

2018

Bilancio Integrato

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

Indice

Lettera agli stakeholder	2
Nota metodologica	4
1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business	7
1.1 Il Gruppo	8
1.2 Dimensioni dell'organizzazione e localizzazione geografica	8
1.3 La catena del valore di A2A	12
1.4 Il Modello di Business di A2A	14
2 Governance	17
2.1 Governance di Sostenibilità	18
2.2 Linee guida di governo societario	20
2.3 Analisi e gestione dei rischi e delle opportunità	24
3 Strategia di Sostenibilità	29
3.1 Il contesto di riferimento	30
3.2 La Politica e il Piano di Sostenibilità	33
4 Stakeholder engagement e analisi di materialità	45
4.1 I forum Ascolto	48
4.2 Analisi e matrice di materialità	50

5 Capitale Finanziario	53
5.1 Valore aggiunto prodotto e distribuito	54
5.2 Relazioni con gli azionisti	55
5.3 A2A nei rating di sostenibilità	57
5.4 Finanza etica	57
5.5 Investimenti	59
6 Capitale Manifatturiero	61
6.1 Il capitale manifatturiero nella BU Ambiente	62
6.2 Il capitale manifatturiero nella BU Generazione e Trading	65
6.3 Il capitale manifatturiero nella BU Reti e Calore	68
7 Capitale Naturale	75
7.1 Gestione ambientale di Gruppo	79
7.2 Il capitale naturale nella BU Ambiente	85
7.3 Il capitale naturale nella BU Generazione e Trading	88
7.4 Il capitale naturale nella BU Reti e Calore	91
8 Capitale Umano	95
8.1 Gestione responsabile del capitale umano	98
8.2 Salute e sicurezza sul lavoro	100
8.3 Sviluppo del personale	102
8.4 Comunicazione interna e ascolto	105
8.5 Welfare e diversity	106
8.6 Remunerazione	108
9 Capitale Intellettuale	111
9.1 A2A per le Smart City	112
9.2 Smart Grid	114
9.3 Ricerca e sviluppo per l'economia circolare	116
9.4 Knowledge spillover	117
10 Capitale Relazionale	
10.1 Relazione con i Clienti	121
10.2 Relazione con la Comunità	141
10.3 Relazione con i Fornitori	155
Relazione della Società di Revisione	160
GRI Content Index	164
General Standard Disclosure	164
Specific Standard Disclosure	166

Il Bilancio Integrato 2018 del Gruppo A2A è completato da un apposito supplemento ed è consultabile sul sito internet del Gruppo sia in italiano, che in inglese. www.a2a.eu

Lettera agli stakeholder

La pubblicazione del report di sostenibilità per il gruppo A2A rappresenta un appuntamento annuale atteso, che ci permette di entrare in contatto con i nostri *stakeholder*, analizzare e raccontare l'impegno e l'attenzione che dedichiamo alle tematiche legate alla sostenibilità economica, ambientale e sociale. Questo documento, che dallo scorso anno è anche la dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo ai sensi del D.Lgs. 254/16 (DNF), ha assunto forme e denominazioni differenti, ma continua ad essere redatto secondo standard e metodologie rigorose e internazionalmente condivise, in particolare l'*Integrated Reporting Framework* e gli *Standard internazionali della Global Reporting Initiative*.

Il *report* quest'anno include, in una sezione iniziale e nel suo Supplemento, anche i risultati e le attività del gruppo ACSM-AGAM, formatosi nel luglio 2018, a seguito di un progetto di aggregazione che comprende le principali *public utilities* lombarde (ACSM-AGAM S.p.A. ASPEM S.p.A., AEVV S.p.A., AEVV Energie S.r.l., Lario Reti Holding S.p.A., Acel Service S.r.l., Lario Reti Gas S.r.l. e A2A S.p.A), finalizzato a valorizzare, secondo il modello della "Multiutility dei Territori", competenze e presenza radicata sul territorio.

Anche quest'anno, i nostri impegni ed azioni di miglioramento sono stati definiti nel Piano di Sostenibilità, aggiornato con il nuovo orizzonte temporale 2019-2023 ed integrato all'interno del Piano industriale del Gruppo. Il documento è fondato sui quattro pilastri della nostra Politica di Sostenibilità al 2030, che prende a riferimento l'Agenda 2030 dell'ONU, costituita da 17 obiettivi (*Sustainable Development Goals - SDGs*).

Economia circolare a 360°: più risorse con meno risorse

Massimizziamo il recupero di materia ed energia dai rifiuti, nel pieno rispetto degli obiettivi dell'Unione Europea. Nel 2018 abbiamo conferito in discarica solo lo 0,3% dei rifiuti urbani raccolti. Per il prossimo quinquennio puntiamo a mantenere questa percentuale al di sotto dell'1%.

Stiamo investendo nella filiere di recupero di materia dai rifiuti, in particolare nei settori più deficitari in campo nazionale: plastica e organico. Nel novembre 2018, è stato inaugurato un moderno impianto di selezione della plastica a Cavaglià, mentre un impianto analogo sarà presto attivo a Muggiano (MI). Nel prossimo quinquennio è prevista la costruzione di 4 nuovi impianti di trattamento della frazione umida dei rifiuti, per il recupero di compost e biometano.

Il 2018 ha fatto registrare positivi progressi nella raccolta differenziata: 60% nella città di Milano e 74% negli altri comuni serviti dalle nostre società ambientali. Nel 2023 vogliamo raggiungere il 65% nella città di Milano, già *best practice* a livello mondiale tra le grandi città, e il 76% nei restanti comuni.

Abbiamo realizzato interventi di economia circolare anche nelle reti idriche, proseguendo in un impegnativo piano di riduzione delle perdite di rete (circa 30 km di rete sostituita) e avviando i lavori per la realizzazione del depuratore della Val Trompia che porteranno importanti benefici ambientali a tutto il territorio che – lungo il fiume Mella – va dalla Val Trompia sino alla Bassa Bresciana, passando per la città di Brescia.

Fonti rinnovabili, teleriscaldamento ed efficienza energetica per la lotta al cambiamento climatico

Già l'80% della nostra produzione di energia elettrica proviene da fonti pulite, rinnovabili e gas naturale, in linea con gli indirizzi della Strategia Energetica Nazionale (SEN). Nel 2018 abbiamo ridotto del 10% rispetto al 2017 le emissioni di CO₂ per chilowattora prodotto, grazie al maggior peso delle fonti rinnovabili. Abbiamo, infatti, aumentato la capacità fotovoltaica installata, raggiungendo nel 2018 i 94 MW e puntando ai 250 MW nel 2023. Essenziale nel nostro modello di città sostenibile è il teleriscaldamento, che continua ad evolvere in termini di diversificazione delle fonti e riduzione del contributo dei combustibili fossili. Un primo intervento di riconversione è previsto per la centrale cogenerativa Lamarmora di Brescia, che consentirà di avviare, nel 2022, l'avvio della prima stagione termica senza carbone, in anticipo rispetto all'obiettivo nazionale di *phase out* del carbone previsto per il 2025.

Per noi decarbonizzazione significa anche orientare il mercato finale – i nostri clienti – a scelte di consumo più responsabili e consapevoli. Quest'anno abbiamo venduto oltre 2.000 GWh di energia verde e oltre 5.500 *Kit Led*. Inoltre grazie ad interventi di efficienza energetica sui clienti industriali, abbiamo contribuito ad evitare l'emissione di oltre 1,8 milioni tonnellate di CO₂ in atmosfera, con l'obiettivo di raggiungere un risparmio di CO₂ di 6,5 milioni di tonnellate nel 2023.

Reti affidabili e servizi intelligenti per semplificare la quotidianità di cittadini e clienti

Una città vivibile e moderna ha bisogno, anzitutto, di infrastrutture di avanguardia, tenendo conto anche dell'impatto del cambiamento climatico.

Nel 2018, abbiamo proseguito l'imponente attività pianificata a Milano per migliorare la resilienza della rete elettrica (sostituito il 77% dei giunti); a Brescia partecipiamo, col nostro apporto tecnologico, ai progetti "Brescia Smart Living" e "Oltre la strada", che valorizzeranno e rivitalizzeranno in chiave *smart* e sostenibile alcune aree della città; ventotto sono i Comuni bresciani che hanno scelto A2A Smart city per sviluppare reti di connettività abilitanti allo sviluppo di nuovi servizi digitali, mentre nove comuni ci hanno affidato l'incarico di sostituire gli impianti di illuminazione pubblica a *led*. Ci proponiamo di diventare sempre più protagonisti nello sviluppo delle *smart city*, con l'obiettivo entro il 2023, di realizzare oltre 200 servizi *smart*, in 40 comuni. Nel 2018 abbiamo già attivato oltre 700 posti auto in *smart parking* e 6.000 cestini ambientali *smart*. Ci stiamo inoltre impegnando a contribuire ad una mobilità più sostenibile, spingendo la mobilità elettrica attraverso importanti investimenti sulle reti di ricarica, che ci permetteranno di gestire, entro il 2023, 1.600 colonnine. Nel 2018 le auto, alimentate con energia al 100% rinnovabile attraverso la nostra infrastruttura, hanno percorso oltre 8 milioni di km a zero emissioni. Anche nel 2018 abbiamo mantenuto alti gli *standard* di servizio per i nostri clienti, come evidenziano sia le indagini dell'ARERA, che le altre *customer satisfaction*, realizzate durante l'anno, a conferma della continuità del nostro impegno sulla qualità e la trasparenza.

Attenzione alle persone e alle comunità per uno sviluppo sostenibile

Siamo anche un'azienda attenta ai bisogni delle persone. Consapevoli che esse costituiscono il vero motore del successo aziendale, promuoviamo progetti per lo sviluppo delle competenze, la parità di genere, la sicurezza dei lavoratori e l'equilibrio tra lavoro e vita privata. Nel 2018 le ore di formazione pro-capite sono aumentate dell'8,6% rispetto al 2017, mentre si è ridotto del 21% l'indice infortunistico ponderato. È proseguita la sperimentazione dello *smart working*, che consente attualmente al 18% degli impiegati (saranno il 25% nel 2023) di lavorare un giorno a settimana in modalità *smart*, ossia fuori dall'ufficio. Abbiamo deciso inoltre di aumentare, dal 14% al 20% nei prossimi 5 anni, la percentuale di copertura femminile sul totale dei ruoli di responsabilità.

Siamo vicini alle comunità. Lo facciamo anche attraverso il coinvolgimento e la sensibilizzazione delle nuove generazioni sui temi dell'ambiente, in particolare dialogando col mondo della scuola: nel 2018 quasi 60.000 studenti e docenti sono stati coinvolti in

visite agli impianti e attività di educazione ambientale, e ci siamo posti l'obiettivo di raggiungere oltre 80mila partecipanti entro il 2023.

È proseguito il nostro programma di *engagement* dei territori "forumAscolto", con la realizzazione di un forum nel territorio del Piemonte, nonché la finalizzazione dei progetti emersi dal forum di Milano e dalla *call* promossa a valle del forum del Friuli Venezia Giulia.

Inoltre, nel corso del 2018, hanno preso avvio i 15 progetti vincitori del Bando "Doniamo Energia", promosso dalla nostra onlus Banco dell'Energia insieme a Fondazione Cariplo. Ne hanno beneficiato 6.000 persone in situazioni di vulnerabilità economica. Visto il successo dell'iniziativa, nel 2018 è stata attivata una seconda edizione della raccolta fondi, con l'obiettivo di raccogliere 1 milione di euro entro il 31 luglio 2019.

Un Gruppo fortemente legato ai territori ma che guarda al mondo intero

Nel 2018 A2A ha deciso di richiedere un *rating* "solicited" a Standard Ethics, al fine di ottenere una valutazione esterna e indipendente, che raffigura il livello di adesione dell'azienda ai principi della sostenibilità e della responsabilità sociale d'impresa indicati da Unione Europea, OCSE e ONU. La valutazione positiva ricevuta ci ha confortato e spronato ad introdurre alcuni miglioramenti, in particolare nella *governance* della sostenibilità. Tra queste, vi è l'aggiornamento del Codice Etico di A2A, che ora si ispira esplicitamente alla Dichiarazione Universale dei Diritti Umani dell'ONU, alle Convenzioni Fondamentali ILO e alle Linee Guida OCSE.

Peraltro, quest'anno, considerato il crescente interesse degli investitori per la sostenibilità, abbiamo sottoscritto, per primi in Italia, una linea di credito sostenibile da 400 milioni di euro che vede il tasso di interesse del prestito ancorato al raggiungimento di specifici *KPI* ambientali combinati con il *rating* annuale *ESG* di Standard Ethics.

Questi, in sintesi, sono i nostri impegni e il nostro contributo nel perseguire uno sviluppo sostenibile. Vogliamo ringraziare tutte le persone che fanno parte del Gruppo A2A, che ogni giorno contribuiscono a generare valore con il loro impegno, le loro competenze e il loro entusiasmo e tutti i nostri *stakeholder* con cui condividiamo, questo valore, ogni giorno.

Il Presidente
Giovanni Valotti

L'Amministratore Delegato
Luca Valerio Camerano

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

Nota metodologica

In qualità di Ente di Interesse Pubblico di grandi dimensioni, ai sensi del D.Lgs. 254/16 e successive modifiche e integrazioni, il Gruppo A2A pubblica il presente documento che rappresenta la Dichiarazione Consolidata di carattere Non Finanziario (DNF) del Gruppo per l'annualità 2018.

Il documento (incluso il suo Supplemento) rappresenta l'undicesimo bilancio che rendiconta le attività di A2A per i suoi temi materiali di sostenibilità, per le società rientranti nel perimetro di consolidamento per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018. Il Bilancio Integrato è stato redatto secondo i **GRI Standards** del *Global Reporting Initiative* (GRI) e, per alcuni indicatori, fa riferimento al GRI G4 *Electric Utilities Sector Supplement*. Il documento inoltre prende a riferimento l'**Integrated Reporting Framework** (IR Framework), delineato dall'*International Integrated Reporting Council* (IIRC).

L'adesione ai principi del Report Integrato richiede di illustrare il processo con cui un'organizzazione crea valore nel tempo. Abbiamo quindi scelto di dare al nostro bilancio una struttura che segua la logica dei capitali, cioè le variabili che determinano la creazione di valore:

- **Capitale Finanziario:** insieme delle risorse economiche impiegate nei processi produttivi;
- **Capitale Manifatturiero:** immobili, infrastrutture e mezzi fisici (impianti, macchinari, ecc.) utilizzati per la produzione dei servizi offerti dall'azienda;
- **Capitale Naturale:** tutti i processi e le risorse ambientali che contribuiscono alla produzione dei servizi offerti dall'azienda;
- **Capitale Umano:** insieme delle competenze, capacità ed esperienze delle persone che lavorano nell'azienda;
- **Capitale Intellettuale:** risorse intangibili rappresentate da conoscenze organizzative e proprietà intellettuali del Gruppo;
- **Capitale Relazionale:** capacità dell'azienda di creare relazioni con gli *stakeholder* esterni e condivisione di valori al fine di aumentare il benessere individuale e collettivo.

Attraverso l'analisi dei capitali che influenzano e sono influenzati dalle attività del Gruppo, A2A vuole comunicare in modo chiaro l'integrazione esistente e necessaria tra gli aspetti economici e quelli sociali e ambientali nei processi decisionali aziendali, ma anche nella definizione della strategia, nella *governance* e nel modello di *business* del Gruppo.

Nei capitoli iniziali del documento viene descritto il **Modello di business** del Gruppo e gli **strumenti di gestione applicati**, attraverso i quali vengono utilizzati i diversi "capitali" al fine di creare valore nel tempo. Un processo strutturato di **analisi di materialità**, cui si rimanda nel paragrafo 4.2, ha consentito di definire i contenuti da rendicontare in quanto rilevanti

sia per il Gruppo che per gli *stakeholder*. Sulla base dei temi emersi come materiali, sono selezionati gli standard GRI e le relative *disclosures* quali-quantitative da presentare nella DNF e nel suo Supplemento.

La **descrizione delle tematiche materiali, i rischi associati** e le **modalità di gestione**, comprese le politiche praticate dall'impresa, sono riportati all'inizio di ciascun capitale, insieme ad uno spaccato del modello *input/output/outcome* del modello di *business*, in cui sono messi in evidenza gli elementi di *input* e gli *outcome* di quello specifico capitale. Questa rappresentazione ha una valenza principalmente comunicativa, in quanto gli *output* del Gruppo, ovvero i servizi di pubblica utilità, e i processi a supporto, che fornisce alle comunità, possono essere ottenuti solo attraverso la combinazione dei diversi capitali. All'interno di ciascun capitolo vengono quindi descritte le **azioni** e i **KPIs** relativi allo specifico capitale.

In base alla copertura dei **GRI Standards** e degli indicatori "**Specific Standard Disclosure**" associati agli aspetti materiali, e riepilogati nel **GRI Content Index**, la DNF è stata redatta "**In accordance with the GRI Standards: Core option**".

Per rispondere alle richieste del D.Lgs. 254/16, nel 2017 il Gruppo A2A si è dotato di una procedura interna per la redazione della DNF – **Procedura 201.0128 "Flusso Reporting per la Dichiarazione Non Finanziaria"** – che definisce le strutture organizzative coinvolte, le modalità di raccolta, elaborazione e controllo dei dati non finanziari riportati all'interno del presente documento. Tale procedura è stata aggiornata con decorrenza dal 1° gennaio 2019, con l'inclusione del **passaggio di approvazione formale in C.d.A. della matrice di materialità**, propedeutica alla predisposizione dei temi da trattare nella DNF di Gruppo, e la presentazione del documento in Assemblea degli Azionisti.

Il processo di raccolta, elaborazione e controllo dei dati è stato gestito attraverso l'implementazione di uno specifico **software**, gestito dalla struttura CSR, che permette di definire, per ciascuna sezione della DNF, il *data owner* e diversi livelli approvativi fino a quello del primo riporto aziendale. I dati del capitale finanziario sono allineati ai prospetti del Bilancio Consolidato, mentre quelli del capitale manifatturiero - e del capitale relazionale per quanto riguarda le numeriche relative alla clientela ed alle utenze - derivano dai sistemi del controllo di gestione di A2A. I dati rappresentati nel capitale naturale sono stati gestiti dalla struttura Ambiente e sono stati raccolti attraverso il **software EMS (Environmental Management System)**. I principali fattori di conversione e di emissione dei KPI ambientali sono riportati come nota in ciascuna sezione dove sono rendicontati. Alla base delle metodologie di calcolo, ove presenti, sono stati utilizzati dei fattori sito-specifici.

Nel presente documento e nel relativo Supplemento, ove necessario, è stata inserita una specifica nota per indicare variazioni nei dati di performance 2016 e 2017, rispetto a quanto riportato nel Bilancio Integrato 2017. Il documento, sottoposto al Consiglio di Amministrazione di A2A S.p.A. il 3 aprile 2019, è stato **oggetto di successivo esame limitato**, per gli aspetti inerenti all'informativa GRI, da parte di una società esterna, secondo i criteri indicati dal principio *"International Standard on Assurance Engagement 3000 Revised"* (*ISAE 3000 Revised*), che, al termine del lavoro svolto, ha rilasciato la relazione allegata al presente documento.

Perimetro

La DNF include nel proprio perimetro tutte le Società consolidate integralmente nel Bilancio Consolidato, a cui però viene applicato un concetto di rilevanza e significatività. Possono infatti essere escluse, dai dati di performance ambientale e sociale, società con attività non rilevanti o società acquisite/vendute/ liquidate in corso d'anno.

Per questo motivo, ad esclusione del "Capitale Finanziario" e del capitolo "Il Gruppo A2A", dove il perimetro è coincidente con quello del Bilancio Consolidato, nei restanti Capitali, rispetto all'elenco delle società consolidate, sono escluse quelle in liquidazione e:

- LumEnergia, il cui processo di raccolta dati è oneroso e difficilmente integrabile con le società dello stesso business di Gruppo. L'omissione di informazioni relative ad essa non pregiudica la comprensione corretta ed equilibrata dell'andamento del Gruppo (punti di fornitura gestiti inferiori all'1% sul totale di quelli gestiti dalle società commerciali del Gruppo).
- il Gruppo ACSM-AGAM, che, sebbene sia consolidato integralmente nel Bilancio Consolidato di A2A, redigerà una propria DNF in quanto soggetto obbligato ai sensi del D.Lgs. 254/16. I principali **KPIs** di performance del Gruppo saranno comunque rappresentati ed aggregati a pagina 9 e nel Supplemento dalla pagine 51 a 59.

Il 1° luglio 2018 hanno avuto, infatti, efficacia le operazioni di fusione e di scissione tra ACSM-AGAM, Aspem, AEVV, Lario Reti Holding e A2A S.p.A. che hanno costituito la cd. *multiutility* del Nord. Il progetto di aggregazione si è composto delle seguenti fasi:

- fusione per incorporazione in ACSM-AGAM di A2A IDRO4, Aspem, AEVV Energie, ACEL Service, AEVV e Lario Reti Gas;
- scissione parziale di A2A Energia S.p.A. a favore di ACSM-AGAM avente ad oggetto principalmente un ramo d'azienda costituito da rapporti contrattuali con clienti della provincia di Varese nel settore energetico;
- riorganizzazione di ACSM-AGAM consistente nella razionalizzazione degli asset ricevuti a seguito della fusione e scissione sopra indicate, mediante l'esecuzione di vari conferimenti in società di nuova costituzione - interamente controllate da ACSM-AGAM - o in altre società esistenti, già controllate da ACSM-AGAM o di cui quest'ultima sia divenuta socia per effetto della fusione.

Come sopra menzionato, il Gruppo ACSM-AGAM, essendo sottoposto all'obbligo del D.Lgs. 254/16, pubblica una propria Dichiarazione delle informazioni Non Finanziarie approvata dal C.d.A. del medesimo in data 28 marzo 2019.

Si evidenzia, inoltre, che gli impianti - di proprietà o in *leasing* - vengono consolidati al 100% se appaiono nei cespiti delle società consolidate. In tal senso non sono considerati i dati di attività del Termovalorizzatore di Acerra e della Centrale Termoelettrica di Scandale. Gli impianti del Gruppo in comproprietà, ma di interesse rilevante, sono consolidati pro-quota. Secondo questo principio, per i dati ambientali, è stata consolidata al 45% la Centrale Termoelettrica del Mincio.

Si segnala che, nell'ambito del percorso di integrazione tra le società controllate e in linea con l'obiettivo di semplificazione della struttura societaria del Gruppo, a far data dal 31 dicembre 2018 è stata costituita A2A Recycling, derivante dalla fusione per incorporazione delle società facenti parte del Gruppo Rieco-Resmal.

Si rimanda al box di pag. 66 per le acquisizioni affettuate in corso d'anno da A2A Rinnovabili.

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





1

Il Gruppo A2A
e il suo modello
di business

1.1 Il Gruppo

Il Gruppo A2A è la maggiore *multiutility* italiana, ai vertici nei settori della produzione, vendita e distribuzione di energia elettrica e gas, del teleriscaldamento, dell'ambiente e del ciclo idrico integrato. Impegnata in un costante percorso di integrazione nei territori, il Gruppo punta sulla ricerca e investe in nuove tecnologie per le *smart city* di domani.

I settori di attività sono riconducibili alle *Business Unit* (BU) illustrate di seguito.

Generazione e Trading

L'attività della BU è relativa alla gestione del portafoglio impianti di generazione del Gruppo. Rientra nell'ambito della *Business Unit* anche l'attività di *trading* sui mercati nazionali ed esteri di tutte le *commodities* energetiche (gas, energia elettrica, titoli ambientali).

Mercato

L'attività della BU è finalizzata alla vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti del mercato libero e del mercato tutelato, alla gestione dell'illuminazione pubblica e degli impianti di regolazione del traffico. Inoltre, si occupa di fornire servizi di efficienza energetica e di mobilità elettrica.

Ambiente

L'attività della BU è relativa alla gestione del ciclo integrato dei rifiuti, dalla raccolta e spazzamento, al trattamento, smaltimento e recupero di materia ed energia.

Reti & Calore

L'attività della BU riguarda prevalentemente la gestione tecnico operativa delle reti di distribuzione di energia elettrica, di trasporto e distribuzione di gas naturale e la gestione dell'intero ciclo idrico integrato. Si occupa, inoltre, di produzione e vendita di calore veicolato attraverso reti di teleriscaldamento ed offre servizi di gestione di impianti di riscaldamento di proprietà di terze parti.

Esteri

La BU comprende le attività di fornitura di *know-how* e tecnologie per la realizzazione di impianti di pre-trattamento rifiuti.

A2A Smart City

La società è l'operatore di riferimento, all'interno del Gruppo, che sviluppa e gestisce le infrastrutture tecnologiche abilitanti per servizi digitali integrati e connessi in rete.

Altre Società e Corporate

I servizi di *corporate* comprendono le attività di guida, indirizzo strategico, coordinamento e controllo della gestione industriale, nonché i servizi a supporto del *business* e delle attività operative.

Tutte queste *Business Unit*, ove possibile, operano in coordinamento per proporre servizi integrati alla cittadinanza, come evidenziato dalla catena del valore di A2A, in cui sono rappresentate le principali attività del Gruppo lungo tutta la loro filiera, dalla materia prima al cliente finale.

1.2 Dimensioni dell'organizzazione e localizzazione geografica

Nella sezione che segue, relativa alle dimensioni dell'organizzazione e localizzazione delle aree geografiche di attività, le informazioni ricoprendono il Gruppo ACSM-AGAM, al fine di dare un'informazione completa dell'assetto del Gruppo A2A, in linea con i risultati economici che includono, per il secondo semestre 2018, i risultati della cd. *multiutility* del Nord. Per ulteriori dettagli sui risultati del Gruppo ACSM-AGAM si veda il Supplemento al presente documento.

Ricavi (M€)	Valore economico aggiunto distribuito (M€)	Ordinato totale (M€)	Percentuale ordinato su fornitori italiani
<i>2017</i> 5.796	<i>2018</i> 6.494	<i>2017</i> 1.655	<i>2018</i> 1.814
<i>2017</i> 1.003	<i>2018</i> 1.536	<i>2017</i> 95%	<i>2018</i> 92%
Energia elettrica prodotta (GWh _e)	Percentuale rinnovabile sul totale		Energia termica prodotta (GWh _t)
<i>2017</i> 17.895	<i>2018</i> 19.675	<i>2017</i> 25%	<i>2018</i> 31%
<i>2017</i> 52	<i>2018</i> 52	<i>2017</i> 1.605	<i>2018</i> 1.671
<i>2017</i> 3.366	<i>2018</i> 3.547	<i>2017</i> 63,2%	<i>2018</i> 68,0%
	Energia elettrica venduta ai clienti finali (GWh _e)	Energia elettrica rinnovabile venduta (GWhe)	Energia elettrica distribuita (GWh _e)
<i>2017</i> 8.289	<i>2018</i> 10.826	<i>2017</i> 1.273	<i>2018</i> 2.229
<i>2017</i> 1.629	<i>2018</i> 1.925	<i>2017</i> 2.480	<i>2018</i> 2.745
<i>2017</i> 2.682	<i>2018</i> 2.768		
Gas venduto ai clienti finali (Mm ³)	Gas distribuito (Mm ³)	Calore/freddo venduto (GWh)	
<i>2017</i> 69	<i>2018</i> 72	<i>2017</i> 11.416	<i>2018</i> 12.080
	Numero dipendenti totali	Numero assunzioni	
<i>2017</i> 5,9%	<i>2018</i> 6,3%	<i>2017</i> 906	<i>2018</i> 956
Tasso di turnover	Emissioni Scope 1 (kt CO _{2eq})	Emissioni Scope 2 (kt CO _{2eq})	Sponsorizzazioni (M€)
<i>2017</i> 8.057	<i>2018</i> 7.636	<i>2017</i> 122	<i>2017</i> 1,3
<i>2018</i> 1,2			

- Lettera agli stakeholder
Nota metodologica
1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business
Il Gruppo
Dimensioni dell'organizzazione e localizzazione geografica
La catena del valore di A2A
Il Modello di Business di A2A
- 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

Impianti e servizi del Gruppo A2A

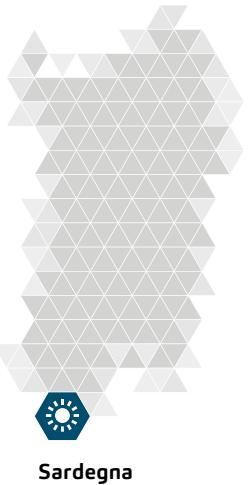
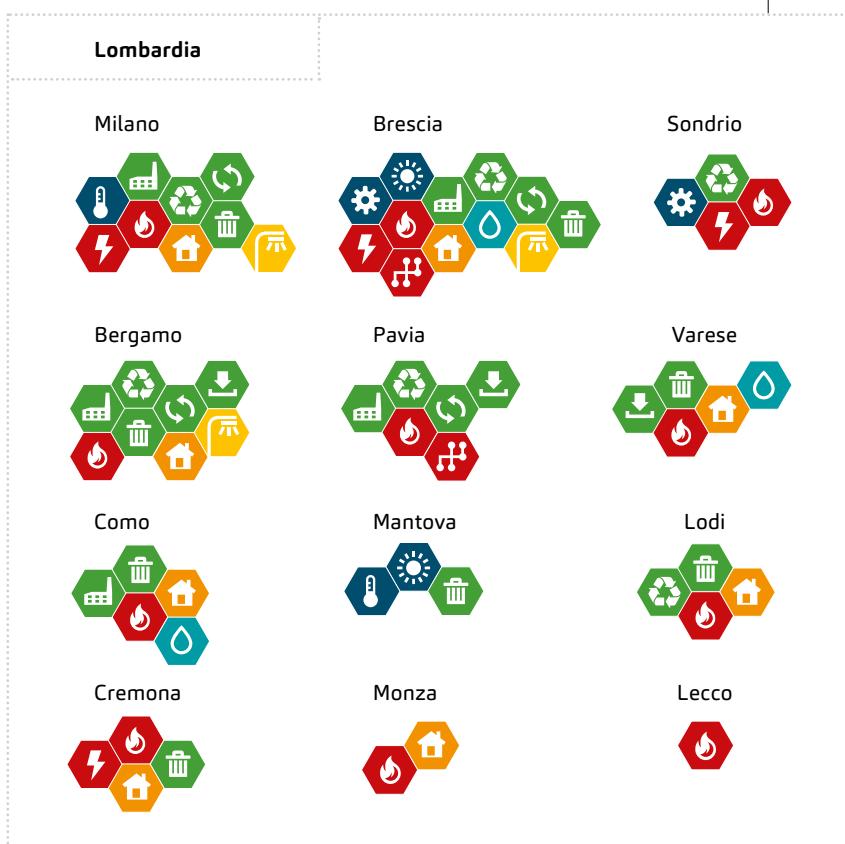
IMPIANTI	
ENERGIA	Termoelettrico
	Idroelettrico
	Fotovoltaico
RIFIUTI	Termovalorizzatore
	Impianto trattamento rifiuti
	Impianto recupero materia
	Discarica
SERVIZI	
RIFIUTI	Raccolta rifiuti
DISTRIBUZIONE E TRASPORTO	Distribuzione energia elettrica
	Distribuzione gas
	Trasporto gas
TELERISCALDAMENTO	Teleriscaldamento
ACQUA	Servizio idrico integrato
ILLUMINAZIONE	Illuminazione pubblica



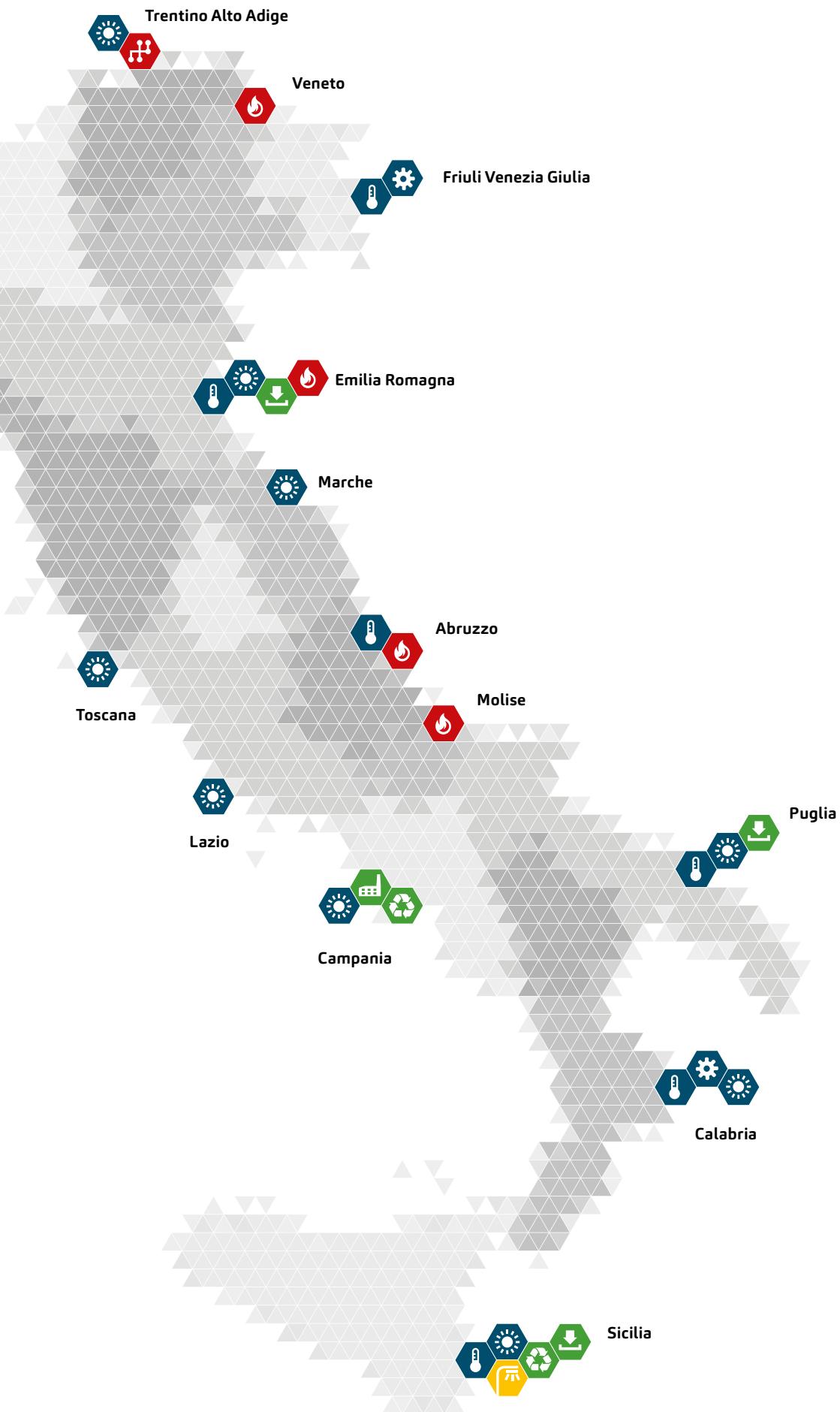
Piemonte



Liguria



Sardegna



Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
**Il Gruppo A2A
e il suo modello
di business**

Il Gruppo

*Dimensioni
dell'organizzazione
e localizzazione
geografica*

*La catena del
valore di A2A*

*Il Modello di
Business di A2A*

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

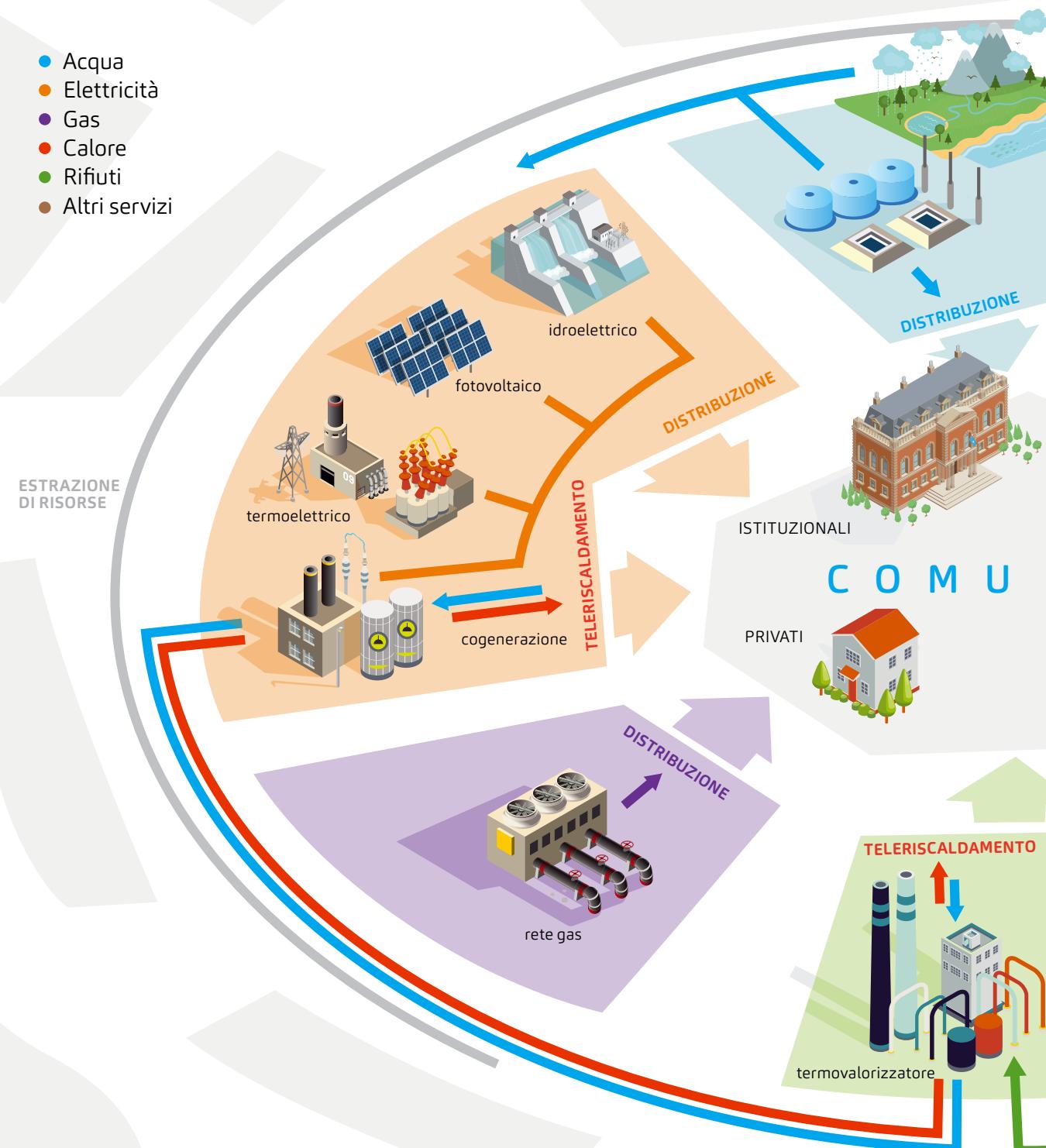
10
Capitale
Relazionale

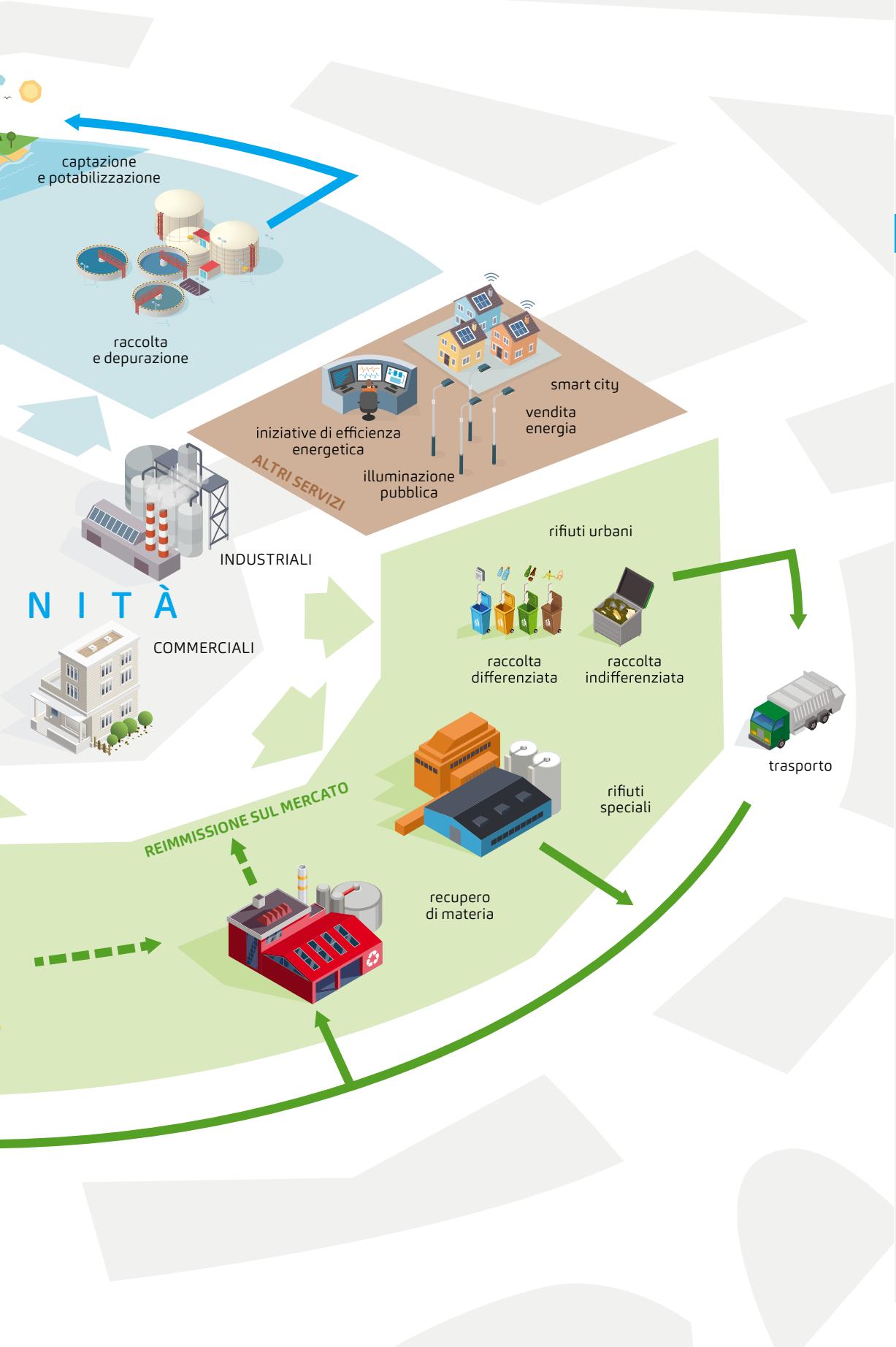
Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

1.3 La catena del valore di A2A

- Acqua
- Elettricità
- Gas
- Calore
- Rifiuti
- Altri servizi





1.4 Il Modello di Business di A2A

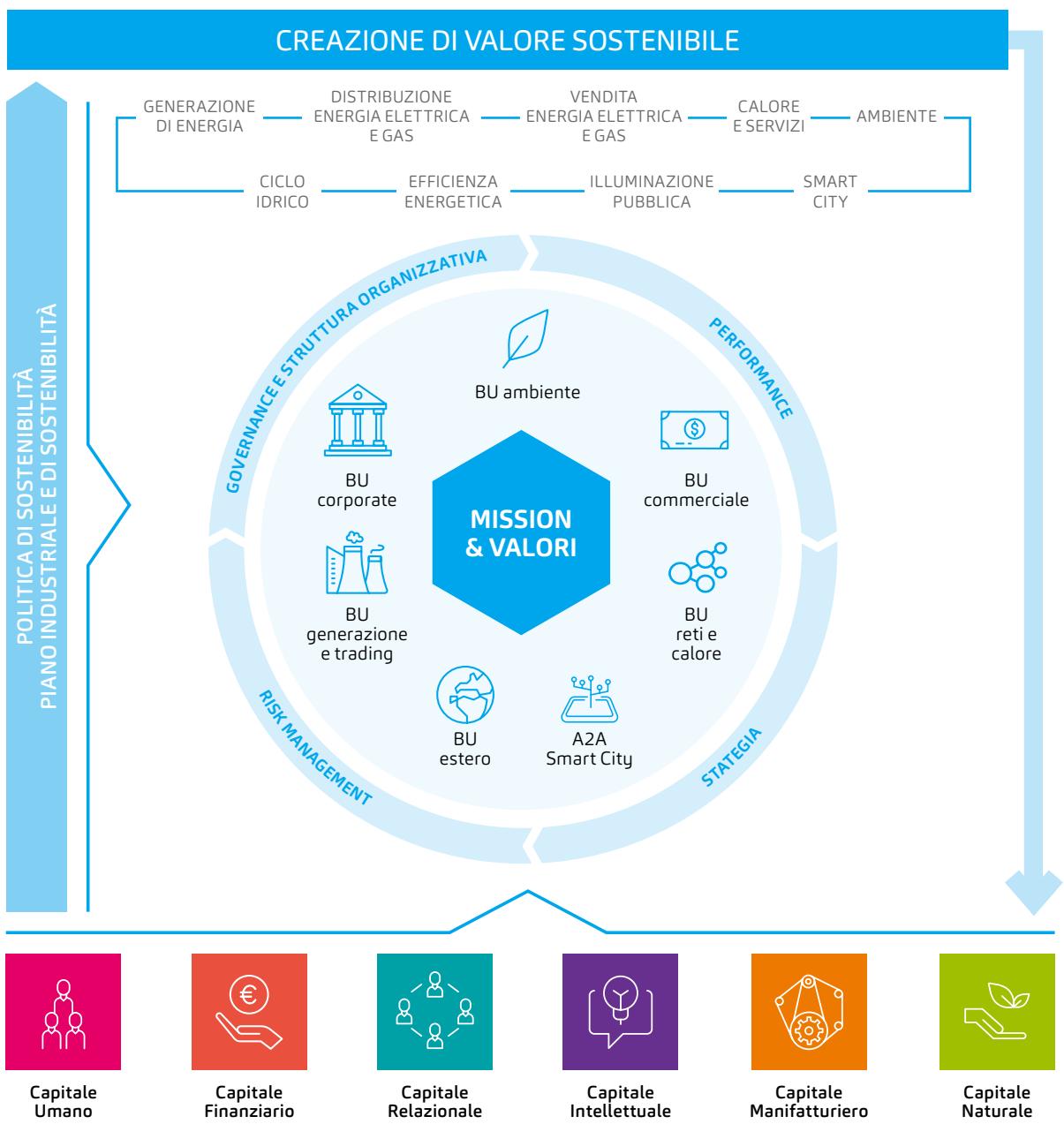
Il Modello di *business* di A2A si propone di creare nel tempo valore sostenibile e condiviso per l'azienda e per la propria comunità di riferimento.

I servizi offerti dal Gruppo, infatti, guardano al futuro e sono orientati a migliorare la qualità della vita dei cittadini e delle imprese che operano sui territori di competenza, attraverso l'offerta di servizi essenziali, garantiti dai più alti standard di qualità ed efficienza: raccolta dei rifiuti, vendita di elettricità e gas, trattamento delle acque, reti di distribuzione, illuminazione pubblica e tecnologie IoT (*Internet of Things*) per le *smart city*. La solidità della presenza di A2A incontra il cambiamento di settori in continua evoluzione, dando vita ad un costante percorso di crescita sostenibile.

Alla base del modello di *business* vi sono i sei capitali (Finanziario, Manifatturiero, Naturale, Umano, Intellettuale, Relazionale) da cui l'organizzazione dipende per garantire i propri servizi. Consapevole che solo il mantenimento di questi stessi capitali possa essere la chiave per una crescita sostenibile e una presenza solida nel lungo periodo, A2A ha definito un sistema di valori, strumenti organizzativi, *policy* e sistemi operativi che, nel loro insieme, supportano le differenti *Business Unit* del Gruppo in una gestione sostenibile.

Una parte dei capitali viene consumata nella generazione dei servizi che A2A offre alla comunità in cui opera; per questo, A2A ha definito una strategia che integra obiettivi di *business* con obiettivi di

Figura 1_Il Modello di Business del Gruppo A2A



sostenibilità, definendo un Piano Industriale al 2023 e una Politica di Sostenibilità al 2030, volti a reimettere valore all'interno di ciascun capitale, per mantenerne inalterata la capacità, in un'ottica di sviluppo sostenibile.

I **valori** del Gruppo rappresentano l'identità culturale di A2A e le regole comportamentali di riferimento per l'attività quotidiana delle persone. I valori sono, unitamente alla *mission*, la base del *business model* del Gruppo che consolida e stimola un'integrazione sempre più forte con i territori e con le persone che vi abitano, grazie ad un progetto industriale che permette d'individuare opportunità di sviluppo per il *business* e per i propri *stakeholder*.

L'ambizione del Gruppo è di creare un **modello di multiutility integrata nei territori**, a misura delle persone che vi abitano, capace di creare e distribuire a tutti i suoi *stakeholder* un valore sociale progressivo e duraturo nel tempo.

I valori del Gruppo A2A

Rispetto dei diritti fondamentali dell'uomo: porre in essere nei confronti di tutti gli *stakeholder* relazioni professionali improntate al rispetto della dignità umana e delle garanzie fondamentali riconosciute dalle leggi nazionali e sovranazionali a tutti gli uomini.

Eccellenza nei risultati: raggiungere i risultati e soddisfare i clienti con competenza, determinazione, riconoscendo i contributi eccellenti.

Responsabilità: impegnarsi nel dare il proprio meglio, rispondendo delle proprie azioni.

Spirito di squadra: raggiungere i traguardi attraverso la collaborazione, la condivisione e la valorizzazione della persona.

Innovazione: affrontare il cambiamento e l'evoluzione con il contributo di idee, flessibilità ed apertura al nuovo.

Sostenibilità: essere attenti all'impatto delle proprie scelte sull'ambiente e sulla comunità.



Mission del Gruppo A2A

Puntiamo a essere un **Gruppo capace di garantire alle città servizi essenziali** caratterizzati dai più alti standard di qualità ed efficienza grazie a **sostenibilità, valorizzazione dei territori e attitudine al cambiamento**.

La nostra strategia punta a sviluppare un percorso di riposizionamento per realizzare una **multiutility più moderna, leader nell'ambiente, nelle reti intelligenti e nei nuovi modelli di energia, più equilibrata e profittevole, in grado di cogliere le opportunità che si apriranno nella Green Economy e nelle Smart City.**

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1
Il Gruppo A2A e il suo modello di business

Il Gruppo A2A

La catena del valore di A2A

Il Modello di Business di A2A

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





2

Governance

Il 15 maggio 2017 l'Assemblea ha nominato per tre esercizi, con il meccanismo del voto di lista, il Consiglio di Amministrazione C.d.A. formato da 12 componenti, come indicato nella tabella che segue:

QUALIFICA	NOME	ANNO DI NASCITA	ESECUTIVO (E) – NON ESECUTIVO (NE)	INDIPENDENZA CODICE
Presidente (P.)	Giovanni Valotti	1962	E	-
Vice Presidente (V.P.)	Alessandra Perrazzelli	1961	NE	X
Amministratore Delegato / Direttore Generale	Luca Valerio Camerano	1963	E	-
Consigliere	Giambattista Brivio	1946	NE	X
Consigliere	Giovani Comboni	1957	NE	-
Consigliere	Enrico Corali	1964	NE	X
Consigliere	Luigi De Paoli	1949	NE	X
Consigliere	Alessandro Fracassi	1969	NE	X
Consigliere	Maria Chiara Franceschetti	1969	NE	X
Consigliere	Gaudiana Giusti	1962	NE	X
Consigliere	Secondina Ravera	1966	NE	X
Consigliere	Norberto Rosini	1959	NE	X

Nota: P: presidente – M: membro

In ottemperanza a quanto previsto dal Codice di Autodisciplina delle Società Quotate, il C.d.A. ha effettuato la propria valutazione, relativa all'anno 2018, sulla dimensione, la composizione e il funzionamento del Consiglio stesso e dei suoi Comitati. I risultati della *Board Review* sono stati presentati e discussi nella seduta del Consiglio del 26 febbraio 2019. Tutte le informazioni relative al modello di governance di A2A sono riportate nella **Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari**, pubblicata insieme al presente documento e disponibile sul sito www.a2a.eu.

Le informazioni sui compensi del Consiglio di Amministrazione sono disponibili nella **Relazione sulla Remunerazione**, disponibile sul sito www.a2a.eu.

2.1 Governance di Sostenibilità

La competenza sui temi della sostenibilità è demandata al **Comitato per la Sostenibilità e il Territorio**, che ha il compito di assistere, con funzioni istruttorie, consultive e propositive il C.d.A., il Presidente e l'Amministratore Delegato del Gruppo, nella definizione degli indirizzi, degli orientamenti e delle iniziative concernenti la promozione di una strategia e degli strumenti che integrino la sostenibilità nei processi di business, al fine di assicurare la creazione di valore nel tempo per gli azionisti e per tutti gli altri *stakeholder*.

Il Comitato deve essere composto da non meno di tre amministratori e almeno un componente deve possedere un'adeguata esperienza in materia di ambiente, sostenibilità e responsabilità sociale di impresa, da valutarsi dal C.d.A. al momento della nomina. Il Comitato riferisce al C.d.A. sull'attività svolta con cadenza trimestrale.

Nel corso dell'esercizio 2018, il Comitato per la Sostenibilità e il Territorio si è riunito 9 volte.

	INDIPENDENZA TUF	COMITATO CONTROLLO E RISCHI	COMITATO PER LA REMUNERAZIONE E LE NOMINE	COMITATO PER LA SOSTENIBILITÀ E IL TERRITORIO	
	-	-	-	P	
	X	-	P	-	
	-	-	-	-	
	X	-	-	M	
	X	M	-	-	
	X	M	-	-	
	X	P	-	-	
	X	-	-	M	
	X	-	-	M	
	X	M	-	-	
	X	-	M	-	
	X	-	M	-	

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo modello
di business

2
Governance

*Governance
di Sostenibilità*

*Linee guida di
governo societario*

*Analisi e gestione
dei rischi e delle
opportunità*

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

Durante gli incontri sono stati analizzati e discussi diversi aspetti, quali:

- aggiornamento del Piano di Sostenibilità, per il quinquennio 18-22;
- redazione del Bilancio Integrato 2017;
- allineamento sullo stato di avanzamento dei progetti emersi dai forum territoriali e pianificazione della *call for ideas* aperta in Friuli Venezia Giulia;
- validazione dei contenuti inseriti nei Bilanci di Sostenibilità Territoriale redatti nel 2018;
- analisi dei risultati ottenuti nei diversi *rating* etici a cui A2A è sottoposta, anche in linea con le richieste internazionali su temi quali *climate change* e finanza sostenibile;

- organizzazione del primo forum Ascolto del Piemonte;

- identificazione dei temi materiali per il Bilancio Integrato 2018.

Nell'ambito delle attività di formazione per i consiglieri, finalizzate a fornire un'adeguata conoscenza del settore, delle dinamiche aziendali e della loro evoluzione, anche nel 2018 è stata realizzata una sessione di *Induction* per il C.d.A. sui temi della sostenibilità.

19

2.2 Linee guida di governo societario

A2A si è dotata di diversi strumenti, volti a supportare l'azienda nel garantire una gestione efficace, efficiente e trasparente, quali:

- **Codice etico;**
- **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/01;**
- **Policy Anticorruzione;**
- **Strategia Fiscale di Gruppo;**
- **Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza;**
- **Sistemi di Gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza;**
- **Politica di Sostenibilità del Gruppo A2A.**

➤ Tutti i documenti sopracitati sono consultabili sul sito www.a2a.eu

Codice Etico

Tutte le attività e le relazioni del Gruppo A2A, sia interne che esterne, sono ispirate al rispetto dei principi, dei valori e delle regole comportamentali contenuti nel **Codice Etico**. Il Codice Etico del Gruppo A2A, aggiornato nel 2018 ed approvato dal Consiglio di Amministrazione di A2A S.p.A il 31 maggio 2018, è parte integrante del **Modello ex D. Lgs. 231/01** e ne definisce i principi etici fondamentali, le regole comportamentali nonché le responsabilità che il Gruppo riconosce, rispetta ed assume come valore e imperativo vincolante cui sono tenuti a conformarsi tutti i destinatari dello stesso (i componenti dell'organo di amministrazione, i membri dell'organo di controllo, i dirigenti, i dipendenti, i collaboratori su base continuativa, i fornitori ed i *partner commerciali*). **Tra i principali aggiornamenti l'esplicito riferimento alla Dichiarazione Universale dei Diritti Umani dell'ONU, alle Convenzioni Fondamentali ILO e alle Linee Guida OCSE.** Il Codice individua i presupposti volti a garantire che l'attività di impresa si ispiri ai principi di:

- riconoscimento e salvaguardia della dignità, libertà e uguaglianza degli esseri umani;
- tutela del lavoro e delle libertà sindacali;
- tutela della salute, della sicurezza, dell'ambiente e della biodiversità;
- correttezza, trasparenza, onestà e lealtà nell'operato.

INTERNATIONAL TRADE COMPLIANCE

Alcuni governi e organismi come le Nazioni Unite e l'Unione Europea applicano misure restrittive nei confronti di Paesi, Società e persone per garantire la sicurezza o la stabilità internazionali e per combattere: terrorismo, attività di proliferazione nucleare, violazioni dei diritti umani, annessione di territori stranieri e destabilizzazione deliberata di un Paese sovrano. Il tutto si concretizza, generalmente, nell'impedire e/o limitare la fornitura di fondi, assistenza finanziaria, sostegno economico o determinati tipi di beni e servizi a soggetti colpiti da tali misure.

Il Gruppo A2A è **soggetto alle normative relative all' International Trade Compliance** emesse dal Governo Italiano e dall'Unione Europea ed applica, a fronte di impegni contrattuali con gli enti di finanziamento, anche le disposizioni di specifiche leggi e regolamenti emanati da alcuni altri Paesi e organizzazioni intergovernative a carattere internazionale. In tal senso, il Gruppo A2A ha adottato una **procedura specifica per normare i flussi informativi, le modalità di verifica delle controparti e gli standard delle clausole da utilizzare nei contratti ed accordi commerciali.**

Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/01

Il 31 maggio 2018 è stato aggiornato il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/01 di A2A S.p.A., valido anche per 52 società del Gruppo che a loro volta ne hanno adottato uno proprio. L'Organismo Amministrativo, di ciascuna società di cui sopra, ha nominato un Organismo di Vigilanza cui è affidato il compito di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del modello, nonché di curarne l'aggiornamento costante.

Nel 2018 sono state erogate **6.972 ore di formazione** sulla tematica D.Lgs. 231/01 in modalità *e-learning* e aula, che hanno coinvolto il **37% dei dipendenti**; pertanto al 31 dicembre 2018, la percentuale dei dipendenti complessivamente coinvolti è pari al 77%.

Tutti gli *stakeholder* del Gruppo possono segnalare attraverso appositi canali di informazione riservati, ogni violazione o sospetto di violazione del Codice, all'Organismo di Vigilanza, ovvero alla struttura organizzativa *Internal Audit*. Le segnalazioni possono essere inviate tramite i canali di comunicazione istituiti

(es. posta elettronica, posta ordinaria), così come dalla Linea Guida “Gestione delle Segnalazioni anche anonime del Gruppo A2A” pubblicata sul sito internet del Gruppo. Anche i dipendenti del Gruppo A2A possono segnalare condotte illecite o violazioni del Modello 231 delle società, di cui siano venuti a conoscenza nell’ambito del rapporto di lavoro. Le segnalazioni possono essere anche anonime e devono contenere elementi precisi e utili per la comprensione di quanto segnalato. Il Gruppo A2A garantisce la tutela dell’identità del segnalante e la riservatezza dell’informazione ricevuta e, per chi viola le misure di tutela del segnalante e chi effettua segnalazioni non fondate, sono previste sanzioni. I segnalanti possono denunciare all’Ispettorato Nazionale del Lavoro le misure discriminatorie eventualmente subite.

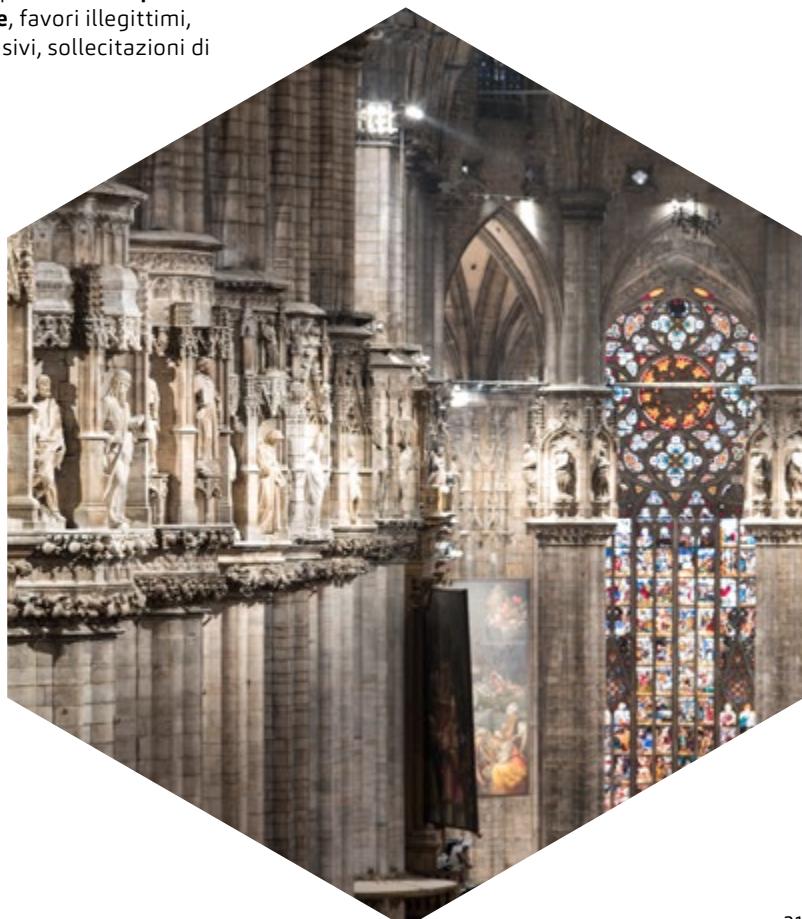
Policy Anticorruzione

Le società del Gruppo che hanno adottato un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/01 sono sistematicamente monitorate anche per quanto riguarda i rischi legati alla corruzione. In coerenza con quanto riportato nel Codice Etico aziendale e allo specifico documento normativo **“Policy Anticorruzione del Gruppo A2A”**, approvato dal Consiglio di Amministrazione di A2A S.p.A. in data 10 maggio 2018, il Gruppo **bandisce qualsiasi pratica di corruzione**, favori illegittimi, comportamenti collusivi, sollecitazioni di

vantaggi, corresponsione di benefici materiali e immateriali, nonché altri vantaggi finalizzati ad influenzare o compensare rappresentanti di istituzioni, o loro parenti, e dipendenti del Gruppo. La *policy* anticorruzione del Gruppo fornisce un quadro sistematico di riferimento nel contrasto ai fenomeni corruttivi e diffonde, all’interno del Gruppo, i principi e le regole da seguire per escludere condotte corruttive di qualsiasi tipo, dirette e indirette, attive e passive, anche nella forma dell’istigazione, nonché, più in generale, garantisce il rispetto di quanto previsto dal Codice Etico del Gruppo e dalle normative anticorruzione applicabili. La *policy* si applica al personale del Gruppo e a tutti coloro che operano a favore o per conto di Società del Gruppo, nell’ambito delle attività svolte e nei limiti delle proprie responsabilità, inclusi gli Organi Sociali.

La società del Gruppo A2A hanno adottato nel corso dell’anno sia il nuovo Codice Etico, che la Policy Anticorruzione.

Nel 2018 non risulta si siano verificati episodi di corruzione. L’unica causa pendente per un episodio di corruzione che riguardava un ex soggetto apicale di AMSA e che vedeva la società costituita come parte civile, si è conclusa in grado di appello con l’assoluzione dello stesso.



Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1
Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2
Governance

Governance di Sostenibilità

Ligne guida di governo societario

Analisi e gestione dei rischi e delle opportunità

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

Progetto di adeguamento al GDPR

Dal 25 maggio del 2018 è applicabile in tutti i Paesi facenti parte dell'Unione Europea, il nuovo regolamento sulla protezione dei dati personali 2016/679, denominato GDPR. Al fine di rispondere ai requisiti del GDPR, il Gruppo A2A si è dotato di un modello di organizzazione e gestione dei dati personali in grado di tutelare l'interessato e garantire la corretta applicazione della normativa in materia di protezione dei dati personali.

In particolare, il modello organizzativo di A2A prevede ruoli e responsabilità dei soggetti coinvolti, nonché misure organizzative e tecniche necessarie per un corretto governo dei trattamenti, in linea con la normativa vigente. Nello specifico sono stati individuati i seguenti ruoli, oltre a quelli previsti dalla normativa vigente (Titolare del trattamento, Responsabile del trattamento, Responsabile della Protezione dei Dati, persone autorizzate al trattamento):

- Referenti Privacy, che agiscono quali *focal point* per tutte le tematiche inerenti la Privacy all'interno della propria struttura organizzativa/società;
- *Data Manager*, identificati nelle persone fisiche preposte alla conduzione delle strutture organizzative aziendali di particolare rilevanza rispetto al trattamento dei dati personali.

Il Gruppo, inoltre, ha avviato una serie di **azioni di adeguamento che hanno previsto una fase preliminare di assessment**, con lo scopo di: analizzare il modello di governo della *Data Privacy* in essere; rilevare le principali aree di intervento e le relative azioni da attuare al fine di adeguarsi al regolamento; definire le priorità e il piano di adeguamento.

Secondo le priorità definite dallo *Steering Committee* del progetto, sono stati avviati tavoli di lavoro specifici, composti dai referenti del *business* di ciascuna delle società in perimetro, delle *service line ICT* e delle strutture organizzative di Affari Legali e Compliance, allo scopo di individuare le opportune soluzioni di processo e tecnologiche. Il piano di interventi articolato dalla Capogruppo ha previsto le attività descritte nel seguito.

Impianto organizzativo:

- identificazione del citato modello organizzativo *privacy*, con la relativa definizione dei ruoli e responsabilità e l'introduzione della nuova figura del *Data Protection Officer* (DPO) e del modello di gestione;
- predisposizione degli strumenti a supporto del trattamento dei dati personali. In particolare, è stato introdotto il Registro dei Trattamenti. Sulla base dei trattamenti ad alto rischio nei confronti dei diritti e della libertà degli interessati, viene pianificata e condotta una valutazione dell'impatto del trattamento (DPIA) con lo scopo di individuare le misure di sicurezza necessarie a ridurre il livello di rischio;
- mappatura e revisione delle informative verso i dipendenti e clienti e creazione di un processo di nomina dei responsabili del trattamento, con la definizione di clausole contrattuali standard verso i fornitori;
- formazione verso tutto il personale ed, in particolare, il personale coinvolto nel trattamento dei dati personali.

Trattamento dei dati

con particolare focus sui diritti degli interessati, tracciatura dei consensi e politiche di *Data Retention*:

- individuazione di soluzioni "tattiche", di processo e tecnologiche, da mettere in atto nel breve termine;
- attività di mappatura dei processi e dati per il disegno e analisi funzionale di soluzioni di "ottimizzazione" di medio-lungo periodo.

Protezione dei dati

in termini di sicurezza e gestione dei *data breach*:

- attività di *Vulnerability Assessment* e *Penetration Test* (VAPT), ricertificazione delle utenze e attività di verifica sulle terze parti che trattano dati personali di titolarità delle società del Gruppo;
- implementazione di soluzioni infrastrutturali relative alla realizzazione di un nuovo *File Server*, cifratura dei *notebook*, ecc..

Il piano definito dalla struttura organizzativa Group ICT prevede interventi di ottimizzazione ed investimenti da qui al 2020.

Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza e Politica di Sostenibilità

Con riferimento alle politiche adottate dall'impresa relative alle tematiche di sostenibilità, A2A si è dotata nel tempo di specifiche *policy* aziendali, decidendo di adottare sempre più politiche, estese a tutto il Gruppo, volte a regolare in maniera omogenea gli aspetti legati a temi di *governance*, ambientali e sociali.

