52 |
| Friuli Venezia Giulia | 188 | 5 | 193 | 156 | 5 | 161 | 151 | 5 | 156 |
| Lazio | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 |
| Lombardia | 7.290 | 1.427 | 8.717 | 7.491 | 1.440 | 8.931 | 8.757 | 1.769 | 10.526 |
| Marche | - | - | - | - | - | - | 7 | 4 | 11 |
| Piemonte | 99 | 24 | 123 | 78 | 21 | 99 | 88 | 21 | 109 |
| Puglia | 54 | 2 | 56 | 28 | - | 28 | 48 | 2 | 50 |
| Sicilia | 158 | 4 | 162 | 151 | 4 | 155 | 160 | 4 | 164 |
| Estero | 5 | - | 5 | 4 | - | 4 | 2 | - | 2 |
| TOTALE | 8.161 | 1.491 | 9.652 | 8.279 | 1.498 | 9.777 | 9.582 | 1.834 | 11.416 |

Figura 49_Numeri assunzioni suddiviso per età e genere [GRI 401-1]

| FASCE DI ETÀ | 2015 | | | 2016 | | | 2017 | | |
|---|--------------|---------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | UOMINI | DONNE | TOTALE | UOMINI | DONNE | TOTALE | UOMINI | DONNE | TOTALE |
| Lavoratori a tempo indeterminato | | | | | | | | | |
| Fino a 30 anni | 132 | 54 | 186 | 83 | 12 | 95 | 108 | 26 | 134 |
| Da 31 a 40 | 71 | 12 | 83 | 67 | 8 | 75 | 90 | 16 | 106 |
| Da 41 a 50 | 35 | 3 | 38 | 36 | 6 | 42 | 84 | 4 | 88 |
| Oltre 50 | 17 | 1 | 18 | 34 | - | 34 | 24 | - | 24 |
| Lavoratori a tempo determinato | | | | | | | | | |
| Fino a 30 anni | 319 | 65 | 384 | 224 | 24 | 248 | 221 | 24 | 245 |
| Da 31 a 40 | 135 | 29 | 164 | 144 | 8 | 152 | 157 | 6 | 163 |
| Da 41 a 50 | 69 | 5 | 74 | 58 | 2 | 60 | 108 | 1 | 109 |
| Oltre 50 | 27 | 1 | 28 | 22 | - | 22 | 35 | 2 | 37 |
| Totale | 805 | 170 | 975 | 668 | 60 | 728 | 827 | 79 | 906 |
| Percentuale assunzioni sul totale dipendenti | 9,90% | 11,40% | 10,10% | 8,10% | 4,00% | 7,40% | 8,63% | 4,31% | 7,94% |

Figura 50_Numeri uscite di lavoratori e tasso di turnover nell'anno, suddiviso per genere [GRI 401-1]

| | 2015 | | | 2016 | | | 2017 | | |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | UOMINI | DONNE | TOTALE | UOMINI | DONNE | TOTALE | UOMINI | DONNE | TOTALE |
| Pensionamento | 177 | 11 | 188 | 133 | 7 | 140 | 168 | 10 | 178 |
| Dimissioni volontarie | 101 | 45 | 146 | 88 | 22 | 110 | 118 | 27 | 145 |
| Decesso | 13 | 2 | 15 | 9 | 1 | 10 | 14 | - | 14 |
| Licenziamento | 81 | 16 | 97 | 132 | 13 | 145 | 35 | 3 | 38 |
| Altro (es. termine contratto a tempo determinato) | 426 | 71 | 497 | 239 | 20 | 259 | 292 | 9 | 301 |
| Totale | 798 | 145 | 943 | 601 | 63 | 664 | 627 | 49 | 676 |
| Tasso di turnover* | 9,78% | 9,73% | 9,77% | 7,30% | 4,20% | 6,80% | 6,54% | 2,67% | 5,92% |

* Il tasso di turnover è stato calcolato secondo la seguente formula: (uscite) / (dipendenti) al 31/12.

Figura 51_Numeri di uscite di lavoratori e tasso di turnover nell'anno, suddiviso per fasce di età [GRI 401-1]

| | 2015 | | | | | 2016 | | | | | 2017 | | | | |
|---|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | FINO A 30 | 31-40 | 41-50 | OLTRE 50 | TOTALE | FINO A 30 | 31-40 | 41-50 | OLTRE 50 | TOTALE | FINO A 30 | 31-40 | 41-50 | OLTRE 50 | TOTALE |
| Pensionamento | - | - | - | 188 | 188 | - | - | - | - | 140 | 140 | - | - | - | 178 |
| Dimissioni volontarie | 73 | 32 | 16 | 25 | 146 | 23 | 27 | 16 | 44 | 110 | 27 | 43 | 32 | 43 | 145 |
| Decesso | - | 2 | 1 | 12 | 15 | - | 1 | 3 | 6 | 10 | 1 | 1 | 5 | 7 | 14 |
| Licenziamento | 13 | 7 | 14 | 63 | 97 | - | 8 | 11 | 126 | 145 | 8 | 9 | 12 | 9 | 38 |
| Altro (es. termine contratto a tempo determinato) | 272 | 130 | 73 | 22 | 497 | 113 | 74 | 39 | 33 | 259 | 116 | 92 | 63 | 30 | 301 |
| Totale | 358 | 171 | 104 | 310 | 943 | 136 | 110 | 69 | 349 | 664 | 152 | 145 | 112 | 267 | 676 |
| Tasso di turnover* | 48,44% | 9,78% | 3,05% | 8,25% | 9,77% | 16,77% | 6,08% | 2,16% | 8,81% | 6,80% | 15,80% | 6,50% | 3,14% | 5,69% | 5,92% |

* Il tasso di turnover è stato calcolato secondo la seguente formula: (uscite) / (dipendenti) al 31/12.

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Welfare e diversity

Figura 52_Personale suddiviso per fasce di età [GRI 405-1]

| FASCE DI ETÀ | 2015 | | | | | 2016 | | | | | 2017 | | | | |
|----------------|------------|------------|--------------|--------------|--------------|------------|------------|--------------|--------------|--------------|------------|------------|--------------|--------------|---------------|
| | DIRIGENTI | QUADRI | IMPIEGATI | OPERAI | TOTALE | DIRIGENTI | QUADRI | IMPIEGATI | OPERAI | TOTALE | DIRIGENTI | QUADRI | IMPIEGATI | OPERAI | TOTALE |
| Fino a 30 anni | - | - | 303 | 436 | 739 | - | 1 | 302 | 508 | 811 | - | 1 | 398 | 563 | 962 |
| Da 31 a 40 | 6 | 80 | 676 | 986 | 1.748 | 5 | 75 | 698 | 1.031 | 1.809 | 6 | 105 | 890 | 1.199 | 2.200 |
| Da 41 a 50 | 59 | 189 | 1.384 | 1.777 | 3.409 | 56 | 171 | 1.260 | 1.710 | 3.197 | 62 | 192 | 1.353 | 1.957 | 3.564 |
| Oltre 50 | 81 | 212 | 1.691 | 1.772 | 3.756 | 85 | 247 | 1.766 | 1.862 | 3.960 | 107 | 297 | 2.041 | 2.245 | 4.690 |
| Totale | 146 | 481 | 4.054 | 4.971 | 9.652 | 146 | 494 | 4.026 | 5.111 | 9.777 | 175 | 595 | 4.682 | 5.964 | 11.416 |

Figura 53_Personale suddiviso per categorie protette [GRI 405-1]

| CATEGORIE PROTETTE | 2015 | | | 2016 | | | 2017 | | |
|--------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | UOMINI | DONNE | TOTALE | UOMINI | DONNE | TOTALE | UOMINI | DONNE | TOTALE |
| Cat. Pro. (Art.18 C.2 L.68/99) | 33 | 16 | 49 | 34 | 16 | 50 | 36 | 18 | 54 |
| Disabile | 344 | 94 | 456 | 329 | 88 | 417 | 348 | 104 | 452 |
| Fasce deboli (Mobilità-C. Int) | 5 | - | 5 | 5 | - | 5 | - | - | - |
| Totale | 382 | 110 | 510 | 368 | 104 | 472 | 384 | 122 | 506 |

Figura 54_Personale suddiviso per qualifica e anzianità aziendale

| ANZIANITÀ AZIENDALE | 2015 | | | | | | 2016 | | | | | | 2017 | | | | | |
|---------------------|------------|------------|--------------|--------------|--------------|---------------|------------|------------|--------------|--------------|--------------|---------------|------------|------------|--------------|--------------|---------------|---------------|
| | DIRIGENTI | QUADRI | IMPIEGATI | OPERAI | TOTALE | % | DIRIGENTI | QUADRI | IMPIEGATI | OPERAI | TOTALE | % | DIRIGENTI | QUADRI | IMPIEGATI | OPERAI | TOTALE | % |
| Fino a 10 anni | 56 | 138 | 1.066 | 2.018 | 3.278 | 34,0% | 58 | 145 | 1.066 | 2.142 | 3.411 | 34,9% | 60 | 192 | 1.383 | 2.548 | 4.183 | 36,6% |
| Da 11 a 20 | 44 | 100 | 671 | 1.107 | 1.922 | 19,9% | 42 | 102 | 631 | 1.125 | 1.900 | 19,4% | 59 | 141 | 845 | 1.433 | 2.478 | 21,7% |
| Da 21 a 30 | 36 | 167 | 1.500 | 1.378 | 3.081 | 31,9% | 35 | 160 | 1.495 | 1.403 | 3.093 | 31,6% | 41 | 156 | 1.531 | 1.522 | 3.250 | 28,5% |
| Oltre 30 | 10 | 76 | 817 | 468 | 1.371 | 14,2% | 11 | 87 | 834 | 441 | 1.373 | 14,1% | 15 | 106 | 920 | 464 | 1.505 | 13,2% |
| Totale | 146 | 481 | 4.054 | 4.971 | 9.652 | 100,0% | 146 | 494 | 4.026 | 5.111 | 9.777 | 100,0% | 175 | 595 | 4.679 | 5.967 | 11.416 | 100,0% |

