



2017

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

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"><li>Incontri (fisico, call, web)</li><li>Convegni/ Conferenze stampa/Eventi</li><li>Gruppi di lavoro/ Comitati</li></ul>	<b>BU Reti e Calore</b>
		Partite pregresse del Servizio Idrico Integrato (Milano)
		<b>BU Commerciale</b>
		Pratiche di mercato e concorrenza (Milano)
		<b>BU Corporate</b>
		Aggiornamento sulle attività del Gruppo (Lombardia)
		Modalità di gestione delle conciliazioni paritetiche e presentazione nuova piattaforma ADR (Milano)
		<b>BU Ambiente</b>
		RAEE (Milano)
		Indagine <i>customer satisfaction</i> Aprica (Bergamo)
Associazione Ambientalisti	<ul style="list-style-type: none"><li>Incontri (fisico, call, web)</li><li>Visite agli impianti</li></ul>	<b>BU Reti e Calore</b>
		Campagna promozione sostituzione caldaie (Milano)
		<b>BU Corporate</b>
		Economia circolare con focus sugli impianti di Sicilia e Puglia (Roma)
		<b>BU Generazione e Trading</b>
Istituzioni, Enti Regolatori e Autorità di controllo	<ul style="list-style-type: none"><li>Incontri</li><li>Convegni (fisico, call, web)</li></ul>	Progetto di riconversione Centrale San Filippo del Mela
		<b>BU Reti e Calore</b>
		Regolazione energetica e regolazione telecomunicazioni (Milano)
		Progetto di illuminazione del Vittoriale (Brescia)
		<b>BU Corporate</b>
		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)
		"Ciclovía dell'Energia" (Bormio, So)
		<b>BU Ambiente</b>
		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)
		Partecipazione 3° <i>workshop</i> "Rifiuti e Life Cycle Thinking" presentazione progetto PET (Como)
		<b>BU Generazione e Trading</b>
		Concessioni degli impianti idroelettrici (Milano)
		Progetto Carnia Bike (Monfalcone)
		Riqualficazione 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"><li>Convegni/ Conferenze stampa/Eventi</li><li>Incontri (fisico, call, web)</li><li>Gruppi di lavoro/ Comitati</li></ul>	<b>BU Corporate</b>
		Riunione plenaria organismi ADR (Roma)
		Progetto Melograno (Milano)
		forumAscolto Milano, Varese
		<b>BU Ambiente</b>
		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)
		<b>BU Generazione e Trading</b>
Azionisti Investitori	<ul style="list-style-type: none"><li>Incontro (fisico, call, web)</li></ul>	forumAscolto (Udine)
		Riconversione centrale di Brindisi (Brindisi)
		<b>BU Corporate</b>
		Presentazione risultati annualità 2016, Piano Strategico 2017 – 2021 e comunicazioni risultati trimestrali 2017 (Milano, Londra e Lugano)
		Aggiornamento su opzioni strategiche all'interno dell'evento <i>European Utilities Conference e Italian Equity Roadshow</i> (Londra)
Clienti	<ul style="list-style-type: none"><li>Indagini/ Sondaggi</li></ul>	<i>Meeting</i> la Sostenibilità in A2A - Focus sull'Economia Circolare all'interno dell'evento <i>Italian Sustainability Day</i> di Borsa Italiana (Milano)
		<b>BU Commerciale</b>
		Indagini volte a verificare il valore apportato dalle iniziative di <i>marketing</i> relazionale
		Indagine qualitativa sulla <i>brand awareness</i> di A2A Energia su impatto della campagna di comunicazione
Comunità Locale Cittadini	<ul style="list-style-type: none"><li>Incontri (fisico, call, web)</li><li>Convegni/ Conferenze stampa/Eventi</li><li>Indagini/ Sondaggi</li></ul>	Indagini quantitative di <i>customer satisfaction</i> sui principali territori serviti
		Attività di fidelizzazione dei grandi clienti (Milano)
		<b>BU Commerciale</b>
		Presentazione <i>e-moving</i> in piazza della Vittoria (Brescia)
		<b>BU Ambiente</b>
		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)
		<b>BU Corporate</b>
		Collaborazione con Brescia Mobilità per educazione ambientale (Brescia)
Media	<ul style="list-style-type: none"><li>Convegni/ Conferenze stampa/Eventi</li></ul>	Indagine reputazione A2A e soddisfazione dei servizi offerti
		Evento lancio "ciclovía dell'energia" (Grosio, So)
		<b>BU Ambiente</b>
		Avvio zona rossa Raccolta Differenziata a Brescia
		<b>BU Generazione e Trading</b>
		Riqualficazione Ciminiera Ponti sul Mincio