In particolare si fa riferimento a:

- **la Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza del Gruppo (QAS)**, con cui A2A si impegna a garantire, nell'ambito delle proprie attività e nel rispetto del MOG, del Codice Etico e dei valori aziendali, un sempre maggiore coinvolgimento degli *stakeholder*, una solida *compliance* nei confronti della normativa che riguarda l'azienda, una forte attenzione alla tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori (attraverso strumenti

di identificazione e valutazione dei rischi avanzati), una costante tensione all'innovazione tecnologica e un orientamento allo sviluppo del proprio capitale umano;

- **la Politica di Sostenibilità**, definita in linea con le priorità dell'Agenda 2030 e i 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) definiti dall'ONU (si veda pag. 33).

A2A ha inoltre predisposto diverse linee guida e procedure interne sugli aspetti di sostenibilità, adottate a livello di Gruppo e declinate nello specifico dalle Società del Gruppo, quali ad esempio: la Linea guida 001.0020 (Gestione degli scarichi idrici), la Linea guida 001.0023 (Emissioni in atmosfera), la Linea guida 001.0028 (Gestione sistema ambiente, salute e sicurezza), la procedura 201.001 (Selezioni ed assunzioni di A2A).

Sistemi di Gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza

L'attuazione di queste politiche è in parte svolta attraverso sistemi di gestione certificati secondo le principali norme volontarie, riconosciute a livello internazionale, quali la ISO14001 per l'ambiente, la ISO9001 per la qualità, la OHSAS18001 per la salute e la sicurezza sul lavoro e la ISO 50001 sui sistemi di gestione dell'energia, o comunitario, come la Registrazione EMAS, che fa riferimento al Regolamento CE 1221/09.

Figura 2_Certificazioni del Gruppo

NUMERO TOTALE DI CERTIFICATI E REGISTRAZIONI ATTIVE	QUALITÀ ISO 9001	AMBIENTE ISO 14001	SICUREZZA OHSAS 18001	ISO 50001	EMAS
2016	20	18	16	-	24
2017	34	29	29	1	28
2018	28	25	25	3	27

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1
Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2
Governance

Governance di Sostenibilità

Linee guida di governo societario

Analisi e gestione dei rischi e delle opportunità

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

2.3 Analisi e gestione dei rischi e delle opportunità

Il Gruppo A2A si è dotato di una struttura di *Risk Management* ed ha implementato un processo di rilevazione e misurazione dei rischi sulla base della metodologia dell'*Enterprise Risk Management* (ERM) sviluppato al fine di rendere la gestione dei rischi di *business* parte integrante e sistematica dei processi di gestione aziendale. Le attività sono svolte nell'ambito delle "Linee Guida per il Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi", approvate dal Consiglio di Amministrazione ed adottate dalle società del Gruppo.

Attraverso il coinvolgimento di tutte le strutture aziendali è periodicamente attivato il processo di misurazione dei rischi, che permette di identificare le criticità più rilevanti, i relativi presidi ed i piani di mitigazione.

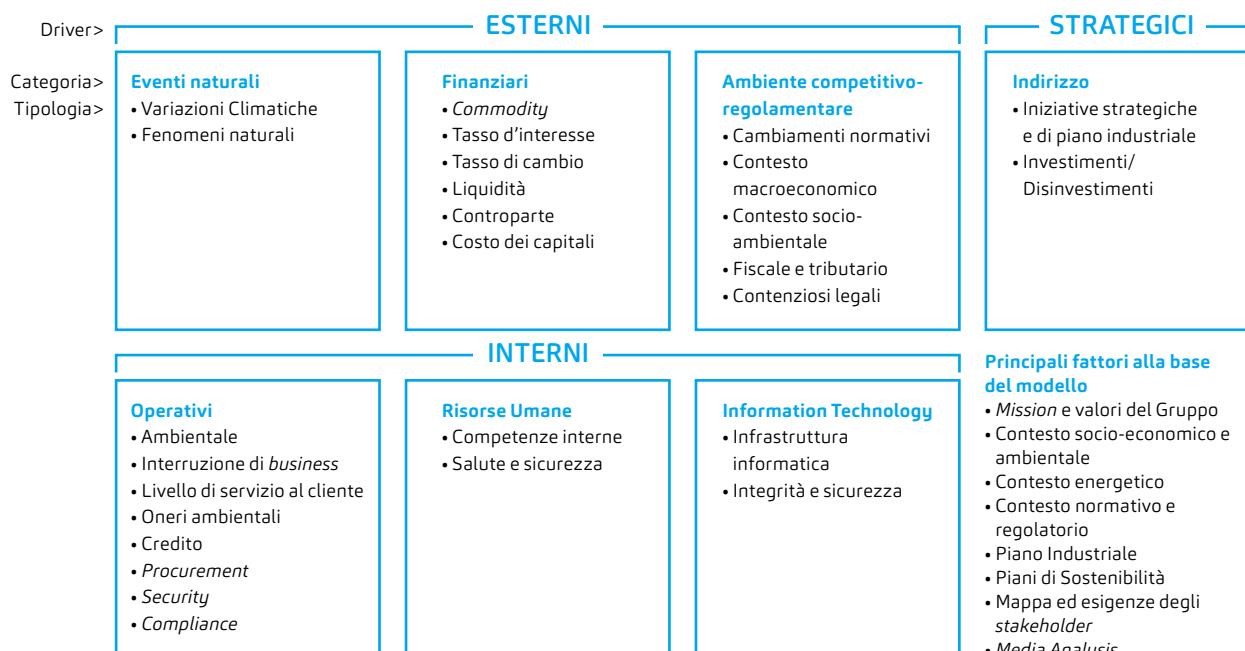
I profili di rischio del Gruppo e delle società, che risultano dall'attività di *assessment* periodico, sono analizzati dai rispettivi Consigli di Amministrazione e in occasione delle riunioni di *business review*.

Il processo tiene conto di tutti i possibili rischi e ne valuta l'impatto sull'azienda, sia con riferimento agli aspetti economico finanziari, che reputazionali. A tal fine, i principali fattori di rischio considerati fanno riferimento alla *mission* dell'azienda e al suo legame con il territorio, alla natura e alla diversificazione delle unità di *business*, al piano di crescita, agli obiettivi strategici, all'ambiente competitivo, normativo e regolatorio, al contesto macroeconomico e socio-ambientale, nonché alle aspettative delle parti interessate, caratterizzate da una sempre crescente sensibilità verso i temi dell'ambiente, della salute e sicurezza e, più in generale, della sostenibilità.

L'ADEGUAMENTO DEL PROCESSO DI RISK MANAGEMENT ALLE NUOVE NORME ISO

A seguito dell'emanazione delle nuove norme ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001, che prevedono la valutazione dei rischi e delle opportunità come elementi principali dei rispettivi sistemi di gestione, la struttura di *Enterprise Risk Management* ha sviluppato una metodologia e un processo per integrare la gestione dei rischi ERM con i sistemi di gestione Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza. Su questo argomento sono stati anche avviati dei corsi interni, dedicati ai responsabili operativi di primo e secondo livello e alle persone che si occupano di Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza, con lo scopo di supportare le certificazioni QAS e di avviare un confronto per l'approfondimento di eventuali tematiche. Nel 2017 sono state coinvolte la *Business Unit* Ambiente e la Generazione Termoelettrica, nel 2018 la *Business Unit* Reti e Calore; si prevede di coinvolgere le restanti società/impianti nel corso dell'anno 2019.

Figura 2 _Modello dei rischi del Gruppo A2A



Nel 2018 è stato consolidato il **processo di individuazione e gestione delle opportunità**, avviato nel corso del 2017 ed integrato sia con il processo dell'ERM che con i sistemi di gestione QAS. Ad oggi sono stati **identificati più di dieci scenari di opportunità**, che si distribuiscono principalmente sulle tipologie "iniziative strategiche e di Piano", "salute e sicurezza" e "variazioni climatiche": la tipologia di beneficio atteso prevalente è quella sulla reputazione delle società del Gruppo, mentre per gli scenari con beneficio di natura economica è stato stimato un **potenziale incremento della redditività pari a circa 8 milioni di euro** in arco Piano Industriale.

LA DIFFUSIONE DELLA CULTURA DEL RISCHIO E IL RISK BASED THINKING

Le crescenti sfide che caratterizzano le imprese richiedono la presenza costante, all'interno del sistema decisionale e di controllo delle organizzazioni, di competenze e attività dedicate che consentano di avere piena consapevolezza di quale sia il profilo di rischio dell'organizzazione. L'evoluzione del *risk management*, verso un modello sempre più integrato nei processi e proattivo, va di pari passo con l'evoluzione normativa e degli standard di riferimento, nonché con quanto richiesto dalle agenzie

in sede di attribuzione del *rating* e di valutazioni concernenti la capacità delle imprese di creare valore sostenibile. In questo contesto si inquadra il percorso di formazione e sensibilizzazione avviato all'interno delle società del Gruppo A2A da *Enterprise Risk Management* per diffondere la cultura del rischio, con l'obiettivo di fornire, ai vari livelli della struttura organizzativa, gli strumenti metodologici per un "approccio basato sul rischio" da integrare tanto nel controllo dei processi quanto nei sistemi decisionali.

Gestione dei rischi legati alle tematiche di sostenibilità

Il processo di gestione dei rischi adottato dall'*Enterprise Risk Management* mira alla creazione e al mantenimento del valore dell'azienda. In quest'ottica, occorre sottolineare come i temi della sostenibilità siano integrati *ab origine* nel processo ERM; ne sono prova il fatto che il modello dei rischi comprende, ad esempio, i rischi ambientali, di salute e sicurezza, di variazioni climatiche, di gestione delle risorse umane e di livello di servizio al cliente e che i rischi sono valutati con riferimento non solo agli impatti economico-finanziari, ma anche a quelli di immagine.

Nel corso del 2018 è proseguito il confronto tra le funzioni *Corporate Social Responsibility* e *Enterprise Risk Management* per approfondire ulteriormente le tematiche di rischio / opportunità legate agli obiettivi di sostenibilità e per condividere la possibilità di gestire in modo sinergico le attività di *risk management* e i risultati dell'attività di *stakeholder engagement*, anche attraverso il monitoraggio di fattori di incertezza legati al tema del consenso. Nell'ambito dell'adesione del Gruppo A2A alla *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* rientra anche la valutazione

degli impatti sui *business* dei cambiamenti climatici a medio e lungo termine, nell'ottica di darne informazione dettagliata agli *stakeholder*, con specifico riferimento agli investitori.

L'Italia è un paese ad alto **rischio di dissesto idrogeologico** e la Lombardia è tra le zone in cui il rischio di frane e di alluvioni è più elevato. Per questo, tutti gli impianti del Gruppo sono monitorati su questo aspetto e presentano dei piani di gestione specifici. Inoltre, su specifiche tipologie di impianto (ad esempio le opere idrauliche su centrali idroelettriche) sussistono specifiche normative di settore a presidio di tale rischio.

Gli strumenti di pianificazione che mirano alla prevenzione ed alla mitigazione dei rischi sono alla base della logica integrata di Gruppo di ERM. Il rischio idrogeologico rientra infatti nella categoria di rischio "eventi naturali", facente parte dei *driver esterni* di rischio.

Di seguito, alcuni esempi applicati su due differenti *business* del Gruppo in merito al tema della mitigazione del "*water issue*".

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1
Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2
Governance

Governance di Sostenibilità
Linee guida di governo societario

Analisi e gestione dei rischi e delle opportunità

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

Progetto di ricerca per la realizzazione di un sistema di prevenzione e mitigazione degli allagamenti del sistema idrico di scarico del Depuratore di Verziano

Il sistema idraulico che veicola gli scarichi del Depuratore di Verziano è soggetto ad eventi di sovraccarico critici, legati a fenomeni meteorologici di elevata intensità. Questo può compromettere la funzionalità dell'impianto, fino a causare fenomeni di allagamento. Ad oggi, le scelte strategiche di gestione del sistema idraulico dipendono dal monitoraggio delle misure da parte del personale di Gruppo dislocato sul territorio e dalla conoscenza storica degli eventi nella specifica territorialità. Tale sistema è possibile di interpretazione umana, con particolare riferimento alle condizioni di contorno. Pertanto A2A Ciclo Idrico ha ritenuto necessario implementare un **sistema decisionale integrato** per la previsione e mitigazione degli eventi critici possibili causa di allagamento.

Il sistema utilizza algoritmi basati su **reti neurali artificiali** per analizzare dati raccolti in tempo reale da sensori pluviometrici e da radar meteo ed elaborare previsioni a brevissimo termine (0-2 ore) sulle precipitazioni attese e gli impatti sugli afflussi al depuratore.

I dati previsionali sono accessibili agli operatori nel *front-end* del sistema che è anche dotato di funzionalità di *alert* per segnalare agli operatori possibili eventi critici, in modo da consentire di attuare per tempo le necessarie misure di mitigazione.

Gestione di eventi franosi sugli impianti idroelettrici

Il 29 maggio 2018 una frana ha interessato la statale 36 nel Comune di San Giacomo Filippo (SO), inibendo l'accesso all'intera Valle Spluga. A titolo precauzionale, già nel mese di aprile gli Impianti Mese avevano provveduto ad incrementare il personale presente in Valle Spluga, al fine di garantire un presidio operativo di pronto intervento sia per le centrali che per le dighe A2A ivi presenti. In seguito alla frana, è stato rapidamente costruito un *by-pass* provvisorio, transitante sul torrente Liro.

Gli Impianti Mese sono stati così inseriti, come soggetto interessato, nel **"Piano di gestione del rischio idrologico in fase di esercizio della viabilità provvisoria"** emesso dalla Comunità Montana della Valchiavenna, che prevede – al raggiungimento di determinate soglie di portata scaricata dalla traversa di Prestone – che A2A informi le autorità competenti e, in presenza di eventi particolari, organizzi un presidio aggiuntivo in Valle Spluga, a garanzia della gestione operativa dei propri invasi e a tutela del territorio sottostante.

In seguito all'evento franoso del Pizzo Cengalo in Val Bregaglia (SO), accaduto nell'agosto 2017, A2A ha attivato, in coordinamento con le autorità competenti, una **procedura operativa per la gestione dell'invaso** di Villa Di Chiavenna che prevede, a tutela del territorio sottostante, la neutralizzazione dell'invaso stesso al raggiungimento di una determinata portata di ingresso. Nel corso del 2018 tale procedura è stata attuata quattro volte con esito positivo.

Sono stati inoltre analizzati i rischi e le opportunità associate, e i relativi presidi in essere, per i temi materiali, il cui dettaglio è riportato nelle tabelle presenti all'inizio di ciascun capitale, ad eccezione di quelli legati ai temi di *governance* che sono riportati nella tabella seguente.

CONDOTTA ETICA DEL BUSINESS

Condotta etica nella conduzione dei business (adozione di comportamenti non competitivi, politiche di anticorruzione, osservanza di leggi e regolamenti, adesione ai principali accordi nazionali e internazionali in ambito ambientale e sociale); promozione di appositi meccanismi e procedure di segnalazione delle irregolarità e dei comportamenti illeciti, anche legati all'anticorruzione.

FATTORI DI RISCHIO PER LA SOSTENIBILITÀ	FATTORI DI OPPORTUNITÀ PER LA SOSTENIBILITÀ	MODALITÀ DI GESTIONE (MA)
<p>Possibilità di comportamenti eticamente scorretti, con particolare riferimento ai temi della corruzione e ai rapporti con soggetti in <i>black list</i> nell'ambito delle attività commerciali e/o di sviluppo svolte nei Paesi esteri.</p> <p><i>Non compliance</i> normativa sui temi di sostenibilità, con particolare riferimento al D. Lgs. 254/16 e alla normativa ambientale di riferimento per le attività del Gruppo.</p>	<p>Non ancora identificati.</p>	<p>Adozione di un nuovo Codice Etico, valido per tutte le società del Gruppo.</p> <p>Adozione di una politica di monitoraggio dei rischi attraverso un forte presidio specialistico e loro mitigazione attraverso la redazione di modelli organizzativi ai sensi del D. Lgs. 231/01 e s.m.i..</p> <p>Presidio della compliance alla normativa strutturato per tematica e su più livelli organizzativi.</p> <p>Definizione di una Politica Anticorruzione.</p> <p>Adozione di una procedura di <i>Reporting</i> per la redazione della Dichiarazione Non Finanziaria.</p> <p>Monitoraggio continuo dei principali parametri ambientali sottoposti a <i>compliance</i> normativa.</p>

ELEMENTI ESG NELLA GOVERNANCE AZIENDALE

Introduzione e sviluppo di elementi di sostenibilità nella governance aziendale. Integrazione degli obiettivi di sostenibilità nelle schede MbO (correlazione tra retribuzione del Management e KPIs Sostenibilità).

FATTORI DI RISCHIO PER LA SOSTENIBILITÀ	FATTORI DI OPPORTUNITÀ PER LA SOSTENIBILITÀ	MODALITÀ DI GESTIONE (MA)
<p>Integrazione insufficiente delle tematiche ESG nella governance aziendale.</p> <p>Conoscenza insufficiente da parte del C.d.A. delle tematiche di sostenibilità.</p> <p>Analisi insufficiente degli impatti ambientali e sociali nella gestione di nuove acquisizioni.</p>	Non ancora identificati.	<p>Adozione di piani, programmi, azioni (es. sessioni di <i>Induction</i>) per aumentare la consapevolezza del C.d.A. rispetto alle tematiche di sostenibilità.</p> <p>Integrazione delle tematiche ESG nei processi di selezione e valutazione dei componenti del C.d.A..</p> <p>Adozione di un Comitato endoconsiliare dedicato appositamente alla Sostenibilità (Comitato per la Sostenibilità e il Territorio).</p> <p>Progressiva integrazione delle tematiche ESG nei processi di <i>Due-Diligence</i> in occasione di nuove acquisizioni.</p>

GESTIONE DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ DI SOSTENIBILITÀ

Adozione di un approccio di Gruppo che integri, all'interno della strategia aziendale, l'analisi e la gestione dei rischi e delle opportunità relativamente alle tematiche di sostenibilità (ambientali e sociali).

FATTORI DI RISCHIO PER LA SOSTENIBILITÀ	FATTORI DI OPPORTUNITÀ PER LA SOSTENIBILITÀ	MODALITÀ DI GESTIONE (MA)
Mancata integrazione di apposite attività di rilevazione e gestione dei rischi di sostenibilità nell'ERM del Gruppo.	Strutturazione di un processo e metodologia ERM di Gruppo orientata, tra le altre cose, alla individuazione e gestione degli scenari di incertezza collegate ai temi ESG.	Integrazione delle tematiche di sostenibilità nella attività di <i>risk management</i> del Gruppo.

RISPETTO DEI DIRITTI UMANI NELLA CATENA DEL VALORE DEL GRUPPO

Promozione dei diritti lungo tutto la catena del valore (fornitori, dipendenti, clienti). Promozione dell'accesso ai servizi di elettricità, gas e acqua da parte delle categorie svantaggiate di consumatori.

FATTORI DI RISCHIO PER LA SOSTENIBILITÀ	FATTORI DI OPPORTUNITÀ PER LA SOSTENIBILITÀ	MODALITÀ DI GESTIONE (MA)
<p>Possibilità di comportamenti eticamente scorretti, con particolare riferimento ai fornitori, ai dipendenti e ai clienti.</p> <p>Mancato rispetto dei diritti umani da parte di dipendenti, fornitori, clienti e <i>partner</i>.</p>	Non ancora identificati.	<p>Adozione di procedure di qualifica dei fornitori che prevedono, la sottoscrizione del "patto etico" e del "protocollo di legalità"; analisi reputazionale di potenziali <i>partner</i> e fornitori; attività di <i>audit</i> sui fornitori con particolare riferimento ai diritti umani.</p> <p>Rispetto delle norme in tema di diritti umani da parte dei dipendenti del Gruppo.</p> <p>Adozione di un nuovo Codice Etico, valido per tutte le società del Gruppo.</p> <p>Creazione di una onlus volta a contrastare la povertà e la vulnerabilità sociale.</p>

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1
Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2
Governance

Governance di Sostenibilità
Linee guida di governo societario

Analisi e gestione dei rischi e delle opportunità

3
Strategia di sostenibilità

4
Stakeholder engagement e Analisi di materialità

5
Capitale Finanziario

6
Capitale Manifatturiero

7
Capitale Naturale

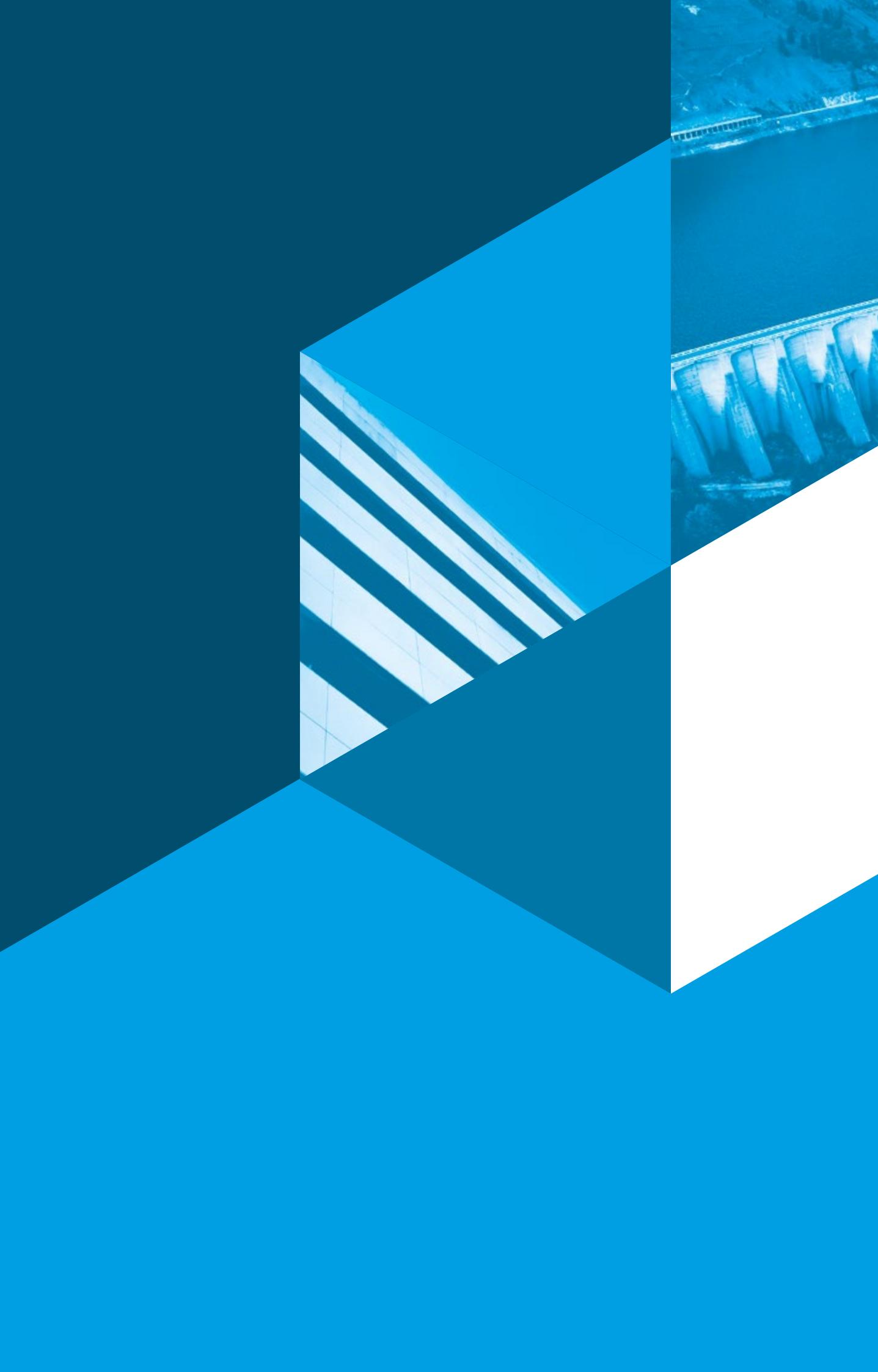
8
Capitale Umano

9
Capitale Intellettuale

10
Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index





3

Strategia di sostenibilità

3.1 Il contesto di riferimento

La tutela dell'ambiente, la salvaguardia delle risorse naturali e il rispetto dei diritti fondamentali dell'uomo sono alcuni dei principi fondamentali che sono alla base del concetto di sostenibilità. Negli ultimi anni, in particolare, la carenza di risorse naturali e la crescente necessità di salvaguardare l'ecosistema terrestre hanno reso sempre più urgente il passaggio ad un **modello economico** capace di coniugare lo **sviluppo dei territori** e la **tutela dell'ambiente**, per garantire alle generazioni future un **domani sostenibile**.

Alla luce di questi cambiamenti, i temi riguardanti lo sviluppo sostenibile sono diventati il fulcro delle agende politiche dei più importanti *leader* mondiali. Il 2015 è stato un anno decisivo in questo senso. Il 25 settembre, in occasione della 70^a Assemblea generale delle Nazioni Unite, i *leader* mondiali hanno adottato un nuovo quadro globale per lo sviluppo sostenibile: l'**Agenda 2030**, costituita da 17 obiettivi (*Sustainable Development Goals - SDGs*) e 169 sotto-obiettivi, validi per il periodo 2015-2030.

I **17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile** (SDGs) riguardano tutte le dimensioni della vita umana e del pianeta:



L'adozione dell'Agenda 2030 ha rappresentato un evento storico da diversi punti di vista. Innanzitutto, è stato espresso un chiaro giudizio di **insostenibilità** dell'attuale **modello di sviluppo**, non solo sul piano ambientale, ma anche su quello economico e sociale, in una concezione integrata delle diverse dimensioni dello sviluppo. Inoltre, **tutti i paesi** sono chiamati a contribuire allo sforzo di portare il mondo su un sentiero di sostenibilità, senza più distinzione tra paesi sviluppati, emergenti e in via di sviluppo. Ciò vuol dire che ogni paese deve impegnarsi a definire una propria strategia, che gli consenta di raggiungere gli SDGs entro il termine stabilito. Infine, l'Agenda 2030 richiama in modo esplicito le responsabilità di tutti i settori della società, dai governi (centrali e locali) alle imprese, dalla società civile ai singoli cittadini. In particolare, i settori produttivi e le imprese sono chiamati ad inserire gli SDGs nei propri programmi e nei propri bilanci, puntando a ridurre l'impatto delle rispettive attività sull'ecosistema, ottimizzando l'uso delle risorse (umane e materiali) e riducendo drasticamente gli sprechi, favorendo la creazione di nuova occupazione e la ridistribuzione della ricchezza prodotta come contributo alla lotta per l'eliminazione della povertà.

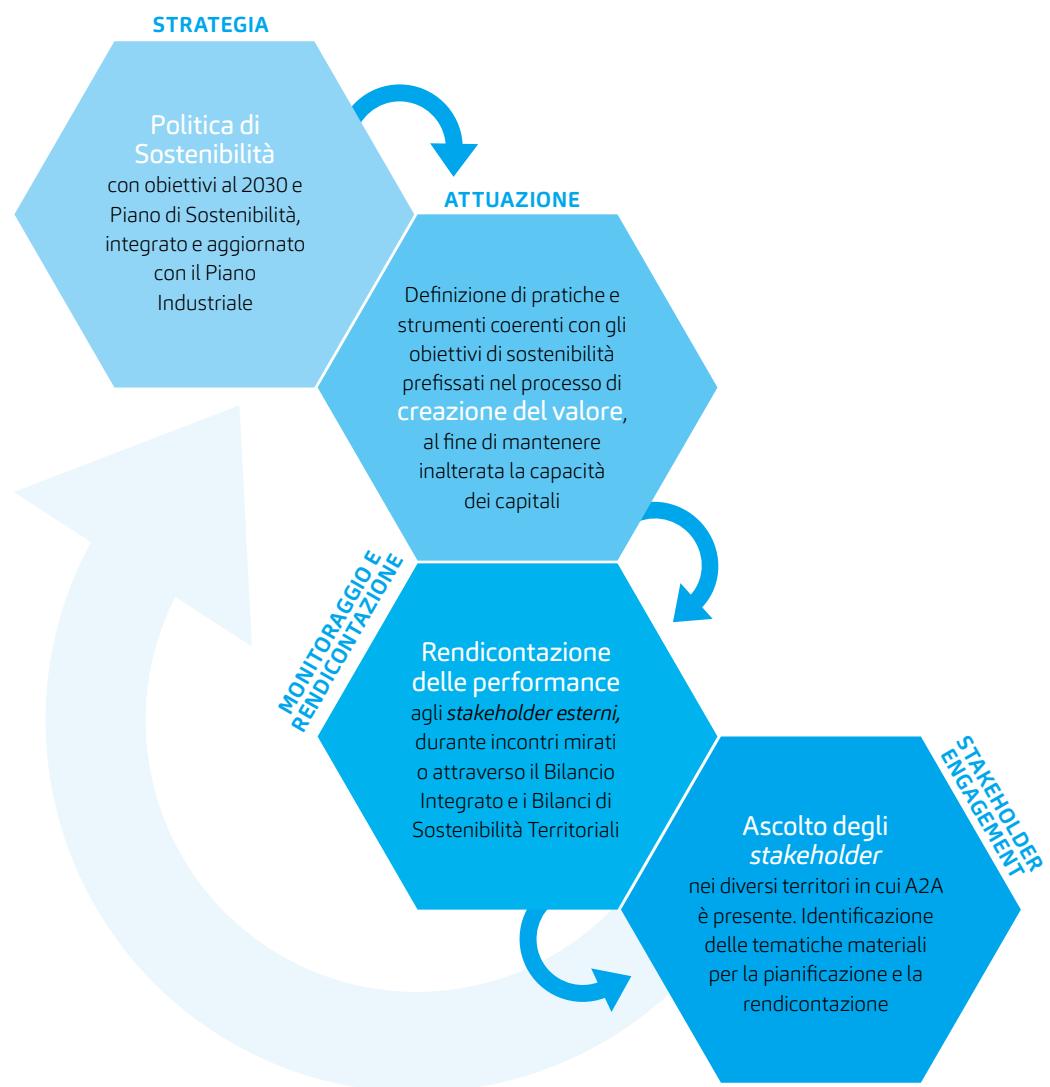
I primissimi monitoraggi realizzati su questi temi, a livello globale durante l'*High Level Political Forum* del 2016, a livello europeo con il «Key European action supporting the 2030 Agenda and the Sustainable Development

Goals» e a livello italiano con il Rapporto ASViS 2016, dicono che la strada è ancora molto lunga. Al terzo anno di monitoraggio, si osservano un miglioramento in tanti indicatori globali relativi a tematiche economiche e sociali e numerose azioni intraprese nella giusta direzione da parte di moltissimi Paesi, di migliaia di imprese e città. Tuttavia, non si è ancora determinata quella discontinuità culturale e di scelte strategiche necessaria per raggiungere, entro il 2030, i 17 obiettivi di sviluppo sostenibile. Persino nell'Unione Europea, considerata l'area del mondo più avanzata in termini di benessere socio-economico-ambientale, con le regole più stringenti per la tutela dell'ambiente e dei lavoratori, con una maggior tutela dello Stato di diritto, un quarto della popolazione è a rischio di povertà ed esclusione sociale, le diseguaglianze non accennano a ridursi e la disoccupazione e la sottoccupazione sono molto diffuse.

E anche in Italia occorre una forte accelerazione, nonostante la significativa mobilitazione del mondo delle imprese, delle istituzioni culturali ed educative, e della società civile. Il primo rapporto Istat 2018, che dal 2016 monitora semestralmente, attraverso una piattaforma informativa dedicata, il livello di raggiungimento degli SDGs a livello italiano, evidenza come, nonostante alcune aree in forte miglioramento (goal 2, 3, 4, 5, 9, 11, 12, 13, 15 e 17) ci sia ancora molta strada da fare per raggiungere gli impegni dell'Agenda 2030.

L'approccio alla sostenibilità di A2A

Fin dalla sua nascita, A2A ha fatto della sostenibilità uno dei suoi valori fondanti nonché un paradigma di business. Per A2A essere sostenibili significa generare e distribuire valore in modo duraturo e autonomo, stando attenti a conciliare le esigenze dei soggetti con i quali interagisce ogni giorno, come: clienti, fornitori, associazioni e istituzioni. Alla luce di questi elementi, l'approccio di A2A alla sostenibilità si configura come olistico e circolare allo stesso tempo.



La strategia di sostenibilità del Gruppo A2A si concretizza anche nella partecipazione attiva a *network* e associazioni nazionali ed internazionali sui temi di sviluppo sostenibile, nonché nel sottoporsi volontariamente alla valutazione su parametri ESG da parte delle agenzie di *rating* etico.

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2 Governance

3 **Strategia di sostenibilità**

Il contesto di riferimento

La Politica e il Piano 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



Dal 2013 A2A è membro del *Global Compact* delle Nazioni Unite, sottoscrivendone i 10 principi fondanti relativi a diritti umani, condizioni di lavoro, ambiente e lotta alla corruzione. Nell'ambito del *network*, ogni anno A2A pubblica la propria *Communication on Progress* (COP), che coincide con il presente documento. Anche nel 2018 A2A ha partecipato ai gruppi di lavoro avviati dal *network* italiano del Global Compact e all'*"Italian Business & SDGs Annual Forum"*.



Dal 2017 A2A aderisce a *We Mean Business*, associazione non profit globale, attiva per la lotta ai cambiamenti climatici. Nell'ambito di questa associazione, A2A si è impegnata su due fronti: politiche ambientali responsabili e miglioramento dell'accesso e della qualità dell'acqua.



A2A, dal 2017, sottoscrive la *Business Alliance for Water and Climate*, impegnandosi ad analizzare, misurare e rendicontare i rischi legati al consumo della risorsa idrica e alla sua variazione dovuta ai cambiamenti climatici.



La *Climate and Clean Air Coalition* (CCAC) ha l'obiettivo di costruire, condividere e favorire l'attuazione di politiche e pratiche volte a ridurre gli inquinanti climatici nei prossimi decenni. In particolare, la coalizione supporta azioni sul campo attraverso 11 iniziative. Dal 2017 A2A è uno degli attori coinvolti sulle iniziative volte a mitigare gli inquinanti climatici dal settore dei rifiuti solidi urbani.



Da gennaio 2018 A2A è membro del *CSR Manager Network*, l'associazione nazionale che, presso ogni tipo di organizzazione, riunisce i professionisti che si dedicano alla gestione delle problematiche socio-ambientali e di sostenibilità connesse alle attività aziendali.



A2A è parte attiva del Gruppo di Lavoro CSR e Sostenibilità promosso da Utilitalia. Nell'ambito di questo gruppo, A2A ha partecipato alla redazione del primo Rapporto di Sostenibilità del Settore Utilities.



Dal 2016 la Fondazione Aem del Gruppo A2A ha aderito all'Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile e partecipa attivamente alle sue attività e gruppi di lavoro.

3.2 La Politica e il Piano di Sostenibilità

Anche A2A ha voluto impegnarsi formalmente e pubblicamente per contribuire in maniera concreta al raggiungimento degli SDGs, e lo ha fatto attraverso due documenti, la Politica e il Piano di Sostenibilità, costruiti insieme al management dell'azienda, integrati con il Piano Industriale del Gruppo e approvati dal Consiglio di Amministrazione. La logica è duplice: la Politica di Sostenibilità rappresenta

un documento strategico, finalizzato a guidare e orientare le decisioni di business del Gruppo in una logica di sostenibilità, con impegni concreti su un orizzonte temporale in linea con l'Agenda 2030; il Piano di Sostenibilità è invece un documento più operativo che consente di monitorare i progressi di A2A sugli impegni presi su un orizzonte temporale più breve, in modo da consentirne valutazioni e aggiustamenti.

La Politica di Sostenibilità

Con la Politica di Sostenibilità, A2A si è posta l'obiettivo di aiutare le comunità in cui opera ad essere più sostenibili, attraverso una gestione responsabile delle proprie attività. La politica è stata costruita nel 2016, con un processo partecipato, partito dall'analisi di tutti gli SDGs e dall'identificazione della loro rilevanza e del loro impatto nella nostra catena del valore. Sono quindi stati selezionati 10 SDGs sulla base dei quali A2A ha definito le priorità e gli impegni al 2030 attraverso indicatori ed evidenze emerse dalla matrice di materialità, dai forum Ascolto, dal Piano Industriale, dalle richieste delle agenzie di rating e dal benchmark con i competitor. L'intersezione di tutti questi elementi ha portato a definire 4 pilastri fondamentali della Politica di Sostenibilità: Economia Circolare, Decarbonizzazione, Smartness nelle reti e nei servizi, People Innovation. Ciascuno di questi pilastri rappresenta un aspetto rilevante per le attività del Gruppo e l'impegno di A2A su questi aspetti rappresenta indubbiamente una sfida per la gestione dei business:



ECONOMIA CIRCOLARE

Gestire in modo sostenibile i rifiuti durante il ciclo di vita



6 ACQUA PULITA E SERVIZI



12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI



15 FLORA E FAUNA TERRESTRE



DECARBONIZZAZIONE

Contribuire al raggiungimento degli obiettivi nazionali e comunitari di riduzione delle emissioni di gas effetto serra



7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE



13 LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO



SMARTNESS NELLE RETI E NEI SERVIZI

Accrescere l'affidabilità delle reti mediante l'innovazione tecnologica



9 INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE



11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI



PEOPLE INNOVATION

Contribuire attivamente al benessere delle comunità e al miglioramento delle condizioni di lavoro



5 PARITÀ DI GENERE



8 BUONA OCCUPAZIONE E CRESCITA ECONOMICA



17 PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1
Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2
Governance

3
Strategia di sostenibilità

Il contesto di riferimento

La Politica e il Piano 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

ECONOMIA CIRCOLARE

Storicamente e ben prima che si iniziasse a parlare diffusamente di economia circolare, A2A aveva già adottato un modello di *business* orientato al massimo recupero di risorse nelle proprie attività: dal recupero di calore dagli impianti per la rete di teleriscaldamento, al ricircolo delle acque per gli autoconsumi delle centrali termoelettriche, al recupero di energia dai fanghi a valle dei processi di depurazione, solo per fare qualche esempio. Per A2A e per le sue attività, infatti, economia circolare significa gestire in maniera sostenibile tutte le risorse, non solo i rifiuti, facendo attenzione tanto al riutilizzo delle risorse quanto alla riduzione nella produzione di rifiuti fino alla valorizzazione massima di ciascuna risorsa.

DECARBONIZZAZIONE

Il tema dell'economia circolare risulta per molti aspetti legato a quello della decarbonizzazione, se si pensa, ad esempio, all'obiettivo di azzerare i conferimenti in discarica, da cui hanno origine enormi quantitativi di gas ad effetto serra. Inoltre, consapevoli del nostro ruolo e del nostro impatto sul tema delle emissioni, ci impegniamo da sempre per mettere in pratica gli indirizzi degli accordi internazionali sul clima e della Strategia Energetica Nazionale: puntiamo e investiamo sull'innovazione per ridurre le emissioni e l'utilizzo di fonti fossili, per recuperare energia termica e calore, per favorire l'efficienza energetica negli usi finali e l'utilizzo di mezzi poco inquinanti.

SMARTNESS NELLE RETI E NEI SERVIZI

Molti di questi aspetti si collegano al tema della sostenibilità nelle città, e per questo un altro pilastro della nostra Politica di Sostenibilità è la *smartness* nelle reti e nei servizi, che per noi significa garantire l'affidabilità e la resilienza delle reti e la disponibilità di energia richiesta dal sistema, nonché offrire alle città in cui siamo presenti servizi «intelligenti» che consentano una migliore vivibilità in tutti gli aspetti della vita quotidiana in cui siamo coinvolti come Gruppo. In questa logica, l'innovazione diventa cruciale per sviluppare continuamente nuovi servizi che siano utili e funzionali ad una migliore qualità della vita.

PEOPLE INNOVATION

Proprio l'attenzione alle persone, all'interno e all'esterno di A2A, rappresenta il *fil rouge* del pilastro *People Innovation*. Infatti, ci preoccupiamo di offrire ai nostri dipendenti elevati *standard* di salute e sicurezza, iniziative di formazione, benefit e programmi di *welfare*. Allo stesso modo ci impegniamo per i territori in cui siamo presenti garantendo la massima trasparenza sulle nostre attività e sulle nostre *performance*, intraprendendo moltissime iniziative di *stakeholder engagement*, e attuando attività di sensibilizzazione e formazione nelle scuole.

Il Piano di Sostenibilità 2019 - 2023

Il Piano di Sostenibilità è stato sviluppato insieme alla Politica ed è uno strumento che consente di monitorare e verificare continuamente lo stato di avanzamento degli obiettivi di sostenibilità identificati, coerentemente con le priorità e le tempistiche del Piano Industriale. Gli obiettivi sono suddivisi nei 4 pilastri della Politica di Sostenibilità, contengono azioni puntuali ed indicatori specifici, definiti di concerto con tutte le *Business Unit* del Gruppo. Il monitoraggio 2018 ha evidenziato che la maggior parte degli oltre 60 indicatori sta avendo progressi significativi: questo vuole dire da un lato che stiamo andando nella giusta direzione, dall'altro che abbiamo ancora margini di miglioramento per fissare obiettivi più sfidanti in alcuni ambiti.

Coerentemente con la revisione continua del Piano Industriale, anche per il Piano di Sostenibilità è stato avviato un processo di aggiornamento degli obiettivi, con l'orizzonte temporale 2019-2023. Nella revisione del documento di pianificazione sono stati eliminati gli obiettivi raggiunti, aggiornati al 2023 quelli confermati e aggiunti alcuni nuovi *target*.

Valutare l'impatto dell'attuazione del piano di sostenibilità sui capitali e sui temi materiali del gruppo

Come descritto a pag.14 nel Modello di *Business* di A2A, il Piano (e la Politica) di Sostenibilità, con i loro obiettivi quantitativi, sono l'elemento acceleratore che permette al Gruppo di reimettere valore all'interno dei singoli capitali da cui dipende per generare i propri servizi, in un'ottica di sviluppo sostenibile. Per valorizzare questo aspetto, nel 2018 è stata applicata una metodologia nuova¹ in grado di aggregare i KPIs del Piano di Sostenibilità 2018-2022, al fine di valutare l'impatto dell'attuazione del Piano sui Capitali e sui Temi Materiali del Gruppo.

Tale metodologia ha permesso di misurare quanto le *performance* dei KPIs del Piano all'anno *baseline* (2017) e della situazione attuale (2018) siano distanti dagli obiettivi prefissati (*target* 2022) e quale sia il loro andamento (2017 vs 2018). A supporto di tale valutazione, i KPIs del Piano sono stati infatti correlati ai Temi Materiali e, quindi, ai 6 Capitali e all'ambito di *Governance*. Dopo aver normalizzato i singoli KPIs su una scala da 0 a 1 al fine di renderli confrontabili, ad ogni Capitale, Tema materiale e KPI è stato assegnato uno specifico peso in linea con

1. La metodologia utilizzata è la *Deloitte Sustainability Impact Metric*.

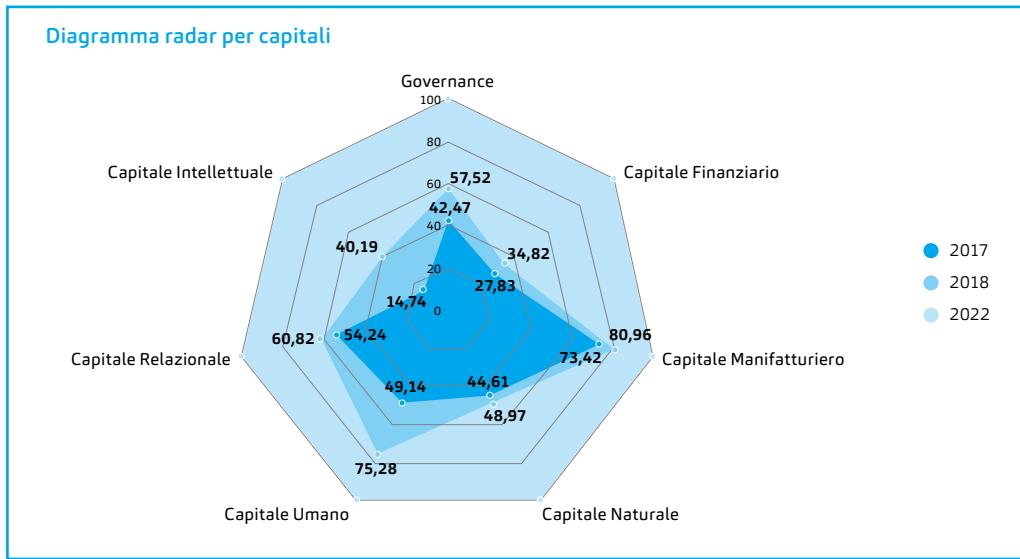
la valutazione della rilevanza dei singoli temi materiali da parte degli *stakeholder* interni ed esterni di A2A.

Tale analisi ha permesso di raffigurare l'impatto dell'implementazione del Piano sui Capitali in un *Radar Diagram*, che rappresenta come la *performance* annuale (2017 e 2018) di ogni Capitale si avvicini al *target* prefissato nel corso del periodo di riferimento (2022).

Da questa prospettiva si evidenzia che, per ogni Capitale, la *performance* 2018 risulta essere più vicina agli obiettivi prefissati (*target* 2022) rispetto alla *performance* 2017, confermando

quindi il complessivo miglioramento di tutti gli obiettivi inseriti.

Tra tutti i Capitali quello che attualmente, in termini di *performance*, risulta essere maggiormente vicino al *target* 2022 è il Capitale Manifatturiero mentre, rispetto alle *performance* 2017, il Capitale Intellettuale è quello che ha registrato il maggiore progresso tra il 2017 e il 2018. In ogni caso, nonostante i progressi registrati nel 2018, gli obiettivi del Piano prefissati rimangono sfidanti per tutti i Capitali, in particolare per il Capitale Intellettuale, confermando così la strategicità del Piano di Sostenibilità.



La stessa tipologia di rappresentazione è possibile costruirla anche rispetto ai Temi materiali, da cui si evidenzia che i Temi materiali che si avvicinano maggiormente ai rispettivi *target*, e che quindi vantano *performance* attuali in linea con le aspettative del Piano di Sostenibilità sono: Economia circolare (Cap. Ambientale), Valorizzazione del capitale umano (Cap. Umano), Diversità e welfare aziendale (Cap. Umano), Rapporto con gli *stakeholder* del gruppo (Cap. Relazionale), Innovazione tecnologica e *Smart City* (Cap. Intellettuale), Creazione di valore economico sostenibile (Cap. finanziario). In particolare:

- nell'ambito di **Governance**, nel 2018 il tema *Gestione dei rischi e delle opportunità di sostenibilità* ha raggiunto l'obiettivo prefissato, mentre il tema materiale *Rispetto e promozione dei Diritti Umani lungo la catena del valore del Gruppo* ha registrato un notevole avvicinamento al *target*;
- rispetto al 2017 il **Capitale Finanziario** ha registrato un miglioramento generale delle *performance* rispetto ai propri *target*, anche se gli obiettivi rimangono ancora molto sfidante per Gruppo;
- nel **Capitale Manifatturiero**, il tema *Gestione efficiente delle infrastrutture del Gruppo* ha registrato un miglioramento delle *performance* rispetto al 2017, e attualmente risulta essere il tema maggiormente allineato al *target* prefissato;
- l'avvicinamento delle *performance* del **Capitale Naturale**, rispetto ai rispettivi target 2022, sono dovuti principalmente ai sostanziali miglioramenti registrati nell'ultimo anno principalmente per i temi materiali *Economia Circolare* e *Mobilità Sostenibile*;
- il **Capitale Umano** ha registrato un notevole avvicinamento delle *performance* attuali ai *target* prefissati per tutti i temi materiali, con particolare riferimento ai temi *Valorizzazione del capitale umano* e *Diversità e welfare aziendale*, che risultano essere già vicini ai propri obiettivi;
- tra i temi materiali del **Capitale Relazionale**, il tema *Rapporto con gli Stakeholder del Gruppo* è quello che rispetto al 2017 ha registrato un sostanziale miglioramento e avvicinamento all'obiettivo di Piano;
- il tema materiale *Innovazione tecnologica e Smart city* del **Capitale Intellettuale** risulta essere il tema che ha registrato il maggiore avvicinamento delle proprie *performance* ai *target*, che rimangono tuttavia ancora sfidanti.

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2 Governance

3 Strategia di sostenibilità

Il contesto di riferimento

La Politica e il Piano 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

Figura 4_Piano di Sostenibilità

ECONOMIA CIRCOLARE	
AZIONE	KPI
RECUPERO E TRATTAMENTO Migliorare il processo di recupero dei rifiuti raccolti (anche attraverso la loro valorizzazione energetica) e promuovere la raccolta differenziata per aiutare a ridurre l'impatto ambientale delle città	Percentuale di rifiuti urbani raccolti avviati a recupero di materia o energia
	Percentuale di raccolta differenziata nei comuni serviti (ad esclusione di Milano)
	Percentuale di raccolta differenziata nella città di Milano
	Capacità di trattamento dei rifiuti (urbani + speciali) finalizzato al recupero di materia negli impianti del Gruppo (kt)
	<i>Δ rispetto al 2015</i>
	Capacità di trattamento rifiuti destinata al recupero energetico negli impianti gestiti dal Gruppo (kt)
	<i>Δ rispetto al 2015</i>
POLITICHE DI RIDUZIONE Ridurre la produzione di rifiuti attraverso una politica di prevenzione, riduzione, riutilizzo	CSS prodotto dagli impianti del Gruppo (kt)
	Territori in cui sono attive azioni di prevenzione e riduzione dei rifiuti (% sul totale abitanti serviti)
	Numero di progetti di prevenzione e riduzione rifiuti attivati
RISK MANAGEMENT Verificare che il sistema di individuazione, gestione e prevenzione dei rischi aziendali copra adeguatamente i rischi di sostenibilità (e in particolare quelli socio-ambientali) anche in termini organizzativi	Investimenti destinati allo sviluppo di tecnologie e servizi legati alla <i>circular economy</i> (k€) - annuo
	Sistema di <i>risk intelligence</i> specifico sui rischi di sostenibilità
ACQUA Implementare azioni volte alla riduzione del consumo di acqua nei processi di captazione e distribuzione per migliorare la qualità delle acque e diminuire la dispersione idrica	Perdite idriche lineari (mc/km/gg) - media di Gruppo
	<i>Δ rispetto al 2017</i>
	Percentuale di abitanti equivalenti senza accesso al servizio di depurazione (% sul totale AE al 31/12/2016 nei comuni serviti)
BIODIVERSITÀ Aderire a progetti volti alla protezione del suolo e a tutela delle specie protette monitorando e proteggendo la biodiversità nei territori di competenza	Impianti monitorati rispetto alla tutela della biodiversità

	2016	2017	2018	OBIETTIVO PIANO 2022	2023
	98,86%	99,00%	99,70%	99,00%	99,00%
	60,0%	70,0%	74,3%	71,0%	76,0%
	52,0%	54,0%	59,7%	60,0%	65,0%
	658	888	926	1.239	1.280
	86%	151%	162%	250%	262%
	2.079	2.355	2.471	REVISED	2.886
	1%	14%	20%		40%
	126,78	132,29	128,66	NEW	469
	-	-	81%	NEW	>80%/anno
	-	-	30	NEW	80
	-	49.035	42.181	450.000	670.000 (cumulato 19-23)
	-	avviato	in corso	finalizzare integrazione	finalizzare integrazione
	-	27,6	27,8	REVISED	22,5
	-	-	0,6%		-18%
	-	21,7%	21,7%	REVISED	8%
	-	0%	0%	100%	100% (al 2022)

Lettera agli
stakeholderNota
metodologica1
Il Gruppo A2A
e il suo modello
di business2
Governance3
**Strategia di
sostenibilità**Il contesto
di riferimentoLa Politica
e il Piano di
Sostenibilità4
Stakeholder
engagement
e Analisi di
materialità5
Capitale
Finanziario6
Capitale
Manifatturiero7
Capitale
Naturale8
Capitale
Umano9
Capitale
Intellettuale10
Capitale
RelazionaleRelazione
della Società
di RevisioneGRI
Content
Index



DECARBONIZZAZIONE

AZIONE	KPI
TELERISCALDAMENTO Aiutare a ridurre l'impatto ambientale delle città, ponendo particolare attenzione alla qualità dell'aria implementando il teleriscaldamento e il teleraffrescamento	Volumetria servita dal teleriscaldamento e teleraffrescamento (Mm ³) Δ rispetto al 2015
EFFICIENZA NEGLI USI FINALI Sviluppare interventi di efficienza energetica del patrimonio immobiliare pubblico e privato	NOx evitate grazie all'estensione del teleriscaldamento (t/a) CO ₂ evitate grazie all'estensione del teleriscaldamento (t/a) Finalizzazione progetto di decarbonizzazione del sistema di teleriscaldamento di Brescia (105.000 t di risparmio di CO ₂)
MOBILITÀ SOSTENIBILE Sviluppare soluzioni di mobilità sostenibile (flotta auto e mezzi di raccolta a basse emissioni, sostituzioni di veicoli obsoleti con nuovi veicoli)	CO ₂ evitata grazie alle installazioni di nuove caldaie a clienti finali (offerta Caldaia2a + Caldaipiù) - valore cumulato (t) CO ₂ evitata grazie agli interventi di promozione dell'efficienza energetica negli usi finali: offerta Kit Led - valore cumulato (t) CO ₂ evitata grazie agli interventi di promozione dell'efficienza energetica negli usi finali: attività ESCO industriali - valore cumulato (t) Numero di progetti di realizzazione di riconversione caldaie (condomini/terziario) - valore cumulato
EMISSIONI Sviluppare azioni mirate a ridurre l'impronta ambientale come le emissioni dirette e indirette di gas effetto serra	Percentuale di mezzi raccolta rifiuti a basso impatto ambientale (veicoli Euro 6, metano, elettrici) - (% sul totale) Percentuale di sostituzione di veicoli Unareti a basso impatto ambientale (motorizzazione Euro 6, a metano ed elettrici) – (% sul totale)
RINNOVABILI Incrementare (mantenere alte) le quote di produzione energetica da fonti rinnovabili	Emissioni CO ₂ degli impianti di produzione di energia elettrica (kt CO ₂) Δ rispetto ai livelli medi 2008-2012 (9.500 kt CO ₂) Fattore emissivo degli impianti di produzione di energia elettrica (gCO ₂ /kWh) Δ rispetto ai livelli medi 2008-2012 (438 gCO ₂ /kWh) Emissioni totali evitate grazie alla riduzione delle fughe di gas metano - valori cumulati rispetto al 2015 (tCO _{2eq})
GREEN MARKETING Implementare campagne di comunicazione e sensibilizzazione dei clienti	Percentuale di energia termica prodotta da fonti rinnovabili e recupero di processo rispetto al totale di energia termica convogliata nella rete di teleriscaldamento (BU Reti e Calore) Energia termica recuperata dai processi di produzione di terzi (GWh) Capacità installata da fotovoltaico (MW)
	Energia verde venduta al segmento <i>Mass Market</i> (GWh) Δ rispetto al 2017

	2016	2017	2018	OBIETTIVO PIANO 2022	2023
	98	108	110	118	118
	3%	13%	15%	23%	23%
	-125	-138	-139	-180	-260
	-161.498	-181.136	-211.197	-220.000	-350.000
	-	-	-	realizzazione	avvio
	8	31	49	REVISED	360
	-	5.185	11.778	REVISED	45.000
	-	696.963	1.844.329	REVISED	6.500.000
	-	-	35	REVISED	580
	-	27%	38%	REVISED	68%
	-	36%	48%	60%	69%
	5.047	6.299	5.701	6.270	5.700
	-47%	-33%	-40%	-34%	-40%
	420	419	374	394	361
	-4%	-4%	-15%	-10%	-18%
	-6.216	-17.145	-24.078	-112.000	-86.000
	50%	50%	51%	49%	55%
	-	45	43	60	60
	-	-	94	NEW	253
	545	909	1.065	1.818	2.000
	-	-	17%	100%	125%

Lettera agli
stakeholderNota
metodologica1
Il Gruppo A2A
e il suo modello
di business2
Governance**3**
**Strategia di
sostenibilità***Il contesto
di riferimento**La Politica
e il Piano di
Sostenibilità*4
Stakeholder
engagement
e Analisi di
materialità5
Capitale
Finanziario6
Capitale
Manifatturiero7
Capitale
Naturale8
Capitale
Umano9
Capitale
Intellettuale10
Capitale
RelazionaleRelazione
della Società
di RevisioneGRI
Content
Index


SMARTNESS RETI E SERVIZI

AZIONE	KPI
QUALITÀ Mantenere elevati standard di qualità dei servizi erogati mantenendo alti i livelli <i>customer satisfaction</i>	CSI totale della "Customer Satisfaction multi-client di riferimento" di CERVED DataBase per i clienti di A2A Energia
	CSI Call Center A2A Energia
DIGITAL Sviluppare servizi e canali innovativi (<i>web, mobile, gamification</i>) per fidelizzare la clientela	Numero di clienti energia iscritti allo Sportello Online
	Numero di clienti energia iscritti al servizio bollet@mail
	Numero di interventi su siti del Gruppo per l'interattività evoluta
SMART GRID Sviluppare soluzioni al fine di offrire una migliore infrastruttura di accesso alle informazioni (<i>smart grid</i>) e migliorare la resilienza della rete	Utenti adeguati con contatori gas intelligenti (G4-G6) - perimetro Unareti
	Numero medio annuo di interruzione per utente BT ambito alta concentrazione dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe
	Numero di contatori acqua di nuova generazione installati - valore cumulato
	Operatori BU reti dotati di <i>tool</i> digitali per il lavoro in mobilità (WFM) - % sul totale popolazione <i>target</i>
	Investimenti in <i>smart grid</i> (M€) - valore cumulato
SMART CITY Sostenere lo sviluppo della <i>Smart City</i> nel territorio in cui il Gruppo opera anche attraverso nuovi modelli di business che sfruttino la componente tecnologica (reti <i>smart</i> e <i>Big Data</i>)	Servizi di <i>smart city</i> attivati - valore cumulato
	Comuni con servizi di <i>smart city</i> attivati - valore cumulato
	Numero posti auto installati in <i>smart parking</i> - valore cumulato
	Numero di aziende servite da nuovi servizi di <i>smart land</i> - valore cumulato
	Numero di cestini ambientali <i>smart</i>
	Numero di sensori intelligenti installati per il servizio idrico - valore cumulato
	Numero di nuovi punti luce a LED installati su IP
	Numero di nuove colonnine di ricarica per veicoli elettrici installate - valore cumulato
FASCE DEBOLI Promuovere tariffe agevolate o altre soluzioni per utenti in difficoltà (es. Banco dell'Energia)	Numero di mezzi (raccolta e spazzamento) monitorati tramite GPS sul totale (%)
	Lanterne semaforiche a LED installate – valore cumulato
	Fondi raccolti tramite Banco dell'Energia - 2a fase (M€)

	2016	2017	2018	OBIETTIVO PIANO 2022	2023
92,4 (media nazionale 90,3)	Gas domestico: 90,1 (media nazionale 89,4) Elettricità domestica: 91,2 (media nazionale 89,7)	Non ancora disponibile		> del 2% rispetto a media nazionale e mai < del 90%	> rispetto a media nazionale e mai < del 90%
97,1 (media nazionale 91,0)	95,7 (media nazionale 93,2)	98,1 (media nazionale 92,3)		> della media nazionale del settore	> della media nazionale del settore
268.818	356.155	391.626	550.000	640.000	
289.613	350.580	430.366	600.000	750.000	
-	-	6	10	10 (AL 2022)	
28%	46%	66%	98%	98%	
1,54	1,36	1,43	0,78	1,11	
-	-	27.000	46.000 (al 2020)	170.000	
-	-	51,5%	NEW	100% (al 2020)	
3	22	40	REVISED	254	
-	-	7	30	200	
-	-	2	10	40	
-	-	711	500	3.000	
-	1	2	2/anno	12	
-	300	6.663	20.000	18.000	
-	-	27	NEW	130	
196.431	213.817	225.590	350.000	312.000	
-	130	168	500	1.500	
-	-	81%	NEW	100% (al 2020)	
12.069	12.069	12.069	22.000 (al 2018)	22.000 (al 2020)	
-	-	-	1 (al 2019)	1 (al 2019)	

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2 Governance

3 Strategia di sostenibilità

Il contesto di riferimento

La Politica e il Piano 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



PEOPLE INNOVATION

AZIONE	KPI
RESPONSIBLE PROCUREMENT Sviluppare iniziative volte a diffondere la cultura della salute e sicurezza sul lavoro presso i contractors e altri fornitori. Sviluppare politiche di Green Procurement	Valore dell'ordinato assegnato a fornitori certificati (% sul totale)
	Fornitori attivati con requisiti di sostenibilità (% sul totale)
	Numero di incontri svolti con fornitori, in logica di ascolto e confronto su aspetti anche di sostenibilità
	Incidenza dei criteri di sostenibilità nel processo di <i>vendor rating</i> (% indicatori sul totale)
	Numero visite ispettive effettuate nei cantieri stradali
SALUTE E SICUREZZA Consolidare il piano di attività di formazione e prevenzione per ridurre gli infortuni e sviluppare nuove iniziative per la salute e sicurezza dei lavoratori	Indice infortunistico ponderato (indice di frequenza*indice di gravità)
MBO Introdurre obiettivi di sostenibilità nelle schede MbO (correlazione tra retribuzione del Management e KPI Sostenibilità)	Dirigenti con MbO di Sostenibilità (% sul totale)
	Peso percentuale degli MbO di sostenibilità sul totale del variabile
	Dipendenti valutati su parametri CSR (% sul totale)
FORMAZIONE Implementare percorsi formativi volti alla valorizzazione e riqualificazione delle competenze e allo sviluppo professionale (anche su tematiche come sostenibilità, anticorruzione, diritti umani)	Dipendenti coinvolti in sensibilizzazione/formazione in tema di sostenibilità (% sul totale)
	Dipendenti coinvolti in formazione sul nuovo Codice Etico (% sul totale)
	Livello medio di gradimento della formazione (Scala 1-7)
CHANGE MANAGEMENT Sviluppare progetti di <i>Change Management</i> per migliorare la cultura organizzativa	Numeri dipendenti coinvolti in almeno un progetto di <i>change management</i> l'anno (% sul totale impiegatizio)
	Dipendenti sottoposti a <i>Induction</i> (% sul totale laureati under 35)
	Dipendenti <i>Young Talent</i> coinvolti in iniziative di engagement e retention (% sul totale)
	Dipendenti coinvolti in progetti di <i>Smart Working</i> (% sul totale impiegatizio)
ENGAGEMENT INTERNO Sviluppare sistemi di ascolto sistematico con i dipendenti, promuovendo iniziative di dialogo e collaborazione	Dipendenti coinvolti in indagine di ascolto (% sul totale)
WELFARE E PARI OPPORTUNITÀ Sviluppare politiche di <i>welfare</i> innovative, anche in relazione alla promozione della parità di genere, e valorizzare le competenze attraverso un ponte generazionale che consenta il trasferimento delle conoscenze ed esperienze tra popolazione <i>junior</i> e <i>senior</i>	Donne in posizioni di responsabilità (% sul totale dipendenti responsabili)
	Dipendenti coinvolti in iniziative di <i>welfare e diversity</i> (% sul totale)
	Mappatura puntuale competenze <i>hard</i> e <i>soft</i> delle strutture coinvolte rispetto ai ruoli richiesti
INNOVAZIONE E R&D Sviluppare investimenti in Ricerca e Sviluppo, incrementando il numero di <i>partnership</i> con Università e centri di ricerca internazionali. Gestire adeguatamente le relazioni e le collaborazioni con ONG e sviluppare nuove tecnologie, brevetti di innovazione tecnologica	Numero di progetti di ricerca attivati e <i>partnership</i> con primari Istituti di ricerca e Università
BRAND PERCEPTION Implementare un sistema di misurazione e monitoraggio della notorietà e della percezione del Gruppo, anche a livello territoriale	Modello <i>multistakeholder</i> di misurazione della percezione del Gruppo
TRASPARENZA Sviluppare la rendicontazione integrata e un adeguato sistema informativo per la programmazione e il controllo	Territori con Bilanci di Sostenibilità Territoriali redatti - numero
STAKEHOLDER ENGAGEMENT Sviluppare attività di <i>stakeholder engagement</i> esterno, rafforzare il rapporto con il territorio e costituire modalità permanenti di coinvolgimento <i>multi-stakeholder</i>	Numero <i>workshop</i> strutturati di <i>engagement</i> realizzati - valore cumulato
	Numero azioni scaturite da <i>workshop</i> strutturati di <i>engagement</i> - valore cumulato
EDUCAZIONE Consolidare e, ove possibile, migliorare i piani di attività di educazione ambientale e promuovere la consapevolezza dei rischi associati al cambiamento climatico presso l'opinione pubblica	Numero di visitatori agli impianti
	Partecipanti coinvolti in iniziative del progetto Scuola A2A

	2016	2017	2018	OBIETTIVO PIANO 2022	2023
	77%	80%	82%	75%	80%
	23%	42%	54%	50%	> 50%
	-	-	1	NEW	12
	-	-	2%	NEW	12%
	1.406	727	1.682	1.000/anno	1.500/anno
	30,7	26,10	20,69	18,20	17,00
	33%	85%	90%	100%	100% (al 2020)
	-	5%	6%	10%	10% (al 2022)
	0%	0%	0%	100%	100% (al 2020)
	0%	100%	100%	100%	100%/anno
	-	61%	77%	100%	100% (al 2022)
	6	6	6	> 5	> 5
	-	100%	100%	100%/anno	100%/anno
	-	32%	100%	100%/anno	100%/anno
	-	-	100%	NEW	100%/anno
	5%	5%	18%	20% (al 2020)	25%
	100%	100%	100%	100%/anno	100%/anno
	-	-	14%	NEW	20%
	21%	38%	90%	100% (al 2020)	100% (al 2020)
	-	-	-	NEW	100% (al 2020)
	9	10	8	5/anno	7/anno
	-	Attivato uno strumento di valutazione del <i>sentiment</i> del Gruppo sui media	Svolto attraverso analisi di materialità 2018	Attivare	?
	3	6	7	8 (al 2020)	8 (al 2020)
	3	5	6	10 (cumulato 2018-2022)	12
	11	16	18	20 (cumulato 2018-2022)	25
	21.000	31.300	33.600	37.560	38.000
	29.000	34.600	29.700	41.500	42.000

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2 Governance

3 Strategia di sostenibilità

Il contesto di riferimento

La Politica e il Piano 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



4

Stakeholder
engagement
e Analisi di
materialità

Un rapporto basato sull'ascolto, sul dialogo continuo e sul coinvolgimento attivo degli *stakeholder*, non rappresenta solo una forma di responsabilità del Gruppo nei confronti del contesto in cui opera, ma anche una fonte di preziose informazioni, spunti e idee per recepire le esigenze dei territori e rispondervi in modo efficace, promuovendo lo sviluppo locale e anticipando eventuali criticità. Il radicamento sul territorio che caratterizza A2A ha permesso nel tempo di costruire e mantenere relazioni costruttive, solide e durature con i diversi interlocutori dell'azienda, portatori di visioni, interessi e opinioni differenti, ma tutte estremamente rilevanti per comprendere appieno i bisogni delle comunità in cui A2A opera.

Il processo di ascolto degli *stakeholder*, attuato con iniziative e canali più o meno strutturati, nasce infatti con l'obiettivo di generare valore condiviso e duraturo e si traduce in una conciliazione degli interessi del Gruppo con quelli dei propri interlocutori.

Al fine di tenere traccia delle proprie attività di coinvolgimento, nonché di rispondere alle necessità dei territori nel modo più efficace e sinergico possibile tra le diverse società del Gruppo, A2A

ha introdotto sin dal 2013 un sistema di *reporting* delle attività di *stakeholder engagement*, basato sull'alimentazione, da parte delle principali funzioni aziendali, di un *database* che mappa - con cadenza semestrale - gli *stakeholder* rilevanti, le attività di coinvolgimento attuate, i temi affrontati, nonché le esigenze emerse.

