

TEMI MATERIALI	DESCRIZIONE	FATTORE DI RISCHIO PER LA SOSTENIBILITÀ	MODALITÀ DI GESTIONE	AZIONI 2017	AZIONE DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ
INNOVAZIONE TECNOLOGICA E SMART CITY	Valorizzazione delle competenze e del know-how del Gruppo attraverso attività di ricerca e sviluppo che stimolino una continua evoluzione dei servizi e delle infrastrutture, contribuendo allo sviluppo e alla crescita della Smart City del futuro, che integri tutti i servizi di energia, ambiente, acqua, calore, reti e fibra ottica in un unico centro.	Mancato raggiungimento degli obiettivi previsti nel Piano di Sostenibilità.	Supporto ad iniziative di ricerca e innovazione legate allo sviluppo delle Smart City, attraverso la cooperazione con Università e network di eccellenza.	Avvio di progetti su: Integrazione e connettività della rete di distribuzione; sviluppo dell'energia circolare ; nuove applicazioni delle tecnologie (Internet of Things) .	PEOPLE INNOVATION - Innovazione SMARTNESS NELLE RETI E NEI SERVIZI - Smart City - Smart Grid
		Mancata identificazione delle potenzialità di opportunità di business derivanti dalle attività di ricerca, sviluppo e innovazione.	Coinvolgimento della comunità e del tessuto imprenditoriale in progetti di ricerca e innovazione dei processi produttivi.	Promozione del progetto e-mobility .	
		Mancata valorizzazione della ricchezza intellettuale.	Identificazione di opportunità di business legate al tema delle tecnologie pulite e sviluppo di nuove soluzioni sul tema.	Sviluppo di progetti di semplificazione interna.	

9.1 Progetti Smart Grid

Anche nel 2017 sono proseguite le attività di AZA per la ricerca di nuove soluzioni smart, come strumento abilitante nello sviluppo di una "maggiore intelligenza" del prodotto/servizio. Sono allo studio nuovi progetti per individuare eventuali opportunità di pianificazione integrata tra vettori gas, teleriscaldamento ed elettrici, per ottimizzare il mutuo dimensionamento delle infrastrutture riducendo i picchi energetici della produzione o distribuzione.

Progetto europeo "Magnitude"

Il progetto EU "MAGNITUDE" rientra nell'ambito del programma della Commissione Europea "Horizon 2020" per la ricerca e l'innovazione. Nell'ottobre 2017, AZA Calore & Servizi, insieme con altri 15 partner, ha avviato il progetto "Magnitude" per lo studio dei possibili vantaggi offerti dall'integrazione di diversi vettori energetici, dei relativi meccanismi di business e di strumenti per il coordinamento della flessibilità del sistema elettrico europeo, potenziando le sinergie tra elettricità, sistemi di riscaldamento/raffreddamento e gas.

Per l'Italia un "case study" sarà la Centrale Canavese di AZA Calore & Servizi, in cui diversi sistemi energetici già oggi contribuiscono alla migliore efficienza di produzione del calore, attraverso tecnologie di cogenerazione, pompe di calore geotermiche, accumuli termici, oltre ad impianti in costruzione come: un boiler a elettrodi e un recuperatore di calore dello scarto di bassa temperatura dei motori.

Progetto europeo "Tempo"

Il sistema di teleriscaldamento di Brescia è stato scelto come sito dimostrativo del progetto EU "TEMPO" (TEMPerature Optimization for Low Temperature District Heating across Europe). L'obiettivo è quello di abbassare le temperature di esercizio della rete, con i seguenti vantaggi:

- riduzione delle perdite di calore della rete (incrementando di fatto l'efficienza del sistema di trasporto e distribuzione);
- allungamento della vita utile del sistema (ad alte temperature le tubazioni sono più sollecitate);
- possibilità di ricevere calore di recupero da fonti a bassa temperatura (esempio depuratori, calore di scarto da lavorazioni industriali).

SVILUPPO DELLA SENSORISTICA DI RETE

Il progetto S.U.N. (Smart Utility Network) prevede l'implementazione di una rete di sensori e centraline che generi una sinergia tra le forniture della Business Unit Reti e Calore (distribuzione di elettricità, gas, acqua e calore) con lo scopo di ottimizzare le risorse attraverso la condivisione della rete e di piattaforma. Attraverso il progetto S.U.N. emergeranno tutte le esigenze di connettività della distribuzione e verranno individuate le soluzioni più opportune per connettere i punti attraverso fibra, power line/wireless a banda larga o altre reti wireless (LoRa o 169MHz WM-Bus). Questo permetterà una gestione integrata ed accentrata a livello di BU dei segnali, degli allarmi e delle anomalie sulla rete.

I progetti attualmente avviati per l'ottimizzazione della rete prevedono l'utilizzo e l'installazione di sensori (posti

sulla rete idrica) per la rilevazione dei parametri acqua in momenti critici della giornata e per la campionatura, il controllo dei parametri necessari al bilancio idrico e la rilevazione della pressione di rete.

Inoltre l'installazione di sensori antintrusione permetterà di controllare gli accessi agli impianti per i quali sarà chiesta un'autenticazione, così da garantire una maggiore sicurezza. Attraverso l'utilizzo di sensori commerciali magnetici o ad infrarossi sarà estesa la possibilità di monitoraggio delle cabine più isolate.

Altri progetti prevedono l'introduzione di termostati per la rilevazione dei parametri ambientali in cabina, di rilevatori per l'apertura dei chiusini e un "naso elettronico" per rilevare il grado di odorizzante immesso in rete.

Lettera agli stakeholder
Nota metodologica

1 Il Gruppo AZA e il suo modello di business

2 Governance

3 Strategia di sostenibilità

4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

Progetti Smart Grid

Ricerca e Sviluppo per l'Economia Circolare

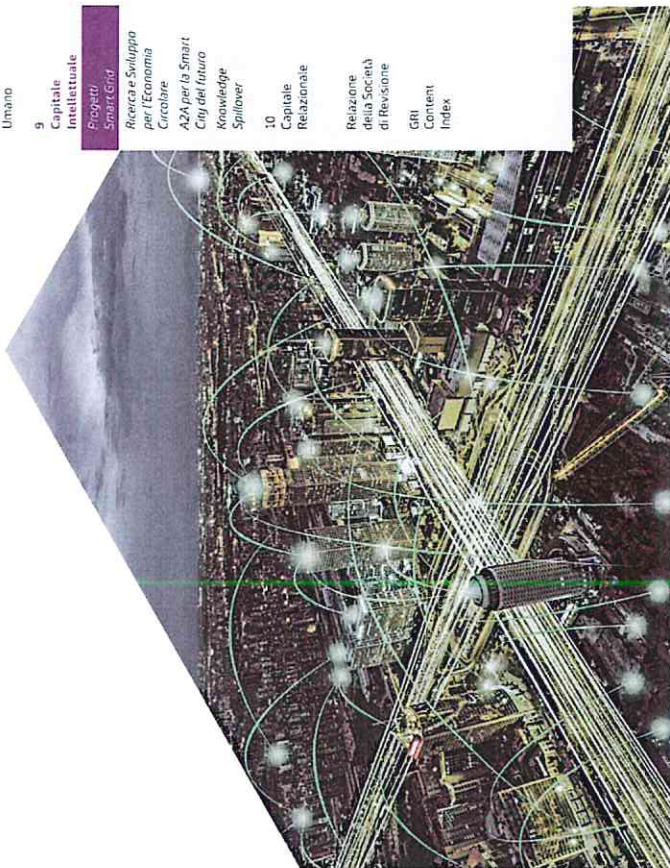
AZA per la Smart City del futuro

Knowledge Spillover

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index



9.2 Ricerca e Sviluppo per l'Economia Circolare

In collaborazione con l'Università degli Studi di Brescia (UNIBS) il Gruppo ha portato avanti molteplici progetti che coinvolgono direttamente gli impianti di A2A Ambiente, quali:

- uno studio sul **recupero energetico dei fanghi di depurazione** e il riutilizzo dei residui della combustione per la produzione di "composti green", al fine di sviluppare tecnologie di recupero, riciclaggio e trattamento dei rifiuti non rientranti nelle categorie già servite in consorzi di filiera;
- un'analisi preliminare sull'uso in campo civile (come aggregati nella produzione di conglomerati bituminosi e cementizi) degli **inerti prodotti dall'impianto di trattamento terre di spazzamento di Brescia**. Sulla base dell'analisi delle esperienze scientifiche disponibili e delle attività di recupero già effettuate in situ, verranno individuate soluzioni di recupero finalizzate

a garantire adeguate prestazioni tecniche e ambientali promuovendo, nel contempo, il mercato dei prodotti di recupero;

- A2A Ambiente è, inoltre, *partner*, insieme ad altri enti, dell'Università di Brescia per lo sviluppo di un progetto europeo chiamato LIFE, il cui scopo è quello di ottimizzare il mix tra rifiuti solidi urbani e fanghi di depurazione (arrivando fino al 20% sul totale dei rifiuti in ingresso) **da utilizzarsi in co-combustione**, valutando sia aspetti energetici (resa dell'impianto) che emissivi e soprattutto migliorando la qualità delle ceneri leggere. L'ottimizzazione verrà realizzata su un impianto modello che si trova presso l'Università dell'Haute Alsace (UHA). La migliore qualità delle ceneri in uscita consentirà la stabilizzazione delle stesse attraverso una tecnologia innovativa e a basso costo, brevettata da UNIBS, e sviluppata in collaborazione con A2A Ambiente.

Depolimerizzazione del Polietilene

A2A Ambiente è membro dell'*Industrial Advisory Board* del progetto Europeo DEMETO (finanziamento di 10 milioni di euro a valere sui fondi Horizon 2020) finalizzato alla costruzione di un **impianto pilota su scala semi-industriale per il recupero dei costituenti base della produzione di PET attraverso il trattamento del PET colorato e il poliestere tramite depolimerizzazione per idrolisi basica con riscaldamento a microonde**. L'innovatività del progetto è proprio lo sfruttamento delle microonde come catalizzatore della reazione di depolimerizzazione. Il processo è stato ampiamente testato su scala di laboratorio e su scala prototipale, mentre l'impianto pilota sarà ultimato a metà 2018 ed entro la fine del 2019 sarà completato con tutte le sezioni ausiliarie e consentirà di definire le performance e le caratteristiche di dettaglio della futura realizzazione su scala industriale.

A differenza del PET trasparente il PET colorato è difficile da riciclare in altro modo ed è grandemente diffuso sia nell'industria degli imballaggi sia nell'industria tessile. Allo stato attuale nel mondo oltre il 70% del PET è tuttora smaltito tramite termovalorizzazione, scarica o disperso nell'ambiente. Dal punto di vista dell'economia circolare il progetto è particolarmente interessante perché i materiali recuperati (acido tereftalico e glicole) hanno un altissimo valore sia economico che ambientale perché vanno a sostituire gli stessi materiali prodotti in raffineria da fonti non rinnovabili.



9.3 A2A per la Smart City del futuro

A2A, attraverso la sua società **A2A Smart City**, vuole essere leader nell'offrire servizi *smart* e *digital* per la città del futuro, attraverso tecnologie digitali innovative IoT (*Internet of Things*) da applicare alla gestione dei servizi dedicati al territorio, come: sicurezza, risparmio energetico, sostenibilità ambientale, mobilità, ecc.

L'offerta di servizi *smart* di A2ASmart City è in continuo ampliamento: dalla *smart water*, per la gestione intelligente di contatori e perdite d'acqua sulla rete sino ai tombini che segnalano di essere pieni, alla *smart mobility* per i semafori e i parcheggi intelligenti, allo *smart building* per edifici che dialogano in rete consentendo una gestione ottimale dei consumi, allo *smart green* per la gestione delle coltivazioni, degli allevamenti e delle serre, alle *smart roads*,

strumento per la gestione infrastrutturale della rete stradale, sino ad un concetto avanzato di *smart security*.

Oltre a servizi di *Smart City* rivolti alle città, A2A Smart City ha sviluppato delle proposte di tecnologie IoT applicate ad aree private, per offrire servizi quali monitoraggio ambientale outdoor/indoor, riscaldamento *smart*, monitoraggio e controllo dei carichi elettrici, sistemi anti intrusione. Per tali servizi, A2A Smart City ha messo a frutto il proprio *know-how* nel campo delle telecomunicazioni IoT e in particolare della rete LoRa, ottimizzata per applicazioni di questo tipo. I dati raccolti da questi dispositivi relativi alla propria abitazione/condominio potranno essere controllati dagli utenti in tempo reale che potranno pertanto interagire con loro in qualsiasi luogo.

LE NUOVE TECNOLOGIE PER UNA SICUREZZA SMART

L'installazione di una telecamera, per il controllo del traffico o della sicurezza nelle strade, risulta spesso un'operazione onerosa. Per questo A2A Smart City ha sviluppato una **telecamera stand alone** che può essere trasportata facilmente e posizionata in modo semplice su un palo o altri supporti, con trasmissione *wireless* dei flussi video (Wi-Fi o 4G), una batteria in grado di garantire un'autonomia di 16 ore e un apposito pannello fotovoltaico per la ricarica. Sulla telecamera possono, quindi, essere installati algoritmi di videoanalisi per il controllo del traffico o altri tipi di monitoraggio, a seconda dell'applicazione richiesta.

Gli strumenti di videoanalisi semplificano in modo drastico anche la **videosorveglianza**. Tali applicativi, infatti, possono rilevare e automaticamente

ogni tipo di movimento ritenuto sospetto (presenza di persone o veicoli all'interno di un'area specifica, attraversamento di una linea predefinita, ecc.), segnalando all'operatore. La videoanalisi può essere applicata sia a telecamere ottiche sia a telecamere termiche.

A2ASmart City supporta le attività di **sicurezza nei siti museali**, installando sistemi di protezione in grado di garantire un livello di affidabilità estremamente elevato. Il risultato è un sistema in grado di rilevare qualsiasi tentativo di manomissione delle opere, tramite sensori di movimento, pressione, tende laser ed altre tecnologie, garantendo l'utilizzo di sistemi con un bassa invasività, per non andare ad intaccare il valore estetico delle opere da monitorare.

A giugno 2017, con l'acquisizione di **Patavina Technologies**, spin-off dell'università degli studi di Padova, A2A Smart City ha portato all'interno del Gruppo competenze e una piattaforma software abilitante del protocollo LoRaWAN (Long Range Wide Area Network) per permettere l'IoT.

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1. Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2. Governance

3. Strategia di sostenibilità

4. Stakeholder engagement e analisi di materialità

5. Capitale Finanziario

6. Capitale Manfatturiero

7. Capitale Naturale

8. Capitale Umano

9. Capitale Intellettuale

Progetti

Smart Grid

Ricerca e Sviluppo per l'Economia Circolare

A2A per la Smart City del futuro

Knowledge Spillover

10. Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI

Content Index

DATA SHARING – PROGETTO QWANT

Nel corso del 2017 A2A e Qwant, il motore di ricerca nato in Francia nel 2013 ed appena arrivato in Italia, hanno firmato un accordo di partnership per mettere a disposizione dei cittadini il patrimonio di informazioni provenienti dalla piattaforma abilitante di A2A Smart City.

Grazie a questo accordo, gli utenti di Qwant potranno consultare diverse informazioni utili che vengono rilevate dai numerosi sensori che A2A Smart City ha installato e installerà sui territori di Milano, Brescia, Bergamo, Cremona, Pavia e vicinate tramite l'innovativa tecnologia LoRaWAN. Indicazioni come i dati sulla qualità dell'aria e sui trasporti saranno dunque rintracciabili dagli utenti, semplicemente interrogando Qwant, che rimanendo fedele alla propria missione garantirà la protezione dei dati sensibili e la privacy delle persone.

Questa partnership con Qwant permetterà ad A2A di rivolgersi ai propri territori abilitando nuovi servizi e nuove modalità di vivere le città, avvicinando ulteriormente il Gruppo ai cittadini nel quotidiano.

Linea Com, società del Gruppo LGH, è attiva da tempo in progetti tecnologici a supporto dell'agricoltura. Presso l'orto botanico di Astino (Bg), Linea Com ha installato sensori di monitoraggio per dati meteorologici e polveri sottili. I dati raccolti consentono, a chi cura la crescita delle piante e il loro sviluppo, di prevenire la proliferazione delle malattie, di verificarne costantemente le condizioni e di cogliere i benefici di un'area verde sulla qualità dell'aria e quindi sulla vita dei cittadini.

Oltre la strada, la rinascita smart delle periferie

Il Comune di Brescia, con cinque assessorati e 14 NO TREMIGLI ha messo in campo un progetto, finanziato dalla Presidenza del Consiglio, chiamato «Oltre la strada, per rilanciare il quartiere di Porta Milano attraverso servizi smart, incremento alla socialità, cultura ed abitazioni di maggiore qualità».

A2A SmartCity si occuperà della realizzazione della rete in fibra ottica, della rete Wi-Fi e della rete RF, con la finalità di ridare valore al quartiere abilitando i residenti a godere di una serie di servizi utili ed innovativi, successivamente esportabili all'interno di realtà urbane esistenti e di nuova creazione. Si prevede in particolare l'installazione di un insieme di sensori funzionali al rilievo di dati: dagli ambientali alla mobilità e sicurezza.

Smart green: l'applicazione per le smart vineyards

Linea Com ha, inoltre, sviluppato un'innovativa soluzione tecnologica per il monitoraggio delle condizioni micro-climatiche e fitto-patologiche dei vigneti. Il progetto "Smart Vineyards" è stato realizzato presso l'azienda agricola VitiOviTec di Fregona (Tv) e consiste nel posizionamento di una stazione meteo, di due sensori di umidità e temperatura dell'aria e di due sensori di umidità volumetrica del suolo. Questa tecnologia consente di ridurre il numero di trattamenti da somministrare al vigneto aumentando, di conseguenza, la qualità dell'uva.

Suole connesse

Dopo una gara europea, A2A Smart City ha avviato la realizzazione di un'infrastruttura per l'erogazione di servizi di connettività alle scuole di competenza del Comune di Brescia, coerentemente con l'Agenda Digitale Urbana sviluppata dalla città. Sono 106 le scuole che sono state raggiunte dalla nuova infrastruttura di connettività in fibra ottica e dai relativi servizi. L'iniziativa crea le condizioni per abbattere l'isolamento delle scuole (riducendo il digital divide) e per migliorare la sicurezza (nelle due accezioni di safety e security), le condizioni di vita e la stessa didattica nelle scuole.

Il progetto proseguirà con la realizzazione di un prototipo di "scuola smart", in cui saranno innestate varie tecnologie per rendere più efficiente la gestione dell'edificio, migliorare i servizi e il benessere di chi li utilizza (docenti, personale, studenti), e per aumentare le capacità di utilizzo dell'infrastruttura tecnologica per finalità didattiche. Tra gli interventi previsti, la copertura totale con Wi-Fi dell'interno ed esterno della scuola; l'installazione di sistemi di rilevazione per la sicurezza (lampade di emergenza, sistemi antintrusione e videocamere), di dispositivi didattici, di rilevatori di parametri ambientali e di efficienza energetica (consumi).

E-moving

Nel campo della mobilità elettrica, A2A è già un caso di eccellenza, gestendo a Milano la rete più capillare in ambito urbano a livello italiano, la più diversificata in termini di prese e potenze disponibili, con oltre 500 punti di ricarica in grado di erogare fino a 22 kW in corrente alternata, e la principale rete di ricarica pubblica urbana in Italia di colonnine veloci a 50 kW in corrente continua composta da 13 Fast Charge installate in partnership con Nissan ed il Comune di Milano.

Ad oggi i clienti del servizio E-moving, sviluppato, oltre che a Milano, anche a Brescia e in provincia di Sondrio, sono circa 600, di cui circa 400 privati e i restanti veicoli aziendali a cui si affiancano i principali car-sharing elettrici attivi in Lombardia.



1. Calcolato con un consumo pari a 6 km/kWh, con approvvigionamento di energia 100% rinnovabile certificata da A2A Energia (fonte: <https://www.sptimmonia.de/en/>).

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2 Governance

3 Strategia di sostenibilità

4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manfatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

Progetti Smart Grid Ricerca e Sviluppo per l'Economia Circolare

A2A per la Smart City del futuro Knowledge Spillover

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

9.4 Knowledge spillover

Il valore di un'azienda dipende, non solo dalla sua capacità di innovare nella qualità dei servizi offerti, ma anche dalla sua capacità di generare e diffondere all'interno nuove competenze distinte, migliori processi di gestione e organizzazione.

Di seguito si riportano alcuni progetti organizzativi messi in atto da AZA nel 2017, che mirano a migliorare i processi interni del Gruppo.

Bussola organizzativa

È stato progettato e realizzato un nuovo strumento di governance chiamato "Bussola Organizzativa" che rappresenta un "punto di incontro" tra clienti (business) e fornitori (staff) interni, in grado di regolare il rapporto e modulare le reciproche aspettative, in una logica di collaborazione continua. La Bussola definisce, per ognuno dei 24 processi di staff identificati, la mission, la natura e le responsabilità attribuite a clienti e

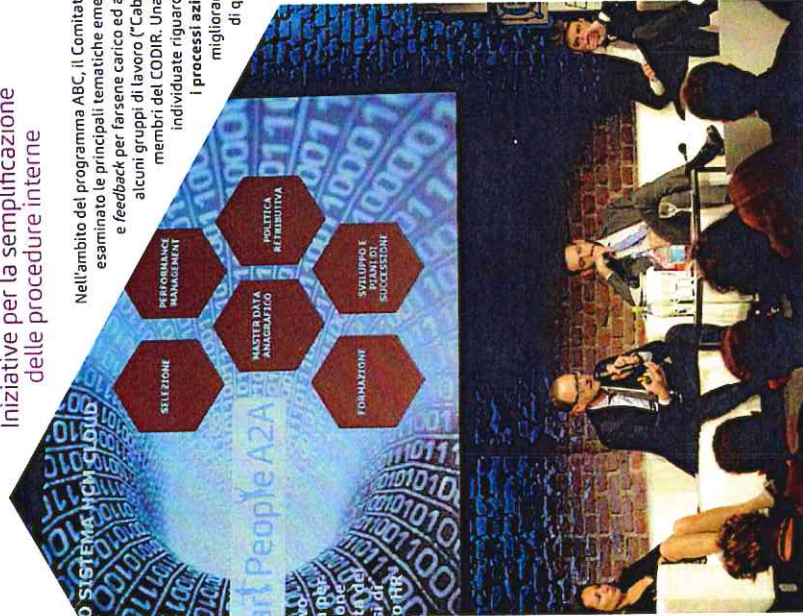
fornitori interni. Per ogni ambito di attività sono stati inoltre individuati dei parametri di misurazione quali-quantitativi e fissati livelli di servizio che, al termine della fase di test in corso, saranno resi pubblici diventando parte integrante di questo accordo, con uno spirito di miglioramento continuo e in linea anche con future ulteriori evoluzioni dello strumento da realizzarsi nel 2018 e attualmente allo studio.

Iniziativa per la semplificazione delle procedure interne

Nell'ambito del programma ABC, il Comitato di Direzione (CODIR) ha esaminato le principali tematiche emerse durante le fasi di ascolto e feedback per farne carico ed attribuirne il presidio ad alcuni gruppi di lavoro ("Cantine di Regie") costituiti dagli stessi membri del CODIR. Una delle tematiche individuate riguarda la necessità di semplificare i processi aziendali e le relative procedure, migliorando al contempo la fruizione di queste ultime.