Figura 55_Personale suddiviso per titolo di studio

| | 2015 | | | | 2016 | | | | 2017 | | | |
|-------------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|---------------|---------------|
| | UOMINI | DONNE | TOTALE | % | UOMINI | DONNE | TOTALE | % | UOMINI | DONNE | TOTALE | % |
| Laurea | 653 | 390 | 1.043 | 10,8% | 703 | 408 | 1.111 | 11,4% | 927 | 533 | 1.460 | 12,8% |
| Diploma di maturità | 3.153 | 763 | 3.916 | 40,6% | 3.195 | 760 | 3.955 | 40,5% | 3.548 | 917 | 4.465 | 39,1% |
| Qualifica professionale | 611 | 83 | 694 | 7,2% | 606 | 78 | 684 | 7,0% | 796 | 93 | 889 | 7,8% |
| Scuola dell'obbligo | 3.744 | 255 | 3.999 | 41,4% | 3.775 | 252 | 4.027 | 41,2% | 4.311 | 291 | 4.602 | 40,3% |
| Totale | 8.161 | 1.491 | 9.652 | 100,0% | 8.279 | 1.498 | 9.777 | 100,0% | 9.582 | 1.834 | 11.416 | 100,0% |

Stakeholder engagement
e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Formazione e sviluppo del personale

Figura 56_Formazione erogata per qualifica [GRI 404-1]

| | 2015 | | 2016 | | 2017 | |
|---------------|----------------|--------------------------|----------------|--------------------------|----------------|--------------------------|
| | NUMERO ORE | ORE MEDIE PER DIPENDENTE | NUMERO ORE | ORE MEDIE PER DIPENDENTE | NUMERO ORE | ORE MEDIE PER DIPENDENTE |
| Dirigenti | 2.805 | 19,2 | 4.322 | 29,6 | 6.691 | 38,2 |
| Quadri | 11.700 | 24,3 | 15.935 | 32,3 | 22.542 | 37,9 |
| Impiegati | 61.629 | 15,2 | 78.124 | 19,4 | 96.744 | 20,7 |
| Operai | 63.425 | 12,8 | 65.443 | 12,8 | 86.979 | 14,6 |
| Totale | 139.559 | 14,5 | 163.824 | 16,8 | 212.956 | 18,7 |

Figura 57_Formazione erogata per genere [GRI 404-1]

| | 2015 | | 2016 | | 2017 | |
|---------------|----------------|--------------------------|----------------|--------------------------|----------------|--------------------------|
| | NUMERO ORE | ORE MEDIE PER DIPENDENTE | NUMERO ORE | ORE MEDIE PER DIPENDENTE | NUMERO ORE | ORE MEDIE PER DIPENDENTE |
| Uomini | 121.322 | 14,9 | 144.317 | 17,4 | 185.338 | 19,3 |
| Donne | 18.237 | 12,2 | 19.507 | 13,0 | 27.617 | 15,1 |
| Totale | 139.559 | 14,5 | 163.824 | 16,8 | 212.956 | 18,7 |

Figura 58_Formazione in ambito salute e sicurezza

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|-------------------|--------|--------|----------------|
| Ore di formazione | 84.689 | 86.492 | 112.023 |

Figura 59_Costo formazione

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|---|-----------|-----------|------------------|
| € | 2.036.198 | 1.800.223 | 3.013.190 |
| Percentuale dei costi di formazione coperti da fondi interprofessionali | 18% | 30% | 29% |

Figura 60_Dipendenti formati nell'anno

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|---------------------------------------|------|------|------------|
| Percentuale sul totale dei dipendenti | 75% | 87% | 92% |

Figura 61_Partecipazioni ai corsi di formazione

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|--|--------|--------|---------------|
| Numero partecipazioni ai corsi di formazione | 31.504 | 37.634 | 55.830 |

Figura 62_Dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|---------------------------------------|------|------|------------|
| Percentuale sul totale dei dipendenti | 48% | 47% | 47% |

Figura 63_Dipendenti di imprese terze coinvolti in formazione su salute e sicurezza [EU18]

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|------------------------------|------|-------|--------------|
| Numero dipendenti coinvolti | - | 1.691 | 2.353 |
| Ore di formazione effettuate | - | 6.011 | 4.506 |

Salute e sicurezza sul lavoro

Figura 64_Dati infortunistici* [GRI 403-2]

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|------------------------------|--------|--------|---------------|
| Numero decessi | - | - | - |
| N° infortuni (escl. itinere) | 471 | 555 | 577 |
| N° giorni di assenza | 12.638 | 14.109 | 14.861 |
| Durata media | 26,83 | 25,42 | 25,76 |
| Indice di frequenza IF | 29,61 | 35,66 | 31,80 |
| Indice di gravità IG | 0,79 | 0,91 | 0,82 |
| Indice di incidenza II | 10,46 | 11,52 | 10,00 |
| Infortuni in itinere | 103 | 112 | 113 |

* Per il calcolo degli indici si considerano solo gli infortuni professionali, che comportano almeno un giorno di assenza escluso quello dell'evento; sono quindi escluse le medicazioni e gli infortuni non riconosciuti. Gli infortuni professionali comprendono anche quelli che avvengono per semplice spostamento, con o senza mezzi. Nella tabella vengono conteggiati tutti gli infortuni occorsi ai dipendenti.

IF = indice di frequenza (n° infortuni x 1.000.000 : ore lavorate).

IG = indice di gravità (n° giorni assenza x 1.000 : ore lavorate).

II = indice di incidenza (n° infortuni in itinere x 1.000 : organico).

Infortuni in itinere: infortuni occorsi ai lavoratori nel tragitto casa-lavoro e viceversa (comunque fuori dalla prestazione lavorativa). I dati relativi al 2015 e 2016 differiscono rispetto a quelli riportati nel Bilancio Integrato 2016 in quanto tengono conto di aggiornamenti sul riconoscimento degli infortuni dopo la pubblicazione del documento.

Figura 65_Indici infortunistici degli appaltatori e subappaltatori per opere di costruzione e manutenzione [GRI 403-2; EU17]

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|--------------------------|-----------|-----------|------------------|
| Ore lavorate appaltatori | 1.776.465 | 1.720.753 | 2.350.008 |
| Numero incidenti | 15 | 11 | 15 |
| Giorni persi | 467 | 464 | 354 |
| Indice di frequenza | 8,44 | 6,39 | 6,38 |
| Indice di gravità | 0,26 | 0,27 | 0,15 |

Stakeholder engagement
e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Figura 66_Numeri di infortuni professionali suddivisi per genere [GRI 403-2]

| | 2015 | | 2016 | | 2017 | |
|---------------------|-------|------|-------|------|-------|------|
| | DONNA | UOMO | DONNA | UOMO | DONNA | UOMO |
| Numero di infortuni | 38 | 437 | 50 | 506 | 51 | 526 |

Figura 67_Dati relativi alla salute suddivisi per Business Unit - numero

| | BU GENERAZIONE E TRADING | | BU COMMERCIALE | | BU AMBIENTE | | BU RETI E CALORE | | BU CORPORATE | | TOTALE | |
|-------------------|--------------------------|-------|----------------|------|-------------|-------|------------------|-------|--------------|------|--------|--------|
| | 2016 | 2017 | 2016 | 2017 | 2016 | 2017 | 2016 | 2017 | 2016 | 2017 | 2016 | 2017 |
| Visite | 722 | 825 | 152 | 171 | 4.119 | 6.112 | 1.513 | 1.259 | 454 | 420 | 6.960 | 8.787 |
| Accertamenti | 1.414 | 1.715 | 95 | 174 | 7.604 | 8.789 | 1.793 | 2.633 | 366 | 461 | 11.272 | 13.772 |
| Vaccinazioni | 40 | 80 | - | 29 | 541 | 943 | 67 | 509 | - | 114 | 648 | 1.675 |
| Sopralluoghi | - | 17 | - | 8 | - | 29 | - | 35 | - | 11 | 83 | 100 |
| Esami clinici | - | 106 | - | - | - | 241 | - | 10 | - | - | 602 | 357 |
| Visite specifiche | - | 7 | - | - | - | 272 | - | 3 | - | - | 191 | 282 |

Figura 68_Lavoratori rappresentati in comitati formali per la salute e la sicurezza [GRI 403-1]

| | | 2015 | | | 2016 | | | 2017 | | |
|--|--|---------------------------------------|------|------|------|---------------------------------------|------|------|------|--|
| | | Percentuale sul totale dei dipendenti | 2015 | 2016 | 2017 | Percentuale sul totale dei dipendenti | 2015 | 2016 | 2017 | |
| | | 100% | | 100% | | 100% | | | | |

Assenteismo

Figura 69_Giorni lavorativi persi - Absentee Rate [GRI 403-2]

| | 2015 | | | 2016 | | | 2017 | | |
|-------------------------------------|----------------|---------------|-------------------------------|----------------|---------------|-------------------------------|----------------|---------------|-------------------------------|
| | N° GIORNI | ABSENTEE RATE | GIORNI LAVORATIVI PER ADDETTO | N° GIORNI | ABSENTEE RATE | GIORNI LAVORATIVI PER ADDETTO | N° GIORNI | ABSENTEE RATE | GIORNI LAVORATIVI PER ADDETTO |
| Malattia | 109.510 | 4,33% | 11,1 | 111.989 | 4,68% | 11,5 | 116.333 | 3,84% | 10 |
| Permessi non retribuiti/aspettativa | 8.301 | 0,33% | 0,8 | 7.442 | 0,31% | 0,8 | 7.934 | 0,26% | 1 |
| Scioperi aziendali | 398 | 0,02% | - | 3.135 | 0,13% | 0,3 | - | 0,00% | - |
| Scioperi nazionali | 68 | 0,00% | - | 439 | 0,02% | - | 581 | 0,02% | - |
| Infortuni* | 14.113 | 0,56% | 1,4 | 14.867 | 0,62% | 1,5 | 15.864 | 0,52% | 1 |
| Totale | 132.390 | 5,23% | 13,5 | 137.871 | 5,76% | 14,1 | 140.712 | 4,64% | 12 |

* Si fa presente che i valori riportati in questa tabella fanno riferimento ai soli giorni lavorativi persi per infortunio e non ai giorni di calendario persi che vengono utilizzati per il calcolo dell'indice di gravità.