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
Dipendenti	<ul style="list-style-type: none"><li>Incontro (fisico, call, web)</li><li>Eventi</li><li>Focus Group</li><li>Indagini/Sondaggi</li></ul>	<b>BU Ambiente</b>
		Iniziative di <i>team building</i> (Milano)
		<b>BU Commerciale</b>
		Iniziative di <i>team building</i> (Milano)
		<b>Bu Corporate</b>
		Iniziative <i>induction</i> : “ <i>virtual buddy</i> ” e “ <i>Induction A2A neoassunti</i> ” (Milano)
		Iniziative “A.D. Incontra” (Italia)
		Progetto ABC sviluppo manageriale (Milano)
		<b>BU Generazione e Trading</b>
		Autocensimento competenze all’interno del progetto “La potenza dell’acqua” (Italia)
Associazioni di categoria/Ordini professionali/Comitati civici e spontanei	<ul style="list-style-type: none"><li>Incontri (fisico, call, web)</li><li>Gruppi di lavoro/Comitati</li></ul>	<b>BU Generazione e Trading</b>
		Evoluzione normativa nazionale ed europea in tema di riforma tariffaria ed <i>energy communities</i> (Milano)
		<i>Clean Energy Package</i> (Milano)
		<b>BU Reti e Calore</b>
		Evoluzioni normative e di mercato sul tema dei Certificati Bianchi (Milano)
Scuole	<ul style="list-style-type: none"><li>Incontri (fisico, call, web)</li><li>Convegni/ Conferenze stampa /Eventi</li><li>Indagini/Sondaggi</li></ul>	<b>BU Corporate</b>
		Raccolta differenziata
		Progetti Alternanza Scuola Lavoro (Milano)
		<b>BU Generazione e Trading</b>
		Borse di studio universitarie
		<b>BU Reti e Calore</b>
		Progetto di connettività e cultura dell’innovazione nelle scuole di Brescia (Scuole connesse)

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

TEMI MATERIALI PER A2A	ASPETTI GRI CORRISPONDENTI	PERIMETRO/ BOUNDARY INTERNO	PERIMETRO/ BOUNDARY ESTERNO
Uso efficiente dell’acqua	<ul style="list-style-type: none"><li>Acqua (GRI 303)</li><li>Scarichi e rifiuti (GRI 306)</li></ul>	Gruppo	Fornitori*
Lotta al cambiamento climatico ed emissioni in atmosfera	<ul style="list-style-type: none"><li>Energia (GRI 302)</li><li>Emissioni (GRI 305)</li></ul>	Gruppo	Fornitori* Clienti
Qualità dell’acqua distribuita	<ul style="list-style-type: none"><li>Salute e sicurezza dei consumatori (GRI 416)</li></ul>	Gruppo	Istituzioni
Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro	<ul style="list-style-type: none"><li>Salute e sicurezza sul lavoro (GRI 403)</li></ul>	Gruppo	Appaltatori
Valorizzazione del Capitale Umano	<ul style="list-style-type: none"><li>Occupazione (GRI 401)</li><li>Sviluppo e formazione (GRI 404)</li></ul>	Gruppo	-
Diversità e welfare aziendale	<ul style="list-style-type: none"><li>Diversità e pari opportunità (GRI 405)</li></ul>	Gruppo	-
Innovazione tecnologica e Smart City	<ul style="list-style-type: none"><li>Ricerca e sviluppo (<i>EU Supplement</i>)</li><li>Demand side management (<i>EU Supplement</i>)</li></ul>	Gruppo	Istituzioni
Responsabilità, Sicurezza e Qualità nella fornitura di servizi e prodotti	<ul style="list-style-type: none"><li>Salute e sicurezza dei consumatori (GRI 416)</li><li>Marketing ed etichettatura di prodotti e servizi (GRI 417)</li><li>Privacy dei consumatori (GRI 318)</li><li>Accessibilità del servizio (<i>EU Supplement</i>)</li></ul>	BU Commerciale BU Reti e Calore	Istituzioni
Educazione ambientale e alla cittadinanza attiva	<ul style="list-style-type: none"><li>Comunità locale (GRI 413)</li></ul>	Gruppo	-
Rapporto con gli stakeholder del Gruppo	<ul style="list-style-type: none"><li>Comunità locale (GRI 413)</li><li>Politica pubblica (GRI 415)</li></ul>	Gruppo	-
Gestione responsabile della catena di fornitura	<ul style="list-style-type: none"><li>Pratiche di approvvigionamento (GRI 204)</li><li>Valutazione fornitori su aspetti ambientali (GRI 308)</li><li>Valutazione fornitori su impatti sociali (GRI 414)</li></ul>	Gruppo	Fornitori*