Nel corso degli ultimi mesi del 2017, la Cabina di Regia sulla semplificazione delle procedure ha avviato la propria attività, in particolare:

- sono stati individuati i primi 3 processi su cui si attiverà una iniziativa di revisione;
- si renderà pubblico il collegamento tra corpo procedurale e processi per dare evidenza al process-owner, e a tutte le strutture organizzative, delle procedure di competenza;
- si individueranno ed attueranno modalità per migliorare la fruizione dei documenti in termini di struttura, layout e contenuto.



CYBERSECURITY

Al fine di implementare i processi e le infrastrutture di sicurezza all'interno del Gruppo, è stata creata un'unità organizzativa dedicata alla **cybersecurity**. Le attività svolte si declinano principalmente nel:

- definire le politiche, i processi e gli standard di sicurezza informatica da applicare all'interno del Gruppo e le misure di sicurezza da adottare durante le fasi di progettazione ed erogazione dei servizi ICT (*Security Operation Center* per l'analisi e l'identificazione delle minacce di sicurezza);
- valutare i rischi informatici, identificando ed attuando le opportune azioni di mitigazione (*Vulnerability Assessment* e *Penetration Test* sulle infrastrutture e sulle applicazioni critiche);
- definire il modello di governo ed i profili di accesso ai servizi, nel rispetto delle politiche e dei processi aziendali;
- progettare ed implementare le infrastrutture per la tutela della sicurezza delle informazioni aziendali, come sistemi *antimalware* sulle postazioni di lavoro e sulle reti;
- effettuare attività di monitoraggio e di formazione sui temi della sicurezza.

Nel 2017 è stato predisposto un servizio di monitoraggio di sicurezza e di gestione degli incidenti. Non ci sono evidenze di furti di informazioni sui dati dei clienti e non sono pervenuti reclami da privati o Istituzioni riguardanti eventuali violazioni.

Progettazione di una piattaforma per la gestione dei processi

Nel corso del 2017 è stata ideata e progettata una **piattaforma applicativa finalizzata alla comprensione, alla comunicazione e alla governance dei processi aziendali**. In particolare, la piattaforma permetterà di condividere l'architettura dei processi aziendali (come si chiamano, in cosa consistono e come sono collegati tra di loro); rafforzare la governance (chi sono gli owner e le strutture organizzative coinvolte); aumentare la consapevolezza delle persone circa il loro ruolo all'interno dei processi; arricchire progressivamente il patrimonio informativo legato ai processi aziendali in modalità partecipativa; condividere in modo più snello e moderno le modifiche di processo ed organizzative e offrire uno spazio virtuale dove tutti possono condividere idee e spunti di miglioramento.

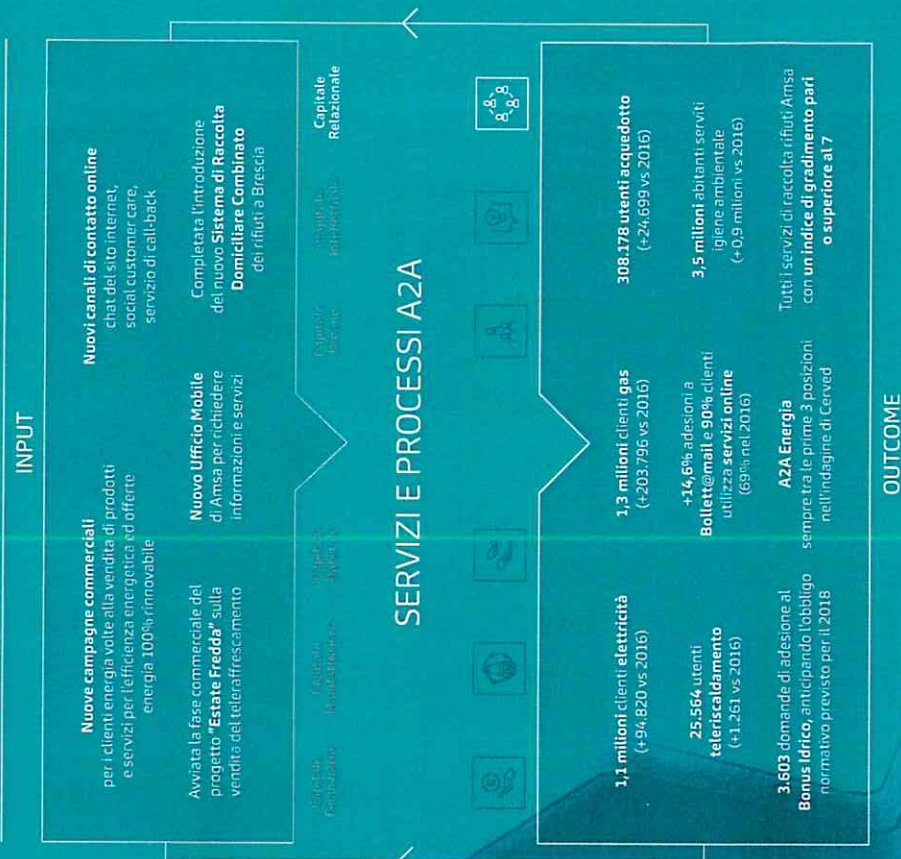
Metodologia lean

Il biennio 2016-17 del **Programma Lean**, con circa 40 cantieri aperti sia nelle aree di staff, che nelle 4 **Business Unit**, ha permesso di realizzare importanti iniziative di **change management**, generare **saving economici** ed una serie di vantaggi qualitativi, come l'**engagement delle risorse o la trasformazione del modo di lavorare**. Il programma è ormai giunto ad un punto di maturazione che gli ha consentito, già nel 2017, di avere un ruolo chiave nel concretizzare a livello operativo i cambiamenti, lavorando in modo sinergico con gli altri programmi di trasformazione. Sinergia rafforzata dall'ulteriore fase di espansione, avviata a fine 2017, con nuovi meccanismi di coordinamento, nuovi modi di attivare cantieri ed un rinnovato metodo di **follow-up**. In particolare, sono stati attivati i **Sentieri Lean**: cluster di attività trasversali a tutte le BU (es. logistica) dove la Lean ha dimostrato il suo potenziale e potrà essere replicata con maggiore standardizzazione e velocità. I cantieri hanno permesso di coinvolgere attivamente e formare circa 300 persone, risorse più operative rispetto agli altri progetti attivi nel Gruppo, meno frequentemente impattate dai programmi di trasformazione.

Lettera agli stakeholder	Capitale Intellettuale
Nota metodologica	Progetti Smart Grid
1. Il Gruppo AZA e il suo modello di business	Ricerca e Sviluppo per l'Economia Circolare
2. Governance	AZA per la Smart City del futuro
3. Strategia di sostenibilità	Knowledge Spillover
4. Stakeholder engagement e Analisi di materialità	10. Capitale Relazionale
5. Capitale Finanziario	Relazione della Società di Revisione
6. Capitale Manufatturiero	GRI
7. Capitale Naturale	Content Index
8. Capitale Umano	
9. Capitale Intellettuale	



10 Capitale Relazionale Clienti



TEMATICHE	DESCRIZIONE	FATTORI DI RISCHIO PER LA SOSTENIBILITÀ	MODALITÀ DI GESTIONE	AZIONI 2017	AZIONE DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ
RESPONSABILITÀ, SICUREZZA, QUALITÀ E INNOVAZIONE NELLA FORNITURA DI SERVIZI	Sicurezza e affidabilità nell'erogazione dei servizi e sviluppo di piani di gestione delle emergenze volti a prevenire e/o mitigare potenziali fattori esterni che potrebbero compromettere la continuità dei servizi; promozione di un'elevata qualità dei servizi e delle capacità di rispondere alle aspettative dei clienti, attraverso corrette prassi di gestione e marketing (compresa la protezione dei dati personali) e tramite nuovi servizi digitali.	Possibili interruzioni dei servizi di pubblica utilità.	Sviluppo di iniziative specifiche di monitoraggio dei processi di erogazione dei servizi.	Promozione di offerte commerciali ad energia verde e di servizi a valore aggiunto per sensibilizzare i cittadini al risparmio energetico.	SMARTNESS NELLE RETI E NEI SERVIZI - Qualità - Digital
		Mancata o scorretta gestione delle relazioni con i clienti/utenti.	Adozione di strumenti contrattuali e controlli periodici volti a garantire la correttezza delle pratiche commerciali.	Nuovo servizio chatbot per il call center AZA Energia.	
		Bassa qualità dei servizi erogati.	Osservanza degli standard di qualità dei servizi grazie ad apposite iniziative di customer satisfaction.	Indagini di customer satisfaction volte a verificare l'efficacia dei servizi dal servizio clienti e dei cittadini di igiene urbana.	
		Possibilità di pratiche commerciali scorrette, attuate direttamente dal Gruppo o da terzi.	Convolgimento e confronto con le associazioni dei consumatori, volto a prevenire e denunciare truffe e danni ai consumatori.	Attivo numero verde anti-truffa.	
		Mancata protezione dei dati personali dei clienti.	Sviluppo e aggiornamento continuo dei sistemi informativi e di archiviazione dei dati sensibili, attraverso l'adozione di meccanismi di difesa e protezione delle infrastrutture ICT.	Avviate 82 procedure di conciliazione (vedi pag. 142 - Comunità).	

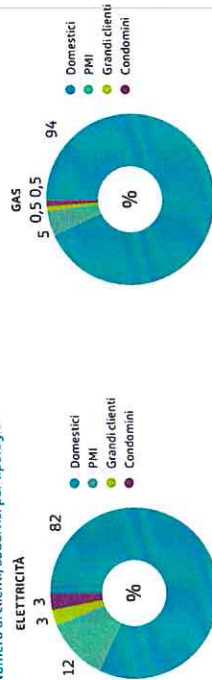
10.1.1 Relazione con i clienti del servizio vendita elettricità e gas

AZA Energia e Linea Più sono le società commerciali del Gruppo AZA focalizzate nella vendita di energia elettrica, gas e servizi a valore aggiunto (VAS) a grandi clienti industriali, PMI, condomini e clienti domestici.

Nel 2017 il numero di clienti totali dei servizi elettricità e gas è rimasto pressoché in linea con i risultati dello scorso anno, come riportato nelle tabelle di pagg. 31-32 del Supplemento, ad eccezione della quota di competenza di Linea Più, inclusa nei dati 2017, che risulta pari a circa 80 mila clienti elettricità e 214 mila clienti gas.

Rispetto allo scorso anno si è registrato un incremento sul segmento Grandi Clienti elettricità e gas rispettivamente pari al 10% e al 35% e una contrazione su clienti Condomini per il servizio gas.

Figura 42. Numero di clienti, suddivisi per tipologia



Rispetto al 2016, si è verificata la riduzione del mercato tutelato a favore del mercato libero per entrambe le commodity. La variazione è dovuta alle azioni commerciali intraprese, volte a promuovere offerte a mercato libero, anche in relazione alle variazioni attese dall'ARERA, per il mercato tutelato.

Figura 43. Numero di contratti di fornitura elettricità per tipologia di mercato (%)

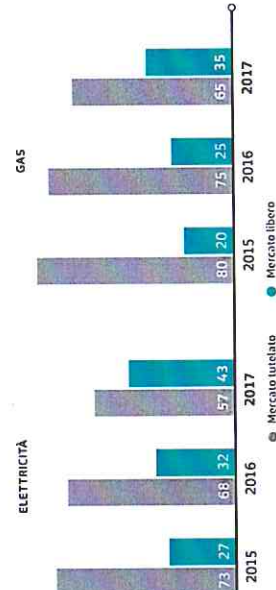


Figura 44. Ripartizione geografica dei volumi venduti



Nonostante l'impegno della Business Unit Commerciale ad estendere la propria espansione in tutto il territorio italiano, nel 2017, come si evince dal grafico, i volumi rimangono concentrati prevalentemente in Lombardia, grazie all'incremento della quota sul segmento Grandi Clienti di AZA Energia e all'inclusione delle performance di Linea Più, i cui volumi venduti di entrambe le commodity si sviluppano principalmente in questa Regione (rispettivamente il 96% dei volumi venduti gas ed il 97% dei volumi venduti elettricità).

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1. Il Gruppo AZA e il suo modello di business

2. Governance

3. Strategia di sostenibilità

4. Stakeholder engagement e Analisi di materialità

5. Capitale Finanziario

6. Capitale Manfatturiero

7. Capitale Naturale

8. Capitale Umano

9. Capitale Intellettuale

10. Capitale Relazionale

Relazione con la Comunità

Relazione con i Fornitori

Relazione della Società di Revisione

GRI

Content Index

Promuovere un consumo energetico responsabile

Le campagne svolte nel corso dell'anno hanno avuto l'obiettivo di promuovere e sostenere le iniziative commerciali volte alla vendita dei nuovi prodotti e servizi per l'efficienza energetica (VAS), proseguendo al contempo la proposta delle offerte commodity elettricità e gas, anche mediante utilizzo di energia verde 100% rinnovabile.

Figura 45_Energia verde venduta e suddivisione per segmento di mercato

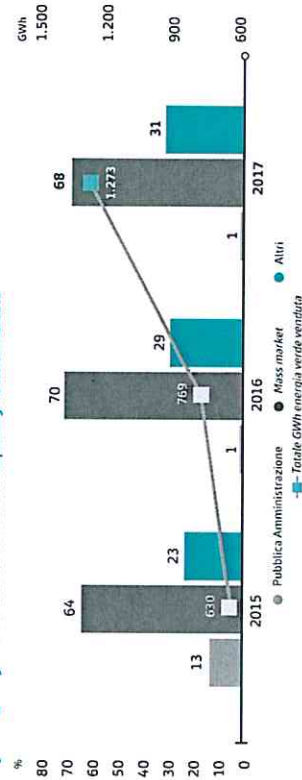


Figura 46_Distribuzione energia verde mass market per segmento - AZA Energia (2017)



A conferma dell'impegno della società su tematiche di sostenibilità, l'obiettivo per il 2018 sarà proporre un portafoglio di offerte per il segmento residenziale composto interamente da prodotti energia verde.

Tra le offerte di energia verde 100% rinnovabile proposte nel 2017, rientrano Bonusa2a, Sicura2a, Prezzo Chiaro A2A e Prezzo Sicuro Verde, quest'ultima in continuità con gli anni precedenti.

In particolare, per la definizione delle offerte **Prezzo Chiaro A2A** e **Bonusa2a**, sono state tenute in considerazione le esigenze e le preferenze manifestate dalla clientela durante momenti di ascolto e confronto organizzati dall'azienda.

OFFERTA SICURA2A

All'interno del progetto di *idea generation* Futura2a, che nel 2016 ha coinvolto i giovani del Gruppo A2A, è stata proposta l'idea di realizzare un'offerta dedicata ai clienti "Senior", che fosse semplice e chiara, con componenti economiche favorevoli ed elementi di servizio dedicati. È nata così l'offerta **Sicura2a**, riservata a tutti gli utenti domestici con più di 65 anni, che offre:

- una copertura assicurativa contro gli infortuni in omaggio;
- un numero verde dedicato per parlare con gli operatori di A2A Energia con un accesso privilegiato;
- energia elettrica prodotta al 100% da fonti rinnovabili.

In linea con la nuova strategia commerciale che la identifica anche come **consulente di servizi a valore aggiunto**, A2A Energia, in partnership con aziende leader del mercato, ha proposto nel 2017 nuovi prodotti e servizi per sensibilizzare la clientela verso soluzioni sostenibili e a basso consumo energetico.

Tra questi:

- **Più LED**, proposto ai clienti residenziali attraverso tutti i canali di vendita disponibili e, con l'operazione a premi "Vinci Buoni fornitura con KIT LED", ne è stato promosso un utilizzo più diffuso. Da marzo 2017 è stato proposto anche ai clienti *small business*, attraverso il canale agenzie. Inoltre, è stata sviluppata una APP dedicata ai canali di vendita (agenzie, KAN e vendite dirette) per la proposta di offerte di **relamping a LED** finalizzata ad un intervento di sostituzione massiva di lampade tradizionali negli uffici ed esercizi commerciali (8 progetti di relamping venduti);

- **Caldala2a**, un'offerta che prevede la vendita di caldaie ad efficienza energetica per i clienti domestici a mercato libero, integrata in un ampio pacchetto di servizi (Sopralluogo gratuito, installazione e collaudo, garanzia e assistenza fino a 5 anni grazie ad una rete di tecnici selezionati). Nel corso dell'anno sono state vendute 195 caldaie ed è stato ottimizzato il processo di vendita anche sulla base dei feedback dei clienti, contattati attraverso una survey dedicata. L'offerta è stata proposta anche da Linea Più con le stesse modalità (**CaldalaPiù**);

➤ Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito <http://caldala2a.azaenergia.eu/>

- **Clima2a**, con la proposta di condizionatori smart in partnership con Whirlpool e Samsung. La soluzione prevede sempre una formula

"chiavi in mano" con sopralluogo iniziale gratuito per identificare il prodotto e l'intervento più in linea con le esigenze del cliente. Nel corso dell'anno sono state finalizzate 434 vendite per un totale di 669 split;

➤ Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito <http://clima2a.azaenergia.eu/>

- **Più Fotovoltaico**, offerta attivata da Linea Più, che include la possibilità di installare, presso la propria abitazione e con un progetto personalizzato, un impianto dalle elevate qualità tecniche, garantendo al cliente non solo l'assistenza post-vendita, ma anche la completa gestione delle pratiche amministrative verso tutti gli enti preposti;

➤ Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito <http://www.linea-plus.it/offerte/fotovoltaico/piu>.

- **Campagna E-moving** per la promozione di soluzioni di mobilità elettrica per i clienti residenziali. La soluzione, che vede il coinvolgimento di diversi partner, quali ALD Automotive Italia ed e-move.me, prevede il noleggio di un'automobile elettrica a condizioni privilegiate; l'installazione di un *wallbox* domestico per la ricarica; una tessera per l'accesso gratuito per un anno alle colonnine pubbliche; un contratto per la fornitura di energia elettrica, prodotta al 100% da fonti rinnovabili, in caso di prima stipula o di rinnovo. L'iniziativa è stata lanciata con una campagna di comunicazione dedicata: l'invito di A2A Energia è "Lascia anche tu la tua impronta verde" per promuovere l'utilizzo di auto elettriche, che sono silenziose e veloci, azzerano le emissioni di CO₂ e contribuiscono a ridurre l'inquinamento delle nostre città.

➤ Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito <http://e-moving.azaenergia.eu>



Lettera agli stakeholder
Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2 Governance

3 Strategia di sostenibilità

4 Stakeholder engagement e Analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Reputazionale

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione con i Clienti

Relazione con la Comunità
Relazione con i Fornitori

Relazione della Società di Revisione

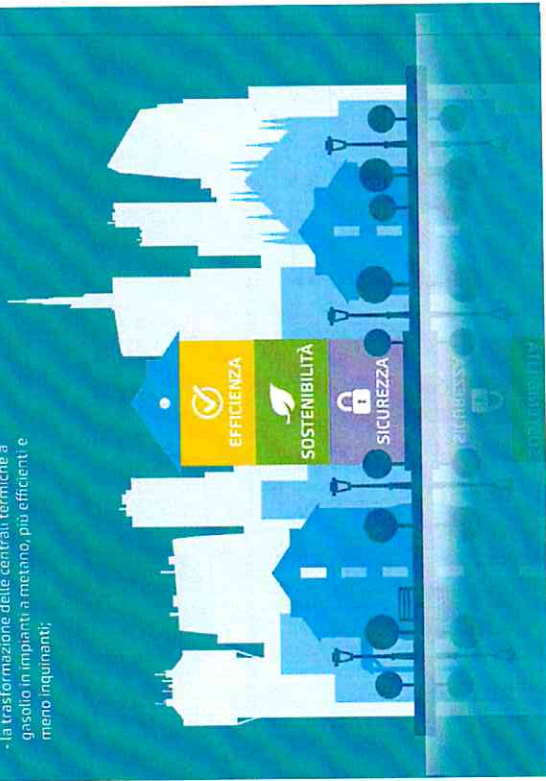
GRI
Content Index

PARTNERSHIP COMMERCIALI CON A2A CALORE & SERVIZI

È proseguita nel 2017 la partnership commerciale tra A2A Energia e A2A Calore e Servizi per contribuire alla promozione, trasformazione, efficientamento, riqualifica e gestione degli impianti di calore e dei sistemi di ripartizione calore in Lombardia. In particolare, con la campagna **"Abbiamo 3 piani per il tuo condominio"**, sono state promosse ad amministratori e condomini soluzioni quali:

- la trasformazione delle centrali termiche a gasolio in impianti a metano, più efficienti e meno inquinanti;

- la riqualificazione delle centrali termiche a metano con impianti più moderni ed efficienti;
 - l'installazione di impianti di videosorveglianza delle aree comuni;
 - la ripartizione e contabilizzazione del calore tramite valvole termostatiche, lette con sistema wireless, che consentono di limitare la temperatura nei locali scarsamente utilizzati e contenere i consumi.
- Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito <http://condomini.a2aenergia.eu/>



Linea Più, nel proprio territorio di riferimento e in collaborazione con Linea Reti e Impianti, ha promosso e messo in atto progetti di efficienza energetica con servizi di **energy management** per alcune strutture assistenziali (ad esempio, l'accordo con ARSAC Cremona) e lo sviluppo di progetti/impianti volti al risparmio energetico (consulenza ed analisi anomalie di consumo per grandi clienti energivori).

Canali di contatto

A2A Energia soddisfa tutte le esigenze della propria clientela offrendo un servizio di ascolto completo e multicanale. I clienti, oltre ai tradizionali servizi di call center e sportello, hanno a disposizione anche nuovi canali digitali, quali:

- il servizio **chat del sito internet**, gestito da operatori di A2A Energia, che ha registrato nell'anno più di 4 mila richieste assicurando sempre ottimi livelli di servizio e soddisfazione dei clienti, come dimostrano i risultati della survey post-chat, in cui circa il 90% dei giudizi dei clienti risultano positivi;
- il servizio di **social customer care** tramite la pagina facebook di A2A Energia, per essere sempre più vicini alla clientela e offrire sempre un ottimo servizio di assistenza con tempi di risposta minimi;
- il servizio di **call-back** sul sito internet, a cui, nel 2017, sono pervenute più di 6 mila richieste di ricontatto da parte dei clienti per ricevere informazioni o sottoscrivere un nuovo contratto.

Nel corso del 2017 è continuato il percorso di ottimizzazione e continuo miglioramento dell'esperienza digitale del sito internet di A2A Energia e dell'Area Clienti. Nello specifico, è stato avviato un progetto di completo **ridisegno e semplificazione della user experience** nei percorsi di sottoscrizione dei contratti di fornitura di elettricità e gas, al fine di permettere ai clienti di completare il percorso di adesione ad un'offerta nel minor tempo possibile e in pochi e semplici passi. Inoltre, il cliente può caricare direttamente sulla propria Area Clienti le ricevute di pagamento e i piani rateali firmati in seguito ad accordi con A2A Energia. A partire da febbraio 2017, a fronte della richiesta di un contratto di vendita, il cliente può scegliere se ricevere la documentazione contrattuale via e-mail, dematerializzando così l'invio del contratto di vendita altrimenti trasmesso in modalità tradizionale.