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|----------------------------------|------------|------------|------------|
| Numero medio dipendenti in forza | 9.829 | 9.748 | 11.268 |
| Giorni lavorativi totali | 2.398.493 | 2.253.718 | 2.890.624 |
| Ore totali lavorate | 15.888.689 | 15.622.092 | 18.144.130 |

Figura 70_Numeri di giorni lavorativi persi per genere [GRI 403-2]

| | 2015 | | 2016 | | 2017 | |
|-------------------------------------|----------------|---------------|----------------|---------------|----------------|---------------|
| | UOMINI | DONNE | UOMINI | DONNE | UOMINI | DONNE |
| Malattia | 92.800 | 16.710 | 94.360 | 17.629 | 97.453 | 18.880 |
| Permessi non retribuiti/aspettativa | 6.569 | 1.732 | 5.761 | 1.681 | 6.461 | 1.473 |
| Scioperi aziendali | 316 | 82 | 2.926 | 209 | - | - |
| Scioperi nazionali | 65 | 2 | 410 | 29 | 497 | 84 |
| Infortuni | 12.959 | 1.154 | 12.884 | 1.983 | 14.082 | 1.782 |
| Totale | 112.709 | 19.680 | 116.340 | 21.531 | 118.493 | 22.219 |

Figura 71_Tasso di giornate perse* (numero di giorni totali persi per infortuni o malattia sulle ore totali lavorabili dalla forza lavoro nel periodo di rendicontazione) [GRI 403-2]

| | 2017 | |
|--|---|---------------|
| | Giornate perse per infortunio o malattia sul lavoro | Lost day rate |
| | 15.864 | 0,08% |

* Per giornate perse si intendono le giornate che non possono essere lavorate a causa di un infortunio o di una malattia professionale. Non devono essere contabilizzati se c'è un ritorno parziale all'attività lavorativa. Per malattia sul lavoro si intendono malattie causate dall'ambiente in cui si lavora o dall'attività professionale (es. stress o regolare esposizione a sostanze chimiche nocive) o derivanti da un incidente.

Figura 72_Ritorno al lavoro e tasso di ritenzione dopo il congedo parentale*

| | 2015 | | 2016 | | 2017 | |
|--|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
| | UOMINI | DONNE | UOMINI | DONNE | UOMINI | DONNE |
| Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale | 102 | 128 | 119 | 133 | 160 | 175 |
| di cui rientrati al lavoro nel 2015 | 80 | 87 | x | x | x | x |
| di cui rientrati al lavoro nel 2016 | 19 | 38 | 103 | 103 | x | x |
| di cui rientrati al lavoro nel 2017 | - | - | 13 | 25 | 157 | 148 |

* I dipendenti non rientrati a lavoro relativi all'anno 2017, non sono obbligatoriamente cessati, ma la maggior parte stanno continuando il periodo d'aspettativa.



Stakeholder engagement e analisi di materialità
Capitale Finanziario

Capitale Umano
Capitale Relazionale

Figura 73_Iscrizioni al sindacato

| | 2015 | | 2016 | | 2017 | |
|--|--------------|---------------|--------------|---------------|---------------|---------------|
| | N° | % | N° | % | N° | % |
| Italia - Iscritti ad Organizzazioni Confederali | 3.716 | 38,5% | 3.424 | 35,0% | 3.662 | 32,1% |
| Italia - Iscritti ad altre Organizzazioni Sindacali | 1.105 | 11,4% | 1.062 | 10,9% | 1.137 | 10,0% |
| Dipendenti non iscritti ad Organizzazioni Sindacali | 4.826 | 50,0% | 5.287 | 54,1% | 6.617 | 58,0% |
| Estero - Dipendenti non iscritti ad Organizzazioni Sindacali | 5 | 0,1% | 4 | 0,0% | - | 0,0% |
| Totale | 9.652 | 100,0% | 9.777 | 100,0% | 11.416 | 100,0% |

Figura 74_Ore di sciopero

| 2015 | | 2016 | | 2017 | |
|---------------------|--------------------------|---------------------|--------------------------|---------------------|--------------------------|
| ORE SCIOPERO TOTALE | ORE SCIOPERO PRO-CAPITE* | ORE SCIOPERO TOTALE | ORE SCIOPERO PRO-CAPITE* | ORE SCIOPERO TOTALE | ORE SCIOPERO PRO-CAPITE* |
| 3.526 | 0,4 | 22.700 | 2,3 | 4.402 | 0,4 |

*Le ore pro-capite sono calcolate sulla forza media.

Benefit e remunerazione

Figura 75_Contributi Circoli Ricreativi e Assistenziali

| Totale (€) | 2015 | 2016 | 2017 |
|------------|-----------|-----------|------------------|
| | 4.591.981 | 4.631.251 | 5.000.668 |

Capitale Relazionale

Relazione con i Clienti

Servizio di vendita di elettricità e gas

Figura 76_Contratti di fornitura elettricità per tipologia di mercato

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|------------------|----------------|----------------|------------------|
| Mercato tutelato | 717.353 | 674.551 | 619.114 |
| Mercato libero | 267.717 | 321.746 | 472.003 |
| Totale | 985.070 | 996.297 | 1.091.117 |

Figura 77_Contratti di fornitura elettricità per tipologia di cliente [EU3]

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|----------------|----------------|----------------|------------------|
| Domestici | 804.341 | 820.420 | 895.041 |
| PMI | 119.864 | 111.179 | 128.704 |
| Grandi clienti | 27.021 | 30.954 | 34.292 |
| Condomini | 33.844 | 33.744 | 33.080 |
| Totale | 985.070 | 996.297 | 1.091.117 |

Figura 78_Contratti di fornitura gas per tipologia di mercato

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Mercato tutelato | 881.530 | 813.729 | 841.282 |
| Mercato libero | 215.950 | 276.898 | 453.141 |
| Totale | 1.097.480 | 1.090.627 | 1.294.423 |

Stakeholder engagement
e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Figura 79_Contratti di fornitura gas per tipologia di cliente

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|----------------|------------------|------------------|------------------|
| Domestici | 1.026.914 | 1.022.433 | 1.212.980 |
| PMI | 55.446 | 53.859 | 64.933 |
| Grandi clienti | 5.454 | 4.997 | 6.748 |
| Condomini | 9.666 | 9.338 | 9.762 |
| Totale | 1.097.480 | 1.090.627 | 1.294.423 |

Figura 80_Ripartizione geografica dei volumi venduti di elettricità

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|--------------|------|------|------------|
| Lombardia | 84% | 78% | 83% |
| Resto Italia | 16% | 22% | 17% |

Figura 81_Ripartizione geografica dei volumi venduti di gas

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|--------------|------|------|------------|
| Lombardia | 91% | 88% | 90% |
| Resto Italia | 9% | 12% | 10% |

Figura 82_Numeri di adesioni al programma Chiara2a

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|--------------|---------|---------|----------------|
| A2A Energia | 196.843 | 257.075 | 286.834 |
| Incremento % | 34% | 31% | 12% |

* Il dato è calcolato al 31/03/2017, data di chiusura del programma come da regolamento.

Figura 83_Indagine "Monitor Energia Cerved" sul livello di soddisfazione dei clienti A2A Energia

| SERVIZIO EROGATO | SEGMENTO DI BUSINESS | 2015 | | | 2016 | | | 2017 | | |
|-------------------|----------------------|------|---------------------|------------|------|---------------------|------------|------|---------------------|------------|
| | | CSI | STANDARD DI MERCATO | POSIZIONE* | CSI | STANDARD DI MERCATO | POSIZIONE* | CSI | STANDARD DI MERCATO | POSIZIONE* |
| Gas | Domestico | 90,7 | 88,1 | 1 su 7 | 91,6 | 91,2 | 2 su 7 | 90,1 | 89,4 | 3 su 7 |
| | P.Iva & PMI | 90,9 | 86 | 1 su 6 | 93,3 | 89,7 | 1 su 6 | 92,4 | 92 | 1 su 6 |
| Energia Elettrica | Domestico | 92,3 | 89,4 | 1 su 8 | 93 | 90,4 | 2 su 8 | 91,1 | 89,7 | 3 su 8 |
| | P.Iva & PMI | 89,9 | 85,5 | 2 su 10 | 92 | 87,4 | 1 su 10 | 90,7 | 89,5 | 2 su 10 |

* La posizione in graduatoria deriva dal confronto delle performance di A2A Energia con quelle dei principali player di mercato, a meno della macro categoria "Altri fornitori" che aggrega più operatori, i cui risultati non sono leggibili singolarmente per il numero di interviste ad essi associato.