Nel corso del 2018, sono state realizzate **oltre 460 iniziative di coinvolgimento** dei portatori di interesse, numero fortemente in crescita rispetto all'anno precedente (+70% circa). I gruppi di *stakeholder* maggiormente coinvolti sono stati le istituzioni nazionali e locali, le comunità e i cittadini, i dipendenti, gli investitori e le associazioni dei consumatori e ambientaliste. Una peculiarità dell'approccio di A2A nell'ascolto dei propri portatori di interesse è sicuramente il fatto che la maggior parte delle iniziative, un centinaio circa, hanno coinvolto più categorie di *stakeholder*. Questo conferma il ruolo centrale che A2A assume nel favorire l'ascolto e la condivisione di idee, esperienze e punti di vista, e nel mettere in circolo *best practices* con l'obiettivo di migliorare, con il contributo di tutti, i servizi offerti alle comunità e la qualità della vita dei territori in cui è presente.

Figura 5_Engagement in A2A: i principali stakeholder e il loro livello di coinvolgimento



A seguito delle diverse attività di ascolto messe in atto dal Gruppo, le tematiche emerse vengono raggruppate in macrocategorie che, opportunamente pesate, entrano a tutti gli effetti all'interno del processo di definizione della matrice di materialità di A2A. Per maggiori dettagli sulle iniziative realizzate si veda pag. 2 del Supplemento al presente documento.

Figura 6_Tematiche trattate durante le attività di stakeholder engagement



L'INDAGINE IPSOS SU A2A

Come ogni anno, anche nel 2018, il Gruppo ha chiesto ai propri *stakeholder* un contributo per la definizione della nuova matrice di materialità, ma ha voluto farlo utilizzando un approccio più scientifico e maggiormente significativo dal punto di vista statistico. Per questo motivo, A2A si è avvalsa della collaborazione di **IPSOS** per realizzare una indagine più strutturata e completa, che, oltre a includere la valutazione sui temi ritenuti materiali, ha previsto anche delle sezioni più generiche, volte ad acquisire maggiore consapevolezza delle percezioni che gli *stakeholder* hanno sul Gruppo e sulle sue attività in tema di sostenibilità. L'indagine ha coinvolto, attraverso questionari online, **1.026 persone tra popolazione e clienti** (di età compresa tra i 18 e i 65 anni, che ha almeno sentito parlare di A2A e residente nelle province di Milano, Brescia, Bergamo, Sondrio, Udine o Gorizia), **fornitori e opinion leader** (istituzioni, media, associazioni, movimenti politici e altri *opinion leader* attivi nelle province di interesse e a livello nazionale). Le analisi sono state effettuate su una base di intervistati che conosce l'organizzazione ed è quindi in grado di esprimere un giudizio sulla stessa.

I principali risultati dell'indagine, oltre alla matrice di materialità, riportata nel paragrafo dedicato (§ 4.3), indicano che **A2A gode in generale di una buona reputazione** presso tutti i *target* intervistati e trasversalmente ai diversi territori presi in considerazione. **Anche dal punto di vista della sostenibilità** le valutazioni sono positive, soprattutto tra fornitori e *opinion leader*, dove i giudizi favorevoli superano quota 80%; tra la popolazione nel complesso (clienti inclusi), invece, circa 6 persone su 10 valutano positivamente l'approccio di A2A alla sostenibilità, sebbene la percentuale di conoscitori del **Bilancio Integrato e dei Bilanci di Sostenibilità Territoriali** del Gruppo sia in generale ancora contenuta. D'altra parte però, emerge che tali strumenti, utilizzati per rendicontare le *performance* non finanziarie del Gruppo, siano **ritenuti utili dal 71% degli intervistati per avere un'idea più chiara dell'impegno di A2A in termini di sostenibilità**.

Questo rappresenta indubbiamente un aspetto importante su cui lavorare per il Gruppo, in quanto **chi conosce tali documenti**, rispetto al totale popolazione, mostra un **giudizio più positivo (+33%) sulla sostenibilità di A2A**.

- 1 Lettera agli stakeholder
- 2 Nota metodologica
- 3 Il Gruppo A2A e il suo modello di business
- 4 Governance
- 5 Strategia di sostenibilità
- 6 Stakeholder engagement e Analisi di materialità
- 7 Analisi e matrice di materialità
- 8 Capitale Finanziario
- 9 Capitale Manifatturiero
- 10 Capitale Naturale
- 11 Capitale Umano
- 12 Capitale Intellettuale
- 13 Capitale Relazionale
- 14 Relazione della Società di Revisione
- 15 GRI Content Index

4.1 I forumAscolto

Tra la fine del 2017 e nel corso del 2018 al programma **forumAscolto**, nato nel 2015 per consolidare il legame del Gruppo con le comunità in cui opera e per coinvolgere attivamente gli *stakeholder* nella generazione di idee da realizzare sul territorio, e che nel tempo ha toccato le realtà di Brescia, Bergamo, Valtellina-Valchiavenna e Milano, si sono aggiunte due nuove tappe:

- **Udine e Gorizia.** L'iniziativa realizzata nel dicembre del 2017 ha portato al lancio, il 1° marzo 2018, della *call to action* “**creiAMO FVG**”, con l'obiettivo di promuovere progetti imprenditoriali in linea con le esigenze delle comunità locali, cercando di dare un nuovo impulso al settore turistico “sostenibile” della Regione. Il 27 giugno 2018, durante la manifestazione “Conoscenza in festa” di Udine, sono stati proclamati i progetti vincitori:
 - per la provincia di Udine, ha vinto il progetto **“Albergo diffuso Sauris”**, che prevede l'organizzazione di attività esperienziali da realizzare nel bacino lacustre di Sauris, attraverso l'utilizzo di canoe, kayak e barche elettriche, abbinate ad altre esperienze di tipo culturale e dalla scoperta dei prodotti agroalimentari locali;
 - per la provincia di Gorizia, ha vinto il progetto **“ISONZO: il fiume ed i suoi borghi – una storia su 2 ruote”**, che intende promuovere il turismo lungo il bacino dell'Isonzo attraverso l'utilizzo della bicicletta, sviluppando pacchetti turistici di più giorni e avvalendosi di collaborazioni con tour operator locali e con altre realtà del territorio.

A queste idee imprenditoriali è stato garantito, oltre ad un sostegno economico, un percorso di *light incubation* per lo sviluppo del progetto, conclusosi a dicembre 2018.

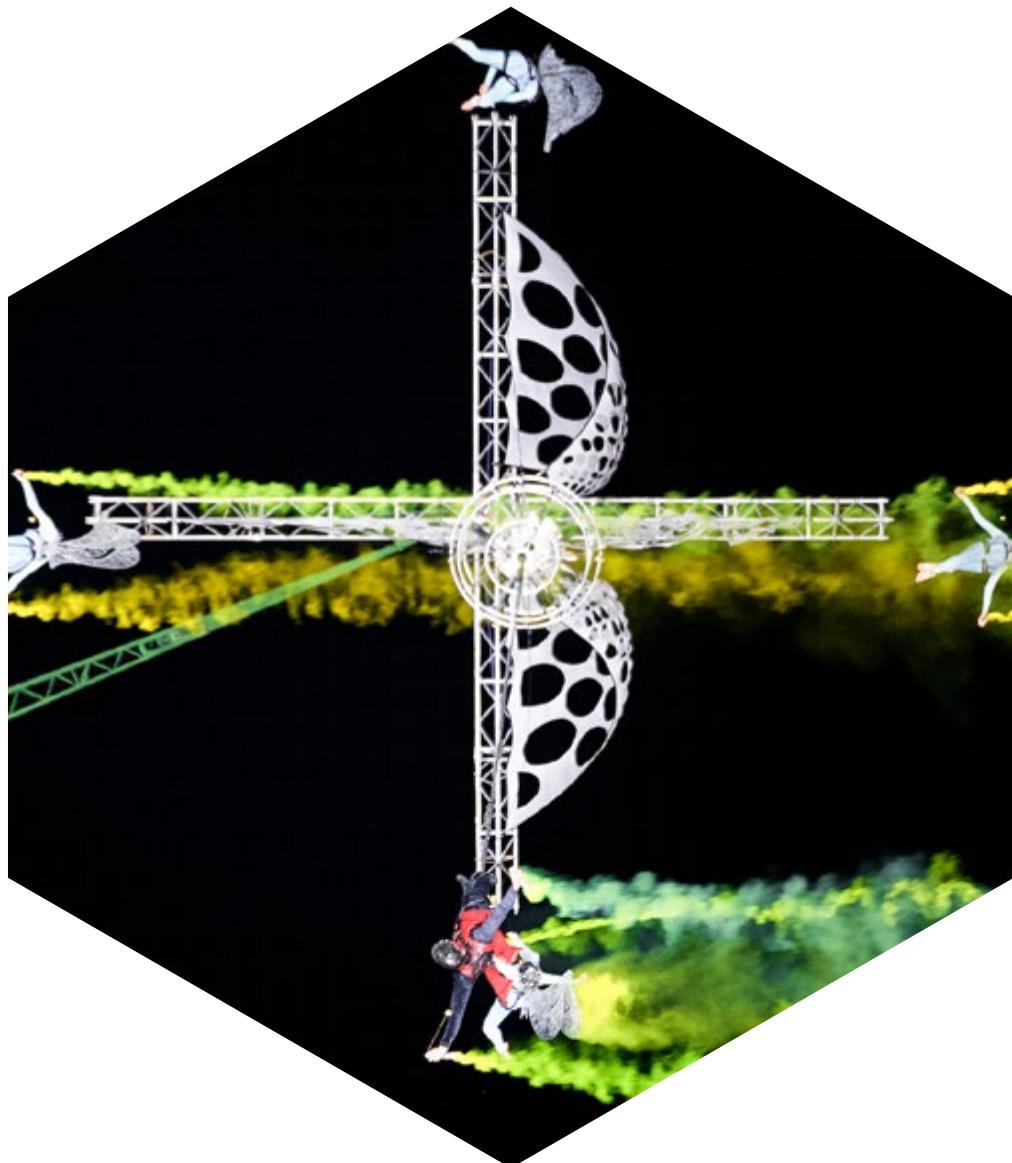
- **Piemonte.** Il 22 novembre è stato realizzato il **forumAscolto Piemonte**, a cui hanno preso parte 29 esponenti della società civile piemontese (associazioni, clienti, fornitori, amministrazioni locali, etc.), dove si è discusso delle sulle tematiche importanti per A2A e per i propri *stakeholder* territoriali. Al termine dell'iniziativa, A2A si è impegnata a lanciare una nuova *call for ideas* per supportare iniziative in grado di creare valore condiviso e finalizzata allo sviluppo sostenibile del territorio piemontese, legati allo sviluppo di fonti energetiche rinnovabili e forme di comunicazione innovative sui temi della sostenibilità. La *call* è stata aperta il 1° febbraio e, anche in questo caso, ai vincitori sarà garantito, come nel caso del Friuli

Venezia Giulia, oltre ad un sostegno economico per un massimo di 50 mila euro complessivi, un percorso di *light incubation* per lo sviluppo della loro idea progettuale, in collaborazione con un incubatore locale.

Contestualmente è proseguito l'impegno nella realizzazione dei progetti selezionati a valle del forum di Milano, svoltosi a gennaio del 2017. In particolare:

- **Decoro Urbano:** a novembre 2018 è partita la campagna di sensibilizzazione rivolta ai padroni dei cani e a tutti i cittadini di Milano, dal titolo **“VERI AMICI?”**. A supporto di questa attività è in fase di completamento l'installazione nelle aree cani di nuovi cestini con *dispenser* gratuito di sacchettini e posacenere.
- **Spreco alimentare:** con il supporto di A2A e AMSA, in 10 mercati comunali scoperti, è stata allestita la **«Bancarella di Recup»**, dove la frutta, la verdura e il pane invenduti sono donati a chi ha bisogno.
- **Illuminazione pubblica e municipi:** è in corso di realizzazione un piano di installazione di 1.500 nuovi punti luce a LED, che si sommano ai 1.200 già rinnovati tra il 2017 e il 2018, per un investimento complessivo pari a **8,6 milioni di euro**.
- **Smart mobility:** è stata realizzata l'app per *smartphone* INFORETI, che permette di effettuare segnalazioni, ricevere informazioni e aggiornamenti sui cantieri Unareti.

I risultati dei forumAscolto vengono comunicati regolarmente agli *stakeholder* e alla comunità tramite conferenze stampa dedicate, in cui sono stati presentati anche i **Bilanci di Sostenibilità Territoriali**. Ad oggi, i Bilanci di Sostenibilità Territoriali redatti sono quello di Brescia (quarta edizione), Valtellina-Valchiavenna (terza edizione), Bergamo (terza edizione), Milano (seconda edizione), Friuli Venezia Giulia (seconda edizione) e Piemonte (prima edizione). Le edizioni del 2017 contengono un'importante novità, ovvero una descrizione del contributo al raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'ONU specifica per territorio e, per rendere il racconto ancor più efficace e di immediata comprensione, è stata adottata una formula differente rispetto al passato, puntando sul web. In tal senso, all'interno della piattaforma www.forumascoltoa2a.eu è stata creata una sezione dedicata, nella quale è possibile approfondire le performance del Gruppo sui diversi territori, oltre che ripercorrere le informazioni e i progetti che A2A ha realizzato nel 2018.



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**

I forum Ascolto
Analisi e matrice
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

4.2 Analisi e matrice di materialità

Anche nel 2018 è stata realizzata un'analisi per l'aggiornamento della **matrice di materialità del Gruppo A2A**.

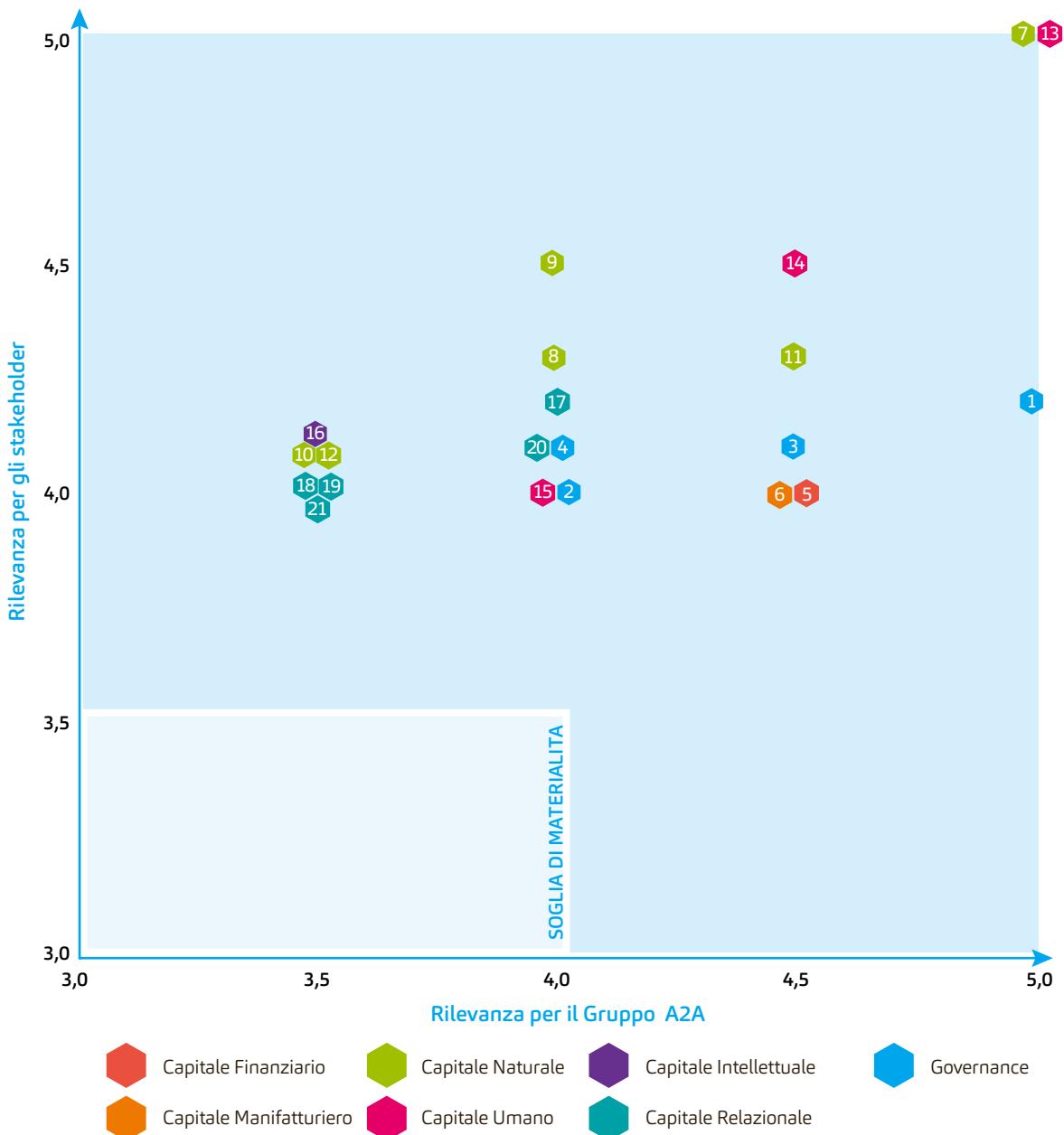
Rispetto allo scorso anno, l'elenco delle tematiche sottoposte a valutazione è stato leggermente rivisto, in particolare scorporando il tema "Responsabilità, Sicurezza, Qualità e Innovazione nella fornitura di servizi e prodotti" in due aspetti distinti: "Responsabilità e Sicurezza nella fornitura di servizi e prodotti" e "Qualità e Innovazione nella fornitura di servizi e prodotti", il primo maggiormente focalizzato sulla *compliance* alle normative sulla sicurezza dei servizi e prodotti offerti, il secondo più orientato a identificare gli aspetti di innovazione legati ai nuovi servizi che il Gruppo eroga.

L'analisi ha quindi permesso agli *stakeholder* e ai vertici aziendali di valutare, con una scala da 1 a 5 (dove 1 identifica un tema come irrilevante e 5 come strategico), **21 tematiche** che abbracciano i 6 Capitali e il sistema di governance del Gruppo.

Il processo di analisi, come di consueto, è stato rivolto sia all'interno che all'esterno dell'azienda, poiché finalizzato a rilevare la materialità delle tematiche per A2A e per i propri *stakeholder*.

Per misurare la **rilevanza per gli stakeholder** sono state considerate le valutazioni emerse da:
- un'indagine svolta da Ipsos (si veda pag. 47) che ha coinvolto cittadini, clienti, fornitori, istituzioni, media,

Figura 7_Matrice di materialità



movimenti politici, associazioni ambientaliste, associazioni di categoria e associazioni di consumatori;
 - un questionario online somministrato ai dipendenti con posizione di responsabilità tra novembre e dicembre 2018 (circa 500 rispondenti su 1.100 invii);
 - le evidenze emerse dai forumAscolto nei territori;
 - l'analisi del database delle iniziative di engagement svolte durante l'anno.

Per misurare la **rilevanza per A2A**, è stato inviato un questionario online alle prime linee aziendali.

I risultati dell'analisi sono stati quindi presentati al Comitato Sostenibilità e Territorio e portati in approvazione nella riunione del 20 dicembre 2018 del Consiglio di Amministrazione di A2A, che ha deliberato la matrice presentata alla pagina precedente.

Come è possibile notare dalla rappresentazione, praticamente tutte le tematiche sono risultate materiali. In particolare, per gli *stakeholder* tutte le tematiche sono state identificate come molto rilevanti o strategiche.

CAPITALE	N.	TEMA
Governance	1	Condotta etica
Governance	2	Sostenibilità nella Governance
Governance	3	Rischi e opportunità di sostenibilità
Governance	4	Diritti Umani
Capitale Finanziario	5	Valore economico sostenibile
Capitale Manifatturiero	6	Gestione efficiente delle infrastrutture
Capitale Naturale	7	Economia circolare
Capitale Naturale	8	Uso efficiente dell'acqua
Capitale Naturale	9	Lotta al cambiamento climatico
Capitale Naturale	10	Biodiversità
Capitale Naturale	11	Qualità dell'acqua distribuita
Capitale Naturale	12	Mobilità sostenibile
Capitale Umano	13	Salute e sicurezza sul lavoro
Capitale Umano	14	Valorizzazione del capitale umano
Capitale Umano	15	Diversità e welfare
Capitale Intellettuale	16	Innovazione e smart city
Capita Relazionale	17	Responsabilità e Sicurezza nella fornitura di servizi e prodotti
Capita Relazionale	18	Qualità e Innovazione nella fornitura di servizi e prodotti
Capita Relazionale	19	Rapporto con gli <i>stakeholder</i> del Gruppo
Capita Relazionale	20	Educazione ambientale
Capita Relazionale	21	Gestione responsabile della catena di fornitura

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

I forumAscolto

Analisi e matrice 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



5 Capitale Finanziario



INPUT

49,2%
del Capitale Sociale
di A2A quotato alla
Borsa di Milano

Presente
nei principali
indici di borsa

Inclusa in
6 indici etici

3.022
milioni di euro
posizione
finanziaria netta

Capitale
Finanziario

Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

Capitale
Intellettuale

Capitale
Relazionale

SERVIZI E PROCESSI A2A



1.814 milioni di euro

di valore aggiunto distribuito agli *stakeholder* del Gruppo, di cui:

35%
come remunerazione azienda

27%
come remunerazione
personale

10%
come remunerazione
capitale di rischio

6%
come remunerazione
capitale di credito

18%
come trasferimenti alla
pubblica amministrazione

4%
come trasferimenti alla
comunità locale

OUTCOME

CREAZIONE DI VALORE ECONOMICO SOSTENIBILE

Promozione di performance economiche sostenibili che contribuiscano alla redistribuzione del valore economico generato agli stakeholder del Gruppo; valorizzazione degli aspetti ambientali e sociali al fine di sviluppare solidi rapporti con la comunità finanziaria e stimolare l'attrazione di nuovi investitori sensibili alle tematiche di sostenibilità.

FATTORI DI RISCHIO PER LA SOSTENIBILITÀ	FATTORI DI OPPORTUNITÀ PER LA SOSTENIBILITÀ	MODALITÀ DI GESTIONE (MA)	AZIONI 2018	AZIONE DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ
Riduzione del valore economico prodotto e distribuito agli stakeholder.		Attuazione di processi e programmi strutturati di gestione finanziaria per garantire adeguati livelli di redditività del capitale investito.	Presenza nell'azionariato di investitori etici quali Norges Bank e Etica Sgr.	
Valutazioni negative sulle componenti ESG (<i>Environmental, Social and Governance</i>), da parte delle agenzie di rating.	Presenza sul mercato di strumenti finanziari la cui emissione è legata allo sviluppo di progetti che hanno un impatto positivo per l'ambiente e la sostenibilità, quali l'efficienza energetica, la produzione di energia da fonti rinnovabili, l'uso sostenibile dei terreni, etc.	Monitoraggio e mappatura dei temi ESG volti a limitare/gestire gli impatti sulle performance economiche generate dall'andamento delle quotazioni di mercato delle principali commodity.	Inclusione in 6 indici etici, tra cui, per il primo anno, il FTSE4GOOD.	ECONOMIA CIRCOLARE - Politiche di riduzione - Risk management
Comunicazione inefficace delle performance ambientali e sociali del Gruppo.		Integrazione degli aspetti ESG nelle decisioni di investimento e nella condotta aziendale.	Attivati molteplici strumenti di comunicazione con gli stakeholder finanziari.	SMARTNESS - Smart Grid
Cambiamenti nelle condizioni di mercato e mancata identificazione delle potenziali opportunità derivanti dalla sostenibilità		Coinvolgimento degli investitori ESG e comunicazione trasparente ed efficace delle proprie performance di sostenibilità.	Emessa la prima linea di credito "ESG/KPIs Linked Revolving Credit Facility".	
		Emissione di prodotti finanziari ESG indicizzati alle performance di sostenibilità aziendale.	24% degli investimenti ha riguardato aspetti di carattere ambientale.	
		Integrazione dell'individuazione e gestione delle opportunità all'interno del processo ERM (<i>Enterprise Risk Management</i>).		

Si precisa che il perimetro di consolidamento al 31 dicembre 2018 è variato rispetto al precedente esercizio principalmente in seguito al consolidamento integrale del Gruppo ACSM – AGAM, a partire dal 1 luglio 2018 ed al consolidamento integrale di un gruppo di società proprietarie di 5 impianti fotovoltaici in Italia tramite A2A Rinnovabili S.p.A..

Per ulteriori dettagli si rimanda al Bilancio Consolidato al 31 dicembre 2018.

5.1 Valore aggiunto prodotto e distribuito

Il **Valore Aggiunto** rappresenta la ricchezza prodotta dal Gruppo nell'esercizio ed è il risultato della differenza fra ricavi, da una parte, e costi intermedi, componenti accessorie e straordinarie, dall'altra. Tale parametro misura la **ricaduta economica dell'attività del Gruppo A2A sui suoi principali stakeholder** e quindi la capacità del Gruppo di creare valore per i propri stakeholder. Per determinare la formazione del Valore Aggiunto A2A utilizza la metodologia definita dal Gruppo di studio per il Bilancio Sociale (GBS).

Nel 2018 il Valore Aggiunto Globale Lordo generato dal Gruppo A2A è stato di 1.814 milioni di euro (+10% rispetto al 2017).

Di questi, la quota maggiore è stata distribuita come remunerazione dell'azienda (627 milioni di euro, +14% rispetto al 2017), come remunerazione al personale (492 milioni di euro) e come trasferimenti alla Pubblica Amministrazione (322 milioni di euro). Sono aumentati i trasferimenti a favore della comunità locale (+3% rispetto al 2017). È inoltre aumentata la remunerazione del capitale di rischio (+19% rispetto al 2017).

5.2 Relazioni con gli azionisti

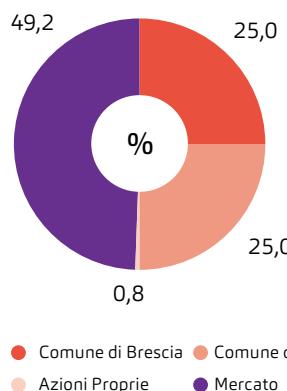
La capogruppo A2A S.p.A. è quotata alla Borsa di Milano. Il titolo A2A è scambiato sul mercato telematico azionario, appartiene al segmento FTSE-MIB e rientra nel settore "Servizi Pubblici". In base all'art. 9 dello statuto sociale, nessun singolo azionista, diverso dai Comuni di Brescia e Milano, può possedere più del 5% del capitale. Il diritto di voto inerente alle azioni detenute in eccedenza rispetto al limite del 5% del capitale sociale non può essere esercitato.

Gli azionisti di A2A sono circa **72 mila**, suddivisi tra investitori istituzionali e investitori *retail*.

Gli investitori istituzionali detengono circa il 37,1% del capitale sociale (36,2% nel 2017). Il 25,2% del flottante in mano a investitori istituzionali è detenuto da investitori statunitensi, il 18,2% da investitori britannici, e l'11,3% da investitori italiani. Sono inoltre presenti investitori istituzionali francesi (11,3%), con sede legale in Lussemburgo (10,2%) e investitori tedeschi (6,6%).

Si segnala la presenza nell'azionariato di **investitori etici** quali Norges Bank e Etica Sgr.

Figura 9_Azionariato di A2A (al 31 dicembre 2018)



Gli investitori *retail* sono circa 71 mila e detengono il 10,3% del capitale sociale (11,1% nel 2017). Il 99,7% dell'azionariato *retail* è residente in Italia e in particolare il 59,3% in Lombardia. Gli investitori residenti nelle province di Milano e Brescia detengono rispettivamente il 27,1% e il 13,7% del totale *retail*.

Figura 8_Indicatori azionari

	2016	2017	2018
Dividendo per azione (DPS)* (euro)	0,0492	0,0578	0,07
Dividend Yield (DPS/P)**	4,2%	4,1%	4,6%
Numero di azioni (milioni)	3.133	3.133	3.133

* Dividendo proposto dal Consiglio di Amministrazione.

** Calcolato sul prezzo medio dell'azione.

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

Valore aggiunto prodotto e distribuito

Relazioni con gli azionisti

A2A nei rating di sostenibilità

Finanza Etica Investimenti

6 Capitale Manifatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

A2A negli indici di Borsa

La congiuntura macroeconomica e politica, insieme ai flussi di capitali sui mercati finanziari internazionali, sono tra i fattori che hanno influenzato l'andamento del titolo A2A nel 2018.

Vi sono anche dei fattori specifici, legati alla Società, che ne hanno influenzato l'andamento, tra cui:

- la presentazione del Piano Strategico 2018-2022;
- la crescita del dividendo distribuito;
- il miglioramento progressivo delle indicazioni del *top management* sui risultati del 2018;
- il consolidamento integrale di ACSM AGAM, a partire dal secondo semestre;
- il perfezionamento di alcune acquisizioni nel settore del fotovoltaico;
- il proseguimento del trend di riduzione del debito, al netto delle operazioni straordinarie.

I principali indici in cui è presente il titolo A2A sono: *FTSE MIB, STOXX Europe, EURO STOXX, WisdomTree International, MSCI Europe Small Cap e S&P Global Mid Small Cap*.



Relazioni con azionisti e investitori

A2A è costantemente impegnata a fornire risposte, il più possibile puntuale ed esaustive, alle esigenze e alle specifiche richieste degli *stakeholder* finanziari. A questo fine, vengono utilizzati molteplici strumenti e canali di comunicazione:

- documentazione istituzionale (Bilanci, relazioni infra-annuali, presentazioni societarie);
- documentazione *ad hoc* (*Investor Guidebook, Investor Databook*, documenti della Biblioteca per l'Investitore);
- comunicati stampa;
- newsletter "A2A Business Plan News" (online);
- incontri con analisti e investitori nelle principali piazze finanziarie internazionali (*roadshow, one-to-one, group meeting, conference call*, presentazioni in occasione di eventi, seminari su specifiche tematiche di *business* ecc.). La comunità finanziaria ha incontrato sia il vertice societario che alcuni direttori di filiera e di staff;
- la partecipazione a *conference* di settore, tra cui il secondo *Italian Sustainability Day* organizzato da Borsa Italiana.

Per quanto riguarda le coperture degli analisti, a fine 2018, A2A risultava seguita da 9 *broker*.

Notevole importanza riveste la **comunicazione via Internet** (sito web e *mailing*) e, nel 2018, la sezione Investitori del sito Internet è stata ulteriormente ampliata:

- è stata arricchita di contenuti la sottosezione "**Biblioteca per l'Investitore**", nella quale sono pubblicati approfondimenti specifici sui mercati, sulle filiere in cui il Gruppo opera, nonché sul contesto regolatorio;
- nuove informazioni sono state aggiunte all'***Investor Guidebook***, documento che offre una panoramica completa su A2A attraverso l'utilizzo delle principali fonti pubbliche disponibili;
- è stato allargato il set di dati economico-finanziari dell'***Investor Databook***, che ora include sia le informazioni storiche dal 2008 (con un dettaglio su base trimestrale per gli ultimi 4 esercizi), sia una serie di dati prospettici utili alla modellistica degli analisti;
- è stata pubblicata una nuova pagina **web dedicata agli investitori ESG**, che verrà ampliata nel corso del 2019.

Il web rappresenta anche un efficace **canale di comunicazione con gli investitori retail**: sul sito Internet di A2A sono pubblicate le risposte alle domande più frequenti (FAQ). L'unità di *Investor Relations* risponde inoltre puntualmente alle domande specifiche che vengono formulate, in via preferenziale via *e-mail*, da piccoli investitori e risparmiatori. Infine, è stato approfondito e strutturato l'*engagement* con le principali *Proxy Agency*, le quali forniscono agli investitori istituzionali le raccomandazioni di voto sui punti all'ordine del giorno nell'Assemblea degli Azionisti.

5.3 A2A nei rating di sostenibilità

Uno dei modi in cui la sostenibilità si applica alla finanza è la pratica **dell'investimento responsabile (SRI - Sustainable and Responsible Investment)**, in base alla quale considerazioni di ordine ambientale, sociale e/o di governance integrano le valutazioni di carattere finanziario che vengono svolte nel momento delle scelte di acquisto o vendita di un titolo. L'SRI viene attuato con l'inclusione delle società quotate negli **indici etici**.

Nel corso degli ultimi anni sono aumentate le iniziative che promuovono, con diverse modalità, l'accoglimento di criteri ESG (*Environmental, Social and Governance*) nella valutazione degli investimenti finanziari.

Il Gruppo è attualmente incluso nei seguenti indici etici:

- FTSE4Good Index
- ECPI Indices
- Ethibel Sustainability Index Excellence Europe
- EURO STOXX Sustainability Index
- Euronext Vigeo Index: Eurozone 120
- Standard Ethics Italian Index

Si evidenzia che dal luglio 2018 A2A è stata inclusa anche negli **FTSE4Good Index Series**, la serie di indici etici di FTSE Russel concepiti per misurare le *performance* di sostenibilità (ESG) delle aziende, sui principali mercati mondiali.

Nel 2018 A2A ha inoltre deciso di richiedere un rating "solicited" a **Standard Ethics**, al fine di ottenere una valutazione esterna ed indipendente, basata su una strutturata e validata procedura di assessment, che raffigura il livello di adesione dell'azienda ai principi della sostenibilità e della responsabilità sociale d'impresa indicati da Unione Europea, OCSE e ONU.

A2A è inoltre inclusa nell'*Ethibel Excellence Investment Register* e nell'*Ethibel Pioneer Investment Register*.

Nel 2018 A2A ha ottenuto un rating di B- sul CDP Climate Change e sul CDP Water questionnaire.

Inoltre, A2A partecipa agli assessment di Vigeo-Eiris, di RobecoSAM, di Sustainalytics, di MSCI e del "Top 100 Green Utilities" (dell'Energy Intelligence Group).

5.4 Finanza Etica

Nel 2018 l'Unione Europea ha compiuto un altro passo verso il pieno riconoscimento e incoraggiamento della finanza sostenibile, attraverso l'adozione di misure concrete per dar seguito all'**"Action Plan: Financing Sustainable Growth"**, che illustra le misure da adottare per orientare il mercato dei capitali verso un modello di sviluppo sostenibile, inclusivo ed **in linea con gli impegni assunti con gli SDGs e nell'ambito dell'Accordo di Parigi sul clima**.

La Commissione ha individuato quattro priorità:

- definire quali prodotti e servizi finanziari possano essere considerati sostenibili;
- richiedere agli investitori istituzionali di dichiarare come integrino i temi di sostenibilità nelle proprie attività;
- inserire a pieno titolo i fattori ESG nei criteri di investimento e nelle informazioni da fornire obbligatoriamente ai clienti;
- introdurre standard comuni per valutare l'impatto ambientale degli investimenti.

La Commissione ha quindi fatto ricorso agli strumenti normativi più vincolanti, con modifiche a due parti della legislazione europea: una relativa alla Direttiva sui mercati degli strumenti finanziari (Mifid II) e una sulla distribuzione delle assicurazioni.

Anche l'obbligo previsto dalla Direttiva sulla rendicontazione non finanziaria (2014/95/EU, *Non-financial Reporting Directive "NFR"*, trasposta nella legislazione Italiana con il D.Lgs. 254/2016, detta DNF - Dichiarazione Non Finanziaria), rientra chiaramente nella logica di maggior trasparenza verso gli investitori. Ciononostante, i mercati finanziari necessitano di **informazioni sempre più chiare e comparabili** su quali società sono maggiormente esposte e quali sono meglio preparate ad affrontare uno dei temi più rilevanti, ovvero il cambiamento climatico.

Per affrontare questo problema, l'organizzazione internazionale *Financial Stability Board* ha istituito la *task force* sulle informazioni finanziarie relative al clima (TCFD), che ha successivamente pubblicato delle raccomandazioni per la standardizzazione e la definizione di informazioni finanziarie relative al clima. A2A, dall'ottobre 2018, si è impegnata ad allineare le proprie informazioni finanziarie a tali raccomandazioni.

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

Valore aggiunto prodotto e distribuito

Relazioni con gli azionisti

A2A nei rating di sostenibilità

Finanza Etica

Investimenti

6 Capitale Manifatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

A2A SOTTOSCRIVE LA LINEA DI CREDITO "ESG/KPIs LINKED REVOLVING CREDIT FACILITY"

Nel 2018, il Gruppo A2A ha sottoscritto una **linea di credito sostenibile da 400 milioni di euro** e della durata di 5 anni che, per la prima volta in Italia, vede collegati ai margini del prestito un meccanismo bonus / malus connesso a **KPI ambientali combinati con il rating annuale ESG** di Standard Ethics.

La linea di credito, che per A2A va a sostituire un precedente accordo siglato nel 2013, ha recepito come *target* ambientali **due degli obiettivi che il Gruppo A2A ha definito nel proprio Piano di Sostenibilità 2018-2022**.

Il primo *goal* riguarda il *pillar* dell'Economia Circolare, in particolare l'incremento della capacità di recupero della materia da rifiuti negli impianti del Gruppo, mentre il secondo obiettivo, in linea con la strategia di decarbonizzazione in cui A2A è impegnata, si lega alla crescita della quota di energia *green* venduta nel segmento *mass market*.

Ai fini della linea di credito, il raggiungimento di questi *target* consentirà ad A2A di beneficiare di tassi più favorevoli, mentre un eventuale *upgrade* o *downgrade* dello *Standard Ethics Rating* (SER) potrà influenzare l'aggiustamento del margine a carico del Gruppo.

L'iniziativa ha visto coinvolti alcuni tra i principali Istituti finanziatori come Crédit Agricole, Banca IMI-Intesa Sanpaolo, Mediobanca e UniCredit.

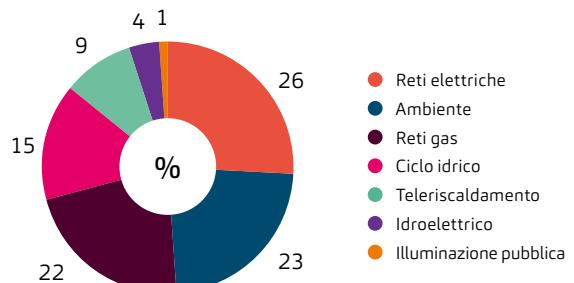
A2A intrattiene una solida e storica relazione con la **Banca Europea degli Investimenti** (BEI) a supporto del programma di investimenti del Gruppo.

La BEI finanzia **specifici progetti di investimento che rispondono a particolari requisiti di sostenibilità**, applicando condizioni economiche generalmente più vantaggiose rispetto alle più comuni forme di finanziamento.

Il processo di istruttoria e di controllo periodico della BEI prevede la richiesta di informazioni anche di carattere tecnico-finanziario, nonché la possibilità di ispezionare le sedi/impianti interessati dai progetti finanziati.

Al 31 dicembre 2018 il valore di tali finanziamenti è di circa **809 milioni di euro**.

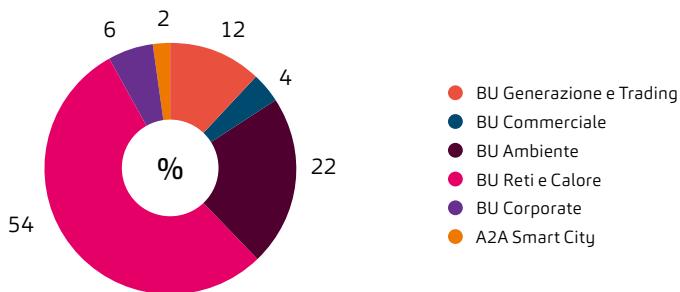
Figura 10_Finanziamenti BEI per destinazione (%) al 31.12.2018



5.5 Investimenti

Nel 2018 gli investimenti effettuati nelle filiere del Gruppo sono stati pari a 479 milioni di euro (+5,5% rispetto al 2017).

Figura 11_ Investimenti per Business Unit (%)



Una rilevante quota degli investimenti, pari al 24%, ha riguardato aspetti di carattere ambientale quali: interventi per la riduzione delle emissioni, incremento dell'efficienza energetica, sviluppo delle fonti rinnovabili, innovazione. Su queste categorie, rispetto all'anno precedente, si registra un aumento del 45%.

Figura 12_ Investimenti ambientali (milioni di euro)

Classificazione investimenti	Business Unit Generazione e Trading	Business Unit Reti e Calore	Business Unit Ambiente	Business Unit Mercato	TOTALE
Riduzione emissioni	10,4	6,7	19,2	-	36,3
Efficienza energetica	2,0	2,4	29,0	4,3	37,7
Fonti rinnovabili	16,5	1,4	2,8	-	20,7
Innovazione	0,2	0,4	17,4	0,8	18,8
Totale	29,1	10,9	68,4	5,1	113,5

Gli investimenti hanno riguardato principalmente **interventi di efficienza energetica** legati, come lo scorso anno, a miglioramenti impiantistici sui principali termovalorizzatori del Gruppo. Si segnalano significativi investimenti anche per la nuova illuminazione pubblica a LED.

Per la **riduzione delle emissioni**, nel 2018, sono stati fatti investimenti per l'acquisto di nuovi automezzi Amsa ed Aprica a minor impatto ambientale, e per l'installazione di nuovi bruciatori e aggiornamento software della Centrale di Chivasso.

Per lo **sviluppo di fonti rinnovabili**, come riportato a pag. 67, la quota più rilevante di investimenti è stata indirizzata al miglioramento, alla manutenzione ed alla messa in sicurezza degli impianti idroelettrici.

Gli interventi di **innovazione** presso gli impianti hanno riguardato principalmente investimenti per gli impianti di trattamento della plastica di Cavaglià e di Muggiano, per l'estensione del servizio E-moving e per nuove installazioni di smart bin per la raccolta differenziata (vedi anche pagg. 64, 114, 131).

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

Valore aggiunto prodotto e distribuito

Relazioni con gli azionisti

A2A nei rating di sostenibilità

Finanza Etica
Investimenti

6 Capitale Manifatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

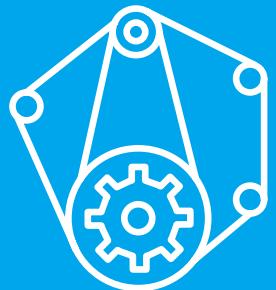
Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index



6

Capitale Manifatturiero



INPUT

**Impianti
BU Generazione**
9.059 MW_e

Rete acquedotto
4.010 km

Termovalorizzatori
260 MW_e + 627 MW_t

Rete gas
11.193 km

**Trattamento
e recupero materia**
1,3 milioni t/a

Reti elettriche
15.014 km

Cogenerazione
142 MW_e + 716 MW_t

Capitale
Finanziario

Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

Capitale
Intellettuale

Capitale
Relazionale

SERVIZI E PROCESSI A2A



Nuovi progetti
per lo sviluppo
della produzione di
biometano

Inaugurato l'impianto di Cavaglià
per il recupero della plastica
(+45 kt annue trattate)

**Acquisiti nuovi impianti
fotovoltaici** (+ 93,8 MW di
capacità installata e + 65 GWh
di produzione annua)

**Completati i lavori di
flessibilizzazione** nelle
centrali di **Sermide e
Ponti sul Mincio**

77% dei giunti
della rete elettrica di Milano
sostituiti per una
maggiori affidabilità
del servizio

Sostituiti circa **30 km** di rete
idrica e **potenziata l'attività**
di ricerca delle perdite

OUTCOME

GESTIONE EFFICIENTE DELLE INFRASTRUTTURE DEL GRUPPO

Gestione efficiente delle infrastrutture del Gruppo promuovendo l'innovazione tecnologica, il miglioramento delle performance, la continuità e l'affidabilità del servizio; sviluppo della capacità degli impianti di trattamento dei rifiuti, investimenti in energia rinnovabile e in tecnologie innovative anche attraverso l'acquisizione di nuove società strategiche per il Gruppo; garanzia di elevati standard di sicurezza nella gestione delle infrastrutture.

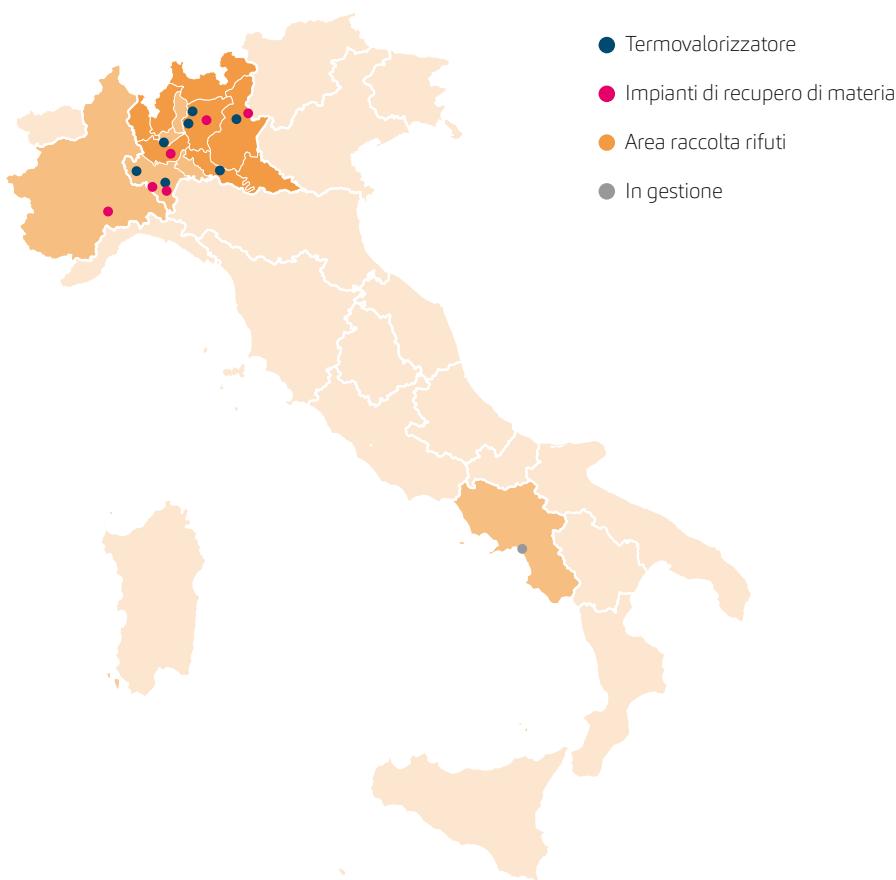
FATTORI DI RISCHIO PER LA SOSTENIBILITÀ	FATTORI DI OPPORTUNITÀ PER LA SOSTENIBILITÀ	MODALITÀ DI GESTIONE (MA)	AZIONI 2018	AZIONE DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ
Mancato raggiungimento degli obiettivi su efficienza energetica, recupero e trattamento dei rifiuti e generazione da fonte rinnovabile.	Non ancora identificate.	Predisposizione di presidi organizzativi strutturati in funzioni aziendali focalizzate sullo sviluppo delle iniziative di efficienza energetica; costruzione e messa in esercizio di impianti per il recupero e trattamento dei rifiuti e acquisizione di asset di generazione da fonte rinnovabile. Gestione efficiente degli impianti e delle reti, al fine di prevenire eventuali disservizi o guasti e garantire l'affidabilità e il rendimento nell'esercizio grazie anche ad attività di manutenzione preventiva e ad una gestione attenta delle squadre di pronto intervento per far fronte a situazioni di emergenza. Adozione di meccanismi di difesa e protezione da attacchi logici, virali e/o possibili cadute di sistema; progetti di miglioramento infrastrutturale dei CED (Centro Elaborazione Dati), razionalizzazione ed <i>improvement</i> delle piattaforme ed applicativi IT e di controllo dei processi industriali (OT) e segregazione degli accessi alle informazioni, grazie alla definizione di un masterplan pluriennale di iniziative legate al tema della cybersecurity nelle infrastrutture del Gruppo.	Avvio del nuovo impianto di selezione della plastica di Cavaglià. Numerose attività per il presidio e la messa in sicurezza delle dighe. Completate le attività di flessibilizzazione dei CCGT di Sermide e Ponti sul Mincio e avviato l'iter per il CCGT di Cassano. Sostituiti il 77% dei giunti delle reti di distribuzione elettrica di Milano per migliorarne la resilienza. Implementato un sistema per l'efficientamento dell'attività di preriscalo gas, al fine di ridurne il consumo. Realizzati i primi 30 km della rete fognaria di allacciamento al nuovo depuratore della Valtrompia. Realizzati tre impianti di trattamento del cromo esavalente nelle località di Villa Carcina, Sarezzo e Gardone. Conclusi i lavori per il nuovo depuratore di Nuvolera, che entrerà in esercizio nel 2019. Completata la fase progettuale per la costruzione di tre Accumuli Termici per il teleriscaldamento di Brescia.	ECONOMIA CIRCOLARE - Recupero e trattamento - Acqua DECARBONIZZAZIONE - Teleriscaldamento - Rinnovabili SMARTNESS - Smart grid - Smart City
Malfunzionamenti e interruzioni nelle attività degli impianti e nelle infrastrutture a rete.				
Possibile vulnerabilità degli applicativi e delle infrastrutture ICT ad attacchi informatici, logici, virali e/o cadute di sistema.				

6.1 Il capitale manifatturiero nella Business Unit Ambiente

Gli impianti gestiti dalla *Business Unit Ambiente* ricoprono tutte le fasi del ciclo integrato dei rifiuti: dalla gestione di riciclerie, piattaforme ecologiche e discariche ad impianti di trattamento e recupero di materia ed energia.

Figura 13_Impianti della BU Ambiente e localizzazione geografica

TIPOLOGIA IMPIANTO	NUMERO IMPIANTI	CAPACITÀ
Trattamento e recupero materia	21	1.226.000 t/a
ITS	7	642.000 t/a
Termovalorizzatori	7	260 MW _e 627 MW _t
Discariche	10	7,696 Mt/a
Produzione biogas	16	24 MW _e



In totale i **rifiuti trattati in impianti gestiti dal Gruppo** sono stati 4,8 milioni di tonnellate di cui: 3,8 presso gli impianti di proprietà del Gruppo (+4,1% rispetto al 2017) e circa 1 milione presso gli impianti gestiti per conto terzi (Termovalorizzatore di Acerra e impianto di Caivano).

La **produzione di energia termica** della BU è rimasta pressoché costante, attestandosi sui 1.403 GWh_v, così come la produzione di energia elettrica che è stata pari a 1.183 GWh_e. Rispetto al 2017, il Gruppo concretizza il maggior presidio lungo la filiera aumentando la capacità di **trattamento e recupero materia** della BU, raggiungendo circa 1 milione di tonnellate annue di

rifiuti trattati (+6% rispetto al 2017), principalmente grazie al nuovo impianto di selezione della plastica di Cavaglià e ad un aumento della capacità di trattamento di alcuni impianti preesistenti.

Aumenta anche la quota di rifiuti trattati negli impianti di termovalorizzazione (+7%), grazie soprattutto al completamento delle attività di manutenzione straordinaria dell'impianto Silla2 di Milano. Diminuiscono, invece, i rifiuti gestiti nelle discariche del Gruppo (-5% rispetto al 2017), in linea con la politica di progressiva riduzione dell'utilizzo di questa tipologia di impianti. Rimane costante la quota di rifiuti trattati in impianti di bioessicazione.

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

Il capitale manifatturiero nella Business Unit Ambiente

Il capitale manifatturiero nella Business Unit Generazione e Trading

Il capitale manifatturiero nella Business Unit Reti e Calore

7
Capitale Naturale

8
Capitale Umano

9
Capitale Intellettuale

10
Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

Due nuovi impianti per il recupero delle plastiche raccolte separatamente

L'impianto di Cavaglià, inaugurato nel novembre 2018, ha una capacità produttiva di trattamento di 45.000 tonnellate annue, che attraverso l'utilizzo di innovativi macchinari di selezione, **suddivide i rifiuti plastici in diversi flussi per tipologia di materiale** (es: PE, PET, PP, film, ecc.) per poi successivamente **inviarli a recupero**. Dall'attività dell'impianto si ottengono inoltre metalli ferrosi e non ferrosi, anch'essi inviati a recupero, e gli scarti non recuperabili in termini di materia vengono invece inviati agli impianti di termovalorizzazione per il loro recupero energetico. Il processo di selezione all'interno dell'impianto avviene grazie a 8 scanner ottici ad altissima tecnologia in grado di riconoscere i polimeri e suddividerli per tipologia, forma e colore, il tutto in maniera automatizzata. Una volta selezionate le singole frazioni, queste entrano nella stazione di cernita manuale, dove il personale addetto può effettuare il controllo di qualità finale. Anche gli aspetti energetici dell'impianto sono stati oggetto di grande attenzione: la nuova costruzione infatti è dotata di un impianto fotovoltaico da 300 kW che permette di produrre 350 MWh/annui, pari al 15% del fabbisogno energetico dell'impianto.

L'impianto di Muggiano avrà caratteristiche analoghe a quello realizzato a Cavaglià. Il cantiere, avviato nel dicembre 2017, è in fase avanzata di realizzazione: ad ottobre 2018 sono state completate le opere civili e sono in fase di ultimazione anche i montaggi dei macchinari. Si prevede l'avvio nella primavera 2019.

Nuova energia dai fumi del Termoutilizzatore di Brescia

Nell'ambito della strategia di completa eliminazione del carbone come fonte energetica per la città di Brescia, tra i vari interventi previsti, verrà realizzato un progetto di **incremento del calore prodotto dal Termoutilizzatore attraverso un revamping della linea fumi**. In particolare, entro il 2022 sarà messa in funzione la tecnologia di recupero calore "flue gas cleaning" su tutte e tre le linee dell'impianto a servizio della città. Questo intervento prevede l'installazione di un innovativo sistema che consentirà un ulteriore miglioramento delle emissioni e al contempo un incremento di recupero di energia termica dai gas di combustione pari a circa 150 GWh_t annui, cedibili alla rete di teleriscaldamento. Tale energia andrà a sostituire parte del calore oggi prodotto dalla linea a carbone della centrale Lamarmora. L'intervento include inoltre l'installazione di un nuovo sistema catalitico ad altissima efficienza per l'abbattimento degli ossidi di azoto, contribuendo così a ridurre ulteriormente le emissioni dell'impianto. L'investimento previsto è di circa **60 milioni di euro**.

NUOVI PROGETTI PER LO SVILUPPO DELLA PRODUZIONE DI BIOMETANO

La transizione verso un sistema circolare presuppone, tra i suoi pilastri, la chiusura del ciclo con la re-immissione nel sistema produttivo di materie derivate da rifiuti e la valorizzazione energetica delle frazioni di rifiuti non altrimenti recuperabili. Il Piano Industriale della BU Ambiente prevede la costruzione e la gestione di 4 impianti per il trattamento della frazione organica dei rifiuti solidi urbani raccolta separatamente (FORSU). **Gli impianti avranno una capacità complessiva di oltre 280.000 tonnellate annue e saranno tutti costituiti da una sezione di digestione anaerobica con produzione di biogas e successiva raffinazione del biometano** e da una sezione di compostaggio finalizzata al trattamento del materiale esausto in uscita dai digestori per la trasformazione dello stesso in *compost*. L'insieme degli impianti produrrà oltre 20 milioni di Sm³ di biometano che verranno immessi nella rete di trasporto nazionale SNAM o di distribuzione del gas e destinati ai trasporti. La progettazione degli impianti prevede soluzioni tecnologiche e accorgimenti tecnici allo stato dell'arte per la massimizzazione dell'affidabilità, la minimizzazione della fuoriuscita di odori e la massimizzazione della produzione di biometano e rappresentano uno sviluppo concreto dell'economia circolare. Anche Linea Green nel corso del 2018 ha avviato studi per la progettazione di **impianti per la trasformazione della biomassa in biogas**, che, successivamente, a seguito di opportuni trattamenti chimico-fisici (purificazione o *upgrading*), verrà convertito in biometano da immettere nelle reti di distribuzione gas.

6.2 Il capitale manifatturiero nella Business Unit Generazione e Trading

La Business Unit Generazione e Trading gestisce la produzione di energia elettrica del Gruppo, attraverso:

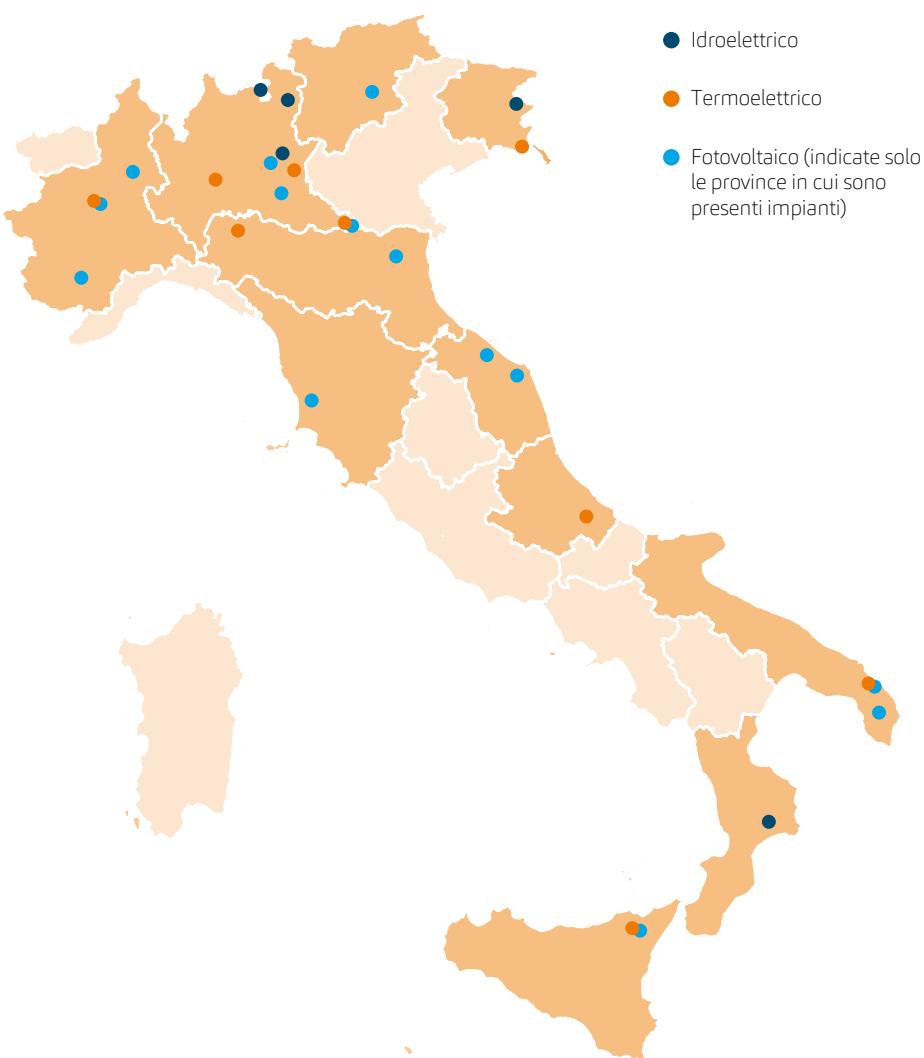
- **impianti idroelettrici**, di varia tecnologia, con una forte componente della capacità di accumulo e regolazione grazie alla rilevante dimensione degli invasi e potenza degli impianti;
- **impianti termoelettrici**, costituiti prevalentemente da centrali basate sulla

tecnologia dei cicli combinati a gas ad alto rendimento (CCGT), da due centrali alimentate a carbone (di cui una non in esercizio dal 2012) e una a olio combustibile denso;

- **impianti fotovoltaici**, installati nei siti di alcune centrali termoelettriche del Gruppo o in aree vicino ad esse, oltre ad una serie di impianti fotovoltaici acquisiti sul mercato secondario a partire dal 2017.

Figura 14_Impianti della BU Generazione e localizzazione geografica

TIPOLOGIA IMPIANTO	NUMERO IMPIANTI	CAPACITÀ
Impianti Idroelettrici	5	2.070 MW _e
Impianti Termoelettrici	9	6.895 MW _e
Impianti fotovoltaici	46	94 MW _e



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

Il capitale manifatturiero nella Business Unit Ambiente

Il capitale manifatturiero nella Business Unit Generazione e Trading

Il capitale manifatturiero nella Business Unit Reti e Calore

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

A2A RINNOVABILI PER LA CRESCITA DEL GRUPPO NEL SETTORE DELLE FONTI GREEN

Il Gruppo in coerenza con il piano strategico e con gli obiettivi internazionali per la lotta al cambiamento climatico, dal 2017 ha cominciato ad investire sulle fonti rinnovabili, attraverso la messa in campo di sperimentazioni innovative e cogliendo le opportunità del mercato con acquisizioni mirate.

A2A Rinnovabili, società del Gruppo che controlla tutte le società che detengono impianti fotovoltaici acquisiti sul mercato secondario, nel corso 2018 ha acquistato due ulteriori portafogli di impianti (IMPAX e Talesun) **per un totale di 59 MW**, raggiungendo una capacità installata complessiva di **93,8 MW** ed una produzione annua stimata di circa 65 GWh. Gli impianti a terra sono il 63% degli asset, il restante 37% sono impianti installati su tetti di clienti industriali

Durante il 2018 è stata avviata anche una **partnership con il Gruppo Talesun**, tra i primi operatori mondiali nel campo del solare, che ha dato luogo alla nascita di un veicolo dedicato denominato "758AM Srl", per lo sviluppo **di nuovi impianti solari greenfield**.

Inoltre A2A Rinnovabili si è aggiudicata la gara per la **realizzazione di un impianto fotovoltaico di 10,5 MW sui capannoni dell'area espositiva Rho Fiera**, che servirà le utenze sottostanti.

Nel 2018 la BU ha lievemente aumentato la produzione (+1,9% rispetto al 2017), con un marcato miglioramento del mix di fonti utilizzate a vantaggio di quelle rinnovabili. A differenza del precedente anno si è verificato un deciso aumento della produzione idroelettrica (4.464 GWh), dovuto ad una stagione meteorologicamente più favorevole ed a logiche di mercato che spingono per l'utilizzo di questa fonte. Questo andamento ha comportato un calo di produzione degli impianti termoelettrici (771 GWh in meno rispetto all'anno precedente) principalmente riconducibile da un lato ad un minor utilizzo dell'impianto a olio combustibile denso di S. Filippo del Mela e dall'altro al fatto che gli impianti CCGT nel corso del 2017 erano stati chiamati a produrre più energia per l'indisponibilità delle centrali in Svizzera e Germania. Rimane costante la richiesta di energia dal mercato per i CCGT più flessibilizzati, per il bilanciamento del sistema elettrico, e della produzione della Centrale di Monfalcone.

Notevole è anche l'incremento del contributo da produzione fotovoltaica, legato alle recenti acquisizioni sopra descritte.

Il processo di cambiamento richiesto in questi anni al settore della produzione di energia riguarda molteplici ambiti: dalla transizione *low-carbon*, all'adattamento al cambiamento climatico e alle necessità del mercato, sino alla messa in sicurezza ed ammodernamento del parco impianti. Di seguito si riportano alcune delle principali iniziative svolte dalla *Business Unit* nel corso dell'anno.



Impianti idroelettrici: attività per il presidio della sicurezza

Il costante mutamento del clima in un'area a rischio idrogeologico, come il nostro Paese, pone come principio cardine l'innalzamento dei livelli di sicurezza per gli impianti maggiormente esposti a tale rischio. Tra le attività più rilevanti per il 2018, si annoverano gli interventi per garantire la **sicurezza delle dighe e degli impianti in situazioni idrauliche estreme** (piene, eventi alluvionali, ecc.).

Da un punto di vista organizzativo, sono state emesse o sono incorso di approvazione presso gli Enti competenti, gli appositi Documenti di Protezione Civile, che vengono rigorosamente applicati in A2A anche mediante procedure interne. Analogamente, in continuità con il 2017, sono state adottate le procedure per la gestione della **sicurezza delle dighe e degli impianti in situazioni di eventi sismici**, che

vengono testate ed implementate anche mediante apposite simulazioni che coinvolgono gli operatori.

A tale proposito, sono in corso appositi studi e progettazioni di elevato carattere tecnico-scientifico per il miglioramento del comportamento sismico degli sbarramenti più sensibili, quali ad esempio quello dell'impianto di Ambiesta, nonché l'esecuzione dei lavori di messa in completa sicurezza anche delle opere accessorie delle dighe.

Per quanto riguarda le azioni da porre in atto per una **conduzione "ambientalmente" corretta degli invasi e degli alvei fluviali ad essi pertinenti, compresa la gestione dei sedimenti**, sono in corso progetti di gestione, che definiscono le opportune modalità di svaso.

Interventi di flessibilizzazione sugli impianti CCGT

A fine 2018 sono stati completati i lavori di flessibilizzazione dei 2 turbogas del gruppo da 800 MW della Centrale di Sermide con **l'installazione di pacchetti hardware e software** analoghi a quelli installati al CCGT di Chivasso, al fine di **migliorare le prestazioni dell'impianto riducendo le emissioni al camino di NOx e migliorando la gestione dell'unità produttiva**.

Nel corso del 2018 è stata avviata e completata, anche nell'impianto di Ponti sul Mincio, l'attività di flessibilizzazione.

A fine 2018, in accordo al **"Co-Development Program Framework Agreement"**, stipulato tra il Gruppo A2A e il Gruppo General Electric, è stato concordato l'avvio del progetto di flessibilizzazione per il CCGT di Cassano che avrà inizio nel 1° semestre 2019.

Tali interventi hanno permesso di ridurre in modo consistente il minimo tecnico e il tempo di avviamento dei cicli combinati.

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

Il capitale manifatturiero nella Business Unit Ambiente

Il capitale manifatturiero nella Business Unit Generazione e Trading

Il capitale manifatturiero nella Business Unit Reti e Calore

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

6.3 Il capitale manifatturiero nella Business Unit Reti e Calore

La *Business Unit Reti e Calore* ha la responsabilità del coordinamento, dell'implementazione e del mantenimento dell'infrastruttura di distribuzione della rete elettrica, del gas, del calore e del ciclo idrico, oltre alla gestione di impianti per la produzione di energia termica ed elettrica. Il mantenimento e l'evoluzione di queste infrastrutture sono tra i fattori abilitanti per il conseguimento degli obiettivi di politica energetica nazionale ed europea.

Reti per la distribuzione di energia elettrica e gas

La rete per la distribuzione di energia elettrica ha un'estensione di oltre 15.000 km in alta, media e bassa tensione (di cui l'85,5% interrata), con 31 cabine primarie e sottostazioni e più di 9.352 cabine secondarie.

La lunghezza **dell'infrastruttura per la distribuzione di gas** è di quasi 11.200 km in media e alta pressione, con 188 cabine primarie (REMI) e 2.199 cabine secondarie.

L'attività di distribuzione elettrica è gestita da Unareti e LD Reti in Lombardia, nelle provincie di Milano, Brescia, e Cremona.

L'attività di distribuzione gas è gestita da Unareti, LD Reti e ASVT in Lombardia, nelle provincie di Milano, Brescia, Bergamo, Cremona, Lodi e Pavia, in Veneto, nelle provincie di Padova e Vicenza e in Emilia Romagna in provincia di Parma.

Nel 2018, l'energia elettrica distribuita è stata pari a 11.747 GWh con un aumento dell'1,4%. La distribuzione di gas, pari a 2.425 Mm³, è in linea con la precedente annualità.

A dicembre 2015 il Comune di Milano ed A2A hanno annunciato un **piano straordinario per migliorare la resilienza della rete elettrica** nelle aree più critiche della città, così da sostenere eventuali carichi elettrici eccezionali, per un **investimento totale di 13 milioni di euro**.

Nel 2017 il piano è stato ampliato prevedendo entro il 2020 la sostituzione di un totale di 14.500 giunti di rete.

A fine 2018 sono stati **sostituiti 11.200 giunti** pari al **77% del totale** da completare entro il 2020.

Attraverso la controllata Retragas S.r.l., il Gruppo gestisce anche le attività di **trasporto regionale di gas naturale** in Lombardia, Trentino Alto Adige e Piemonte, con più di 399 km di rete e movimentando oltre 365 milioni di metri cubi di gas naturale all'anno.

Figura 15_Impianti della BU Reti e Calore per la distribuzione di energia elettrica e gas

TIPOLOGIA IMPIANTO	ESTENSIONE
Reti elettriche	15.014 km (di cui 12.039 km interrati)
Reti gas	11.193 km



AGGIUDICAZIONE DELLA GARA DISTRIBUZIONE GAS DEL COMUNE DI MILANO

La gara per la concessione del servizio di distribuzione del gas naturale nell'ATEM "Milano 1 – Città e impianto di Milano", è stata aggiudicata a Unareti S.p.A. il 3 settembre 2018, con un punteggio di 98,12. Tuttavia, alla aggiudicazione non ha fatto seguito la sottoscrizione del contratto e l'inizio della gestione in considerazione dell'intervenuta notifica del ricorso da parte di 2i Rete Gas innanzi al TAR Lombardia – Milano.