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

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 COMUNITA' 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
Numero 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:			
Siti	-	-	27
Telecamere	-	-	1.023
Sensori antintrusione	-	-	3.299
Sensori antincendio	-	-	2.622
Sedi A2A:			
Sedi	-	-	159
Sensori antintrusione	-	-	1.908
Telecamere	-	-	1.376
Lettori presenza	-	-	789

Ciclo idrico integrato

Figura 18\_Approvvigionamento 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

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

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 bioessicazione 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 <sub>2eq</sub> )	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 <sub>2eq</sub> /anno)	1.015.031	863.223	1.031.979
Water footprint (migliaia di m³ acqua)	35.215	24.048	28.583

Figura 28\_Sanzioni Ambientali [GRI 307-1]

	2017
Numero	8
Valore (euro)	30.516

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

Scarichi

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

		2015	2016	2017
Volumi (migliaia di m³)	Allo scarico in fognatura*	402	404	<b>491</b>
	Allo scarico in corpo idrico superficiale	1.405	1.402	<b>1.115</b>
	Recuperate nel ciclo produttivo	384	363	<b>387</b>
	Acque derivate per raffreddamento	792	709	<b>703</b>
Carichi inquinanti in corpo idrico superficiale (t)	BOD	26,4	26,5	<b>27</b>
	COD	82,9	114,4	<b>69</b>

\* 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	<b>515.353</b>
Speciali pericolosi (t)	79.970	84.306	<b>104.612</b>
Speciali totali (t)	572.041	528.097	<b>619.965</b>
Avviati a recupero (% sul totale)	46%	47%	<b>52%</b>

Emissioni

Figura 32\_Emissioni totali – BU AMBIENTE [GRI 305-1\_2\_7]

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

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)	160	172	154
Risorsa idrica consumata (migliaia di m³)			
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 <sub>2</sub> , 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 <sub>2</sub> da processi di combustione (t)	5.603.561	5.047.153	6.299.134
CO <sub>2</sub> da autoveicoli (t)	635	483	376
CO <sub>2</sub> indiretta da acquisto di energia (t)	54.074	55.647	51.261
Gas fluorurati (t CO <sub>2eq</sub> )	2.330	2.906	1.576
NO <sub>x</sub> (t)	2.757	1.881	2.313
SO <sub>2</sub> (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

Figura38\_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, CO₂, 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
CO₂ da processi di combustione (t)	365.706	338.675	419.238
CO₂ da autoveicoli (t)	2.734	2.721	2.608
CO₂ indiretta da acquisto di energia (t)	46.106	41.854	48.100
Gas fluorurati (t CO₂eq)	2.636	2.154	292
Metano (CH₄) - perdite dalle reti di distribuzione gas naturale* (t CO₂eq)	50.665	43.931	38.824
NOₓ (t)	210	203	259
SO₂ (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 <sub>2</sub> da processi di combustione (t)	1.938	1.940	1.613
CO <sub>2</sub> da autoveicoli (t)	1.120	1.070	4.601
CO <sub>2</sub> indiretta da acquisto di energia (t)	5.967	5.454	5.368
Gas fluorurati (tCO <sub>2eq</sub> )	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
di cui contratti di formazione lavoro e di inserimento	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	3.387
Contratto unico gas acqua	1.275	1.250	1.781
Contratto commercio	328	341	389
Contratto igiene urbana	4.068	4.246	4.756
Contratto fise	429	456	661
Contratto chimico	155	178	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\_Numero 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\_Numero 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\_Numero 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	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 e 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\_Numero di infortuni professionali suddiviso 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 suddiviso 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	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\_Numero 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	15.864
Lost day rate	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 Manifatturiero

Capitale Naturale

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

	2015	2016	2017
Totale (€)	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	<b>1.212.980</b>
PMI	55.446	53.859	<b>64.933</b>
Grandi clienti	5.454	4.997	<b>6.748</b>
Condomini	9.666	9.338	<b>9.762</b>
Totale	<b>1.097.480</b>	<b>1.090.627</b>	<b>1.294.423</b>