Da gennaio 2017, inoltre, A2A Energia mette a disposizione nella propria Area Clienti un **portale di servizi dedicato agli amministratori di condominio** all'interno del quale, in pochi click, l'amministratore può consultare i dati delle forniture dei condomini che amministra, scaricare e pagare tutte le bollette di luce e gas, e attivare numerosi altri servizi. Il portale è stato molto apprezzato: dal lancio oltre 200 amministratori hanno cominciato ad utilizzarlo con soddisfazione e risparmio di tempo.

La soddisfazione del cliente e l'attenzione ai suoi bisogni sono i driver che hanno guidato tutte le attività di miglioramento ed ampliamento delle

CHATBOT PER IL CALL CENTER A2A ENERGIA

Il chatbot è un software che ha lo scopo di interagire con le persone in una conversazione, dando automaticamente risposte strutturate, sensate e attinenti alle domande che gli vengono poste. A2A Energia, nell'ambito del proprio call center, ha pensato di introdurre questo nuovo canale di comunicazione con i propri clienti. Nel 2017 è stata portata avanti una sperimentazione in tal senso, che si concluderà nei primi mesi del 2018 e porterà all'implementazione del primo sistema di chatbot del Gruppo.

funzionalità del sito internet e dell'Area Clienti di A2A Energia, su cui si è rilevato un incremento del 14% di registrazioni rispetto allo scorso anno.

Tra luglio e agosto, A2A Energia ha svolto un'indagine sul livello di gradimento dei servizi online offerti mediante il proprio sito internet e l'area clienti privata. La survey è stata realizzata via web e proposta a 4.462 clienti domestici e a 263 clienti business registrati, da cui è emerso che: quasi il 90% degli intervistati ha utilizzato negli ultimi sei mesi i servizi online (rispetto al 69% del 2016); tra gli iscritti da più di un anno (80%), più della metà (62%) ha notato cambiamenti e li valuta positivamente (7,2 su scala 1-10). Il sito web ha retto bene il confronto con quello degli altri operatori energetici e, tra i servizi interessanti da migliorare o sviluppare, i clienti hanno indicato il monitoraggio in tempo reale dei consumi, la ricerca della tariffa più adatta e la chat con un operatore per la richiesta di informazioni.

Anche Linea Più ha aggiornato il proprio canale web, rilasciando un nuovo sito nel novembre 2017, con una interfaccia più semplice, chiara ed immediata per i clienti (attuali e potenziali), inserendo le offerte commerciali suddivise per segmento di utenza in primo piano e ottimizzando la ricerca e le adesioni online. Inoltre, c'è la possibilità di visualizzare sul sito web i tempi di attesa agli sportelli clienti distinti per servizio erogato.

Per le forniture di elettricità e gas, A2A Energia ha emesso nel 2017 circa **11,7 milioni di bollette**, di cui circa il 16% in formato elettronico.

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1. Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2. Governance

3. Strategia di sostenibilità

4. Stakeholder engagement e Analisi di materialità

5. Capitale Finanziario

6. Capitale Manfatturiero

7. Capitale Naturale

8. Capitale Umano

9. Capitale Intellettuale

10. Capitale Relazionale

Relazione con i Clienti

Relazione con la Comunità

Relazione con i Fornitori

Relazione della Società di Revisione

GRI

Content

Index

Anche nel 2017, sono stati promossi processi completamente digitali di comunicazione con i clienti:

- servizio **Bollett@mail** (oltre al servizio **Bolletta Express di Linea Più**, attivo da settembre 2017), che ha raggiunto 332 mila adesioni, con un incremento del 15% circa rispetto all'anno precedente;
- servizio **Bollett@free**, che permette ai clienti a mercato libero di navigare e consultare la bolletta da qualsiasi dispositivo (pc, tablet e smartphone), in qualunque momento. Il servizio è gratuito e disponibile accedendo all'area clienti del sito e/o per chi ha già attivo il servizio **Bollett@mail**;
- utilizzo della **PEC per i clienti business**, grazie alla quale è stato possibile proseguire il progetto di digitalizzazione delle comunicazioni di sollecito di pagamento, ottimizzando i tempi e l'efficienza del contatto col cliente. Il servizio ha generato nel 2017 un volume di circa 80.200 comunicazioni in uscita in modalità elettronica, eliminando i costi legati alla

produzione/stampa/postalizzazione di analoghi solleciti in forma cartacea; tale beneficio è stato trasferito al cliente con l'eliminazione delle spese di sollecito normalmente previste;

- progetto pilota **Raccomandata con giacenza digitale**, lanciato ad ottobre 2017. Il nuovo prodotto permette ai destinatari di scaricare via web le raccomandate in giacenza. Un modo sostenibile e veloce per rendere più efficace la comunicazione verso i clienti offrendo loro la possibilità di poter scegliere la modalità di ritiro della corrispondenza.

Per il pagamento delle bollette i clienti hanno a disposizione diverse modalità: la domiciliazione bancaria SEPA, che è ancora lo strumento più utilizzato per oltre il 58% del totale dei pagamenti, seguita dai bollettini postali premarcati, i bonifici, le ricevitorie Sisal e Lottomatica, sportelli commerciali, carta di credito e alcuni supermercati.

Figura 47. Numero di attivazioni al servizio **Bollett@mail**

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

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

Nel 2017 gli **sportelli commerciali** di AZA Energia e Linea Più hanno accolto oltre 286 mila visitatori con un tempo di attesa medio di circa 7 minuti per quelli di AZA Energia e 12 minuti per Linea Più.

In ottemperanza alla normativa sull'**unbundling**, dal 1° gennaio 2017, sono stati separati gli spazi commerciali ed i canali di interfaccia per i clienti a mercato libero e mercato tutelato. AZA Energia ha quindi inaugurato i nuovi allestimenti degli sportelli di Milano e Brescia, con l'obiettivo contestuale di migliorare la qualità del servizio, la soddisfazione e l'esperienza del cliente. Sempre in ambito di *customer experience*, AZA Energia ha unificato il sistema di gestione delle code negli uffici di Milano, Brescia e Bergamo per offrire lo stesso elevato livello di servizio a tutti i propri clienti. AZA Energia ha scelto di essere sempre più vicina ai propri clienti, allestendo anche numerosi **punti di contatto mobili** per spiegare i vantaggi di alcune offerte commerciali proposte e rispondere a tutte le richieste.

Correttezza e trasparenza nelle relazioni con i clienti

AZA è particolarmente impegnata nel garantire ai clienti un servizio improntato alla massima trasparenza e correttezza e ha adottato nel tempo, anche in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori, diversi strumenti per semplificare le informazioni fornite alla clientela e regolamentare i comportamenti in modo chiaro: dall'attivazione del servizio di **conciliazione paritetica** nel 2009, alla firma dell'accordo istitutivo dell'**Osservatorio sulle pratiche commerciali scorrette** con l'applicazione del **Codice di Condotta Commerciale**, all'attivazione del numero verde **"anti-truffa"**, sino al **Protocollo di autoregolazione** tra il 2011 e il 2013. Tali azioni sono sempre associate ad una costante attività di formazione del personale di vendita e di servizio a diretto contatto con i clienti.

Nell'ambito della tutela dei consumatori, il numero verde **"anti-truffa"** ha ricevuto **2.841** chiamate. Di queste 1.121 sono relative a pratiche commerciali scorrette effettuate da altri operatori (di cui 1.090 aziende sconosciute). Parallelamente AZA Energia ha registrato

ulteriori 30 segnalazioni di pratiche commerciali scorrette attraverso i propri canali di contatto.

Nel 2017 il Gruppo non ha ricevuto sanzioni per situazioni di non conformità a leggi o regolamenti inerenti i servizi di fornitura e relative attività di *marketing*, di sponsorizzazione e comunicazione. Nel mese di ottobre è stata tuttavia inflitta dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) una sanzione per il non tempestivo adeguamento, da parte di AZA Energia, del canale di pagamento bollette online mediante carta di credito alla novella del Codice del Consumo del giugno 2014. Contro tale sanzione la società ha presentato ricorso al TAR della regione Lazio.

Nel mese di agosto si sono conclusi due procedimenti, avviati dall'AGCM nel novembre 2016 verso AZA Energia e Linea Più, aventi ad oggetto le modalità di stipula dei contratti a distanza, con l'archiviazione della posizione di entrambe le società a seguito dell'accertamento della correttezza delle procedure adottate e dell'adempimento all'invito a rinuovare i profili di possibile non conformità.

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo AZA e il suo modello di business

2 Governance

3 Strategia di sostenibilità

4 Stakeholder engagement e Analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifesto

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione con i Clienti

Relazione con la Comunità

Relazione con i Fornitori

Relazione della Società di Revisione

GRI

Content

Index



Accessibilità dei servizi

Il Gruppo è da sempre vicino ai cittadini per migliorare e mantenere l'accesso all'elettricità fra le popolazioni meno agiate, attraverso diverse soluzioni.

AZA eroga il **bonus sociale**, come da disposizioni dell'AREERA, consentendo ai nuclei familiari che si trovano in particolari condizioni di svantaggio economico o nei quali uno dei membri sia affetto da un grave disagio fisico, di avere un risparmio sulla bolletta dell'energia.

Il **bonus fisico** viene riconosciuto solo per le forniture di energia elettrica e l'importo varia sulla base della potenza del contatore e della fascia di consumo che stabilisce l'ASL.

Il 70% dei clienti di AZA Energia aventi diritto risiede nella fascia più bassa pari a 173 euro/anno, mentre il restante 30% è suddiviso nelle altre 5 fasce con una media di circa 450 euro/anno.

Figura 48_Clienti AZA che hanno usufruito del bonus sociale

	2015	2016	2017	VALORE ECONOMICO DEL BONUS
Bonus Gas	18.580	16.459	16.649	Da 31 a 207 euro annui
Bonus Elettricità	17.023	16.658	18.532*	Da 112 a 165 euro l'anno per nuclei familiari e da 173 a 620 euro per i clienti con disagio fisico

* Di cui 1.129 bonus fisici.

AZA Energia inoltre ha continuato a **sostenere il progetto Banco dell'Energia** (vedi pag. 140), offrendo la possibilità ai propri clienti di sostenere l'iniziativa, mediante donazioni ricorrenti attraverso la propria bolletta, e veicolando la comunicazione verso i propri clienti privati, *business* ed anche verso i propri fornitori.

L'attenzione alle fasce maggiormente vulnerabili si è inoltre concretizzata anche con altre iniziative volte a rispondere alle esigenze di:

- **clienti non vedenti** - La bolletta stampata in sovraimpressione "nero e braille" da diversi anni, per un'agevole lettura da parte dei clienti vedenti e non vedenti, è stata anch'essa adeguata al nuovo *layout* di Bolletta 2.0;
- **clienti stranieri** - sono disponibili opuscoli informativi multilingue nei principali sportelli e la "Guida alla lettura della bolletta" in 7 lingue: italiano, inglese, francese, spagnolo, arabo, cinese, rumeno, aggiornate con Bolletta 2.0;
- **clienti con difficoltà motorie** - nei maggiori sportelli al pubblico sono disponibili accessi agevolati e prioritari per clienti con difficoltà motorie, tra cui disabili, donne in gravidanza e anziani.

➤ Per maggiori informazioni consultare la sezione Info Point del sito www.azaenergia.eu

La soddisfazione dei clienti

AZA monitora la soddisfazione della propria clientela al fine di acquisire consapevolezza sulla percezione del proprio servizio ed individuare le aree di intervento in un'ottica di miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati.

Indagine Cerved

L'indagine "Monitor Energia Cerved 2017", ormai giunta alla X^a edizione, ha riconosciuto ad AZA Energia, per il sesto anno consecutivo, l'**eccellenza per il livello di soddisfazione** dei propri clienti. AZA Energia conferma dunque la sua *performance* positiva, mantenendo la propria posizione sul podio e risultando, in particolare, prima in assoluto nel segmento *business gas*.

Figura 49_Indagine "Monitor Energia Cerved" sul livello di soddisfazione dei clienti

SERVIZIO EROGATO	SEGMENTO 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
	Plus&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
	Plus&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 AZA Energia con quelle dei principali player di mercato, a meno della macro categoria "Altri fornitori" che aggrega più operatori, i cui risultati non sono legittimamente per il numero di interviste ad essi associato.

Indagine sui clienti del mercato libero

Nel 2017 si è svolta un'indagine quantitativa, in collaborazione con l'Istituto Doxa, con l'obiettivo di rilevare il livello di soddisfazione dei clienti a **mercato libero**. L'indagine ha interessato un campione di clienti raccogliendo 2.906 interviste complessive di cui 1.663 residenziali e 1.243 *business* tramite canale telefonico e web (sistema misto CATI/CATI).

L'indagine ha registrato un buon posizionamento di AZA Energia, in miglioramento rispetto all'anno scorso, sia in valori assoluti sia rispetto al *benchmark* di settore e ha confermato gli ottimi livelli di soddisfazione sia per i clienti residenziali che per i clienti *business*, rispettivamente con un indice di soddisfazione del 73,7 e 72,8 (punteggio medio su scala 0-100).

AZA Energia emerge soprattutto per il radicamento sul territorio storico, l'affidabilità e l'attenzione all'ambiente; inoltre, il Contact Center è apprezzato principalmente per la competenza e per la capacità di risolvere le richieste; positivi anche i risultati in relazione alla possibilità di consigliare il *brand* a conoscenti.

Anche **Linea Più** svolge annualmente un'indagine di *customer satisfaction*. L'indagine effettuata nel 2017 ha coinvolto un campione di 1.150 clienti (domestici e piccole imprese), distribuiti in maniera ponderata nei territori di fornitura. Lo studio ha rilevato un buon livello di soddisfazione, con un CSI (*Customer Satisfaction Index*) pari a 72/100 (in linea con i risultati 2016). Particolarmente apprezzati dai clienti sono i canali di contatto.

Indagine sulla pagina Facebook

Come lo scorso anno, è stata condotta un'indagine sulla *fanpage* del social network Facebook di AZA Energia per verificare il valore apportato dalle iniziative di *marketing* relazionale in termini di appartenenza al *brand*, immagine, vissuto e fedeltà. I risultati mostrano un incremento del fan "storici" (31% da più di sei mesi) che hanno mostrato una relazione più stretta con la *fanpage*. La percentuale di chi ha svolto almeno un'attività con la *fanpage* è passata dal 28% al 45% del campione, mentre è diminuita del 10% la mancata conoscenza della *fanpage* tra i non fan. In crescita l'apprezzamento per i contenuti della pagina e il *brand*.

Infine, nel 2017 è stata condotta un'indagine qualitativa sulla *brand awareness* di AZA Energia, analoga a quella svolta a fine 2016, con l'obiettivo di misurare l'impatto della campagna di comunicazione e la penetrazione della conoscenza del *brand* sui territori di nuova espansione. L'indagine *online* ha coinvolto 802 panelisti, residenti nelle principali regioni del nord (esclusa la Lombardia), di cui 300 esposti alla campagna di comunicazione nazionale su stampa e/o in televisione e 502 non esposti. I risultati mostrano una *brand awareness* in linea con quanto rilevato lo scorso anno, mantenendosi stabile con un risultato del 33% (35% nel 2016).

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo AZA e il suo modello di business

2 Governance

3 Strategia di sostenibilità

4 Stakeholder engagement e Analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione con la Comunità

Relazione con i Fornitori

Relazione della Società di Revisione

GRI

Content Index



Indagine Call Center

AZA Energia ha ricevuto complessivamente, nel 2017, quasi 2 milioni di chiamate al call center.

L'ARERA, ogni sei mesi, svolge indagini sulla qualità dei servizi telefonici nazionali percepita dai clienti finali. Anche nel primo semestre 2017 i clienti di AZA Energia hanno confermato l'apprezzamento per il servizio di call center della società, misurato da un Indice di Customer Satisfaction (CSI) pari a 95,7% (2,5 punti percentuali in più rispetto alla media nazionale), costante rispetto all'ultima rilevazione del 2016.

Figura 50_Soddisfazione dei clienti sul funzionamento dei call center

	1° SEMESTRE 2015	2° SEMESTRE 2015	1° SEMESTRE 2016	2° SEMESTRE 2016	1° SEMESTRE 2017
AZA Energia	96,5%	94,4%	97,1%	95,7%	95,7%
Linea Più	-	-	-	94,5%	93,2%
Media Nazionale	92,5%	89,8%	91,0%	92,4%	93,2%

Indagine after call

L'indagine "after call" rileva il grado di soddisfazione degli utilizzatori dei servizi di call center al termine di una pratica appena svolta al telefono. Anche per il 2017 i risultati dell'indagine si sono confermati molto positivi per AZA Energia con il 93,1% di clienti soddisfatti o molto soddisfatti.

Figura 51_Soddisfazione dei clienti al termine di una chiamata (percentuale sulle valutazioni registrate) (%)



Qualità degli sportelli

Anche nel 2017 è stato rilevato il livello di gradimento del servizio agli sportelli di Bergamo, Brescia, Milano e Varese. Il 97% circa degli utenti ha dato un giudizio positivo e superiore di circa un punto percentuale rispetto all'anno precedente, che già registrava un risultato eccellente.

Figura 52_Soddisfazione dei clienti sul servizio reso agli sportelli

	2015	2016	2017
Soddisfatto	92,00%	95,90%	96,84%
Inesoddisfatto	8,00%	4,10%	3,16%

IL PROGRAMMA LOYALTY

Il 31 marzo 2017 si è concluso il programma di fidelizzazione Chiara2a: poiché giunto a scadenza naturale, i clienti iscritti hanno avuto la possibilità di redimere i punti accumulati col programma sino al 30 aprile. In tutta la durata del programma sono giunte circa 44 mila richieste di premi, soprattutto di buoni energia, voucher vari e altri premi fisici previsti a catalogo. Il programma ha ricoperto un ruolo fondamentale nel supportare iniziative benemerite quali "Un pasto per la vita" in collaborazione con Cesvi nel 2015 e il Banco dell'Energia nel 2017 per il quale, nell'ultima fase del programma, è stata data la possibilità ai clienti iscritti di redimere i propri punti donando energia ai più bisognosi. L'iniziativa ha avuto molto successo tra i clienti e ha portato alla raccolta complessiva di più di 200 mila euro.

All'interno del programma, nell'ultimo anno è stata lanciata l'iniziativa "La Casa dell'Efficienza" con l'obiettivo di sensibilizzare ed educare i clienti sull'ottimizzazione dei consumi energetici della propria abitazione in modo semplice e divertente. I partecipanti più virtuosi sono stati premiati per gli ottimi

risultati raggiunti in termini di comportamenti sostenibili ed efficienti.

Nell'autunno 2017 è stato lanciato il concorso "Tu sei energia" che ha offerto la possibilità di vincere una serie di premi, tra cui una bicicletta elettrica, promuovendone l'utilizzo attraverso pillole informative inserite nella fase di gaming.

Sempre in ottica educational, a dicembre 2017 è stato lanciato "EnergyLink", il nuovo programma vantaggi di AZA Energia, definito in logica sinergica con Linea Più. L'iniziativa è rivolta ai clienti domestici a mercato libero e a tutte le persone fisiche non clienti di AZA Energia che, in una prima fase, sono stati invitati ad iscriversi al programma con la possibilità di vincere uno degli esclusivi premi del catalogo nell'ambito del concorso "Iscriviti e Vinci". Successivamente, dal 2018, partirà la fase di "gaming" con contenuti e aspetti di gaming, volti a stimolare comportamenti virtuosi dei clienti e a sensibilizzare gli stessi su tematiche di efficienza energetica e sostenibilità.

Allo stesso tempo, nel 2017 è stato lanciato il nuovo programma vantaggi di AZA Energia, definito in logica sinergica con Linea Più. L'iniziativa è rivolta ai clienti domestici a mercato libero e a tutte le persone fisiche non clienti di AZA Energia che, in una prima fase, sono stati invitati ad iscriversi al programma con la possibilità di vincere uno degli esclusivi premi del catalogo nell'ambito del concorso "Iscriviti e Vinci". Successivamente, dal 2018, partirà la fase di "gaming" con contenuti e aspetti di gaming, volti a stimolare comportamenti virtuosi dei clienti e a sensibilizzare gli stessi su tematiche di efficienza energetica e sostenibilità.

Allo stesso tempo, nel 2017 è stato lanciato il nuovo programma vantaggi di AZA Energia, definito in logica sinergica con Linea Più. L'iniziativa è rivolta ai clienti domestici a mercato libero e a tutte le persone fisiche non clienti di AZA Energia che, in una prima fase, sono stati invitati ad iscriversi al programma con la possibilità di vincere uno degli esclusivi premi del catalogo nell'ambito del concorso "Iscriviti e Vinci". Successivamente, dal 2018, partirà la fase di "gaming" con contenuti e aspetti di gaming, volti a stimolare comportamenti virtuosi dei clienti e a sensibilizzare gli stessi su tematiche di efficienza energetica e sostenibilità.

Allo stesso tempo, nel 2017 è stato lanciato il nuovo programma vantaggi di AZA Energia, definito in logica sinergica con Linea Più. L'iniziativa è rivolta ai clienti domestici a mercato libero e a tutte le persone fisiche non clienti di AZA Energia che, in una prima fase, sono stati invitati ad iscriversi al programma con la possibilità di vincere uno degli esclusivi premi del catalogo nell'ambito del concorso "Iscriviti e Vinci". Successivamente, dal 2018, partirà la fase di "gaming" con contenuti e aspetti di gaming, volti a stimolare comportamenti virtuosi dei clienti e a sensibilizzare gli stessi su tematiche di efficienza energetica e sostenibilità.

Allo stesso tempo, nel 2017 è stato lanciato il nuovo programma vantaggi di AZA Energia, definito in logica sinergica con Linea Più. L'iniziativa è rivolta ai clienti domestici a mercato libero e a tutte le persone fisiche non clienti di AZA Energia che, in una prima fase, sono stati invitati ad iscriversi al programma con la possibilità di vincere uno degli esclusivi premi del catalogo nell'ambito del concorso "Iscriviti e Vinci". Successivamente, dal 2018, partirà la fase di "gaming" con contenuti e aspetti di gaming, volti a stimolare comportamenti virtuosi dei clienti e a sensibilizzare gli stessi su tematiche di efficienza energetica e sostenibilità.

Allo stesso tempo, nel 2017 è stato lanciato il nuovo programma vantaggi di AZA Energia, definito in logica sinergica con Linea Più. L'iniziativa è rivolta ai clienti domestici a mercato libero e a tutte le persone fisiche non clienti di AZA Energia che, in una prima fase, sono stati invitati ad iscriversi al programma con la possibilità di vincere uno degli esclusivi premi del catalogo nell'ambito del concorso "Iscriviti e Vinci". Successivamente, dal 2018, partirà la fase di "gaming" con contenuti e aspetti di gaming, volti a stimolare comportamenti virtuosi dei clienti e a sensibilizzare gli stessi su tematiche di efficienza energetica e sostenibilità.

Allo stesso tempo, nel 2017 è stato lanciato il nuovo programma vantaggi di AZA Energia, definito in logica sinergica con Linea Più. L'iniziativa è rivolta ai clienti domestici a mercato libero e a tutte le persone fisiche non clienti di AZA Energia che, in una prima fase, sono stati invitati ad iscriversi al programma con la possibilità di vincere uno degli esclusivi premi del catalogo nell'ambito del concorso "Iscriviti e Vinci". Successivamente, dal 2018, partirà la fase di "gaming" con contenuti e aspetti di gaming, volti a stimolare comportamenti virtuosi dei clienti e a sensibilizzare gli stessi su tematiche di efficienza energetica e sostenibilità.