Il piano degli investimenti offerto è stato costruito sulla base degli obiettivi e delle richieste riportate dalla Stazione Appaltante, in coerenza con le indicazioni dei Comuni appartenenti all'ATEM, tra le quali prevalgono **l'ammodernamento degli impianti di distribuzione e lo sviluppo dell'efficienza energetica**. La rete dell'"ATEM Milano 1" è costituita da asset aventi un'obsolescenza anche rilevante, raggiungendo in certi casi il limite della vita utile nel corso della nuova concessione. Ciò richiederà quindi una serie di interventi di sostituzione che consentiranno di aumentare l'efficienza, ridurre il numero di fughe ed ammodernare nel suo complesso l'impianto di distribuzione a servizio della collettività, migliorandone allo stesso tempo efficienza energetica e impatto ambientale.

L'ammodernamento e il riassetto dell'impianto di distribuzione sono anche fattori chiave per abilitare **l'integrazione e lo sviluppo di fonti energetiche alternative** – elemento

espressamente richiesto dalla Stazione Appaltante – ed in particolare del servizio di **terleriscaldamento**, per consentire la sostituzione degli impianti termici alimentati a gasolio, estremamente inquinanti e ancora diffusi, soprattutto nel centro storico di Milano. In tal senso Unareti ha previsto la realizzazione dei necessari interventi di estensione della rete e potenziamento degli impianti per abilitare la sostituzione delle caldaie alimentate a gasolio, stimate in oltre 4.000, già nei primi anni della concessione.

Per quanto riguarda il miglioramento dell'efficienza energetica e la riduzione dell'impatto ambientale, Unareti ha previsto nei 12 anni della concessione la realizzazione di interventi finalizzati a: recuperare e autoprodurre energia, ridurre i consumi nelle proprie sedi e nella gestione degli automezzi aziendali, **favorire l'utilizzo del biometano** nella rete di distribuzione.

Inoltre, nell'ottica di contribuire in modo rilevante allo sviluppo di ulteriori azioni, Unareti ha offerto una **quota di titoli di efficienza energetica (TEE) addizionale del 20%** rispetto alla quantità obbligatoria definita dalla normativa vigente. L'approvvigionamento di tali TEE - che avverrà anche mediante l'acquisto di titoli derivanti da progetti già definiti da società del Gruppo A2A - consentirà di ottenere sul territorio dell'ATEM risparmi energetici pari a più di 360 milioni di metri cubi di gas naturale.

Nuovi interventi di LD reti sulla rete di distribuzione gas

È stata eseguita la progettazione preliminare per l'allacciamento alla rete dell'impianto di compostaggio di Vellezzo Bellini (PV), per la **fornitura del biometano** da questo prodotto, secondo le normative vigenti.

Nel corso dell'anno è stato implementato un sistema per l'efficientamento dell'attività di preriscalo gas, al fine di ridurne il consumo presso le cabine REMI con maggior portata regolata.

Il sistema di termoregolazione del preriscalo del gas è stato attivato nel corso del 2018 con l'installazione di ulteriori 15 unità, raggiungendo il 100% delle 37 cabine REMI interessate dal progetto. Dal confronto tra i consumi riferiti all'anno 2016 (senza termoregolazione) e l'anno 2018, riparametrati sulla base del gas metano immesso nella rete di distribuzione, è emerso un **risparmio di gas metano utilizzato per il preriscalo delle REMI pari a 152 mila metri cubi**.

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

Il capitale manifatturiero nella Business Unit Ambiente

Il capitale manifatturiero nella Business Unit Generazione e Trading

Il capitale manifatturiero nella Business Unit Reti e Calore

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

Servizio Idrico Integrato

Il Gruppo A2A, tramite le controllate A2A Ciclo Idrico e ASVT, gestisce i servizi connessi al ciclo idrico integrato in quasi tutta la provincia di Brescia.

In totale nel 2018 il Gruppo ha distribuito **54 milioni di metri cubi di acqua**. Nei comuni presidiati anche per il servizio fognatura e depurazione, sono stati trattati circa 52 milioni di metri cubi di acque reflue.

Figura 16_Impianti della BU Reti e Calore per il servizio idrico integrato

TIPOLOGIA IMPIANTO	ESTENSIONE
Rete acquedotto	4.010 km
Rete fognaria	2.567 km
Depuratori	61
Capacità di trattamento	49 Mm ³

Nel 2018 sono state messe in campo molteplici azioni volte al raggiungimento degli obiettivi del Piano di Sostenibilità che riflettono una logica integrata, volta al miglioramento dell'intero servizio in termini di qualità dell'acqua distribuita, di riduzione delle perdite di rete e di estensione del numero di cittadini serviti.

L'opera più impattante e significativa è sicuramente la **costruzione del nuovo Depuratore per la Valtrompia di ASVT**: sarà l'impianto più grande nella provincia di Brescia e utilizzerà la tecnologia depurativa a ultrafiltrazione MBR (*Membrane Bio Reactor*), già collaudata presso l'impianto di depurazione di A2A Ciclo Idrico a Verziano garantendo elevatissime rese depurative. L'impianto, ubicato a Concesio, servirà 11 Comuni con una capacità di 85.000 abitanti equivalenti, per un investimento previsto di circa 27 milioni di euro. Ulteriore attività per circa 45 milioni di euro riguarderà la **costruzione di un collettore per allacciare le reti fognarie dei diversi Comuni limitrofi** alla Valtrompia, facendo confluire poi i reflui fognari al nuovo depuratore. Al 2018 sono già state realizzate tratte per circa 30 km.

Nel corso del 2018, ASVT sul medesimo territorio ha investito 1 milione di euro per la realizzazione di tre impianti di trattamento del cromo esavalente nelle località di Villa Carcina, Sarezzo e Gardone. Tale investimento ha consentito di rispettare i nuovi stringenti limiti normativi imposti alla presenza del cromo esavalente migliorando ulteriormente la qualità dell'acqua potabile in tutto l'hinterland bresciano.

A dicembre 2018 A2A Ciclo Idrico ha concluso inoltre i lavori per la **costruzione del nuovo depuratore di Nuvolera**. L'impianto è a servizio di circa 25.000 abitanti equivalenti, per la depurazione delle acque di scarico di 5 Comuni.

L'entrata in esercizio del nuovo impianto consentirà un decisivo miglioramento delle caratteristiche qualitative del Naviglio Grande Bresciano, il corso d'acqua ricettore del nuovo scarico depurato che fino ad oggi ha ricevuto un liquame sottoposto a solo pretrattamento fisico. L'impianto è dotato di apparecchiature ad alta efficienza che permettono un sistema depurativo molto avanzato:

- un sistema biologico *ad hoc* per l'abbattimento dell'impatto odorigeno;
- delle misure impiantistiche di mitigazione dei rumori;
- un sistema di monitoraggio in continuo sia del funzionamento delle apparecchiature sia delle caratteristiche del liquame, tanto in ingresso impianto che in uscita;
- una regolazione in automatico delle strumentazioni di processo, al fine di ottimizzare i consumi di energia e soprattutto di far funzionare l'impianto nelle condizioni ottimali di efficienza.

Molte iniziative sono state avviate nell'anno anche a sostegno della **politica di riduzione delle perdite idriche nella rete**. In termini organizzativi, è stata costituita una struttura dedicata all'attuazione del piano di riduzione delle perdite idriche e si è provveduto ad un ammodernamento e potenziamento del parco attrezzature di individuazione puntuale delle perdite in dotazione al personale operativo.

Nel 2018 sono stati **sostituiti circa 30 km di rete** ed è stata potenziata l'attività di ricerca delle perdite: sono stati **analizzati oltre 2.000 km di rete** pari a quasi 2/3 dell'intera rete gestita. Questo ha consentito di intervenire per la **riparazione di circa 300 perdite occulte**, non altrimenti individuabili. Inoltre sono state eseguite attività volte alla riduzione della pressione operativa sulle reti, individuando nuovi livelli minimi di pressioni per circa 9 Comuni.

Per quanto riguarda il rilevamento di volumi non contabilizzati è stata avviata la **posa di oltre 250 contatori su utenze antincendio** che ha permesso di individuare volumi non contabilizzati per circa 120.000 m³/anno. Per il 2019 è prevista la posa di ulteriori 1.500 contatori di questo tipo.

Relativamente alla diminuzione degli errori di misura dei contatori-utenti nel corso del 2018, coerentemente con quanto indicato dal D.M. 93/17 dell'ARERA, sono stati **sostituiti circa 27.000 contatori-utenti**, mentre nel biennio 2019/2020 ne saranno sostituiti **altri 123.000**.

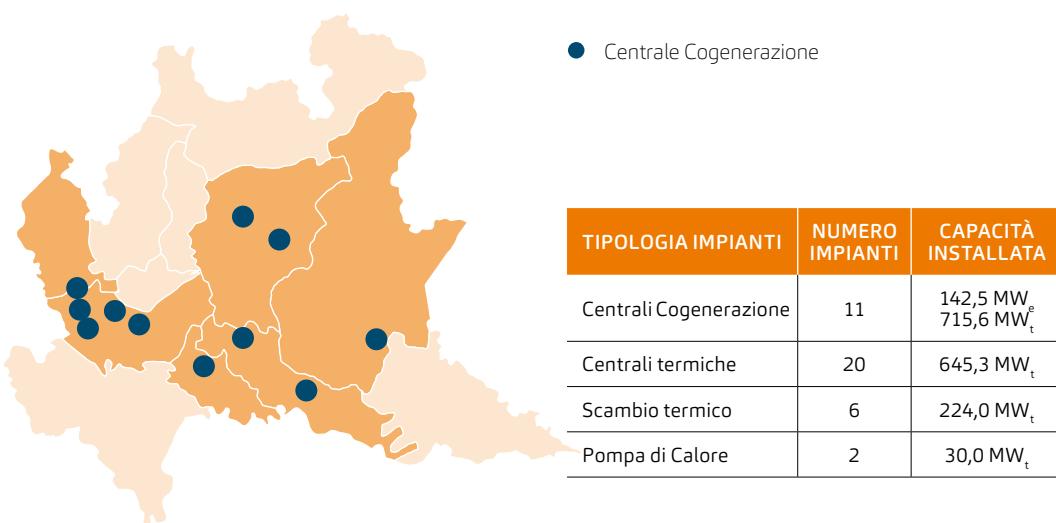
Il piano prevede inoltre il potenziamento delle strutture di analisi e monitoraggio delle perdite tramite l'installazione di nuovi misuratori di portata sulla rete e l'implementazione di strumenti informatici dedicati.

Impianti di cogenerazione e reti di teleriscaldamento

Il Gruppo attraverso le sue controllate A2A Calore e Servizi e Linea Green, realizza e gestisce la **rete di teleriscaldamento²** nelle città di Milano, Sesto San Giovanni (Mi), Novate (Mi), Cassano d'Adda (Mi), Brescia, Bovazzo (Bs), Concesio (Bs), Bergamo, Crema (Cr), Cremona, Lodi e Rho (Mi), per una lunghezza pari a 1.200 km, con una capacità di servizio pari a 464.000 appartamenti equivalenti ed una volumetria servita pari a 111,4 milioni di metri cubi.

Per l'annualità 2018 l'energia termica e frigorifera distribuita si è attestata su un valore in linea con l'anno precedente pari a 2.620 GWh.¹

Figura 17_Impianti della BU Reti e Calore per il servizio di teleriscaldamento



In linea con i principali obiettivi del Piano Industriale, la **Politica di Sostenibilità di A2A** si basa su **economia circolare, decarbonizzazione, reti e servizi smart** che contribuiscono al benessere economico e ambientale delle comunità di riferimento. In quest'ottica si inserisce anche lo **sviluppo delle reti di teleriscaldamento**, che permette di sostituire vecchi impianti termici inefficienti e inquinanti, riducendo i consumi e contribuendo al miglioramento della qualità dell'aria. Grazie al teleriscaldamento è possibile ottimizzare l'utilizzo delle fonti tradizionali attraverso

tecnologie altamente efficienti, recuperare e valorizzare calore di scarto derivante dalla combustione di rifiuti non utilmente riciclabili o da processi industriali, e sfruttare il potenziale termico delle fonti rinnovabili.

Gli investimenti sono così orientati verso la ricerca di soluzioni finalizzate ad ottimizzare l'efficienza degli impianti esistenti, per esempio massimizzando il recupero di calore attraverso l'installazione di accumuli termici, e alla realizzazione di progetti innovativi a ridotto o nullo impatto ambientale.

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

Il capitale manifatturiero nella Business Unit Ambiente
Il capitale manifatturiero nella Business Unit Generazione e Trading

Il capitale manifatturiero nella Business Unit Reti e Calore

7
Capitale Naturale

8
Capitale Umano

9
Capitale Intellettuale

10
Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

2. Rete costituita da una doppia tubazione per la distribuzione del calore, sotto forma di acqua calda o surriscaldata, collocata capillarmente nell'area urbana.

Accumuli Termici a servizio della rete di teleriscaldamento di Brescia

Dopo un'accurata fase progettuale, la rete di teleriscaldamento di Brescia vedrà la realizzazione di tre accumuli termici, evoluti sistemi di stoccaggio del calore, che permettono una migliore gestione del sistema energetico urbano. Gli accumuli, attraverso la loro capacità di immagazzinare il calore durante le ore del giorno a minor richiesta, generalmente quelle notturne, permettono di incrementare il recupero di calore dagli impianti più efficienti e sostenibili riducendo il ricorso alle produzioni da fonti fossili. Si ottiene così il duplice vantaggio di un sistema più bilanciato e rispettoso dell'ambiente.

Il primo accumulo, da 5.200 m³, **verrà realizzato presso la Centrale Lamarmora** con entrata in servizio prevista per la fine del 2019. **Due ulteriori accumuli** da 2.200 m³ saranno invece realizzati **presso la Centrale Nord** nel corso del 2020.

A seguito di questi interventi, la volumetria totale degli accumuli di calore a servizio della rete di teleriscaldamento di Brescia sarà pari a circa 11.000 m³, per una capacità di circa 500 MWh disponibili per il soddisfacimento ed il bilanciamento della domanda termica nelle fasce di maggiore richiesta.



Figura 18_Estensione del teleriscaldamento

	2016				2017				2018			
	UTENTI* (N°)	VOLUMETRIA SERVITA (Mm ³)	Sviluppo rete** (DOPPIO TUBO) km	APPARTAMENTI EQUIVALENTI	UTENTI* (N°)	VOLUMETRIA SERVITA (Mm ³)	Sviluppo rete** (DOPPIO TUBO) km	APPARTAMENTI EQUIVALENTI	UTENTI* (N°)	VOLUMETRIA SERVITA (Mm ³)	Sviluppo rete** (DOPPIO TUBO) km	APPARTAMENTI EQUIVALENTI
Provincia Bergamo	585	6,5	71,2	27.100	614	6,8	74,7	28.100	647	7,0	75	29.100
Provincia Brescia	20.392	42,1	669,2	175.400	20.487	42,2	671,0	175.800	20.584	42,3	671	176.200
Provincia Milano***	3.181	47,0	298,8	195.800	3.389	49,7	330,9	202.300	3.495	52,6	339	219.021
Provincia Cremona					721	6,4	76,5	26.700	741	6,6	77	27.500
Provincia Lodi					206	2,9	26,0	12.100	214	2,9	27	12.200
Provincia Varese	145	2,7	16,0	11.150	147	2,7	16,0	11.150	-	-	-	-
TOTALE	24.158	95,6	1.039	398.300	25.564	110,7	1.195,0	456.150	25.681	111,4	1.188	464.021

* Può non corrispondere ad una singola unità abitativa.

** La rete è intesa come somma delle tubazioni di trasporto, distribuzione e adduzione del calore.

*** Provincia Milano comprende, dal 2017, anche il servizio di teleriscaldamento di Linea Green, presso Rho Nord e Rho Sud.

Progetto pilota di recupero di calore da cabine elettriche

Nella città di Milano è allo studio un progetto pilota per il recupero di calore di scarto dalla cabine elettriche. Si tratta di un sistema in grado di utilizzare l'energia termica a bassa temperatura rilasciata dai sistemi di raffreddamento dei trasformatori elettrici. Il recupero avviene mediante l'utilizzo di pompe

di calore modulabili a servizio della rete di teleriscaldamento. L'integrazione tra i due sistemi (teleriscaldamento/sistema elettrico) consentirà così di trasformare un calore di scarto e localmente disponibile in risorsa utile, senza ulteriori aggravii sul bilancio energetico ed ambientale del territorio.

Investimenti green per la rete di teleriscaldamento di Lodi

Presso l'impianto a biomasse di Lodi è stato attivato un progetto per l'utilizzo di biomassa da recupero di potature del verde. A fine 2018 è stata consuntivata una incidenza del 6% circa sul totale della biomassa alimentata, con conseguente risparmio di materiale di origine forestale.

Nell'ottobre 2018 **LGH** ha presentato alla Provincia di Lodi l'istanza autorizzativa per la **concessione d'uso delle acque sotterranee finalizzate al recupero energetico** mediante scambio termico in impianti a pompa di calore nel comune di Lodi. La produzione di energia termica della pompa di calore sostituirà la produzione da caldaie a gas naturale per un totale atteso di oltre 6 GWh. Il progetto consentirà di evitare oltre 1.500 tonnellate di emissioni di CO₂.



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

Il capitale manifatturiero nella Business Unit Ambiente

Il capitale manifatturiero nella Business Unit Generazione e Trading

Il capitale manifatturiero nella Business Unit Reti e Calore

7
Capitale Naturale

8
Capitale Umano

9
Capitale Intellettuale

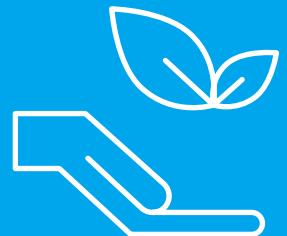
10
Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index



7 Capitale Naturale



INPUT

Carburanti
721 TJ

Rifiuti trattati in impianti del Gruppo
3,8 milioni di tonnellate

Combustibili fossili
113.241 TJ

Biogas
490 TJ

Acqua
10,7 milioni m³

Energia
348 GWh_e

Prodotti chimici e materiali
278 mila tonnellate

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Intellettuale

Capitale Relazionale

SERVIZI E PROCESSI A2A



Materia prima seconda
352 mila tonnellate

Rifiuti prodotti
732 mila tonnellate

Scarichi
4,2 milioni di m³

Emissioni
3.122 tonnellate NO_x
116 tonnellate Polveri
1.301 tonnellate SO₂

Emissioni gas serra
7,5 milioni di tonnellate CO_{2eq}
(Scope1)
110 mila tonnellate CO_{2eq}
(Scope2)
1,7 milioni di tonnellate CO_{2eq}
(Scope3)

Emissioni evitate
2,8 milioni di tonnellate CO_{2eq} evitate
1,2 milioni di tep risparmiate

OUTCOME

ECONOMIA CIRCOLARE

Valorizzazione del rifiuto come risorsa, dalla raccolta allo smaltimento, attraverso una gestione che favorisca, ove applicabile, il recupero dei materiali, la minimizzazione dei rifiuti inviati a discarica anche attraverso la termovalorizzazione; sviluppo dell'attività di raccolta differenziata, gestione efficiente delle discariche, dei fanghi e delle acque reflue, anche attraverso lo sviluppo di tecnologie per la produzione di biogas.

FATTORI DI RISCHIO PER LA SOSTENIBILITÀ	FATTORI DI OPPORTUNITÀ PER LA SOSTENIBILITÀ	MODALITÀ DI GESTIONE (MA)	AZIONI 2018	AZIONE DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ
Mancato raggiungimento degli obiettivi previsti nel Piano di Sostenibilità.	Quadro legislativo e normativo, internazionale e nazionale, volto a favorire lo sviluppo della economia circolare e ad orientare le scelte di imprese e cittadini verso un uso maggiormente responsabile delle risorse.	Definizione di un Piano di Sostenibilità coerente con il Piano Strategico e adozione delle migliori tecnologie di gestione e trattamento dei rifiuti in grado di garantire il raggiungimento degli obiettivi previsti. Pianificazione attenta delle strategie di crescita e sviluppo delle attività di business legate alla <i>circular economy</i> che consideri possibili variazioni dello scenario normativo e di mercato, nei territori in cui sono presenti competitori fortemente radicati.	Aumentata del 4% la raccolta differenziata media del Gruppo. 99,7% dei rifiuti urbani raccolti avviati a recupero di materia o energia.	
Mancata considerazione della rilevanza, a livello di scenari di mercato, dell'impatto di attività di <i>business</i> legate all'economia circolare.	Modifiche culturali nei comportamenti dei consumatori, che tengono sempre più in conto aspetti di sostenibilità ambientale e sociale come criteri di scelta nell'acquisto di beni e servizi.	Sviluppo delle capacità di ascolto e dialogo con gli interlocutori locali e istituzionali sui temi della <i>circular economy</i> . Partecipazione a tavoli tecnici e organizzazione di momenti di confronto, in grado di recepire le richieste e le aspettative delle comunità.	352.000 tonnellate di materie prime secondarie recuperate. Per ogni tonnellata di rifiuto termovalorizzato sono stati prodotti in media 754 kWh di energia elettrica e 780 kWh di energia termica.	ECONOMIA CIRCOLARE - Recupero e trattamento
Mancato presidio, a livello istituzionale, nella definizione delle politiche sul tema dell'economia circolare, e a livello di comunità, nel recepimento delle aspettative e delle esigenze emergenti.				

USO EFFICIENTE DELL'ACQUA

Gestione efficiente della risorsa idrica, riduzione delle perdite idriche lungo la rete di distribuzione e adozione di politiche e buone pratiche, in grado di stimolare l'uso responsabile dell'acqua promuovendone un consumo attento e sostenibile.

FATTORI DI RISCHIO PER LA SOSTENIBILITÀ	FATTORI DI OPPORTUNITÀ PER LA SOSTENIBILITÀ	MODALITÀ DI GESTIONE (MA)	AZIONI 2018	AZIONE DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ
Mancato raggiungimento degli obiettivi previsti nel Piano di Sostenibilità.	Quadro legislativo e normativo, internazionale e nazionale, volto ad orientare le scelte di imprese e cittadini verso un uso maggiormente responsabile delle risorse.	Definizione di un Piano di Sostenibilità coerente con il Piano Strategico e adozione delle tecnologie e dei sistemi elettronici maggiormente all'avanguardia di rilevazione delle perdite.	Negli impianti della BU Generazione recuperati circa 1,3 milioni di m ³ , pari al 31% delle acque approvvigionate.	
Possibilità di interruzione del servizio di distribuzione dell'acqua potabile nei comuni serviti.	Modifiche culturali nei comportamenti dei consumatori, che tengono sempre più in conto aspetti di sostenibilità ambientale e sociale come criteri di scelta nell'acquisto di beni e servizi.	Sviluppo di progetti e iniziative volti a ottimizzare l'approvvigionamento e la gestione efficiente della risorsa idrica. Contenimento delle perdite di rete attraverso appositi sistemi elettronici di rilevazione.	In corso uno studio di fattibilità per un progetto pilota che prevede il recupero del calore, disperso dalle cabine elettriche, nel circuito del teleriscaldamento, per mezzo di pompe di calore, evitando nel contempo l'utilizzo di acqua primaria.	ECONOMIA CIRCOLARE - Acqua
Scarsa attenzione al tema dell'ottimizzazione dei consumi idrici, mancanza di investimenti e di sviluppo di programmi innovativi sul tema.		Promozione di iniziative di sensibilizzazione sulla consapevolezza e sull'importanza del risparmio della risorsa idrica, presso i clienti e i cittadini. Istituzione di gruppi di lavoro e coordinamento dedicati.		

LOTTA AL CAMBIAMENTO CLIMATICO

Promozione di strategie di riduzione delle emissioni in atmosfera e sviluppo di energie rinnovabili; promozione di iniziative di efficienza energetica negli impianti e siti del Gruppo e negli usi finali quali: teleriscaldamento, illuminazione a LED e offerte commerciali legate alla vendita di energia rinnovabile e di servizi a valore aggiunto.

FATTORI DI RISCHIO PER LA SOSTENIBILITÀ	FATTORI DI OPPORTUNITÀ PER LA SOSTENIBILITÀ	MODALITÀ DI GESTIONE (MA)	AZIONI 2018	AZIONE DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ	Lettera agli stakeholder
Mancato raggiungimento degli obiettivi previsti nel Piano di Sostenibilità.	Quadro legislativo e normativo, internazionale e nazionale, volto ad orientare le scelte di imprese e cittadini verso un uso maggiormente responsabile delle risorse.	Definizione di un Piano di Sostenibilità con obiettivi di decarbonizzazione coerenti con il Piano Strategico del Gruppo.	Diminuite del 7% le emissioni di CO ₂ – Scope 1 e aumentata la produzione da fonti rinnovabili.		Nota metodologica
Scarsa attenzione al tema, internazionalmente rilevante, della decarbonizzazione e dell'efficienza energetica.	Modifiche culturali nei comportamenti dei consumatori, che tengono sempre più in conto aspetti di sostenibilità ambientale e sociale come criteri di scelta nell'acquisto di beni e servizi.	Predisposizione di un'offerta che comprenda servizi energetici innovativi e a ridotto impatto sul clima (es. servizi di efficienza energetica negli usi finali).	Avviato il percorso di uscita dall'utilizzo del carbone nella città di Brescia, grazie a numerosi interventi, che consentiranno di avviare, nel 2022, la prima stagione termica senza carbone.	DECARBONIZZAZIONE - Teleriscaldamento - Emissioni - Rinnovabili	1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business
Mancato raggiungimento degli obiettivi di decarbonizzazione previsti dalla Strategia Energetica Nazionale.		Pianificazione di appropriati Piani di investimento legati allo sviluppo delle energie rinnovabili.	Quasi 3 milioni di tonnellate di CO ₂ evitate grazie alle tecnologie utilizzate per la produzione di energia.		2 Governance
		Definizione di una strategia sulle emissioni GHG coerente con quanto previsto dalla Strategia Energetica Nazionale e dall'Accordo di Parigi.	2 milioni di tonnellate di CO ₂ evitate grazie all'attività di ESCO delle società del Gruppo.		3 Strategia di sostenibilità
					4 Stakeholder engagement e Analisi di materialità
					5 Capitale Finanziario
					6 Capitale Manifatturiero
					7 Capitale Naturale
					Gestione ambientale di Gruppo
					Capitale naturale della Business Unit Ambiente
					Capitale naturale della Business Unit Generazione e Trading
					Capitale naturale della Business Unit Reti e Calore
					8 Capitale Umano
					9 Capitale Intellettuale
					10 Capitale Relazionale
					Relazione della Società di Revisione
					GRI Content Index

QUALITÀ DELL'ACQUA DISTRIBUITA

Consumo e gestione efficiente delle risorse idriche con particolare riferimento alla qualità biologica, chimica e fisica dell'acqua distribuita nei diversi Comuni serviti dal Gruppo.

FATTORI DI RISCHIO PER LA SOSTENIBILITÀ	FATTORI DI OPPORTUNITÀ PER LA SOSTENIBILITÀ	MODALITÀ DI GESTIONE (MA)	AZIONI 2018	AZIONE DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ	Lettera agli stakeholder
Mancato rispetto dei livelli qualitativi dell'acqua distribuita stabiliti dalla normativa.	Quadro legislativo e normativo, internazionale e nazionale, volto ad orientare le scelte di imprese e cittadini verso un uso maggiormente responsabile delle risorse.	Monitoraggio sistematico della qualità delle acque prelevate e delle acque distribuite.	Effettuati quasi 5.300 controlli per milione di m ³ di acqua erogata, corrispondenti a 12.900 campioni prelevati e 284.500 parametri analizzati.		Nota metodologica
Mancato rispetto della normativa in ambito di consumi, scarichi idrici e qualità delle acque distribuite.	Modifiche culturali nei comportamenti dei consumatori, che tengono sempre più in conto aspetti di sostenibilità ambientale e sociale come criteri di scelta nell'acquisto di beni e servizi.	Trattamento all'avanguardia delle acque di prima della distribuzione con tecnologie all'avanguardia.	ECONOMIA CIRCOLARE - Acqua		1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business
Mancato presidio nel recepimento delle aspettative e delle esigenze emergenti delle comunità servite.					2 Governance
					3 Strategia di sostenibilità
					4 Stakeholder engagement e Analisi di materialità
					5 Capitale Finanziario
					6 Capitale Manifatturiero
					7 Capitale Naturale
					Gestione ambientale di Gruppo
					Capitale naturale della Business Unit Ambiente
					Capitale naturale della Business Unit Generazione e Trading
					Capitale naturale della Business Unit Reti e Calore
					8 Capitale Umano
					9 Capitale Intellettuale
					10 Capitale Relazionale
					Relazione della Società di Revisione
					GRI Content Index

MOBILITÀ SOSTENIBILE

Efficientamento dei trasporti e della logistica nelle operazioni giornaliere effettuate dal Gruppo con particolare riferimento al contenimento del rumore e delle emissioni nei centri abitati durante lo svolgimento delle operazioni; sviluppo di infrastrutture per promuovere una nuova mobilità elettrica e sostenibile.

FATTORI DI RISCHIO PER LA SOSTENIBILITÀ	FATTORI DI OPPORTUNITÀ PER LA SOSTENIBILITÀ	MODALITÀ DI GESTIONE (MA)	AZIONI 2018	AZIONE DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ
Mancato raggiungimento degli obiettivi previsti nel Piano di Sostenibilità.	Quadro legislativo e normativo, internazionale e nazionale, volto ad orientare le scelte di imprese e cittadini verso un uso maggiormente responsabile delle risorse.	Manutenzione preventiva dei mezzi e contenimento delle emissioni atmosferiche e acustiche dei mezzi aziendali Sostituzione progressiva dei veicoli obsoleti e maggiormente inquinanti del parco auto aziendale Impiego di veicoli alimentati a metano, elettrici, ibridi per i servizi di igiene urbana e pronto intervento	Continua il programma di sostituzione degli automezzi aziendali con nuovi veicoli green (euro 6, a metano o elettrici)	DECARBONIZZAZIONE - Mobilità Sostenibile
Emissioni acustiche	Modifiche culturali nei comportamenti dei consumatori, che tengono sempre più in conto aspetti di sostenibilità ambientale e sociale come criteri di scelta nell'acquisto di beni e servizi.	Installazione ed esercizio, presso i centri urbani di riferimento, di impianti di ricarica per i veicoli a trazione elettrica. Definizione nel Piano di Sostenibilità di nuovi obiettivi di sviluppo in tema di mobilità sostenibile coerenti con il Piano Strategico	Nuove colonnine per la mobilità elettrica verranno installate presso i comuni di Bergamo, Cremona e Rovato Erogate 137.000 ricariche, corrispondenti a 8,4 milioni di km percorsi a zero emissioni	
Consumi di carburante ed emissioni del parco mezzi.				
Raggiungimento degli obiettivi di sviluppo in tema di mobilità sostenibile.				

TUTELA DELLA BIODIVERSITÀ

Salvaguardia del patrimonio paesaggistico e dei territori in cui sono presenti impianti o siti del Gruppo, promuovendo attività di indagine e monitoraggio volte a minimizzare gli impatti sulla biodiversità e sugli habitat più significativi.

FATTORI DI RISCHIO PER LA SOSTENIBILITÀ	FATTORI DI OPPORTUNITÀ PER LA SOSTENIBILITÀ	MODALITÀ DI GESTIONE (MA)	AZIONI 2018	AZIONE DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ
Mancato raggiungimento degli obiettivi previsti nel Piano di Sostenibilità.		Attivazione di procedure, e sistemi di monitoraggio degli impatti ambientali in linea con le migliori tecnologie disponibili volti a minimizzare possibili impatti su suolo, acqua, territorio e paesaggio;	Iniziato il processo di localizzazione degli asset del Gruppo in relazione alla presenza di aree protette (Parchi, ZPS, SIC, Aree soggette a vincoli e tutele)	ECONOMIA CIRCOLARE - Biodiversità
Gestione degli aspetti ambientali degli impianti, delle attività e dei servizi offerti.	NON ANCORA IDENTIFICATA	Prevenzione di potenziali fenomeni di inquinamento durante il normale esercizio degli impianti e in caso di eventuali anomalie di funzionamento attraverso Piani e Programmi appositamente dedicati;	Realizzati numerosi interventi di agricoltura biologica, sia su terreni inculti di proprietà del Gruppo	
Gestione degli invasi idroelettrici.		Individuazione delle migliori soluzioni progettuali in linea con le esigenze territoriali capaci di minimizzare gli impatti su flora e fauna		
Gestione del percolato di discarica		Collaborazione con enti, istituzioni ed associazioni di tutela del territorio per promuoverne la salvaguardia.		

7.1 Gestione ambientale di Gruppo

Da sempre uno degli impegni del Gruppo A2A è quello di coniugare la qualità dei servizi e lo sviluppo economico con la tutela ambientale; il capitale naturale è infatti necessario alle attività di *business* e la sua tutela è condizione necessaria per poter continuare a generare beni e servizi utili alle comunità locali.

Al fine di concretizzare il principio di tutela e uso sostenibile del “capitale naturale”, esplicitato nelle politiche di Gruppo, gli obiettivi e le strategie attuate sono legate a:

- tutela dell’ambiente tramite l’identificazione sistematica dei potenziali rischi, la valutazione dei possibili effetti, la prevenzione degli effetti negativi e l’adozione di misure di contenimento dei fenomeni di inquinamento, anche attraverso l’utilizzo delle migliori tecniche disponibili;
- contenimento delle emissioni atmosferiche contribuendo, con il percorso di decarbonizzazione ed efficienza energetica avviato, al raggiungimento degli obiettivi nazionali e comunitari di riduzione delle emissioni dei gas ad effetto serra, al fine di contrastare i cambiamenti climatici;
- utilizzo sostenibile delle risorse, ottimizzandone l’uso e riducendo gli sprechi;
- gestione dei rifiuti finalizzata a contribuire alla piena realizzazione di un’economia circolare, favorendo i percorsi di riciclaggio di materie e prodotti;
- tutela della biodiversità e degli ecosistemi, nonché cura del territorio attraverso la realizzazione di coltivazioni biologiche.

Nell’ambito della gestione ambientale, **25 società** del Gruppo possiedono la certificazione UNI EN ISO 14001 e **27 siti sono registrati EMAS**.

La tutela ambientale è un valore che deve essere diffuso a tutte le persone che lavorano nel Gruppo, perché è solamente attraverso la cultura dell’ambiente che si possono ottenere comportamenti virtuosi. A tal fine sono proseguiti, anche nel 2018, gli incontri di sensibilizzazione della linea ditoriale e i **corsi di formazione ambientale**, le collaborazioni con associazioni di settore, partecipando a gruppi di lavoro tematici, anche per sviluppare linee guida e approcci condivisi per una migliore e sistematica gestione degli aspetti ambientali.

GRUPPO DI LAVORO ASSOLOMBARDA E UNIVERSITÀ BOCCONI PER L’AGGIORNAMENTO DELLE LINEE GUIDA 231 DI ASSOLOMBARDA

A2A ha partecipato al **Gruppo di Lavoro Qualità Ambientale di Assolombarda**, nell’ambito del quale, assieme all’Università Bocconi, è stata completata la revisione delle Linee Guida sviluppate da Assolombarda per l’utilizzo dei Sistemi di Gestione ISO 14001 ed EMAS nella prevenzione dei reati ambientali ex D.Lgs. 231/01. In particolare, la revisione è stata finalizzata a recepire sia i nuovi elementi introdotti dalla versione 2015 della norma ISO 14001, sia i nuovi reati ambientali introdotti dalla Legge 68/15. Le Linee Guida revisionate sono state presentate ufficialmente in occasione di un evento pubblico organizzato da Assolombarda il 27 settembre, al quale la struttura Ambiente Salute e Sicurezza di A2A ha contribuito portando l’esperienza del Gruppo in tema di attribuzione delle responsabilità ed esercizio dei poteri decisionali. L’evento è stato anche l’occasione per la presentazione di una proposta di modifica normativa, finalizzata a riconoscere ai sistemi di gestione ambientale conformi agli standard ISO 14001, la presunzione di conformità ai requisiti per i Modelli di organizzazione, gestione e controllo definiti dal D.Lgs. 231/01.

I temi principali trattati nel percorso formativo sono stati: la gestione degli aspetti ambientali nelle attività in appalto, la gestione dei rifiuti e i Piani di Gestione regionale, gli scarichi di acque reflue, le emissioni in atmosfera, gli aspetti autorizzativi di impianti e attività, la normativa Seveso sugli incidenti rilevanti, la valutazione dell’impatto acustico e il monitoraggio delle emissioni sonore.

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

Gestione ambientale di Gruppo

Capitale naturale della Business Unit Ambiente

Capitale naturale della Business Unit Generazione e Trading

Capitale naturale della Business Unit Reti e Calore

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

Il 2018 ha visto l'implementazione del *software Arial*, adottato da tutto il Gruppo A2A nel 2017, con lo sviluppo della sezione dedicata all'ambiente. A valle della condivisione della metodologia per l'individuazione e la valutazione dei rischi ambientali con le diverse *Business Unit* e con la struttura *Group Risk Management*, nel corso del 2018 sono proseguiti le fasi di sviluppo dell'applicativo per consentire di effettuare la valutazione degli aspetti ambientali delle attività (Analisi Ambientale Iniziale secondo la norma ISO 14001) e la valutazione dei rischi e degli impatti ambientali ad esse associati.

Nel corso del 2018 sono state attivate alcune iniziative rilevanti nell'ambito della **mobilità sostenibile**, al fine di:

- migliorare l'accessibilità al luogo di lavoro, disincentivando l'utilizzo personale dell'auto privata a favore di altri modi di trasporto collettivi, ecologici o non motorizzati;

- gestire la domanda di mobilità dei dipendenti (in termini di numero di viaggi e durata/distanza dello spostamento);
- contribuire ad una migliore fruibilità dell'ambiente urbano e del tempo;
- contribuire alla riduzione dell'impatto complessivo sul territorio conseguente alla presenza delle sedi e delle attività della Società, in termini ad esempio di riduzione delle emissioni inquinanti e climalteranti generate dagli spostamenti e di riduzione della congestione del traffico urbano.

In quest'ottica il *Mobility Manager* di A2A si è attivato per porre in essere alcune iniziative volte a favorire una mobilità sostenibile, elaborate nell'ambito dei Piani Spostamento Casa Lavoro (PSCL) presentati ai Comuni di Milano, Bergamo e Brescia a fine 2018. Tali iniziative sono descritte a pag. 107.

Cambiamenti climatici e gestione delle emissioni in atmosfera³

La parte preponderante delle emissioni climalteranti del Gruppo è costituita dalle emissioni di CO₂ da processi di combustione. Queste sono diminuite del 7%, rispetto al 2017, dovuto ad un minor utilizzo dei combustibili fossili. Al contempo, è aumentata la produzione di energia da fonti rinnovabili, che ha così diminuito il **fattore di emissione** del Gruppo, pari a **380 g/kWh (-10% rispetto al 2017)**, calcolato come emissioni da tutti i processi di combustione rapportate alla somma di energia elettrica ed energia termica prodotte.

Complessivamente le emissioni di **Scope 1** sono state pari a circa **7,5 milioni di tonnellate**. È diminuito anche il contributo del metano sfuggito alla captazione nelle discariche (-5% rispetto al 2017), mentre il valore delle emissioni da gas naturale dalle reti di distribuzione è aumentato dell'11% a causa di un maggior numero di dispersioni per eventi accidentali (si veda pag. 92).

Si è ottenuta anche una leggera diminuzione (-3% a parità di perimetro) delle emissioni dai veicoli, grazie all'evoluzione tecnologica del parco automezzi. Non si rilevano sostanziali variazioni nelle **emissioni indirette (Scope 2)**, dovute all'acquisto di energia, il cui valore assoluto, circa 110 mila tonnellate, è diminuito per l'uscita di Aspem dal perimetro di rendicontazione.

Le emissioni di Scope 3 nel 2018 risultano essere di **1,7 milioni di tonnellate**. Questo valore comprende sia le emissioni degli impianti gestiti in conto terzi (caldaie di riscaldamento edifici, Termovalorizzatore di Acerra e STIR di Caivano), pari a poco più di 700 mila tonnellate, sia le emissioni di gas serra prodotte durante la raffinazione ed estrazione dei combustibili utilizzati dal Gruppo (pari a circa 933 mila tonnellate di CO₂).

Figura 19_Dichiarazione emissioni gas serra³ - tonnellate CO_{2eq}

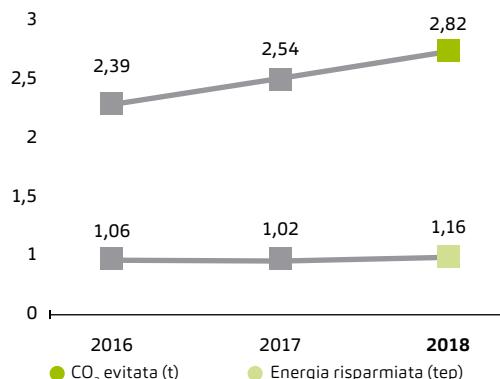
	2016	2017	2018
Emissioni totali di gas serra - Scope 1	6.455.679	8.057.008	7.491.395
Emissioni indirette di gas serra - Scope 2	119.937	122.286	109.807
Altre emissioni indirette di gas serra - Scope 3	1.638.017	1.780.755	1.677.882

3. Le emissioni dirette sono state calcolate utilizzando le misurazioni dirette della quantità di combustibile consumato presso gli impianti e i siti e della quantità di carburanti utilizzati negli automezzi. Sono state considerate inoltre le quantità di gas fluorurati rabboccati nelle apparecchiature a causa di perdite. I fattori di emissione utilizzati sono ottenuti da analisi o dalla letteratura nazionale ed internazionale. Circa le emissioni derivanti da reti di trasporto gas e discariche si sono fatte delle stime. Le emissioni indirette sono state elaborate prendendo a riferimento fattori nazionali (calcolati da ISPRA).

Grazie all'utilizzo delle migliori tecnologie disponibili, quali la produzione combinata di energia elettrica e termica e la creazione di sistemi integrati energia e ambiente, il Gruppo è in grado di garantire un risparmio emissivo di CO₂ rispetto alla medesima produzione con la media del parco impianti nazionale. È stata quindi messa a punto una metodologia per il calcolo delle **emissioni evitate di CO₂** e del risparmio energetico applicabile a tutti gli impianti e ai processi energetici del Gruppo. Tale metodologia è aggiornata annualmente sulla base dei parametri e dei fattori di emissione del parco termoelettrico nazionale, pubblicati da Terna e da ISPRA. Nel 2018 le emissioni evitate di CO₂ sono state pari a **2,8 milioni di tonnellate** ed il risparmio energetico superiore a **1 milione di tep** (tonnellate equivalenti di petrolio).

25 Impianti del Gruppo sono sottoposti a *Emissions Trading Scheme*, con una quota di emissioni autorizzate pari a 94.700 tonnellate di CO_{2eq}.

Figura 20_Emissioni evitate di CO₂ ed energia risparmiata con i processi energetici



EMISSIONI EVITATE DA ALTRI PROCESSI

Il percorso di decarbonizzazione del Gruppo non è solamente caratterizzato dal sempre maggiore impiego di fonti rinnovabili, o da interventi strutturali sugli impianti al fine di aumentarne l'efficienza e minimizzare l'impatto emissivo. Sono molteplici, infatti, i servizi che il Gruppo eroga ai propri clienti e ai cittadini che permettono una riduzione delle "loro" emissioni di CO₂. Diversi studi dimostrano, infatti, come tra le principali fonti di gas effetto serra ci siano il riscaldamento cittadino e i trasporti.

Per questo nel proprio Piano di Sostenibilità, A2A inserisce, nel pilastro della Decarbonizzazione, anche gli interventi di efficienza energetica, l'illuminazione cittadina, il teleriscaldamento e la mobilità sostenibile.

Tra le attività di **efficienza energetica** si evidenzia il grande contributo delle società ESCO del Gruppo (Energy Solutions e Linea Green) che nel 2018 con gli interventi effettuati hanno contribuito ad evitare quasi 2 milioni di tonnellate di CO₂. Nel 2018 i certificati bianchi rilasciati al Gruppo sono stati corrispondenti ad un risparmio emissivo di 1.147.366 tonnellate di CO_{2eq}. Anche l'installazione dell'illuminazione pubblica LED nei comuni gestiti da A2A Illuminazione Pubblica ha già apportato i suoi benefici con oltre 27 mila tonnellate evitate. Gli utenti finali privati sono invece raggiunti dalle offerte di A2A Energia per l'efficienza energetica, come i *kit-led* per le case e le caldaie ad alto rendimento (12 mila tonnellate di CO₂ evitata nel 2018).

Il servizio di **teleriscaldamento** contribuisce a limitare le emissioni climateranti perché il calore distribuito agli utenti è prodotto da impianti efficienti, non solo tramite l'utilizzo di combustibili fossili ma anche tramite il recupero di energia dai rifiuti e il recupero di energia da processi industriali esterni al Gruppo. Eliminare le singole caldaie private ha permesso di evitare, nelle città servite dal teleriscaldamento di A2A, oltre 210 mila tonnellate di CO₂ nel 2018 (in parte il dato è già valorizzato nel calcolo delle emissioni evitate dagli impianti del Gruppo).

Anche gli impegni per una **mobilità sempre più sostenibile** contribuiscono ad evitare le emissioni. In queste iniziative rientrano: le attività del *Mobility Manager* (vedi paragrafo 8.5) il rinnovamento della flotta di automezzi del Gruppo, l'iniziativa *E-moving* (vedi pag. 131) e l'installazione dei nuovi cestini *smart* che permettono l'ottimizzazione del percorso di raccolta per gli operatori.

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

Gestione ambientale di Gruppo

Capitale naturale della Business Unit Ambiente

Capitale naturale della Business Unit Generazione e Trading

Capitale naturale della Business Unit Reti e Calore

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

RIESAME CON VALENZA DI RINNOVO DELLE AUTORIZZAZIONI INTEGRATE AMBIENTALI

Nell'ambito degli adempimenti previsti dalla Direttiva 2010/75/UE relativa alle emissioni industriali, avente ad oggetto la prevenzione e riduzione integrate dell'inquinamento, recepita in Italia con il D.Lgs. 152/06 e s.m.i., alla data odierna **tutte le centrali termoelettriche e la centrale di cogenerazione Lamarmora sono in possesso di Autorizzazione Integrata Ambientale (AIA)** rilasciata dal Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare; tale provvedimento ne autorizza l'esercizio, tenendo conto delle condizioni definite con riferimento alle Migliori Tecniche Disponibili (BAT - *Best Available Technology*). A seguito della revisione dell'Unione Europea del 2017 delle **nuove conclusioni sulle Migliori Tecniche Disponibili per i grandi impianti di combustione**, nel corso del 2018, sono state sviluppate le attività per la predisposizione della documentazione necessaria alla presentazione delle **istanze di riesame con valenza di rinnovo delle Autorizzazioni Integrate Ambientali** di competenza statale, in accordo a specifici calendari stabiliti dal Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare. Per gli impianti della BU Generazione e della BU Reti e Calore il termine per la presentazione delle istanze cade nel primo semestre del 2019.



La risorsa idrica

Il Gruppo gestisce il servizio di captazione e distribuzione acque potabili a Brescia e provincia e preleva e restituisce all'ambiente significative quantità di acqua dai corpi idrici superficiali per la produzione di energia. A questi, si affiancano altri utilizzi quali: la pulizia delle strade, il lavaggio delle terre di spazzamento e dei mezzi usati per i servizi alla cittadinanza, la rigenerazione degli impianti di trattamento delle acque, il raffreddamento delle ceneri di combustione. L'acqua, inoltre, è il fluido con cui vengono forniti alle utenze i servizi di teleriscaldamento e teleraffrescamento.

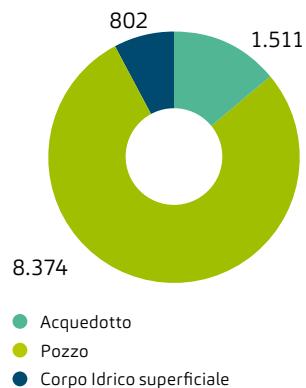
In concreto, il Gruppo effettua il maggior riutilizzo possibile delle acque, attraverso il recupero delle acque piovane per l'irrigazione delle aree verdi, il riempimento delle vasche antincendio e il riciclo delle acque di lavaggio.

Le altre modalità di uso responsabile della risorsa idrica adottate a livello impiantistico e nella gestione delle attività sono:

- approvvigionamento mediante prelievo da pozzi dedicati agli impianti;
- consumo di acqua potabile ridotto e, per quanto possibile, limitato agli usi sanitari;
- utilizzo di tecnologie di lavaggio a ridotto consumo idrico;
- restituzione al corpo idrico delle acque derivate per raffreddamento o produzione idroelettrica senza introduzione di sostanze inquinanti;
- sviluppo di un piano per la riduzione delle perdite dagli acquedotti.

Nel 2018 il Gruppo nel suo complesso ha utilizzato 11 milioni di m³ di acqua, proveniente per il 78% da pozzo.

Figura 21_Risorsa idrica utilizzata (migliaia di m³)



Attenzione alla biodiversità e al paesaggio

Il Gruppo A2A opera nel rispetto delle peculiarità territoriali, naturali e culturali, consapevole della straordinaria ricchezza di biodiversità presente. Alcuni impianti del Gruppo sono collocati all'interno o in prossimità di siti caratterizzati da un elevato pregio naturalistico, di parchi o di aree protette: ad esempio il Parco Regionale Adda Nord, il Parco regionale del Mincio, il Parco Nazionale dello Stelvio e il Parco Nazionale della Sila. In questi parchi è registrata la presenza di oltre 40 specie annoverate nella Lista Rossa dell'Unione Internazionale per la Conservazione della Natura (IUCN).

Al fine di minimizzare gli impatti ambientali, il Gruppo intraprende azioni specifiche di tutela e salvaguardia ambientale, realizzando anche interventi migliorativi del territorio e valutando l'impatto sul contesto paesaggistico. In linea con la Strategia Nazionale di Sviluppo Sostenibile, ufficializzata nel 2017, A2A si pone l'obiettivo di valorizzare la componente naturale, realizzando interventi che favoriscano la conoscenza e, quindi, la conservazione del patrimonio naturalistico locale.

Il presidio e la cura del territorio si esprimono anche nella collaborazione con le Autorità Locali per risolvere gli eventi incidentali quali, ad esempio, le frane. A tal proposito, si veda pag. 26 sull'evento in Valle Spluga.

MONITORAGGIO IMPIANTI E TUTELA DELLA BIODIVERSITÀ

Una delle azioni del Piano di Sostenibilità del Gruppo A2A prevede il monitoraggio del 100% degli impianti in relazione alla biodiversità.

Il percorso, iniziato nel 2018, prevede la localizzazione degli asset del Gruppo in relazione alla presenza di aree protette (Parchi, ZPS, SIC, Aree soggette a vincoli e tutele) ed ha come obiettivi il monitoraggio e la protezione della biodiversità nei territori interessati dalla presenza degli asset del Gruppo, al fine di:

- individuare eventuali interferenze delle attività gestite dal Gruppo con le aree protette e definire misure di mitigazione adeguate;
- condurre periodici monitoraggi degli eventuali impatti sulla biodiversità;
- elaborare indicatori a supporto delle azioni di cui ai punti precedenti.



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

Gestione ambientale di Gruppo

Capitale naturale della Business Unit Ambiente

Capitale naturale della Business Unit Generazione e Trading

Capitale naturale della Business Unit Reti e Calore

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

PRODUZIONI BIOLOGICHE

Nel 2018 sono stati realizzati numerosi interventi di agricoltura biologica, sia su terreni inculti di proprietà del Gruppo sia presso altre strutture, utilizzando il *compost* biologico prodotto negli impianti di compostaggio di A2A Ambiente.

A2A Ambiente contribuisce infatti a diversi progetti e iniziative attraverso la messa a disposizione gratuita del *compost* biologico prodotto, ad esempio, per gli orti sociali di Cascina Linterno presso il Parco delle Cave di Milano, gli orti sociali di Legambiente in via Padova a Milano, gli orti comunali di via Forze Armate a Milano, il Bosco urbano nel quartiere San Polo a Brescia e per il progetto "OrtoLibero" al carcere di Verziano.

Inoltre, A2A Ambiente ha messo in atto un progetto, nato già nel 2017, che prevede che alcuni terreni agricoli inculti, di proprietà del Gruppo ma non utilizzati per le attività aziendali, siano resi produttivi seminando diverse tipologie di mais e frumento tenero. I terreni sono stati arati, fresati ed infine fertilizzati con il *compost* certificato per l'agricoltura biologica prodotto dall'impianto di Bedizzole. La materia prima è stata poi macinata a pietra dal vicino mulino di proprietà del comune.

La produzione 2018 è stata di 100 quintali di farina di mais e 100 quintali di farina di frumento, con la quale si è dato avvio anche alla produzione di alcuni prodotti da forno (biscotti, rustici, ecc.).

Infine, in una parte dei terreni agricoli non utilizzati, è stato predisposto un grande orto didattico sperimentale biologico dove le colture stagionali sono state fertilizzate unicamente con il *compost* biologico prodotto. L'orto è anche divenuto l'ultimo punto di visita, per scolaresche e gruppi, dell'attiguo impianto di compostaggio.

Tra le produzioni biologiche avviate vi è anche quella di calendule officinali, i cui fiori sono la base per la produzione di crema naturale alla calendula. Per produrre la crema, è stata utilizzata, quale addensante dell'oleolito, la cera d'api prodotta dalle arnie che da anni sono ospitate nel perimetro del Termoutilizzatore di Brescia.

Inoltre, nei giardini del termovalorizzatore di Acerra si coltiva lavanda che ogni anno viene utilizzata per realizzare profumatori per ambienti. Anche per questi prodotti è stato realizzato un *packaging* specifico e tutte le confezioni di prodotti realizzati sono contraddistinte dal marchio "A2A Naturalmente".



7.2 Capitale naturale della Business Unit Ambiente

Le attività della BU lungo tutto il ciclo integrato dei rifiuti sono quelle che maggiormente contribuiscono all'incremento del capitale naturale, grazie all'implementazione di strategie volte al raggiungimento di una completa economia circolare.

Con riferimento all'attività di raccolta differenziata dei rifiuti urbani, nel 2018 si registra un ulteriore aumento, con ottimi risultati sia nei comuni capoluogo che nelle

province. Complessivamente sono state raccolte oltre 1 milione di tonnellate di frazioni differenziate (costituite da carta, vetro, plastica, metalli, scarti di cucine e mense, sfalci e potature di giardini, rifiuti da spazzamento stradale, RAEE, rifiuti ingombranti, urbani pericolosi ed altri rifiuti recuperabili - legno, oli, inerti - conferiti ai centri di raccolta) corrispondenti ad un indice medio del 67,6% del totale raccolto (4 punti percentuali in più rispetto al 2017).

Figura 22_Raccolta differenziata*

	2016		2017		2018	
	QUANTITÀ RACCOLTA (t)	INDICE %	QUANTITÀ RACCOLTA (t)	INDICE %	QUANTITÀ RACCOLTA (t)	INDICE %
Bergamo	42.112	66,3	44.689	71,2%	45.536	71,4%
Brescia	59.075	44,5	77.043	67,7%	83.869	73,0%
Como	25.200	62,9	28.523	72,1%	29.168	71,8%
Milano	352.042	52,4	361.868	53,8%	415.230	59,7%
Varese	25.228	62,2	26.590	66,2%	n.c.	n.c.
Cremona	-	-	27.109	73,4%	28.886	75,0%
Lodi	-	-	13.857	73,0%	14.472	74,1%
Provincia Bg	4.347	59,7	5.789	70,8%	5.949	70,6%
Provincia Bs	119.207	69,1	188.945	72,8%	175.434	77,8%
Provincia Mn			27.182	88,0%	33.700	87,8%
Provincia Mi	75.783	58,4	83.523	60,5%	106.160	66,2%
Provincia Va	21.247	70,1	25.079	74,7%	n.c.	n.c.
Provincia Cr	-	-	52.787	73,6%	58.667	80,2%
Provincia Lo	-	-	29.210	69,7%	26.193	76,3%
Totale/media	724.239	56,2	992.195	63,2%	1.023.265	67,6%

* I dati si riferiscono ai soli comuni dove A2A è unica affidataria del servizio e per tutto l'anno; ulteriori 36.182 t di frazioni differenziate sono state raccolte in altri comuni.

La quantità raccolta e l'indice di raccolta differenziata sono stati calcolati secondo le indicazioni della Delib. Giunta Reg. (Lombardia) 21 aprile 2017, n. X/6511.



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

Gestione ambientale di Gruppo

Capitale naturale della Business Unit Ambiente

Capitale naturale della Business Unit Generazione e Trading

Capitale naturale della Business Unit Reti e Calore

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

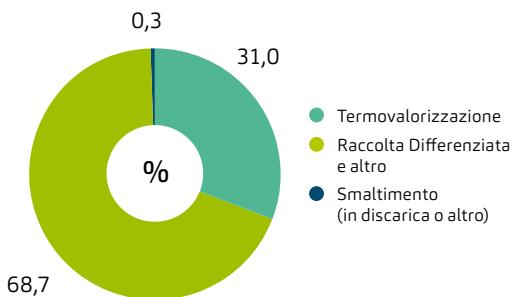
GRI Content Index

BRESCIA PREMIATA PER LA RACCOLTA DIFFERENZIATA DEGLI IMBALLAGGI IN ACCIAIO

RICREA, il Consorzio Nazionale senza scopo di lucro per il Riciclo e il Recupero degli Imballaggi in Acciaio, ha conferito uno speciale riconoscimento alla Città di Brescia, in quanto esempio concreto di filiera corta nel recupero dell'acciaio. Infatti, il percorso degli imballaggi in acciaio che, dopo l'utilizzo, da rifiuto rinascono sotto forma di nuovi prodotti in acciaieria si esaurisce completamente all'interno del territorio bresciano, in un vero esempio di economia circolare a garanzia di efficienza del recupero e riciclo nel pieno rispetto dell'ambiente. Questo premio rappresenta quindi un riconoscimento all'impegno dei cittadini nella corretta separazione dei rifiuti, ad Aprica, come gestore della raccolta, e alle altre aziende della filiera.

Ben il 99,7% dei rifiuti urbani raccolti è destinato al recupero di materia o energia. Solo lo 0,3% di quanto raccolto, costituito da una quota parte di rifiuti ingombranti e da residui liquidi non altrimenti recuperabili, viene avviato a smaltimento. L'incremento di circa un punto percentuale dei rifiuti destinati a recupero, rispetto al 2017, è dovuto ad un minore quantitativo di rifiuti avviati a smaltimento e quindi ad una maggiore efficienza dell'intera filiera.

Figura 23_Destino finale dei rifiuti urbani raccolti



Nel 2018 sono transitate dagli impianti di trattamento complessivamente **3,8 milioni di tonnellate** di rifiuti. Gli impianti sono finalizzati al recupero di materia ed energia e sono differenziati in modo tale da poter accogliere svariate tipologie di rifiuto, da quello urbano a quello speciale.

Le piattaforme di recupero, comprendenti sia impianti di recupero che di semplice stoccaggio, hanno consentito di recuperare nel 2018 oltre **352 mila tonnellate** di **materie prime secondarie/end of waste**, con lieve incremento (3%) rispetto allo scorso anno. Le attività di recupero comprendono il recupero delle principali frazioni della raccolta differenziata, di fanghi provenienti dalla depurazione biologica delle acque reflue (con annessa produzione di biogas dalla fermentazione anaerobica), di recupero di materiali inerti (riutilizzati direttamente come materie prime per la preparazione di conglomerati cementizi o bituminosi). Inoltre, presso alcuni impianti del Gruppo viene prodotto il Combustibile Solido Secondario (CSS) destinato ad impianti di termovalorizzazione (tramite processi di selezione meccanica e bioessiccazione dei rifiuti urbani indifferenziati); altri sono invece destinati allo stoccaggio intermedio di rifiuti da avviare a successivo recupero o in misura minore a smaltimento, presso altri impianti del Gruppo o esterni.

I rifiuti non recuperabili come materia vengono avviati al recupero energetico e utilizzati come combustibile nei processi di termovalorizzazione per alimentare le reti di teleriscaldamento e per produrre elettricità, permettendo così di risparmiare combustibili fossili ed evitare la relativa emissione di CO₂.

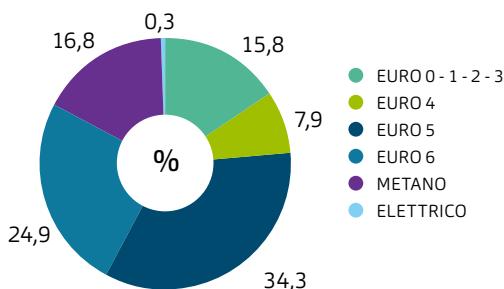
L'**energia elettrica prodotta dai rifiuti** nel 2018 è stata pari al **7,2% del totale** dell'energia elettrica prodotta dal Gruppo, mentre l'**energia termica utile da rifiuti** **corrisponde al 55,5%** del totale dell'energia termica prodotta e convogliata nelle reti di teleriscaldamento, valore in linea col dato 2016 e leggermente superiore al 2017 (circa 4 punti percentuali). Si evidenzia tuttavia che il trend di produzione di energia elettrica e termica è in costante crescita, quindi il mantenimento della quota indica un segnale positivo.

Per ogni tonnellata di rifiuto sono stati **prodotti in media 754 kWh di energia elettrica e 780 kWh di energia termica**. La lieve flessione registrata in tali rendimenti (-3% e -5% rispettivamente per elettricità e calore) è attribuibile ad un minore potere calorifico dei rifiuti.

Le risorse energetiche: carburanti, combustibili, energia elettrica

La raccolta e il trasporto dei rifiuti necessitano di significative quantità di **carburanti**. Nel 2018 queste ammontano complessivamente a circa 622 TJ in flessione rispetto al 2017 (-6%), a favore di un maggior consumo dei combustibili più puliti (la quota di metano da autotrazione è aumentata del 14%), soprattutto grazie al rinnovo del parco automezzi. Ad esempio AMSA ha sostituito 43 autocompattatori a gasolio con altrettanti a metano. Il parco automezzi, ad oggi, è composto per il 76% da motori euro 5 o superiore.

Figura 24_Composizione del parco automezzi per la raccolta dei rifiuti



Il consumo di **combustibili fossili** (765 TJ), principalmente gas naturale, utilizzato come supporto di combustione nelle fasi di transitorio dei termovalorizzatori, nel 2018, è cresciuto del 6%, per un modesto incremento delle ripartenze degli stessi. Il consumo di rifiuti e biomasse, che costituiscono il combustibile base della BU, è stato pari a 21.095 TJ (+9% rispetto allo scorso anno).

I consumi di **energia elettrica**, nel 2018 sono rimasti pressoché invariati (54 GWh).

Acqua, prodotti chimici e materiali

Le **acque approvvigionate** provenienti per lo più da pozzi industriali ed utilizzate soprattutto nell'ambito degli impianti di termovalorizzazione e nei servizi di igiene urbana, nel 2018, hanno registrato un consumo di circa 3,7 milioni di m³, sostanzialmente invariato rispetto al 2017. Tra i **prodotti chimici e i materiali**, i maggiori consumi si registrano per i materiali inerti (sabbie, argille, cemento) e neutralizzanti solidi (bicarbonato di sodio, calce, ecc.). Tali categorie di prodotti assommano da soli nel 2018 complessivamente a circa 222 mila tonnellate, pari al 93% di tutti i prodotti e reagenti utilizzati dalla BU.

Emissioni in atmosfera

Le emissioni in atmosfera degli impianti vengono monitorate mediante sistemi di monitoraggio in continuo (tipo SME) o in discontinuo (prelievi ed analisi periodiche).

Le emissioni di microinquinanti dei termovalorizzatori tra i quali diossine, policlorobifenili (PCB) e benzofuran policlorurati sono estremamente contenute grazie alle tecnologie di combustione ed ai sistemi di abbattimento. Nel 2018 complessivamente da tutti gli impianti sono stati **emessi circa 40 milligrammi di diossine e 8 milligrammi di PCB dioxin-like**.

Inoltre, le emissioni di NO_x, SO₂ e polveri di tutti gli impianti di termovalorizzazione si sono attestate ben al di sotto dei limiti di legge fissati per questi inquinanti; nel 2018 le **emissioni di NO_x sono state inferiormente del 71%, quelle di SO₂ del 96% e quelle di polveri del 98%**.

Le emissioni medie giornaliere dei termovalorizzatori sono aggiornate continuamente e reperibili sui siti A2A mentre per le quantità assolute di inquinanti si rimanda alle tabelle del Supplemento.

Scarichi ed emissioni in corpo idrico superficiale

Gli scarichi di acque reflue in corpo idrico superficiale nel 2018 assommano a circa 919 mila m³, di cui quasi l'80% dovute all'impianto di trattamento e risanamento delle acque di falda presso la ex discarica di Gerenzano. Un guasto provocato dal maltempo ne ha interrotto l'esercizio negli ultimi due mesi del 2018, con conseguente diminuzione delle acque scaricate totali rispetto al 2017 (-12% sul totale della BU). Analogamente anche il carico organico delle acque scaricate dalla BU si è ridotto a 20 tonnellate di BOD, in diminuzione del 26% rispetto al 2017.

Rifiuti Prodotti

I processi della BU Ambiente producono rifiuti solidi quali scorie, ceneri e polveri da trattamento fumi generalmente avviati a recupero (e solamente in parte a smaltimento), e rifiuti di tipo acquoso quali percolati e soluzioni di scarico destinati ad impianti di trattamento di rifiuti liquidi che tecnicamente sono impianti di smaltimento. La percentuale di recupero pertanto non varia apprezzabilmente ed anche nel 2018 si è mantenuta attorno al valore del 52%. La produzione totale di rifiuti speciali nel 2018 è stata di 641.173 tonnellate di cui 111.751 tonnellate di pericolosi. Questi ultimi hanno avuto un aumento (circa +7% rispetto allo scorso anno) dovuto a maggiori quantità di rifiuti termovalorizzati nei TV di Parona, Silla 2 e Filago che nel 2017 avevano avuto dei periodi di fermo per manutenzione.

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

Gestione ambientale di Gruppo

Capitale naturale della Business Unit Ambiente

Capitale naturale della Business Unit Generazione e Trading

Capitale naturale della Business Unit Reti e Calore

8
Capitale Umano

9
Capitale Intellettuale

10
Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

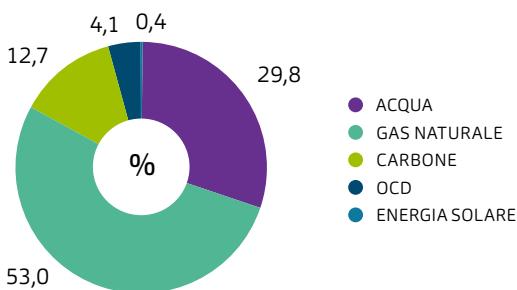
GRI Content Index

7.3 Capitale naturale della Business Unit Generazione e Trading

Le risorse naturali sono fondamentali per la generazione di energia elettrica; acqua, energia solare e combustibili fossili vengono utilizzati nel modo più efficiente possibile negli impianti idroelettrici, fotovoltaici e termoelettrici. La risorsa idrica prelevata per il raffreddamento degli impianti viene restituita interamente all'ambiente, mentre quella impiegata in altri usi viene, per quanto possibile, recuperata e riutilizzata.

Nel 2018 l'energia elettrica è stata generata con l'utilizzo delle fonti energetiche ripartite secondo il grafico sottostante.

Figura 25_Fonti utilizzate per la produzione di energia elettrica



In linea con gli obiettivi del Piano Industriale è **aumentata la quota di energia fotovoltaica**, grazie all'acquisizione dei nuovi impianti fotovoltaici da parte di A2A Rinnovabili (si veda anche pag. 66).