Figura 80\_Ripartizione geografica dei volumi venduti di elettricità

	2015	2016	2017
Lombardia	84%	78%	<b>83%</b>
Resto Italia	16%	22%	<b>17%</b>

Figura 81\_Ripartizione geografica dei volumi venduti di gas

	2015	2016	2017
Lombardia	91%	88%	<b>90%</b>
Resto Italia	9%	12%	<b>10%</b>

Figura 82\_Numero di adesioni al programma Chiara2a

	2015	2016	2017
A2A Energia	196.843	257.075	<b>286.834</b>
Incremento %	34%	31%	<b>12%</b>

\* 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%	<b>94,2%</b>	92,8%	92,3%	<b>97,4%</b>
Accessibilità delle linee e del servizio (tempi di linea libera rispetto ai tempi di presenza degli operatori)	≥80%	99,9%	98,8%	<b>99,3%</b>	100,0%	100,0%	<b>100,0%</b>
Tempo medio attesa al telefono (secondi)	≤240"	77"	131"	<b>140"</b>	128"	147"	<b>84"</b>

Figura 85\_Andamento reclami elettricità e gas

	2015	2016	2017
A2A ENERGIA - numero reclami	2.672	2.823	<b>3.447</b>
LINEA PIÙ - numero reclami	-	-	<b>2.399</b>
A2A ENERGIA - percentuale reclami “semplici” sul n° medio clienti*	0,14%	0,14%	<b>0,17%</b>
LINEA PIÙ - percentuale reclami “semplici” sul n° medio clienti *	-	-	<b>0,82%</b>

\* 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	<b>245,16</b>	248,14	266,51	<b>264,52</b>
Servizi di rete	219,78	215,35	<b>206,04</b>	217,56	213,84	<b>206,35</b>
Imposte	21,77	21,79	<b>21,82</b>	21,79	21,79	<b>21,79</b>
IVA	46,81	45,32	<b>47,30</b>	48,75	50,21	<b>49,27</b>
Totale	<b>514,89</b>	<b>498,51</b>	<b>520,32</b>	<b>536,24</b>	<b>552,35</b>	<b>541,93</b>

\* 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.

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

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\_Numero 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\_Numero 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

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
Minuti medi annui di interruzione per utenti BT dovuti ad interruzioni lunghe senza preavviso	2,50	25	na	/	7,00	60
Numero medio annuo di interruzioni per utenti BT dovuti ad interruzioni lunghe senza preavviso	0,50	1,12	na	/	0,80	4

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

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%	-	-	100%
	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 LIV. BASE 90% LIV.RIFEIRMENTO 95%	2015	2016	2017
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 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	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
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
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 <i>call center</i>	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.

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale



Ciclo integrato dei rifiuti

Figura 110\_Popolazione servita dal servizio di igiene urbana

	2015	2016	2017
Comuni serviti	101	117	<b>258</b>
Popolazione servita (migliaia)	2.539	2.646	<b>3.549</b>

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

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

Figura 112\_Servizio di smaltimento rifiuti

	2015	2016	2017
Comuni serviti	952	962	<b>988</b>
Aziende servite	1.844	1.860	<b>3.160</b>

Figura 113\_Servizi call center

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

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)	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Totale complessivo</b>	<b>20</b>	<b>49%</b>	<b>20</b>	<b>49%</b>	<b>1</b>	<b>2%</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

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

Relazione con i Fornitori

Figura 115\_Numero 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	<b>7.158</b>	<b>304.069.078</b>
Lavori	1.538	238.039.579	1.842	340.739.182	<b>2.723</b>	<b>324.169.902</b>
Servizi	2.300	231.330.697	2.088	273.847.724	<b>7.127</b>	<b>250.124.004</b>
<b>Ordinato Gruppo A2A</b>	<b>6.703</b>	<b>690.032.210</b>	<b>6.579</b>	<b>834.868.527</b>	<b>17.008</b>	<b>878.362.983</b>
Ordinato LGH	-	-	-	-	<b>4.541</b>	<b>124.628.004</b>
<b>Totale</b>	<b>6.703</b>	<b>690.032.210</b>	<b>6.579</b>	<b>834.868.527</b>	<b>21.549</b>	<b>1.002.990.987</b>

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	<b>1.173</b>

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

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

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

	2015	2016	2017
Totale	2.768	2.843	<b>2.215</b>

\* 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%	<b>80%</b>

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

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

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 pretesi 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 giudiziali, 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 accertare 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’oblazione;
- 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’oblazione 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 Ecolombardia<sup>4</sup>, 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 oblazione 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’oblazione 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](mailto:sostenibilita@a2a.eu) - [www.a2a.eu](http://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.



Milano, marzo 2018



[www.a2a.eu](http://www.a2a.eu)