Allo stesso tempo, nel 2017 è stato lanciato il nuovo programma vantaggi di AZA Energia, definito in logica sinergica con Linea Più. L'iniziativa è rivolta ai clienti domestici a mercato libero e a tutte le persone fisiche non clienti di AZA Energia che, in una prima fase, sono stati invitati ad iscriversi al programma con la possibilità di vincere uno degli esclusivi premi del catalogo nell'ambito del concorso "Iscriviti e Vinci". Successivamente, dal 2018, partirà la fase di "gaming" con contenuti e aspetti di gaming, volti a stimolare comportamenti virtuosi dei clienti e a sensibilizzare gli stessi su tematiche di efficienza energetica e sostenibilità.

Allo stesso tempo, nel 2017 è stato lanciato il nuovo programma vantaggi di AZA Energia, definito in logica sinergica con Linea Più. L'iniziativa è rivolta ai clienti domestici a mercato libero e a tutte le persone fisiche non clienti di AZA Energia che, in una prima fase, sono stati invitati ad iscriversi al programma con la possibilità di vincere uno degli esclusivi premi del catalogo nell'ambito del concorso "Iscriviti e Vinci". Successivamente, dal 2018, partirà la fase di "gaming" con contenuti e aspetti di gaming, volti a stimolare comportamenti virtuosi dei clienti e a sensibilizzare gli stessi su tematiche di efficienza energetica e sostenibilità.

Allo stesso tempo, nel 2017 è stato lanciato il nuovo programma vantaggi di AZA Energia, definito in logica sinergica con Linea Più. L'iniziativa è rivolta ai clienti domestici a mercato libero e a tutte le persone fisiche non clienti di AZA Energia che, in una prima fase, sono stati invitati ad iscriversi al programma con la possibilità di vincere uno degli esclusivi premi del catalogo nell'ambito del concorso "Iscriviti e Vinci". Successivamente, dal 2018, partirà la fase di "gaming" con contenuti e aspetti di gaming, volti a stimolare comportamenti virtuosi dei clienti e a sensibilizzare gli stessi su tematiche di efficienza energetica e sostenibilità.

Allo stesso tempo, nel 2017 è stato lanciato il nuovo programma vantaggi di AZA Energia, definito in logica sinergica con Linea Più. L'iniziativa è rivolta ai clienti domestici a mercato libero e a tutte le persone fisiche non clienti di AZA Energia che, in una prima fase, sono stati invitati ad iscriversi al programma con la possibilità di vincere uno degli esclusivi premi del catalogo nell'ambito del concorso "Iscriviti e Vinci". Successivamente, dal 2018, partirà la fase di "gaming" con contenuti e aspetti di gaming, volti a stimolare comportamenti virtuosi dei clienti e a sensibilizzare gli stessi su tematiche di efficienza energetica e sostenibilità.



➤ Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito <https://energylink.aza2energia.eu>

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo AZA e il suo modello di business

2 Governance

3 Strategia di sostenibilità

4 Stakeholder engagement e Analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manufatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione con i Clienti

Relazione con la Comunità

Relazione con i Fornitori

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

10.1.2 Relazione con i clienti del servizio di teleriscaldamento

Il Gruppo è attivo nella produzione, distribuzione e vendita di calore nelle città di Milano, Sesto San Giovanni (Mi), Novate (Mi), Cassano d'Adda (Mi), Brescia, Bovezzo (Bs), Concesio (Bs), Bergamo tramite la società AZA Calore & Servizi; nell'area di Varese tramite la società Varese Risorse; e nelle città di Lodi, Cremona, Crema (Cr) e Rho (Mi) tramite la società Linea Reti e Impianti.

Il servizio è attualmente erogato a oltre 25.600 utenze (singole unità abitative nel caso di riscaldamento autonomo o interi stabili nel caso di riscaldamento centralizzato), per una volumetria servita di circa 111 milioni di metri cubi (+13% rispetto al 2016). La variazione relativa agli utenti è principalmente legata all'inclusione del Gruppo LGH nel perimetro di consolidamento, pari a 1.031 utenti.

Figura 53_Volumetria servita dalla rete di teleriscaldamento (Mm³)

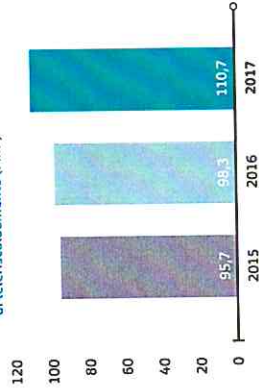
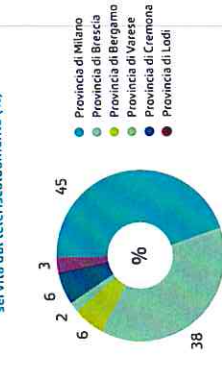


Figura 54_Distribuzione geografica della volumetria servita dal teleriscaldamento (%)



Un altro servizio gestito dalle società del Gruppo riguarda la razionalizzazione della gestione energetica degli immobili attraverso interventi di miglioramento dell'efficienza, quali la trasformazione a metano di centrali termiche alimentate con combustibili liquidi, la gestione calore di condomini e la gestione energetica di grandi complessi immobiliari e di pubbliche amministrazioni.

Nel 2017 il Gruppo ha effettuato, tramite le società specializzate, **40 trasformazioni** di impianti pari a **16.918** kW di potenza installata, rispettivamente **8.148** kW da AZA Calore & Servizi e **8.770** kW da Linea Reti e Impianti, società del Gruppo LGH.

PROGETTO "ESTATE FREDDA": SOSTENIBILITÀ E AVANGUARDIA

Il progetto "Estate Fredda" rappresenta la nuova frontiera del teleriscaldamento. Dopo anni di studio, test e ulteriori approfondimenti, oggi il teleriscaldamento di Brescia, oltre a fornire l'acqua calda per scaldare le case, permette, grazie alla tecnologia delle macchine ad assorbimento, il loro raffreddamento durante il periodo estivo. Nel 2017 è stata avviata la "fase commerciale", che oltre all'impianto realizzato presso l'utenza selezionata per il progetto pilota (palazzina uffici AZA in via Lamarmora), ha visto l'installazione di altri 4

impianti in città: il museo Santa Giulia (VTS di Viale degli Abruzzi), il provviditorato di via Marchetti e la pinacoteca Tosio Martinengo. Altri progetti sono già stati pianificati, potendo così affermare che il progetto "Estate Fredda" inaugura una nuova era nell'ambito dei sistemi di climatizzazione in grado di sfruttare fonti sostenibili e di recupero che altrimenti andrebbero disperse in atmosfera, aggiungendo valore alla qualità delle nostre città e creando le condizioni per un futuro energetico sempre più "green".

Qualità dei servizi erogati e attenzione al cliente

Per promuovere il servizio di teleriscaldamento e agevolare l'accesso alle informazioni, AZA mette a disposizione molteplici canali di comunicazione.

Il Gruppo si è dotato di una **Carta della Qualità** che fissa i principi ed i criteri per la gestione del servizio teleriscaldamento, al fine di garantire la soddisfazione dei clienti.

Inoltre, ai cittadini viene data comunicazione sullo sviluppo della rete di teleriscaldamento nel proprio quartiere attraverso la distribuzione capillare di volantini.

In aggiunta, con il duplice obiettivo di informare i potenziali clienti sui benefici ambientali e di sicurezza del teleriscaldamento e di incentivare gli allacciamenti alla rete, AZA ha messo in atto nel corso del 2017 una campagna di promozione che ha visto il coinvolgimento di circa 200 amministratori e 30 mila cittadini con un volantinnaggio nei mercati rionali e porta a porta.



10.1.3 Relazione con i clienti del servizio idrico integrato

Attraverso le società AZA Ciclo Idrico, ASVT e Aspem il Gruppo opera nei servizi del ciclo idrico integrato nei territori di Brescia, Varese e delle rispettive province.

Nel 2017 sono **886** mila gli abitanti coperti dal servizio di acquedotto, con un incremento del 9% dovuto al consolidamento di ASVT.

Figura 55_Utenti del servizio acquedotto



Responsabilizzazione del cliente

Il Gruppo promuove modelli di comportamento e di consumo responsabile della risorsa idrica, al fine di mitigare le perdite di acqua attraverso diverse iniziative. Un esempio è rappresentato dal **Progetto Acquasicura**, sviluppato per diffondere tra i clienti gli strumenti di monitoraggio delle dispersioni idriche a valle del punto di consegna e ridurre i rischi di danno economico. La promozione prevede un contributo per le spese sostenute per lo spostamento del contatore idrico al confine tra la proprietà privata e la proprietà pubblica e un contributo per l'acquisto di un manometro. E' inoltre possibile sottoscrivere una polizza assicurativa (riservata alle utenze domestiche) contro le perdite d'acqua a condizioni vantaggiose.

Nell'anno sono state presentate **1.528** richieste di sgravio per dispersione idrica a valle del punto di consegna, di cui **931** sono state già evase, per un equivalente di rimborsi agli utenti di circa **1,5** milioni di euro. Inoltre, le richieste di nuove adesioni alla polizza assicurativa sono state **748** e **53** utenti hanno beneficiato del servizio.

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo AZA e il suo modello di business

2 Governance

3 Strategia di sostenibilità

4 Stakeholder engagement e Analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione con i Clienti

Relazione con la Comunità

Relazione con i Fornitori

Relazione della Società di Revisione

GRI

Content Index

Qualità dei servizi erogati e attenzione al cliente

Il Servizio Idrico Integrato è regolato dall'ARERA che monitora alcuni parametri, come i tempi di allacciamento alla rete o di risposta ai preventivi richiesti.

Figura 56_ Parametri di qualità del servizio

DATI IN GIORNI	2017		
	AZA CICLO IDRICO	ASPEM	ASVT
Tempo di risposta alle richieste di preventivo per allacciamento acquedotto	5,16	5,1	2,30
Tempo di risposta alle richieste di preventivo per allacciamento fognatura	3,21	-	1,67
Tempo di allacciamento acquedotto	5,78	2,92	2,61
Tempo di attivazione fornitura	2,47	1,77	1,65
Tempo di allacciamento fognatura	15,74	-	6,60

Il servizio di distribuzione di acqua potabile, nel 2017, non ha subito interruzioni, eccetto alcuni tratti messi fuori servizio per consentire la riparazione dei guasti accidentali.

Prima di essere immessa nella rete, l'acqua è sottoposta a specifici controlli, a trattamenti di disinfezione e, se necessario, di potabilizzazione, di natura chimico-fisica o biologica. L'obiettivo primario è, infatti, quello di erogare acqua di qualità ed è per questo che, nel rispetto della normativa, sono effettuate verifiche qualitative sull'intera catena produttiva (vedi anche pag. 85). Tutta l'acqua erogata dagli acquedotti di AZA Ciclo Idrico è conforme ai limiti fissati dalla legge e, quindi, non sono state emanate ordinanze di non potabilità dell'acqua.

➤ Per maggiori informazioni sulla qualità dell'acqua e sui dati relativi alle concentrazioni dei parametri caratteristici dell'acqua distribuita consultare il Supplemento al presente Bilancio oppure la sezione Qualità dell'Acqua del sito www.azacicloidrico.eu e la sezione Attività del sito www.aspem.it

Per comunicare con i cittadini il Gruppo mette a disposizione diversi canali, oltre a materiali informativi. Nel 2017 il servizio *call center* di AZA Ciclo Idrico ha evaso **118.231 chiamate** con un incremento del 49% rispetto all'anno precedente, mantenendo comunque ottimi livelli di qualità del servizio, con un tempo medio di attesa di 78 secondi, aumentato lievemente rispetto all'incremento dei volumi di chiamate. Anche il servizio *call center* ASPEM ha ottenuto un netto miglioramento in termini di chiamate andate a buon fine (96,2% nel 2017), nonostante il numero di chiamate in aumento del 37%.

Nel 2017 presso gli sportelli di AZA Ciclo Idrico sono stati serviti **30.778 clienti** (con un aumento del 73% rispetto al 2016), serviti mediamente in 15 minuti. Sebbene nel 2017 ci sia stato un rilevante aumento dei visitatori, il gradimento degli utenti agli sportelli è rimasto molto elevato, con l'85% degli utenti che ha espresso giudizi di "soddisfatto" o "molto soddisfatto" mediante gli "emoticons".



BONUS IDRICO

AZA Ciclo Idrico ha lanciato, a dicembre 2016, l'iniziativa denominata "Bonus Idrico" a sostegno delle famiglie economicamente svantaggiate. L'iniziativa è rivolta ai cittadini di Brescia e di altri 73 comuni della provincia serviti da AZA Ciclo Idrico. L'attivazione del Bonus è una decisione volontaria, assunta in autonomia dalla società, che conferma l'attenzione del Gruppo al territorio e alle fasce economicamente più deboli della popolazione. Lo sconto sulla bolletta dell'acqua è stato applicato da AZA Ciclo Idrico assegnando a ciascuno degli aventi diritto un abbuono di 55 litri di acqua al giorno, pari a un consumo annuo di 20 metri cubi. Nell'anno 2017 sono pervenute attraverso il portale 3.603 domande di adesione al Bonus.

Con la delibera 897/2017/R/Idr del 21 dicembre 2017 e con l'approvazione del Testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale Idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati (TIBSI), l'ARERA dà attuazione al sistema di compensazione della spesa

➤ Per maggiori informazioni visita il sito www.azacicloidrico.eu nella sezione Clienti.

Lettere agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo AZA e il suo modello di business

2 Governance

3 Strategia di sostenibilità

4 Stakeholder engagement e Analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manfatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione con i Clienti

Relazione con la Comunità

Relazione con i Fornitori

Relazione della società di revisione

GRI

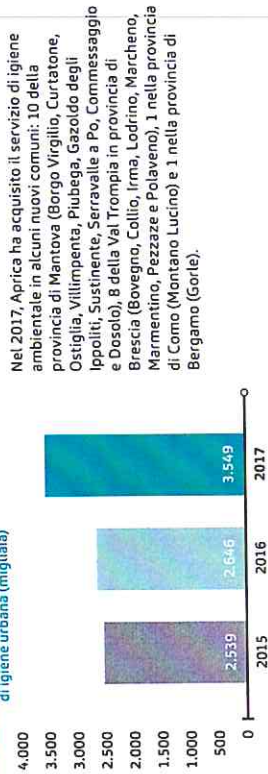
Content Index



10.1.4 Relazione con i clienti del servizio di igiene urbana

Il Gruppo, tramite le Società Amsa, Asperm, Aprica, Linea Gestioni e Rieco, gestisce i servizi di igiene urbana di 258 comuni della Lombardia per un totale di oltre 3,5 milioni di cittadini serviti, nelle province di Milano, Brescia, Bergamo, Varese, Como, Lodi, Lecco, Monza e Brianza, Mantova e Cremona.

Figura 57. Numero totale cittadini serviti dai servizi di igiene urbana (migliaia)



Nel 2017, Aprica ha acquisito il servizio di igiene ambientale in alcuni nuovi comuni: 10 della provincia di Mantova (Borgo Virgilio, Curtatone, Ostiglia, Villimpenta, Piubega, Gazoldo degli Ippoliti, Sustinente, Serravalle a Po, Commessaggio e Dosolo), 8 della Val Trompia in provincia di Brescia (Bovegno, Collio, Irma, Lodrino, Marcheno, Marmintino, Pezzaze e Polaveno), 1 nella provincia di Como (Montano Lucino) e 1 nella provincia di Bergamo (Gorle).

LA RACCOLTA DELL'ORGANICO PRESSO I MERCATI SCOPERTI

Amsa e Novamont sono state premiate con il **Sodalitas Social Award 2017**, categoria "Consumi e stili di vita sostenibili", un riconoscimento che premia le iniziative più efficaci nel contribuire alle sfide al centro dei *Sustainable Development Goals* (SDGs) delle Nazioni Unite.

L'iniziativa si è contraddistinta per il carattere innovativo. Il progetto ha infatti previsto il coinvolgimento attivo di tutti gli attori del comparto ambientale, la creazione di un partenariato *multistakeholder* (Comune di Milano, Associazioni di Categoria e Polizia Municipale), la formazione degli ambulantisti e la valutazione ambientale di *Life Cycle Assessment* dell'intera sperimentazione.

Dopo la sperimentazione sulla raccolta della **frazione organica in 15 mercati scoperti della città di Milano**, da ottobre 2017 la raccolta è stata attivata nei **24 mercati scoperti** dell'area nord-ovest della città e, entro il 2018, il nuovo servizio verrà esteso a tutti i mercati di Milano. L'obiettivo principale è quello di recuperare le ingenti quantità di rifiuto organico prodotte dai mercati settimanali. A tal fine, Amsa ha distribuito sia il materiale necessario al conferimento differenziato dell'organico (trespolti, anelli reggi sacco e sacchi biodegradabili), sia materiale informativo con le istruzioni sul corretto conferimento del rifiuto a tutti i venditori.

Responsabilizzazione del cliente

Negli anni le società del Gruppo hanno accresciuto il loro impegno nella promozione di comportamenti responsabili nella gestione delle risorse e dei rifiuti, nel rispetto dell'ambiente e delle persone.

Di seguito, le principali campagne di comunicazione sviluppate nel 2017 al fine di informare e sensibilizzare i cittadini.

Il 20 settembre 2017, con l'avvio del servizio nella zona rossa (centro storico di Brescia), Aprica ha completato l'introduzione del nuovo sistema di **raccolta domiciliare combinato dei rifiuti**, partito ad aprile 2016. Il territorio, interessato dal nuovo sistema di raccolta, è stato sin da subito costantemente presidato da ispettori ecologici che si sono dedicati al controllo e all'informazione dei cittadini e dei negozianti, affinché ci fosse un corretto conferimento dei rifiuti e venisse mantenuto il decoro della città. L'effetto positivo della nuova modalità di raccolta dei rifiuti si è evidenziato nella percentuale complessiva di raccolta differenziata che nel 2017 è stata del 67,7% (nuova modalità di calcolo previste dal D.M. 26 maggio 2016).

Con riferimento alle attività di Amsa, è in atto una graduale estensione della raccolta congiunta della carta e del cartone su tutto il territorio di Milano, sperimentata già nel 2016. L'estensione ha avuto inizio ad ottobre 2017 ed ha interessato il dipartimento di Silla. Dal 1° aprile 2018 il progetto sarà esteso al dipartimento di Primaticcio e, in seguito, al dipartimento di Zama. Grazie a questa estensione, è previsto un aumento dell'1,8% del totale della raccolta differenziata.

Inoltre, Amsa, Ecodom e Coop Lombardia hanno deciso di inaugurare a Milano una **raccolta sperimentale dei piccoli apparecchi elettrici ed elettronici** non più in uso. Da giugno a dicembre 2017, grazie al **Progetto CRM Recovery**, infatti, presso due punti vendita Coop Lombardia, è stato possibile conferire i piccoli elettrodomestici non più funzionanti, contribuendo così al recupero di materiali critici come oro, argento, cobalto, grafite e platino, senza doversi recare all'isola ecologica. Con questa modalità è stato possibile raccogliere circa 2.700 Kg di RAEE (Rifiuti di

Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche). Successivamente, sono stati posizionati appositi contenitori mobili intelligenti (RAEParking) che hanno permesso di conferire autonomamente i rifiuti RAEE utilizzando la Carta Regionale dei Servizi.

Amsa ha istituito un nuovo servizio ai clienti, l'**Ufficio Mobile**, che è in funzione dal mese di settembre 2017. Grazie a questa nuova iniziativa, in uno specifico giorno della settimana, i cittadini potranno trovare un punto di informazione in più in città per avere risposta alle proprie domande, prenotare i servizi di ritiro dei rifiuti ingombranti, e ricevere materiale informativo sui nuovi servizi. Nel 2017 sono state pianificate 12 giornate presso i mercati rionali della zona nord ovest di Milano. Dal 2018 il servizio sarà itinerante in diversi punti della città. I cittadini possono visionare il calendario con le postazioni, le giornate e gli orari di servizio dell'Ufficio Mobile sul sito: www.amsa.it.

Il Comune di Crema, **Linea Gestioni (LGH)** e Coop Lombardia hanno avviato un progetto finalizzato ad informare sulle corrette modalità di conferimento dell'**olio alimentare** e ad agevolarne la raccolta. Infatti sono stati distribuiti dei *flyer* informativi a tutte le famiglie e sono stati installati presso il Centro Commerciale Gran Rondò 4 contenitori *ad hoc*, dove è possibile portare l'olio vegetale esausto. Anche Aprica, in accordo con il Comune di Bergamo e con il supporto operativo della Cooperativa Ruah, ha avviato la raccolta degli oli alimentari esausti prodotti dalle utenze domestiche, posizionando 31 contenitori specifici sul territorio cittadino. I contenitori sono stati installati presso centri della terza età, scuole, uffici, parchi pubblici e presso i supermercati delle catene Coop, Auchan, Carrefour, NaturaSi, Il Gigante e Alco/Despar.

PREMIO COMIECO 2017

Linea Gestioni e la città di Crema si sono aggiudicate il **premio Comieco 2017** per la miglior raccolta di carta e cartone del Nord Italia, superando i 71 kg/abitante/anno di raccolta pro-capite. Altri quattro centri serviti - Ripalta Arpina (Cr), Longhena (Bs), Torbole Casaglia (Bs) e Villachara (Bs) - hanno ricevuto il premio speciale **Comuni Rifiuti Free**, assegnato alle amministrazioni che non solo hanno superato la percentuale del 65%, ma hanno anche contenuto la produzione pro-capite di secco al di sotto dei 75 Kg/anno per abitante.

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1. Il Gruppo AZA e il suo modello di business

2. Governance

3. Strategia di sostenibilità

4. Stakeholder engagement e Analisi di materialità

5. Capitale Finanziario

6. Capitale Manfatturiero

7. Capitale Naturale

8. Capitale Umano

9. Capitale Intellettuale

10. Capitale Relazionale

Relazione con i Clienti

Relazione con la Comunità

Relazione con i Fornitori

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

Qualità dei servizi erogati e attenzione al cliente

Amsa, Aprica e Aspem mantengono un rapporto diretto con il cittadino e il cliente attraverso diversi canali. Per quanto riguarda il servizio di call center, i livelli di customer satisfaction sono molto alti.

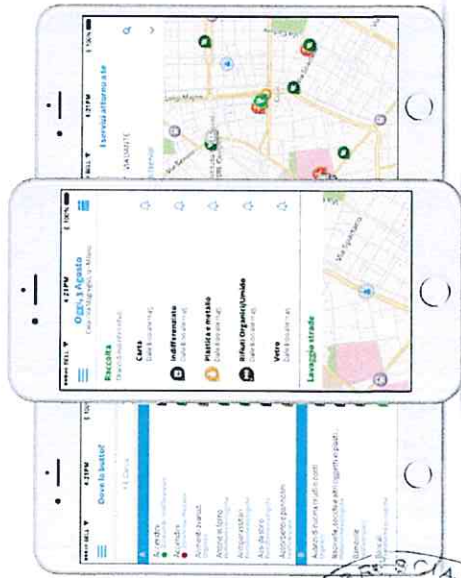
Figura 58. Livelli qualitativi del call center

	AMSA	APRICA	ASPEM
Accessibilità delle linee e del servizio (tempi di linea liberi rispetto ai tempi di presenza degli operatori)	100%	100%	100%
Tempo medio di attesa al telefono (secondi)	76	52	87
Percentuale di chiamate andate a buon fine	94%	72%	65%

I servizi offerti da Amsa, Aprica, Linea Gestioni (Gruppo LGH) e Ricco sono regolati da un'apposita Carta dei Servizi, che descrive modalità, tempi e qualità dei servizi offerti ai cittadini nei comuni serviti. Le Carte dei Servizi sono consultabili sui siti delle diverse società.