Figura 84_Qualità dei call center

| | TARGET ARERA | A2A ENERGIA | | | LINEA PIÙ | | |
|--|--------------|-------------|-------|--------------|-----------|--------|---------------|
| | | 2015 | 2016 | 2017 | 2015 | 2016 | 2017 |
| Percentuale di chiamate andate a buon fine | ≥80% | 99,4% | 95,5% | 94,2% | 92,8% | 92,3% | 97,4% |
| Accessibilità delle linee e del servizio (tempi di linea libera rispetto ai tempi di presenza degli operatori) | ≥80% | 99,9% | 98,8% | 99,3% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| Tempo medio attesa al telefono (secondi) | ≤240" | 77" | 131" | 140" | 128" | 147" | 84" |

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Figura 85_Andamento reclami elettricità e gas

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|--|-------|-------|--------------|
| A2A ENERGIA - numero reclami | 2.672 | 2.823 | 3.447 |
| LINEA PIÙ - numero reclami | - | - | 2.399 |
| A2A ENERGIA - percentuale reclami "semplici" sul n° medio clienti* | 0,14% | 0,14% | 0,17% |
| LINEA PIÙ - percentuale reclami "semplici" sul n° medio clienti * | - | - | 0,82% |

* L'ARERA definisce reclami "semplici" quelli di esclusiva competenza del venditore che non necessitano, per l'elaborazione della risposta, di dati di competenza della società di distribuzione. L'indice di reclamosità è calcolato sul numero dei clienti al 31/12/2016, il dato al 31/12/2017 non era ancora disponibile.

Figura 86_Andamento dei costi in euro della bolletta elettricità per una famiglia tipo*

| | A2A ENERGIA | | | LINEA PIÙ | | |
|--------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| | 2015 | 2016 | 2017 | 2015 | 2016 | 2017 |
| Servizi di vendita | 226,53 | 216,05 | 245,16 | 248,14 | 266,51 | 264,52 |
| Servizi di rete | 219,78 | 215,35 | 206,04 | 217,56 | 213,84 | 206,35 |
| Imposte | 21,77 | 21,79 | 21,82 | 21,79 | 21,79 | 21,79 |
| IVA | 46,81 | 45,32 | 47,30 | 48,75 | 50,21 | 49,27 |
| Totale | 514,89 | 498,51 | 520,32 | 536,24 | 552,35 | 541,93 |

* Per l'elettricità l'Autorità ha ipotizzato un contratto per uso domestico residente, con 3 kW di potenza impegnata e un consumo annuo medio pari a 2.700 kWh.

Figura 87_Andamento dei costi in euro della bolletta gas per una famiglia tipo*

| | A2A ENERGIA | | | LINEA PIÙ | | |
|--------------------|--------------|--------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| | 2015 | 2016 | 2017 | 2015 | 2016 | 2017 |
| Servizi di vendita | 477,82 | 401,88 | 411,56 | 559,44 | 488,88 | 421,68 |
| Servizi di rete | 224,98 | 209,62 | 214,75 | 213,11 | 212,75 | 212,16 |
| Imposte | 242,46 | 224,68 | 224,68 | 224,68 | 224,68 | 224,68 |
| IVA | 169,03 | 170,55 | 173,20 | 178,36 | 165,68 | 153,55 |
| Totale | 1.114 | 1.007 | 1.024,19 | 1.175,59 | 1.091,99 | 1.012,08 |

* Per il gas l'Autorità ha ipotizzato un utilizzo domestico con riscaldamento autonomo, nell'ambito nord orientale e con un consumo annuo di 1.400 m³.

Figura 88_Affluenza agli sportelli

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|--|---------|---------|----------------|
| Numero totale clienti serviti | 275.288 | 300.814 | 285.550 |
| A2A Energia* | 275.288 | 300.814 | 200.140 |
| Linea Più | - | - | 85.410 |
| Tempo medio di attesa agli sportelli (minuti) | | | |
| A2A Energia | 05:03 | 13:48 | 07:30 |
| Linea Più | - | - | 12:13 |

* Il dato 2015 è riferito agli sportelli di Milano, Brescia, Bergamo; a partire dal 2016 è incluso anche Varese.

Figura 89_Numeri di attivazioni al servizio Bollett@mail

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|---------------|----------------|----------------|----------------|
| A2A Energia | 248.638 | 289.613 | 325.580 |
| Linea Più | - | - | 6.405 |
| Totale | 248.638 | 289.613 | 331.985 |
| Incremento % | 9,7% | 16,5% | 14,6% |

* Da aprile 2017 Aspem Energia è del tutto integrata nei sistemi informatici di A2A Energia. Il dato di AEN quindi, include anche le attivazioni bollett@mail dei clienti Aspem.

Figura 90_Numeri di visite ai siti web commerciali

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|-------------------------|-----------|-----------|------------------|
| Numero totale di visite | 1.956.964 | 2.686.178 | 4.144.495 |

Figura 91_Energia verde venduta per segmento di mercato - GWh

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|--------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Pubblica Amministrazione | 13% | 1% | 0,5% |
| Mass market | 64% | 71% | 68,4% |
| Altri | 23% | 29% | 31,2% |
| Totale GWh | 630,2 | 768,7 | 1.273 |

Servizio di distribuzione elettricità e gas

Figura 92_Estensione del servizio di distribuzione energia elettrica

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|--------------------|-----------|-----------|------------------|
| Clienti allacciati | 1.120.197 | 1.135.038 | 1.176.799 |

Figura 93_Estensione del servizio di distribuzione gas

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|--------------------|-----------|-----------|------------------|
| Clienti allacciati | 1.260.233 | 1.259.287 | 1.469.330 |

Stakeholder engagement
e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Figura 94_Qualità tecnica energia elettrica [EU28_EU29]

| INDICATORE CONTINUITÀ SERVIZIO | MILANO | | | | | | | | | | | |
|--|----------------------------|-------|--------------|----------------------|-----------------------------|-------|--------------|----------------------|-----------------------------|------|-----------|----------------------|
| | AMBITO ALTA CONCENTRAZIONE | | | | AMBITO MEDIA CONCENTRAZIONE | | | | AMBITO BASSA CONCENTRAZIONE | | | |
| | 2015 | 2016 | 2017 | OBIETTIVO ARERA 2017 | 2015 | 2016 | 2017 | OBIETTIVO ARERA 2017 | 2015 | 2016 | 2017 | OBIETTIVO ARERA 2017 |
| Minuti medi annui di interruzione per utenti BT dovuti ad interruzioni lunghe senza preavviso | 23,77 | 26,63 | 24,83 | 25 | 41,75 | 36,67 | 13,43 | 40 | na | na | na | / |
| Numero medio annuo di interruzioni per utenti BT dovuti ad interruzioni lunghe senza preavviso | 1,31 | 1,54 | 1,36 | 1,12 | 2,11 | 1,71 | 0,88 | 2,04 | na | na | na | / |

| INDICATORE CONTINUITÀ SERVIZIO | BRESCIA | | | | | | | | | | | |
|--|----------------------------|------|-------------|----------------------|-----------------------------|------|-------------|----------------------|-----------------------------|-------|--------------|----------------------|
| | AMBITO ALTA CONCENTRAZIONE | | | | AMBITO MEDIA CONCENTRAZIONE | | | | AMBITO BASSA CONCENTRAZIONE | | | |
| | 2015 | 2016 | 2017 | OBIETTIVO ARERA 2017 | 2015 | 2016 | 2017 | OBIETTIVO ARERA 2017 | 2015 | 2016 | 2017 | OBIETTIVO ARERA 2017 |
| Minuti medi annui di interruzione per utenti BT dovuti ad interruzioni lunghe senza preavviso | 5,80 | 5,24 | 4,92 | 25 | 14,06 | 9,92 | 8,03 | 40 | 24,96 | 21,77 | 26,46 | 60 |
| Numero medio annuo di interruzioni per utenti BT dovuti ad interruzioni lunghe senza preavviso | 0,81 | 0,69 | 0,58 | 1,12 | 1,5 | 1,33 | 1,18 | 2,04 | 2,18 | 2,46 | 2,88 | 4 |

| INDICATORE CONTINUITÀ SERVIZIO | CREMONA | | | | | | | | | | | |
|--|----------------------------|----------------------|------|----------------------|-----------------------------|----------------------|------|----------------------|-----------------------------|----------------------|------|----------------------|
| | AMBITO ALTA CONCENTRAZIONE | | | | AMBITO MEDIA CONCENTRAZIONE | | | | AMBITO BASSA CONCENTRAZIONE | | | |
| | 2017 | OBIETTIVO ARERA 2017 | 2017 | OBIETTIVO ARERA 2017 | 2017 | OBIETTIVO ARERA 2017 | 2017 | OBIETTIVO ARERA 2017 | 2017 | OBIETTIVO ARERA 2017 | 2017 | OBIETTIVO ARERA 2017 |
| Minuti medi annui di interruzione per utenti BT dovuti ad interruzioni lunghe senza preavviso | 2,50 | 25 | na | / | 7,00 | | 7,00 | | 60 | | | |
| Numero medio annuo di interruzioni per utenti BT dovuti ad interruzioni lunghe senza preavviso | 0,50 | | | | | | | | | | | |

Figura 95_Pronto intervento energia elettrica [EU28]

| | MILANO | | | BRESCIA | | | CREMONA | | |
|--|--------|------|------|---------|------|------|---------|------|------|
| | 2015 | 2016 | 2017 | 2015 | 2016 | 2017 | 2015 | 2016 | 2017 |
| N° clienti MT con più di 6 interruzioni all'anno per ambiti ad alta concentrazione | 8* | 35* | 14 | - | - | - | - | - | - |
| N° clienti MT con più di 9 interruzioni all'anno per ambiti a bassa concentrazione | - | - | - | - | 18* | 12 | - | - | - |

Nel caso di situazioni di carenza di energia elettrica, Terna - Rete Elettrica Nazionale richiede alle aziende distributrici di attuare un piano di distacchi programmati a rotazione, onde evitare un *blackout* generalizzato. In base all'entità della carenza di energia elettrica sono previsti cinque livelli di "severità", in funzione dei quali variano il numero degli utenti coinvolti e la frequenza dei distacchi. I distacchi, della durata massima di 90 minuti, sono comunicati da Terna con un preavviso di 30 minuti e possono verificarsi in qualsiasi momento nelle fasce orarie indicate e non necessariamente all'inizio delle stesse. Il piano di distacchi programmati predisposto da Unareti e LD Reti, suddiviso per giorno e fasce orarie, può essere facilmente consultato sui siti internet delle società.