Le quantità di combustibili utilizzati dalla BU sono le seguenti:

Figura 26_Utilizzo di combustibili nella BU Generazione e Trading (TJ)

	2016	2017	2018
Gas naturale	31.661	56.472	56.336
Carbone	23.315	20.999	19.577
Petroliferi (OCD, gasolio)	14.771	16.415	9.342

Il **consumo di gas naturale si è mantenuto pressoché invariato** rispetto al 2017, mentre per il **carbone si è ridotto del 7%**. Il consumo di prodotti petroliferi, principalmente Olio Combustibile Denso, è invece diminuito del 43%, per una minore richiesta, da parte del mercato elettrico, del funzionamento dell'impianto di San Filippo del Mela, unico impianto del Gruppo ad utilizzare ancora tale risorsa.

Bonifiche e riduzione dei depositi dell'Olio Combustibile Denso (OCD)

Continuano gli interventi di bonifica delle parti impiantistiche non più utilizzate, oltre alle attività per la rimozione dell'OCD, ormai combustibile inutilizzato (ad eccezione della Centrale di San Filippo). Nella Centrale Termoelettrica di Brindisi nel 2018, si sono svolte le attività di rimozione del residuo di fondo dai due serbatoi da 50 mila m³, al fine di **ottenere anche la certificazione "gas free"** degli stessi. Si prevede di completare i lavori entro giugno 2019. Sempre nel corso dell'anno, è stato avviato l'iter per la bonifica e sono quindi stati attivati i contratti per la stessa attività su sei serbatoi OCD da 50 mila m³ presso la Centrale Termoelettrica di Sermide.

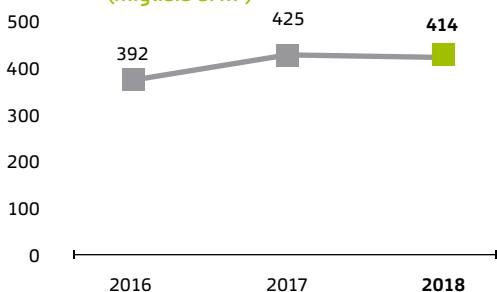
A dicembre 2018 è stata invece avviata l'iniziativa che vede la **rimozione e lo smaltimento delle coibentazioni** presenti sulle apparecchiature delle unità 3 e 4 della Centrale Termoelettrica di Monfalcone, non più funzionanti dal 2012. Si prevede il completamento di tali lavori nel 2020.



Risorsa idrica

L'acqua nella BU Generazione e Trading è la principale fonte di energia elettrica rinnovabile; nel 2018 sono stati utilizzati nelle centrali idroelettriche circa 3,2 milioni di m³ di acqua. Le modalità di prelievo e utilizzo di queste acque sono normate dalle autorità competenti; in particolare, sono definite le portate di Deflusso Minimo Vitale (DMV), ossia le quantità di acqua che devono essere garantite negli alvei naturali, volte alla tutela degli habitat fluviali nei corsi d'acqua.

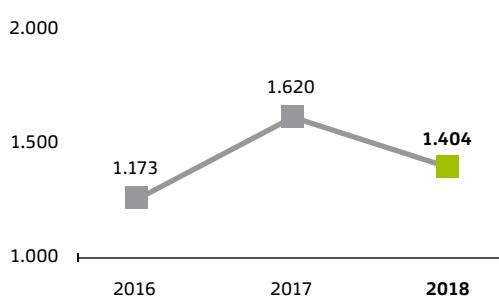
Figura 27_Acqua rilasciata per DMV (migliaia di m³)



Il volume complessivo dell'acqua rilasciata per il Deflusso Minimo Vitale evidenzia una lieve flessione rispetto al 2017 (-3%), dovuta alla cessione di alcuni impianti in provincia di Como a luglio 2018, mantenendosi comunque una frazione significativa dell'acqua derivata (13%).

Oltre all'uso idroelettrico, la risorsa idrica è necessaria al raffreddamento e alla condensazione del vapore degli impianti termoelettrici. Anche in questo caso la risorsa viene restituita al corpo idrico con le stesse caratteristiche qualitative, ad eccezione di un lieve incremento della temperatura.

Figura 28_Acque derivate per raffreddamento degli impianti termoelettrici* (migliaia di m³)



* I dati 2016 e 2017 sono stati aggiornati includendo i valori della Centrale di Cassano.

Il valore dell'acqua derivata per raffreddamento nel 2018 tiene conto di un contributo che non era stato conteggiato gli anni precedenti. A parità di perimetro la diminuzione del 2018 (-3%) segue l'andamento della diminuzione della produzione termoelettrica.

Gli ulteriori prelievi di acqua servono principalmente per usi di processo. Nel corso degli anni sono stati sviluppati sistemi per il recupero e riutilizzo delle acque, per ridurre il più possibile i prelievi di questa risorsa; nel 2018 sono stati recuperati circa 1,3 milioni m³, pari al 31% delle acque approvvigionate.

I prodotti chimici utilizzati

I principali prodotti chimici utilizzati per la produzione di energia elettrica servono all'abbattimento degli inquinanti e al condizionamento dell'acqua di processo; le quantità utilizzate dipendono dal livello di produzione. Nel 2018 il 93% di tutti i prodotti e materiali usati è rappresentato da sostanze neutralizzanti (calce, carbonato di calcio, ecc.), la cui quantità assoluta è diminuita (-13% rispetto al 2017), in ragione della minor produzione degli impianti alimentati ad OCD e carbone. L'ammoniaca in soluzione costituisce il secondo prodotto chimico utilizzato per quantità (4% sul totale).

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

Gestione ambientale di Gruppo

Capitale naturale della Business Unit Ambiente

Capitale naturale della Business Unit Generazione e Trading

Capitale naturale della Business Unit Reti e Calore

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

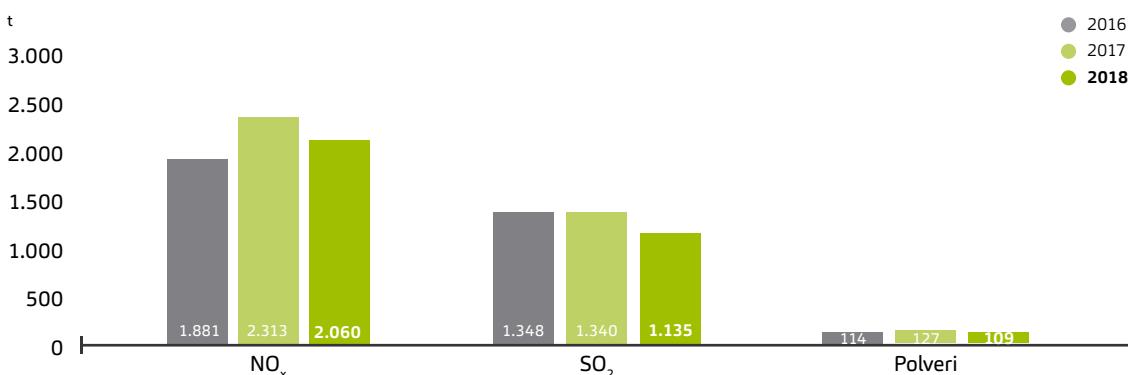
Emissioni in atmosfera

Le emissioni di ossidi di azoto, biossido di zolfo e polveri sono monitorate attraverso sistemi di misurazione in continuo e i valori delle concentrazioni nei fumi degli inquinanti mantenuti molto al di sotto dei limiti autorizzati.

L'andamento quantitativo assoluto dei tre inquinanti **ha subito una riduzione nel 2018** (dal 10 al 15%) **legato sostanzialmente alla minor produzione da fonti fossili, con mantenimento invariato delle prestazioni** (emissioni specifiche) **degli impianti.**

Il contenimento delle emissioni è un obiettivo sempre presente: a fine 2018 sono stati completati i lavori di flessibilizzazione dei 2 turbogas del gruppo da 800 MW della Centrale di Sermide con l'installazione di pacchetti *hardware* e *software* analoghi a quelli già installati a Chivasso, al fine di migliorare le prestazioni dell'impianto riducendo le emissioni al camino e migliorando la gestione dell'unità produttiva. Nel corso del 2018 l'attività di flessibilizzazione è stata avviata e completata anche sull'impianto di Ponti sul Mincio (si veda anche pag. 67).

Figura 29_Emissioni prodotte dalla BU Generazione e Trading



Emissioni in acqua

Le acque reflue scaricate dagli impianti della BU Generazione comprendono le acque di processo e le acque meteoriche raccolte dai piazzali interni delle centrali termoelettriche. Esse sono sempre inviate agli impianti di depurazione interni prima di essere riutilizzate nel ciclo produttivo o scaricate con caratteristiche qualitative ampiamente entro i limiti autorizzati.

I valori di BOD e COD, che rappresentano il carico di sostanze organiche nelle acque scaricate, pur avendo fluttuazioni annuali, si attestano su valori modesti e scarsamente significativi.

Figura 30_Emissioni in acqua (t)

	2016	2017	2018
BOD	14	23	20
COD	48	59	45

Rifiuti prodotti

I principali rifiuti generati dall'attività di produzione di energia elettrica sono costituiti da ceneri leggere derivanti dal trattamento fumi, ceneri pesanti e scorie, residui del processo di desolforazione fumi e fanghi derivanti dal trattamento delle acque. La maggior parte di questi rifiuti viene recuperata. I gessi da desolforazione fumi e le ceneri da combustione di carbone, prodotti presso la Centrale Termoelettrica di Monfalcone, possiedono i requisiti per essere classificati come sottoprodotti e sono quindi gestiti come tali e non come rifiuti.

Nel 2018 la quantità di rifiuti prodotti è stata pari a 50.955 tonnellate, con un incremento rispetto al 2017 del 12% dovuto principalmente ai materiali ferrosi derivanti da demolizioni condotte presso la Centrale di Brindisi.

La **percentuale di recupero si attesta al 92%**.

7.4 Capitale naturale della Business Unit Reti e Calore

La *Business Unit* Reti e Calore eroga servizi a rete sul territorio, quali distribuzione di energia elettrica, gas, calore, acqua potabile e collettamento e trattamento delle acque reflue. Coerentemente, tra le risorse utilizzate da questa *business unit* rientrano: energia elettrica, gas naturale, acqua, combustibili per la generazione di calore, oltre ai carburanti per autotrazione e le sostanze chimiche per il funzionamento degli impianti e il trattamento dell'acqua nel Servizio Idrico Integrato.

Combustibili

Il combustibile maggiormente utilizzato nella BU Reti e Calore è il gas naturale. La Centrale Lamarmora di Brescia utilizza anche carbone, i cui consumi sono rimasti invariati rispetto a quelli registrati negli anni precedenti.

Come si evince dalla tabella che segue, nel 2018 si registra un decremento in tutti i consumi di combustibili utilizzati dalla BU, da attribuirsi principalmente allo scorporo delle attività di Varese Risorse ed in misura minore a diminuzione della produzione

energetica nelle centrali cogenerative di Lamarmora e Tecnocity.

Il gas naturale è anche utilizzato per autotrazione, con un significativo aumento nei consumi nel 2018 (+35%), mentre è diminuito il consumo di benzina per autotrazione di ben il 17%. Questo è dovuto all'intenso programma di sostituzione mezzi avviato da Unareti lo scorso anno che porterà, nel 2023, ad avere il 66% della flotta "green" con mezzi a metano, euro 6 o elettrici.

Figura 31_Combustibili utilizzati nella BU Reti e Calore (TJ)

FONTE	2016	2017	2018
Gas naturale	2.804	4.215	3.830
Carbone	1.846	1.828	1.781
Petroliferi (OCD, gasolio)	0,5	0,3	0,1
Biogas (da depuratori del Gruppo)	7	7	6

La risorsa idrica

Nella BU Reti e Calore l'acqua è una risorsa centrale, utilizzata sia per l'erogazione del Servizio Idrico Integrato sia per la fornitura di servizi di teleriscaldamento e teleraffrescamento. Parte dell'acqua approvvigionata (728 mila m³ nel 2018) viene, inoltre, utilizzata per raffreddare le cabine elettriche in area Milano. Per una sempre migliore gestione della risorsa idrica approvvigionata per scopo idropotabile, nel 2018 è stato avviato un percorso volto alla riduzione delle perdite idriche dalla rete acquedottistica. Per la diminuzione delle perdite reali, nel 2018 sono stati sostituiti circa 30 km di rete. Inoltre sono state eseguite attività volte alla riduzione della pressione operativa sulle reti; sono stati individuati nuovi livelli minimi di pressione per circa 9 Comuni, la cui struttura acquedottistica ha permesso di intervenire sull'intera rete (si veda anche pag. 70).

Nel servizio idrico integrato l'acqua prelevata nel 2018 risulta diminuita a causa dello scorporo del servizio idrico di Aspem. A parità di perimetro invece si è avuto un lieve aumento dell'acqua erogata (+5% rispetto al 2017), per un totale di quasi 54 milioni di m³. Le perdite di rete, comprensive dell'acqua non contabilizzata, rappresentano ancora un volume significativo di quasi 41 milioni di m³, ma si prevede una riduzione come conseguenza delle azioni intraprese dal Piano.

Per garantire la qualità dell'acqua distribuita sono stati **effettuati quasi 5.300 controlli per milione di m³ di acqua erogata, corrispondenti a 12.900 campioni prelevati e 284.500 parametri analizzati**.

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

Gestione ambientale di Gruppo

Capitale naturale della Business Unit Ambiente

Capitale naturale della Business Unit Generazione e Trading

Capitale naturale della Business Unit Reti e Calore

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

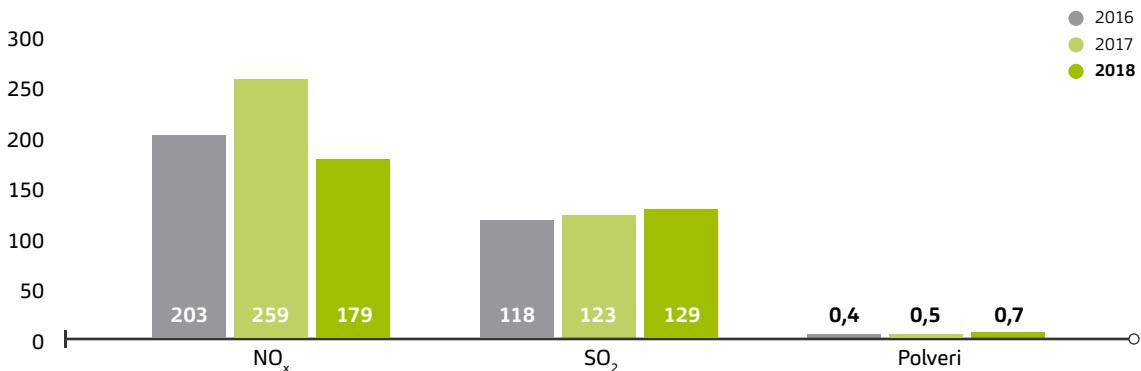
GRI Content Index

Emissioni in atmosfera

Le emissioni in atmosfera della BU sono prevalentemente imputabili alle attività di produzione di energia termica ed elettrica.

Nel 2018 si registra una diminuzione di circa il 31% degli NO_x, dovuta sia all'abbassamento dei limiti autorizzati della Centrale Lamarmora, sia all'efficientamento dei sistemi di trattamento fumi (DeNO_x) presso la centrale di Cogenerazione di Rho.

Figura 32_Emissioni prodotte dalla BU Reti e Calore (t)



Per migliorare l'aspetto ambientale delle emissioni in atmosfera sono in programma alcuni interventi sul sistema di teleriscaldamento di Brescia, che permetteranno di assicurare il fabbisogno di calore alle utenze senza ricorrere alla combustione di carbone.

BRESCIA VERSO LA DECARBONIZZAZIONE

Per concorrere all'obiettivo di decarbonizzazione espresso dal Gruppo nella sua Politica di Sostenibilità sono stati pianificati interventi impiantistici innovativi presso il Termoutilizzatore di Brescia, la Centrale Lamarmora e la Centrale Nord, che consentiranno di eliminare il fabbisogno di carbone nel sistema teleriscaldamento entro la fine del 2022.

Le fasi di realizzazione consistono nella costruzione di accumuli di acqua riscaldata (vedi pag. 72) per ridurre il fabbisogno di calore nei picchi di carico, nella realizzazione di un impianto solare fotovoltaico presso la Centrale Lamarmora per ridurre i prelievi di energia per autoconsumo, nel potenziamento del DeNO_x della Centrale Lamarmora per il dimezzamento delle emissioni fino a 80 mg/Nm³ a garanzia di operatività ottimale fino al 2022, nel recupero di calore da sorgenti industriali e nell'implementazione della tecnologia di recupero calore dai fumi «flue gas cleaning» su tutte le 3 linee del Termoutilizzatore.

I risultati attesi in termini di impatti sull'atmosfera sono significativi: riduzione del 50% degli ossidi di azoto, del 40% delle polveri e del 90% degli ossidi di zolfo; risparmio di 105 mila tonnellate di CO₂ emessa all'anno; in termini di riduzione del consumo di combustibili fossili, si avrà una riduzione pari a 15 mila tep/anno.

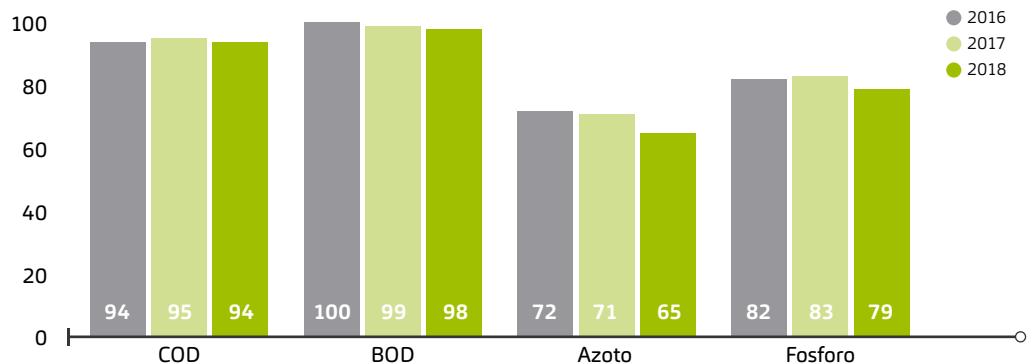
Le perdite di metano, dovute a fughe sulla rete di distribuzione del gas, sono aumentate (+11% rispetto al 2017) a causa di un numero maggiore di rotture rinvenute nel 2018 sulla rete di distribuzione in ghisa sferoidale. Unareti ha messo a punto un piano per la riduzione di queste perdite, con interventi pianificati sulla rete e l'utilizzo di nuove tecnologie per la predizione delle fughe (si veda anche pag. 115).

Acque scaricate ed emissioni in acqua

Lo scarico delle acque reflue industriali in corpo idrico superficiale nel 2018 corrisponde complessivamente a circa 251 mila m³, con un incremento, riscontrato principalmente nelle centrali Lamarmora e Nord, rispetto al precedente anno (+75%), pur rimanendo molto modesto il carico organico apportato all'ambiente (circa 1,2 t di BOD). Nell'anno di rendicontazione sono stati recuperati 3.068 m³ di acqua all'interno dei cicli produttivi.

Nell'ambito del Servizio Idrico Integrato, la BU in provincia di Brescia gestisce i processi di collettamento e trattamento delle acque reflue. I rendimenti di rimozione dei carichi inquinanti (COD, BOD, Azoto e Fosforo) sono in linea con quelli registrati negli anni precedenti, ad eccezione di un apparente lieve calo per azoto e fosforo legato unicamente alla significatività statistica dei dati analitici (ovvero un maggior numero di campioni che concorrono alle concentrazioni medie).

Figura 33_Rendimenti depurativi (%)



I rifiuti prodotti

La BU Reti e Calore ha prodotto nel 2018 complessivamente 39.300 tonnellate di rifiuti speciali. Di questi, solo 321 tonnellate sono rifiuti pericolosi, con modesto incremento (+7,1% rispetto al 2017) dovuto a dismissione di apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso. Data la natura dei rifiuti stessi (fanghi depurazione, ceneri, rottami ed apparecchiature) la **percentuale di quelli recuperabili si è mantenuta intorno al 91%** anche nel 2018.



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

Gestione ambientale di Gruppo

Capitale naturale della Business Unit Ambiente

Capitale naturale della Business Unit Generazione e Trading

Capitale naturale della Business Unit Reti e Calore

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

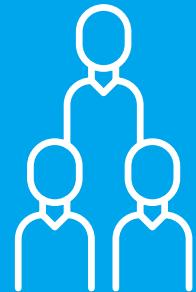
Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index



8

Capitale Umano



INPUT

11.196
dipendenti

2,5 milioni di euro
di investimenti in formazione

**Progetti di
*work-life balance***
– **954 persone coinvolte** nel
progetto Smart Working
– **8.400 giornate lavorate**
in maniera «smart»

**Iniziative di
*change management***
– Progetto ABC
– Laboratorio competenze
Supply Chain
– Team building

103 mila ore di formazione
su salute e sicurezza e
campagna di
sensibilizzazione
«La sicurezza nasce
dal pensiero»

Capitale
Finanziario

Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

Capitale
Intellettuale

Capitale
Relazionale

SERVIZI E PROCESSI A2A



920 assunzioni,
di cui il 40% under 30

**20,3 ore di formazione
pro-capite**
(+8,6% rispetto al 2017)

4,4% tasso di assenteismo
(-11% rispetto al 2017)

Infortuni
29,14 Indice di Frequenza
(-8,4% rispetto al 2017)

0,71 Indice di Gravità
(-12% rispetto al 2017)

7,55% tasso di turnover
(+28% rispetto al 2017)

OUTCOME

TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA SUL LAVORO

Promozione di pratiche e sistemi di gestione della salute e della sicurezza sul posto di lavoro, di monitoraggio degli incidenti e misure di prevenzione, anche attraverso la formazione in ambito salute e sicurezza, sia per i dipendenti che per gli appaltatori.

FATTORI DI RISCHIO PER LA SOSTENIBILITÀ	FATTORI DI OPPORTUNITÀ PER LA SOSTENIBILITÀ	MODALITÀ DI GESTIONE (MA)	AZIONI 2018	AZIONE DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ
Mancato raggiungimento degli obiettivi previsti nel Piano di Sostenibilità. Rischi per la salute e per la sicurezza dei lavoratori e terzi. Non <i>compliance</i> normativa sul tema.	Soluzioni tecnologiche per rendere le ordinarie attività operative più sicure e meno gravose, con benefici anche sulla longevità lavorativa.	Presidio continuo del tema grazie alla presenza della Struttura EHS dedicata. Erogazione di formazione dedicata alle tematiche <i>Health & Safety</i> . Attivazione di programmi e procedure dedicate in linea con quanto richiesto dalle norme vigenti. Applicazione della ergonomia alle attività operative della raccolta rifiuti. Controlli sui cantieri degli appaltatori.	Istituita la settimana di sensibilizzazione sui temi di ambiente, salute e sicurezza. Nuove edizioni del progetto LiHS. Erogato un modulo specifico sulla gestione degli appalti, in ambito sicurezza. Progetto <i>Smart DPI</i> , sistema mobile di <i>alert</i> per il corretto utilizzo degli stessi.	PEOPLE INNOVATION - Salute e Sicurezza

VALORIZZAZIONE DEL CAPITALE UMANO

Promozione di percorsi di crescita professionale e politiche di attrazione e "retention" dei talenti; creazione di percorsi di sviluppo e formazione, volti a potenziare le competenze tecniche, manageriali e organizzative del personale dipendente; attivazione di sistemi di ascolto sistematico con i dipendenti, promuovendo iniziative di dialogo e collaborazione.

FATTORI DI RISCHIO PER LA SOSTENIBILITÀ	FATTORI DI OPPORTUNITÀ PER LA SOSTENIBILITÀ	MODALITÀ DI GESTIONE (MA)	AZIONI 2018	AZIONE DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ
Possibilità di uscite cospicue di <i>middle management</i> e di profili tecnici. Perdita e scarsa valorizzazione delle competenze manageriali. Non <i>compliance</i> alla normativa giuslavorista. Mancata integrazione tra i sistemi di gestione delle risorse umane (es. valutazione <i>management</i> e dipendenti) e i temi legati alla sostenibilità.	Non ancora identificati.	Mappatura dei ruoli e dei profili, con identificazione delle risorse di maggior valore (talenti e <i>key people</i>) sulla base di appositi indicatori e piani di gestione specifici. Introduzione di attività di <i>job rotation</i> , formazione e piani di inserimento di risorse con competenza/professionalità non presenti in azienda. Sviluppo di iniziative finalizzate ad aumentare la visibilità del <i>middle/top management</i> sui processi aziendali. Adozione di sistemi di <i>compensation</i> adeguati rispetto ai <i>benchmark</i> di mercato. Monitoraggio continuo delle principali novità e/o cambiamenti in materia giuslavorista e relativa comunicazione con i dipendenti. Implementazione di attività di valutazione delle performance e formazione dedicata per i dipendenti. Adozione di Politiche di valutazione e retribuzione dei dipendenti rispetto alle performance di sostenibilità. Integrazione continua di elementi di sostenibilità negli MbO aziendali (<i>Management by Objectives</i>).	Proseguito il Progetto ABC di sviluppo manageriale, con l'erogazione di due moduli formativi. Percorso di <i>Induction</i> dedicato ai neoassunti, per conoscere meglio il Gruppo. Lanciato il programma "Young Talent", la prima <i>Community</i> di A2A composta da giovani scelti dal <i>Management</i> come <i>testimonial</i> di energia e potenzialità. Avviato il percorso "Laboratorio delle Competenze Supply Chain". Erogate oltre 226 mila ore di formazione. Realizzata un'indagine per valutare il livello di gradimento percepito dai clienti interni rispetto ai servizi delle strutture di Staff.	PEOPLE INNOVATION - <i>Change Management</i> - Formazione - MbO

DIVERSITÀ E WELFARE AZIENDALE

Sviluppo di pratiche e condizioni di lavoro adeguate ad assicurare pari opportunità a tutti i dipendenti, anche attraverso un ponte generazionale che consenta il trasferimento delle conoscenze ed esperienze tra popolazione junior e senior; promuovere il benessere dei dipendenti attraverso politiche di welfare, finalizzate a garantire un buon ambiente di lavoro e una conciliazione tra vita privata e professionale.

FATTORI DI RISCHIO PER LA SOSTENIBILITÀ	FATTORI DI OPPORTUNITÀ PER LA SOSTENIBILITÀ	MODALITÀ DI GESTIONE (MA)	AZIONI 2018	AZIONE DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ
Possibilità di discriminazioni e mancato rispetto dell'equilibrio tra lavoro e vita privata.	Quadro legislativo e normativo che agevola la promozione del benessere dei dipendenti, le politiche di welfare finalizzate a garantire un buon ambiente di lavoro.	Sviluppo di azioni in grado di favorire la <i>diversity</i> , la conciliazione tra vita privata e lavoro (es. <i>Smart Working</i>), ed il benessere dei dipendenti.	Nuovo programma "Tempo per le famiglie" presso l'asilo nido aziendale di Brescia.	
Scarsa attenzione al benessere dei dipendenti.		Attivazione di progetti specifici per aumentare la consapevolezza e la conoscenza dei temi della diversità in azienda.	Ampliato il progetto di <i>smart working</i> , arrivato a coprire 954 dipendenti.	
Numero elevato di uscite di dipendenti.		Valorizzazione dei temi del rispetto e dell'inclusione sociale.	Avviata la piattaforma <i>welfare</i> per convertire il premio di risultato in beni e servizi di previdenza complementare.	PEOPLE INNOVATION - Engagement interno - Welfare
Mancato presidio nel recepimento delle aspettative e delle esigenze dei dipendenti, con conseguente personale non soddisfatto.	Opportunità inerenti la reintegrazione dei lavoratori con disabilità lavorativa / malattia professionale e per adeguare la relativa postazione di lavoro / mezzi operativi alle rinnovate esigenze di lavoro delle persone.	Programmi di finanziamento per reintegrare lavoratori con disabilità lavorativa / malattia professionale e per adeguare la relativa postazione di lavoro / mezzi operativi alle rinnovate esigenze di lavoro delle persone.	Introduzione della figura del " <i>Disability Manager</i> "	
			Avviato il progetto PassoO dedicato alla mobilità sostenibile.	



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

Gestione responsabile del capitale umano

Salute e sicurezza sul lavoro

Sviluppo del personale

Comunicazione interna e ascolto

Welfare e diversity

Remunerazione

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

8.1 Gestione responsabile del capitale umano

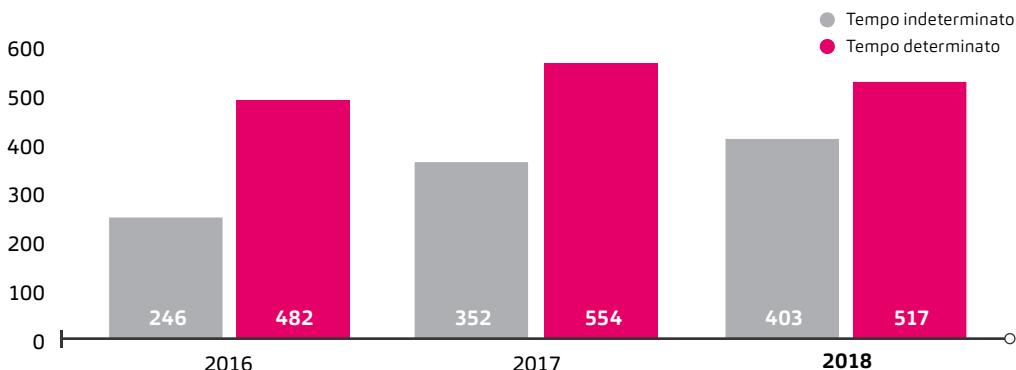
Il Gruppo A2A riconosce quale punto focale e distintivo di tutta la sua strategia di *business* il ruolo ricoperto dalle proprie risorse umane, su cui ha definito un piano di sviluppo teso alla valorizzazione delle qualità e delle competenze, sulla base di processi di selezione, formazione, gestione e sistemi di remunerazione.

Al 31 dicembre 2018 l'organico complessivo del Gruppo è pari a 11.196 persone. Rispetto al dato 2017, il numero dei dipendenti è diminuito del 2% preminentemente per l'uscita dal perimetro di consolidamento del Gruppo Aspem.

Nel 2018 sono state effettuate 920 nuove assunzioni a fronte di 845 cessazioni. Il numero totale di assunzioni rispetto all'anno precedente è rimasto pressoché costante (+1,5%), mentre è cresciuto il numero di dipendenti usciti (+25%), principalmente per pensionamenti (con un peso del 31% sul totale) e termine di contratti a tempo determinato (41% sul totale), legati alla stagionalità di alcune mansioni della raccolta rifiuti.

La stabilità del lavoro rimane una prerogativa del Gruppo. Il 95% dei dipendenti del Gruppo ha un contratto a tempo indeterminato, mentre solo il 5% è a tempo determinato.

Figura 34_Assunzioni per tipologia di contratto



Il processo di assunzione del personale è supportato da un'attività di ***Employer Branding***, volta al continuo consolidamento dell'immagine e dell'attrattività di A2A sul mercato del lavoro.

Per quanto riguarda le attività svolte con le Università, nel 2018 sono stati organizzati complessivamente 35 eventi, tra cui 13 *Career Day* e 22 eventi tra tavole rotonde, testimonianze e attività di orientamento. Inoltre, in continuità con gli anni precedenti, è proseguita l'attività di ascolto attraverso un questionario fruibile *online* con l'obiettivo di conoscere meglio il posizionamento del Gruppo A2A sul mercato del lavoro.

Grazie anche alla collaborazione di Università, Scuole ed Enti di ricerca, durante il 2018 sono stati attivati 44 stage e 147 tirocini.

Per aumentare le opportunità di sviluppo e la mobilità interna, nell'anno sono state attivate 65 ricerche utilizzando lo strumento del *job posting* (-20% rispetto al 2018), di cui il 42% è andato a buon fine, oltre a 15 ricerche ancora in corso al 31 dicembre 2018.

A2A TRA LE AZIENDE DOVE SI LAVORA MEGLIO IN ITALIA NEL SETTORE MATERIE PRIME, ENERGIA, APPROVVIGIONAMENTO E SMALTIMENTO

A2A, nel 2018, è risultata tra le aziende dove si lavora meglio in Italia nel settore Materie Prime, Energia, Approvvigionamento e Smaltimento. Questo importante risultato arriva da un'indagine condotta dalla rivista Panorama, in collaborazione con Statista, che ha intervistato 15mila persone impiegate in oltre 400 aziende in Italia. Le società coinvolte nella ricerca hanno almeno 250 dipendenti e operano in 21 settori di attività.

Tra i quesiti proposti dall'indagine, molta importanza è stata data alla disponibilità di consigliare ad altri l'azienda in cui si lavora e proprio questo aspetto ha consentito ad A2A di rientrare tra le aziende in cui si lavora meglio.

ALTERNANZA SCUOLA – LAVORO

Nel 2018 è proseguito il progetto, avviato a dicembre 2016, che ha coinvolto circa 350 studenti e 12 Scuole (11 ITIS e 1 Liceo) distribuite sul territorio nazionale. Il progetto ha previsto una serie di incontri, presso ciascun Istituto coinvolto, con testimonianze degli esperti di settore di A2A e interventi dell'Associazione Volontari Protezione Civile Gruppo A2A. In particolare, in estate si sono conclusi i 94 tirocini che hanno visto i ragazzi partecipare alle attività aziendali, sia presso

impianti che sedi del Gruppo. Nel 2019 i giovani concluderanno il loro percorso durante il 3° anno con la realizzazione dei *project work*.

Qualche numero relativo al progetto per l'anno 2018:

- **16.200** ore di tirocinio svolte presso le nostre sedi;
- **4.516** ore di formazione erogate presso gli istituti;
- **23** "esperti di settore" coinvolti.

Accordi sindacali

I rapporti di tutti i dipendenti del Gruppo A2A sono regolati da Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro (CCNL).

Anche nel 2018 sono stati sottoscritti una pluralità di accordi sindacali, suddivisi tra intese di portata trasversale alle società del Gruppo ed altre specifiche di alcune realtà. Di seguito i principali:

• **Accordo Smart Working:** con questo accordo A2A ha disciplinato le regole di utilizzo dello *smartworking* all'interno del Gruppo anche in linea con le novità legislative intervenute nel corso del 2018; questa intesa, sottoscritta per tutte le società dell'Area Energia, ha trovato applicazione pratica negli stessi termini anche sull'Area Ambiente;

• **Costituzione di un Osservatorio sulla Formazione per l'Area Energia:** è stato creato un organismo a composizione mista (azienda e rappresentanti dei lavoratori) incaricato di sviluppare un sistema di dialogo sul tema della formazione;

• **Definizione Orario di lavoro per l'Area Energia:** sono stati raggiunti specifici accordi con le Rappresentanze sindacali al fine di individuare le migliori soluzioni orarie possibili in relazione alle situazioni di *business* e all'interno di un percorso di complessiva armonizzazione per il Gruppo;

• **Costituzione A2A Recycling:** articolato trasferimento d'aziende che ha riguardato 121 dipendenti e 6 società con l'obiettivo di far confluire in un unico soggetto la gestione e lo

sviluppo delle attività di vendita/ post-vendita di servizi logistici e di recupero/smaltimento di frazioni differenziate di rifiuti speciali;

• **Incorporazione e contestuale armonizzazione di Linea Com in Smart City:** portata a compimento la procedura di trasferimento tra le due Società, perfezionando l'iter sindacale previsto dalla legge e tracciando da subito un percorso di armonizzazione dei principali istituti in linea con la nuova organizzazione.

Si è inoltre convenuto con le OOSS nazionali in una logica aggiuntiva e non sostitutiva di avviare un processo di riorganizzazione finalizzato all'armonizzazione e alla valorizzazione delle prestazioni di beni e servizi ad oggi proposti dall'azienda e dai circoli ricreativi aziendali, in particolare attraverso:

1) un unico circolo ricreativo aziendale – Area Energia: è stato avviato il confronto con le OOSS al fine di giungere ad un modello di gestione unica di servizi ricreativi a livello nazionale, tramite un unico Cral, con articolazioni territoriali, rispettoso delle previsioni di legge, con un processo graduale di omogeneizzazione delle iniziative a favore dei dipendenti;

2) un unico sistema di assistenza sanitaria integrativa – Area Energia: è stato avviato il confronto con le OOSS al fine di individuare, in linea con il percorso di graduale armonizzazione all'interno dell'area Energia, un'unica modalità di gestione delle prestazioni sanitarie integrative per i lavoratori dipendenti.

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**

Gestione responsabile del capitale umano

Salute e sicurezza sul lavoro

Sviluppo del personale

Comunicazione interna e ascolto

Welfare e diversity

Remunerazione

9
Capitale Intellettuale

10
Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

8.2 Salute e sicurezza sul lavoro

Il 98% dei lavoratori opera seguendo il sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro OHSAS 18001. Tutte le società del Gruppo A2A organizzano, nel corso dell'anno, riunioni periodiche con il Datore di Lavoro, il Medico Competente, l'RSPP (Responsabile del Servizio di Protezione e Prevenzione) e gli RLS (Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza) in rappresentanza di tutti i lavoratori, durante le quali vengono affrontati i seguenti temi:

- documento di valutazione dei rischi;

- andamento degli infortuni, delle malattie professionali e della sorveglianza sanitaria;
- criteri di scelta, caratteristiche tecniche ed efficacia dei dispositivi di protezione individuale;
- programmi di informazione e formazione dei dirigenti, dei preposti e dei lavoratori ai fini della sicurezza e della protezione della loro salute;
- codici di comportamento e buone prassi per prevenire i rischi di infortuni e di malattie professionali;
- obiettivi di miglioramento della salute e sicurezza sul lavoro.

LA SICUREZZA NASCE DAL PENSIERO

Dal 4 all'8 giugno 2018 si è svolta la **prima settimana dedicata ad Ambiente, Salute e Sicurezza del nostro Gruppo**: cinque giorni in cui sono state coinvolte, in una campagna di comunicazione attraverso installazioni, murales, adesivi e totem, quasi 80 sedi del Gruppo. Una grande partecipazione da parte di tutta l'azienda, con oltre 100 colleghi coinvolti nella distribuzione di gadget. L'iniziativa, inserita nel percorso di cambiamento culturale avviato sui temi di ambiente, salute e sicurezza, attraverso molte attività dirette a diffondere i comportamenti corretti da adottare in tutte le attività quotidiane, ha voluto sottolineare ulteriormente l'impegno del Gruppo verso le tematiche HSE, come espresso dallo slogan adottato, "la sicurezza nasce dal pensiero".

Anche nel 2018 sono state realizzate iniziative di sensibilizzazione sul tema della sicurezza, al fine di accelerare quel cambiamento culturale che incide sui comportamenti dei lavoratori, non solo per generare una maggiore consapevolezza e responsabilità, ma anche per la creazione di veri e propri *safety leader*. In particolare, a completamento del Programma LiHS (*Leadership in Health and Safety*), è stata avviata l'ultima fase sui "Comportamenti fondamentali" nella BU Reti e Calore ed è stata conclusa la fase di *cascading* nella BU Generazione e nella BU Ambiente.

Allo scopo di rendere maggiormente efficace l'intervento del Programma LiHS anche nel mondo della raccolta e dell'igiene ambientale, è stato deciso di realizzare un film specifico per le società del nostro Gruppo che operano in quel settore, con l'obiettivo principale di sensibilizzare gli operatori alla sicurezza sul lavoro. Le riprese sono state realizzate a Milano durante il mese di luglio e l'anteprima del film "Pensa alla Vita!" è stata proiettata il 30 novembre in presenza dei vertici delle aziende coinvolte. Il film verrà utilizzato nel programma LiHS previsto nel 2019 in AMSA e APRICA.

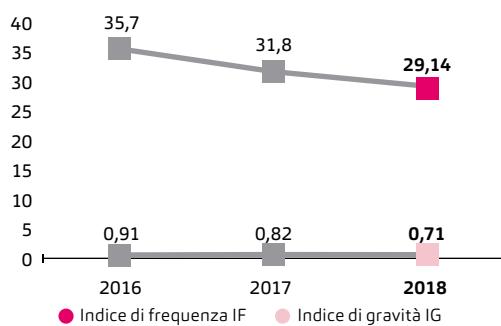
Sempre nell'ambito delle iniziative di sensibilizzazione delle tematiche HSE, è stato progettato ed erogato

un modulo specifico sulla gestione degli appalti, a cui hanno partecipato il 73% degli appartenenti alle linee datoriali delle diverse società del Gruppo.

I risultati degli indici infortunistici segnano, nel 2018, un deciso miglioramento rispetto all'anno precedente, con una diminuzione degli indici di frequenza e di gravità degli infortuni, pari rispettivamente all'8% ed al 13%.

Oltre il 90% degli infortuni si registra nelle società che svolgono attività di igiene ambientale.

Figura 35_Indici infortunistici



Lavoratori ditte appaltatrici

Nel corso del 2018 si sono registrati 22 infortuni a **lavoratori di ditte appaltatrici**, con prognosi superiore a tre giorni, per un totale di 169 giorni lavorativi persi. Questo si traduce in un indice di frequenza pari a 9,72, e in un indice di gravità di 0,07. A fronte di un aumento del numero degli infortuni (7 in più dello scorso anno) si registra

una riduzione di più del 53,5% della gravità degli stessi.

La costante attenzione verso la promozione della sicurezza anche presso le ditte appaltatrici esterne, che lavorano presso gli impianti del Gruppo si è concretizzata nel 2018 anche mediante l'erogazione di oltre **3.876 ore di formazione** specifica a circa **1.291 persone**.

L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA A PORTATA DI SICUREZZA

L'innovazione tecnologica ed in particolare le tecnologie *smart* possono diventare strumenti utili per migliorare e rendere più efficienti la prevenzione e la protezione nella sicurezza sul lavoro, sia in ambito informativo/formativo che di controllo del rispetto delle procedure, nonché nella gestione delle emergenze.

A questo proposito sono stati avviati diversi progetti pilota (ed altri ne verranno avviati

nel 2019) per l'introduzione di strumenti tecnologici con scopo di sensibilizzazione, prevenzione e controllo.

Ne sono un esempio il progetto sugli Smart DPI nella BU Reti, dell'*alert* con geolocalizzazione di uomo a terra in corso nella BU Generazione, dell'utilizzo di *smartphone* e *tablet* per la segnalazione di situazioni non sicure e dei *near miss* (si veda anche pag.118 del Capitale Intellettuale).

LE BASI DEL PRIMO SOCCORSO

In situazioni di emergenza un intervento appropriato e tempestivo può essere determinante per la sopravvivenza di un individuo, e viceversa errate operazioni di soccorso possono compromettere l'esito positivo delle successive cure. Per questo LGH ha deciso di organizzare un corso base in grado di fornire informazioni e tecniche finalizzate ad interventi salva vita a tutto il personale interessato.

Inoltre sono stati approfonditi aspetti legati all'intervento in ambito pediatrico. Nel corso del 2018 hanno avuto luogo le prime sessioni alle quali hanno partecipato 70 lavoratori. Nel corso del 2019 saranno pianificate nuove date in tutte le sedi del Gruppo LGH.



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

Gestione responsabile del capitale umano

Salute e sicurezza sul lavoro

Sviluppo del personale

Comunicazione interna e ascolto

Welfare e diversity

Remunerazione

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

Sorveglianza sanitaria dei lavoratori

Il Gruppo presidia costantemente, attraverso l'attività di sorveglianza sanitaria, la salute dei lavoratori in relazione al rischio specifico per le differenti mansioni presenti negli ambienti di lavoro.

Il servizio di sorveglianza sanitaria è effettuato in prevalenza nei **65 presidi sanitari** distribuiti sul territorio nazionale oltre che presso strutture esterne convenzionate. Nel 2018 sono state effettuate oltre **8.600 visite mediche** di idoneità alla mansione e 2.500 *drug test*, oltre a **16.000 accertamenti** in conformità ai protocolli sanitari. Inoltre sono state svolte **75 visite specialistiche** prevalentemente per stabilire la necessità di assegnazione di dispositivi di protezione individuale (DPI) personalizzati. I medici competenti hanno inoltre svolto **119 sopralluoghi** presso gli ambienti di lavoro e si sono aperte 9 procedure di malattie professionali.

Nel 2018 il Gruppo A2A ha partecipato a iniziative mirate alla promozione della salute nei luoghi di lavoro continuando la propria adesione al programma WHP (*Work Health Promotion*) promosso dalla regione Lombardia, attraverso:

- **campagna vaccinale per l'influenza** per i dipendenti, al fine di prevenire la diffusione dell'influenza attraverso la somministrazione del vaccino antiinfluenzale;
- **promozione dell'attività fisica** attraverso la formazione del *team Salute* (infermieri e medici) per promuovere l'attività fisica ai lavoratori in sovrappeso/obesi e/o sedentari in concomitanza della visita periodica o su richiesta;
- **progetto sull'ergonomia nell'attività di raccolta dei rifiuti** costituito da 3 fasi principali:
 - analitica, focalizzata sulla raccolta dei dati disponibili e delle differenti valutazioni già effettuate;
 - progettuale, finalizzata alla creazione di uno standard adeguato e applicabile, utilizzabile per l'intero Gruppo aziendale;
 - applicativa, che costituirà aggiornamento standardizzato della Valutazione dei Rischi in oggetto per l'intero Gruppo.
- **programma di cardioprotezione** che ha portato all'acquisto e all'installazione di 36 defibrillatori nelle sedi del Gruppo oltre che alla formazione di oltre 300 soccorritori laici.

8.3 Sviluppo del personale

A2A da sempre presta particolare attenzione allo sviluppo delle risorse umane, poiché riconosce la persona al centro dei processi per il conseguimento degli obiettivi d'impresa e della creazione di valore condiviso. In tal senso, in questi anni è stato implementato un sistema articolato di valutazione (*performance management*), che è divenuto la base per la definizione di percorsi di sviluppo di singoli o di gruppi professionali. I capisaldi di questa nuova "**people strategy**" sono: la diffusione di una cultura manageriale più imprenditoriale, con obiettivi di attrazione, sviluppo e *retention* del capitale umano.

A2A, in continuità con le azioni intraprese a partire dal 2016, ha proseguito e implementato nel corso del 2018 numerose iniziative di *change management* e di sviluppo delle persone.

Progetto ABC

Il progetto ABC sviluppo manageriale, è partito nel 2016 per coinvolgere tutti i dipendenti su tre tematiche chiave: ascolto, bisogno, cambiamento.

Nel 2018 è partita la terza fase che ha visto la realizzazione di numerose iniziative:

- **percorso formativo per il management >** sono stati erogati i primi due moduli formativi "Gestione e sviluppo dei collaboratori", finalizzato a sviluppare uno stile ed un modello di gestione dei collaboratori coerente ed efficace rispetto alle sfide attuali in A2A («una gestione smart») e "Semplificare e Collaborare", volto a favorire la collaborazione tra le persone e a semplificare le attività. Il primo modulo è stato completato da tutti i responsabili, il secondo modulo si completerà per tutti entro il 2019;
- **percorso di Induction >** dedicato ai neoassunti professional laureati under 35. Si è conclusa a novembre la seconda edizione, partita a maggio, che ha coinvolto circa 80 giovani, assunti tra il 2017 e il 2018. Elementi caratterizzanti del percorso sono stati due *webinar*, volti alla presentazione del percorso di *induction* e alla conoscenza e all'approfondimento del Gruppo A2A e dei suoi *business*, con particolare riferimento alle linee del piano strategico, attraverso un dialogo diretto con il Responsabile della Strategia del Gruppo. Tre *workshop* per le tappe *live*: il primo, "Io e il contesto", con l'obiettivo di facilitare l'integrazione nel contesto aziendale dei giovani, il secondo ed il terzo, "Io e le mie risorse" e "Io e il futuro", che hanno avuto l'obiettivo di favorire nei giovani una maggiore consapevolezza delle loro capacità e di come esprimere al meglio in azienda;
- **percorso "Young Talent" >** nel mese di settembre 2018 è stato lanciato il programma "Young Talent", la prima *Community* di A2A composta da giovani scelti dal Management come *testimonial* di energia e potenzialità. Una comunità in divenire, composta da 130 laureati under 35, che ricoprono ruoli professionali e che si alimenterà anche in futuro con i giovani di potenziale che entreranno a far parte del Gruppo e vorranno mettersi in gioco con intraprendenza, concretezza e voglia di traguardare obiettivi sfidanti. Gli *Young Talent* sono stati coinvolti

in una *survey*, i cui risultati sono stati discussi con i partecipanti, al fine di definire al meglio il loro percorso. A fine 2018 è stato lanciato il programma con azioni formative e progetti *ad hoc* che li vedrà coinvolti nel corso del 2019 in *webinar* su tematiche di *business*, *webinar* di aggiornamenti periodici, *breakfast webinar* con il management, avvio di gruppi di lavoro tematici.



Progetto Laboratorio Competenze Supply Chain

Nel 2018 è stato avviato, sulla scorta del progetto realizzato nell'ambito della BU Generazione e Trading, "Il Laboratorio delle Competenze Supply Chain", con l'obiettivo di mantenere il know-how dell'area, valorizzando le conoscenze e le competenze tecniche di tutti i componenti della famiglia professionale "Supply Chain". In particolare, è stata completata la fase di autocensimento delle competenze da parte dei dipendenti. I risultati di questa prima fase sono stati oggetto di condivisione durante un *workshop* dedicato con la partecipazione del management e di tutte le persone coinvolte. A seguito della mappatura delle competenze sono state definite le attività di formazione e sviluppo, in corso di implementazione.

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

Gestione responsabile del capitale umano

Salute e sicurezza sul lavoro

Sviluppo del personale

Comunicazione interna e ascolto

Welfare e diversity

Remunerazione

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

Programmi di formazione

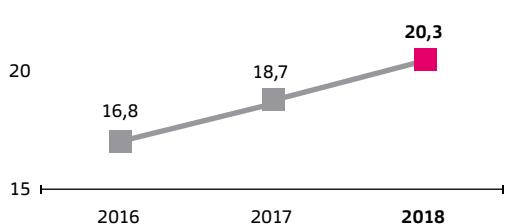
Attraverso la **formazione** il Gruppo A2A mira a stimolare e ampliare le competenze professionali dei propri dipendenti.

Nel 2018 sono state **erogate più di 227 mila ore di formazione**, per una media di **20,3 ore pro-capite** in aumento dell' 8,6% rispetto al 2017. Il notevole incremento si individua maggiormente sulla popolazione quadri e dirigenti ed è legato al progetto di sviluppo manageriale e all'aumento dei partecipanti alla formazione linguistica. Complessivamente, l'85% dei dipendenti del Gruppo ha ricevuto formazione nel corso dell'anno.

A differenza degli anni precedenti, l'investimento in formazione pari a circa 2,5 milioni di euro comprende i costi sostenuti dalle altre società del Gruppo. Nel 2018, il 29% dei costi di formazione è stato coperto da fondi interprofessionali.

Figura 36_Ore medie di formazione pro-capite

25



Alcuni dei principali percorsi di formazione avviati nel 2018, sono stati:

- **Tecniche di offerta e comunicazione consuasiva:** dedicato alle persone che lavorano al Call Center e al Front-Office di A2A Energia, volto allo sviluppo di tecniche di offerta di **beni accessori** (*kit* di lampadine Led a risparmio energetico) e di nuovi **servizi** legati al mondo energia (es: manutenzione caldaie, riparazione grandi elettrodomestici, purificatori aria). Il programma ha coinvolto 215 dipendenti e si è articolato in diverse sessioni formative per un totale di circa 1.140 ore di formazione;

- **Aggiornamento normativo** per le persone dell'area Corporate sulle evoluzioni normative del D.Lgs 231/01 e in materia di *Privacy*. Queste due iniziative hanno visto rispettivamente 4.631 partecipazioni, per un totale di 4.175 ore di formazione, e 4.360 partecipazioni per un totale di 4.378 ore di formazione;

- **Mistral:** percorso che ha previsto 3.335 ore di formazione, sulla metodologia *agile*, elemento fondante del programma di Eccellenza Operativa, che alterna momenti tradizionali di aula a percorsi esperienziali di ridisegno di processo sul campo, con la possibilità di applicare da subito, nel proprio ruolo, le nuove modalità apprese;

- **Informatica evoluta:** sono stati realizzati dei percorsi formativi, per un totale di 6.164 ore di formazione, volti all'utilizzo dei nuovi sistemi gestionali adottati in azienda.

TEAM BUILDING M&A: UN'ESPERIENZA DI VITA CON I VOLONTARI DELLA PROTEZIONE CIVILE A2A

A maggio 2018, i colleghi della divisione M&A di A2A, hanno preso parte ad una sessione di *team building* presso la nuova sede della Protezione Civile di A2A a Lovero durante la quale sono stati coinvolti nella creazione di un "campo base" in situazioni di emergenza. Il giorno seguente il gruppo si è recato a Grosio per individuare situazioni idrogeologiche di potenziale pericolo e visitare la Centrale.



8.4 Comunicazione interna e ascolto

Nel 2018 sono continue le campagne di comunicazione dei più importanti progetti del Gruppo attraverso *news*, articoli sul *magazine*, video negli spazi comuni, *leaflet*, *blog* dedicati, questionari, incontri *live*, *webinar*. Di seguito le attività più rilevanti.

AD Incontra

L'iniziativa che permette all'Amministratore Delegato di incontrare e conoscere i dipendenti di A2A, approfondire i progetti in corso e condividere con loro i temi e le strategie del Gruppo è proseguita anche nel 2018: l'AD ha incontrato i colleghi delle sedi di Via Caracciolo e della Centrale Canavese a Milano.

Survey sui servizi di staff

Nel 2018 è stata realizzata un'indagine per valutare il livello di gradimento percepito dai clienti interni rispetto ai servizi delle strutture di Staff, nonché alla conoscenza dei processi, dei ruoli e delle responsabilità ad esse associati. Il questionario ha permesso di valutare ogni servizio interno in termini di efficacia, proattività, *problem solving* e tempestività.

inA2A – Digital Workplace

@ina2a è la nuova intranet di A2A, online dal 28 settembre 2018. Il suo lancio è stato preceduto da una fase pilota partita a fine giugno, che ha coinvolto oltre 500 colleghi. Oggi gli **utenti abilitati alla navigazione** sono circa **6.400**.

Diverse sono le innovazioni introdotte da inA2A. Il *digital workplace*, consultabile anche da *smartphone* aziendale, **riconosce l'utente** al momento dell'accesso e permette di trovare immediatamente una serie di funzionalità e servizi senza bisogno di inserire credenziali. Inoltre, ogni dipendente può personalizzare il proprio "cruscotto" lavorativo, selezionando i dieci applicativi più utili per il suo lavoro quotidiano. Una pagina dedicata racconta i dipendenti: può essere personalizzata con la propria foto, i propri *hobby* e una serie di informazioni personali.

Un'ulteriore funzionalità, collegata al riconoscimento dell'utente, è la **profilazione dei contenuti**. Con inA2A è infatti possibile creare *news*, pagine web, avvisi di servizio, visibili per tutti gli utenti, ma anche consultabili solo da alcuni gruppi di colleghi, individuati ad esempio per *Business Unit* di appartenenza, per società o per sede di lavoro.

Le novità del nuovo portale riguardano inoltre l'introduzione di una serie di **funzionalità di carattere "social"**, come la possibilità di commentare le *news*, rispondere a quelli di altri colleghi, taggare altri utenti, mettere "like" e salvare i contenuti preferiti nel proprio profilo personale attraverso un *bookmark*.

In tema di interazione e partecipazione attiva degli utenti, su inA2A sono state implementate anche delle **community virtuali** all'interno delle quali gruppi selezionati di utenti possono interagire direttamente attraverso la creazione di *post*, condivisione di documenti, foto e video e la possibilità di inserire commenti o di rispondere a quelli di altri utenti. Gli utenti di una *community* possono essere individuati tenendo conto delle strutture di appartenenza, ma anche attraverso i progetti trasversali del Gruppo di cui sono parte attiva.

Infine nel nuovo *digital workplace* inA2A è disponibile una nuova versione della piattaforma *e-learning* A2A, con la possibilità di accedere a corsi *online*, materiale didattico e *webinar* tramite una nuova grafica più intuitiva e fruibile, anche da *smartphone*.

L'aggiornamento continuo della intranet servirà ad agevolare e semplificare sempre più il lavoro dei colleghi e a rendere inA2A lo strumento principale per svolgere le proprie attività quotidiane e per rimanere sempre aggiornati sul mondo 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 Manifatturiero

7
Capitale Naturale

8
Capitale Umano

Gestione responsabile del capitale umano
Salute e sicurezza sul lavoro

Sviluppo del personale

Comunicazione interna e ascolto

Welfare e diversity
Remunerazione

9
Capitale Intellettuale

10
Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

8.5 Welfare e diversity

Il Gruppo crede nella valorizzazione delle diversità attraverso l'individuazione e il superamento di ogni stereotipo legato al genere, all'età, alla disabilità, all'etnia, alla fede religiosa e all'orientamento sessuale. Come previsto dalle norme vigenti, A2A garantisce il diritto al lavoro delle persone diversamente abili, il cui numero all'interno del Gruppo a fine esercizio 2018 era pari a 477, di cui il 24% donne.

Anche in tema di *work-life balance*, il Gruppo incontra le esigenze dei dipendenti, concedendo nel 2018 **350 part-time** (3% sul totale dei dipendenti), di cui il 79% a donne. Sono stati inoltre concordati **533 congedi parentali**, il 26% in più rispetto al 2017. Il 90% delle persone a cui è stato concesso il congedo è rientrato al lavoro nel 2018.

L'offerta in termini di *welfare aziendale* comprende numerosi servizi offerti ai dipendenti.

POLITICHE SOCIALI A2A

Servizi di work-life balance	Servizi per la mobilità: anche nel 2018 sono state applicate tariffe vantaggiose per l'acquisto da parte dei dipendenti di abbonamenti ai trasporti pubblici locali; sono 1.024 gli abbonamenti attivati. Asilo nido e Scuola di Infanzia aziendale nella sede Lamarmora a Brescia nel 2018 sono stati 23 i figli dei dipendenti iscritti. A questo servizio si è aggiunto il programma "Tempo per le Famiglie", un servizio educativo che accoglie contemporaneamente i bambini e i loro genitori o comunque figure familiari di riferimento. Si tratta di un momento durante il quale il bambino ha la possibilità di entrare in relazione, confrontarsi e vivere esperienze insieme ad un gruppo stabile di bambini più grandi e più piccoli, condividere emozioni e costruire insieme conoscenza, sperimentarsi in proposte ludiche attente ai suoi bisogni e interessi. Il genitore che sceglie di accedere al Tempo per le Famiglie ha modo di condividere le proprie esperienze con gli altri genitori e osservare il proprio bambino in un contesto sociale, confrontandosi con gli educatori.
Servizi di health e well-being	Servizio di Assistenza Socio-Psicologica: presente in 14 sedi del Gruppo A2A. Il servizio, nel 2018, ha coinvolto 2.956 dipendenti.

Nel 2018 il lavoro in A2A è diventato sempre più *smart*. Grazie ai risultati positivi della fase pilota avviata nel 2016, che ha visto coinvolti circa 250 dipendenti, A2A ha deciso di ampliare il progetto dello *Smart Working* e ha condiviso, anche con le rappresentanze sindacali, l'estensione del perimetro delle persone coinvolte, che sono diventate 954. Lo *smartworking* è diventato ormai sinonimo di maggior responsabilizzazione e permette un maggior equilibrio tra vita privata e lavoro.

In estrema sintesi, i numeri più significativi di queste prime fasi del progetto:

- 9,2, su una scala da 1 a 10, il livello di gradimento riscontrato dall'iniziativa;
- 99% dei dipendenti coinvolti ha dichiarato di voler proseguire con questa modalità lavorativa;
- 8.400 le giornate lavorate in maniera "smart";
- circa 32 ore e 1.100 km di spostamenti risparmiati da ciascun "smart worker" in un anno;
- 11 tonnellate di CO₂ evitate in atmosfera dovute all'assenza di spostamenti.

Il 30 ottobre del 2018 A2A, in virtù del suo impegno su questo tema e per essersi distinta per la capacità di innovare questa modalità di lavoro, è stata premiata dall'Osservatorio *Smart Working* del Politecnico di Milano con lo **Smart Working Award 2018**.

Inoltre, nel 2018, è stata avviata una **piattaforma welfare** per tutti i dipendenti del Gruppo per consentire l'introduzione del *welfare di conversione*, ossia la possibilità di convertire il proprio Premio di risultato in beni e servizi e/o previdenza complementare nei limiti previsti dalla legge.

PROGETTO F.A.S.I

Nel corso del 2018 si è concluso il progetto F.A.S.I. (Formazione – Accompagnamento – Sensibilizzazione – Inclusione) al quale A2A, unitamente ad altre aziende presenti sul territorio della Regione Lombardia, aveva aderito nel secondo semestre 2017. Promosso da AFOL Milano (Agenzia per la Formazione, l'Orientamento ed il Lavoro) ed avente come partner anche Assolombarda, il progetto ha promosso l'introduzione e la formazione, nell'ambito delle aziende partecipanti, della figura "chiave" del **Disability Manager**. Nel ruolo di "facilitatore" della relazione tra l'organizzazione aziendale e la persona con disabilità, il *Disability Manager* rappresenta la figura capace di gestire un processo finalizzato alla ricerca di soluzioni per situazioni di «disagio/disabilità» rilevate nell'ambito del contesto aziendale. Partendo questo progetto "pilota", A2A intende promuovere, nell'arco del 2019, ulteriori iniziative in questa direzione. Questo progetto ha permesso ad A2A, nell'ambito del *Career Day* svoltosi il 5 giugno 2018 presso l'Università Luigi Bocconi di Milano e riservato all'inserimento lavorativo di persone con disabilità e appartenenti a categorie protette, di ottenere il riconoscimento del **"Diversity Inclusion Award"**.

Relativamente alle attività del *mobility manager*, nel maggio 2018 è stata erogata una **survey per la mappatura degli spostamenti casa-lavoro** e sulla propensione al cambiamento delle modalità di trasporto a tutti i collaboratori A2A allo scopo di **acquisire sia le informazioni necessarie al lancio del servizio di car pooling**, sia elementi utili alla **stesura del PSCL (Piano Spostamenti Casa Lavoro)**. A fine 2018 sono stati consegnati ai referenti dei Comuni di Milano, Brescia e Bergamo i relativi PSCL con la proposta di alcune iniziative che il Gruppo intende implementare.

PASSOIO – IL CAR POOLING IN A2A

A seguito della *survey* svolta nel corso del 2018, A2A ha implementato sperimentalmente per il periodo settembre – novembre 2018 e per le sedi aziendali di Olgettina (MI), Via Lamarmora (BS) e Via Suardi (BG) il **progetto “PassoIO” dedicato alla mobilità sostenibile**.

Il progetto tramite una apposita applicazione ha permesso di:

- condividere l’auto privata per gli spostamenti casa/lavoro sia con i colleghi del Gruppo A2A sia con dipendenti di altre aziende ;
- essere sia “*Rider*” (passeggero), sia “*Driver*” (conducente);
- avere visibilità dei colleghi che hanno previsto percorsi casa/lavoro simili.

Come incentivazione all’utilizzo dell’*app*, il progetto ha previsto l’assegnazione di buoni carburante ai dipendenti che effettueranno il maggior numero mensile di viaggi, condividendoli con il maggior numero di persone.

Chi ha partecipato al progetto ha usufruito di parcheggi dedicati nella sede di appartenenza (fino ad esaurimento). Grazie all’*app* è infatti possibile visualizzare anche i posti auto disponibili, prenotando direttamente parcheggio per ogni viaggio pianificato.

In soli 2 mesi e mezzo sono stati erogati, in favore dei *CarPoolers* A2A, 2.415€ di incentivi in buoni carburante e sono state risparmiate circa 7 tonnellate di CO₂.

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

Gestione responsabile del capitale umano

Salute e sicurezza sul lavoro

Sviluppo del personale

Comunicazione interna e ascolto

Welfare e diversity

Remunerazione

9
Capitale Intellettuale

10
Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

8.6 Remunerazione

A2A eroga ai neolaureati la retribuzione minima stabilita dal livello di inquadramento del Contratto Collettivo di riferimento; per figure già qualificate e con esperienza viene erogata una retribuzione coerente con gli standard di mercato e con le prassi retributive interne che garantisca sia un adeguato livello di competitività esterna, sia di equità interna. Nella definizione della tipologia di contratto e di retribuzione, A2A si attiene scrupolosamente alla normativa italiana, che esclude qualsiasi distinzione di genere nel rapporto retributivo. Come negli anni precedenti, le differenze nella retribuzione media all'interno delle differenti qualifiche sono di lieve entità.

Figura 37_Stipendio medio donne/uomini per qualifica Italia (%)

QUALIFICHE	2016	2017	2018
	DONNE/UOMINI	DONNE/UOMINI	DONNE/UOMINI
Dirigenti	102,3	103,7	102,7
Quadri	95,7	96,0	95,7
Impiegati	89,6	89,4	90,4
Operai	92,7	95,3	95,8

La politica retributiva del Gruppo è principalmente pensata per riconoscere e valorizzare l'impegno, il conseguimento costante dei risultati, le competenze ed i comportamenti dei dipendenti in coerenza con il Modello Manageriale del Gruppo e per garantire il corretto posizionamento retributivo delle persone in relazione alla loro mansione.

Per tutti i dipendenti la remunerazione è strutturata in componenti monetarie fisse e variabili e prevede un pacchetto di benefit di sostegno al reddito o di facilitazione (assicurazioni sanitarie e previdenziali, progetti ed iniziative per il dipendente e la sua famiglia, promozioni e agevolazioni di vario genere). La componente monetaria variabile si basa su meccanismi discrezionali di riconoscimento della performance lavorativa e di comportamento in termini di *una tantum* o su sistemi di correlazione diretta con le performance aziendali e le prestazioni individuali (MbO).

In considerazione di una sempre maggior valorizzazione del proprio Capitale Umano e di trasparenza nei confronti della popolazione aziendale, nel 2018 l'intero processo di Politica Retributiva è stato svolto con il supporto di un software aziendale dedicato (*SmartPeopleA2A*).

Ciò ha consentito un coinvolgimento diretto di tutti i manager e una maggior condivisione delle decisioni retributive.

In un'ottica di sostenibilità e dematerializzazione, a conclusione del processo, tutte le comunicazioni relative agli interventi retributivi sono state messe a disposizione direttamente sul sistema *SmartPeopleA2A* consentendo ai manager e ai dipendenti la consultazione digitale.

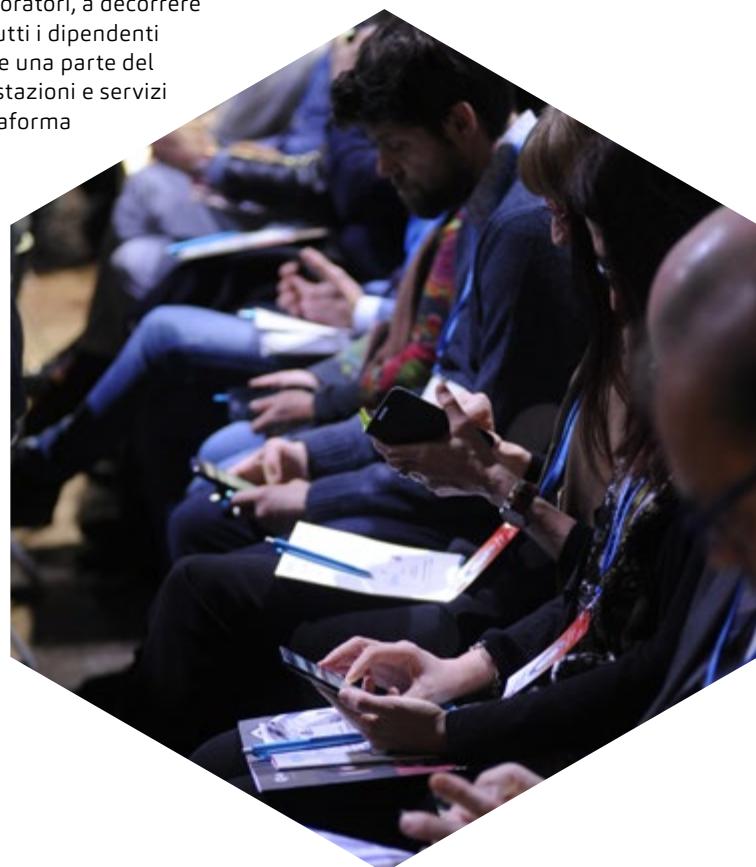
Con lo scopo di accrescere la vicinanza dei dipendenti agli obiettivi del Gruppo e spingere ciascun lavoratore verso il conseguimento dei risultati aziendali, il **sistema di MbO** è stato ulteriormente esteso in termini di numero di persone coinvolte e nel 2018 ha raggiunto circa il **100% dei dirigenti, il 30% dei quadri e il 2% degli impiegati**. È stata inoltre avviata una revisione dei criteri di inclusione della popolazione allo scopo di un'ulteriore ampliamento dei beneficiari nel 2019.