Inoltre, quale servizio di supporto e responsabilizzazione della clientela, tutte le società del Gruppo che si occupano di igiene ambientale hanno messo a disposizione dei cittadini un'applicazione dedicata alla raccolta differenziata. Si tratta dell'applicazione "PULIAMO", dedicata alla raccolta differenziata e ai servizi ambientali di Amsa, Aprica e Aspem, che fornisce agli utenti indicazioni circa i giorni di raccolta dei rifiuti presso la propria abitazione e tutte le informazioni necessarie per una corretta raccolta differenziata. Inoltre, dove disponibile, consente di richiedere il ritiro dei rifiuti ingombranti, di segnalare situazioni anomale e di conoscere l'ubicazione delle piattaforme ecologiche. Anche le due società che si occupano di igiene ambientale acquistate recentemente dal Gruppo A2A hanno una propria applicazione: Linea Gestioni, attraverso l'app "RIFIUTIAMO", permette di scoprire come conferire ogni tipologia di rifiuto, di controllare i calendari della raccolta "porta a porta" nel proprio Comune e di trovare i centri di raccolta più vicini; Ricco ha invece creato l'app "Junker", che consente da un lato di migliorare l'efficacia della raccolta differenziata, indicando, dopo aver scansionato il codice a barre dei prodotti, in quale contenitore conferire i rifiuti, e, dall'altro, di conoscere, attraverso la geolocalizzazione, il calendario del "porta a porta" e l'ubicazione dei punti di raccolta più vicini.

Aprica ha, infine, attivato un nuovo software integrato con le unità operative per la tracciabilità e il monitoraggio delle segnalazioni, reclami e richieste di informazioni che provengono dai vari canali di comunicazione (telefono, web, mail, social e APP).



INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION AMSA A MILANO E NEI COMUNI LIMITROFI

Come tutti gli anni, è stata effettuata una indagine di customer satisfaction sui servizi che Amsa offre ai cittadini di Milano, con l'obiettivo di verificare il livello di soddisfazione dei residenti della città nei confronti dei servizi erogati e di identificare i punti di forza e le eventuali aree di intervento. Il questionario predisposto è stato somministrato a più di 5 mila cittadini residenti a Milano, di cui 694 stranieri. Tutti i servizi di raccolta rifiuti hanno raggiunto un indice di gradimento pari o superiore al 7, con punte di 8,2 e 8,3, rispettivamente per il servizio di raccolta dei rifiuti ingombranti a domicilio e per le riciclerie (per la prima volta inserite nel questionario).

AMSA ha indagato il livello di soddisfazione (globale regionale) dei cittadini anche in 12 comuni limitrofi (Bresso, Buccinasco, Cesate, Corno, Corsico, Novate Milanese, Pero, San Donato Milanese, Segrate, Settimo Milanese, Trezzano Sul Naviglio, Poglieto) in cui l'azienda svolge la sua attività.

Le 1.500 interviste effettuate hanno fatto emergere che, in generale, il livello di soddisfazione della cittadinanza è aumentato rispetto al 2016, passando da un giudizio complessivo sul livello di gradimento dei servizi da 7,8 a 8,1.

Il servizio di prenotazione online del ritiro ingombranti è risultato il canale di contatto

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION APRICA NEI COMUNI DI FLERO E GARDONE VALTROMPIA

A ottobre 2017 Aprica ha svolto le proprie indagini di customer satisfaction sia per le utenze domestiche sia per le utenze commerciali nei comuni di Gardone Valtrompia e Flero.

Con riferimento alle utenze domestiche, l'indice di soddisfazione complessiva del servizio è stato pari a 8,01 a Flero e 8,00 a Gardone Valtrompia.

Con riferimento alle utenze commerciali, tale indice è stato pari a 7,54 a Flero e a 6,88 a Gardone Valtrompia.

Buona anche la soddisfazione per alcuni aspetti specifici del servizio, sia per le utenze domestiche sia per quelle commerciali, come riportato nella tabella sottostante.

Figura 59. Valutazione di alcuni aspetti del servizio nell'indagine di Customer Satisfaction di Aprica

	FLERO		GARDONE VALTROMPIA	
	UTENZE DOMESTICHE	UTENZE COMMERCIALI	UTENZE DOMESTICHE	UTENZE COMMERCIALI
Servizio di raccolta dei rifiuti urbani	8,41	8,15	8,25	6,89
Orari di raccolta	8,66	8,28	8,50	7,64
Frequenza di raccolta delle diverse frazioni di rifiuto	8,28	7,89	8,20	6,89
Informazioni su come smaltire i rifiuti	8,62	8,09	8,64	7,85
Pulizia degli spazi dopo la raccolta	7,91	7,26	7,76	6,70
Pulizia strade e marciapiedi	7,22	7,02	7,24	6,70
Numero Verde di contatto	8,00	8,33	7,93	6,63

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1. Gruppo A2A e il suo modello di business

2. Governance

3. Strategia di sostenibilità

4. Stakeholder engagement e Analisi di materialità

5. Capitale Finanziario

6. Capitale Manifatturiero

7. Capitale Naturale

8. Capitale Umano

9. Capitale Intellettuale

10. Capitale Relazionale

Relazione con i Clienti

Relazione con la Comunità

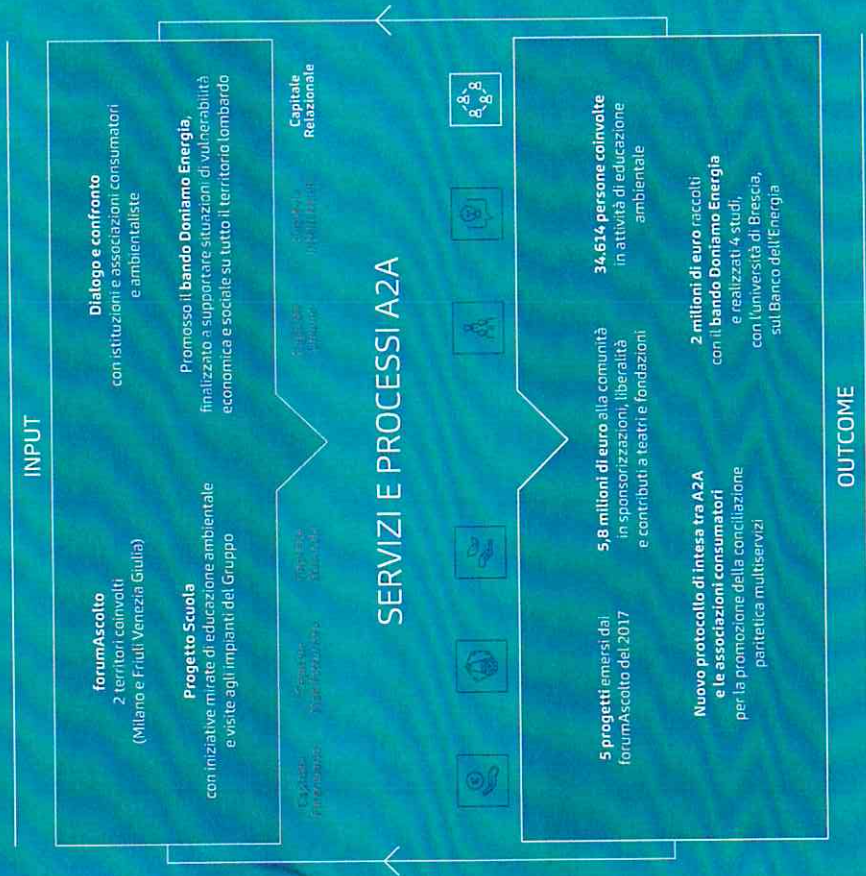
Relazione con i Fornitori

Relazione della Società di Revisione

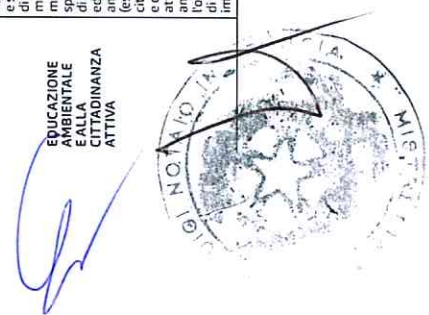
GRI Content Index



10



TEMI MATERIALI	DESCRIZIONE	FATTORI DI RISCHIO PER LA SOSTENIBILITÀ	MODALITÀ DI GESTIONE	AZIONI 2017	AZIONE DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER DEL GRUPPO	Sviluppo delle attività di business nel pieno rispetto degli stakeholder promuovendo attività di comunicazione trasparente e partecipativa; partecipazione a tavoli di lavoro con Enti ed istituzioni capaci di influenzare le strategie nazionali e internazionali; promozione di progetti di rigenerazione del territorio e valore condiviso delle comunità locali (es. attività di rigenerazione urbana); individuazione dei bisogni e delle esigenze degli stakeholder attraverso attività progettuali capaci di rispondere efficacemente alle loro aspettative (es. social needs).	Errata percezione della business del Gruppo, con impatti ambientali e sociali nel territorio. Mancata rispondenza alle aspettative degli stakeholder rispetto ai temi sociali e ambientali. Mancanza di trasparenza nei rapporti e nelle comunicazioni. Mancato adeguamento dei business con gli scenari regolatori in materia di evoluzione.	Diffusione di una corretta percezione delle attività di business del Gruppo, con impatti ambientali e sociali nel territorio. Sviluppo di piani di comunicazione e ascolto dedicati alle specificità dei territori in cui opera il Gruppo. Iniziativa di Stakeholder Engagement. Sviluppo di un dialogo continuo con le istituzioni nazionali e sovranazionali rispetto ai temi dell'energia e dell'ambiente. Collaborazione attiva e trasparente nella definizione di scenari sicuri e sostenibili per lo sviluppo del settore e delle attività di business regolate.	Costituzione di un Comitato Regulatorio e Legislativo interno. Partecipazione alle principali poste consultative nel 2017 (vedi pagg. 30, 78). Attività numerosi progetti di ricerca e engagement con le Università di Milano e Brescia. Attività di relazione e ascolto con i principali stakeholder Associazioni Consumatori e Ambientaliste. Promosso il Bando Doniamo Energia, finalizzato a supportare situazioni di vulnerabilità economica e sociale su tutto il territorio lombardo. Sponsorizzate iniziative territoriali per 1,3 milioni di euro. Piano di illuminazione pubblica a LED volta a valorizzare il patrimonio artistico e culturale del territorio di Brescia.	
EDUCAZIONE AMBIENTALE E ALLA CITTADINANZA ATTIVA	Sensibilizzazione della comunità locale sullo sviluppo responsabile delle risorse, dell'energia e sull'importanza di riutilizzare la materia al fine di minimizzare gli sprechi; promozione di iniziative di educazione (es. scuola), di cittadinanza attiva e conoscenza delle attività del Gruppo, anche attraverso l'organizzazione di visite presso gli impianti.	Mancata e/o superficiale conoscenza, da parte dell'opinione pubblica, dei temi di sostenibilità.	Promozione di iniziative di sensibilizzazione dei temi della sostenibilità presso i cittadini. Organizzazione di attività di educazione ambientale con gli studenti delle scuole. Organizzazione di attività di visita degli impianti del Gruppo.	Progetto Scuola con 25 mila studenti del Gruppo di cui 7 mila presso Casa dell'Energia e dell'Ambiente. "La nostra energia per l'ambiente" - quiz televisivo sui temi dell'energia. "Loioco delle 48" - nostra didattica interattiva sul ciclo dei rifiuti. Workshop per docenti e dirigenti scolastici.	



10.2.1 Relazione con Enti e Istituzioni

Il ruolo e la natura delle attività di AZA impongono un dialogo ed un confronto costante con le Istituzioni nazionali, con le Regioni e con gli Enti locali. Lo strumento che definisce e disciplina le relazioni con Enti e Istituzioni è il Codice Etico di AZA, all'interno del quale è esplicitato che il Gruppo non eroga contributi di alcun genere, direttamente o indirettamente, a partiti politici, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali, né a loro rappresentanti o candidati, sia in Italia che all'estero, ad esclusione dei contributi dovuti sulla base di specifiche normative.

Nel 2017 le tematiche trattate durante gli incontri di carattere nazionale sono state:

- la normativa sull'istituzione di un'Autorità indipendente per i rifiuti;
- la normativa per il rinnovo delle concessioni idroelettriche in Italia;
- la normativa sul superamento della maggior tutela nel mercato dell'energia elettrica e del gas;
- le misure di supporto e di incentivazione per il teleriscaldamento;
- le misure di incentivazione per gli impianti a biomasse;
- le misure previste nella Strategia Energetica Nazionale;
- i Piani Regionali dei rifiuti delle Regioni Sicilia e Puglia per supportare i progetti di riconversione degli impianti AZA di S. Filippo del Mela (Me) e Brindisi.

LE ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA

AZA aderisce a diverse associazioni di categoria, tra cui:

- **Utilitalia**, la federazione che riunisce le aziende operanti nei servizi pubblici dell'acqua, dell'ambiente, dell'energia elettrica e del gas. L'associazione è presieduta attualmente dal Presidente di AZA;
- **Confindustria ed**, in particolare, **Elettricità Futura**, **Assolombarda** e **Green Economy Network** (GEN) e la "rete" promossa per creare opportunità di scambio di informazioni e di accordi commerciali tra le imprese che offrono prodotti, tecnologie e servizi per la sostenibilità ambientale ed energetica;
- **AIRU** (Associazione Italiana Riscaldamento Urbano), finalizzata a promuovere e divulgare l'applicazione e l'innovazione dell'impiantistica energetica territoriale nel settore del teleriscaldamento e teleraffrescamento.

10.2.2 Rapporti con Università e Centri Ricerca

AZA considera la collaborazione con il mondo universitario e della ricerca un'attività di rilevanza strategica, valorizzandola in particolare nei territori in cui il Gruppo è presente. Questo permette di disporre di competenze innovative e all'avanguardia, di offrire i propri ambiti di attività quali spazi per sperimentare progetti di innovazione e, allo stesso tempo, di contribuire, attraverso attività di coinvolgimento e testimonianze, ad una formazione universitaria più orientata al mondo del lavoro.

Anche nel 2017, infatti, le interazioni e gli scambi tra il mondo universitario e quello imprenditoriale sono stati fondamentali per l'apprendimento reciproco e per la diffusione delle buone pratiche all'interno delle comunità. Con l'obiettivo di promuovere lo sviluppo di una cultura diffusa sui temi della sostenibilità in campo energetico - ambientale tra i cittadini, a Brescia è stato istituito un tavolo di lavoro sull' "**Economia circolare**". Il tavolo nasce nell'ambito dell'accordo quadro di collaborazione, firmato nel 2016, con l'**Università degli Studi di Brescia** e con l'**Università Cattolica** (sede di Brescia) la quale si è impegnata a garantire la realizzazione di materiale video e la costruzione di un format da utilizzare sulla piattaforma Facebook. La pagina si arricchirà di documentazione multimediale fruibile e consultabile dagli utenti.

Inoltre, in relazione all'accordo con le due Università di Brescia, è proseguita e si è conclusa con successo l'attività del gruppo di lavoro "Banco dell'energia" con l'elaborazione di quattro studi a supporto del progetto:

- "Identificazione delle famiglie vulnerabili. Il fenomeno della povertà energetica in Lombardia: misurazione e possibili azioni di contrasto";
- "Definizione dei livelli di consumo adeguati. Elaborazione di un modello per l'identificazione dei livelli di consumo energetico delle famiglie";
- "Nudging sperimentale sulle donazioni";
- "L'interazione con le realtà del terzo settore".

Con riferimento alle attività di sensibilizzazione degli studenti sul tema della raccolta differenziata, è stata realizzata presso le sedi milanesi dell'Università Cattolica del Sacro Cuore la campagna di comunicazione "Differenziata? 30 e lode" volta ad informare gli studenti e il personale docente sulle regole per separare correttamente i rifiuti, al fine di ottimizzare la frazione riciclabile della raccolta differenziata. Tale attività è stata supportata anche da una riorganizzazione dei contenitori nelle aree comuni e nelle aree di ristoro. Dati gli ottimi risultati ottenuti, l'obiettivo futuro è di replicare tale sistema anche per altri Atenei.

Inoltre, per far meglio conoscere agli studenti universitari le proprie attività e al tempo stesso raccogliere idee innovative in ambiti strategici, A2A, su invito dell'Università Bocconi, ha creato l'AZA Group Project Award, un contest rivolto agli studenti del corso di laurea "Economics and Management of Government and International Organizations" dell'Università Bocconi di Milano. Divisi in gruppi, gli studenti si sono sfidati nella ricerca di idee innovative focalizzate in specifiche aree di intervento segnalate dall'azienda (es. servizi alla comunità locale, CSR, innovazione sostenibile, ecc.). Ha vinto un progetto che ha proposto per A2A Energia un nuovo approccio commerciale sul mercato libero dell'energia, incentrato su un'offerta ricca e personalizzabile. Il team vincitore è stato invitato in Valtellina dove ha potuto approfondire le proprie conoscenze sul settore elettrico, visitando gli impianti di produzione di A2A.

10.2.3 A2A e gli Stakeholder della regolazione

Il Gruppo A2A opera in settori fortemente regolamentati siano essi gestiti in regime di monopolio naturale (quali le infrastrutture di distribuzione e di trasporto dell'energia elettrica e del gas, il ciclo idrico integrato e il teleriscaldamento) o in regime di libero mercato (come le attività di generazione e vendita di vettori energetici e di altri servizi ai clienti). La Legge di Bilancio 2018 ha, inoltre, esteso le competenze di regolazione e controllo dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI) che cambia nome in ARERA - Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) al ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati.

Il Gruppo adotta una politica di monitoraggio e gestione del rischio normativo e regolatorio al fine di mitigarne, per quanto possibile, gli effetti negativi. Il monitoraggio consiste in un presidio articolato su più livelli, che prevede in primis il dialogo collaborativo con le istituzioni (ARERA, Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, Ministero dello Sviluppo Economico) e con gli organismi tecnici del settore (Gestore dei Servizi Energetici, Gestore dei Mercati Energetici, Terna), e successivamente la partecipazione attiva ad associazioni di categoria e a gruppi di lavoro istituiti presso gli stessi enti. Sono stati implementati strumenti di monitoraggio e controllo (come, la Regulatory Review elaborata trimestralmente o la Regulatory Agenda redatta in occasione del Budget/ Piano) costantemente presidiati e aggiornati al fine di considerare i potenziali impatti della regolazione sulle società del Gruppo e di prevedere un costante dialogo con le Business Unit non solo per la simulazione degli impatti sull'attività corrente ma anche per la valutazione delle nuove iniziative.

Anche lo sguardo alla normativa europea, presidiando i lavori di Bruxelles tramite la partecipazione ai tavoli di Eurelectric e Cedec, permette di vedere "in anticipo" quello che sarà oggetto di recepimento nella legge italiana.

È stato altresì costituito il Comitato Istituzionale e Regolatorio, composto dal Presidente e dall'Amministratore Delegato, oltre che dai responsabili delle strutture "Relazioni Istituzionali Nazionali e Internazionali" e "Affari Regolatori e Mercato". Tale Comitato si riunisce periodicamente coinvolgendo di volta in volta i responsabili delle BU/aree di staff interessate, al fine di trasferire loro le novità normative e regolatorie, concordare una posizione aziendale sulle norme in evoluzione, nonché raccogliere le istanze del business per veicolare agli stakeholder di riferimento. Da gennaio 2017, la struttura Affari Regolatori e Mercato presidia anche il rischio regolatorio per Linea Group Holding, al fine di monitorarne e gestirne in modo coordinato gli impatti.

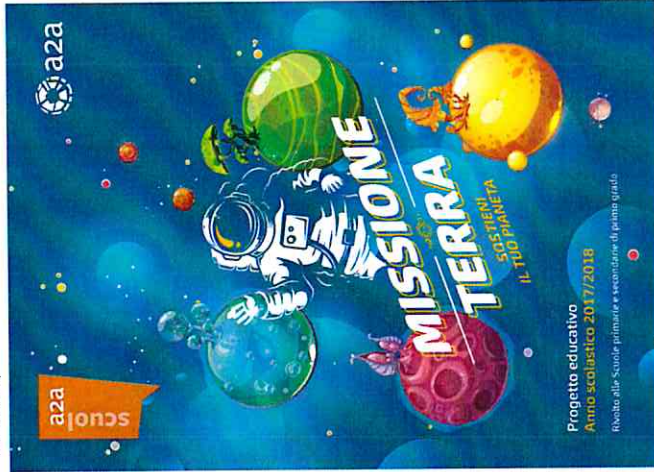
10.2.4 A2A e i rapporti con le Associazioni e i Comitati Territoriali

Il rapporto ed il dialogo con il territorio di riferimento sono alla base dell'identità stessa del Gruppo ed incidono fortemente sul grado di accettazione delle sue attività di business. Questo dialogo si fonda anche su una costante attività di relazione con le associazioni nazionali e territoriali (circa 20 tra Associazioni Consumatori e Ambientaliste), oltre a numerosi comitati territoriali locali.

In continuità con gli anni precedenti, nel 2017 sono state svolte diverse attività con le associazioni e i comitati, tra cui:

- organizzazione di incontri, nelle principali città di riferimento e sugli impianti, riservati a rappresentanti delle associazioni consumatori e ambientaliste e dei comitati per la presentazione e l'approfondimento di iniziative e progetti riguardanti tutte le società del Gruppo;
- consolidamento dei percorsi di dialogo già avviati, approfondimento ed estensione delle aree di attività interessate attraverso incontri specifici e partecipazione a convegni su tematiche ambientali;

- redazione, con le associazioni consumatori territoriali e le amministrazioni comunali, delle carte della qualità dei servizi ambientali nei comuni gestiti da Aprica;
- promozione del progetto di A2A "Missione Terra" nel territorio campano e di altre iniziative di educazione ambientale tra le quali "Il gioco delle 4 R" svolto presso una scuola del quartiere napoletano di Scampia, in collaborazione con le associazioni Accsa, Adiconsum, Amici della Terra e Lega Consumatori (vedi anche pag. 146).



Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2 Governance

3 Strategia di sostenibilità

4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manufatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione con i Clienti

Relazione con i Fornitori

Relazione della Società di Revisione

GRI

Content Index

Con riferimento alle attività di conciliazione, il 2017 è stato l'anno di avvio del nuovo protocollo di intesa tra A2A e le Associazioni Consumatori nazionali per la promozione della conciliazione paritetica multiservizi finalizzata alla risoluzione stragiudiziale delle controversie che dovessero insorgere tra i consumatori ed A2A in relazione ai rapporti di fornitura e distribuzione di gas, energia elettrica, acqua e teleriscaldamento. A seguito dell'adozione del nuovo strumento a tutela dei consumatori, è stato registrato un notevole incremento delle conciliazioni rispetto all'anno precedente. Un significativo incremento è emerso anche nel numero delle conciliazioni ricevute tramite il servizio gestito dall'Acquirente Unico.