* Dati aggiornati rispetto al Bilancio Integrato 2016.

Figura 96_Qualità commerciale energia elettrica: indicatori specifici Area Milano-Brescia

| | LIVELLO ARERA DEL. 198/11 | LIVELLO ARERA DEL.646/15 DAL 01.01.2016 | PRESTAZIONI EROGATE ENTRO I TEMPI INDICATI (%) | | | TEMPO MEDIO DI ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE (GG) | | |
|--|--------------------------------------|---|--|---------|--------|--|-------|-------|
| | | | 2015 | 2016 | 2017 | 2015 | 2016* | 2017 |
| Tempo di preventivazione per lavori sulla rete | 20 gg lav per BT 40 gg lav per MT | 10 gg lav per BT 30 gg lav per MT | 99,26% | 99,61% | 98,66% | 6,76 | 6,38 | 6,61 |
| Tempo di esecuzione di lavori semplici | 15 gg lav per BT 30 gg lav per MT | 10 gg lav per BT 20 gg lav per MT | 99,56% | 99,71% | 99,32% | 5,75 | 5,06 | 4,71 |
| Tempo di esecuzione di lavori complessi | na | 50 gg lav | na | 100,00% | 99,86% | na | 9,19 | 10,14 |
| Tempo di attivazione della fornitura BT/MT | 5 gg lav | 5 gg lav | 99,81% | 99,89% | 99,84% | 0,91 | 0,73 | 0,63 |
| Tempo di disattivazione della fornitura | 5 gg lav per BT 7 gg lav per MT | 5 gg lav | 99,73% | 99,81% | 99,86% | 0,7 | 0,64 | 0,59 |
| Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità | 1 gg feriale | 1 gg feriale | 99,70% | 99,87% | 99,90% | 0,11 | 0,10 | 0,08 |
| Rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti | 2 ore | 2 ore | 99,82% | 99,85% | 99,84% | na | na | na |
| Tempo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura nei giorni lavorativi dalle 8,00 alle 18,00 sulla rete BT | 3 ore | 3 ore | 87,82% | 90,42% | 88,01% | 2,30 | 1,77 | 2,01 |
| Tempo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura nei giorni non lavorativi e dalle 18,00 alle 8,00 sulla rete BT | 4 ore | 4 ore | 92,22% | 98,28% | 97,02% | 2,19 | 1,40 | 1,52 |
| Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura BT/MT | 15 gg lav | 15 gg lav | 94,98% | 97,16% | 92,70% | 9,65 | 9,20 | 11,40 |
| Tempo di comunicazione dell'esito di verifica di tensione | 20 gg lav | 20 gg lav | 92,31% | 96,55% | 95,45% | 15,50 | 15,76 | 15,28 |

* Dati aggiornati rispetto a quanto riportato nel Bilancio Integrato 2016, in seguito alla comunicazione ad ARERA successiva alla pubblicazione.

Figura 97_Qualità commerciale energia elettrica: indicatori specifici Area Cremona

| | LIVELLO ARERA DEL.646/15 DAL 01.01.2016 | PRESTAZIONI EROGATE ENTRO I TEMPI INDICATI (%) | | TEMPO MEDIO DI ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE (GG) |
|--|--|--|----------------|--|
| | | 2017 | 2017 | |
| Tempo di preventivazione per lavori sulla rete | 10 gg lav per BT 30 gg lav per MT | 100% 100% | 3,34 8,88 | |
| Tempo di esecuzione di lavori semplici | 10 gg lav per BT 20 gg lav per MT | 98%; 100% | 2,98 3,00 | |
| Tempo di esecuzione di lavori complessi | 50 gg lav per BT 50 gg lav per MT | 100% 100% | 14,45 10,50 | |
| Tempo di attivazione della fornitura BT/MT | 5 gg lav | 100% | 0,58 | |
| Tempo di disattivazione della fornitura | 5 gg lav per BT 7 gg lav per MT | 100% 100% | 0,5 4,00 | |
| Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità | 1 gg feriale su messi a zero 1 gg lav ridotti 15% | 100% 100% | 0,11 0,6 | |
| Rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti | 2 ore | 100% | na | |
| Tempo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura nei giorni lavorativi dalle 8,00 alle 18,00 sulla rete BT | 3 ore | 100% | 1,10 | |
| Tempo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura nei giorni non lavorativi e dalle 18,00 alle 8,00 sulla rete BT | 4 ore | 100% | 1,10 | |
| Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura BT/MT | 15 gg lav | 100% | 13 | |
| Tempo di comunicazione dell'esito di verifica di tensione | 20 gg lav | nd | nd | |

Figura 98_Qualità commerciale energia elettrica: indicatori generali

| LIVELLO ARERA | PRESTAZIONI EROGATE ENTRO I TEMPI INDICATI (%) | | | | | |
|--|--|--------|--------|---------|------|------|
| | UNARETI | | | LD RETI | | |
| | 2015 | 2016 | 2017 | 2015 | 2016 | 2017 |
| Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni, comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari | 95% (BT) | 99,20% | 99,41% | 93,93% | - | - |
| | 95% (MT) | 98,10% | 99,72% | 98,93% | - | - |
| | | | | | | 100% |

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Figura 99_Qualità commerciale gas: indicatori generali

| PRESTAZIONI EROGATE ENTRO I TEMPI INDICATI (%) | LIVELLO ARERA | UNARETI | | | ASPEM | | | LD RETI | | | ASVT | | |
|--|---------------|---------|-------|--------------|--------|--------|---------------|---------|------|---------------|------|------|---------------|
| | | 2015 | 2016 | 2017 | 2015 | 2016 | 2017 | 2015 | 2016 | 2017 | 2015 | 2016 | 2017 |
| Percentuale di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi | 90 | 99,54 | 99,70 | 98,83 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | - | - | 100,00 | - | - | - |
| Percentuale di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi | 95 | 99,50 | 99,21 | 94,56 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | - | - | 100,00 | - | - | 100,00 |

Figura 100_Qualità tecnica gas

| | LIV. BASE | LIV. RIFERIMENTO | LIV. EFFETTIVO 2015 | | | | | | | | | LIV. EFFETTIVO 2016 | | | | | | | | LIV. EFFETTIVO 2017 | | | | | | | |
|--|-----------|------------------|---------------------|---------|---------|--------|---------|------|-------|--------|---------|---------------------|--------|---------|------|-------|--------|-------------|-------------|---------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--|--|--|
| | | | MILANO | BRESCIA | BERGAMO | VARESE | CREMONA | LODI | PAVIA | MILANO | BRESCIA | BERGAMO | VARESE | CREMONA | LODI | PAVIA | MILANO | BRESCIA | BERGAMO | VARESE | CREMONA | LODI | PAVIA | | | | |
| Percentuale annua di rete in alta e media pressione sottoposta ad ispezione | 30% | 90% | 58% | 86% | 100% | 68% | - | - | - | | 73% | 100% | 100% | 65% | - | - | - | 72% | 78% | - | 85% | 100% | 100% | 100% | | | |
| Percentuale annua di rete in bassa pressione sottoposta ad ispezione | 20% | 70% | 59% | 58% | 100% | 92% | - | - | - | | 62% | 63% | 100% | 77% | - | - | - | 56% | 56% | - | 97% | 100% | 100% | 100% | | | |
| Numero annuo di dispersioni localizzate per km di rete ispezionata | 0,8 | 0,1 | 0,13 | 0,09 | 0,04 | 0,17 | - | - | - | | 0,09 | 0,08 | 0,01 | 0,23 | - | - | - | 0,13 | 0,07 | - | 0,00 | 0,01 | 0,02 | 0,05 | | | |
| Numero annuo di dispersioni localizzate su segnalazione di terzi per km di rete | 0,8 | 0,1 | 0,26 | 0,09 | 0,04 | 0,07 | - | - | - | | 0,23 | 0,08 | 0,03 | 0,06 | - | - | - | 0,20 | 0,07 | 0,03 | 0,08 | - | 0,01 | 0,02 | | | |
| Numero convenzionale di misure del grado di odorizzante del gas per migliaio di clienti finali | 0,19 | 0,5 | 0,95 | 1,82 | 3,66 | 1,39 | - | - | - | | 0,94 | 1,73 | 4,80 | 1,39 | - | - | - | 0,63 | 1,70 | 4,48 | 1,39 | 1,70 | 1,80 | 1,10 | | | |