Coerentemente con gli obiettivi del Piano Industriale del Gruppo A2A, sono proseguiti anche i piani di incentivazione straordinaria per la vendita di servizi di efficienza energetica e le incentivazioni finalizzate al conseguimento degli obiettivi di valorizzazione delle tecnologie di *Smart City*.

Il sistema di retribuzione variabile è integrato da uno strumento di incentivazione collettiva (**premio di risultato**), basato su obiettivi di redditività e produttività del Gruppo, volto a garantire il coinvolgimento di tutto il personale, anche non assegnatario di MbO, alle *performance* aziendali. In linea con la vigente normativa e a seguito di un'intesa con le rappresentanze dei lavoratori, a decorrere dal 2018, è stata data a tutti i dipendenti l'opportunità di convertire una parte del premio di risultato in prestazioni e servizi tramite un'apposita piattaforma *welfare*.

I risultati raggiunti sono stati positivi in linea con quelli del settore.

Infine, per favorire l'attuazione delle iniziative del Piano di Sostenibilità definito da parte del Gruppo A2A, è stato confermato nei **sistemi di incentivazione del management** un modello strutturato di **obiettivi di sostenibilità che ha previsto l'inserimento di almeno un obiettivo di sostenibilità nel 100% degli MbO 2018 dei dirigenti**.



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**

Gestione
responsabile del
capitale umano

Salute e sicurezza
sul lavoro

Sviluppo del
personale

Comunicazione
interna e ascolto

Welfare e
diversity

Remunerazione

9
Capitale
Intellettuale

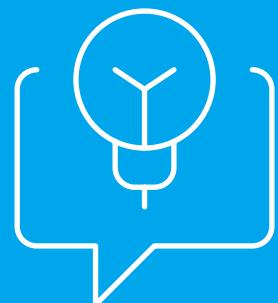
10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index



9 Capitale Intellettuale



INPUT

Partnership con università
per progetti di ricerca e innovazione su
economia circolare, *smart grid* e *smart city*

Programma Innova2a,
per raccogliere stimoli e idee
dall'esterno e dal dialogo interno

Partecipazione a network e iniziative
sui temi dell'innovazione che
coinvolgano startup, centri di ricerca,
università e grandi imprese

Investimenti
per l'ottimizzazione di processi di gestione
e organizzazione interna

Capitale
Finanziario

Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

Capitale
Intellettuale

Capitale
Relazionale

SERVIZI E PROCESSI A2A



Progetto Europeo *Sharing Cities*:
nell'area milanese monitorate circa
1.200 utenze di elettricità e gas e
installati 20 pali smart lampost con
25 set di sensori ambientali

Sperimentazione di un
algoritmo di *machine*
learning per sviluppare
analisi predittive delle
fughe di gas

Studio sull'ottimizzazione
della combustione dei
fanghi, la stabilizzazione
delle ceneri leggere e la
caratterizzazione delle
ceneri pesanti

Shark Tank: 7 progetti
hanno superato con successo
la fase di test e saranno
estesi a tutto il Gruppo

Digitalizzazione dei processi interni:
gestione digitale dei magazzini degli
impianti di generazione, accessi smart,
nota spese digitale

OUTCOME

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 creazione della smart city del futuro, che integra tutti i servizi di energia, ambiente, acqua, calore, reti e fibra ottica in un unico centro.

FATTORI DI RISCHIO PER LA SOSTENIBILITÀ	FATTORI DI OPPORTUNITÀ PER LA SOSTENIBILITÀ	MODALITÀ DI GESTIONE (MA)	AZIONI 2018	AZIONE DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ
Mancato raggiungimento degli obiettivi previsti nel Piano di Sostenibilità. Mancata identificazione delle potenziali opportunità di business derivanti dalle attività di ricerca, sviluppo e innovazione.	Presenza di infrastrutture tecnologiche abilitanti per servizi digitali integrati e connessi in rete. Integrazione col territorio quale premissa per realizzare il modello di smart city. Orientamento al futuro, competenza, sinergie e infrastrutture.	Supporto ad iniziative di ricerca e innovazione legate allo sviluppo delle smart city, attraverso la cooperazione con Università e network di eccellenza. Coinvolgimento della comunità e del tessuto imprenditoriale in progetti di ricerca e innovazione dei processi produttivi. Identificazione di opportunità di business legate al tema delle tecnologie pulite e sviluppo di nuove soluzioni sul tema.	Realizzate 9 piazze smart in quartieri periferici della città di Bergamo. 2.000 sensori di smartparking installati a Crema e Rho. Installati a Milano i primi 6.000 smart bin. Avviato nel comune di Concesio una sperimentazione per sviluppare analisi predittive sull'occorrenza spaziale e temporale delle fughe di gas. Avviato il programma interno Innova2a per raccogliere stimoli ed idee dall'esterno e dal dialogo interni tra le diverse funzioni e BU.	PEOPLE INNOVATION - Innovazione SMARTNESS NELLE RETI E NEI SERVIZI - Smart City - Smart Grid

9.1 A2A per le Smart City

A2A, attraverso la sua società **A2A Smart City** fondata nel 2016, 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..

Figura 38_I servizi offerti da A2A Smart City



Bergamo e le piazze intelligenti

Con il progetto “**piazze smart**” e il completamento della copertura Wi-Fi cittadina, Bergamo ha ribadito il suo ruolo di città innovativa. L'intervento ha previsto la realizzazione di 9 piazze *smart* in diversi **quartieri periferici**, in cui sono state installate 9 isole digitali con punti di ricarica per dispositivi elettronici, 153 cestini intelligenti, 15 sensori di irrigazione, nonché 6 centraline per il monitoraggio dei parametri ambientali. L'attivazione dei servizi *smart* è stata resa possibile dalla copertura della città con la rete LoRa, la rete abilitante ai servizi IoT realizzata da A2A Smart City in tutte le principali città lombarde. Il progetto ha previsto inoltre l'estensione del servizio Wi-Fi e il completamento di diversi percorsi cittadini coperti dal servizio di connettività: parchi, biblioteche, centri di aggregazione, zone pedonali, tutta la città alta ed Astino.

Brescia Smart Living

Anche nel 2018 è continuato il progetto **Brescia Smart Living**, che ha l'obiettivo di realizzare e testare un prototipo di **Città Intelligente** per Brescia, ossia creare una città più **sostenibile** dal punto di vista **energetico** ed **ambientale**, al fine di migliorare la qualità della vita dei cittadini. Il progetto, nato nel 2015 e attivo fino al 2019, vede A2A S.p.A. come capofila, ma coinvolge oltre a numerose società del Gruppo, anche altre grandi, medie e piccole imprese, università e centri di ricerca.

La sperimentazione delle nuove tecnologie e servizi, in collaborazione con il Comune di Brescia, è stata effettuata in due quartieri della città, il quartiere San Polino e una zona adiacente a via Solferino, e sta coinvolgendo una trentina di famiglie residenti nelle due zone. Sono stati installati nella città e nelle case sensori di diverso tipo volti a monitorare i consumi energetici, i dati ambientali, i dati relativi alla domotica, la localizzazione di diverse tipologie di servizi. Il 2018 è stato dedicato alla raccolta dei dati e al monitoraggio dei flussi informativi provenienti dalla sensoristica installata ed è stata progettata e implementata una piattaforma accessibile *online* da parte di tutti i cittadini per le informazioni pubbliche, e da parte delle sole famiglie coinvolte per le informazioni private. Nel 2019, anno di conclusione della sperimentazione, si valuteranno i risultati dell'utilizzo della piattaforma, in termini di accessi, informazioni ricercate e visualizzate e si chiederà un *feedback* alle famiglie sul progetto.

Smart area: 28 comuni della provincia di Brescia diventano *smart*

La Provincia di Brescia ha scelto A2A Smart City per il progetto di implementazione, realizzazione e gestione delle reti di connettività a banda larga e stretta per poter supportare lo sviluppo di **servizi smart city** in **28 comuni** della provincia. L'infrastruttura LoRa (attualmente in fase di finalizzazione l'installazione della rete IoT e Wi-Fi) permetterà lo sviluppo dei seguenti servizi: cestini intelligenti, monitoraggio ambientale, irrigazione intelligente, *smart building comfort*, monitoraggio strutturale del territorio e sicurezza anti-intrusione. I comuni aderenti al progetto sono ad oggi 28 (Alfianello, Borgo San Giacomo, Capergnanica, Chiari, Coccaglio, Concesio, Gambara, Gardone Riviera, Lodrino, Manerba del Garda, Marmirolo, Nave, Ome, Ospitaletto, Padenghe sul Garda, Paderno Franciacorta, Passirano, Pezzaze, Pisogne, Pompiano, Poncarale, Puegnago del Garda, Rudiano, Seniga, Sulzano, Tavernole sul Mella, Tremosine sul Garda, Verolavecchia), ma eventuali altri comuni interessati potranno aderire in seguito, come previsto dal bando.

Quasi 2.000 sensori di *smartparking* a Crema e Rho

Il progetto ***smartparking*** riguarda i comuni di Crema e di Rho, con la fornitura di connettività LoRaWAN sulle città e l'installazione di 1.267 stalli di parcheggio per Crema e 700 stalli per Rho (sono 711 quelli già installati al 2018). A2A Smart City ha attivato la soluzione operativa infrastrutturale per la gestione della sosta veicolare e dei servizi connessi, in due territori dove il parcheggio è a pagamento, mediante dispositivi di controllo di durata della sosta. L'infrastruttura di A2A Smart City consente il **monitoraggio** ed il **controllo degli stalli** da parte della società di gestione GestoPark.

Smart Land: progetto Alperia

Alperia, il maggiore provider di servizi energetici in Alto Adige, ha chiesto ad A2A Smart City di realizzare un'infrastruttura LoRaWAN nella zona della valle dell'Adige della Bassa Atesina, al fine di realizzare un progetto di ***smart land*** in un'area a forte vocazione agricola. È stata quindi realizzata l'infrastruttura atta a collegare 110

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

A2A per le Smart City

Smart Grid

Ricerca e Sviluppo per l'Economia Circolare

Knowledge Spillover

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

sensori di monitoraggio delle condizioni ambientali (temperatura, umidità, pressione) dei terreni agricoli. I maggiori vantaggi per agronomi e coltivatori sono stati il miglioramento dell'utilizzo e il **risparmio** delle **risorse idriche**, con il duplice obiettivo di migliorare il rendimento delle colture mediante un più ponderato e mirato utilizzo dell'acqua e di ridurre i costi. A2A Smart City ha inoltre offerto la sua competenza tecnologica per tre anni al fine di sostenere il processo di trasformazione di Alperia come referente IoT per l'Alto Adige.

Progetto *Sharing Cities*

Sharing Cities è un progetto di ricerca in ambito multi-servizio cofinanziato dalla UE, in cui sono coinvolte le municipalità di Milano, Londra, Lisbona, Bordeaux, Burgas e Varsavia. L'iniziativa, partita a gennaio 2016 e che terminerà nel 2020, prevede un budget di circa 28 milioni di euro. Il Gruppo (con le sue società A2A S.p.A., Unareti ed A2A Smart City) è *partner* primario del progetto che mira a sviluppare piattaforme IT in grado di raccogliere le informazioni e trasformarle in servizi, trasformando così l'idea di *smart city* in realtà. Il Gruppo è in particolare impegnato nel **favorire la riduzione delle emissioni di CO₂** da parte degli edifici e dei mezzi di trasporto, attraverso: la partecipazione attiva della cittadinanza ai meccanismi di riduzione dei consumi, la ristrutturazione e il miglioramento energetico degli edifici, la gestione integrata della produzione e della distribuzione di energia, la mobilità elettrica e la gestione efficiente dell'illuminazione pubblica.

9.2 Smart Grid

Col termine generico **Smart Grid** si intende, nell'ambito del mondo della distribuzione, una **gestione intelligente e coordinata delle reti di distribuzione**. La *smart grid* è basata sull'adozione di tecnologie innovative che prevedono la sensorizzazione della rete, la comunicazione in tempo reale tra campo e sala controllo, lo sviluppo di algoritmi di gestione e controllo ottimizzati per la massimizzazione dell'efficienza energetica del sistema. Nei diversi ambiti (elettrico, gas e calore) queste tecnologie prendono direzioni diverse e specifiche ed originano soluzioni *ad hoc*. Nell'ambito della *Business Unit Reti e Calore*, Unareti è stata *partner* di diversi progetti di ricerca tra cui il **progetto IDE4L (IDEal grid 4 all)**, finalizzato allo studio e all'**implementazione di soluzioni avanzate per la gestione e l'automazione della rete elettrica** e co-finanziato dell'Unione Europea all'interno del Settimo Programma Quadro. Il progetto è finalizzato alla definizione delle caratteristiche delle reti di distribuzione "attive", sulle quali cioè insistono sia utenti passivi, sia utenti attivi (*prosumer*). A livello di utenza domestica, con rete in bassa tensione, Unareti è stata impegnata inoltre nel progetto di ricerca **Smart Domot Grid**, finalizzato ad **integrazione gli utenti domestici nel sistema di gestione della distribuzione (DMS)**. All'interno di questi ampi progetti di ricerca sono stati sviluppati metodi ed applicate tecnologie che sono in parte confluite in una serie di progetti per la *smart grid*.

Interventi di miglioramento sulle cabine secondarie

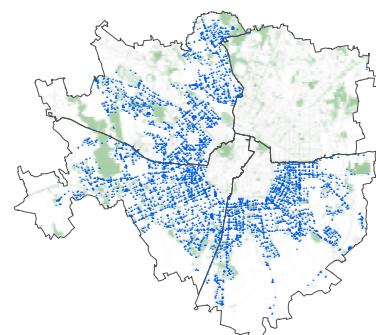
Unareti ha sviluppato un piano che implementi su larga scala alcune delle tecnologie studiate nei progetti di ricerca. Questo include un **piano di telecontrollo avanzato e automazione delle cabine secondarie** che

Ad oggi, nell'area milanese interessata dal progetto sono **monitorate circa 1.200 utenze di elettricità e gas**, con l'obiettivo di rendere i cittadini più consapevoli e sensibilizzarli sui propri consumi nonché sulla loro riduzione. Inoltre, ad oggi, è stata realizzata l'infrastruttura LoRa nella zona e sono stati installati **20 pali smart lampost** sui quali sono stati montati 25 set di sensori ambientali: monitorano temperatura, umidità e grado di inquinamento.

Smart Bin a Milano

Nel 2018 sono stati installati a Milano i primi **6.000 smart bin**, i **contenitori tecnologici dotati di sensori, che ne monitorano il livello di riempimento**, consentendo di ottimizzare i percorsi dei mezzi per lo svuotamento. Le attività di posizionamento e di sviluppo del nuovo modello di gestione del servizio basato sulla raccolta ed elaborazione dei dati provenienti dagli *smart bin* si concluderanno nel corso del 2019.

Figura 39_Mappa contenitori posizionati nel 2018



consentirà di **ridurre** rispettivamente **la durata ed il numero delle interruzioni** migliorando di conseguenza gli indicatori di continuità di servizio; tali attività garantiranno inoltre la riduzione dei costi operativi, ottimizzando l'intervento delle squadre sul territorio. Il piano sviluppato prevede di aumentare le cabine secondarie telecontrollate dell'area di Milano di circa 720 unità tra il 2017 e il 2020, il che

consentirà di rispristinare il servizio in caso di guasti ad una percentuale di utenti maggiore. Con l'iniziativa di automazione delle cabine secondarie si andrà invece ad installare sistemi di protezione in circa 400 cabine secondarie tra il 2017 e il 2020 evitando fin dal principio che alcuni utenti siano impattati dal disservizio.

Al fine di abilitare le funzionalità telecontrollo e automazione, è necessario disporre di una rete di comunicazione che garantisca adeguati livelli di prestazione e affidabilità. A tal proposito è stato avviato un programma per il **cablaggio in fibra ottica di circa 4.500 cabine** (principalmente in area Milano) tra il 2017 e il 2020, che è ulteriormente sfruttato per migliorare anche le prestazioni del sistema di telegestione delle utenze.

Integrated Distribution Management System (IDMS)

Il **sistema IDMS**, un innovativo applicativo di gestione della rete di distribuzione, costituisce l'evoluzione dei sistemi di telecontrollo e automazione della rete (attuali SCADA) e rappresenta di fatto il **"cervello" della futura smart grid**. Le numerose funzionalità evolute dell'IDMS consentono infatti di migliorare l'efficienza e l'efficacia operativa nella gestione della rete elettrica **tramite l'integrazione automatizzata di tutte le fasi del processo di gestione della rete di distribuzione**: dall'analisi di nuove richieste di connessione o nuove urbanizzazioni, alla progettazione di alto livello ed esecutiva, alla realizzazione di nuove porzioni di rete, alla gestione quotidiana della rete (anche in situazioni di emergenza) e alla produzione di indicatori che stabiliscano la bontà delle prestazioni complessive.

Nel 2016 Unareti ha bandito una gara europea per la selezione di una piattaforma applicativa ed infrastrutturale, IDMS, a supporto dei processi di gestione della rete elettrica. Tale gara si è conclusa con l'assegnazione della fornitura a Schneider Electric. La fase di implementazione dello strumento IDMS è iniziata nel 2017 e vedrà il primo *go-live* delle funzionalità di pianificazione e di supporto al *call center* nel marzo 2019, integrate con gli altri applicativi IT in uso ad Unareti.

L'utilizzo di IDMS consente di ottenere una pluralità di vantaggi rispetto agli attuali sistemi SCADA, tra cui la possibilità di avere interfacce per tutte le principali figure che partecipano nella gestione della rete (operatori della sala controllo, operatori del *call center* per le segnalazioni lato cliente, le squadre operative).

In particolare, il sistema IDMS consente di **ottimizzare le attività e gli interventi soprattutto a seguito delle chiamate dei clienti**. In effetti, con questo sistema l'operatore che gestisce le chiamate è in grado di effettuare diverse operazioni e registrazioni in tempo reale, passando automaticamente le richieste alla sala controllo in cui si avvia il processo di Isolamento e Ripristino del Servizio (FLISR), secondo diversi criteri configurabili, come ad esempio la riduzione della durata del fuori servizio o la prioritizzazione del ripristino dei clienti con apparecchiature elettromedicali. Tali manovre possono essere eseguite in automatico (in presenza di telecontrollo) o manualmente da una squadra dedicata. Anche in questo caso, IDMS permette all'operatore di sala di assegnare alle squadre le manovre calcolate dall'algoritmo FLISR, utilizzando informazioni sulla disponibilità delle squadre stesse, sulla loro posizione geografica e sui tempi necessari al raggiungimento della posizione dell'intervento grazie ad integrazioni con sistemi terzi. La squadra in campo, arrivata sul luogo indicato a sistema, può utilizzare l'applicazione mobile, il *Field Client*, per registrare a sistema la manovra, evitando di fatto il prolungato colloquio telefonico con la sala controllo caratteristico dell'attuale processo di gestione di tali attività.

Predizione fughe gas

Nel corso del 2018 la BU Reti e il *team di Innovazione* di A2A hanno avviato nel comune di Concesio una importante sperimentazione volta a migliorare il processo di ricerca delle perdite di gas dalla rete di distribuzione.

La sperimentazione prevede l'impiego di un **algoritmo di machine learning** per sviluppare **analisi predittive** sull'occorrenza spaziale e temporale delle **fughe di gas**.

La capacità di prevedere con maggiore accuratezza il verificarsi delle perdite dovrebbe permettere di rilevarle e ripararle più rapidamente, con effetti positivi sulla sicurezza degli utenti e sulla riduzione delle emissioni.

La previsione delle aree in cui le perdite si verificheranno con maggiore probabilità dovrebbe inoltre consentire di ottimizzare il *routing* delle squadre di ricerca incrementandone la produttività.

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

A2A per le Smart City Smart Grid

Ricerca e Sviluppo per l'Economia Circolare

Knowledge Spillover

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

9.3 Ricerca e Sviluppo per l'Economia Circolare

Locpower: recupero di energia nel teleriscaldamento

A2A sarà la prima azienda in Italia ad installare sui propri sistemi di teleriscaldamento la tecnologia sviluppata dalla start up italiana *Loclain*: il **sistema "LocPower"**.

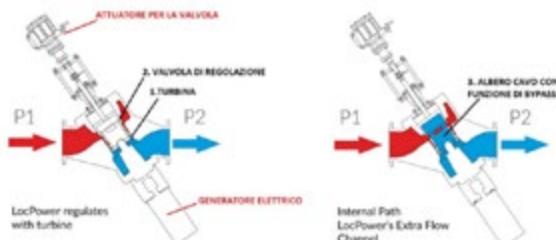
Nei sistemi di teleriscaldamento la circolazione dell'acqua scaldata dagli impianti termici nella rete che alimenta le utenze allacciate è garantita da sistemi di pompaggio. La regolazione della pressione all'interno della rete è assicurata da apposite valvole che consentono di dissipare la pressione in eccesso (*Waste Pressure*). Il vantaggio del sistema "LocPower" è proprio quello di essere **in grado di recuperare e trasformare in energia elettrica l'energia idraulica attualmente dissipata tramite turbine incorporate nelle valvole di regolazione**.

A2A prevede di installare nel 2019 tre dispositivi *LocPower* con potenza complessiva di 65 kW, due

nella centrale di scambio termico di Sesto San Giovanni e uno nella centrale di cogenerazione di Canavese. La produzione di energia elettrica dei dispositivi sarà interamente impiegata dagli impianti di teleriscaldamento.



Figura 40_Funzionamento dei dispositivi LocPower



Partnership per l'economia circolare

Riuscire a trasformare i rifiuti in risorse rappresenta per il Gruppo, e in particolare per A2A Ambiente, una grande sfida ma di fondamentale importanza. A tal fine, attività come l'innovazione e la ricerca risultano essenziali per definire nuovi processi e tecnologie capaci di incrementare la percentuale di recupero dei rifiuti per trasformarli in materia riutilizzabile. Inoltre molti sforzi sono concentrati all'applicazione delle migliori tecnologie disponibili per ridurre le emissioni degli impianti e garantire una elevatissima sostenibilità. Per concretizzare questa ambizione, A2A Ambiente ha attivato numerosi progetti di ricerca e studi in collaborazione con diversi atenei di tutto il territorio italiano.

Con l'**Università degli Studi di Brescia**, nel 2018 si è concluso lo studio per la **valutazione integrata dell'inquinamento atmosferico** e del relativo impatto sulla salute, i cui risultati saranno resi pubblici nel 2019, mentre è ancora in corso lo studio sull'**ottimizzazione della combustione dei**

fanghi, la stabilizzazione delle ceneri leggere e la caratterizzazione delle ceneri pesanti. Con l'**Università degli Studi di Milano** è stato attivato un progetto di ricerca finalizzato alla **definizione di un processo di produzione di bioplastiche, attraverso il nutrimento di batteri** tramite prodotti derivati dalla digestione anaerobica della frazione organica dei rifiuti. Infine, alcuni studi e progetti sono stati attivati con più università. Ad esempio, le **Università degli Studi di Brescia e di Milano** hanno concluso nel 2018 una mappatura degli studi a livello europeo sugli **impianti di termovalorizzazione e sul potenziale impatto sulla salute**, i cui risultati saranno resi pubblici nel 2019. Inoltre, l'**Università Cattolica del Sacro Cuore e l'Università degli Studi di Brescia** stanno portando avanti una ricerca sui temi ambientali nell'ambito dei principi dell'economia circolare, con raccolta delle *best practices* sulle tecnologie e i processi che la favoriscono.

9.4 Knowledge spillover

Il nostro orientamento alla diffusione e all'utilizzo di soluzioni innovative e tecnologicamente avanzate non si esaurisce nella progettazione ed erogazione di servizi all'utenza, ma si concretizza anche all'interno dell'azienda, attraverso numerosi progetti con e per i dipendenti, finalizzati al **miglioramento dei processi interni del Gruppo** e all'**ottimizzazione delle modalità di lavoro**.

Bussola organizzativa 2.0

Il percorso di trasformazione avviato in A2A, nell'ottica dell'Eccellenza Operativa e del *Change Management*, è volto a permettere la crescita del Gruppo in un contesto di forte discontinuità. In questo quadro, la totalità delle iniziative avviate fino ad ora ha fatto emergere con forza una dimensione organizzativa sempre più centrale: i processi. Si tratta di una dimensione trasversale rispetto ai meccanismi gerarchici tradizionali, la cui scarsa conoscenza da parte degli attori coinvolti può comportare attività onerose di mappatura e raccolta delle informazioni. La **Bussola Organizzativa 2.0** nasce come leva fondamentale per questa trasformazione che si fonda su 4 pilastri:

- **conoscere**: condividere e rendere nota la tassonomia dei processi aziendali;
- **governare**: identificare per ciascun processo una figura di referente, con il quale validare le informazioni e stimolarne l'aggiornamento;
- **semplificare**: rendere più immediata e accessibile la ricerca delle informazioni sui processi e sull'organizzazione;
- **comunicare**: trasmettere in modo chiaro ed efficace il *layout* e il contenuto delle procedure ai dipendenti, anche grazie alla digitalizzazione.

La Bussola Organizzativa 2.0 ha trovato la sua realizzazione concreta in un **portale web** dedicato e in un documento, che raccontano in modo semplice e chiaro il reciproco impegno tra funzioni di staff del Gruppo e il *business*, nell'ottica di una collaborazione efficace ed efficiente.

Ottimizzazione dei processi interni negli impianti di generazione

Nell'ambito del programma di miglioramento continuo del Gruppo, la BU Generazione ha avviato una serie di attività volte all'**ottimizzazione dei processi interni agli impianti, relativi alla gestione del magazzino e alle manutenzioni**, al fine di rendere più "snelle" le attività, nonché di ridurre tempi e costi.

Con riferimento alla gestione dei magazzini, sono state adottate **nuove modalità di codifica dei materiali e dei ricambi**, nell'ottica di renderle univoche e condivise tra i diversi magazzini. Nel portare avanti questa attività, sono stati individuati, per ciascun magazzino, i ricambi obsoleti o non più utilizzati che sono stati messi a disposizione delle altre aree del Gruppo che ne avessero bisogno. Inoltre, nell'ottica di ridurre il più possibile gli errori e i tempi di inventario, si è deciso di introdurre la tecnologia del QRcode per l'identificazione dei codici presenti in magazzino e di utilizzare *tablet* o *smartphone* per "prenotare" i pezzi di ricambio.

Con riferimento alle attività di manutenzione, nel corso del 2018 ne è stata uniformata la gestione tra tutte le centrali, in particolare per l'area dei CCGT, determinando un miglioramento dell'intero processo di manutenzione e una maggiore possibilità di **condividere pratiche e modalità di gestione di successo** tra le centrali.

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

A2A
per le Smart City
Smart Grid

Ricerca e Sviluppo per l'Economia Circolare
Knowledge Spillover

10
Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

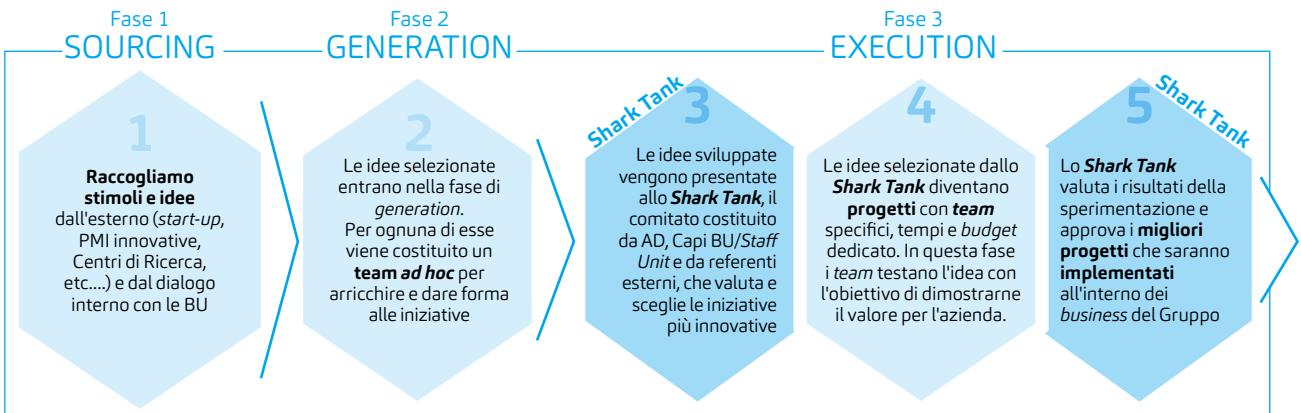
GRI Content Index



InnovA2A

Innova2a è un programma, nato nel 2018, che ha l'obiettivo di favorire un processo virtuoso e sistematico di generazione e gestione dell'innovazione, in grado di anticipare ma anche rispondere in modo strutturato ed efficace alle sfide poste dal mercato.

Figura 41_Il format InnovA2a



Nel 2018 sono stati presentati allo **Shark Tank** 37 progetti, di cui **26** sono stati ammessi alla fase di **sperimentazione** e **7 progetti** l'hanno già **superata con successo**.

ALCUNI PROGETTI CHE HANNO SUPERATO CON SUCCESSO LA FASE DI Sperimentazione

Robo Procurement

Automatizzazione (*Robotic Process Automation - RPA*) di **alcuni processi della Direzione Supply Chain** (es. qualifica fornitori) al fine di migliorare le *performance* della funzione, riducendo i tempi e i costi operativi, nonché incrementando il livello di servizio. Il *robot* replica su una macchina virtuale tutte le sequenze automatizzabili di un processo (es. avvio di un software, scelta tra variabili e informazioni da inserire in un sistema, ecc.). La sperimentazione, avviata come progetto pilota nella Direzione *Supply Chain*, ha dato esiti positivi, pertanto sarà applicata a tutti i processi automatizzabili all'interno del Gruppo, per i quali è ad oggi in corso una mappatura.

The Weather Company

Adozione di un unico *service provider* meteo con un **modello predittivo innovativo** al fine di rendere più efficiente la distribuzione dei servizi meteo all'interno del Gruppo. La corretta previsione meteo infatti costituisce per molte aree di *business* un fattore chiave per le decisioni operative (es. dispacciamento impianti, programmazione sgombero neve, ecc.).

Smart DPI (Safety@work)

Sistema mobile di *alert* che consente di verificare, attraverso una serie di **sensori** installati nei dispositivi di protezione individuale (DPI), il corretto utilizzo degli stessi da parte dei singoli lavoratori durante le attività e sincronizzare tutti gli eventi registrati verso un database centrale per successive analisi statistiche. Il progetto è stato sperimentato all'interno di un'unità operativa di Unareti composta da 14 persone. Dati gli esiti positivi della fase pilota, sono attualmente in corso incontri con direttori e responsabili per valutare le modalità, i tempi e il perimetro di estensione dell'iniziativa.

Digitalizzazione dei processi interni

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 al proprio interno migliori processi di gestione e organizzazione.

Accessi smart

È stato sperimentato presso una delle sedi del Gruppo un servizio di **"Self Check-in"** disponibile tramite app che consente di **gestire gli accessi** esterni in maniera più rapida **attraverso l'adozione di un processo totalmente digitale**: i dipendenti hanno la possibilità di fornire in anticipo le informazioni di Protezione Dati e Politica di Accesso al palazzo; all'arrivo degli ospiti, ad essi sarà chiesto unicamente di inserire la loro *e-mail* su un dispositivo digitale e i dipendenti riceveranno una notifica del loro

arrivo via *e-mail* e via *sms*. L'obiettivo è quello di estendere il servizio in tutte le sedi aziendali.

Nota spese digitale

È stata sperimentata una soluzione innovativa per la **compilazione delle note spese** da parte dei dipendenti **tramite mobile**, con l'obiettivo di semplificare il processo di compilazione e invio in approvazione delle note spese e dematerializzare i giustificativi consentendo l'eliminazione del cartaceo. Il progetto sarà presto esteso a tutto il Gruppo.

Gestione dell'ecosistema

Per favorire l'innovazione e rimanere al passo con l'evolversi del mercato, un'azienda deve mantenere un forte contatto con l'ecosistema circostante, attraverso la partecipazione a *network* e iniziative che coinvolgano *start up*, centri di ricerca, università e grandi imprese. A2A partecipa a:

Enel Innovation Hub

A2A ha aderito all'*Enel Innovation Hub*, al fine di svolgere attività di *scouting* nei diversi *Innovation Hub* del mondo (San Francisco, Boston, Tel Aviv, Madrid, Mosca). Attraverso sessioni pre-calendariizzate è possibile conoscere le *start up* dell'ambito di interesse. Il momento del *bootcamp* (2 giornate) permetterà una conoscenza reciproca tra A2A e le *start up* selezionate, nonché l'esplorazione di eventuali spazi di collaborazione.

Elis Open Italy

A2A ha aderito al programma *Open Italy*, un'alleanza di grandi imprese italiane nata per raccogliere e supportare il potenziale innovativo di *start up*, PMI innovative, centri di ricerca, *spin-off* universitari e giovani talenti. In particolare, il programma è finalizzato a raccogliere le esigenze di innovazione delle imprese e a individuare *start up* in grado di soddisfarle, in un'ottica di potenziali future collaborazioni.

Futureland

A2A ha partecipato come *partner* a *Futureland*, l'evento *tech* di Talent Garden dedicato alle tecnologie emergenti. Hanno partecipato *speaker* di rilievo internazionale ed esperti di innovazione per esplorare le tecnologie che stanno rivoluzionando il mondo del *business*: *blockchain*, intelligenza artificiale e tecnologie *immersive*.

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;
- rilevare potenziali debolezze di sicurezza che, se sfruttate, consentirebbero di ottenere l'accesso alle informazioni del Gruppo A2A, e valutarne i rischi informatici connessi, identificando ed attuando le opportune azioni di mitigazione (*Vulnerability Assessment* e *Penetration Test* sulle infrastrutture e sulle applicazioni critiche);
- analizzare i privilegi di accesso associati ai sistemi/applicativi del Gruppo A2A per accertare che tali modalità siano ancora basate su una specifica necessità, garantendo così lo svolgimento delle mansioni sulla base del principio del minimo privilegio, e nel rispetto delle politiche e dei processi aziendali;
- progettare ed implementare le infrastrutture per la tutela della sicurezza delle informazioni aziendali, come sistemi *anti-malware* sulle postazioni di lavoro e sulle reti;
- effettuare attività di monitoraggio, tramite analisi proattive di sistemi e tecnologie di sicurezza informatica (IPS, Firewall, Server ecc.), con l'obiettivo di individuare tempestivamente tentativi di intrusione, di attacco o di abuso dei sistemi provenienti da internet e dalla intranet.

Nel 2017 è stato predisposto un servizio di monitoraggio di sicurezza e di gestione degli incidenti, con l'obiettivo di identificare, analizzare, valutare azioni di risposta e contenimento degli incidenti. Si segnala inoltre, che nel 2018 non si sono verificati incidenti tali da compromettere il *business* aziendale, né tali da causare furti di informazioni sui dati dei clienti.

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

A2A
per le Smart City
Smart Grid
Ricerca e Sviluppo
per l'Economia Circolare

Knowledge Spillover

10
Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index



10 Capitale Relazionale



Clienti

INPUT

Nuove campagne commerciali
per i clienti energia volte alla vendita di prodotti e servizi per l'efficienza energetica ed offerte energia 100% rinnovabile

Avviata l'offerta **"Casa calda anche di notte"** per il teleriscaldamento

Protocollo di intesa per la realizzazione e gestione della rete di ricarica per auto elettriche a Bergamo e Cremona

Realizzata la Carta dei servizi per l'igiene ambientale a Brescia

Nuovi progetti per efficientamento energetico verso terzi

Aggiudicate 9 gare dall'illuminazione pubblica

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Intellettuale

Capitale Relazionale

SERVIZI E PROCESSI A2A



1,1 milioni di clienti **elettricità**

1,2 milioni di clienti **gas**

194.362 utenti **acquedotto**

25.681 utenti **teleriscaldamento**

433 mila adesioni a **Bollett@mail**

3,4 milioni di abitanti serviti per l'igiene ambientale

3.096 domande di adesione al **Bonus Idrico**

A2A Calore e Servizi partner del primo *smart district* di Milano per la rete del teleriscaldamento

Tutti i servizi di raccolta rifiuti Amsa e Aprica con un indice di gradimento pari o superiore al 7

OUTCOME

RESPONSABILITÀ E SICUREZZA NELLA FORNITURA DI SERVIZI E PRODOTTI

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.

FATTORI DI RISCHIO PER LA SOSTENIBILITÀ	FATTORI DI OPPORTUNITÀ PER LA SOSTENIBILITÀ	MODALITÀ DI GESTIONE (MA)	AZIONI 2018	AZIONE DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ
Possibili interruzioni dei servizi di pubblica utilità. Mancata e/o scorretta gestione delle relazioni con i clienti/utenti. Mancata protezione dei dati personali dei clienti.	Politica di promozione del brand del Gruppo. Elevato livello di gradimento delle Società del Gruppo sul territorio, che storicamente erogano i propri prodotti e servizi con elevati standard di qualità.	Sviluppo di iniziative specifiche di monitoraggio dei processi di erogazione dei servizi. Adozione di appositi piani di aggiornamento e miglioramento dei sistemi informativi a supporto delle relazioni con i clienti (CRM). 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. Gestione efficiente delle infrastrutture a rete, al fine di prevenire eventuali disservizi o guasti e garantire l'affidabilità nell'esercizio grazie anche ad investimenti di innovazione, attività di manutenzione preventiva e ad una gestione attenta delle squadre di pronto intervento per far fronte a situazioni di emergenza.	Corso di formazione per conciliatori del Servizio Idrico Integrato e del Teleriscaldamento. Monitoraggio del pronto intervento e degli standard ARERA delle reti di distribuzione. App Infoletti, per ricevere informazioni sui cantieri Unareti. Ottimi risultati dall'indagine qualità call center ARERA.	SMARTNESS NELLE RETI E NEI SERVIZI - Smart Grid

QUALITÀ E INNOVAZIONE NELLA FORNITURA DI SERVIZI E PRODOTTI

Promozione di un'elevata qualità dei servizi e della capacità di rispondere alle aspettative dei clienti attraverso corrette prassi di comunicazione e marketing (compresa la protezione dei dati personali) e tramite nuovi servizi digitali.

FATTORI DI RISCHIO PER LA SOSTENIBILITÀ	FATTORI DI OPPORTUNITÀ PER LA SOSTENIBILITÀ	MODALITÀ DI GESTIONE (MA)	AZIONI 2018	AZIONE DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ
Bassa qualità dei servizi erogati. Possibilità di pratiche commerciali scorrette, attuate direttamente dal Gruppo o da terzi. Perdita di quote di mercato.	Politica di promozione del brand del Gruppo. Elevato livello di gradimento delle Società del Gruppo sul territorio, che storicamente erogano i propri prodotti e servizi con elevati standard di qualità.	Osservanza degli standard di settore e sviluppo continuo dei servizi grazie ad apposite iniziative di <i>Customer Satisfaction</i> . Coinvolgimento e confronto con le associazioni dei consumatori volto a prevenire e denunciare truffe a danno dei consumatori. Adozione di strumenti contrattuali e controlli periodici volti a garantire la correttezza delle pratiche commerciali.	Nuove offerte energia e canali di contatto: PERFETTA2A e SPAZIO A2A. Nuova offerta teleriscaldamento "Casa calda anche di notte". Nuovo servizio "Chiedi il rimborso" di A2A Energia. Indagini CS: Linea Green, A2A Energia, APRICA e AMSA.	SMARTNESS NELLE RETI E NEI SERVIZI - Qualità - Digital

10.1.1 Relazione con i clienti della BU Mercato

Dal 1° gennaio 2018 è divenuta pienamente operativa la **Business Unit Mercato**, con la mission di essere protagonista nell'interpretare le esigenze energetiche di famiglie, imprese e città, attraverso la realizzazione di soluzioni efficaci, innovative e sostenibili, assicurando i più elevati standard di qualità nella vendita e nell'assistenza ai clienti. La BU Mercato opera su tutto il territorio nazionale con un portafoglio di offerte per tutti i segmenti di clienti che spazia dalle forniture di energia elettrica e gas naturale, a prodotti e soluzioni per l'efficienza energetica, l'e-mobility, l'illuminazione pubblica e le TLC.

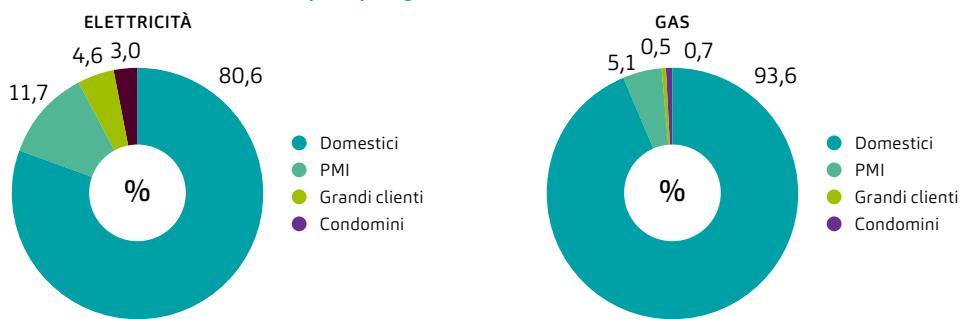
RELAZIONE CON I CLIENTI DEL SERVIZIO VENDITA ELETTRICITÀ E GAS

Le società di vendita di elettricità e gas del Gruppo sono A2A Energia e LineaPiù.

Nel 2018⁴ il numero di clienti totali del servizio vendita elettricità è incrementato del 4%, mentre per il settore gas l'andamento ha subito un lieve calo del 4%.

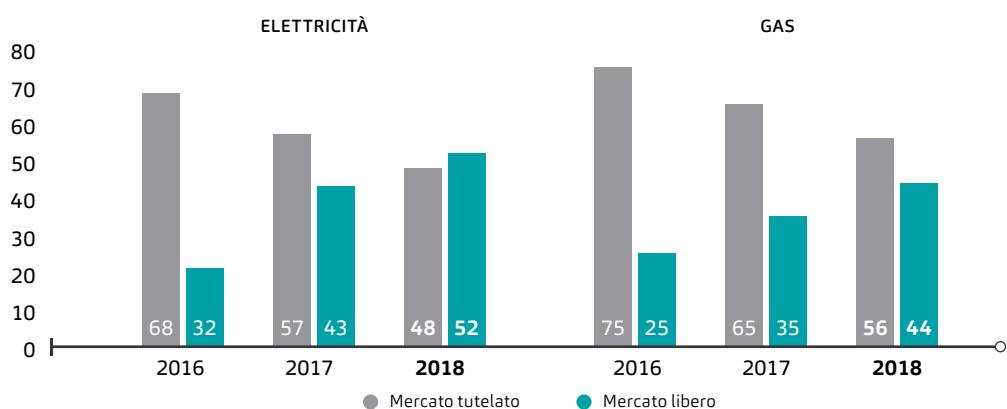
In continuità con lo scorso anno, si è registrato un incremento sul segmento grandi clienti elettricità pari al 10%, determinando un sensibile aumento dell'elettricità venduta (+28,2%) che per il 2018 si è attestata a 10.630 GWh.

Figura 42_Numeri di clienti, suddivisi per tipologia



Per entrambe le *commodity* si registra un rilevante incremento dei clienti verso il servizio a mercato libero (+24% per l'elettricità e +20% per il gas) e la costante decrescita dei contratti attivi nel mercato tutelato (-11% per l'elettricità e -17% per il gas), prossimo alla cessazione con termine per il 1 luglio 2020, come previsto dalla Legge 108 del 21 settembre 2018.

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



La BU Mercato promuove i propri servizi e prodotti su tutto il territorio nazionale proseguendo nella politica di crescita al di fuori dei territori storici. In continuità con gli anni precedenti, anche per il 2018 si registra un aumento di due punti percentuali della quota di elettricità e gas venduti nel resto d'Italia.

Figura 44_Ripartizione geografica dei volumi venduti



4. Nel 2018 è avvenuta la scissione parziale di A2A Energia a favore di ACSM-AGAM del ramo d'azienda costituito dai clienti della provincia di Varese, pertanto i dati non includono, per tutto il 2018, questo asset.

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

Nuovi prodotti e servizi per un consumo energetico più responsabile e sostenibile

Il mercato dell'energia *retail* è sempre più orientato verso la proposizione di offerte che soddisfino al meglio le esigenze dei clienti, comprendendo prodotti e servizi complementari alla vendita di energia. A questa necessità si accompagna la volontà del Gruppo di promuovere un utilizzo responsabile dell'energia attraverso la promozione di soluzioni ad alta efficienza energetica. Tra le principali proposte del 2018:

- **Caldaia2a**, l'offerta che prevede la vendita di caldaie ad alta efficienza energetica per i clienti domestici del mercato libero, estesa nel 2018 anche ai clienti del segmento *small business*. La proposta commerciale oltre all'installazione della caldaia comprende anche un pacchetto di servizi pensati per soddisfare le esigenze dei clienti. Nel corso dell'anno sono state vendute 167 caldaie (il dato comprende anche l'offerta di Linea Più proposta con le stesse modalità sopra riportate);

↗ Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito <http://caldaia.a2aenergia.eu/>

- **Clima2a**, la proposta di condizionatori *smart*, in partnership con Samsung ed Innova, che prevede una soluzione "chiavi in mano" dall'installazione al finanziamento del prodotto. Nel corso dell'anno sono state finalizzate 536 vendite clima per un totale di 837 *split* installati, comprensive della medesima offerta proposta da LineaPiù;

↗ Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito <http://clima2a.a2aenergia.eu/>

- **Solare A2A e Più Fotovoltaico**, offerte che prevedono l'installazione presso la propria abitazione di un impianto fotovoltaico, 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 i siti <http://www.linea-piu.it/offerte/fotovoltaico/piu'-fotovoltaico> e <https://casa.a2aenergia.eu/solare2a>

- **Casa Sicura**, è un pacchetto di servizi di assistenza e manutenzione della caldaia o dei guasti degli elettrodomestici, proposti ai clienti di A2A Energia del mercato libero con possibilità di pagamento rateizzato in bolletta.

↗ Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito <https://casa.a2aenergia.eu/casasicura>

Energia Verde Certificata da fonti rinnovabili

A conferma dell'impegno del Gruppo per un consumo di energia sempre più sostenibile, l'intero portafoglio di offerte per il segmento residenziale è composto, dal 2018, al 100% da prodotti con energia verde certificata. Nel corso dell'anno sono stati venduti **2.229 GWh** di energia verde, con un incremento per A2A Energia del 58% rispetto all'anno precedente, ed un contributo di Linea Più pari a 214 GWh. Nel corso del 2018 sono stati attivati numerosi accordi con i clienti del segmento *business*, a cui si deve il maggior contributo alla crescita rispetto all'anno precedente, per la vendita di prodotti ad energia rinnovabile.

Le offerte che promuovono energia verde sono identificate dal marchio registrato "ENERGIA A2A Rinnovabile 100%" che garantisce il rispetto dell'ambiente.

Figura 45_Energia verde venduta e suddivisione per segmento di mercato

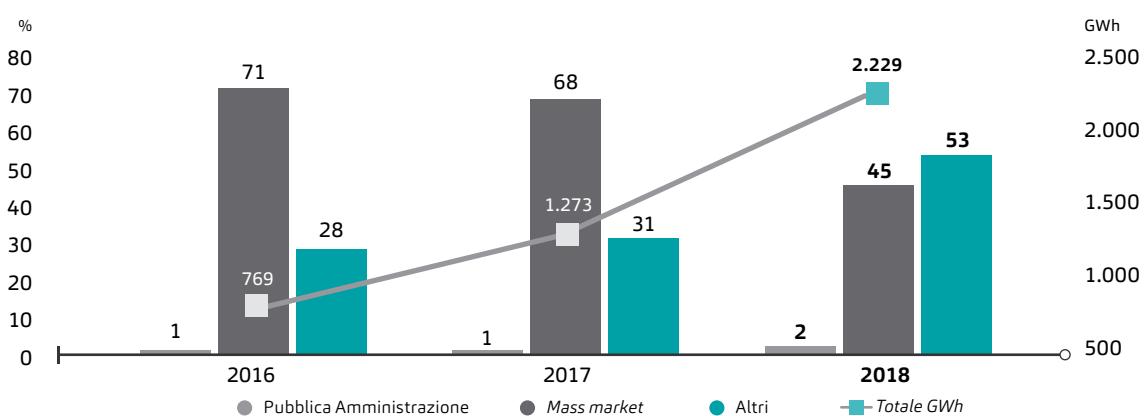


Figura 46_Distribuzione energia verde mass market per segmento - A2A Energia



Programma Loyalty

EnergyLink è il programma vantaggi di A2A Energia e Linea Più grazie al quale i clienti hanno la possibilità di usufruire di sconti o premi esclusivi come ad esempio buoni fornitura di energia elettrica e gas o *voucher* da utilizzare nel tempo libero. Obiettivo del programma è la fidelizzazione del cliente basata su dinamiche di engagement volte principalmente alla promozione di comportamenti virtuosi e sostenibili attraverso una interazione con il cliente completamente "digitale".

➤ Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito <https://energylink.a2aenergia>

Canali di contatto e servizi innovativi

A2A Energia soddisfa le esigenze dei propri clienti offrendo un servizio di ascolto completo e multicanale, attraverso sportelli fisici, nuovi store SpazioA2A, *call center*, canali *social* (pagina *facebook*) ed il servizio di *call-back* disponibile sul sito *internet*. I canali di contatto di A2A Energia propongono al cliente servizi innovativi e *digital*.

Per migliorare l'interazione online dei clienti in tutte le fasi, nel corso del 2018 è stato reso disponibile il nuovo servizio "**Chiedi il rimborso**" che permette di ottenere un rimborso anche per i clienti non domiciliati presso una banca. L'iniziativa permette un migliore monitoraggio dei pagamenti (tracciatura tempestiva ed a basso rischio di frode) e una maggiore coerenza con le nuove abitudini d'uso del denaro, con conseguente minore emissione di assegni. L'attivazione del servizio, sin dai primi mesi, ha mostrato ottimi risultati sia in termini di utilizzo che di soddisfazione dei clienti.

Nel 2018 A2A Energia ha emesso circa 12,2 milioni di **bollette**, di cui il 20% in formato elettronico. Il servizio **Bollett@mail e Bolletta Express** di Linea Più contano 433 mila adesioni (+31% rispetto all'anno precedente).

A2A Energia promuove **Bolletta Free**, il servizio interattivo disponibile in Area Clienti che permette di interagire con la bolletta da qualsiasi dispositivo (pc, *tablet* e *smartphone*).

Sempre attivo l'utilizzo della **PEC per i clienti business**, che consente di dare continuità al progetto di digitalizzazione delle comunicazioni di sollecito di pagamento, ottimizzando i tempi e l'efficienza del contatto col cliente. L'utilizzo del servizio permette di eliminare 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.

Consolidato inoltre l'utilizzo della **Raccomandata con giacenza digitale**, lanciato nel 2017. Il 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.

I clienti, per il pagamento delle bollette, possono scegliere tra le diverse modalità quella che soddisfa meglio le loro esigenze: la domiciliazione bancaria SEPA che è il metodo più utilizzato (oltre 58% del totale dei pagamenti) seguito da bollettini postali premarcati, bonifici, ricevitorie Sisal e Lottomatica, sportelli commerciali e carta di credito.

Figura 47_Numeri di contratti elettricità e gas con il servizio Bollett@mail e Bolletta Express

	2016	2017	2018
A2A Energia	289.613	325.580	367.018
LineaPiù*	-	47.231	66.315
Totale	289.613	331.985	433.333
Incremento %	16,5%	14,6%	30,5%

* Il dato 2017 di LineaPiù è stato modificato per allinearla alla metodologia utilizzata da A2A Energia.

Nel 2018 gli **sportelli commerciali** di A2A Energia e Linea Più hanno accolto oltre 246.000 visitatori con un tempo di attesa medio di 06:18 minuti per quelli di A2A Energia e 09:51 minuti per Linea Più.

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

A2A ENERGIA ANCORA PIÙ VICINA AI PROPRI CLIENTI

A2A Energia arriva nelle strade di Milano, Brescia e altri comuni della provincia con 5 *store* "Spazio A2A" e una rete di oltre 100 consulenti commerciali che hanno interagito nel corso del 2018, con oltre 200.000 clienti.

Nasce così un canale di contatto tutto nuovo che ruota intorno ad una diversa esperienza di interazione tra A2A Energia e i clienti: "Spazio A2A" è infatti un piccolo universo cittadino proprio dietro l'angolo di casa, dove un *team* di consulenti commerciali specializzati è pronto ad accogliere i clienti e il personale tecnico di A2A Energia è a completa disposizione per approfondire ogni necessità e proporre le

soluzioni più adatte alle specifiche esigenze di ogni cliente, che: può ricevere tutte le informazioni sui cambiamenti in atto nel mercato energetico in vista della fine del mercato tutelato; scoprire le offerte del mercato libero e le soluzioni per l'efficienza energetica; ricevere assistenza sulle proprie forniture di elettricità e gas.

Gli "Spazio A2A" sono stati realizzati per poter essere sempre più vicini ai cittadini e per raggiungere il maggior numero di persone; cambiano posizione ogni 3 mesi per coprire in maniera capillare i territori dove principalmente opera il Gruppo A2A.

PERFETTA2A

PERFETTA2A è l'offerta nata dal continuo confronto e dialogo con i propri clienti. Il percorso è iniziato con un'analisi di mercato svolta da un primario istituto di ricerca al fine di comprendere i bisogni dei clienti verso il mercato libero, i dubbi, i timori e le barriere che ne rallentano/ostacolano il passaggio per passare poi ad un vero momento di **co-creazione** con clienti e operatori della vendita.

È la prima offerta Elettricità e Gas a Mercato Libero di A2A Energia con un **prezzo bloccato per 3 anni** ad energia 100% green, che il cliente può personalizzare scegliendo, tra **5 pacchetti disponibili, i 3 che preferisce**:

- Fedeltà: prevede un bonus riconosciuto in bolletta al termine di ogni anno trascorso

come cliente di A2A Energia, anche in caso di rinnovo;

- Puntualità: prevede un bonus annuale riconosciuto in bolletta se rispettate le scadenze di pagamento;
- Assistenza: prevede un servizio *premium* di assistenza con numero verde dedicato e polizza assicurativa omaggio per i guasti domestici;
- Ambiente: pacchetto con il quale il cliente adotta a distanza un albero della foresta di A2A Energia (progetto realizzato in collaborazione con Freedom);
- Solidarietà: pacchetto con il quale A2A Energia dona 19 € al Banco dell'Energia Onlus per aiutare le persone in difficoltà.

Numeri verde anti-truffa

A2A 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 ai clienti e regolamentare i comportamenti in modo chiaro: servizio di **conciliazione paritetica**, costituzione dell'**Osservatorio sulle pratiche commerciali scorrette** con l'applicazione del **Codice di Condotta Commerciale**, attivazione del **numero verde "anti-truffa"**, sottoscrizione del **Protocollo di autoregolazione**. 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 2.488 chiamate, di cui 636 sono relative a pratiche commerciali scorrette effettuate da operatori noti, mentre 1.104 da aziende sconosciute. Le restanti si sono rivelate relative a richieste di informazioni di varia natura. Non sono state registrate segnalazioni di pratiche commerciali scorrette da parte di A2A Energia attraverso questi canali di contatto.

Accessibilità dei servizi

Il Gruppo è da sempre vicino ai cittadini meno agiati per migliorare e mantenere l'accesso al servizio di fornitura di elettricità e gas attraverso diverse soluzioni.

A2A eroga il **bonus sociale**, come da disposizioni dell'ARERA, 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 A2A Energia aventi diritto risiede nella fascia più bassa pari a 193 euro/anno, mentre il restante 30% è suddiviso nelle altre 5 fasce con una media di circa 420 euro/anno.

Figura 48_Clienti A2A che hanno usufruito del bonus sociale*

	2016	2017	2018
Bonus Gas	16.459	21.412	24.577
Bonus Elettricità	16.658	20.851	24.394
<i>di cui bonus fisici</i>		1.129	1.961

* I dati 2016 e 2017 sono stati aggiornati al fine di allineare la metodologia tra le società LineaPiù e A2A Energia.

A2A Energia inoltre ha continuato a supportare il progetto Banco dell'Energia (vedi pag. 147), offrendo la possibilità ai propri clienti di sostenere l'iniziativa, mediante donazioni ricorrenti attraverso la bolletta, veicolando la comunicazione verso i propri clienti ed anche fornitori.

Sempre alta l'attenzione alle fasce maggiormente vulnerabili con il servizio di bolletta stampata in sovrappressione "nero e braille"; opuscoli informativi in 7 lingue (italiano, inglese, francese, spagnolo, arabo, cinese, rumeno) per i clienti stranieri. Infine sportelli al pubblico con disponibili accessi agevolati e prioritari per clienti disabili, donne in gravidanza e anziani.

➤ Per maggiori informazioni è possibile consultare la sezione Info Point del sito www.a2aenergia.eu

La soddisfazione dei clienti

A2A Energia monitora costantemente la soddisfazione dei propri clienti e la qualità dei servizi offerti al fine di acquisire sempre più consapevolezza delle necessità e dei requisiti attesi delle parti interessate, attraverso l'ascolto e la rilevazione della soddisfazione degli utenti stessi per individuare le aree di intervento in un'ottica di miglioramento continuo.

Indagine Cerved

Come ormai da diversi anni, A2A Energia ha partecipato all'indagine di *Customer Satisfaction Multiclient "Monitor Energia Cerved 2018"* che permette di comparare in chiaro l'Indice di soddisfazione dei clienti (CSI) di A2A Energia con quello dei principali *competitor*. I risultati della rilevazione 2018 non sono stati ancora resi disponibili dall'Istituto di ricerca.

Indagine sui clienti del mercato libero

Anche nel 2018 è stata svolta un'indagine quantitativa, in collaborazione con l'istituto Doxa, con l'obiettivo di rilevare il livello di **soddisfazione dei clienti del mercato libero**. L'indagine ha interessato un campione di clienti residenziali e *small business* raccogliendo 2.803 interviste complessive tramite canale telefonico e web (sistema misto CATI/CAWI).

L'indagine ha confermato elevati livelli di soddisfazione per i clienti del mercato libero, rilevando un indice di soddisfazione pari a 76,5 (scala da 0 a 100) in crescita di 3 punti rispetto all'anno precedente. Tra i principali *driver* di soddisfazione si segnalano le modalità di sottoscrizione contrattuale e i canali di interazione. I clienti al di fuori dei territori storici in cui opera A2A Energia e i clienti "digitali" registrano l'incremento maggiormente significativo in termini di soddisfazione; i secondi sono anche quelli che risultano più interessati a prendere in considerazione A2A Energia come "fornitore unico multi-servizi".

Anche Linea Più svolge annualmente un'indagine di *Customer Satisfaction* realizzata attraverso interviste telefoniche.

Per l'indagine 2018 sono stati coinvolti 1.150 clienti (domestici e piccole imprese), distribuiti in maniera ponderata per territorio, segmento e tipo di fornitura attiva, per garantire la rappresentatività dei risultati complessivi ma anche l'affidabilità di quelli di dettaglio.

Inoltre, al fine di rilevare il livello di soddisfazione dei Clienti che usufruiscono dei canali di contatto di Linea Più, sono stati effettuati due *oversample* di 300 e 500 casi, rispettivamente per *call center* e numero merde.

La ricerca 2018 ha rilevato un buon livello di soddisfazione, con un CSI (*Customer Satisfaction Index*) pari a 73/100 (+1 rispetto al 2016). Piena soddisfazione per i canali di contatto: sportello (82/100) e numero verde (78/100).

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

CAMPAGNA DI COMUNICAZIONE “ASCOLTA UN AMICO”

Nel 2018 A2A Energia per la prima volta ha scelto di raccontarsi attraverso un testimonial: **Claudio Bisio**. Il *claim* della campagna è stato **“Ascolta un amico”**, un messaggio che, sottolineando il concetto di amicizia, ribadisce il rapporto di fiducia che lega A2A Energia ai cittadini, la vicinanza alle persone e l'attenzione alle esigenze della clientela. La campagna nazionale è stata pianificata su diversi canali ad alto impatto e visibilità, nel dettaglio televisione, cinema, radio, stampa e *facebook*.

A seguito di un'indagine volta a verificarne le performance, la campagna di comunicazione è risultata efficace e performante sia nei “nuovi” territori sia nei territori storici in cui A2A Energia è da sempre presente: nei primi ha consentito di rafforzare la notorietà del *brand* ed è stata in grado di veicolare i contenuti chiave della comunicazione (rapporto di fiducia, vicinanza e attenzione alle esigenze dei propri clienti); nei secondi è riuscita ad avvicinare ulteriormente il *target* di riferimento e a consolidare il posizionamento di A2A Energia.



Indagine Call Center

A2A Energia e Linea Più hanno ricevuto complessivamente, nel 2018, circa 1,3 milioni di chiamate al *call center*. Nel 2018 l'indagine svolta da ARERA semestralmente sulla qualità dei servizi telefonici percepita dai clienti finali, è diventata annuale. Il grado di soddisfazione dei clienti relativo al funzionamento del *call center* di A2A Energia è il migliore tra quelli registrati negli ultimi anni: si conferma superiore alla media nazionale di 5,8 punti percentuali. In particolare per i due aspetti di qualità più importanti (chiarezza e capacità di risolvere rapidamente il problema) il cui “peso” complessivo è superiore al 70%, A2A Energia ha ottenuto un punteggio molto elevato. Anche il grado di soddisfazione dei clienti relativo al funzionamento del *call center* di Linea Più risulta superiore alla media nazionale di 1,7 punti percentuali.

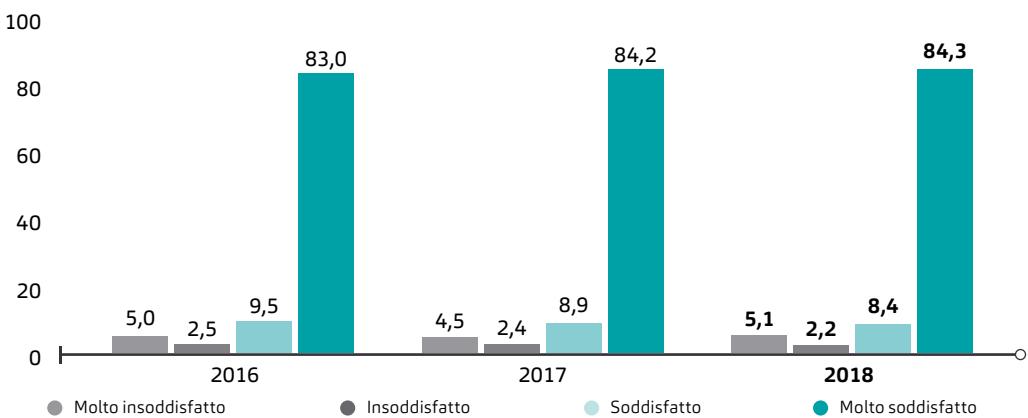
Figura 49_Soddisfazione dei clienti sul funzionamento dei call center

	1° SEMESTRE 2016	2° SEMESTRE 2016	1° SEMESTRE 2017	2° SEMESTRE 2017	2018
A2A Energia	97,1%	95,7%	95,7%	95,2%	98,1%
Linea Più	n.d.	94,5%	93,2%	90,5%	94,0%
Media Nazionale	91,0%	92,4%	93,2%	91,7%	92,3%

Indagine di soddisfazione *after call*

L'indagine *after call* rileva il grado di soddisfazione dei clienti che utilizzano i servizi di *call center* al termine di una chiamata appena effettuata con gli operatori. Anche per il 2018 i risultati dell'indagine si sono confermati molto positivi per A2A Energia: il 92,7% dei clienti si dichiara essere soddisfatto o molto soddisfatto.

Figura 50_Soddisfazione dei clienti al termine di una chiamata (percentuale sulle valutazioni registrate)



Soddisfazione e qualità degli sportelli

Anche nel 2018 è stato rilevato il livello di gradimento del servizio agli sportelli di Bergamo, Brescia e Milano. Il 98% circa degli utenti ha dato un giudizio positivo. Il livello di soddisfazione, che nell'anno precedente risultava essere eccellente, registra un ulteriore incremento dell'1,5%.

Figura 51_Soddisfazione dei clienti sul servizio reso agli sportelli

	2016	2017	2018
Positivi	95,90%	96,84%	98,30%
Negativi	4,10%	3,16%	1,70%

Anche nei nuovi *store* "Spazio A2A" i clienti possono rispondere ad una *survey* con l'obiettivo di rilevare la soddisfazione in relazione agli elementi dello *store* (gradimento generale, posizione, disposizione), all'esperienza (accoglienza, tempo di attesa) e al servizio ricevuto (competenza degli addetti, capacità di risoluzione, servizio in generale). Il 93% dei clienti valuta positivamente tutti gli aspetti oggetto della rilevazione.



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

EFFICIENZA ENERGETICA

A2A Energy Solutions è la società del Gruppo A2A, all'interno della BU Mercato, che si propone come fornitore di soluzioni energetiche per clienti *business*, condomini, pubblica amministrazione e cittadini, in termini di risparmio energetico, mobilità elettrica sostenibile e soluzioni IoT.

Un intervento significativo di A2A Energy Solutions realizzato nel 2018, è stata l'installazione di una **caldaia a biomassa** legnosa vergine in sostituzione della precedente a gasolio, presso lo stabilimento del Salumificio Bordoni (Valtellina), utilizzata per la fornitura del calore necessario per l'attività produttiva del salumificio.

La realizzazione dell'impianto a biomassa legnosa altamente efficiente (rendimento del 90% della potenza di 850 kW) ha quindi permesso l'utilizzo di combustibile proveniente da fonte rinnovabile, a filiera corta, in alternativa all'utilizzo dei tradizionali combustibili fossili, con un risparmio di 250 tep annui.

Le attività previste dal contratto in capo ad A2A Energy Solutions riguardano: progettazione, realizzazione conduzione, manutenzione dell'impianto oltre alla fornitura del combustibile per tutta la durata del contratto (5 anni). Il piano di sviluppo prevede di incrementare il fabbisogno di calore per il ciclo produttivo dagli attuali 1,8 GWh_t a 3,3 GWh_t in 4 anni (2019-2022).

A novembre 2018 è stata sostenuta con esito positivo la verifica di Ente terzo per rilascio di **nuova certificazione UNI CEI 11352 di Linea Green come ESCO**, in relazione ai contratti a garanzia di risultato (*Energy Performance Contracts – EPC*).

PROGETTI PER EFFICIENTAMENTO ENERGETICO VERSO TERZI DI LINEA GREEN

Nel 2018 è entrato a regime il nuovo sistema di cogenerazione (motore endotermico a gas naturale da 70 kW_e e 115 kW_t) installato presso il centro sportivo natatorio "La Faustina" di Lodi.

Nel corso dell'anno è stato complessivamente registrato un risparmio di 52 tep, pari a 155 tonnellate di CO₂, per un rendimento complessivo medio annuo dell'89%.

Inoltre, a seguito di contrattualizzazione con nuovi clienti, Linea Green ha proceduto alla progettazione ed all'installazione di 5 sistemi di monitoraggio dei consumi su altrettante realtà industriali energivore della provincia di Brescia, Cremona e Piacenza.

Nel corso del 2019 verranno monitorati i consumi per procedere alla redazione della Diagnosi Energetica secondo quanto previsto dal D.Lgs. 102/14.

Nel 2018 sono anche state redatte e completate 4 diagnosi energetiche per clienti del settore industriale e terziario individuando molteplici interventi di efficientamento energetico che verranno sviluppati nel corso del 2019.

E-MOVING

Nel 2018 la controllata del Gruppo **A2A Energy Solutions** ha visto estendere i suoi servizi per la mobilità sostenibile in 3 importanti comuni della Lombardia: Bergamo, Cremona e Rovato.