Per quanto riguarda il Servizio Conciliazione gestito da Acquirente Unico, nel corso del 2017 le richieste pervenute sono state 62: 33 ad A2A Energia, 21 a LineaPiù e 8 ad Unareti. Unareti ha inoltre ricevuto 51 convocazioni (obbligatorie) come ausilio tecnico in quanto necessario ed indispensabile ai fini della corretta ed efficace trattazione delle controversie per conciliazioni avviate dai clienti di altre società di vendita.

Per quanto concerne le conciliazioni paritetiche, la segreteria di conciliazione dell'Organismo ADR A2A- Associazioni Consumatori ha ricevuto 41 richieste da parte di clienti gas ed elettricità, aventi ad oggetto principalmente aspetti legati alla misurazione dei consumi e alla fatturazione.

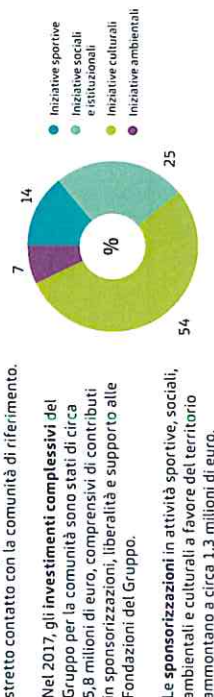
Secondo quanto introdotto dal Testo Integrato Conciliazione (TICO), approvato dall'ARERA, a partire dal gennaio 2017, i clienti di energia elettrica e gas, domestici e non, devono attivare lo strumento della conciliazione per definire le controversie non risolte a livello di reclamo con gli operatori. Il tentativo di conciliazione obbligatorio può essere svolto tramite gli organismi previsti dal TICO, tra cui l'organismo ADR A2A - Associazioni Consumatori, oltre a Camere di Commercio e altri organismi riconosciuti. L'obbligo di attivare la conciliazione sarà operativo progressivamente anche per gli altri settori regolati. Il tentativo di conciliazione, in caso di insuccesso, diventa condizione indispensabile per poi eventualmente procedere all'azione giudiziale, mentre, il verbale di accordo, costituisce titolo esecutivo tra le parti.

BANCO DELL'ENERGIA ONLUS

Nel corso del 2017 l'iniziativa è entrata nella sua fase più importante, attraverso il Bando Doniamo Energia, promosso in collaborazione con Fondazione Cariplo, sono stati infatti individuati i progetti che riceveranno i contributi pari complessivamente a 2 milioni di euro. In particolare, sono state selezionate e pubblicate online le 15 iniziative, promosse da 68 enti in partenariato, finalizzate a supportare situazioni di vulnerabilità economica e sociale su tutto il territorio lombardo. I destinatari finali (circa 6 mila persone) saranno interceduti dagli enti e coinvolti in un percorso che affiancherà al pagamento delle spese urgenti (come le bollette di qualunque operatore energetico) un'azione di sostegno più globale, per contrastare il rischio di uno scivolamento verso la povertà. Le famiglie potranno richiedere gli aiuti ed essere inserite nei programmi di

10.2.5 Investimenti responsabili nella Comunità

Figura 60. Sponsorizzazioni per area di attività



Nel 2017, gli investimenti complessivi del Gruppo per la comunità sono stati di circa 5,8 milioni di euro, comprensivi di contributi in sponsorizzazioni, liberalità e supporto alle Fondazioni del Gruppo.

Le sponsorizzazioni in attività sportive, sociali, ambientali e culturali a favore del territorio ammontano a circa 1,3 milioni di euro.

- Tra le principali sponsorizzazioni si segnalano:
- la IX Conferenza Nazionale sull'Efficienza Energetica ed il Forum "Quale Energia?" 2017, due dei maggiori eventi nazionali dedicati alle tematiche energetiche, con focus su politiche climatiche e tematiche di sostenibilità;
 - l'evento "Festival delle Luci" per il progetto di illuminazione a LED del castello di Brescia;
 - il contributo alle associazioni sportive giovanili di Acerra;
 - la sponsorizzazione della XV edizione di Bergamoscienza;
 - la 46esima edizione della Stramilano;
 - il torneo internazionale tennis in carrozzina della città di Cremona.

Anche quest'anno A2A è vicina alle comunità più in difficoltà con il prezioso contributo degli 8 volontari dell'Associazione di Protezione Civile del Gruppo, che hanno raggiunto alcune zone dell'Abruzzo colpite dal sisma, per aiutare a rimuovere la fitta coltre di neve che appesantiva i tetti delle case ed evitare ulteriori crolli.

Lettera agli stakeholder	
Nota metodologica	
1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business	
2 Governance	
3 Strategia di sostenibilità	
4 Stakeholder engagement e Analisi di materialità	
5 Capitale Finanziario	
6 Capitale Manifatturiero	
7 Capitale Naturale	
8 Capitale Umano	
9 Capitale Intellettuale	
10 Capitale Relazionale	
Relazione con i Clienti	
Relazione con la Comunità	
Relazione con i Fornitori	

Relazione della Società di Revisione
GRI
Content Index



10.2.6 Educazione e formazione

Per A2A l'educazione ambientale è lo strumento principale per far conoscere ai ragazzi le complesse interazioni tra mondo naturale e mondo umano, pertanto il Gruppo mette in atto numerose attività volte ad una sensibilizzazione in tal senso. L'obiettivo principale è quello di favorire la crescita di una coscienza ambientale e di incentivare un comportamento consapevole a servizio del miglioramento della qualità della vita nel territorio.

Il Gruppo, nell'ambito del Progetto Scuola, propone durante tutto l'anno visite guidate alle proprie sedi e ai propri impianti. Nel 2017 è fortemente cresciuta la partecipazione (+48%), con oltre 31 mila visitatori, di cui 25 mila studenti provenienti da più di 3 mila istituti scolastici.

Casa dell'Energia e dell'Ambiente a Milano si è confermata il sito più visitato con oltre 7 mila presenze. Questa struttura, sede operativa di

Fondazione AEM, è uno spazio museale aperto a scuole e pubblico, dove si possono conoscere ed approfondire i temi legati al mondo dell'energia e della sostenibilità.

Fondazione AEM è da sempre impegnata nel sostegno alla ricerca scientifica, alla formazione e allo sviluppo di conoscenze e competenze innovative nel campo dell'energia e della sostenibilità ambientale su tutto il territorio lombardo, in particolar modo nelle aree di Milano e della Valtellina. Parallelamente, sui territori di Brescia e Bergamo, è attiva la Fondazione ASM, con attività dedicate al sociale, alla promozione dell'arte e della cultura oltre che alla formazione e alla tutela in campo ambientale.

La tabella sottostante mostra i principali progetti di educazione ambientale, a livello sia nazionale sia territoriale, che hanno coinvolto le scuole primarie e secondarie nel 2017.

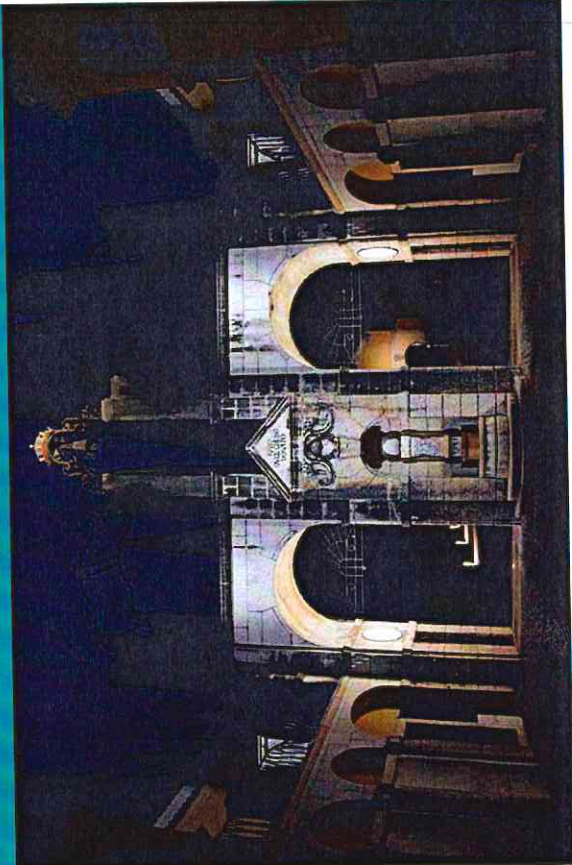
INIZIATIVA	DESCRIZIONE	TERRITORIO DI RIFERIMENTO
Messaggi dallo spazio - Energia dall'Universo	Prova educativa rivolta alle scuole del territorio nazionale, che richiedeva ai ragazzi di creare pianeti digitali "efficienti", esempi di vita sostenibile per la terra. Sono stati distribuiti 1.237 kit didattici in 1.045 scuole, coinvolgendo oltre 620 mila persone, tra docenti, studenti e familiari.	Nazionale
Il Gioco delle 4R	Mostra didattica interattiva incentrata sul ciclo dei rifiuti (riduzione, riuso, riciclo e recupero), indirizzata alle scuole primarie e secondarie di primo grado (per un approfondimento vedi box a pag. 144).	Nazionale
Ogni cosa al suo posto	La seconda edizione dell'installazione teatrale, realizzata grazie al sostegno della Fondazione ASM, presso il Museo di Scienze Naturali, con la partecipazione di oltre 2 mila studenti, che hanno esplorato la mobilità e i vantaggi del nuovo sistema di raccolta differenziata della città.	Brescia
La nostra energia per l'ambiente	Settima edizione del tradizionale quiz televisivo, che ha coinvolto i ragazzi di 6 scuole primarie e 6 scuole secondarie.	Brescia
Naturacqua	Percorso scientifico-culturale, realizzato in collaborazione con Ambient'arco, che ha coinvolto più di 2 mila bambini delle scuole primarie e secondarie di primo grado.	Brescia
Brescia in Circolo	Evento domenicale dedicato alle famiglie e alle scuole, basato su installazioni e performance teatrali sulla sostenibilità ambientale organizzata per la prima volta in collaborazione con Brescia Mobilità.	Brescia
Action 2 Art	Progetto didattico sul riciclo e sull'economia circolare, che coinvolge 10 classi delle scuole secondarie di secondo grado in visite ad impianti, laboratori didattici e in una prova educativa finale di progettazione e realizzazione di sedute per spazi pubblici a partire da materiali/oggetti di recupero. Questa iniziativa nasce dal programma forumAscolto A2A.	Bergamo
Scuola Energetica	Il progetto ha coinvolto 280 ragazzi delle scuole secondarie di secondo grado locali, supportati da esperti in metodologie innovative, diagnosi energetiche e supporto alle proposte di intervento, con un premio finale per la scuola più sostenibile. Questa iniziativa nasce dal programma forumAscolto A2A.	Valtellina
Varese manca poco	Campagna di sensibilizzazione sulla raccolta differenziata, che ha coinvolto 1.880 ragazzi delle scuole secondarie di secondo grado della città, attraverso incontri di formazione, la distribuzione di materiali informativi e isole ecologiche per la raccolta di carta e cartone, plastica e metalli. Questa iniziativa nasce dal programma forumAscolto A2A.	Varese
La scuola in bolletta	Progetto nato dalla collaborazione scientifica tra il mondo dei servizi (LGH), della ricerca (RSE) e della scuola, finalizzato alla promozione di interventi di efficienza e risparmio energetico negli edifici scolastici. Coinvolti i ragazzi di una quarantina di scuole secondarie di secondo grado, nelle attività di audit energetico e costruzione di un database energetico degli edifici scolastici.	Crema, Cremona, Lodi, Rovato

A2A E LA VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO ARTISTICO E CULTURALE DEI TERRITORI

In linea con l'obiettivo di diffondere la cultura del risparmio energetico, A2A ha portato avanti un importante piano di illuminazione pubblica a LED, volta a valorizzare il patrimonio artistico e culturale del territorio di Brescia. Grazie alla collaborazione tra A2A ed il Comune di Brescia, è stato completato il piano per l'illuminazione artistica e monumentale a LED di 37 siti tra monumenti, piazze, chiese e piazze della città.

Il 1° giugno 2017 è stato inoltre inaugurato un nuovo importante intervento illuminotecnico per valorizzare il Vittoriale degli Italiani. Grazie ad A2A sono stati installati oltre 200 apparecchi, tutti a sorgente LED, tra proiettori, incassi, apparecchi a parete, barre e lampade relamping.

Arte, musica e tecnologia sono protagonisti a Cremona dell'installazione "L'anima della città", l'opera d'arte, ideata dall'architetto Paolo Peres e realizzata da Linea Com (LGH), è realizzata in acciaio inossidabile altamente ecologico e riproduce un violino alto otto metri. Lo strumento rappresenta il simbolo della città. Ben definito nella parte bassa, muta progressivamente colore fino a perdere le sue sembianze e a trasformarsi in figura astratta nella parte superiore. È il primo esempio di scultura interattiva della città, grazie alla presenza di sensori, avvicinandosi all'installazione si attiva la diffusione di una piacevole melodia registrata con strumenti musicali provenienti dal Museo del Violino. Un QR code consente di accedere al sito web dedicato per visualizzare approfondimenti sull'opera e il suo autore.



Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2 Governance

3 Strategia di sostenibilità

4 Stakeholder engagement e Analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione con i Clienti

Relazione con la Comunità

Relazione con i Fornitori

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

Al di là delle visite e delle iniziative territoriali, sono stati proposti incontri pubblici e lezioni in classe sui temi dell'educazione ambientale e della sostenibilità che hanno coinvolto **1.200 persone della provincia milanese e quasi 13 mila tra Brescia, Como e Mantova**.

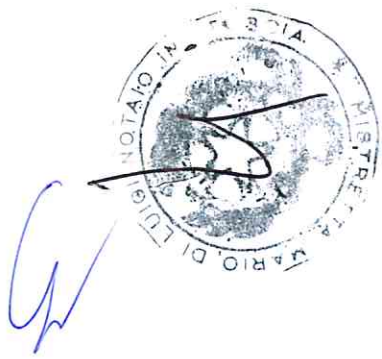
Inoltre, sono stati organizzati eventi ed iniziative dedicate ai docenti ed ai dirigenti scolastici, tra i quali alcuni workshop, come quello di Brescia, con oltre 70 partecipanti, e l'evento di Milano, incentrato sul tema dello spreco alimentare discusso in una tavola rotonda.

IL GIOCO DELLE 4R

Nel 2017, Ansa e A2A Ambiente, in collaborazione con Fondazione AEM, hanno proposto "Il gioco delle 4R", una mostra didattica interattiva incentrata sul ciclo dei rifiuti e indirizzata alle scuole primarie e secondarie di I grado. Il gioco è un percorso divertente che aiuta a riflettere su quattro parole-chiave: riduzione, riuso, riciclo e recupero. I ragazzi, attraverso percorsi didattici interattivi e improntati su quiz e giochi, sono stati stimolati ad assumere comportamenti sostenibili



e di responsabilità verso l'ambiente che li circonda, riuscendo così a maturare atteggiamenti utili contro gli sprechi e a favore delle pratiche di riciclo e riutilizzo. Come strumento di *edutainment*, coinvolgente e interattivo, la mostra è stata proposta a Napoli, Brescia e Milano, e ha coinvolto circa 2.300 visitatori. In particolare, a Napoli in soli 3 mesi sono state ospitate 39 classi (975 ragazzi), a Brescia, presso Ambiente Parco hanno partecipato oltre 700 bambini e a Milano presso la Casa dell'Energia e dell'Ambiente sono stati coinvolti più di 500 bambini.



10.2.7 Comunicazione esterna

Nel corso del 2017 l'attività di Ufficio Stampa ha prodotto un totale di 344 comunicazioni ai media. Il 76% delle comunicazioni sono state diffuse come comunicati stampa, il restante 24% come lettere. Nel 2017 sono state oltre 300 le occasioni di incontro con i giornalisti fra interviste e colloqui one-to-one, conferenze stampa e press visit.

Il Gruppo A2A è presente sui seguenti canali social: Facebook, LinkedIn e Twitter. La comunicazione social permette un contatto più diretto con i cittadini, sensibilizzandoli su temi centrali per il Gruppo quali, ad esempio, la raccolta differenziata e il risparmio energetico. Inoltre è possibile avviare flussi di *social media caring* per intercettare tempestivamente le criticità e le segnalazioni da trasmettere ai canali di customer care, ed infine conoscere e raccogliere i principali temi discussi in rete, cogliendo spunti per progettare nuovi servizi e prodotti.

Nel 2017 è stato avviato un percorso triennale volto alla creazione di un "ecosistema digitale" di Gruppo, con l'obiettivo di creare valore

per gli stakeholder, oltreché migliorare il posizionamento digitale del Gruppo. Il percorso comporta il passaggio da una logica di pura informazione ad una logica di comunicazione, che preveda il coinvolgimento degli utenti anche da un punto di vista valoriale. Questo comporta un nuovo approccio editoriale focalizzato sulla valorizzazione dei servizi offerti e dei progetti, con particolare attenzione a quelli integrati e trasversali; l'offerta di nuovi servizi online che hanno l'obiettivo di migliorare la qualità della vita nelle città e nei territori e di facilitare il contatto con le Società del Gruppo; l'approfondimento sui temi dell'innovazione; il lancio di campagne di comunicazione online che stimolino il coinvolgimento degli stakeholder interni ed esterni.

Per presentare al meglio il Gruppo, le novità societarie e le attività di business, nel 2017 è stato quindi progettato il nuovo sito corporate www.a2a.eu. Sono stati inoltre realizzati il sito dedicato alla rendicontazione di sostenibilità www.valoresostenibilitaa2a.eu e il sito della nuova società A2A Illuminazione Pubblica www.a2ailuminazionepubblica.eu.



Lettera agli stakeholder	
Nota metodologica	
1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business	
2 Governance	
3 Strategia di sostenibilità	
4 Stakeholder engagement e Analisi di materialità	
5 Capitale Finanziario	
6 Capitale Manifatturiero	
7 Capitale Naturale	
8 Capitale Umano	
9 Capitale Intellettuale	
10 Capitale Relazionale	
Relazione con i Clienti	
Relazione con la Comunità	
Relazione con i Fornitori	
Relazione della Società di Revisione	
GRI Content Index	



TEMI MATERIALI	DESCRIZIONE	FATTORI DI RISCHIO PER LA SOSTENIBILITÀ	MODALITÀ DI GESTIONE	AZIONI 2017	AZIONE DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ
GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA	Adozione di politiche di selezione dei fornitori, dei partner commerciali impiegando processi equi e trasparenti che prevedano l'integrazione di criteri di sostenibilità; promozione di pratiche di dialogo tra i fornitori, stimolando il miglioramento dell'affidabilità e della sicurezza nell'erogazione dei servizi.	Rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori di imprese terze. Possibilità di comportamenti scorretti. Non compliance alla normativa ambientale.	Coivolgimento continuo dei fornitori con l'obiettivo di diffondere i temi della sostenibilità. Adozione di controlli per la verifica della qualità dei fornitori, certificazioni OAS e altre eventuali certificazioni specifiche per categoria merceologica. Adeguamento delle procedure aziendali, che preveda la sottoscrizione da parte del fornitore di un patto etico e di una dichiarazione di legalità. Progressivo sviluppo di un processo di qualifica e scelta di fornitori, partner commerciali e collaboratori che integrino elementi di sostenibilità.	Nuove funzionalità in ottica di <i>e-collaboration</i> per il Portale Fornitori di A2A. Avviato un piano di trasformazione della Direzione Supply Chain per rendere più competitivi e sostenibili gli acquisti. Proseguita l'attività di engagement e controllo sui cantieri.	
					PEOPLE INNOVATION - Responsabile Procurement

Al fine di creare valore nel lungo periodo, il Gruppo A2A mira ad instaurare con la propria catena di fornitura un rapporto responsabile, attraverso cui consolidare rapporti equi e trasparenti.

Nell'anno sono stati emessi **21.549 ordini** per forniture, servizi o lavori dalle società del Gruppo, per un importo complessivo di oltre **1 miliardo di euro**. Il **95% dell'ordinato è concentrato su fornitori italiani**.

I dati del 2017 si riferiscono ad un perimetro di consolidamento differente rispetto al 2016. Il numero complessivo di ordini e l'ordinato del 2017, infatti, tengono conto dei volumi di acquisto delle società del gruppo LGH, oltre alle società La Bi.Co Due e Risco-Resmal, che nel 2016 non erano incluse nel perimetro.

Figura 61_Valore dell'ordinato per Business Unit

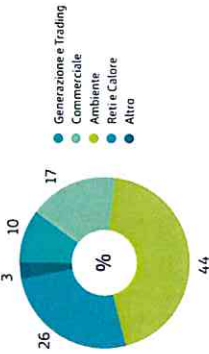
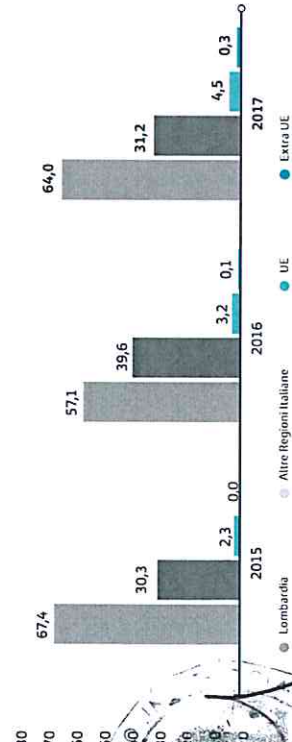


Figura 62_Ripartizione geografica dell'ordinato (GRI 204-1) (%)



Oltre a quanto speso per forniture, lavori e servizi, circa **1,2 miliardi di euro** sono stati impiegati per l'acquisto dei combustibili utilizzati nelle centrali del Gruppo o veicolati come vettore ai clienti finali, di cui l'83% per il gas naturale. Gli acquisti di carbone sono stati fatti per il 16% dalla Russia, per il 65% dalla Colombia e per il 19% dal Kazakistan.

PORTALE FORNITORI

Il Portale Fornitori di A2A è una piattaforma online attraverso la quale le imprese interessate a collaborare con le società del Gruppo possono richiedere l'iscrizione all'Albo, avviare/innovare il processo di qualifica sulle categorie merceologiche di interesse, partecipare alle gare online e richiedere le autorizzazioni al subappalto utilizzando un processo interamente digitalizzato.

Per i fornitori iscritti nell'Albo A2A, il Portale rappresenta una «vetrina» verso tutte le società del Gruppo, da alimentare con informazioni e documenti sempre aggiornati. Nel corso del prossimo anno verrà avviato un processo di qualifica *ad hoc* per le *start up* che si proporranno al Gruppo A2A sui progetti di innovazione.

Nel corso del 2017 il Portale è stato arricchito di nuove funzionalità in ottica di *e-collaboration* anche al fine di rendere maggiormente sostenibile il processo di generazione degli ordini di

acquisto (eliminazione carta, riduzione uso stampanti, ...). In particolare è stata introdotta una nuova sezione, denominata "Contract Management", attraverso la quale viene gestito il processo di emissione, perfezionamento e attivazione dei contratti di acquisto, ottenendo una sensibile riduzione dei tempi per la predisposizione dei contratti, l'eliminazione di tutti i passaggi cartacei sia interni che esterni, una maggior tracciabilità delle fasi del processo, nonché la raccolta e lo scambio documentale con i fornitori in fase di attivazione del contratto. Tutto il processo viene gestito in modalità completamente digitalizzata.