Figura 101_Pronto intervento gas

| NUMERO ANNUO DI CHIAMATE AL CENTRALINO CON TEMPO DI ARRIVO SUL POSTO DELLA SQUADRA ≤ 60 MINUTI | | | 2015 | 2016 | 2017 |
|--|--|--|---------|---------|----------------|
| LIV. BASE 90% | | | | | |
| LIV. RIFERIMENTO 95% | | | | | |
| Milano | | | 98,78% | 98,85% | 99,00% |
| Brescia | | | 99,85% | 99,72% | 99,81% |
| Bergamo | | | 100,00% | 100,00% | 100,00% |
| Varese | | | 99,74% | 100,00% | 100,00% |
| Cremona | | | - | - | 99,80% |
| Lodi | | | - | - | 100,00% |
| Pavia | | | - | - | 100,00% |

Figura 102_Qualità commerciale gas - indicatori specifici: Area Milano, Brescia, Bergamo e Chieti*

| TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE | LIVELLI ARERA DEL.574/13 DA01/01/2014 | PRESTAZIONI EROGATE ENTRO I TEMPI INDICATI (%) | | | TEMPO MEDIO DI ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE (GG) | | |
|--|---------------------------------------|--|--------|---------------|--|-------|--------------|
| | | 2015 | 2016 | 2017 | 2015 | 2016 | 2017 |
| Tempo di preventivazione (lavori semplici) | 15 gg lav | 99,46% | 96,34% | 85,86% | 7,09 | 9,03 | 10,58 |
| Tempo di esecuzione (lavori semplici) | 10 gg lav | 98,03% | 92,79% | 80,97% | 7,14 | 7,13 | 8,5 |
| Tempo di preventivazione (lavori complessi) | 30 gg lav | 97,71% | 94,24% | 96,08% | 11,55 | 15,09 | 13,92 |
| Tempo di attivazione fornitura | 10 gg lav | 99,93% | 99,93% | 99,86% | 2,85 | 3,72 | 3,31 |
| Tempo di disattivazione fornitura | 5 gg lav | 99,87% | 99,49% | 99,51% | 3 | 3,09 | 3,05 |
| Tempo di riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità | 2 gg feriali | 96,42% | 97,59% | 97,07% | 1,15 | 1,24 | 1,18 |
| Rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti | 2 ore | 99,82% | 99,79% | 99,83% | - | - | - |
| Tempo comunicazione esito verifica gruppo di misura | 20 gg lav | 67,57% | 62,86% | 96,39% | 22,92 | 20,11 | 18,01 |

* Dati aggiornati rispetto a quanto riportato nel Bilancio Integrato 2016, in seguito alla comunicazione ad ARERA successiva alla pubblicazione.

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Figura 103_Qualità commerciale gas: indicatori specifici Varese

| TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE | LIVELLI ARERA DEL.574/13 DA 01/01/2014 | PRESTAZIONI EROGATE ENTRO I TEMPI INDICATI (%) | | | TEMPO MEDIO DI ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE (GG) | | |
|--|--|--|---------|----------------|--|------|-------------|
| | | 2015 | 2016 | 2017 | 2015 | 2016 | 2017 |
| Tempo di preventivazione (lavori semplici) | 15 gg lav | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 4,20 | 6,16 | 5,20 |
| Tempo di esecuzione (lavori semplici) | 10 gg lav | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 3,20 | 1,90 | 3,40 |
| Tempo di preventivazione (lavori complessi) | 30 gg lav | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 4,20 | 6,00 | 5,50 |
| Tempo di attivazione fornitura | 10 gg lav | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 1,80 | 3,40 | 3,30 |
| Tempo di disattivazione fornitura | 5 gg lav | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 2,10 | 2,10 | 3,20 |
| Tempo di riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità | 2 gg feriali | 99,09% | 100,00% | 100,00% | 1,10 | 1,40 | 2,00 |
| Rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti | 2 ore | 99,99% | 100,00% | 100,00% | - | - | - |
| Tempo comunicazione esito verifica gruppo di misura | 20 gg lav | - | - | - | - | - | - |

Figura 104_Qualità commerciale gas: indicatori specifici ASVT

| TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE | LIVELLI ARERA DEL.574/13 DA 01/01/2014 | PRESTAZIONI EROGATE ENTRO I TEMPI INDICATI (%) | | TEMPO MEDIO DI ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE (GG) | |
|--|--|--|------|--|------|
| | | 2017 | 2017 | 2017 | 2017 |
| Tempo di preventivazione (lavori semplici) | 15 gg lav | 96,64% | | 4,96 | |
| Tempo di esecuzione (lavori semplici) | 10 gg lav | 98,96% | | 1,96 | |
| Tempo di preventivazione (lavori complessi) | 30 gg lav | 100,00% | | 3,00 | |
| Tempo di attivazione fornitura | 10 gg lav | 100,00% | | 1,72 | |
| Tempo di disattivazione fornitura | 5 gg lav | 100,00% | | 1,70 | |
| Tempo di riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità | 2 gg feriali | 100,00% | | 0,65 | |
| Rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti | 2 ore | 100,00% | | - | |
| Tempo comunicazione esito verifica gruppo di misura | 20 gg lav | 100,00% | | 16,20 | |

Figura 105_Qualità commerciale gas: indicatori specifici LGH

| TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE | LIVELLI ARERA DEL.574/13 DA 01/01/2014 | PRESTAZIONI EROGATE ENTRO I TEMPI INDICATI (%) | | TEMPO MEDIO DI ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE (GG) | |
|--|--|--|------|--|------|
| | | 2017 | 2017 | 2017 | 2017 |
| Tempo di preventivazione (lavori semplici) | 15 gg lav | 100,00% | | 3,95 | |
| Tempo di esecuzione (lavori semplici) | 10 gg lav | 99,81% | | 3,16 | |
| Tempo di preventivazione (lavori complessi) | 30 gg lav | 100,00% | | 5,33 | |
| Tempo di attivazione fornitura | 10 gg lav | 99,58% | | 3,05 | |
| Tempo di disattivazione fornitura | 5 gg lav | 96,06% | | 2,65 | |
| Tempo di riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità | 2 gg feriali | 97,33% | | 1,23 | |
| Rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti | 2 ore | 98,89% | | - | |
| Tempo comunicazione esito verifica gruppo di misura | 20 gg lav | 67,35% | | 18,31 | |

Servizio Idrico Integrato

Figura 106_Estensione del servizio idrico integrato

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|------------------------------|---------|---------|----------------|
| Comuni serviti acquedotto | 108 | 108 | 120 |
| Utenti serviti acquedotto | 282.254 | 283.479 | 308.178 |
| Abitanti serviti acquedotto | 812.948 | 812.654 | 886.195 |
| Abitanti serviti fognatura | 563.887 | 563.516 | 652.956 |
| Abitanti serviti depurazione | 549.636 | 549.311 | 641.194 |

Figura 107_Qualità del call center

| | A2A CICLO IDRICO | | | ASPEM | | |
|---|------------------|---------|----------------|-------|---------|----------------|
| | 2015 | 2016 | 2017 | 2015 | 2016 | 2017 |
| Percentuale sul totale di accessibilità al servizio (in termini di linea libera rispetto ai tempi di presenza di operatori) | 100,00% | 100,00% | 100,00% | - | 100,00% | 100,00% |
| Numero di chiamate al call center | 81.761 | 79.277 | 118.231 | - | 9.494 | 12.966 |
| Tempo medio di attesa telefonica delle chiamate dei clienti finali (secondi) | 84 | 73 | 78 | - | - | 87 |
| Percentuale sul totale di chiamate andate a buon fine | 88,10% | 87,70% | 64,67% | - | 47,50% | 96,20% |

Figura 108_Qualità del Servizio Idrico Integrato

| Dati in giorni | A2A CICLO IDRICO | | | ASPEM | | | ASVT | | |
|---|------------------|-------|--------------|-------|------|-------------|------|------|-------------|
| | 2015 | 2016 | 2017 | 2015 | 2016 | 2017 | 2015 | 2016 | 2017 |
| Tempo di risposta alle richieste di preventivo per allacciamento acquedotto | 3,98 | 7,37 | 5,16 | - | - | 5,10 | - | - | 2,30 |
| Tempo di risposta alle richieste di preventivo per allacciamento fognatura | 3,30 | 4,60 | 3,21 | - | - | - | - | - | 1,67 |
| Tempo di allacciamento acquedotto | 12,10 | 13,70 | 5,78 | - | - | 2,92 | - | - | 2,61 |
| Tempo di attivazione fornitura | 2,40 | 2,70 | 2,47 | - | - | 1,77 | - | - | 1,65 |
| Tempo di allacciamento fognatura | 12,30 | 19,30 | 15,74 | - | - | - | - | - | 6,60 |

Teleriscaldamento e gestione calore

Figura 109_Trasformazioni effettuate dal servizio di gestione calore*

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|-------------------------|-------|--------|---------------|
| Trasformazioni (n°) | 18 | 13 | 40 |
| Potenza installata (kW) | 9.394 | 16.950 | 16.918 |

* Si intendono trasformazioni metano con metano con caldaia a condensazione, metano con teleriscaldamento, gasolio con metano con caldaia a condensazione e gasolio con teleriscaldamento.