In particolare, nella **città di Bergamo**, è stato firmato un protocollo d'intesa per la realizzazione e la successiva gestione per 8 anni di una rete di ricarica per i veicoli elettrici composta da 32 colonnine di cui: 8 colonnine *high power* (da 22 kW a 50 kW in corrente continua) e 24 colonnine *normal power* (fino a 22 kW in corrente alternata). Il primo anno, le ricariche dei veicoli effettuate su tutte le colonnine *e-moving* della città di Bergamo saranno gratuite tramite app per tutti gli utenti. Al termine del primo anno, i clienti occasionali potranno facilmente effettuare la ricarica tramite smartphone accedendo ai servizi bancari con credito virtuale, mentre gli utenti abituali potranno associare al loro profilo una carta di credito. La app permetterà anche di verificare lo stato della ricarica.

Per il **comune di Cremona** si prevede l'installazione e la gestione per 8 anni di 10 colonnine di ricarica, mentre con l'installazione di 3 colonnine, **Rovato** è divenuta una delle prima città non capoluogo di provincia ad entrare nel circuito *e-moving*. Per gli accordi con questi due comuni è stato rilevante il ruolo di Linea Più, che ha previsto un vero e proprio "pacchetto" dedicato all'iniziativa, per lo sviluppo della mobilità elettrica in questi territori, che consente di accedere ad una ampia rete di servizi: dal noleggio a lungo termine dell'auto a condizioni privilegiate, al *wallbox* per la ricarica a casa, fino alla tessera per ricaricare l'auto gratuitamente in tutte le colonnine del circuito. Le prime colonnine saranno installate nei primi mesi del 2019. Le infrastrutture permetteranno la ricarica in contemporanea di 2 veicoli elettrici e saranno collocate in postazioni strategiche per la mobilità cittadina.

Tutte le colonnine del circuito *e-moving*, sono alimentate con **energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili**, certificata dal marchio "Energia A2A Rinnovabile 100%®".

Le nuove colonnine di Bergamo, Cremona e Rovato si aggiungono (oltre ai punti di ricarica dei quadricicli e del *carsharing* elettrico presenti a Milano) a quelle installate a **Milano, Brescia** ed in **Valtellina**, per un totale di 168 colonnine di cui 13 *fast charge*. Il servizio nel 2018 **ha erogato 137.000 ricariche** per un totale di 1,3 GWh (4,5 TJ), corrispondenti a 8,4 milioni di km percorsi a zero emissioni, con un **risparmio di circa 1.000 tonnellate di CO₂**.

Nel corso del 2018 il Gruppo bancario UBI ha aggiunto al proprio parco auto la nuova Renault ZOE, un'autovettura elettrica a zero emissioni dirette, in un progetto di mobilità sostenibile in collaborazione con A2A che ha fornito e installato il primo *wallbox* di ricarica.

In arco Piano, sono previsti investimenti per circa 30 milioni di euro sulla mobilità sostenibile.

ILLUMINAZIONE PUBBLICA

Il 2018 ha visto l'entrata in vigore della direttiva europea 244/09, che mette al bando i "prodotti ad alto consumo energetico". In questa categoria di prodotti figurano le lampadine alogene. In tale ottica, molteplici sono le iniziative anche della Pubblica Amministrazione di razionalizzare l'uso dell'energia e di dare maggiore attenzione alla "sostenibilità ambientale", così come stabilito dalla *"Energy Efficiency Directive"* (2012/27/EU). Ulteriore impulso sarà fornito sia dalla maggiore applicazione dei Criteri Ambientali Minimi (CAM) nelle gare di appalto, sia dalla definizione di clausole di risparmio obbligatorio nei contratti di servizi energetici attivati dalla pubblica amministrazione, come ad esempio nell'illuminazione pubblica.

Per cogliere appieno questa opportunità, nel 2018 è stata siglata una partnership tra A2A Illuminazione Pubblica e Varese Risorse per la partecipazione a gare per la gestione degli impianti d'illuminazione pubblica nei territori comunali, vedendo le due realtà coinvolte mettere in campo il loro *know-how*, l'esperienza e la vocazione all'innovazione a servizio della città.

Nel 2018 le gare aggiudicate hanno riguardato i comuni di Garbagnate Milanese, Nova Milanese, Cornaredo, Pero, Melzo, Cantello, Cesate, Crevoladossola e Messina.

Le gare, il cui valore complessivo è di circa 77 milioni di euro, con contratti di durata dai 6 ai 20 anni, prevedono l'installazione di oltre 48 mila punti luce a LED, gestite anche da remoto tramite telecomando, interventi di miglioramento dei pali, la realizzazione di nuove linee elettriche e la riqualificazione dei quadri elettrici esistenti.

Oltre al risparmio energetico, la trasformazione a LED dell'illuminazione di questi Comuni consentirà una riduzione di migliaia di tonnellate di CO₂ riversate in atmosfera, ed ulteriori benefici ambientali legati alla minor consumo di RAEE.

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

10.1.2 Relazione con i clienti del servizio di teleriscaldamento

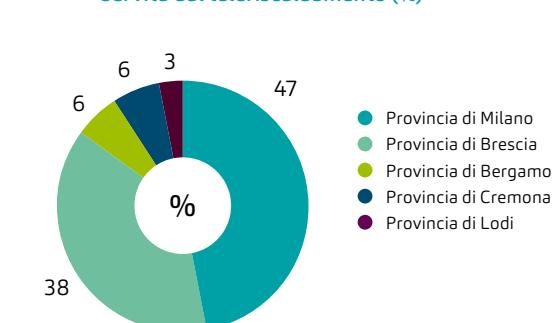
Il Gruppo è attivo nella produzione, distribuzione e vendita di calore nelle città di Milano, Sesto San Giovanni (Mi), Novate (Mi), Cassano d'Adda (Mi), Brescia, Bovazzo (Bs), Concesio (Bs), Bergamo tramite la società A2A Calore & Servizi e nelle città di Lodi, Cremona, Crema (Cr) e Rho (Mi) tramite la società Linea Green.

Il servizio è attualmente erogato a circa 25.700 utenze (singole unità abitative nel caso di riscaldamento autonomo o interi stabili nel caso di riscaldamento centralizzato), per una volumetria servita di circa 111,4 milioni di metri cubi (+1% rispetto al 2017).

Figura 52_Volumetria servita dalla rete di teleriscaldamento (Mm³)



Figura 53_Distribuzione geografica della volumetria servita dal teleriscaldamento (%)



Per favorire lo sviluppo del servizio di teleriscaldamento, A2A Calore e Servizi nel 2018 ha proposto l'offerta **"Casa calda anche di notte"** che prevede oltre all'azzeramento del contributo di allaccio e a un incentivo per la rottamazione della vecchia caldaia, anche un'innovativa formula di prezzo bioraria.

Questa offerta permette di far funzionare gli impianti 24 ore al giorno, evitando il picco di richiesta mattutino conseguente allo spegnimento notturno, mantenendo il calore dell'appartamento costante, con un maggior *comfort* e un contenimento delle spese energetiche.

La campagna di lancio è stata accompagnata da una diffusa comunicazione, finalizzata a sensibilizzare i clienti ad un uso ottimale e consapevole dei propri impianti di riscaldamento. È stata svolta inoltre un'intensa formazione finalizzata a supportare gli operatori del settore indirizzandoli al buon uso di tecniche e metodi efficienti per una migliore gestione degli impianti alimentati da teleriscaldamento.

UPTOWN. IL PRIMO SMART DISTRICT DI MILANO IN PARTNERSHIP CON A2A CALORE SERVIZI

Nell'area urbana di Cascina Merlata è nato da poco il primo *smart district* di Milano: *Uptown*. Un'area green sotto numerosi punti di vista: non solo contribuisce alla qualità dell'aria con i suoi 25 ettari di verde ma è anche il primo quartiere italiano totalmente *carbon free*. Infatti, grazie alla rete del teleriscaldamento di A2A Calore e Servizi questo distretto si autosostenta

dal punto di vista energetico e addirittura contribuisce alla riduzione delle emissioni di CO₂ nella città.

Il servizio di teleriscaldamento sarà inoltre accessibile in tutto il quartiere di Cascina Merlata consentendo di sfruttare al meglio il calore recuperato dal Termovalorizzatore di Silla 2.

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 2018 il Gruppo ha effettuato, tramite le società specializzate, **28 trasformazioni** di impianti pari a 17.400 kW di potenza installata, rispettivamente 9.480 kW da A2A Calore & Servizi e 7.920 kW da Linea Green.

Qualità dei servizi erogati e attenzione al cliente

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

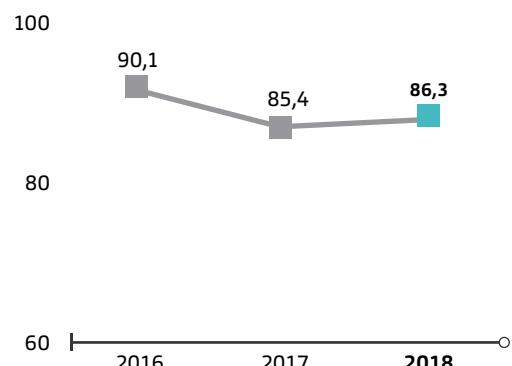
☞ È possibile consultare la Carta dei servizi anche online: http://www.a2acaloreservizi.eu/home/cms/a2a_caloreservizi/societa/comunicazione/doc_pubblicazioni/carta_qualita.pdf

Indagini di *customer satisfaction* Linea Green

Nell'ottobre del 2018 è stata condotta un'indagine, attraverso interviste telefoniche, su un campione di un terzo dei clienti allacciati alla rete di teleriscaldamento di Cremona, e su una quota di clienti di altri comuni tale da rendere consistente la lettura del dato anche per le altre città servite.

Per quanto riguarda la tipologia di utenza la maggioranza degli intervistati è costituita

Figura 54_Livello di soddisfazione dei clienti allacciati alla rete di teleriscaldamento di Cremona



da utenti singoli, il cui voto rilevato ha visto confermare un'elevata soddisfazione per il servizio, con un aumento rispetto all'anno precedente.

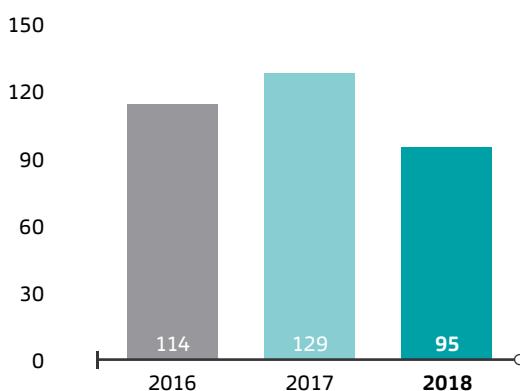
10.1.3 Relazione con i clienti del servizio idrico integrato

Attraverso le società A2A Ciclo Idrico e ASVT il Gruppo A2A gestisce i servizi del ciclo idrico integrato nei territori della provincia di Brescia.

Nel 2018 sono 194.362 gli utenti allacciati al servizio di acquedotto, 652.754 gli abitanti allacciati alla rete fognaria e 640.967 quelli serviti dal servizio di depurazione.

Il servizio di distribuzione di acqua potabile, nel 2018, non ha subito interruzioni, eccetto alcuni tratti messi fuori servizio per consentire la riparazione dei guasti accidentali.

Figura 55_Comuni serviti Servizio idrico integrato



Qualità dei servizi erogati e attenzione al cliente

Il Servizio Idrico Integrato è regolato dall'ARERA che monitora alcuni parametri, tra i quali quelli relativi agli obblighi del servizio telefonico di pronto intervento e al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per le segnalazioni relative alla situazioni di pericolo, fissando degli standard generali di qualità contrattuale (Figura XX).

Figura 56_Indicatori generali del servizio di pronto intervento

2018	STANDARD	A2A CICLO IDRICO		ASVT	
		CASI CHE RISPETTANO LO STANDARD	TEMPO MEDIO EFFETTIVO	CASI CHE RISPETTANO LO STANDARD	TEMPO MEDIO EFFETTIVO
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento	≥120 secondi	92,8%	50,5 secondi	92,8%	50,5 secondi
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata di pronto intervento	3 ore	92,9%	2 ore	99,9%	0,7 ore

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

Il servizio telefonico di pronto intervento per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno. Il servizio fornisce, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità, in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.

Per comunicare con i cittadini il Gruppo mette a disposizione diversi canali, oltre a materiali informativi. Nel 2018 il servizio **call center** di A2A Ciclo Idrico ha evaso circa 94.205 mila chiamate, mantenendo ottimi livelli di qualità del servizio, con un tempo medio di attesa di 72 secondi, aumentato lievemente rispetto ai volumi di chiamate.

Nel 2018 presso gli sportelli di A2A Ciclo Idrico sono stati serviti circa 39.250 clienti (con un aumento del 27,5% rispetto al 2017), serviti mediamente in 15 minuti.

Dal 1 luglio 2018 è stato istituito il **bonus sociale idrico** o bonus acqua, una misura volta a ridurre la spesa per il servizio di acquedotto di una famiglia in condizione di disagio economico e sociale, attraverso l'erogazione di una componente compensativa *una tantum* per la fornitura di acqua.

Nel 2018 sono pervenute attraverso il portale 3.096 domande di adesione al Bonus.

A2A Ciclo Idrico ha lanciato tale iniziativa dal dicembre 2016 su base volontaria, ed assunta in autonomia dalla società, ciò conferma l'attenzione del Gruppo per il territorio e per le fasce economicamente più deboli della popolazione.

Oltre agli aspetti relativi alla qualità e all'accesso al servizio, le società sono da sempre impegnate, in un'ottica di massima trasparenza, a mostrare come tutta l'acqua erogata dagli acquedotti di A2A Ciclo Idrico ed ASVT sia conforme ai limiti fissati dalla legge. Per questo motivo sono **disponibili online i valori dei principali indicatori di qualità dell'acqua** distribuita presso i vari punti di monitoraggio o case dell'acqua.

Proseguono le iniziative per sensibilizzare gli utenti verso modelli di comportamento e di consumo responsabile della risorsa idrica, tra tutti il **progetto Acquasicura**, l'offerta che 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 oltre

alla possibilità di sottoscrivere una polizza assicurativa, che ha visto nel 2018 oltre 1.460 richieste di sgravio per dispersione idrica a valle del punto di consegna delle quali 1.008 già evase, per un totale di circa 1,5 milioni di euro rimborsati agli utenti. Le richieste di nuove adesioni alla polizza assicurativa sono state 745 e 142 utenti hanno beneficiato di questo servizio.

"CORSO DI FORMAZIONE PER CONCILIATORI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO E DEL TELERISCALDAMENTO"

Nell'ambito del protocollo ADR con le associazioni consumatori, nel 2018 è stato organizzato, in collaborazione con *Consumers' Forum*, il "corso di formazione per negoziatori del Servizio Idrico Integrato e del Teleriscaldamento" dove è stato presentato ai mediatori l'inquadramento normativo e regolatorio dei due servizi.

Per il teleriscaldamento in particolare si è trattato di:

- disciplina contrattuale, di allacciamenti ed esercizio del diritto di recesso da parte dell'utenza;
- i reclami più ricorrenti nel teleriscaldamento;
- esperienze delle Associazioni dei consumatori;
- trasparenza e monitoraggio dei prezzi di fornitura del servizio;
- interventi in materia di sistemi di misura, di servizio di sub-fatturazione dei consumi e di separazione contabile (es. interventi di efficienza energetica D.Lgs.102/14).

Per il Servizio Idrico Integrato le tematiche presentate sono state:

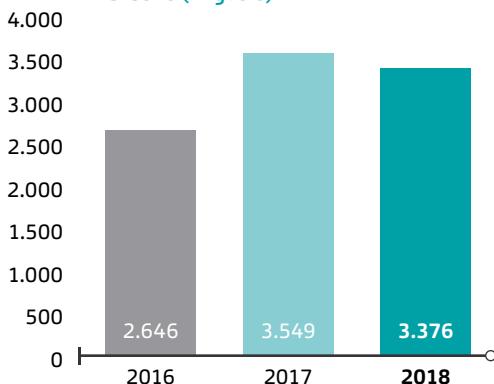
- gli obiettivi di qualità tecnica della delibera n.917/17;
- le procedure ADR nel servizio idrico integrato;
- gli aspetti normativi, regolatori e modalità applicative del Bonus sociale idrico;
- approfondimento sulla Delibera 664/15 relativa al metodo tariffario del servizio.

↗ 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 dei siti A2A Ciclo Idrico e ASVT:
<http://qualitaacqua.a2acicloidrico.eu/QualitaH2oWeb/> e <http://qualitaacqua.asvt-spa.it/QualitaH2oWeb/>

10.1.4 Relazione con i clienti del servizio di igiene urbana

Il Gruppo, tramite le Società Amsa, Aprica, Linea Gestioni e Rieco, gestisce i servizi di igiene urbana di 215 comuni della Lombardia per un totale di oltre 3,4 milioni di cittadini serviti, nelle province di Milano, Brescia, Bergamo, Como, Lodi, Lecco, Monza e Brianza, Mantova e Cremona.

Figura 57_Numeri totali utenti dei servizi di igiene urbana (migliaia)



Nel 2018, Aprica ha acquisito il servizio di igiene ambientale in nuovi comuni della provincia di Genova: Rapallo e Zoagli.

Iniziative per la responsabilizzazione degli utenti e per raggiungere un'elevata RD

Giunti ad elevati livelli di raccolta differenziata, la capacità incrementale per innalzare ulteriormente il tasso di differenziata richiede l'implementazione di **iniziativa sempre più capillari e puntuali** volte a raggiungere determinate attività della comunità o specifiche categorie di rifiuto. Di seguito si riportano alcune iniziative messe in campo dalle società del Gruppo nel 2018.

Nel 2018, durante le feste e le attività estive, circa il **90% degli oratori di Brescia ha promosso**, al proprio interno, la **raccolta differenziata**. Aprica, in collaborazione con il Centro Oratori, ha cercato di diffondere la cultura della raccolta differenziata anche attraverso la consegna a ciascun oratorio di un kit formato da contenitori per la carta, l'organico, il vetro ed l'indifferenziato.

Al termine di ciascuna "Ecofesta" è stato anche effettuato il ritiro dell'olio vegetale usato (olio di frittura).

Gli oratori coinvolti nel progetto sono riusciti a raggiungere circa l'83% di raccolta differenziata (dato stimato).

Tra maggio e giugno presso i **mercati rionali di Brescia** hanno sostato gli Ecocar, mezzi mobili di APRICA che ritirano piccoli elettrodomestici e rifiuti pericolosi. Durante quelle occasioni gli operatori hanno provveduto anche a distribuire gratuitamente un sacco di compost di qualità da 20 litri, proveniente dall'impianto di A2A Ambiente a Bedizzole, come alternativa naturale ai concimi chimici. A ottobre, durante la fiera Ecomondo, è stato anche presentato il nuovo modello dell'Ecocar, progettato dal personale Aprica per facilitare e ridurre i tempi di lavoro degli operatori.

↗ Per sapere dove e quando trovare le sue postazioni possono essere consultati i Servizi di zona sull'App PULLiamo.

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

Nel settembre 2018 AMSA, Assobioplastiche e Comieco hanno lanciato la **campagna di comunicazione "Hai detto umido?"** per scoprire e imparare a **differenziare correttamente i nuovi prodotti compostabili**.

Infatti, molti oggetti che oggi si trovano in commercio (bicchieri, stoviglie, sacchi per la spesa, ...) vengono realizzati con materiali compostabili, e possono essere quindi gettati nell'umido insieme agli scarti di cucina per essere trasformati in compost.

La campagna dedicata ai nuovi materiali compostabili è stata veicolata *online* e sul territorio attraverso l'Ufficio Mobile di Amsa, uno sportello itinerante presso cui è possibile richiedere informazioni, segnalare problematiche inerenti la raccolta, ricevere materiale informativo e prenotare il ritiro dei rifiuti ingombranti.

L'Ecoisola invece, è un'iniziativa nata da una collaborazione di AMSA con il consorzio Ecolight, e promossa dal Comune di Milano, che mira a raccogliere sul territorio cittadino i rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche e sorgenti luminose.

L'Ecoisola è un innovativo cassonetto interamente automatizzato: per utilizzarlo l'utente deve strisciare nell'apposita fessura la tessera sanitaria (Carta Regionale dei Servizi), quindi selezionare il tipo di rifiuto che intende conferire, inserendolo successivamente all'interno dello sportello dedicato che si aprirà automaticamente. Una volta pieni i contenitori interni, sarà la stessa macchina ad

avvisare gli operatori che interverranno per il suo svuotamento.

La sperimentazione, con l'installazione nel 2018 di 5 ecoisole in altrettanti Municipi di Milano, proseguirà fino a luglio 2019, con l'inserimento di altre 4 ecoisole nei restanti Municipi.

Sul territorio di Milano, attualmente sono presenti cinque riciclerie, siti per raccogliere rifiuti non conferibili con la raccolta "porta a porta". Oltre all'obiettivo di estendere la presenza sul territorio con la realizzazione di ulteriori altre cinque riciclerie (una ricicleria per ogni Municipio di Milano), è stata individuata un'area, con una superficie pari a circa 10.300 m², che prevede al suo interno il primo centro di riuso. In quest'area i cittadini potranno portare oggetti usati di cui vogliono disfarsi, evitando perciò che diventino rifiuto e dando loro una "seconda vita" con altre persone che li riutilizzeranno.

La ricicleria sarà gestita da AMSA, mentre il centro di riuso sarà condotto da un gestore che sarà individuato con un bando dell'Amministrazione Comunale.

Qualità dei servizi erogati e attenzione al cliente

Amsa e Aprica 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_Qualità del servizio di *call center*

	AMSA	APRICA
Accessibilità delle linee e del servizio (tempi di linea liberi rispetto ai tempi di presenza degli operatori)	100%	100%
Tempo medio di attesa al telefono (secondi)	47	45
Percentuale di chiamate andate a buon fine	97%	93%

Inoltre, come 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. Per AMSA ed Aprica è possibile utilizzare l'applicazione "**PULLamo**"; per Linea Gestioni l'app "**rifiutiAMO**": questi applicativi forniscono agli utenti indicazioni circa i giorni di raccolta dei rifiuti presso la propria abitazione e tutte le informazioni necessarie per una corretta raccolta differenziata, consentono di richiedere il ritiro dei rifiuti ingombranti, di segnalare situazioni anomale e di conoscere l'ubicazione delle piattaforme ecologiche.

I servizi offerti da Amsa, Aprica, Linea Gestioni (Gruppo LGH) sono regolati da un'apposita **Carta dei Servizi**, che descrive modalità, tempi e qualità dei servizi offerti ai cittadini nei comuni serviti.

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI COMUNE DI BRESCIA

Tra le attività di Aprica, a completamento del progetto di modifica delle modalità di raccolta dei rifiuti, è stata realizzata la **Carta della Qualità dei Servizi** di igiene urbana di Brescia, un documento biennale che riassume le modalità di gestione dei servizi e gli standard di qualità definiti con l'amministrazione comunale di Brescia, che Aprica si impegna a rispettare attraverso il corretto svolgimento delle attività. Il documento è stato stampato a marzo 2018 in oltre 100.000 copie e spedito alle famiglie della città.

➤ Le Carte dei Servizi sono consultabili sui siti delle diverse società.

Indagine di *customer satisfaction* relativa ai servizi Amsa

Come tutti gli anni, anche nel 2018 è stata effettuata un'indagine di *Customer Satisfaction* sui servizi che Amsa offre ai **cittadini**, gestita direttamente dal Comune di Milano, secondo quanto previsto dal vigente Contratto di servizio.

L'indagine è stata svolta 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 è stato somministrato telefonicamente a 5.500 cittadini residenti a Milano, di cui 500 stranieri.

Tutti i servizi hanno raggiunto un indice di gradimento superiore al 7. Particolarmente apprezzato il servizio di raccolta rifiuti (7,74). In sensibile crescita il servizio di pulizia e lavaggio di strade e marciapiedi, che passa da 7,29 nel 2017 a 7,56 nel 2018.

Molto alta la soddisfazione anche per tutti i canali di contatto (app 8, numero verde 7,9, sito internet 7,68, sportello 7,64) e il servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti (7,88).

Annualmente viene indagata anche la soddisfazione degli **operatori commerciali** del comune di Milano. In questo caso sono state effettuate 200 interviste ai referenti di diversi settori di attività (servizi alberghieri, bar, ristoranti, commercio dettaglio/ingrosso e industrie/attività di produzione).

La soddisfazione globale per questo *target* in merito ai servizi offerti da Amsa è risultata pari a 7,5 (voto medio). Anche in questo caso molto alta la soddisfazione per i canali di contatto e in particolare per il numero verde (8,3 vs 7,3 nel 2017). 7,7 il voto medio di soddisfazione per il servizio raccolta rifiuti e 7 per la pulizia e lavaggio strade e marciapiedi.

Amsa ha indagato il livello di soddisfazione dei cittadini anche in 13 **comuni limitrofi** (Bresso, Buccinasco, Cesate, Cormano, Corsico, Novate Milanese, Paderno Dugnano, Pero, San Donato, Segrate, Settimo Milanese, Trezzano sul Naviglio, Pioltello) in cui l'azienda svolge la sua attività. In questo caso sono state svolte un totale di 1.760 interviste, dalle quali è emerso che il livello di soddisfazione globale dei cittadini è molto alto e oscilla tra 7,8 a 8,3. Il più soddisfatto è risultato essere il comune di Pero.

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

Indagine di soddisfazione Aprica nel Comune di Bergamo

Aprica biennalmente svolge un'indagine di *Customer Satisfaction* con l'obiettivo di sondare la soddisfazione del servizio offerto ai cittadini del comune di Bergamo. Per questa indagine sono state effettuate 1.000 interviste alle utenze domestiche e 300 alle utenze commerciali attraverso la metodologia CATI (*Computer Aided Telephone Interviewing*).

In generale, cresce la soddisfazione per tutti i servizi offerti, portando la valutazione globale da un voto medio di 7,77 nel 2016 a un 7,84 nel 2018.

Molto alta la valutazione sulle modalità di gestione dei rifiuti urbani, sia globale (8,29) sia sugli aspetti specifici. Gli intervistati sono particolarmente soddisfatti degli orari (8,20) e della frequenza di raccolta (8,08). Cresce anche la soddisfazione per la pulizia di strade e marciapiedi (7,44).

Elevata la soddisfazione anche per i canali di contatto tradizionali (numero verde 8,25, sportello 8,79, sito 8,03) mentre sono ancora poco utilizzati canali *social* e l'*app*.



Indagine di soddisfazione Linea Gestioni nelle aree di Lodi, Crema, Cremona e in Franciacorta

Nel 2018 è stata condotta una *Customer Satisfaction Audit* per il servizio di **igiene ambientale** effettuato da Linea Gestioni nelle aree di Lodi, Crema, Cremona e in Franciacorta. Sono state effettuate 2.410 interviste telefoniche per indagare il livello di soddisfazione degli utenti in merito ai servizi di raccolta rifiuti, pulizia stradale e canali di contatto. In linea generale la soddisfazione è molto buona e superiore alla media nazionale. Livelli più alti di soddisfazione si riscontrano in Franciacorta.

Particolarmente apprezzato il servizio di raccolta rifiuti porta a porta, con un CSI pari a 94,6 e stabile rispetto al 94,5 del 2017.

Una analisi delle priorità di intervento conferma la scelta del gruppo di puntare sempre più su un sistema di raccolta porta a porta. Sempre in riferimento al tema della introduzione e diffusione del sistema di raccolta porta a porta va sottolineato che i livelli di soddisfazione nei confronti del servizio da parte degli utenti che sono passati al porta a porta nel 2016, si sono allineati alla media generale dei clienti di LGH.



10.1.5 Correttezza e trasparenza nelle relazioni con i clienti

Nel 2018 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 corso del 2018 A2A Energia ha presentato ricorso al TAR della regione Lazio contro la sanzione, irrogata ad ottobre 2017 dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, per il non tempestivo adeguamento da parte di A2A Energia del canale di pagamento bollette *online* mediante carta di credito secondo quanto previsto dal Codice del Consumo del giugno 2014.

Si segnala, inoltre, la chiusura, senza erogazione di sanzioni, del procedimento A512 avviato dall'AGCM nel maggio 2017, su segnalazioni di alcuni *competitors*, per presunto abuso di posizione dominante da parte di A2A Energia nel mercato della vendita di energia elettrica.

Inoltre, con Determinazione DSAI/65/2018/ com l'Autorità ha avviato un procedimento nei confronti di A2A Energia S.p.A. volto ad accertare violazioni in materia di fatturazione dei consumi energetici, relativamente all'applicazione di specifici corrispettivi ai clienti finali per la ricezione di fatture in formato cartaceo. In data 14 dicembre la Società ha tempestivamente presentato una proposta di impegni e la posizione risulta tuttora in fase di valutazione da parte dell'Autorità.

In data 12 dicembre 2018 AGCM ha infine avviato, su segnalazione di AMA (società operante nei servizi ambientali detenuta al 100% dal Comune di Roma), un procedimento istruttorio per l'accertamento di una presunta intesa restrittiva della concorrenza, in violazione dell'art. 101 TFUE nei confronti di A2A S.p.A. ed altre Aziende operanti nel settore dei rifiuti urbani. Il Procedimento dovrebbe concludersi entro la fine del 2019.



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

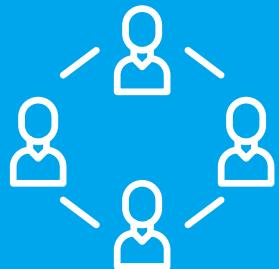
Relazione con i Fornitori

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index



10 Capitale Relazionale



Comunità

INPUT

Nuova tappa di **forumAscolto** in Piemonte

Progetto Scuola
con iniziative mirate di educazione ambientale
e visite agli impianti del Gruppo

Oltre 460 iniziative
di ascolto e coinvolgimento
dei nostri *stakeholder*

Promosso il **bando Doniamo Energia 2**,
finalizzato a supportare situazioni di vulnerabilità
economica e sociale su tutto il territorio lombardo

Capitale
Finanziario

Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

Capitale
Intellettuale

Capitale
Relazionale

SERVIZI E PROCESSI A2A



Selezionati i **due progetti vincitori della call «CreiAMO FVG»**, che hanno ricevuto un contributo economico e un percorso di *light incubation*

4,2 milioni di euro alla comunità in sponsorizzazioni, liberalità e contributi a teatri e fondazioni

59 mila studenti e docenti coinvolti in visite agli impianti ed attività di educazione ambientale

352 comunicazioni
ai media
e oltre 350 incontri
con giornalisti

6.000 persone in situazione di vulnerabilità intercettate e supportate con il bando *Doniamo Energia*

OUTCOME

RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER DEL GRUPPO

Sviluppo delle attività di business nel pieno rispetto degli stakeholder promuovendo attività di comunicazione trasparente e collaborazione; partecipazione a tavoli di lavoro con Enti ed Istituzioni capaci di influenzare le strategie nazionali e internazionali; promozione di progetti per la creazione di valore condiviso nel territorio e nelle comunità locali (es. attività di rigenerazione urbana); individuazione dei bisogni e delle necessità degli stakeholder attraverso attività progettuali capaci di rispondere efficacemente alle loro aspettative (es. social needs).

FATTORI DI RISCHIO PER LA SOSTENIBILITÀ	FATTORI DI OPPORTUNITÀ PER LA SOSTENIBILITÀ	MODALITÀ DI GESTIONE (MA)	AZIONI 2018	AZIONE DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ
<p>Errata percezione delle attività e dei business sviluppati dal Gruppo.</p> <p>Mancata rispondenza alle aspettative degli stakeholder rispetto ai temi sociali e ambientali.</p> <p>Mancanza di trasparenza nei rapporti e nelle comunicazioni.</p> <p>Mancato adeguamento dei business con gli scenari regolatori in continua evoluzione.</p>	<p>Politica di promozione del <i>brand</i> del Gruppo.</p> <p>Elevato livello di gradimento delle Società del Gruppo sul territorio, che storicamente erogano i propri prodotti e servizi con elevati standard di qualità.</p> <p>Piano di sviluppo di iniziative mirate alla valorizzazione del patrimonio architettonico e paesaggistico.</p>	<p>Diffusione di una corretta percezione delle attività di business del Gruppo con particolare riferimento agli impatti ambientali e sociali del Gruppo nel territorio.</p> <p>Sviluppo di piani di comunicazione e ascolto dedicati alle specificità dei territori in cui opera il Gruppo.</p> <p>Iniziative di <i>stakeholder engagement</i> dirette (forum territoriali) e indirette (survey).</p> <p>Sviluppo di un dialogo continuo con le istituzioni nazionali e sovranazionali legato ai temi dell'energia e dell'ambiente.</p> <p>Collaborazione attiva e trasparente nella definizione di scenari sicuri e sostenibili per lo sviluppo del settore e delle attività di business regolate.</p> <p>Programma di sviluppo di impianti di illuminazione architettonica.</p>	<p>Rinnovati alcuni accordi con le Università per attività di ricerca e innovazione legate al miglioramento tecnico e ambientale delle attività e dei business del Gruppo.</p> <p>Organizzati dei "Regulatory Breakfast" per approfondire le tematiche regolatorie emergenti.</p> <p>Attività di relazione e coinvolgimento delle principali Associazioni Consumatori e Ambientaliste.</p> <p>Avviati i 15 progetti vincitori del Bando "Doniamo Energia", promosso in collaborazione con Fondazione Cariplò.</p> <p>Sponsorizzate iniziative territoriali per 750 mila euro.</p>	<p>PEOPLE INNOVATION</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stakeholder engagement - Trasparenza - Brand perception

EDUCAZIONE AMBIENTALE E ALLA CITTADINANZA ATTIVA

Sensibilizzazione della comunità locale sull'uso responsabile delle risorse, dell'energia e sull'importanza di riutilizzare la materia al fine di minimizzare gli sprechi; promozione di iniziative di educazione ambientale (es. scuole), di cittadinanza attiva e conoscenza delle attività del Gruppo, anche attraverso l'organizzazione di visite presso gli impianti.

FATTORI DI RISCHIO PER LA SOSTENIBILITÀ	FATTORI DI OPPORTUNITÀ PER LA SOSTENIBILITÀ	MODALITÀ DI GESTIONE (MA)	AZIONI 2018	AZIONE DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ
<p>Mancata e/o superficiale conoscenza, da parte dell'opinione pubblica, dei temi di sostenibilità.</p>	<p>Modifiche culturali nei comportamenti dei consumatori, che tengono sempre più in conto aspetti di sostenibilità ambientale e sociale come criteri di scelta nell'acquisto di beni e servizi.</p>	<p>Promozione di iniziative di sensibilizzazione dei temi della sostenibilità presso i cittadini.</p> <p>Organizzazione di attività di educazione ambientale con gli studenti delle scuole.</p> <p>Organizzazione di attività di visita degli impianti del Gruppo.</p>	<p>Cresciuta la partecipazione al Progetto Scuola con oltre 29.200 studenti in visita agli impianti.</p> <p>3.000 studenti coinvolti nella mostra "Il Gioco delle 4R", incentrata sul ciclo dei rifiuti.</p> <p>Organizzati eventi ed iniziative dedicate ai docenti ed ai dirigenti scolastici.</p> <p>533 classi di 196 istituti di 24 province italiane coinvolte nel progetto "Missione Terra", con eventi conclusivi a Milano e Brescia.</p>	<p>PEOPLE INNOVATION</p> <ul style="list-style-type: none"> - Educazione

10.2.1 Relazione con Enti e Istituzioni

Il ruolo e la natura delle attività di A2A 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 A2A, 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 2018 le principali tematiche trattate sono state:

- la presentazione dei principali *dossier* di interesse per il Gruppo alle nuove rappresentanze istituzionali nazionali e locali;
- 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 proposte normative relative al ciclo idrico;
- la disciplina dell'*end of waste*;
- il *capacity market*;
- il monitoraggio delle misure previste nella Strategia Energetica Nazionale;
- l'interlocuzione con le Regioni Sicilia, Puglia e Friuli Venezia Giulia per supportare i progetti di riconversione degli impianti A2A di S. Filippo del Mela (ME), Brindisi e Monfalcone;
- il supporto per la definizione del nuovo contratto per la gestione del Termovalorizzatore di Acerra e Stir di Caivano, rispettivamente con Regione Campania e Città metropolitana di Napoli;
- apertura canali strutturati di comunicazione con le istituzioni europee;
- interlocuzione con le associazioni imprenditoriali, ambientaliste, consumatori;
- consolidamento del presidio sui Comuni soci.

LE ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA

A2A aderisce a più di 80 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 A2A;
- **Confindustria** ed, in particolare, **Elettricità Futura, Assolombarda e Green Economy Network**, 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;
- **Valore D**, la prima associazione di imprese in Italia che da dieci anni si impegna per l'equilibrio di genere e per una cultura inclusiva nelle organizzazioni e nel nostro Paese.

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

10.2.2 Rapporti con Università e Centri Ricerca

Per A2A mantenere un confronto costante con il mondo universitario e della ricerca 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 2018 sono stati molteplici i rapporti e le attività intraprese con questa categoria di *stakeholder*.

Anzitutto sono stati rinnovati alcuni accordi con le Università, in particolare l'Università degli studi di Brescia e l'Università Cattolica di Brescia, per attività di ricerca e innovazione legate al miglioramento tecnico e ambientale delle attività e dei business del Gruppo. In particolare le attività saranno focalizzate sui temi dell'economia circolare, dell'efficienza energetica e della *smart city*.

Nel settembre 2018 è stato sottoscritto l'accordo di partenariato tra A2A Calore e Servizi, Alfa Acciai, DHPlanet, Siat Italia e l'Università di Brescia per partecipare al Bando di Regione Lombardia "Accordi per la ricerca e l'innovazione" dedicato al sostegno delle attività di ricerca e sviluppo di nuove tecnologie sostenibili e di nuovi prodotti e servizi. A2A Calore e Servizi sarà capofila del partenariato e presenterà, con il supporto di IBS Consulting, un innovativo progetto che sviluppa un **sistema intelligente di recupero energetico da siti produttivi**. L'intervento proposto si caratterizza per la possibilità di avviare sistemi di recupero termico negli impianti di Alfa Acciai e di immissione di calore nella limitrofa rete di teleriscaldamento di A2A Calore e Servizi.

A2A ha sostenuto (con Acque Bresciane, Legambiente Brescia e Atelier Europeo) il **progetto "Rendering"** dell'Università di Brescia, in partnership con INSTM, il Centro Servizi Multisettoriale e Tecnologico (CSMT) e Regione Lombardia. Il progetto mira ad ottimizzare il recupero energetico dei fanghi di depurazione e il loro riutilizzo, in alternativa ad altre risorse naturali, per la produzione di composti "green". Il punto di partenza di *Rendering* è rappresentato dai risultati di altri progetti di ricerca recentemente conclusi sulla stabilizzazione

delle ceneri leggere che derivano dai processi di termovalorizzazione dei rifiuti solidi urbani e l'obiettivo del nuovo progetto è duplice: da un lato, favorire la termovalorizzazione dei fanghi insieme ai rifiuti urbani, processo in grado di ridurre la produzione dei gas serra rispetto all'incenerimento dei soli fanghi; dall'altro, utilizzare i prodotti derivati dal trattamento di questi scarti per la produzione di nuovi eco-materiali.

Oltre a progetti di ricerca, A2A collabora con le Università anche per migliorare i servizi interni delle stesse.

A settembre 2018 A2A Ciclo Idrico ha installato una **cassetta dell'acqua nel giardino del collegio universitario** a Brescia, in grado di erogare acqua dell'acquedotto, sia naturale che gassata, a disposizione di tutti i frequentatori del collegio. La finalità è la riduzione dei consumi di acqua in bottiglie di plastica e la conseguente produzione di rifiuti, oltre alla sensibilizzazione sulla buona qualità dell'acqua proveniente dall'acquedotto. Aprica e Fondazione ASM supporteranno inoltre l'Università Cattolica di Brescia nell'iniziativa di **riduzione dei rifiuti in plastica** attraverso la distribuzione gratuita di borracce in alluminio e l'installazione, nel 2019, di erogatori di acqua potabile collegati all'acquedotto cittadino.



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, del gas e del calore, e il ciclo idrico integrato) o in regime di libero mercato (come le attività di generazione e vendita di energia 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 urbani e assimilati, anche differenziati.

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, Enti di normazione), nonché la partecipazione attiva nelle Associazioni di categoria e nei gruppi di lavoro istituiti presso gli stessi enti.

Sono stati implementati strumenti di monitoraggio e controllo (come la *Regulatory Review* elaborata semestralmente o la *Regulatory Agenda* redatta in occasione del Budget/Piano) costantemente 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 tenuto conto del quadro regolatorio di medio periodo.

Vengono presidiati anche gli ambiti normativi europei, tramite la partecipazione ai tavoli delle associazioni comunitarie di riferimento, che permette di conoscere "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 veicolarle agli *stakeholder* di riferimento.

La diffusione della "cultura" della Regolazione e della dimensione dei rischi ed opportunità da essa derivanti viene effettuata anche tramite l'organizzazione di momenti di approfondimento interno (che hanno preso la forma di *Regulatory Breakfast*) sulle tematiche di particolare rilevanza per i settori sui quali opera il Gruppo, permettendo così agli *stakeholder* interni di focalizzarsi (anche grazie al coinvolgimento di esperti esterni) sull'evoluzione del quadro di regole e degli scenari tecnologici, in particolar modo su quelli *disruptive* rispetto allo scenario esistente.

Infine, grazie alla partecipazione ad eventi e momenti di approfondimento organizzati da centri di ricerca e *think tank* specializzati, viene favorito il confronto con le realtà accademiche e le comunità di ricercatori, oltre che con i diversi sistemi industriali e le Associazioni dei Consumatori. Alla luce dello scenario evolutivo delle politiche su energia e clima, tali occasioni stimolano la convergenza dei diversi *stakeholder* rispetto agli obiettivi di sostenibilità, decarbonizzazione ed economia circolare.

La Struttura Organizzativa presidia, rispettivamente da gennaio 2017 e da gennaio 2019, anche il rischio regolatorio per il Gruppo LGH e per il Gruppo ACSM AGAM al fine di monitorarne e gestirne in modo coordinato gli impatti.

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

10.2.4 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 consumatori e ambientaliste, nazionali e locali, e con i numerosi comitati territoriali.

In continuità con gli anni precedenti, nel 2018 sono state svolte diverse attività, tra cui:

- organizzazione di incontri, nei principali territori di riferimento e negli impianti, riservati a rappresentanti delle associazioni consumatori e ambientaliste e comitati per la **presentazione e l'approfondimento di iniziative e progetti riguardanti tutte le società del Gruppo**;
- approfondimento ed estensione delle aree di attività interessate attraverso incontri specifici e partecipazione a convegni su tematiche consumeriste, sociali (focus su povertà energetica collegata al progetto di responsabilità sociale Banco dell'Energia) e ambientali;
- redazione, con le associazioni consumatori territoriali e le amministrazioni comunali, delle carte della qualità dei servizi ambientali nei comuni gestiti da Aprica;
- costante dialogo con le associazioni campane che sono impegnate sul territorio nell'attività di promozione e supporto per il progetto di A2A "Missione Terra Global Goal" e per le visite al Termovalorizzatore di Acerra;
- coordinamento delle attività collegate al protocollo di risoluzione stragiudiziale delle controversie, definita anche ADR (*Alternative Dispute Resolution*), per le conciliazioni paritetiche e gestione della segreteria di conciliazione per il Servizio Conciliazione ARERA gestito da Acquirente Unico.

Con riferimento alle richieste di **conciliazione**, il 2018 è stato l'anno di consolidamento dell'attività avviata con il nuovo **protocollo di intesa siglato nel 2016 tra A2A e le Associazioni Consumatori nazionali per la promozione della conciliazione paritetica multiservizi finalizzata alla risoluzione stragiudiziale delle controversie (ADR)** che dovessero insorgere tra i consumatori ed A2A in

relazione ai rapporti di fornitura e distribuzione di gas, energia elettrica, acqua e teleriscaldamento. 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 obbligatoriamente attivare lo strumento della conciliazione (strumento ADR), per definire le controversie non risolte a livello di reclamo con gli operatori, prima di ricorrere al giudice ordinario. Il tentativo di **conciliazione obbligatorio può essere esercitato tramite gli organismi previsti dal TICO, tra cui l'organismo ADR A2A - Associazioni Consumatori**, Camere di Commercio e altri organismi riconosciuti. L'obbligo di attivare la conciliazione sarà introdotto 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.

Per quanto concerne le **conciliazioni paritetiche** nel 2018 le pratiche ricevute hanno registrato un leggero incremento rispetto all'anno precedente, la segreteria di conciliazione dell'**Organismo ADR A2A - Associazioni Consumatori** ha ricevuto 44 richieste per conto di clienti gas, elettricità e idrico: 42 richieste riguardanti A2A Energia, 1 Unareti e 1 A2A Ciclo Idrico, aventi ad oggetto principalmente aspetti legati alla misurazione dei consumi e alla fatturazione. Per quanto riguarda il Servizio Conciliazione ARERA **gestito da Acquirente Unico, le richieste sono raddoppiate**; sono state infatti ricevute 92 domande: 85 riguardanti A2A Energia e 7 relative ad Unareti. Unareti ha inoltre ricevuto **122 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. Si è inoltre provveduto, in coordinamento con altri organismi ADR, ad organizzare dei corsi di formazione *online* per Conciliatori del comparto energia coordinati da Consumers' Forum.

BANCO DELL'ENERGIA ONLUS

Nel corso del 2018, hanno preso avvio i 15 progetti vincitori del Bando "Doniamo Energia", promosso in collaborazione con Fondazione Cariplo, con l'obiettivo di supportare famiglie in situazioni di vulnerabilità economica e sociale su tutto il territorio lombardo. Gli enti selezionati hanno lavorato per intercettare precocemente le persone fragili e favorire la loro riattivazione, sostenendole nel pagamento delle spese urgenti (come ad esempio le bollette di qualunque operatore energetico), ma anche cercando di dare risposte più ampie, che tengano conto delle problematiche collegate al lavoro e ai legami sociali. Nel 2018 sono state intercettate 6.000 persone, che potranno così contare su percorsi e iniziative personalizzate, grazie alle quali potranno rafforzare relazioni rilevanti all'interno della propria comunità e attivarsi in azioni di "restituzione" a beneficio della collettività.

Forte di questa prima esperienza positiva, nei primi mesi del 2018, Banco dell'Energia Onlus, con il sostegno di A2A e delle Fondazioni AEM e ASM, ha attivato una nuova raccolta fondi, finalizzata al sostegno di una seconda edizione del bando "Doniamo Energia2", in collaborazione con Fondazione Cariplo. Il nuovo obiettivo di Banco dell'Energia è raccogliere 1 milione di euro entro il 31 luglio 2019, mentre Fondazione Cariplo reitererà l'impegno di raddoppiare tale cifra, permettendo di destinare complessivamente un nuovo contributo di 2 milioni di euro.

↗ Per maggiori informazioni www.bancodellenergia.it

Questa seconda edizione ricalca nel perimetro di azione, negli obiettivi e nei contenuti la precedente, presentando peraltro elementi di innovazione che focalizzano maggiormente il tema della "fuel poverty".

A dicembre del 2018 è stata pubblicata la graduatoria dei progetti aggiudicatari: 16 progetti per un totale di 205 organizzazioni che lavoreranno in rete. Le famiglie potranno richiedere gli aiuti ed essere inserite nei programmi di recupero, rivolgendosi direttamente agli enti capofila secondo il territorio di appartenenza.

Sono diversi gli strumenti per partecipare a questa innovativa raccolta fondi: oltre alla bolletta, è possibile effettuare una donazione libera tramite bollettino postale, bonifico o carta di credito. A2A contribuirà raddoppiando le donazioni effettuate dai clienti domestici di A2A Energia.

A fine 2018, grazie ad una *partnership* con Ubi Comunità, UBI Banca ha annunciato l'emissione di un nuovo prestito obbligazionario solidale (Social Bond) "UBI Comunità per Banco dell'Energia Onlus", per un ammontare complessivo di 20 milioni di euro i cui proventi, pari a 100.000 euro, sono stati devoluti a titolo di liberalità a favore del Banco dell'Energia Onlus.

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

10.2.5 Investimenti responsabili nella Comunità

Il Gruppo ha da sempre dato il proprio sostegno a molteplici attività ed iniziative a scopo sociale, che hanno permesso di collaborare a stretto contatto con la comunità di riferimento.

Nel 2018, gli **investimenti complessivi** del Gruppo per la comunità sono stati di circa 4,2 milioni di euro, comprensivi di contributi in sponsorizzazioni, liberalità e supporto alle Fondazioni del Gruppo.

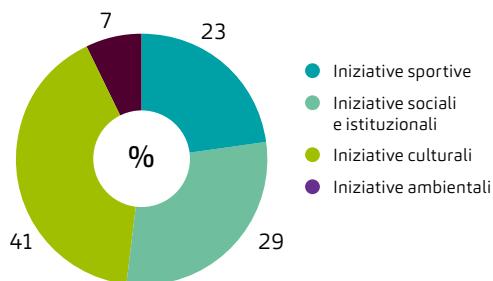
I contributi sono stati inferiori rispetto all'anno precedente, ma in linea con il 2016, in quanto nel 2017 erano inclusi un contributo *una tantum* di un milione di euro alla Fondazione Musil di Brescia e l'ultima *tranche* del progetto pluriennale di sostegno per il restauro della Sala delle Asse presso il Castello Sforzesco di Milano.

Le **sponsorizzazioni** in attività sportive, sociali, ambientali e culturali a favore del territorio ammontano a circa 749 mila euro.

Tra le principali sponsorizzazioni si segnalano:

- la **X Conferenza Nazionale sull'Efficienza Energetica 2018** e la **XI edizione del Festival dell'Energia**, due dei maggiori eventi nazionali dedicati alle tematiche energetiche, con focus su politiche climatiche e tematiche di sostenibilità;
- la **47sima edizione della Stramilano, la XII edizione della Stagione concertistica Milano Arte Musica**, il Cantiere-evento del Teatro Lirico, l'iniziativa **About a City**, evento dedicato alle trasformazioni degli ambienti urbani contemporanei e del futuro, e **STEM in the City** su Milano;
- la seconda edizione del **Festival Internazionale delle Luci sul Castello** di Brescia, nonché l'allestimento per le **luminarie natalizie** di Brescia e **Smart Future Academy 2018**;
- il **Magna Graecia Film Festival** in Calabria;
- il contributo alla **Stagione sportiva del New Basket Brindisi**;
- la Fiera dei Librai ed il **Symposium On Urban Mining** a Bergamo;
- le **iniziative culturali, sociali, sportive e ricreative** del Comune di Corteolona e Genzone (PV);
- la gara ciclistica **Carnia Classic Fuji/Zoncolan** in Friuli Venezia Giulia;
- la **XXXII edizione del Sondrio Festival** e l'**Energy2Run - Giro dei laghi di Cancano** in Valtellina;
- il **TonoSummerFest**, la **5ª Stagione Teatrale "quiNteatro"** di Milazzo e il **10° Campionato Italiano VVF Beach Volley** in Sicilia;
- il **programma culturale** del Comune di Cremona;
- l'edizione 2018 del **Festival Altrestorie** nel Comune di Crema.

Figura 59_Sponsorizzazioni per area di attività



Oltre alle sponsorizzazioni, vi sono altre iniziative finalizzate a contribuire ad uno sviluppo sostenibile dei territori in cui il Gruppo è presente.

Tra queste vi sono le attività relative all'assegnazione di borse di studio agli studenti.

A2A, in collaborazione con la Fondazione Intercultura, ha messo a disposizione **25 borse di studio** per programmi estivi di 4 settimane all'estero, dando ai vincitori la possibilità di soggiornare e frequentare corsi di lingua in Europa, America o Asia.

In aggiunta, A2A e LGH sono impegnate a supportare i propri dipendenti attraverso l'erogazione di borse di studio per i propri figli. Nel 2018 A2A ha premiato i 100 studenti più meritevoli, figli di colleghi di Bergamo e Brescia, con delle borse di studio per i risultati scolastici ottenuti (sono stati premiati 25 studenti della scuola media inferiore, 50 della scuola media superiore e 25 per il conseguimento del diploma di maturità).

LGH ha istituito "**LGH e lode!**", un premio di studio riservato ai figli dei dipendenti impegnati negli studi superiori o universitari. Le borse di studio, dell'importo di 500 € per i neo diplomati e di 1.000 € per i neo laureati, sono state assegnate a 8 studenti.

LGH ha inoltre istituito il premio **LGH Start Up 2018**, al fine di supportare, dare spazio e visibilità a giovani imprese che, partendo da un'idea originale, siano riuscite a proporre al mercato nuovi prodotti o servizi. Il premio è stato rivolto alle società iscritte al registro delle *start up* innovative da non più di 24 mesi, con sede legale nelle province di Cremona, Brescia, Lodi, Pavia. Il vincitore si è aggiudicato un premio in denaro di 5.000 € lordi, la possibilità di utilizzare gli spazi del Cobox di Cremona per 6 mesi, e l'opportunità di richiedere 50 ore di consulenza da parte di personale qualificato del Gruppo LGH.

Anche nel 2018, l'**Associazione Volontari di Protezione Civile del Gruppo** ha dato il proprio contributo alla comunità. I volontari sono infatti stati chiamati ad intervenire a Milano in occasione del deragliamento del convoglio ferroviario Cremona-Milano Garibaldi. Inoltre, nel mese di ottobre, due squadre di volontari hanno partecipato con Regione Lombardia ai lavori di messa in sicurezza e ripristino degli impianti elettrici e di illuminazione di alcuni paesi del

Cadore (alto Veneto) colpiti dall'alluvione e dalle trombe d'aria. Inoltre, nel centro di Formazione di Lovero, oltre 300 ragazzi hanno partecipato ad attività di formazione e sensibilizzazione sulle attività di protezione civile internazionale, all'interno di un più ampio progetto di Cittadinanza Attiva Europea che prevedeva anche una visita alla sede della Comunità Europea di Strasburgo e una ad un campo di concentramento nazista.

IL DUOMO SI ACCENDE DI SPLENDORE: NUOVA ILLUMINAZIONE ESTERNA DELLA CATTEDRALE

Il 20 dicembre si è accesa la nuova illuminazione esterna del Duomo di Milano. Il progetto, commissionato dalla Veneranda Fabbrica del Duomo e approvato dalla Soprintendenza Belle Arti e Paesaggio di Milano, è stato frutto di un accordo stipulato congiuntamente lo scorso febbraio con il Comune di Milano e A2A per la

valorizzazione dell'illuminazione esterna della Cattedrale.

Il Duomo oggi rappresenta a pieno titolo un "modello" virtuoso anche dal punto di vista della sostenibilità ambientale, grazie all'allacciamento alla rete del teleriscaldamento e alla nuova illuminazione a led.

10.2.6 Educazione e formazione

A2A sta investendo molto nel coinvolgimento e nella sensibilizzazione delle nuove generazioni sui temi relativi all'educazione ambientale, con l'obiettivo di favorire la crescita di una coscienza ecologica e di incentivare un comportamento consapevole a servizio del miglioramento della qualità della vita nei territori. Da ciò nascono numerose iniziative e attività, rivolte in particolare al mondo della scuola: lezioni in classe, visite guidate agli impianti, seminari per i docenti, concorsi e mostre didattiche (per maggiori informazioni: scuole.a2a.eu).

Le visite guidate alle sedi e agli impianti si svolgono tutto l'anno, riscontrando sempre un grande interesse. Nel 2018 è ulteriormente cresciuta la partecipazione (+7%), con oltre 33.600 visitatori, di cui 29.200 studenti.

Casa dell'Energia e dell'Ambiente a Milano si è confermata il sito più visitato con oltre 7.800 presenze. Questa struttura, sede operativa della **Fondazione AEM**, è uno spazio museale aperto a scolaresche e cittadini, dove si possono conoscere ed approfondire i temi legati al mondo dell'energia e della sostenibilità. La 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.

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

La tabella sottostante mostra i principali **progetti di educazione ambientale** del Gruppo, che hanno coinvolto le scuole nel 2018, a livello sia nazionale che locale.

INIZIATIVA	DESCRIZIONE	TERRITORIO DI RIFERIMENTO
"CIAK: L'AMBIENTE"	Prosegue l'iniziativa "CIAK: L'AMBIENTE" in collaborazione con MIC - Museo Interattivo del Cinema , una rassegna cinematografica sulla sostenibilità ambientale, dedicata alle scuole primarie e secondarie di I e II grado. Lo scorso anno, la seconda edizione, ha visto la partecipazione di oltre 750 giovani spettatori negli 8 appuntamenti proposti.	Milano
Il Gioco delle 4 R	La mostra didattico interattiva Il Gioco delle 4 R , indirizzata alle scuole primarie e secondarie di primo grado, è incentrata sul ciclo dei rifiuti. Si tratta di un percorso divertente che aiuta a riflettere su quattro parole-chiave: riduzione, riuso, riciclo e recupero. I ragazzi, attraverso quiz e giochi, sono stimolati ad assumere comportamenti sostenibili, ridurre gli sprechi e a mettere in pratica il riciclo e il riutilizzo. La mostra è stata allestita a Milano, in Casa dell'Energia dell'Ambiente, in tre sedi di Municipi e in due scuole (IC Galvani e IC Elsa Morante), coinvolgendo un totale di circa 3.000 partecipanti, col programma di proseguire la sua attività in altre zone della città. Nei mesi di aprile e maggio, la mostra è stata ospite del secondo circolo didattico di Acerra (NA) con la partecipazione di 25 classi e circa 700 studenti.	Nazionale
"Maccheariachefa" e "Riciclo Aperto"	Realizzata da Fondazione AEM, presso la Casa dell'Energia e dell'Ambiente di Milano, la mostra Maccheariachefa utilizza il fumetto d'autore come mezzo per sensibilizzare sul tema della qualità dell'aria. Sono stati coinvolti 1.400 studenti in laboratori di disegno. Casa dell'Energia e dell'Ambiente ha anche aderito a Riciclo Aperto , la manifestazione di Comieco che apre le porte degli impianti della filiera del riciclo di carta e cartone alle scuole in tutta Italia.	Milano
"La nostra energia per l'ambiente"	A Brescia prosegue "La nostra energia per l'ambiente", la trasmissione televisiva realizzata in collaborazione con Teletutto, con il contributo della Fondazione ASM e con il patrocinio del Comune di Brescia. Al programma partecipano 12 classi delle scuole primarie e delle scuole secondarie della città.	Brescia
"Rifiuto: da scarto a risorsa"	Il percorso didattico sulle tematiche ambientali, realizzato presso la Casa dell'Energia e dell'Ambiente di Milano, ospita il laboratorio "La fabbrica della carta", sviluppato in collaborazione con Comieco, per sperimentare come si possono creare nuovi fogli di carta riciclando i vecchi giornali.	Milano
"Conoscere l'energia"	Il percorso didattico della Casa dell'Energia e dell'Ambiente di Milano sensibilizza e prepara gli studenti al consumo intelligente di energia.	Milano
"Liter of Light"	Il progetto di solidarietà internazionale coinvolge 60 studenti, sul tema dell'accesso all'energia. I ragazzi, accompagnati da educatori, realizzano delle vere e proprie lampade a led che vengono poi installate in alcuni paesi dell'Africa, dove manca la rete elettrica.	Milano
«L'Energia a 360°»	L'iniziativa, promossa da A2A e AEVV Energie, è rivolta agli studenti del quarto e quinto anno delle scuole secondarie di II grado con lo scopo di fornire un quadro generale ed alcuni specifici approfondimenti su aspetti di particolare interesse ed attualità legati al mondo dell'energia.	Valtellina
"Missione Terra"	"Missione terra – S.O.S.tieni il tuo pianeta" è un progetto incentrato sulla sensibilizzazione verso il rispetto dell'ambiente e delle risorse naturali, dell'acqua e dell'energia (vedi box dedicato).	Nazionale
"STEMintheCity"	A2A è stata partner di "STEMintheCitY", un'iniziativa del Comune di Milano nata per promuovere la diffusione delle discipline tecnico-scientifiche e una nuova cultura digitale tra le nuove generazioni. A2A ha organizzato in particolare due laboratori di robotica, dedicati a ragazzi delle scuole secondarie di II grado. Inoltre, durante l'evento inaugurale di Stem è intervenuta la responsabile dell'impianto idroelettrico di Mese, che ha spiegato alle studentesse intervenute la sua esperienza di primo responsabile donna di impianti di produzione di energia elettrica in Italia.	Milano

Al di là delle visite e delle iniziative territoriali, A2A ha proposto, nell'ambito dei contratti di servizio con alcuni comuni lombardi, incontri pubblici e lezioni in classe sui temi dell'educazione ambientale e della sostenibilità, laboratori incentrati sul riciclo e sul risparmio, sulla riduzione dei rifiuti e dello spreco alimentare che hanno coinvolto circa 13.000 persone.

A Como sono state proposte anche alcune repliche dello spettacolo teatrale "Facciamo la differenza" centrato sui temi della raccolta differenziata e della riduzione dei rifiuti, che ha coinvolto circa 400 studenti tra scuole primarie e secondarie di I grado.

Inoltre, sono stati organizzati eventi ed **iniziative dedicate ai docenti ed ai dirigenti scolastici**, tra i quali alcuni *workshop*, come quelli di Brescia e di Milano, che hanno coinvolto circa 200 partecipanti, affrontando temi come la diversità e la lotta allo spreco alimentare.

MISSIONE TERRA

Per l'anno 2018 il focus delle proposte di A2A per le scuole è stato il **progetto "Missione terra"**, declinato in diverse iniziative, quali eventi, una prova educativa nazionale e la distribuzione gratuita di un gioco in scatola a tutte le classi partecipanti e a quelle che visitavano gli impianti del gruppo. La prova educativa "Missione terra – S.O.S.tieni il tuo pianeta", aperta a tutte le scuole primarie e secondarie di I grado, verteva sui temi della sostenibilità ambientale, con un forte ingaggio alla salvaguardia del pianeta terra. Alle classi partecipanti è stato chiesto di giocare con il gioco in scatola "Missione terra" e poi progettare una nuova «carta prova» con 4 domande, inerenti ai 4 temi del gioco (acqua, energia, rifiuti e spreco) con le relative risposte. Hanno partecipato 533 classi, 196 istituti di 24 province italiane. Le sei classi vincitrici (3 per le primarie e 3 per le secondarie di I grado) sono state premiate durante eventi territoriali organizzati nelle scuole. A conclusione di questo percorso e di un anno scolastico ricco di momenti didattici sulle tematiche ambientali, che hanno coinvolto oltre 60.000 partecipanti tra studenti e docenti in tutta Italia, sono stati organizzati **due importanti eventi** a Milano e Brescia. Il 19 Aprile si è svolto all'Arena Civica di Milano **"Missione Terra – La sfida finale"**, organizzato da Amsa e A2A, in collaborazione con il Comune di Milano, per lanciare un messaggio a tutte le scuole di Milano sulla sostenibilità ambientale, ingaggiandole a diventare "custodi della terra". L'evento ha visto la partecipazione di oltre 800 ragazzi di 35 classi di terza, quarta, quinta di 16 scuole primarie di Milano e dell'area metropolitana milanese. Le classi



si sono sfidate su diverse tipologie di giochi, dai quiz a gare sportive, sul riciclo e la riduzione dei rifiuti, sul risparmio di acqua e energia, sulla raccolta differenziata e sulla lotta allo spreco. Una sfera gonfiabile di 5 metri di diametro ha lanciato il messaggio della giornata: "La terra è nostra!" ed è stata utilizzata come corner fotografico per le foto ricordo delle classi, a testimonianza del loro impegno a diventare "custodi della terra".

Anche a Brescia è stato realizzato, a fine giugno, con un format analogo, l'evento "Missione terra" al Parco Castelli aperto ai gest e alle famiglie che ha visto la partecipazione di un migliaio di persone. Infine, durante la Milano Green Week (27-30 settembre 2018), A2A ha partecipato all'evento **Milano Kids Festival** organizzato nel Parco City Life, con un laboratorio che ha riproposto il gioco in scatola «Missione terra – S.O.S.tieni il tuo pianeta» e la sfera "La terra è nostra" per le foto ricordo di grandi e piccini.



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

10.2.7 Comunicazione esterna

Nel corso del 2018 l'attività di **Ufficio Stampa** ha prodotto un totale di 352 comunicazioni ai media. L'82% delle comunicazioni sono state diffuse come comunicati stampa e note, il restante 18% come lettere. Nel 2018 sono state circa 350 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 attraverso i 9 profili social attivi, con una fanbase di oltre 150.000 utenti, permette un contatto più diretto con i cittadini e i clienti, informandoli su temi centrali per il Gruppo quali, ad esempio, l'economia circolare, la *smart city* e il risparmio energetico. Inoltre è possibile avviare flussi di *social media caring* per intercettare tempestivamente le necessità e le segnalazioni da trasmettere ai canali di *customer care*: complessivamente sono state risolte circa 2.700 richieste pervenute da parte degli utenti.



I canali hanno registrato oltre 50.000 interazioni nell'arco del 2018. Infine, l'attività permette di conoscere e raccogliere i principali temi discussi in rete, cogliendo spunti per progettare nuovi servizi e prodotti.

Al fine di offrire una migliore comunicazione delle attività e dei servizi delle società del Gruppo, nel 2018 sono stati interamente rivisti i siti web delle società che si occupano di ambiente: A2A Ambiente, Amsa e Aprica. L'intero progetto è stato caratterizzato da tre aree di sviluppo principali tra loro strettamente connesse: il racconto della vicinanza delle società ai territori in cui operano attraverso la presentazione dei propri progetti; l'approfondimento del modello di economia circolare del Gruppo e le sinergie tra i servizi per il territorio e per le imprese; il potenziamento dei servizi digitali in termini di *customer care*.

È stata inoltre interamente rivista l'app Illuminiamo al fine di presentare l'attività svolta da A2A Illuminazione Pubblica sul territorio attraverso la possibilità di monitorare lo stato di avanzamento dei singoli progetti per i Comuni.

In occasione delle celebrazioni dei "Dieci anni più cento" di A2A, è stata inaugurata anche una nuova sezione editoriale del sito di Gruppo chiamata "Storie". Una rappresentazione della CITTA2A permette agli utenti di scoprire i servizi del Gruppo A2A, che da sempre guardano al futuro, attraverso il racconto delle sue storie.

A2A E I SUOI 10 ANNI PIÙ 100

10 anni che si accompagnano a una storia iniziata più di un secolo fa con AEM e AMSA a Milano e ASM a Brescia.

A2A ha festeggiato il suo compleanno con due eventi, uno a Milano e uno a Brescia, due momenti di condivisione per ribadire il solido legame che la società ha con il territorio in cui opera.

Il 17 ottobre al Teatro Dal Verme di Milano si è svolta la Jazz Special Night: Nick The Nightfly, storica voce di Radio Monte Carlo, ha condotto la serata accompagnato dalle note della sua Orchestra, Sarah Jane Morris, le sensazionali performance di Emilio Soana e la grande voce di Nicky Nicolai accompagnata dall'entusiasmo di Stefano di Battista al sax. Ha chiuso la serata Mario Biondi che ha coinvolto il pubblico

con una selezione dei suoi più grandi successi.

L'intero incasso della vendita dei biglietti della serata, già *sold out* dopo pochi giorni, è stato devoluto al Banco dell'Energia Onlus.

Il 28 ottobre invece, a Brescia, Piazza Paolo VI è stata trasformata in un grande teatro a cielo aperto grazie alla *Extreme Acrobatic Night* spettacolo della compagnia *Kitonb Project*. Una performance unica fatta di acrobazie, danze aeree, installazioni tridimensionali e giochi di luce. Una grande struttura metallica attraversata da funi elastiche è stata la scenografia centrale dello spettacolo che ha voluto rappresentare la creazione del mondo attraverso la luce ed il calore del sole, la forza dell'acqua, l'energia del vento e i colori della terra che cambiano con il susseguirsi delle stagioni.