Il percorso di dematerializzazione proseguirà anche nel 2018 e riguarderà principalmente i Sistemi di Qualificazione Europea in ottemperanza al D.Lgs. 50/2016. È inoltre, oggetto di studio, l'introduzione di un nuovo sistema di *vendor rating* consuntivo, attraverso il monitoraggio *real time* delle performance dei fornitori.

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2 Governance

3 Strategia di sostenibilità

4 Stakeholder engagement e Analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manfatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione con i Clienti

Relazione con la Comunità

Relazione con i Fornitori

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

10.3.1 Gestione sostenibile della catena del valore

Il Gruppo opera con fornitori che applicano alti standard in materia di salute e sicurezza del personale e di tutela dell'ambiente. A questo scopo, AZA ha adottato un specifico sistema di accertamento di idoneità delle imprese, in modo da poter assicurare la sussistenza delle capacità tecniche ed economico-finanziarie rispondenti ai requisiti previsti dalla legge e a quelli del Codice Etico di Gruppo nel rispetto del modello organizzativo ex D.Lgs. 231/2001).

Nell'attività di selezione e qualifica dei fornitori, AZA si rivolge a tutte le società interessate a partecipare alle gare indette dal Gruppo, garantendo il mantenimento di un Albo Fornitori qualificato per categoria merceologica, al quale i buyer devono attingere per la definizione della "vendor list" di gara.

La qualifica ottenuta ha una validità di 36 mesi ma può essere revocata anticipatamente qualora intervengano fattori di rischio o valutazioni di performance negative.

Ad ogni fornitore qualificato viene attribuito un punteggio (global scoring) calcolato come media

della valutazione preventiva, effettuata sulla base delle informazioni raccolte durante la qualifica (indici infornutistici, certificazioni ottenute, rating finanziario, ecc) e della valutazione della performance, data dal comportamento del fornitore durante l'esecuzione del contratto. Qualora il global scoring attribuito a un fornitore sia insufficiente, AZA si riserva di mettere in atto provvedimenti quali la sospensione, la revoca della qualifica o l'avvio di attività di audit.

Il processo di qualifica necessario per l'iscrizione o il rinnovo all'albo, prevede inoltre richiesta di elementi informativi, in funzione della classe di rischio attribuita alla categoria merceologica, che permettono di approfondire specifici aspetti rilevanti per la sostenibilità (come ad esempio gli impatti derivati dalla gestione dei rifiuti, la carbon footprint, gli impatti sulla sicurezza del lavoro, ecc.).

La Direzione Supply Chain nel 2017 ha avviato un piano di trasformazione che prevede l'introduzione di una serie di iniziative (tra cui Pianificazione Acquisti, Lean Procurement, Design To Cost e Strategic Sourcing) finalizzate a rendere gli acquisti del Gruppo più competitivi e sostenibili.

Figura 63_Fornitori qualificati del Gruppo AZA suddivisi per certificazione posseduta*

	2015	2016	2017
ISO9001	2.741	2.800	1.981
ISO14001	920	915	566
OHSA18001	620	662	610
SAB000	-	22	62
Rispondenti al questionario TenP (Global Compact)	-	22	71
Con almeno una certificazione	2.768	2.843	2.215

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

10.3.2 Gestione dei cantieri

Negli ultimi anni, il Gruppo ha rivolto sempre maggiore attenzione alla sicurezza dei dipendenti lungo tutta la catena di fornitura, responsabilizzando e sensibilizzando soprattutto le aziende appaltatrici. In particolare la BU Reti e Calore ha iniziato dal 2016 ad effettuare rigorosi controlli sulla gestione dei cantieri per lavori affidati a società esterne.

Le verifiche riguardano, in particolare, l'effettiva realizzazione delle opere commissionate, il rispetto dei tempi, l'utilizzo dei materiali stabili, l'effettuazione dei collaudi richiesti, l'impatto

socio ambientale e l'aderenza a quanto previsto dal capitolato d'appalto.

Si sono svolte quindi visite di controllo su un campione di cantieri stradali (considerando il censimento dei cantieri aperti e le differenti tipologie di interventi), per valutare la conformità alle disposizioni in materia di salute e sicurezza sul lavoro (D.Lgs. 81/2008) e ambientale (D.Lgs. 152/2006), con l'ausilio di apposite check-list e rilevazioni fotografiche, condividendo successivamente le risultanze delle verifiche tramite report periodici analitici trasmessi alle strutture aziendali interessate.

Figura 64_Verifiche ispettive dei cantieri - sintesi

	2016	2017
Cantieri visitati	1.406	727
Società interessate	Unareti, AZA Ciclo Idrico, AZA Calore & Servizi, AZA Illuminazione Pubblica	Unareti, AZA Ciclo Idrico, AZA Calore & Servizi, AZA Illuminazione Pubblica
Area interessate	Provincia: Milano, Bergamo e Brescia	Provincia: Milano, Bergamo e Brescia
Azioni intraprese	Pianificate azioni formative ed informative che, nei primi mesi del 2017, coinvolgeranno sia i gestori che i fornitori interni e le imprese appaltatrici.	Completamento delle azioni formative pianificate nel 2016, con l'aggiornamento del tabella controlli in linea. Informazione costante dei risultati delle ispezioni a tutte le parti interessate.
Risultati attesi	Minimizzare le anomalie con conseguente aumento della sicurezza, diminuzione degli impatti ambientali, miglioramento della qualità delle opere e garanzia della completa conformità alle norme vigenti.	

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo AZA e il suo modello di business

2 Governance

3 Strategia di sostenibilità

4 Stakeholder engagement e Analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione con i Clienti

Relazione con la Comunità

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

Relazione con i Fornitori



Rev. e Cont. A2A S.p.A.
Via Dante, 32
00196 Roma

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1. Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2. Governance

3. Strategia di sostenibilità

4. Stakeholder engagement e Analisi di materialità

5. Capitale Finanziario

6. Capitale Manifatturiero

7. Capitale Naturale

8. Capitale Umano

9. Capitale Intellettuale

10. Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi dell'art. 3, c. 10, D.Lgs. 254/2016 e dell'art. 5 regolamento Consob n. 20267

Al Consiglio di Amministrazione della A2A S.p.A.,

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("limited assurance engagement") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario della A2A S.p.A. e sue controllate (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 predisposta ex art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 20 marzo 2018 (di seguito "DNF").

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative (di seguito "GRI Standards"), da essi individuato come standard di rendicontazione.

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

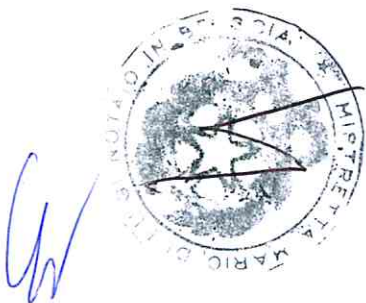
Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il Collegio Sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del Code of Ethics for Professional Accountants emesso dall'International Ethics Standards Board for Accountants, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1), di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

EY S.p.A.
Via Dante, 32
00196 Roma
Tel. +39 06 4782 1
Fax +39 06 4782 101
EY.com





Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" (di seguito "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) per gli incarichi limited assurance. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement"), e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche dell'impresa rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario incluse nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo AZA;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
 - o modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
 - o politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - o principali rischi, generali o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.
 Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a).

5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.
In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione della AZA S.p.A. e con il personale di AZA S.p.A., Linea Group Holding S.p.A., AZA Energiefuture S.p.A., AZA Ambiente S.p.A., Linea Reti e Impianti S.r.l. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggiornamento e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.



Lettera agli stakeholder	
Nota metodologica	
1. Il Gruppo AZA e il suo modello di business	
2. Governance	
3. Strategie di sostenibilità	
4. Stakeholder engagement e analisi di materialità	
5. Capitale Finanziario	
6. Capitale Ambientale	
7. Capitale Naturale	
8. Capitale Umano	
9. Capitale Intellettuale	
10. Capitale Relazionale	
Relazione della Società di Revisione	
GRI Content Index	

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di gruppo
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la correttezza aggregazione dei dati.
- per le società AZA Energiefuture S.p.A. (centrale termoelettrica di San Filippo del Mela), AZA Ambiente S.p.A. (termoelettrico di Brescia) e Linea Reti e Impianti S.r.l. (centrale di cogenerazione di Cromona), che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo AZA relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards.

Altri aspetti

Con riferimento agli esercizi chiusi il 31 dicembre 2015 e 2016, il Gruppo ha predisposto un Bilancio Integrato, i cui dati sono utilizzati a fini comparativi all'interno della DNF. Detto Bilancio Integrato è stato sottoposto in via volontaria ad un esame limitato in conformità all'ISAE 3000 da parte di EY S.p.A. con riferimento all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2016 e da parte di PricewaterhouseCoopers con riferimento all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2015, che hanno espresso delle conclusioni senza rilievi.

Milano, 27 marzo 2018

EY S.p.A.

Massimo Antonelli
(Socio)

GRI Content Index

General Standard Disclosure

INDICATORI	DOCUMENTO PRINCIPALE	SUPPLEMENTO
Profilo dell'organizzazione		
D 102-1 Nome dell'organizzazione	10	
D 102-2 Attività e Servizi forniti	10-15	
D 102-3 Ubicazione sede aziendale	Colophon	
D 102-4 Ubicazione delle operazioni	12, 13, 59, 62, 65, 67, 68	
D 102-5 Assetto proprietario	53	
D 102-6 Mercati serviti	10-17, 115, 126, 127, 130	
D 102-7 Dimensioni dell'organizzazione	12, 13	
D 102-8 Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	89-91	21, 22
D 102-9 Catena di fornitura dell'organizzazione	14, 15, 147-151	
D 102-10 Cambiamenti avvenuti durante l'anno nell'organizzazione o nella catena di fornitura	4-7	
D 102-11 Principio precauzionale (risk management)	24, 25, 52, 58, 72, 90, 104, 114, 136, 148	
D 102-12 Iniziative esterne che l'organizzazione sottoscrive	30	
D 102-13 Lista della associazioni di categoria a cui l'organizzazione aderisce	30, 137	
EU 1 Capacità installata	59, 62, 68	
EU 2 Energia netta prodotta	12	9, 13
EU 3 Numero di clienti divisi per categoria	114, 115	31
EU 4 Lunghezza delle reti di trasmissione e distribuzione	65	10
EU 5 Allocations delle quote di emissione e rispetto del protocollo di Kyoto	75	
Strategia		
D 102-14 Lettera agli stakeholders	2, 3	
D 102-15 Impatti, rischi e opportunità	16, 17, 22-25, 32-41, 52, 58, 72, 90, 104, 114, 136, 148	
Aspetti etici		
D 102-16 Mission, valori, codici di condotta e principi	16, 17, 22, 23	
D 102-17 Meccanismi interni ed esterni per fornire consigli su comportamenti etici e legali ed illegali	22	



Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo modello
di business

2 Governance

3 Strategia di
sostenibilità

4 Stakeholder
engagement
e Analisi di
materialità

5 Capitale
Finanziario

6 Capitale
Mantienitivo

7 Capitale
Naturale

8 Capitale
Umano

9 Capitale
Intellettuale

10 Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

General
Standard
Disclosure

Specific
Standard
Disclosure

INDICATORI	DOCUMENTO PRINCIPALE	SUPPLEMENTO
Governance		
D102-18 Struttura di governance dell'organizzazione	20, 21	
D102-20 Posizioni inerenti con responsabilità in ambito economico, ambientale e sociale	20, 21	
D102-21 Processi per la consultazione su temi di natura economica, ambientale e sociale tra gli stakeholder e il più alto organo di governo	20	
D102-22 Composizione del più alto organo di governo e dei suoi comitati	20, 21	
D102-23 Presidente del più alto organo di governo	20, 21	
D102-27 Formazione del più alto organo di governo su temi di natura economica, ambientale e sociale	20, 21	
D102-32 Indicare quale comitato o posizione verifica e approva il bilancio di sostenibilità	4-7, 20-21	
Coinvolgimento degli stakeholder		
D102-40 Stakeholder del Gruppo	44	2-4
D102-41 Dipendenti coperti da accordi collettivi	92	
D102-42 Processo di identificazione	44	
D102-43 Approccio all'engagement, incluso frequenza e tipologie di attività	44-47	2-4
D102-44 Temi emersi dallo stakeholder engagement	48, 49	2-4
Parametri di bilancio		
D102-45 Entità incluse nel bilancio	6, 7 + BC*	
D102-46 Processo per la definizione dei contenuti del report e del perimetro	4-7, 48-49	
D102-47 Aspetti materiali identificati nel processo di definizione dei contenuti	48, 49	
D102-48 Informazioni su eventuali "restatement" rispetto al precedente report	4-7	
D102-49 Eventuali cambiamenti rispetto agli aspetti materiali del precedente report	49	
D102-50 Periodicità di rendicontazione (annuale, semestrale, ...)	4-7	
D102-51 Data del report più recente	4-7	
D102-52 Ciclo di rendicontazione	4-7	
D102-53 Contatti per informazioni sul report	Colophon	
D102-54 Dichiarazione di rendicontazione secondo i GRI Standards	4-7	
D102-55 GRI Content Index	156-160	
D102-56 Documento di Assurance	152-155	

* Bilancio Consolidato 2017 - Allegato 3. Elenco delle imprese incluse nel Bilancio Consolidato.

Specific Standard Disclosure

INDICATORI	RIFERIMENTI EMISSION	
	DOCUMENTO PRINCIPALE	SUPPLEMENTO
Performance economica (GRI 201)		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	52
D 103-2	Approccio del management e suoi componenti	52
D 103-3	Valutazione dell'approccio del management	52
D 201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	52
D 201-4	Finanziamenti significativi ricevuti dalle pubbliche amministrazioni	52
Impatti economici indiretti (GRI 203)		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	52
D 103-2	Approccio del management e suoi componenti	52
D 103-3	Valutazione dell'approccio del management	52
D 203-1	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti	55, 60, 61, 64, 66, 67, 69
D 203-2	Principali impatti economici indiretti	129, 136, 140, 147
Pratiche di approvvigionamento (GRI 204)		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	148
D 103-2	Approccio del management e suoi componenti	148
D 103-3	Valutazione dell'approccio del management	148
D 204-1	Percentuale di spesa concentrato su fornitori locali	147, 148
Anticorruzione (GRI 205)		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	25
D 103-2	Approccio del management e suoi componenti	25
D 103-3	Valutazione dell'approccio del management	25
D 205-1	Divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione	22
D 205-3	Casi di corruzione segnalati e confermati e relative azioni intraprese	22
Comportamento anti-competitivo (GRI 206)		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	25, 114
D 103-2	Approccio del management e suoi componenti	25, 114
D 103-3	Valutazione dell'approccio del management	25, 114
D 206-1	Azioni legali per comportamenti anti-competitivi, anti-trust e pratiche di monopolio	45 + BC* + RG**
Materiali (GRI 301)		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	72
D 103-2	Approccio del management e suoi componenti	72
D 103-3	Valutazione dell'approccio del management	72
D 301-1	Materie prime utilizzate per peso o volume	71, 76, 79, 80, 82, 83, 85

* Bilancio Consolidato - paragrafo 3. Note illustrative - Altre informazioni - 7) Aggiornamento delle principali vertenze giudiziarie e fiscali in corso.
** Relazione sulla Gestione 2017 - paragrafo 3. Evoluzione della regolazione ed impatti sulle Business Units del Gruppo A2A.

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1. Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2. Governance

3. Strategia di sostenibilità

4. Stakeholder engagement e Analisi di materialità

5. Capitale Finanziario

6. Capitale Mantenturiero

7. Capitale Naturale

8. Capitale Umano

9. Capitale Intellettuale

10. Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

General Standard Disclosure

Specific Standard Disclosure

INDICATORI	RIFERIMENTI E OMISSION	
	DOCUMENTO PRINCIPALE	SUPPLEMENTO
Valutazione fornitori su aspetti ambientali (GRI 308)		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	148
D 103-2	Approccio del management e suoi componenti	148
D 103-3	Valutazione dell'approccio del management	148
D 308-1	Nuovi fornitori valutati secondo criteri ambientali	40, 41, 149, 150
Occupazione (GRI 401)		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	90
D 103-2	Approccio del management e suoi componenti	90
D 103-3	Valutazione dell'approccio del management	90
D 401-1	Nuove assunzioni e tasso di turnover	89, 91
EU 17	Giori lavorati dai dipendenti degli appaltatori e subappaltatori per opere di costruzione e manutenzione	22, 23
EU 18	Dipendenti di imprese terze coinvolti in formazione su salute e sicurezza	27
Salute e sicurezza sul lavoro (GRI 403)		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	90
D 103-2	Approccio del management e suoi componenti	90
D 103-3	Valutazione dell'approccio del management	90
D 403-1	Percentuale dei lavoratori rappresentati nel Comitato per la salute e la sicurezza	89, 93
D 403-2	Tipo e percentuale di infortuni sul lavoro, malattia professionale, giorni persi, assenteismo e infortuni legati al tipo di lavoro	Le informazioni necessarie per il calcolo del tasso di infortunio sul lavoro sono attualmente disponibili. Il Gruppo si impegna nei prossimi anni a rendere disponibile l'indicatore.
Sviluppo e formazione (GRI 404)		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	90
D 103-2	Approccio del management e suoi componenti	90
D 103-3	Valutazione dell'approccio del management	90
D 404-1	Ore medie annue di formazione per dipendente	89, 97
Diversità e pari opportunità (GRI 405)		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	90
D 103-2	Approccio del management e suoi componenti	90
D 103-3	Valutazione dell'approccio del management	90
D 405-1	Ripartizione degli organi di governo per genere e altri indicatori di diversità	20, 21
D 405-2	Rapporto dello stipendio base e di quello medio delle donne rispetto agli uomini a parità di categoria	101



INDICATORI	RIFERIMENTI E OMISSION	
	DOCUMENTO PRINCIPALE	SUPPLEMENTO
Non discriminazione (GRI 406)		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	25
D 103-2	Approccio del management e suoi componenti	25
D 103-3	Valutazione dell'approccio del management	25
D 406-1	Episodi di discriminazione e azioni correttive prese	22
Libertà di associazione e contrattazione collettiva (GRI 407)		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	90
D 103-2	Approccio del management e suoi componenti	90
D 103-3	Valutazione dell'approccio del management	90
D 407-1	Libertà di associazione e di contrattazione collettiva	92
Valutazione dei diritti umani (GRI 412)		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	25
D 103-2	Approccio del management e suoi componenti	25
D 103-3	Valutazione dell'approccio del management	25
D 412-2	Formazione dei dipendenti nelle politiche sui diritti umani	22
Comunità locale (GRI 413)		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	136
D 103-2	Approccio del management e suoi componenti	136
D 103-3	Valutazione dell'approccio del management	136
D 413-1	Attività che prevedono un coinvolgimento delle comunità locali	45-47, 139-144
Valutazione fornitori su impatti sociali (GRI 414)		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	148
D 103-2	Approccio del management e suoi componenti	148
D 103-3	Valutazione dell'approccio del management	148
D 414-1	Nuovi fornitori valutati secondo criteri sociali	40-41, 149-150
Politica pubblica (GRI 415)		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	136
D 103-2	Approccio del management e suoi componenti	136
D 103-3	Valutazione dell'approccio del management	136
D 415-1	Contributi finanziari a partiti, politici e relative istituzioni	137
Salute e sicurezza dei consumatori (GRI 416)		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	114
D 103-2	Approccio del management e suoi componenti	114
D 103-3	Valutazione dell'approccio del management	114
D 416-2	Casi di non conformità su salute e sicurezza dei prodotti/servizi	45, 46
EU 25	Numero di incidenti che hanno coinvolto la comunità, inclusi i procedimenti giudiziari	46

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2 Governance

3 Strategia di sostenibilità

4 Stakeholder engagement e Analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manfatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

General Standard Disclosure

Specific Standard Disclosure

INDICATORI	RIFERIMENTI E OMISSION		
	DOCUMENTO PRINCIPALE	SUPPLEMENTO	
Etichettatura di prodotti e servizi (GRI 417)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	114	4, 5
D 103-2	Approccio del management e suoi componenti	114	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del management	114	
D 417-2	Casi di non-conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi	121	45, 46
D 417-3	Incidenza della non conformità per attività di marketing	121	
Privacy dei consumatori (GRI 418)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	114	4, 5
D 103-2	Approccio del management e suoi componenti	114	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del management	114	
D 418-1	Reclami motivati riguardanti violazioni della privacy dei clienti e la perdita di dati	111	
Conformità su aspetti sociali (GRI 419)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	25	4, 5
D 103-2	Approccio del management e suoi componenti	25	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del management	25	
D 419-1	Non conformità con i regolamenti nell'area socio economica		44-46

INDICATORI	RIFERIMENTI E OMISSION		
	DOCUMENTO PRINCIPALE	SUPPLEMENTO	
Electric Utility Sector Supplement			
Demand side management			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	104	4, 5
D 103-2	Approccio del management e suoi componenti	104	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del management	104	
Ricerca e sviluppo			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	104	4, 5
D 103-2	Approccio del management e suoi componenti	104	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del management	104	
Gestione efficiente			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	58	4, 5
D 103-2	Approccio del management e suoi componenti	58	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del management	58	
EU 11	Rendimento medio del parco termoelettrico		13
EU 12	Perdite di trasmissione e distribuzione in percentuale del totale di energia		19
Accessibilità del servizio			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	114	4, 5
D 103-2	Approccio del management e suoi componenti	114	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del management	114	
EU 28	Indice di frequenza di interruzione del servizio		35, 36
EU 29	Indice di durata media di interruzione del servizio		35
EU 30	Availability factor medio del parco impianti		9

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo AZA e il suo modello di business

2 Governance

3 Strategia di sostenibilità

4 Stakeholder engagement e Analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI

Content

Index

General

Standard

Disclosure

Specific

Standard

Disclosure

A2A S.p.A.

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

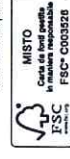
Sede direzionale e amministrativa:
Corso Porta Vittoria, 4 - 20122 Milano
T [+39] 02 77201 F [+39] 02 77203920

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.

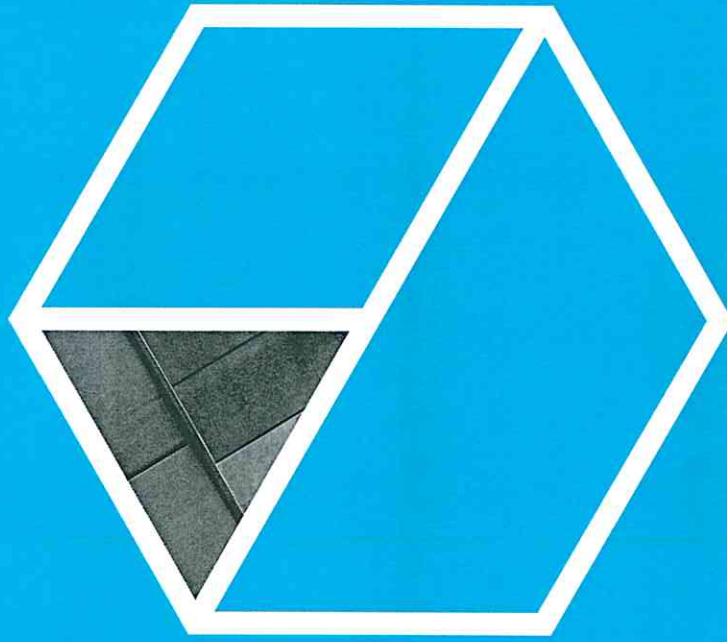
Progetto grafico e impaginazione:
BOUTIQUE CREATIVA
MERCURIO GP

Stampa:
AGEMA S.p.A.