Ciclo integrato dei rifiuti

Figura 110_Popolazione servita dal servizio di igiene urbana

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|--------------------------------|-------|-------|--------------|
| Comuni serviti | 101 | 117 | 258 |
| Popolazione servita (migliaia) | 2.539 | 2.646 | 3.549 |

Figura 111_Servizi a pagamento (smaltimento rifiuti e altri servizi specifici per privati)

| CLIENTI SERVITI | 2015 | 2016 | 2017 |
|-----------------|-------|-------|--------------|
| Amsa | 8.167 | 9.206 | 9.091 |
| Aprica | 1.270 | 1.357 | 1.397 |
| La.Bi.Co. Due | - | - | 259 |

Figura 112_Servizio di smaltimento rifiuti

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|-----------------|-------|-------|--------------|
| Comuni serviti | 952 | 962 | 988 |
| Aziende servite | 1.844 | 1.860 | 3.160 |

Figura 113_Servizi call center

| | AMSA | | | APRICA | | | ASPEM | | |
|--|---------|---------|----------------|--------|--------|---------------|-------|------|-------------|
| | 2015 | 2016 | 2017 | 2015 | 2016 | 2017 | 2015 | 2016 | 2017 |
| Numero di chiamate al call center | 375.210 | 321.778 | 376.027 | 22.535 | 45.901 | 80.962 | - | - | - |
| Accessibilità delle linee e del servizio (tempi di linea liberi rispetto ai tempi di presenza degli operatori) | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Tempo medio di attesa al telefono (secondi) | 97 | 70 | 76 | 62 | 60 | 52 | 139 | 23 | 87 |
| Percentuale di chiamate andate a buon fine | 93% | 94% | 94% | 69% | 82% | 72% | 53% | 47% | 65% |

Gestione delle conciliazioni

Figura 114_Procedure di conciliazione dell'Organismo ADR A2A-Associazioni consumatori* - anno 2017

| TEMATICHE CONTROVERSIE RICEVUTE | GAS | % | ELETTRICITÀ | % | IDRICO | % | TOTALE DOMANDE | % |
|---------------------------------------|-----------|------------|-------------|------------|----------|-----------|----------------|-------------|
| FATTURAZIONE | 3 | 15% | 4 | 20% | - | - | 7 | 17% |
| MOROSITÀ E SOSPENSIONE | 2 | 10% | - | - | - | - | 2 | 5% |
| MISURA | 14 | 70% | 13 | 65% | - | - | 27 | 66% |
| CONTRATTI | 1 | 5% | 3 | 15% | - | - | 4 | 10% |
| MERCATO | - | - | - | - | - | - | - | - |
| CONNESSIONI, LAVORI E QUALITÀ TECNICA | - | - | - | - | - | - | - | - |
| PERDITE OCCULTE | - | - | - | - | 1 | 100% | 1 | 2% |
| ALTRO (NON RIENTRANTI NEL PROTOCOLLO) | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Totale complessivo | 20 | 49% | 20 | 49% | 1 | 2% | 41 | 100% |

* La tabella non comprende le conciliazioni del Gruppo LGH, che nel 2017 sono state 21.

Relazione con i Fornitori

Figura 115_Numeri e valore degli ordini per tipologia di fornitura

| TIPOLOGIA | 2015 | | 2016 | | 2017 | |
|----------------------------|--------------|--------------------|--------------|--------------------|---------------|----------------------|
| | N° ORDINI | IMPORTO (€) | N° ORDINI | IMPORTO (€) | N° ORDINI | IMPORTO (€) |
| Forniture | 2.865 | 220.661.934 | 2.649 | 220.281.621 | 7.158 | 304.069.078 |
| Lavori | 1.538 | 238.039.579 | 1.842 | 340.739.182 | 2.723 | 324.169.902 |
| Servizi | 2.300 | 231.330.697 | 2.088 | 273.847.724 | 7.127 | 250.124.004 |
| Ordinato Gruppo A2A | 6.703 | 690.032.210 | 6.579 | 834.868.527 | 17.008 | 878.362.983 |
| Ordinato LGH | - | - | - | - | 4.541 | 124.628.004 |
| Totale | 6.703 | 690.032.210 | 6.579 | 834.868.527 | 21.549 | 1.002.990.987 |

Figura 116_Fornitori di combustibili - milioni di euro

| 2017 | CARBONE | OCD | GASOLIO | GAS NATURALE | TOTALE |
|--|---------|-----|---------|--------------|--------------|
| Valore degli ordini emessi verso fornitori europei | 83 | 109 | 2 | 979 | 1.173 |

Figura 117_Ripartizione geografica dell'ordinato [GRI 204-1] - (%)

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|------------------------|-------|-------|--------------|
| Lombardia | 67,4% | 57,1% | 64,0% |
| Altre Regioni Italiane | 30,3% | 39,6% | 31,2% |
| UE | 2,3% | 3,2% | 4,5% |
| Extra UE | 0,0% | 0,1% | 0,3% |

Figura 118_Fornitori con almeno una certificazione Gruppo A2A* - numero

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|--------|-------|-------|--------------|
| Totale | 2.768 | 2.843 | 2.215 |

* I dati riportati non comprendono le nuove società consolidate nel perimetro 2017.

Figura 119_Percentuale degli ordini emessi dal Gruppo A2A affidato a fornitori in possesso di almeno una certificazione*

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|-------------|------|------|------------|
| Percentuale | 76% | 77% | 80% |

* I dati riportati non comprendono le nuove società consolidate nel perimetro 2017.



Figura 120_Fornitori qualificati, suddivisi per tipologia

| FORNITORI QUALIFICATI GRUPPO A2A | 2015 | 2016 | 2017 |
|---------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Grande impresa (oltre 250 dipendenti) | 395 | 307 | 276 |
| Media impresa (50-250 dipendenti) | 763 | 804 | 687 |
| Piccola impresa (10-50 dipendenti) | 1.482 | 1.745 | 1.459 |
| Microimpresa (1-10 dipendenti) | 1.845 | 1.854 | 1.456 |
| nd | 255 | 198 | 567 |
| Totale | 4.740 | 4.908 | 4.445 |

| FORNITORI QUALIFICATI GRUPPO LGH | 2017 |
|--|-----------|
| Microimpresa (1-5 dipendenti) | 11 |
| Piccola impresa (6-15 dipendenti) | 22 |
| Piccola-media impresa (16 - 50 dipendenti) | 21 |
| Media impresa (51-100 dipendenti) | 8 |
| Grande impresa (oltre 100 dipendenti) | 11 |
| nd | 12 |
| Totale | 74 |

Gestione delle controversie

DIPENDENTI

Le controversie di lavoro in corso o concluse nel 2017 radicate da dipendenti delle società del Gruppo A2A (compreso il Gruppo LGH ed esclusa AMSA S.p.A.) sono state complessivamente 42, di cui 2 aventi ad oggetto l'impugnazione di licenziamenti per giusta causa, 2 l'impugnazione di licenziamenti per superamento del periodo di comporto e 3 l'impugnazione di licenziamenti per giustificato motivo oggettivo. Inoltre, 1 ricorrente richiedeva la trasformazione del rapporto di lavoro a tempo indeterminato, 6 ricorrenti l'inquadramento in categorie superiori e 2 ricorrenti lamentavano il demansionamento. In aggiunta, nel 2017 erano pendenti 7 cause per asserite malattie professionali o infortuni sul lavoro (di cui 2 definite nel corso dello stesso anno). Le restanti cause hanno avuto ad oggetto richieste varie, a titolo esemplificativo rivendicazioni di differenze retributive diverse da inquadramento superiore ed impugnazioni di provvedimenti disciplinari conservativi.

Per quanto riguarda AMSA le controversie di lavoro in corso o concluse nel 2017 sono state complessivamente 156, di cui 13 aventi ad oggetto l'impugnazione di licenziamenti, 6 la richiesta di costituzione di rapporto di lavoro subordinato a tempo indeterminato, 15 la richiesta di superiore inquadramento, 64 l'accertamento della sussistenza *ab origine* di un rapporto di lavoro alle dipendenze di AMSA per asserita interposizione fittizia di manodopera nonché del diritto al pagamento delle relative differenze retributive e 12 aventi ad oggetto l'accertamento dell'illegittimità della cessione di ramo d'azienda. Le restanti cause hanno avuto ad oggetto richieste varie, a titolo esemplificativo l'impugnazione di provvedimenti disciplinari conservativi, rivendicazioni di differenze retributive diverse da inquadramento superiore e richieste di risarcimento danni.

FORNITORI

Le controversie di lavoro in corso o concluse nel 2017 radicate da lavoratori di ditte appaltatrici che hanno prestato attività lavorativa nell'ambito di appalti commissionati da società del Gruppo A2A (compreso il Gruppo LGH) erano 29. Vi sono stati 4 procedimenti aventi ad oggetto il risarcimento dei danni derivanti da infortuni o malattie professionali asseritamente contratte nell'ambito dell'appalto. Inoltre, 3 ricorrenti chiedevano la costituzione di un rapporto di lavoro subordinato alle dipendenze della società committente e 15 ricorrenti chiamavano in giudizio la società appaltatrice loro datrice di lavoro nonché la società del Gruppo A2A in qualità di committente al fine di ottenere, in ragione della responsabilità solidale ex art. 29 D. Lgs. 276/2003 e art. 1676 c.c., la condanna delle medesime al pagamento delle differenze retributive rivendicate. Infine, 7 ricorrenti chiedevano la condanna delle società appaltatrici e della società committente, in solido fra loro, al risarcimento dei danni derivanti dalla loro mancata assunzione all'interno dell'impresa a loro dire subentrante nell'appalto di pulizie commissionato da società del Gruppo A2A. Nel 2017 a causa dell'inadempimento di obblighi contributivi verso dipendenti da parte di un fornitore come accertato nell'ambito di ispezioni effettuate dall'Ispettorato Territoriale del Lavoro, in esecuzione dei relativi verbali notificati dall'ente ispettivo, due società del Gruppo hanno dovuto versare gli importi relativi agli omessi versamenti contributivi accertati in qualità di committenti responsabili in solido ex art. 29 D. Lgs. 276/2003 e art. 1676 c.c.

CLIENTI

Alla fine del 2017 erano in corso 20 (di cui 3 relativi al Gruppo LGH) procedimenti giudiziari inerenti contestazioni di fatturazione dovute a problematiche fiscali relativamente all'applicazione delle accise sulle forniture di gas, all'errata rilevazione dei consumi dovuta a malfunzionamento del contatore, all'errata configurazione della potenza disponibile della fornitura di elettricità, all'erronea effettuazione di una cessazione di fornitura e più in generale alla mancata e/o erronea rilevazione dei consumi di elettricità e/o gas. Erano inoltre in corso 3 cause per presesi danni dovuti a ritardi nella attivazione delle forniture. Un cliente cui è stata sospesa la fornitura per morosità ha inoltre presentato querela per interruzione di pubblico servizio; il PM incaricato ne ha chiesto l'archiviazione. Nel 2016 l'Ufficio Metrico

della CCIAA di Milano aveva contestato ad Unareti (ex A2A Reti Elettriche) delle presunte violazioni amministrative relativamente a 63 contatori elettrici comminando la sanzione amministrativa di 500 euro a contatore. Per 47 di tali contatori è stata comminata una sanzione anche ad A2A Energia, quale "veicolatore" della fornitura per mezzo dei contatori del distributore. Tutti i verbali di contestazione e le relative sanzioni sono stati impugnati dalle due società. In merito ai provvedimenti sanzionatori adottati dall'Ufficio Metrico della CCIAA di Milano ed oggetto di impugnazione, nel 2017 l'Autorità competente non si è pronunciata.

Nell'anno 2017 sono stati instaurati verso la società della distribuzione del gas LD Reti due contenziosi giudiziari, relativi a misurazione gas: l'uno promosso dalla società di vendita Enercom, per ottenere il risarcimento del danno corrispondente agli oneri di sbilanciamento e alla penale per superamento della capacità di trasporto, di cui l'autorità sta regolando la riapertura dei termini per il ricalcolo degli errori materiali di misura; l'altro, promosso da un consumatore per il malfunzionamento del contatore gas ove la società distributrice è stata chiamata in causa, nell'ambito del procedimento di accertamento tecnico preventivo, instaurato dal cliente verso la società di vendita.

Nel 2017 Linea Più S.p.A. ha impugnato le delibere ARERA 333 e 342 del 2016 relative all'adozione di misure prescrittive e sanzionatorie contro condotte che la società avrebbe posto in essere a danno del TSO e indirettamente degli utenti finali; nel luglio 2017 il TAR Lombardia ha accolto l'istanza cautelare e sospeso l'efficacia dei provvedimenti impugnati. Nel 2017 è proseguito un contenzioso da parte di un cliente di AMSA, A2A Ambiente ed Aprica che invoca la risoluzione contrattuale per eccessiva onerosità sopravvenuta; inoltre è stato notificato ad A2A Ciclo Idrico un ricorso ex art. 702 bis c.p.c. da parte di un istituto di credito che ha avviato una controversia in tema di opponibilità della cessione di credito, cui successivamente è stata riunita una parallela richiesta di pagamento (per fatture emesse a fronte di lavori parzialmente effettuati) da parte della curatela del fallimento di appaltatore (nel frattempo fallito).

Nel mese di agosto si è concluso il procedimento avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato nel novembre 2016, con archiviazione della posizione di Linea Più S.p.A. a seguito dell'accertamento della correttezza delle procedure adottate e dell'adempimento all'invito a rimuovere i profili di possibile non conformità.

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

COMUNITÀ

Numero di incidenti che hanno coinvolto la comunità, inclusi i procedimenti giudiziari [EU25]

Alla fine del 2017 erano pendenti 71 cause in cui i cittadini chiedevano risarcimenti, per lo più di modesto importo, per danni patrimoniali o a cose e 40 cause per la richiesta di risarcimento di danni fisici relativi a lesioni personali; tra queste 1 è relativa ad un sinistro stradale mortale che ha visto coinvolta una società del Gruppo (un mezzo operativo intento ad operazioni di pulizia su una pista ciclabile).

Risultano, inoltre, pendenti 2 cause inerenti pretese violazioni di diritti di proprietà (servitù), 1 causa intentata nel 2006 da due cittadini confinanti con impianto di una società del Gruppo per danni fisici derivanti da presunto superamento di limiti emissivi, 3 cause inerenti a presunti danni a coltivazioni confinanti, risalenti ad anni precedenti e un accertamento tecnico preventivo per accettare lo stato di fatto e di manutenzione di una centrale termica al fine di apprezzare eventuali esalazioni e/o emissioni acustiche moleste in proprietà altrui.

AMBIENTE

Non conformità con i regolamenti di materia ambientale [GRI 307-1]

Al 31 dicembre 2017 erano in corso o si sono conclusi 21 procedimenti ambientali (di cui 3 relativi al Gruppo LGH), di cui 7 procedimenti chiusi, 7 nuovi e 12 già in essere, riguardanti contestazioni a vario titolo di Autorizzazioni Integrate Ambientali (AIA) rilasciate a società del Gruppo, alcune presunte irregolarità nella gestione dei rifiuti ed altre presunte inottemperanze ad altre prescrizioni di legge o regolamentari.

Inoltre, nel 2017:

- è stato notificato un decreto penale di condanna al pagamento di una ammenda per violazione di prescrizioni AIA ad un dirigente di A2A Ambiente. Il decreto è stato opposto ed è stata ammessa l'obblazione;
- un dipendente di A2A Ambiente è stato indagato nell'ambito di una indagine per supposta gestione abusiva di rifiuti che ha coinvolto per la responsabilità ai sensi del D. Lgs. 231/2001 anche la società. Nei confronti di quest'ultima la procura ha chiesto misure cautelari che il GIP ha rigettato per carenza dei presupposti;
- è stato notificato ad un dipendente di SED S.r.l. un decreto penale di condanna al pagamento di una ammenda per violazione di prescrizioni AIA. A seguito di opposizione e ammissione all'obblazione il decreto è stato revocato e il GIP ha pronunciato sentenza di "non doversi procedere";
- nei confronti di tre dipendenti di A2A Energie Future presso la CTE di Monfalcone è stato notificato un avviso di garanzia per il reato di inquinamento ambientale. Il procedimento è nella fase delle indagini preliminari;
- è stato notificato avviso di garanzia al capo centrale di Chivasso di A2A Gencogas per il reato di getto pericoloso di cose (art. 674 c.p.). Il procedimento è nella fase delle indagini preliminari;
- in relazione ad un esposto alla Procura per possibili danni alla salute per i residenti nell'area circostante l'impianto di termovalorizzazione di Ecolombardia⁴, il GIP, respingendo l'opposizione presentata contro il provvedimento di archiviazione formulato dal PM, ha disposto la definitiva archiviazione del procedimento;
- per tre decreti penali di condanna ad ammende pecuniarie precedentemente notificati ad A2A Ambiente per violazione di prescrizioni AIA ed impugnati, in 2 casi è stata emessa sentenza di "non doversi procedere" per estinzione del reato a seguito di obblazione e in 1 caso sentenza di assoluzione "perché il fatto non è più previsto dalla legge come reato";
- nel corso dell'anno 2017 due ex dipendenti e un dipendente di Linea Ambiente S.r.l. sono stati indagati nell'ambito di un'indagine relativa allo smaltimento di rifiuti prodotti dalla società SAPNA S.p.A., che ha coinvolto per la responsabilità ai sensi del D.Lgs. 231/2001 anche la società;
- è stato chiuso positivamente, avendo la società recepito tutte le prescrizioni dettate dalla Regione Lombardia, il provvedimento amministrativo di diffida AIA relativamente a prescrizioni di AIA del termovalorizzatore di Cremona;
- è stato notificato un decreto penale di condanna al pagamento di una ammenda per violazione di prescrizioni autorizzative in materia di controllo emissioni dell'impianto di cogenerazione di Lodi, successivamente ammesso all'obblazione ed estinto;
- ancora in corso, senza che siano state formulate specifiche responsabilità, l'indagine della Procura, a fronte di segnalazione ARPA, di superamento del limite emissioni del Termovalorizzatore sito in Cremona, avviata nel 2014.

A2A S.p.A.

Sede legale:

Via Lamarmora, 230 - 25124 Brescia
T [+39] 030 35531 F [+39] 030 3553204

Sede direzionale e amministrativa:

CORSO PORTA VITTORIA, 4 - 20122 MILANO
T [+39] 02 77201 F [+39] 02 77203920

Realizzato da:

S.O. Comunicazione Esterna e Media Relations
S.O. Ambiente, Salute e Sicurezza
T [+39] 02 77201 - sostenibilita@a2a.eu - www.a2a.eu

Si ringraziano tutti i colleghi di A2A che hanno collaborato alla realizzazione del presente Bilancio.

Progetto grafico e impaginazione:

BOUTIQUE CREATIVA
MERCURIO GP

Stampa:

AGEMA S.p.A.



MISTO
Carta da fonti gestite
In maniera responsabile
FSC® C003526

Milano, marzo 2018



www.a2a.eu