Milano, marzo 2018





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

**Supplemento
Bilancio
Integrato**

2017



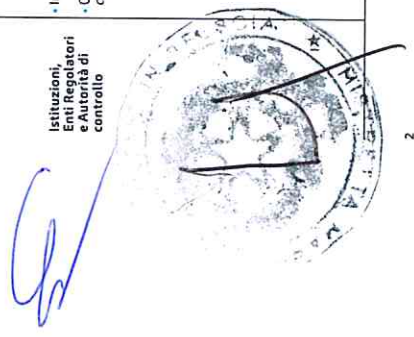

Indice

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_Iniziativa 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	• 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)
Associazione Ambientalisti	• Incontri (fisico, call, web) • Visite agli impianti	BU Ambiente RAEE (Milano)
		Indagine customer satisfaction Aprica (Bergamo)
		BU Reti e Calore Campagna promozione sostituzione caldaie (Milano)
		BU Corporate Economia circolare con focus sugli impianti di Sicilia e Puglia (Roma)
Istituzioni, Enti Regolatori e Autorità di controllo	• Incontri • Convegni (fisico, call, web)	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 molestie 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 Silea2 (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° workshop "Rifiuti e Life Cycle Thinking" presentazione progetto PET (Como)
		BU Generazione e Trading Concessioni degli impianti idroelettrici (Milano)
		Progetto Carina Bike (Montalcione)
		Riqualificazione Ciminica 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	• Convegni/Conferenze stampa/Eventi • Incontri (fisico, call, web) • Gruppi di lavoro/Comitati	BU Corporate Riunione plenaria organismi ADR (Roma)
		Progetto Melogano (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 engagement con comunità straniere a favore della corretta raccolta differenziata nel Comune di Poglieto (Piemonte)
		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)
		Aggiornamento su opzioni strategiche all'interno dell'evento European Utilities Conference e Italian Equity Roadshow (Londra)
		Meeting la Sostenibilità in A2A - Focus sull'Economia Circolare all'interno dell'evento Italian Sustainability Day di Borsa Italiana (Milano)
		BU Commerciale Indagini volte a verificare il valore apportato dalle iniziative di marketing relazionale
		Indagine qualitativa sulla brand awareness di A2A Energia su impatto della campagna di comunicazione
		Indagini quantitative di customer satisfaction sui principali territori
		Attività di fidelizzazione dei grandi clienti (Milano)
		BU Commerciale Presentazione e-moving 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)
Comunità Locale Cittadini	• Incontri (fisico, call, web) • Convegni/Conferenze stampa/Eventi • Indagini/ Sondaggi	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
Media	• Convegni/Conferenze stampa/Eventi	BU Generazione e Trading Riqualificazione 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 PERBU
Dipendenti	- Incontri (fisico, call, web) - Eventi - Focus Group - Indagini/Sondaggi	BU Ambiente
		Initiative di team building (Milano)
		BU Commerciale
		Initiative di team building (Milano)
		BU Corporate
Associazioni di categoria/Comitati civici e spontanei	- Incontri (fisico, call, web) - Gruppi di lavoro/Comitati	Initiative induction: "virtual buddy" e "Induction A2A neoassunti" (Milano)
		Initiative "A.D. Incontra" (Italia)
		Progetto ABC sviluppo manageriale (Milano)
		BU Generazione e Trading
		Autocosciumento competenze all'interno del progetto "La potenza dell'acqua" (Italia)
Scuole	- Incontri (fisico, call, web) - Convegni/Conferenze stampa/Eventi - Indagini/Sondaggi	BU Reti e Calore
		Interviste ai primi riporti all'interno del progetto di valorizzazione risorse (Italia)
		BU Generazione e Trading
		Evoluzione normativa nazionale ed europea in tema di riforma tariffaria ed energy communities (Milano)
		Clean Energy Package (Milano)
Scuole	- Incontri (fisico, call, web) - Convegni/Conferenze stampa/Eventi - Indagini/Sondaggi	BU Reti e Calore
		Evoluzioni normative e di mercato sul tema dei Certificati Bianchi (Milano)
		BU Corporate
		Raccolta differenziata
		Progetti Alternanza Scuola Lavoro (Milano)
Scuole	- Incontri (fisico, call, web) - Convegni/Conferenze stampa/Eventi - Indagini/Sondaggi	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)

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	- 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	- 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	- Performance economica (GRI 201) - Impatti economici indiretti (GRI 203)	Gruppo	Azionisti/ Istituzioni
Gestione efficiente delle infrastrutture del Gruppo	- Energia (GRI 302) - Gestione efficiente (EU Supplement)	Gruppo	-
Economia circolare	- Materiali (GRI 301) - Scarichi e rifiuti (GRI 306)	BU Ambiente BU Reti e Calore	Comunità

TEMI MATERIALI PER A2A	ASPETTI GRI CORRISPONDENTI	PERIMETRO/ BOUNDARY INTERNO	PERIMETRO/ BOUNDARY ESTERNO
Uso efficiente dell'acqua	- Acqua (GRI 303) - Scarichi e rifiuti (GRI 306)	Gruppo	Fornitori*
Lotta al cambiamento climatico ed emissioni in atmosfera	- Energia (GRI 302) - Emissioni (GRI 305)	Gruppo	Fornitori* Clienti
Qualità dell'acqua distribuita	Salute e sicurezza dei consumatori (GRI 416)	Gruppo	Istituzioni
Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro	Salute e sicurezza sul lavoro (GRI 403)	Gruppo	Appaltatori
Valorizzazione del Capitale Umano	- Occupazione (GRI 401) - Sviluppo e formazione (GRI 404)	Gruppo	-
Diversità e welfare aziendale	Diversità e pari opportunità (GRI 405)	Gruppo	-
Innovazione tecnologica e Smart City	- Ricerca e sviluppo (EU Supplement) - Demand side management (EU Supplement)	Gruppo	Istituzioni
Responsabilità, Sicurezza e Qualità nella fornitura di servizi e prodotti	- Salute e sicurezza dei consumatori (GRI 416) - Privacy ed etichettatura di prodotti e servizi (GRI 417) - Privacy dei consumatori (GRI 318) - Accessibilità del servizio (EU Supplement)	BU Commerciale BU Reti e Calore	Istituzioni
Educazione ambientale e alla cittadinanza attiva	Comunità locale (GRI 413)	Gruppo	-
Rapporto con gli stakeholder del Gruppo	- Comunità locale (GRI 413) - Politica pubblica (GRI 415)	Gruppo	-
Gestione responsabile della catena di fornitura	- Pratiche di approvvigionamento (GRI 204) - Valutazione fornitori su aspetti ambientali (GRI 308) - Valutazione fornitori su impatti sociali (GRI 414)	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.

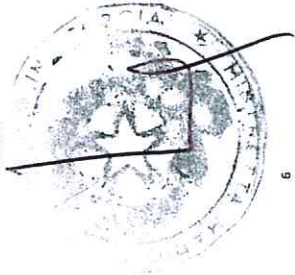


Figura 4_Prospetto di distribuzione del Valore Aggiunto Globale Lordo - milioni di euro [GRI 201-1]

	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.

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

Capitale
Finanziario

Capitale
Materiale

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

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

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

* Data 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 AZA (%)	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%

Stakeholder engagement e analisi di materialità

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

Capitale Finanziario

* 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
	Impianti idroelettrici	4.451	4.218
	Impianti fotovoltaici (compresa energia consumata)	3	3
Business Unit Reti e Calore	Impianti di cogenerazione	229	187
Business Unit Ambiente	Impianti di valorizzazione dei rifiuti (compreso biogas), caldaie a gas naturale	979	1.002
Totale		13.792	13.282

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

* 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
Business Unit Reti e Calore	Impianti di cogenerazione, termici biogas, pannelli solari	1.010	931
Business Unit Generazione e Trading	Recupero termico	23	20
Totale		2.271	2.299

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
Isoli 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 anti-intrusione	-	-	3.299
Sensori antincendio	-	-	2.622
Sedi	-	-	159
Sensori anti-intrusione	-	-	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

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

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

Capitale
Finanziario

Gestione rifiuti

Figura 20_ Rifiuti raccolti

	2015	2016	2017
Tonnellate	1.282.786	1.320.938	1.605.000

Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

Figura 21_ Rifiuti intermediati

	2015	2016	2017
Tonnellate	159.261	109.790	133.082

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

Capitale Manifatturiero

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 intermediezioni (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%.

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

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 policonsumibili	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

Capitale
Finanziario

Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

Figura 26. Indicatori di impatto globale

	2015	2016	2017
Emissioni totali gas lesivi dell'ozono (KgRI1eq)	0	4,7	0,08
Emissioni acidificanti totali (tSO ₂ e)	3.865	3.372	4.192

Capitale
Umano

Figura 27. Indicatori di impatto dovuti all'acquisto e utilizzo di combustibili fossili [305+3]

	2015	2016	2017
Carbon footprint (tCO ₂ e/anno)	1.015.031	863.223	1.031.979
Water footprint (migliaia di m ³ acqua)	35.215	24.048	28.583

Capitale
Relazionale

Figura 28. Sanzioni Ambientali [GRI 307-4]

	2017
Numero	8
Valore (euro)	30.516

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

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)

Combustibili (TJ)	2015	2016	2017
Gas naturale	463	464	656
Petroli (GDO, 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
Ammoniac (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 inerti	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
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
Acque derivate per altri usi	26,4	26,5	27
Totale scarichi	82,9	114,4	69

*Dato 2017 non disponibile 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 ₂ e)	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 ₂ e)	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+Ti) (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%

Capitale naturale nella BU Generazione e Trading

Risorse e materiali utilizzati

Figura 34_Risorse utilizzate - BU GENERAZIONE E TRADING (GRI 301-1, 2; 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
Petroli (GCO, 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
Ammoniacca (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	59,8

* 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 e)	2.330	2.906	1.576
NO _x (t)	2.757	1.881	2.313
SO _x (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+Co+Ti) (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)

Combustibili (TJ)	2015	2016	2017
Gas naturale	3.356	2.804	4.215
Carbone	1.812	1.846	1.828
Petroli (GDO, gassolio)	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
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
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
Aviati 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 ₂ e)	2.636	2.154	292
Metano (CH ₄) - perdite dalle reti di distribuzione gas naturale* (t CO ₂ e)	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 DNP).

Figura 42_Perdite di rete - BU RETI E CALORE (EU1.2)

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

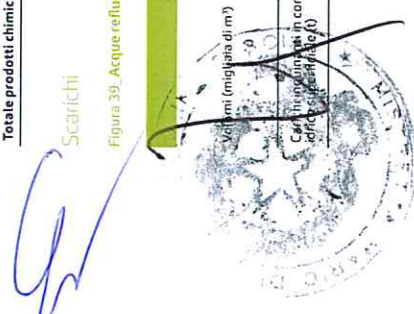
Capitale Relazionale

Capitale Naturale

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Stakeholder engagement e analisi di materialità



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 _{2e})	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* (interni/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 fixe	429	456	661
Contratto chimico	155	178	178
Altri contratti	-	-	90
Totale	9.652	9.777	11.416

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	9.562	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					
	FINO A 30	31-40	41-50	OLTRE 50	TOTALE	FINO A 30	31-40	41-50	OLTRE 50	TOTALE	FINO A 30	OLTRE 50
Pensionamento	-	-	-	188	-	-	-	-	140	-	-	178
Dimissioni volontarie	73	32	16	25	146	23	16	44	110	27	43	145
Decesso	-	2	1	12	15	-	1	3	6	10	1	14
Licenziamento	13	7	14	63	97	-	8	11	126	145	8	12
Altres (es. termine contratto a tempo determinato)	272	130	73	22	497	113	74	39	33	259	116	63
Totale	358	171	104	310	943	136	110	69	349	664	152	267
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%	5,69%

* 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 Manufatturiero

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

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

Capitale
Finanziario

Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

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	54	54	36	18	54	54
Disabile	344	94	456	329	88	417	452	452	348	104	452	452
Fasce deboli (Mobilità-C.int)	5	-	5	5	-	5	-	-	-	-	-	-
Totale	382	110	510	368	104	472	506	506	384	122	506	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	58	145	1.066	2.142	3.411	60	192	1.383	2.548	4.183
Da 11 a 20	44	100	671	1.107	1.922	42	102	631	1.125	1.900	59	141	845	1.433	2.478
Da 21 a 30	36	167	1.500	1.378	3.081	35	160	1.495	1.403	3.093	41	156	1.531	1.522	3.250
Oltre 30	10	76	817	468	1.371	11	87	834	441	1.373	15	106	920	464	1.505
Totale	146	481	4.054	4.971	9.652	146	494	4.026	5.111	9.777	175	595	4.679	5.967	11.416

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

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	6.161	1.491	9.652	100,0%	8.279	1.498	9.777	100,0%	9.582	1.834	11.416	100,0%

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	55.630



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 maldezioni e gli infortuni non riconosciuti. Gli infortuni professionali sono 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).

I dati relativi al 2016 e al 2017 sono riferiti al 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 ECALORE		BU CORPORATE		TOTALE	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
	N°	Rate	N°	Rate	N°	Rate	N°	Rate	N°	Rate	N°	Rate
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

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

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 al lavoro per malattia o se la malattia sul lavoro si intende causata 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 al lavoro relativi all'anno 2017, non sono obbligatoriamente cessati, ma la maggior parte stanno continuando il periodo d'aspettativa.

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

Stakeholder engagement e analisi di materialità

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
Condorini	33.844	33.744	33.080
Totale	985.070	996.297	1.091.117

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

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

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	51.859	64.933
Grandi clienti	5.454	4.987	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_Numero di adesioni al programma Chiara2a

	2015	2016	2017
AZA 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 AZA Energia

SERVIZIO ERIGITO	SEGMENTO DI BUSINESS	2015				2016				2017	
		CSI	STANDARD DI MERCATO	POSIZIONE*	CSI	STANDARD DI MERCATO	POSIZIONE*	CSI	STANDARD DI MERCATO	POSIZIONE*	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.lva & PMI	90,9	86	1 su 6	93,3	89,7	1 su 6	92,4	92	1 su 6	
	Domestico	92,3	89,4	1 su 8	93	90,4	2 su 8	91,1	89,7	3 su 8	
Energia Elettrica	Domestico	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 AZA 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 del call center

	TARGET ARERA	AZA ENERGIA		LINEA PIU'	
		2015	2016	2015	2016
Percentuale di chiamate andate a buon fine	≥80%	99,4%	95,5%	94,2%	92,3%
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%
Tempo medio atteso al telefono (secondi)	≤240"	77"	131"	140"	147"

Figura 85_Andamento reclami elettricità e gas

	2015	2016	2017
AZA ENERGIA - numero reclami		2.672	2.823
LINEA PIU' - numero reclami		-	-
AZA ENERGIA - percentuale reclami "semplici" sul n° medio clienti*		0,14%	0,14%
LINEA PIU' - percentuale reclami "semplici" sul n° medio clienti *		-	-

* 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 reclamabilità è calcolato sul numero dei clienti al 31/12/2016, il dato al 31/12/2017 non era ancora disponibile.

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

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

	AZA ENERGIA		LINEA PIU'	
	2015	2016	2015	2016
Servizi di vendita	226,53	216,05	245,16	248,14
Servizi di rete	219,78	215,35	206,04	217,56
Imposte	21,77	21,79	21,82	21,79
IIVA	46,81	45,32	47,30	48,75
Totale	514,89	498,51	520,32	536,24

* 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.

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

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

	AZA 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 i 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			
AZA Energia*	275.288	300.814	285.550
Linea Più	275.288	300.814	200.140
Tempo medio di attesa agli sportelli (minuti)			
AZA Energia			85.410
Linea Più	05:03	13:48	07:30
			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
AZA 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%

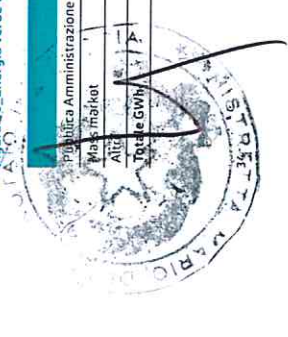
* Da aprile 2017 Azpcom Energia è del tutto integrato nei sistemi informatici di AZA Energia. Il dato di AEN quindi, include anche le attivazioni bollett@mail dei clienti Azpcom.

Figura 90_Numero di visite ai siti web commerciali

	2015	2016	2017
Numero totale di visite	1.956.964	2.686.178	4.144.485

Figura 91_Energia verde venduta per segmento di mercato - GWh

	2015	2016	2017
Pubblica Amministrazione	13%	1%	0,5%
Mass retail	64%	71%	68,4%
Altro	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	OGGETTIVO AREPA 2017	2015	2016	2017	OGGETTIVO AREPA 2017	2015	2016	2017	OGGETTIVO AREPA 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	/

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

Capitale
Finanziario

Capitale
Manifesturiero

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

INDICATORE CONTINUITÀ SERVIZIO	BRESCIA											
	AMBITO ALTA CONCENTRAZIONE			AMBITO MEDIA CONCENTRAZIONE			AMBITO BASSA CONCENTRAZIONE					
	2015	2016	2017	OBBIETTIVO AREEA 2017	2015	2016	2017	OBBIETTIVO AREEA 2017	2015	2016	2017	OBBIETTIVO AREEA 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	2017	2017	2017	2017	2017	2017	2017	2017	2017
Minuti medi annui di interruzione per utenti BT dovuti ad interruzioni lunghe senza preavviso	2,50	2,5	na	na	/	7,00	60			
Numero medio annuo di interruzioni per utenti BT dovuti ad interruzioni lunghe senza preavviso	0,50	1,12	na	na	/	0,80	4			

Figura 95_Pronto intervento energia elettrica [EU28]

	MILANO		BRESCIA		CREMONA	
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
N° clienti MT con più di 5 interruzioni all'anno per ambiguità alla concentrazione	8*	35*	14	-	-	-
N° clienti MT con più di 5 interruzioni all'anno per ambiguità alla concentrazione	-	-	-	18*	-	-

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 i tempi di ripristino della fornitura. I distacchi della durata massima di 90 minuti, sono comunicati da Terna con un preavviso di almeno 15 giorni. I distacchi di durata superiore a 90 minuti sono comunicati da Terna con un preavviso di almeno 30 giorni. I distacchi programmati predisposti 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	2015	2016
Tempo di prevenzione 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%	6,76	6,38
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%	5,75	5,06
Tempo di esecuzione di lavori complessi	na	50 gg lav	na	100,00%	na	9,19
Tempo di attivazione della fornitura BT/MT	5 gg lav	5 gg lav	99,81%	99,89%	0,91	0,73
Tempo di disattivazione della fornitura	5 gg lav per BT 7 gg lav per MT	5 gg lav	99,73%	99,81%	0,7	0,64
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	1 gg feriale	1 gg feriale	99,70%	99,87%	0,11	0,10
Rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	2 ore	99,82%	99,85%	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%	2,30	1,77
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	4 ore	4 ore	92,22%	98,28%	2,19	1,40
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura BT/MT	15 gg lav	15 gg lav	94,98%	97,16%	9,65	9,20
Tempo di comunicazione dell'esito di tensione	20 gg lav	20 gg lav	92,31%	96,55%	15,50	15,76

* 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 prevenzione per lavori sulla rete	10 gg lav per BT 30 gg lav per MT	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%	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%	0,5 4,00	
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	1 gg feriale su cassa a zero 1 gg lav ridotti 15%	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	

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

Capitale
Finanziario

Capitale
Manfatturiero

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

Figura 98_Qualità commerciale energia elettrica: indicatori generali

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

Figura 99_Qualità commerciale gas: indicatori generali

PRESTAZIONI EROGATE ENTRO I TEMPI INDICATI (%)	LIVELLO ARERA	UNARETI		ASPEM		LO RETI		ASVT	
		2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
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	-	-
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	94,55	100,00	100,00	100,00	-	100,00

Figura 100_Qualità tecnica gas

	LIV. BASE	LIV. RIFERIMENTO	LIV. EFFETTIVO 2015					
			MILANO	BRESCIA	BERGAMO	VARESE	CREMONA	LODI
Percentuale annua di rete in alta e media pressione sottoposta ad ispezione	30%	90%	58%	86%	100%	68%	-	-
Percentuale annua di rete in bassa pressione sottoposta ad ispezione	20%	70%	59%	58%	100%	92%	-	-
Numero annuo di dispersioni localizzate per km di rete ispezionata	0,8	0,1	0,13	0,09	0,04	0,17	-	-
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	-	-
Numero convenzionale di misure del grado di odorizzazione del gas per migliaia di clienti finali	0,19	0,5	0,95	1,82	3,66	1,39	-	-

Figura 101_Pronto intervento gas

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



Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manfatturiero

Capitale Naturale

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		2015		2016	
		2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
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	99,53%	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%	99,75%	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.

Servizio Idrico Integrato

Figura 106_ Estensione del servizio idrico integrato

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

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

Capitale
Finanziario

Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

Figura 107_ Qualità del call center

	AZA 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 (second)	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	AZA CICLO IDRICO			ASPEM			ASVT		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Tempo di risposta alle richieste di intervento 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.

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	99,89%	-	
Tempo comunicazione esito verifica gruppo di misura	20 gg lav	67,35%	18,31	

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 SERVIZI	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	2015	2016	2015	2016
Numero di chiamate al call center	375.210	321.778	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%
Tempo medio di attesa al telefono (secondi)	97	70	62	60	52	139
Percentuale di chiamate andate a buon fine	93%	94%	69%	82%	72%	53%

Gestione delle conciliazioni

Figura 114_Procedure di conciliazione dell'Organismo ADR AZA-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%
MERCATI	-	-	-	-	-	-	-	-
CONNESSIONI LAVORI E QUALITÀ TECNICA	-	-	-	-	-	-	-	-
PERDITE D'ACQUA	-	-	-	-	1	100%	1	2%
ALTRI (NON RILEVANTI 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_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	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 AZA	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

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Figura 116_Fornitori di combustibili - milioni di euro

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

Capitale Finanziario

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

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

Capitale Manfatturiero

Capitale Naturale

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

	2015	2016	2017
Totale	2.768	2.843	2.215

Capitale Umano

Capitale Relazionale

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

Figura 119_Percentuale degli ordini emessi dal Gruppo AZA 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 AZA				
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				
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 AZA (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 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 AZA (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 AZA 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 AZA. 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 AZA Reti Elettriche) delle presunte violazioni amministrative relativamente a 63 contatori elettrici minacciando la sanzione amministrativa di 500 euro a contatore. Per 47 di tali contatori è stata comminata una sanzione anche ad AZA 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, AZA Ambiente ed Aprica che invoca la risoluzione contrattuale per eccessiva onerosità sopravvenuta; inoltre è stato notificato ad AZA 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.

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'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 Montalcone 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, 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.



Milano, marzo 2018



www.a2a.eu