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

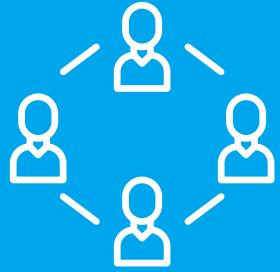
Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index





10 Capitale Relazionale *Fornitori*



INPUT

Nuova procedura per l'accesso all'Albo Fornitori, con l'obbligo di sottoscrizione del Patto di Integrità

1.682 visite di verifica
sui cantieri stradali

91% dei controlli
effettuati conformi alla normativa

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Intellettuale

Capitale Relazionale

SERVIZI E PROCESSI A2A



1,5 miliardi di euro ordinato a fornitori,
di cui il 91,6% italiani

82% degli ordini emessi a fornitori in possesso
di almeno una certificazione⁶

3% del valore dell'ordinato
a cooperative sociali e onlus

Aumento della **sicurezza sui cantieri**, diminuzione
degli impatti ambientali, miglioramento della
qualità delle opere e garanzia della completa
conformità alle norme vigenti

OUTCOME

GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA

Adozione di politiche di selezione dei fornitori, dei collaboratori, dei partner commerciali impiegando processi equi e trasparenti che prevedano l'integrazione di criteri di sostenibilità; promozione di pratiche di responsabilità sociale tra i fornitori, stimolando il miglioramento dell'affidabilità e della sicurezza nell'erogazione dei servizi.

FATTORI DI RISCHIO PER LA SOSTENIBILITÀ	FATTORI DI OPPORTUNITÀ PER LA SOSTENIBILITÀ	MODALITÀ DI GESTIONE (MA)	AZIONI 2018	AZIONE DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ
Rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori di imprese terze. Possibilità di comportamenti eticamente scorretti. Non <i>compliance</i> alla normativa ambientale.	NON ANCORA IDENTIFICATO	Coinvolgimento continuo dei fornitori con l'obiettivo di diffondere i temi della sostenibilità. Adozione di controlli per la verifica dei requisiti di idoneità del fornitore, certificazioni QAS e altre eventuali certificazioni specifiche per categoria merceologica. Adeguamento delle procedure aziendali che prevedono la sottoscrizione da parte del fornitore di un patto etico e di una dichiarazione di <i>compliance</i> al protocollo di legalità. Progressivo sviluppo di un processo di qualifica e scelta di fornitori, <i>partner</i> commerciali e collaboratori che integri elementi di sostenibilità.	Revisionata la procedura per accedere all'Albo Fornitori, che prevede, da parte del fornitore, la sottoscrizione di un Patto d'Integrità. Previsti <i>audit</i> presso le sedi dei fornitori per verificare quanto dichiarato in sede di richiesta di qualifica. Effettuate ispezioni a 41 appaltatori e 36 subappaltatori operanti su cantieri della BU Reti e Calore.	PEOPLE INNOVATION - Responsible Procurement

Nell'anno 2018 sono stati emessi **20.120 ordini** per forniture, servizi o lavori dalle società del Gruppo, per un importo complessivo di circa **1,5 miliardi di euro**. Il **91,6%** dell'ordinato è concentrato su **fornitori italiani**.

Figura 60_Valore dell'ordinato per Business Unit

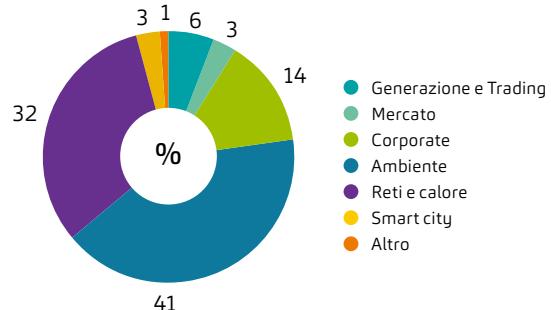
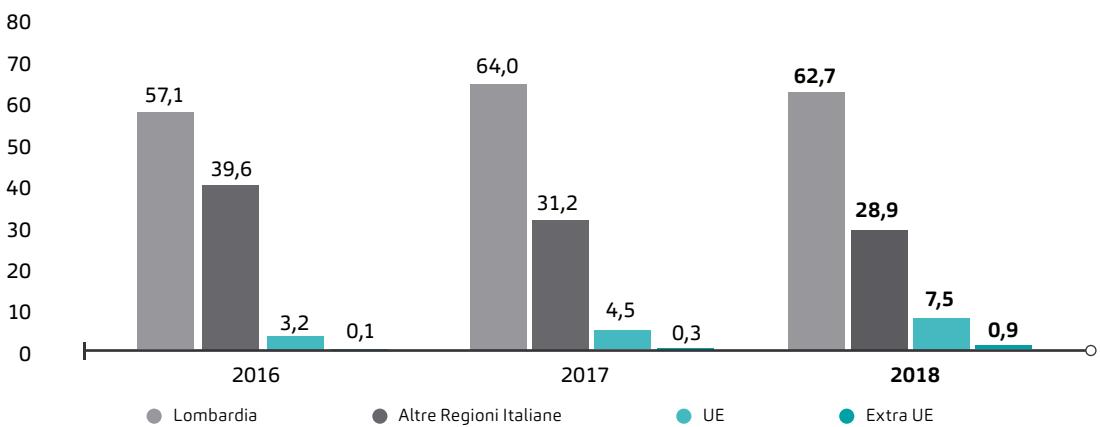


Figura 61_Ripartizione geografica dell'ordinato [GRI 204-1] (%)



Oltre a quanto speso per forniture, lavori e servizi, circa 1,7 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'89% per il gas naturale. Gli acquisti di carbone sono stati fatti per il 44% dalla Colombia, per il 36% dalla Russia, per il 13% dall'Indonesia e per il 7% dal Kazakistan.

10.3.1 Gestione sostenibile della catena del valore

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. Infatti, 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, A2A 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. 231/01).

Nel 2018, **2.306 fornitori** erano in possesso di **almeno una certificazione qualità, ambiente e sicurezza** e di questi ne sono stati attivati con almeno un ordine 1.144. Inoltre, il valore degli ordini emessi dal Gruppo A2A affidato a fornitori in possesso di almeno una certificazione ammonta a circa **l'82% del valore complessivo dei nostri ordini**.

Nell'attività di selezione e qualifica dei fornitori, A2A 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 infortunistici, 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, A2A si riserva di mettere in atto provvedimenti quali la sospensione, la revoca della qualifica o l'avvio di attività di *audit*.

Nel 2018 durante i processi di qualifica per l'iscrizione o rinnovo all'albo, ben **982 fornitori sono stati valutati su tematiche sociali e 975 su tematiche ambientali**.

Figura 62_Fornitori qualificati del Gruppo A2A suddivisi per certificazione posseduta

	2016	2017	2018
ISO9001	2.800	1.981	2.103
ISO14001	915	566	633
OHSAS18001	662	610	611
SA8000	22	62	51
Rispondenti al questionario TenP (<i>Global Compact</i>)	22	71	166
Totale fornitori con almeno una certificazione	2.843	2.215	2.306
<i>di cui attivati con ordine</i>	<i>nd</i>	<i>nd</i>	1.144

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

LE NOVITÀ INTRODOTTE CON IL NUOVO PROCESSO DI QUALIFICA DEI FORNITORI

Accettazione del Patto di Integrità e verifica reputazionale per le aziende che intendono accedere all'Albo Fornitori del gruppo A2A

Nella fase di registrazione al Portale, tutti i fornitori dovranno sottoscrivere il Patto di Integrità. La mancata sottoscrizione dello stesso, infatti, determina l'impossibilità per il fornitore di accedere al modulo «qualifica» per richiedere l'iscrizione all'Albo Fornitori A2A, nonché di accedere al modulo «subappalti».

Alla verifica economico/finanziaria e tecnico /professionale, si aggiunge la verifica "reputazionale", che si sostanzia nello svolgimento di attività volte ad acquisire elementi informativi rilevanti con riguardo ai profili reputazionali dei potenziali fornitori e dei subappaltatori. Ai fornitori viene attribuito un *integrity risk rating*, sulla base del quale può essere decisa la preclusione all'accesso al Portale Fornitori di A2A.

Audit sul Campo

Il processo di qualifica può prevedere anche *audit* presso le sedi dei fornitori per verificare quanto dichiarato in sede di richiesta di qualifica, con riferimento agli aspetti tecnici, ai requisiti ambientali e di sicurezza.

Gli *audit* possono essere richiesti anche qualora insorgano, durante l'esecuzione dei contratti, particolari non conformità nella fornitura di beni o nell'esecuzione di appalti o servizi, con l'obiettivo di individuare le cause delle mancate performance e proporre le azioni di miglioramento (*action plan*).

Valutazione Tecnica

Per le categorie merceologiche presidiate dai *category leader*, è inoltre prevista una ulteriore verifica tecnica del fornitore che si propone per la qualifica, che sarà strutturata sulla base di un questionario specifico per categoria. L'ottenimento di una valutazione tecnica positiva è propedeutica alla valutazione finale del Responsabile della struttura di *Vendor Management* per l'ottenimento della qualifica.



10.3.2 Gestione dei cantieri

L'attenzione alla sicurezza sul posto di lavoro, non solo nelle proprie attività, ma lungo tutta la catena di fornitura, rappresenta sempre più per il Gruppo un tema di fondamentale importanza. Per tale ragione A2A, e 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, anche nell'ottica di responsabilizzare e sensibilizzare le aziende appaltatrici.

Le verifiche riguardano in particolare:

- l'aderenza a quanto previsto dal capitolato d'appalto, in termini di realizzazione delle opere commissionate nei tempi, coi materiali previsti e con l'effettuazione dei collaudi richiesti;
- la conformità alle disposizioni in materia di salute e sicurezza sul lavoro (D.Lgs. 81/08) ed ambientale (D.Lgs. 152/06).

Nel 2018 il Gruppo ha effettuato **ispezioni a 41 appaltatori e 36 subappaltatori (+38% rispetto al 2017)** ed è **raddoppiata la percentuale di cantieri ispezionati**, passando dal 6% del 2017 al 12% sul totale di quelli aperti nel 2018.

Le **visite di controllo** sono state fatte su un campione di cantieri stradali (considerando il censimento dei cantieri aperti e le differenti tipologie di interventi) 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. La *check list* prevede tre livelli di anomalia (rosso = bloccante, arancione = grave e giallo = rilevante). Nel caso di anomalie rosse, i responsabili del cantiere vengono immediatamente allertati per adottare, nel più breve tempo possibile, le opportune contromisure coinvolgendo gli appaltatori.

Figura 63_Verifiche ispettive dei cantieri - sintesi

	2016	2017	2018
Numero ispezioni effettuate	1.406	727	1.682
N. controlli effettuati	24.196	15.572	25.612
<i>di cui conformi</i>	80%	90%	90%
Società interessate	Unareti, A2A Ciclo Idrico, A2A Calore & Servizi	Unareti, A2A Ciclo Idrico, A2A Calore & Servizi, A2A Illuminazione Pubblica	Unareti, A2A Ciclo Idrico, A2A Calore & Servizi
Aree interessate	Provincia: Milano, Bergamo e Brescia	Provincia: Milano, Bergamo e Brescia	Provincia: Milano, Bergamo e Brescia
Azioni correttive pianificate	Pianificate azioni formative ed informative che, nei primi mesi del 2017, hanno coinvolto sia gli operatori interni che le imprese appaltatrici	Completamento delle azioni formative pianificate nel 2016. Introduzione del tablet per controlli in linea. Informazione costante dei risultati delle ispezioni a tutte le parti interessate	Informazione costante dei risultati delle ispezioni a tutte le parti interessate
n. azioni correttive intraprese	nd*	36*	83
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		

* L'attività di segnalazione sistematica e tracciata è stata introdotta da Maggio 2017.

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



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 del regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018

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. 20267/2018, 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 2018 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 3 aprile 2019 (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) e, 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.

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



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 del Gruppo 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 inclusi nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo A2A;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
 - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
 - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - principali rischi, generati 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 A2A S.p.A. e con il personale della Linea Group Holding S.p.A., A2A Energiefuture S.p.A., A2A Calore e Servizi S.r.l., Lomellina Energia S.r.l. e Acsm-Agam S.p.A., e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione 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 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

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

- a livello 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 corretta aggregazione dei dati.
- per le società A2A Energiefuture S.p.A. (centrale termoelettrica di Monfalcone), A2A Calore e Servizi S.r.l. (Impianto di Brescia - Lamarmora) e Lomellina Energia S.r.l. (Termovalorizzatore di Parona), 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 A2A relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 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 all'esercizio chiuso il 31 dicembre 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, che ha espresso delle conclusioni senza rilievi.

Milano, 16 aprile 2019

EY S.p.A.

Paolo Zocchi
(Socio)

GRI Content Index

General Standard Disclosure

INDICATORI	DOCUMENTO PRINCIPALE	SUPPLEMENTO
Profilo dell'organizzazione		
D 102-1	Nome dell'organizzazione	8
D 102-2	Attività e Servizi forniti	8-13
D 102-3	Ubicazione sede aziendale	Colophon
D 102-4	Ubicazione delle operazioni	10-11; 63; 65; 71
D 102-5	Assetto proprietario	55
D 102-6	Mercati serviti	10-11
D 102-7	Dimensioni dell'organizzazione	9
D 102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	95-98
D 102-9	Catena di fornitura dell'organizzazione	12-13; 155-157
D 102-10	Cambiamenti avvenuti durante l'anno nell'organizzazione o nella catena di fornitura	Nota metodologica
D 102-11	Princípio precauzionale (<i>risk management</i>)	24-27; 54; 62; 76-78; 96-97; 112; 122; 142; 156
D 102-12	Iniziative esterne che l'organizzazione sottoscrive	32
D 102-13	Lista della associazioni di categoria a cui l'organizzazione aderisce	143
EU 1	Capacità installata	61; 63; 65; 71
EU 2	Energia netta prodotta	61; 66
EU3	Numero di clienti divisi per categoria	121; 123
EU 4	Lunghezza delle reti di trasmissione e distribuzione	61; 68
EU 5	Allocazione delle quote di emissione e rispetto del protocollo di Kyoto	81
Strategia		
D102-14	Lettera agli <i>stakeholder</i>	2-3
D102-15	Impatti, rischi e opportunità	24-27; 54; 62; 76-78; 96-97; 112; 122; 142; 156
Aspetti etici		
D102-16	Mission, valori, codici di condotta e principi	14-15; 20-23
D102-17	Meccanismi interni ed esterni per fornire consigli su comportamenti etici, legali ed illegali	20-21
Governance		
D102-18	Struttura di governance dell'organizzazione	18-19
D102-20	Posizioni interne con responsabilità in ambito economico, ambientale e sociale	18-19
D102-21	Processi per la consultazione su temi di natura economica, ambientale e sociale tra gli <i>stakeholder</i> e il più alto organo di governo	18-19; 50
D102-22	Composizione del più alto organo di governo e dei suoi comitati	18-19
D102-23	Presidente del più alto organo di governo	18
D102-27	Formazione del più alto organo di governo su temi di natura economica, ambientale e sociale	18-19
D102-32	Indicazione del comitato o della posizione che verifica e approva il Bilancio di sostenibilità	Nota metodologica

INDICATORI	DOCUMENTO PRINCIPALE	SUPPLEMENTO
Coinvolgimento degli Stakeholder		
D102-40 Stakeholder del Gruppo	46-47	
D102-41 Dipendenti coperti da accordi collettivi	99	
D102-42 Processo di identificazione	46-48	
D102-43 Approccio all' <i>engagement</i> , incluso frequenze e tipologie di attività	46-48	
D102-44 Temi emersi dallo <i>stakeholder engagement</i>	50-51	
Parametri di bilancio		
D102-45 Entità incluse nel bilancio	Nota metodologica + BC*	
D102-46 Processo per la definizione dei contenuti del report e del perimetro	50-51	
D102-47 Aspetti materiali identificati nel processo di definizione dei contenuti	50-51	
D102-48 Informazioni su eventuali "restatement" rispetto al precedente report	Nota metodologica	
D102-49 Eventuali cambiamenti rispetto agli aspetti materiali del precedente report	Nota Metodologica; 50-51	
D102-50 Periodicità di rendicontazione (annuale, semestrale,...)	Nota metodologica	
D102-51 Data del report più recente	Nota metodologica	
D102-52 Ciclo di rendicontazione	Nota metodologica	
D102-53 Contatti per informazioni sul report	Colophon	
D102-54 Dichiarazione di rendicontazione secondo i <i>GRI Standards</i>	Nota metodologica	
D102-55 <i>GRI Content Index</i>	164	
D102-56 Documento di Assurance	161	

* Bilancio Consolidato 2018 - Allegato 3. Elenco delle imprese incluse nel Bilancio Consolidato.

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**

**General
Standard
Disclosure**

**Specific
Standard
Disclosure**

Specific Standard Disclosure

INDICATORI	RIFERIMENTI E OMISSIONI	
	DOCUMENTO PRINCIPALE	SUPPLEMENTO
Performance economica (GRI 201)		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	50-51; 54
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	54
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	54
D 201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	54
Impatti economici indiretti (GRI 203)		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	50-51; 54
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	54
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	54
D 203-1	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti	59; 64; 66-67; 69-70; 72-73
D 203-2	Principali impatti economici indiretti	53-54; 130; 141; 147-148; 155-156
Pratiche di approvvigionamento (GRI 204)		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	50-51; 156
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	156
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	156
D 204-1	Percentuale di spesa concentrata su fornitori locali	156
Anticorruzione (GRI 205)		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	26; 50-51
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	26
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	26
D 205-1	Divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione	20-21
D 205-3	Casi di corruzione segnalati e confermati e relative azioni intraprese	21
Comportamento anti-competitivo (GRI 206)		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	26; 50-51
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	26
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	26
D 206-1	Azioni legali per comportamenti anti-competitivi, <i>anti-trust</i> e pratiche di monopolio	139
Materiali (GRI 301)		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	50-51; 76
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	76
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	76
D 301-1	Materie prime utilizzate per peso e volume	75; 86-87; 89; 91
Energia (GRI 302)		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	50-51; 77
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	77
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	77
D 302-1	Consumo dell'energia all'interno dell'organizzazione	75; 87-88

* Bilancio Consolidato 2018 - paragrafo 3. Note illustrative - Altre Informazioni - 9) Aggiornamento delle principali vertenze giudiziarie e fiscali in corso.

** Relazione sulla Gestione 2018 - paragrafo 3. Evoluzione della regolazione ed impatti sulle Business Unit del Gruppo A2A.

INDICATORI	RIFERIMENTI E OMISSIONI		
	DOCUMENTO PRINCIPALE	SUPPLEMENTO	
Acqua (GRI 303)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	50-51; 76-77	8-9
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	76-77	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	76-77	
D 303-1	Prelievo totale di acqua per fonte	82; 87; 89; 91	18; 20; 22; 24; 54
Biodiversità (GRI 304)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	50-51; 78	8-9
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	78	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	78	
D 304-1	Localizzazione e dimensioni di terreni posseduti, affittati o gestiti in aree (o adiacenti ad aree) protette o in aree a elevata biodiversità esterne alle aree protette	83	
		* L'indicatore sulla biodiversità non è completamente disponibile. Il Gruppo si impegna nei prossimi anni a rendere disponibile l'indicatore. Lo stesso KPI è anche uno degli obiettivi presenti nel Piano di Sostenibilità 2019-2023.	
Emissioni (GRI 305)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	50-51; 77	8-9
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	77	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	77	
D 305-1	Emissioni dirette di GHG	75; 80	19; 21; 23-24; 54
D 305-2	Emissioni indirette di GHG	75; 80	19; 21; 23-24; 54
D 305-7	NO _x , SO _x e altre emissioni significative	75; 87; 90; 92	19; 21; 23-24; 54
Scarichi e rifiuti (GRI 306)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	50-51; 76	8-9
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	76	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	76	
D 306-1	Acqua totale scaricata per qualità e destinazione	75; 87; 90; 93	18; 20; 22; 55
D 306-2	Peso totale dei rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	75; 86-87; 90; 93	19; 21; 23-24; 55
Conformità su aspetti ambientali (GRI 307)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	26; 50-51	8-9
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	26	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	26	
D 307-1	Non conformità con i regolamenti di materia ambientale	-	50; 59
Valutazione fornitori su aspetti ambientali (GRI 308)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	50-51; 156	8-9
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	156	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	156	
D 308-1	Nuovi fornitori valutati secondo criteri ambientali	157	59
Occupazione (GRI 401)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	50-51; 96	8-9
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	96	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	96	
D 401-1	Nuove assunzioni e tasso di turnover	95; 98	26-27; 55
Salute e sicurezza sul lavoro (GRI 403)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	50-51; 96	8-9
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	96	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	96	
D 403-1	Percentuale dei lavoratori rappresentati nel Comitato per la salute e la sicurezza	95; 100	32; 55
D 403-2	Tipi e percentuale di infortuni sul lavoro, malattia professionale, giorni persi, assenteismo e infortuni legati al tipo di lavoro	100	31-33; 56

Nota 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

General Standard Disclosure

Specific Standard Disclosure

INDICATORI	RIFERIMENTI E OMISSION	
	DOCUMENTO PRINCIPALE	SUPPLEMENTO
Sviluppo e formazione (GRI 404)		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	50-51; 96
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	96
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	96
D 404-1	Ore medie annue di formazione per dipendente	95; 104 Il dato fa riferimento al solo perimetro A2A (senza Gruppo ACSM-AGAM)
Diversità e pari opportunità (GRI 405)		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	50-51; 97
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	97
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	97
D 405-1	Ripartizione degli organi di governo e dei dipendenti per sesso e altri indicatori di diversità	18; 106
Non discriminazione (GRI 406)		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	27; 50-51
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	27
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	27
D 406-1	Episodi di discriminazione e azioni correttive prese	20
Libertà di associazione e contrattazione collettiva (GRI 407)		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	27; 50-51
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	27
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	27
D 407-1	Libertà di associazione e di contrattazione collettiva	99
Valutazione dei diritti umani (GRI 412)		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	27; 50-51
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	27
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	27
D 412-2	Formazione dei dipendenti nelle politiche sui diritti umani	20
Comunita' locale (GRI 413)		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	50-51; 142
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	142
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	142
D 413-1	Attività che prevedono un coinvolgimento delle comunità locali	46-48; 143-151
Valutazione fornitori su impatti sociali (GRI 414)		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	50-51; 156
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	156
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	156
D 414-1	Nuovi fornitori valutati secondo criteri sociali	157

INDICATORI	RIFERIMENTI E OMISSIONI	
	DOCUMENTO PRINCIPALE	SUPPLEMENTO
Politica pubblica (GRI 415)		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	50-51; 142
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	142
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	142
D 415-1	Contributi finanziari a partiti, politici e relative istituzioni	143
Salute e sicurezza dei consumatori (GRI 416)		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	50-51; 122
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	122
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	122
D 416-2	Casi di non conformità su salute e sicurezza dei prodotti/ servizi	-
EU 25	Numero di incidenti che hanno coinvolto la comunità, inclusi i procedimenti giudiziari	-
Etichettatura di prodotti e servizi (GRI 417)		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	50-51; 122
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	122
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	122
D 417-3	Incidenza della non conformità per attività di <i>marketing</i>	139
Privacy dei consumatori (GRI 418)		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	50-51; 122
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	122
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	122
D 418-1	Reclami motivati riguardanti violazioni della <i>privacy</i> dei clienti e la perdita di dati	22; 119
Conformità su aspetti sociali (GRI 419)		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	26; 50-51
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	26
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	26
D 419-1	Non conformità con i regolamenti nell'area socio economica	-
Relazione della Società di Revisione		
GRI Content Index <i>General Standard Disclosure</i> <i>Specific Standard Disclosure</i>		

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1
Il Gruppo A2A e il suo modello di business2
Governance3
Strategia di sostenibilità4
Stakeholder engagement e Analisi di materialità5
Capitale Finanziario6
Capitale Manifatturiero7
Capitale Naturale8
Capitale Umano9
Capitale Intellettuale10
Capitale Relazionale

INDICATORI	RIFERIMENTI E OMISSION	
	DOCUMENTO PRINCIPALE	SUPPLEMENTO
<i>Electric Utility Sector Supplement</i>		
Demand side management		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	50-51; 112
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	112
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	112
Ricerca e sviluppo		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	50-51; 112
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	112
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	112
Gestione efficiente		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	50-51; 62
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	62
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	62
EU 11	Rendimento medio del parco termoelettrico	-
EU 12	Perdite di trasmissione e distribuzione in percentuale del totale di energia	-
Accessibilità del servizio		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	50-51; 122
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	122
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	122
EU 28	Indice di frequenza di interruzione del servizio	-
EU 29	Indice di durata media di interruzione del servizio	-
EU 30	<i>Availability factor</i> medio del parco impianti	-

INDICATORI	RIFERIMENTI E OMISSIONI		
	DOCUMENTO PRINCIPALE	SUPPLEMENTO	
Altri indicatori GRI Standards - DNF Gruppo A2A			
Performance economica (GRI 201)			
D 201-2	Conseguenze economiche e altri rischi/opportunità dovuti al cambiamento climatico	25-26	
Anticorruzione (GRI 205)			
D 205-2	Comunicazione e formazione su <i>policy</i> e procedure sul tema dell'anti-corruzione	21	
Energia (GRI 302)			
D 302-3	Indicatori di <i>energy intensity</i>	86	17
D 302-4	Riduzione dei consumi di energia	64; 67; 72-73; 81; 116	
D 302-5	Riduzione del consumo energetico richiesto da prodotti e servizi	130-131	
Acqua (GRI 303)			
D 303-3	Acqua riciclata e riutilizzata	-	18; 20; 22
Emissioni (GRI 305)			
D 305-3	Altre emissioni indirette GHG	75; 80	
D 305-4	Intensità delle emissioni GHG	80	
D 305-5	Iniziative di riduzione delle emissioni di GHG	92; 107; 112; 115; 130	
Occupazione			
EU 17	Giorni lavorati dai dipendenti degli appaltatori e subappaltatori per opere di costruzione e manutenzione	-	31
EU 18	Dipendenti di imprese terze coinvolti in formazione su salute e sicurezza	101	31
Diversità e pari opportunità (GRI 405)			
D 405-2	Rapporto dello stipendio base e di quello medio delle donne rispetto agli uomini a parità di categoria	108	
Relazione della Società di Revisione			
GRI Content Index			
General Standard Disclosure			
Specific Standard Disclosure			

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1
Il Gruppo A2A e il suo modello di business2
Governance3
Strategia di sostenibilità4
Stakeholder engagement e Analisi di materialità5
Capitale Finanziario6
Capitale Manifatturiero7
Capitale Naturale8
Capitale Umano9
Capitale Intellettuale10
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, aprile 2019



www.a2a.eu



2018

Supplemento Bilancio Integrato

Dichiarazione Consolidata
di carattere non finanziario
ai sensi del D. Lgs 254/2016

Indice

Stakeholder engagement e analisi di materialità	2
Capitale Finanziario	10
Capitale Manifatturiero	13
Capitale Naturale	17
Capitale Umano	25
Capitale Relazionale	35
Il Gruppo Acsm Agam	51

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Figura 1_Iniziative di stakeholder engagement attivate nel 2018

STAKEHOLDER COINVOLTI	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO	TEMATICHE TRATTATE DURANTE LE ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO, IDENTIFICATE PER BU
Associazioni Consumatori	<ul style="list-style-type: none"> • Incontri (fisico, call, web) • Convegni, conferenze stampa, eventi • Gruppi di lavoro/comitati • Visite agli impianti 	<p>Gruppo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incontro con le varie BU del Gruppo per illustrare le novità del mercato e le attività che si andranno ad effettuare sui territori. Presentazione dati conciliazioni. Momento di dialogo con le associazioni consumatori. <p>BU Ambiente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visita Impianto Acerra riservata a presidenti nazionali e territoriali <p>BU Reti e Calore</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incontri propedeutici ad un accordo stragiudiziale con Codacons sui temi di contratti commerciali scorretti sul teleriscaldamento a danno di alcuni condomini • Advocacy Federconsumatori per intervento <i>referendum</i> acqua pubblica Brescia • Accordo Codacons - pianificazione comunicazione teleriscaldamento <p>BU Mercato</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentazione proposta progetto comunicazione sulla mobilità elettrica • Incontro con associazioni consumatori dedicato ad A2A Energia: presentazione nuove azioni commerciali, azioni predisposte per accompagnare il consumatore verso il mercato libero, aggiornamenti ADR • Verifica posizioni associazioni consumatori su indagine AGCM verso A2A Energia • Verifica e analisi dati risultati indagine commerciale • Incontro formativo dedicato agli operatori Adiconsum sul superamento del mercato tutelato e sulle attività di A2A Energia <p>BU Corporate</p> <ul style="list-style-type: none"> • Partecipazione agli eventi delle associazioni con attività di responsabilità sociale ed educazione ambientale • Incontri conoscitivi con nuovi vertici • Valutazione proposte di collaborazione • Incontri Organo Paritetico di garanzia 2018 dell'Organismo ADR A2A, corsi conciliatori, presentazione dati conciliazioni <p>Smart City</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentazione del progetto di posa fibra ottica A2A Smart City-Open Fiber
Associazioni Ambientaliste	<ul style="list-style-type: none"> • Convegni, conferenze stampa, eventi • Incontri (fisico, call, web) • Visite agli impianti 	<p>BU Ambiente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definizione attività A2A Ambiente 2018 • Distribuzione compost orti Legambiente • Definizione attività di collaborazione 2018 con Legambiente Lombardia • Partecipazione conferenza nazionale sull'efficienza energetica di Amici della Terra <p>BU Reti e calore</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incontri su Brescia e Milano per la definizione del questionario agli <i>stakeholder</i> sugli investimenti sulla rete gestita da Unareti • Definizione attività di collaborazione 2018 con Legambiente Lombardia • Visita a impianto Vetrobalsamo per illustrare il recupero di calore immesso in rete • Presentazione Piano investimenti A2A Ciclo Idrico • Intervento a "Fa la Cosa Giusta" su investimenti e innovazioni teleriscaldamento su Milano <p>BU Mercato</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proposta collaborazione Legambiente su mobilità elettrica <p>BU Corporate</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentazione attività alle varie associazioni ambientaliste • Incontri conoscitivi con nuovi vertici • Valutazione collaborazioni e modalità di ascolto delle esigenze territoriali <p>BU Generazione e Trading</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incontri sui temi della decarbonizzazione e riconversione centrale di Monfalcone

STAKEHOLDER COINVOLTI	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO	TEMATICHE TRATTATE DURANTE LE ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO, IDENTIFICATE PER BU	
Istituzioni Enti Regolatori e Autorità di controllo	<ul style="list-style-type: none"> • Incontri (fisico, <i>call</i>, web) • Convegni, conferenze stampa, eventi • Gruppi di lavoro/ comitati • Visite agli Impianti 	<p>BU Ambiente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avvio dei rapporti con ARERA. Incontri di informazione sulle attività di A2A Ambiente, fornendo primi spunti di priorità e temi «caldi» • Incontro con amministratori comune di Pero per problematiche di esalazioni sul territorio nelle vicinanze del Termovalorizzatore Silla2 • Visite impianti/sedi • Audizioni e commissioni <p>BU Reti e calore</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incontro Servizio Conciliazione AU - valutazione della gestione e segnalazioni di criticità riscontrate • Presentazione delle prime valutazioni di Unareti sul Piano di Messa in Servizio degli <i>smart meter</i> 2G per le aree di propria competenza e avvio di interlocuzione con la Direzione Infrastrutture di Arera su principali criticità tecniche e regolatorie • Incontri con istituzioni per revisione dei prezzi del servizio di teleriscaldamento e del credito d'imposta • Visita al cantiere del nuovo depuratore di Nuvolera da parte dei sindaci, assessori e consiglieri dei comuni coinvolti <p>BU Mercato</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incontro Servizio Conciliazione AU - valutazione della gestione e segnalazioni di criticità riscontrate • Con il supporto della società Utilitatis, organizzato un <i>workshop</i> di presentazione del <i>Green Book</i> alla Direzione Energia e Industria di base (DG Concorrenza di AGCM) • Incontri per espansione mobilità elettrica Valtellina • Incontri per espansione mobilità elettrica Milano <p>BU Corporate</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incontri con i referenti delle istituzioni nei territori in cui il Gruppo opera per ascolto delle esigenze, rendicontazione attività e valutazione progetti futuri <p>BU Generazione e Trading</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incontro con amministratori per attività varie su impianti idroelettrici della Calabria • Incontro con Commissione per il Progetto di riqualificazione della ciminiera della Centrale di Ponti sul Mincio • Incontri per attività legate alla riconversione Centrale di Monfalcone • Consegnate Borse di Studio Intercultura presso la Centrale Termoelettrica di Monfalcone • Incontro con amministratori per richieste di valorizzazione del territorio • Incontro per recupero del calore industriale 	Stakeholder engagement e analisi di materialità Capitale Finanziario Capitale Manifatturiero Capitale Naturale Capitale Umano
Multistakeholder	<ul style="list-style-type: none"> • Convegni/ Conferenze stampa/Eventi • Incontri (fisico, <i>call</i>, web) • Gruppi di lavoro/ Comitati • Indagini/Sondaggi • Visite agli impianti • forumAscolto 	<p>Gruppo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analisi di materialità <p>BU Ambiente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inaugurazione nuovo impianto di selezione della plastica di Cavaglià • Visite agli impianti di delegazioni nazionali e internazionali • Presentazione studio università su energia/ambiente • Presentazione con Comune di Brescia dell'opuscolo «il viaggio della materia» • Evento DM Biometano presso la Casa dell'Energia - Formazione e informazione pubblica sul nuovo decreto biometano ad uso esclusivo nei trasporti • Campagna informativa compostabili • Riduzione Spreco Alimentare, progetto nato da forumAscolto Milano • Progetto Decoro Urbano, progetto nato da forumAscolto Milano • Progetto Ecosole • Progetto di raccolta dei Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche (RAEE) presso la GDO • Progetto di raccolta dell'olio alimentare esausto presso la GDO • Convegno «L'evoluzione sostenibile degli automezzi per i servizi ambientali» presso auditorium via Olgettina: una giornata di confronto tra i più autorevoli player del mercato di riferimento, che hanno illustrato gli sviluppi delle nuove tecnologie sugli automezzi di raccolta rifiuti e spazzamento delle strade • Collaborazione con il Carcere di Bollate per l'introduzione della raccolta differenziata all'interno dell'Istituto con la collaborazione dei detenuti • Presentazione alle Associazioni dei Consumatori dei risultati <i>Customer Satisfaction</i> sui servizi erogati da AMSA 	Capitale Relazionale Il Gruppo Acsm Agam

STAKEHOLDER COINVOLTI	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO	TEMATICHE TRATTATE DURANTE LE ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO, IDENTIFICATE PER BU
Multistakeholder	<ul style="list-style-type: none"> • Convegni/Conferenze stampa/Eventi • Incontri (fisico, call, web) • Gruppi di lavoro/Comitati • Indagini/Sondaggi • Visite agli impianti • forumAscolto 	<p>BU Reti e calore</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentazione nuove decorazioni della cabine elettriche del comune di Brescia • Piano <i>advocacy referendum</i> acqua pubblica • Corso di formazione per conciliatori idrico e teleriscaldamento • Partecipazione a manifestazione Robot&scienza con laboratori sul tema rifiuti e risparmio acqua • Presentazione lavori del nuovo depuratore della Valtrompia • Presentazione lavori del collettore nel tratto tra Brozzo di Marcheno e Tavernole sul Mella, nell'ambito del progetto del nuovo collettore Valtrompia • Presentazione intervento sul fiume Mella prodromico alla realizzazione del depuratore della Valtrompia • Inaugurazione impianto di potabilizzazione per l'abbattimento del Cromo VI • Visita al depuratore di Verziano da parte di delegazione coreana • Presentato il progetto di eliminazione progressiva del carbone per l'alimentazione della centrale di cogenerazione di Lamarmora <p>BU Mercato</p> <ul style="list-style-type: none"> • Progetto di ricerca per la creazione di una nuova offerta commerciale • Tavolo: Quali scenari per la fine della tutela nei mercati energetici • Incontro ARERA - organismi Adr • Presentazione installazione 32 nuove colonnine ricarica elettrica nel comune di Bergamo • CDA congiunto tra confindustria Bergamo/Varese e AIB Brescia settore terziario con visita al Termoutilizzatore <p>BU Corporate</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incontri con autorità, associazioni consumatori, competitor e altre aziende sui temi delle conciliazioni ADR e definizione piani di comunicazione • Incontri con aziende, <i>start up</i> e giovani imprenditori per possibili collaborazioni • Alternanza Scuola Lavoro (lezioni, visite impianti e tirocini) • Presentazione Bilancio Integrato 2017 • Presentazione bilanci di sostenibilità territoriali (Milano, Brescia, Bergamo, Valtellina e Valchiavenna, FVG, Piemonte) • forumAscolto Piemonte • Premiazione iniziativa di sostenibilità territoriale CreiAMO FVG, nata dal forumAscolto FVG <p>BU Generazione e Trading</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impianti aperti Ampezzo e Somplago • Convegno Concorso di Idee - Riqualificazione Ciminiera centrale di Ponti sul Mincio e premiazione <p>Smart City</p> <ul style="list-style-type: none"> • Delegazione giovani imprenditori per visita termoutilizzatore e <i>smart city lab</i> • Presentazione progetto <i>Smart City</i> in collaborazione con Provincia di Brescia per la copertura in fibra e servizi <i>smart</i> in 26 comuni bresciani
Azionisti Investitori	<ul style="list-style-type: none"> • Incontro (fisico, call, web) • Gruppi di lavoro/Comitati 	<p>BU Ambiente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intervento "La Sostenibilità in A2A", con focus sull'Economia Circolare <p>BU Corporate</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentazione Risultati FY 2017 e Piano Strategico 2018-2022 • Presentazione Risultati Q1 2018 • Presentazione Risultati H1 2018 • Presentazione Risultati 9M 2018
Fornitori	<ul style="list-style-type: none"> • Convegni/Conferenze stampa /Eventi • Incontri (fisico, call, web) 	<p>BU Mercato</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evento coi fornitori commerciali per condivisione strategie e obiettivi • Evento formativo rete di vendita

STAKEHOLDER COINVOLTI	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO	TEMATICHE TRATTATE DURANTE LE ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO, IDENTIFICATE PER BU	
Clienti	<ul style="list-style-type: none"> • Convegni/Conferenze stampa/Eventi • Incontri (fisico, call, web) • Gruppi di lavoro/Comitati • Focus Group • Indagini/Sondaggi 	<p>BU Ambiente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ufficio Mobile • Campagna "Carrello virtuale, imballo reale" di Comieco e AMSA • Attività di comunicazione e informazione sul tema rifiuti a favore della corretta raccolta differenziata (amministratori, cittadini, comunità straniere, residenti case ALER) • Indagini di <i>customer satisfaction</i> per i servizi di igiene ambientale di Milano e provincia (utenze residenziali, utenze commerciali e pagina facebook) <p>BU Mercato</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inaugurazione <i>store</i> temporaneo a2a energia per informare cittadini sul mercato libero • Sondaggio <i>online</i> per verificare l'interesse della clientela domestica verso le proposte di prodotti e servizi VAS di A2A Energia in essere e in fase di studio • Sondaggio per la raccolta di opinioni da parte dei clienti di A2A Energia per l'attivazione del nuovo canale di vendita, costituito da negozi fisici, e della forza vendita territoriale da affiancare ai canali tradizionali • Sondaggio sull'efficacia della campagna di <i>brand awareness</i>, che per la prima volta ha visto la presenza di un <i>testimonial</i> • Eventi di incontro annuale con i più grandi clienti • Promozione di soluzioni per efficienza energetica (Evento Brescia Sostenibilità, Brixia Forum, Gestione Temporary presso castello di Brescia in occasione della manifestazione CIDNEON, Festival dell'Ambiente Bergamo con esposizione auto elettrica) • Fiera/evento di promozione e-moving (Fa' la cosa giusta, Quattroruote Street Show, e-Mob, Settimana della sostenibilità) <p>BU Corporate</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentazione nuovo bando «Doniamo Energia 2» del Banco dell'Energia, in collaborazione con Fondazione ASM e Fondazione CARIPLO • Indagini di <i>customer satisfaction</i> per i servizi di igiene ambientale di Milano e provincia, Como, Bergamo 	<p>Stakeholder engagement e analisi di materialità</p> <p>Capitale Finanziario</p> <p>Capitale Manifatturiero</p> <p>Capitale Naturale</p> <p>Capitale Umano</p> <p>Capitale Relazionale</p> <p>Il Gruppo Acsm Agam</p>
Comunità Locale Cittadini	<ul style="list-style-type: none"> • Incontri (fisico, call, web) • Convegni/Conferenze stampa/Eventi • Indagini/Sondaggi • Gruppi di lavoro/Comitati • Visite agli impianti 	<p>BU Ambiente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Attività di educazione ambientale • Partecipazione al Piano Quartieri organizzato dal Comune di Milano • Incontri aperti a tutti i cittadini per conoscere attività e metodi per realizzare compost di qualità a partire dai rifiuti organici e verdi nel proprio giardino utilizzando le compostiere • Campagna di sensibilizzazione dei cittadini al corretto utilizzo dei cestini stradali <p>BU Reti e calore</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incontro con Protezione Civile Comune di Milano • Incontro Ciclo dell'acqua, Depurazione e Acquedotto, Rispetto dell'acqua come risorsa e Lotta allo spreco • Presentazione nuovi contatori <i>smart</i> dell'acqua e comunicazione inizio sostituzione dei vecchi <p>BU Mercato</p> <ul style="list-style-type: none"> • BARCOLANA - sponsorizzazione evento e relazioni istituzionali • A2A Energia <i>match sponsor</i> della partita del Basket Brescia contro Milano <p>BU Corporate</p> <ul style="list-style-type: none"> • Testimonianze e <i>career day</i> presso le università • Iniziative di educazione ambientale per le famiglie • Supporto alle <i>start up</i> innovative per favorire lo sviluppo territoriale <p>BU Generazione e Trading</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pianificazione attività 2018 con associazioni locali 	
Media	<ul style="list-style-type: none"> • Incontri (fisico, call, web) 	<p>BU Corporate</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pianificazione iniziative di comunicazione con media locali 	

STAKEHOLDER COINVOLTI	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO	TEMATICHE TRATTATE DURANTE LE ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO, IDENTIFICATE PER BU
Dipendenti <ul style="list-style-type: none"> • Convegni/Conferenze stampa/Eventi • Incontri (fisico, call, web) • Gruppi di lavoro/Comitati • Focus Group • Indagini/Sondaggi 		<p>Gruppo</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Induction A2A</i>, progetto, dedicato ai neoassunti under 35 anni laureati professionali del Gruppo • Nell'ambito del progetto di <i>Talent Management</i>, è stato avviato il programma <i>Young Talent</i>, dedicato ai giovani potenziali del Gruppo (under 35 anni laureati con ruolo di professional), circa 130 • ABC Sviluppo Manageriale - Avvio terza, quarta, quinta e sesta Plenarie e 2 moduli formativi del percorso di formazione manageriale dedicato ai 1.100 capi • Programma LiHS, finalizzato a sviluppare la cultura della sicurezza all'interno dell'organizzazione attraverso un percorso di <i>cascading</i> • Attività di sensibilizzazione per le linee datoriali sul tema appalti relativamente ad aspetti ambientali e di sicurezza sul lavoro • <i>Survey</i> per capire lo stato di applicazione e l'efficacia del modello organizzativo HSE attualmente adottato <hr/> <p>BU Ambiente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Iniziative di <i>team building</i> e <i>change management</i> <hr/> <p>BU Reti e calore</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Network Day</i>: coinvolte 2.000 persone della BU Reti e Calore in 9 sessioni formative della durata di mezza giornata sui seguenti temi: Posizionamento e strategia della BU; Progetti in corso per le Società della BU; Temi HR; Cantieri Lean, Mistral e percorsi di miglioramento <hr/> <p>BU Mercato</p> <ul style="list-style-type: none"> • Iniziative di <i>change management</i> • Varie iniziative di formazione: <i>Digital Customer Experience</i> (progetto formativo a supporto della <i>Digital Transformation</i>), formazione rivolta alla funzione Marketing del Gruppo, ha l'obiettivo di approfondire le competenze tecniche, esplorare le evoluzioni del settore, i <i>trend</i> di riferimento e l'approccio <i>customer centric</i>, tematiche legate ai SEU e all'autoproduzione per supportare nuovi investimenti del Gruppo A2A interni o su terzi <hr/> <p>BU Corporate</p> <ul style="list-style-type: none"> • ABC Sviluppo Manageriale – coordinamento con CoDir per l'approfondimento di tematiche prioritarie e in fase di innovazione e revisione di processo legate al modello manageriale, emanato a valle della prima fase del progetto ABC • Iniziative di <i>team building</i> e <i>change management</i> • Incontri Ambassador Banco dell'Energia • Iniziative formative diffuse, in presenza e tramite <i>webinar</i> su diverse tematiche (acquisti, 231, vendita, sicurezza...) • Eventi Ad Incontra • Condivisione e apertura all'utilizzo dello strumento Bussola 2.0 e condivisione con tutti i Direttori di Staff del Modello di dimensionamento dinamico • Applicazione metodologia <i>Lean</i> tramite 15 iniziative progettuali in tutte le BU • <i>Welfare day</i> finalizzati alla presentazione ai dipendenti della nuova piattaforma <i>welfare</i> e dei servizi da questa offerti • Eventi di consegna borse di studio ai figli dei dipendenti • <i>Survey</i> ai clienti interni delle funzioni corporate e delle BU sul livello di gradimento percepito rispetto ai servizi erogati dalle funzioni di Staff • Partecipazione ad un'indagine della rivista Panorama. Risultati: A2A è tra le aziende dove si lavora meglio in Italia nel settore Materie Prime, Energia, Approvvigionamento e Smaltimento <hr/> <p>BU Generazione e Trading</p> <ul style="list-style-type: none"> • Iniziative di <i>change management</i> • Iniziativa di formazione interna su regolazione <i>market abuse</i> e ruolo delle autorità preposte all'<i>enforcement</i> <hr/> <p>Smart City</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Smart City Day</i> presso "Campus Party": sviluppare la capacità di collaborare e lavorare in <i>team</i>; rafforzare il senso d'identità ed aumentare l'<i>engagement</i> verso Gruppo e Azienda

STAKEHOLDER COINVOLTI	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO	TEMATICHE TRATTATE DURANTE LE ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO, IDENTIFICATE PER BU
Sindacati	<ul style="list-style-type: none"> • Incontri (fisico, call, web) • Focus Group 	<p>BU Ambiente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accordo Premio di risultato anni 2018-2019 • Erogazione di un contributo aziendale in caso di conseguimento della patente C e della certificazione CQC • Piano annuale di addestramento e formazione <p>BU Corporate</p> <ul style="list-style-type: none"> • Condivisione con i sindacati: • Progetto <i>Welfare</i> di conversione • Progetto <i>Smartworking</i>
Associazioni di categoria/ordini professionali/ Comitati civici e spontanei	<ul style="list-style-type: none"> • Incontri (fisico, call, web) • Convegni/ Conferenze stampa /Eventi • Gruppi di lavoro/ Comitati 	<p>BU Corporate</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incontri conoscitivi con nuovi vertici • Valutazione possibili sinergie, <i>partnership</i> e collaborazioni • Eventi di raccolta fondi per Banco dell'Energia <p>Smart City</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incontro per possibile collaborazione stesura report "Osservatorio Milano 2019" con focus <i>smart cities</i>
Scuole	<ul style="list-style-type: none"> • Incontri (fisico, call, web) • Convegni/ Conferenze stampa /Eventi 	<p>BU Ambiente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mostra laboratorio "Il gioco delle 4R- Riduzione, Riuso, Riciclo, Recupero" per sensibilizzare le nuove generazioni e le loro famiglie al tema della riduzione dei rifiuti e del riciclo nella filosofia dell'economia circolare; la mostra e la sua fruizione gratuita da parte delle scuole ha avuto una valenza educativa molto rilevante. È stata allestita a Milano, Brescia e Acerra • Coinvolgimento e partecipazione nell'ambito delle iniziative STEM (<i>Science Technology Engineering Mathematics</i>) promosse dal Comune di Milano per sensibilizzare le nuove generazioni verso lo studio e il percorso professionale in ambito tecnico e tecnologico • Evento Missione terra per 35 classi della città di Milano si sono sfidate in giochi di abilità e quiz sui temi elencati - Arena Civica 19 aprile • Sviluppo della raccolta differenziata nelle scuole di Milano tramite il progetto pilota #Ambienteascuola che coinvolge 540 classi di Primarie e Secondarie di I e II grado, distribuite in una trentina di plessi scolastici nei nove Municipi, per un totale di 12mila alunni. Sono stati distribuiti 2.400 contenitori nelle classi e negli spazi comuni e ottocento poster informativi <p>BU Corporate</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evento di presentazione ai docenti delle attività per le scuole di Milano e Brescia sui temi del rispetto e della valorizzazione delle diversità • Incontri formativi con gruppi composti da dirigenti scolastici, docenti, personale ata, rappresentanti studenti e genitori sul tema della raccolta differenziata • Evento di premiazione delle 6 classi vincitrici del <i>reality game</i> "La nostra energia per l'ambiente" <p>BU Generazione e trading</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incontri con università per possibili attività di collaborazione e per assegni di ricerca • Progetto Alternanza Scuola-Lavoro: Promozione di iniziative di educazione ambientale, di cittadinanza attiva e conoscenza delle attività del Gruppo, anche attraverso l'organizzazione di visite presso gli impianti e stage per gli studenti delle scuole secondarie di secondo grado
		<p>Stakeholder engagement e analisi di materialità</p> <p>Capitale Finanziario</p> <p>Capitale Manifatturiero</p> <p>Capitale Naturale</p> <p>Capitale Umano</p> <p>Capitale Relazionale</p> <p>Il Gruppo Acsm Agam</p>

Figura 2_Aspetti materiali e relativo perimetro di applicazione

TEMI MATERIALI PER A2A	ASPETTI GRI CORRISPONDENTI	PERIMETRO/ BOUNDARY INTERNO	PERIMETRO/ BOUNDARY ESTERNO
Condotta etica del business	<ul style="list-style-type: none"> • Anticorruzione (GRI 205) • Comportamento anti-competitivo (GRI 206) • Conformità su aspetti ambientali (GRI 307) • Conformità su aspetti sociali (GRI 419) 	Gruppo	-
Elementi di sostenibilità nella Governance aziendale	<ul style="list-style-type: none"> • Non discriminazione (GRI 406) 	Gruppo	-
Gestione dei rischi e delle opportunità di sostenibilità	<ul style="list-style-type: none"> • Conformità su aspetti sociali (GRI 419) • Anticorruzione (GRI 205) • Ricerca e sviluppo (EU Supplement) 	Gruppo	Comunità/ Clienti / Fornitori*
Rispetto e promozione dei Diritti Umani lungo la catena del valore del Gruppo	<ul style="list-style-type: none"> • Libertà di associazione e contrattazione collettiva (GRI 407) • Valutazione dei diritti umani (GRI 412) 	Gruppo	Fornitori*
Creazione di valore economico sostenibile	<ul style="list-style-type: none"> • Performance economica (GRI 201) • Impatti economici indiretti (GRI 203) 	Gruppo	Azionisti/ Istituzioni
Sviluppo innovativo e gestione efficiente delle infrastrutture del Gruppo	<ul style="list-style-type: none"> • Energia (GRI 302) • Gestione efficiente (EU Supplement) 	Gruppo	-
Economia circolare e uso responsabile delle risorse	<ul style="list-style-type: none"> • Materiali (GRI 301) • Scarichi e rifiuti (GRI 306) 	BU Ambiente BU Reti e Calore BU Generazione e Trading	Comunità
Uso efficiente dell'acqua	<ul style="list-style-type: none"> • Acqua (GRI 303) • Scarichi e rifiuti (GRI 306) 	Gruppo	Fornitori*
Lotta al cambiamento climatico e contenimento delle emissioni in atmosfera	<ul style="list-style-type: none"> • Energia (GRI 302) • Emissioni (GRI 305) 	Gruppo	Fornitori*/ Clienti
Tutela della biodiversità	<ul style="list-style-type: none"> • Conformità su aspetti ambientali (GRI 307) • Biodiversità (GRI 304) 	Gruppo	Comunità
Qualità dell'acqua distribuita	<ul style="list-style-type: none"> • Conformità su aspetti ambientali (GRI 307) 	BU Reti e Calore	Comunità/ Clienti
Mobilità sostenibile	<ul style="list-style-type: none"> • Energia (GRI 302) • Emissioni (GRI 305) • Gestione efficiente (EU Supplement) 	Gruppo	Comunità/ Clienti
Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro	<ul style="list-style-type: none"> • Salute e sicurezza sul lavoro (GRI 403) 	Gruppo	Appaltatori
Valorizzazione del Capitale Umano	<ul style="list-style-type: none"> • Occupazione (GRI 401) • Sviluppo e formazione (GRI 404) 	Gruppo	-

TEMI MATERIALI PER A2A	ASPETTI GRI CORRISPONDENTI	PERIMETRO/ BOUNDARY INTERNO	PERIMETRO/ BOUNDARY ESTERNO
Diversità e welfare aziendale	• Diversità e pari opportunità (GRI 405)	Gruppo	-
Innovazione tecnologica e Smart City	• Ricerca e sviluppo (EU <i>Supplement</i>) • Demand side management (EU <i>Supplement</i>)	Gruppo	Istituzioni
Responsabilità e Sicurezza nella fornitura di servizi e prodotti	• Salute e sicurezza dei consumatori (GRI 416) • Etichettatura di prodotti e servizi (GRI 417) • Privacy dei consumatori (GRI 418)	BU Mercato BU Reti e Calore	Istituzioni/ Comunità/ Clienti
Qualità e Innovazione nella fornitura di servizi e prodotti	• Privacy dei consumatori (GRI 418) • Accessibilità del servizio (EU <i>Supplement</i>) • Demand side management (EU <i>Supplement</i>)	BU Mercato BU Reti e Calore Smart City	Istituzioni/ Comunità/ Clienti
Rapporto con gli stakeholder del Gruppo	• Comunità locale (GRI 413) • Politica pubblica (GRI 415)	Gruppo	-
Educazione ambientale e alla cittadinanza attiva	• Comunità locale (GRI 413)	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

Il Gruppo Acsm Agam

Capitale Finanziario

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

(milioni di euro)		2016	2017	2018
+A)	Valore della produzione	4.860	5.796	6.494
	Ricavi delle vendite e delle prestazioni (- rettifiche di ricavo)	4.576	5.590	6.270
	Variazione delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti	0	0	0
	Variazione di lavori in corso su ordinazione	5	0	1
	Altri ricavi e proventi	279	206	223
	Contributi da enti pubblici	0	0	0
- B)	Costi intermedi della produzione	3.382	4.000	4.740
	Consumi di materie prime e materiali di consumo	176	296	344
	Consumi di energia e combustibili	1.938	2.554	3.038
	Costi per servizi	758	849	985
	Altri costi operativi	108	106	93
	Accantonamenti per rischi su crediti compresi nell'attivo circolante	21	35	25
	Accantonamenti per rischi	50	10	-5
	Altre svalutazioni di valore delle immobilizzazioni	245	34	160
	Oneri diversi di gestione	100	135	136
	Capitalizzazione materiali per lavori interni	-14	-19	-36
	VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	1.478	1.796	1.754
- C)	Gestione finanziaria	-2	4	4
	Proventi finanziari	16	19	16
	Oneri finanziari che non costituiscono remunerazione del capitale di credito	-15	-20	-16
	Proventi e Oneri derivanti dalla valutazione di partecipazioni in società collegate	-3	5	4
-D)	Componenti accessori e straordinari	116	-145	56
	+/- saldo gestione accessoria	64	-145	42
	+/- saldo componenti straordinari	52	0	14
	VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	1.592	1.655	1.814
	- Ammortamenti della gestione	403	410	463
	VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	1.189	1.245	1.351

Figura 4_Prospetto di distribuzione del Valore Aggiunto Globale Lordo [GRI 201 - 1_4]

(milioni di euro)	2016	2017	2018
REMUNERAZIONE DEL PERSONALE	450	475	492
Salari e stipendi	389	420	428
TFR	26	29	31
Altri costi	35	26	33
REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI RISCHIO	125	159	190
Utili distribuiti	126	153	180
Risultato netto dell'esercizio di pertinenza di terzi	-1	6	10
REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO	159	138	116
TRASFERIMENTI ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	286	268	322
Imposte dirette destinate allo Stato	139	106	148
Altre imposte e tasse destinate allo Stato	1	2	1
Oneri sociali	146	160	173
TRASFERIMENTI A FAVORE DELLA COMUNITA' LOCALE	63	65	67
Imposte dirette destinate agli Enti locali	28	26	30
Tasse ed imposte locali	31	33	33
Sponsorizzazioni	1	1	1
Contributi a Fondazioni AEM e ASM, aiuti, liberalità, beneficenza	3	5	3
REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA	509	550	627
Riserve	106	140	164
Ammortamenti	403	410	463
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	1.592	1.655	1.814

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam

Figura 5_Margine operativo lordo per Business Unit*

(milioni di euro)	2016	2017	2018
Generazione e Trading	404	356	370
Mercato	144	216	206
Ambiente	240	261	268
Reti e Calore	397	391	410
Smart City	6	7	11
Corporate	-29	-30	-34
Esterno	69	-2	0
Totale	1.231	1.199	1.231

* I dati 2017 sono stati modificati in quanto recepiscono gli effetti economici derivanti dalla riclassificazione ai fini dell'IFRS 5 delle poste economiche del Gruppo EPCG.

Figura 6_Stato patrimoniale - milioni di euro

	2016	2017	2018
Capitale immobilizzato netto	6.136	5.780	6.131
Capitale di funzionamento	278	235	302
Attività passività destinate alla vendita	1	224	112
Capitale investito netto	6.415	6.239	6.545
Patrimonio netto	3.279	3.013	3.523
- <i>Quota del Gruppo</i>	2.726	2.878	3.135
- <i>Quota di Terzi</i>	553	135	388
Posizione finanziaria netta	3.136	3.226	3.022
Totale fonti	6.415	6.239	6.545
Indebitamento finanziario lordo	3.817	3.961	3.692

Figura 7_Principali indici di bilancio

	2016	2017	2018
Fatturato per lavoratore a tempo indeterminato (milioni di euro)	0,44	0,51	0,54
MOL per lavoratore a tempo indeterminato (milioni di euro)	0,10	0,11	0,10
Numero medio lavoratori a tempo indeterminato	11.086	11.280	12.136

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

	2016	2017	2018
Generazione e Trading	36	64	57
Mercato	8	11	18
Ambiente	79	107	103
Reti e Calore	213	229	261
<i>Smart City</i>	6	10	11
Estero	27	4	0
<i>Corporate</i>	17	29	29
Totale	386	454	479

* La riclassificazione dei dati 2017 è stata modificata per recepire le variazioni interne al perimetro di rendicontazione, in particolare: BU MERCATO e BU RETI e CALORE.

Figura 9_Andamento di borsa

	2016	2017	2018
Capitalizzazione media (milioni di euro)	3.685	4.455	4.763
Capitalizzazione al 31.12 (milioni di euro)	3.853	4.831	4.926
Volumi medi	11.140.269	9.729.351	9.807.945
Prezzo medio dell'azione* (euro per azione)	1,176	1,422	1,520
Prezzo massimo dell'azione* (euro per azione)	1,287	1,635	1,687
Prezzo minimo dell'azione* (euro per azione)	0,956	1,232	1,392

* Euro per azione (Fonte: Bloomberg)

Capitale Manifatturiero

Produzione di energia

Figura 10_Availability factor medio del parco impianti [G4 - EU30]

FATTORE MEDIO DI DISPONIBILITÀ A2A (%)	2016	2017	2018
Tradizionale a carbone	89%	81%	80%
Tradizionale a olio combustibile denso	80%	75%	80%
Ciclo combinato a gas naturale	79%	82%	87%
Idroelettrico fluente	86%	86%	86%
Idroelettrico a bacino	88%	89%	85%
Idroelettrico a serbatoio	88%	85%	87%

FATTORE MEDIO DI DISPONIBILITÀ LGH (%)	2016	2017	2018
Idroelettrico fluente	-	90%	90%

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam

Figura 11_Energia elettrica netta prodotta suddivisa secondo le tipologie di impianto e fonte – GWh [G4 - EU2]

		2016	2017	2018
Business Unit Generazione e Trading	Impianti termoelettrici*	7.872	11.442	10.671
	Impianti idroelettrici	4.218	3.464	4.464
	Impianti fotovoltaici (compresa energia consumata)	3	12	63
Business Unit Reti e Calore	Impianti di cogenerazione	187	277	285
Business Unit Ambiente	Impianti di valorizzazione dei rifiuti (compreso biogas), caldaie a gas naturale**	1.002	1.141	1.183
Totale***		13.282	16.336	16.666

* I dati differiscono da quelli inseriti nella Relazione sulla Gestione in quanto la Centrale Termoelettrica di Scandale è stata scorporata, così come descritto in Nota Metodologica, in coerenza con i dati del capitale naturale e del Piano di Sostenibilità

** Il dato 2017 è stato aggiornato scorporando le la produzione del Termovalorizzatore di Acerra, pari a 631 GWh.

*** Per le motivazioni sopra esposte il totale della produzione 2017 risulta modificato.

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

		2016	2017	2018
Business Unit Ambiente	Impianti di valorizzazione dei rifiuti (compreso biogas), caldaie a gas naturale	1.348	1.362	1.403
Business Unit Reti e Calore	Impianti di cogenerazione, termici gas naturale, pompe di calore, biogas, pannelli solari	931	1.324	1.213
Business Unit Generazione	Recupero termico	20	40	33
Totale		2.299	2.726	2.649

Distribuzione di energia

Figura 13_Estensione del servizio di distribuzione energia elettrica [G4 - EU4]

	2016	2017	2018
Km reti elettriche	14.039	14.919	15.014
di cui cavo interrato	12.013	12.745	12.039

Figura 14_Estensione del servizio di distribuzione gas

	2016	2017	2018
Km reti gas	8.057	11.183	11.193

Figura 15_Energia elettrica, termica e gas immessi in rete

	2016	2017	2018
Energia elettrica distribuita (GWh)	11.204	11.590	11.747
Energia termica e frigorifera distribuita (GWh)	2.885	3.133	3.130
Gas naturale distribuito (Mm³)	2.096	2.480	2.425
Gas naturale trasportato (Mm³)	324	370	372

Figura 16_Illuminazione pubblica

	2016	2017	2018
Punti luce (n°)	210.805	213.817	225.590

Ciclo idrico integrato

Figura 17_Approvigionamento e distribuzione

DATI TECNICI	2016	2017	2018
Pozzi (n°)	262	276	190
Sorgenti (n°)	243	331	275
Impianti di potabilizzazione (n°)	65	94	122
Lunghezza rete totale (km)	4.878	5.305	4.010
Acqua erogata all'utenza e contabilizzata (Mm³)	62	69	54
Acqua prelevata (Mm³)	112	124	94
Perdite di rete e acqua non contabilizzata (Mm³)	38	44	41

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Figura 18_Collettamento e depurazione

DATI TECNICI	2016	2017	2018
Fognatura - Estensione rete (km)	2.203	2.551	2.567
Acque reflue trattate (Mm³)	46	49	52
Depuratori (n°)	54	73	61

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Gestione dei rifiuti

Figura 19_Rifiuti raccolti

	2016	2017	2018
Tonnellate	1.320.938	1.605.000	1.584.955

Capitale Naturale

Capitale Umano

Figura 20_Rifiuti trattati per tipologia di impianto* (kt)

	2016	2017	2018
Termovalorizzatori	1.411	1.676	1.790
Discariche	192	481	455
Impianti di bioessiccazione e produzione di CDR	481	541	545
Recupero di materia e trattamento	503	938	997
Totale	2.587	3.636	3.787

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam

* Sono considerati tutti i rifiuti in ingresso agli impianti del Gruppo. La quota 2018 al netto delle intermediazioni (467 kt) ed elisioni (-751kt) è pari a 3.504 kt di rifiuti smaltiti. Non sono inclusi i rifiuti trattati negli impianti gestiti per conto terzi (Termovalorizzatore di Acerra ed impianto CSS di Caivano).

Figura 21_Rifiuti intermediati

	2016	2017	2018
Tonnellate	109.790	133.082	216.374

Teleriscaldamento e calore

Figura 22_Energia termica venduta (GWh)

	2016	2017	2018
Energia termica/frigorifera	2.412	2.682	2.620

Smart City

Figura 23_Servizi Smart City - Smart Land

	2016	2017	2018
Telecamere (n°)	1.902	1.999	2.013
Colonnine SoS (n°)	196	250	250
Postazioni di controllo (n°)	48	51	51
Isole digitali (n°)	29	29	29
Antenne wifi (n°)	1.140	1.140	1.198
Concentratori per telelettura gas (n°)	170	540	555
Sensori ambientali installati (n°)	50	100	118
Smart bin installati	-	300	6.500
Sensori smart land	-	-	62
Sensori smart parking	-	-	110
Varchi ZTL	-	-	9
Pannelli a Messaggio Variabile + park	-	-	15
Siti museali			
Siti	-	27	31
Telecamere	-	1.023	1.463
Sensori antintrusione	-	3.299	5.025
Sensori antincendio	-	2.622	3.373
Sensori IoT (laser, protezione, allagamento)	-	-	216
Difusori Evac	-	-	33
Sedi A2A			
Sedi	-	159	159
Sensori antintrusione	-	1.908	2.754
Telecamere	-	1.376	1.862
Lettori presenza/accessi	-	789	841

Capitale Naturale

Figura 24_Percentuali di energia elettrica prodotta per tipologia di fonte [G4-EU2]

	2016	2017	2018
Fonti rinnovabili (idraulica, frazione rinnovabile dei rifiuti*, biogas, solare)	36%	25%	31%
Carbone	17%	13%	12%
Gas naturale	34%	51%	49%
Prodotti petroliferi	9%	8%	4%
Frazione non rinnovabile dei rifiuti	4%	3%	4%

* 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; G4 - EU11]

	2016	2017	2018
Rendimento medio centrali termoelettriche	41%	44%	45%
Rendimento cicli combinati a gas naturale ad alto rendimento	50%	51%	51%
Rendimento delle centrali policombustibili	34%	33%	32%
Rendimento medio di cogenerazione degli impianti a combustibili fossili	78%	77%	77%
Energia elettrica prodotta mediamente da 1 t di rifiuti (kWh/t)	803	778	754
Energia termica prodotta mediamente da 1 t di rifiuti (kWh/t)	918	816	780

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Figura 26_Indicatori di impatto globale

	2016	2017	2018
Emissioni totali gas lesivi dell'ozono (kgR11 _{eq})	4,7	0,1	1,0
Emissioni acidificanti totali* (tSO _{2eq})	3.378	3.910	3.409

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam

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

	2016	2017	2018
Carbon footprint (tCO _{2eq} /anno)	863.223	1.031.979	933.332
Water footprint (migliaia di m ³ acqua)	24.048	28.583	20.597

Figura 28_Sanzioni Ambientali* [GRI 307-1]

	2016	2017	2018
Numero	3	8	18
Valore (euro)	10.800	30.516	66.314

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

Tutte le sanzioni sono relative a infrazioni alle prescrizioni autorizzative o inesattezze di tipo amministrativo.

Capitale naturale nella BU Ambiente

Risorse e materiali utilizzati

Figura 29_Risorse utilizzate nella Business Unit Ambiente [GRI 301-1; GRI 302-1_2; GRI 303-1]

	2016	2017	2018
Combustibili (TJ)			
Gas naturale	464	656	694
Petroliferi (OCD,gasolio)	24	67	71
Rifiuti, biomasse e CSS	15.889	19.317	21.095
Biogas (da discariche e depuratori)	624	631	484
Carburanti per autotrazione (TJ)			
Benzina	6	9	7
Gasolio	398	552	504
Metano	96	98	111
Energia elettrica (GWh)			
Risorsa idrica consumata (migliaia m³)	52	53	54
Da acquedotto	871	735	511
Da pozzo	2.495	3.004	3.160
Prodotti chimici e materiali (t)			
Acidi minerali	1.771	1.305	1.565
Additivi/condizionanti acque	310	263	260
Ammoniaca (soluzione)	5.223	5.722	6.196
Calce e neutralizzanti solidi	26.068	32.124	33.152
Carboni attivi	1.052	1.293	1.422
Cemento, sabbie ed inerti	136.605	216.722	188.808
Cloruro di sodio	98	1.704	283
Gas tecnici (azoto, CO ₂ ,idrogeno, ossigeno)	848	1.118	1.370
Idrossido di sodio (soluzione)	3.131	1.917	2.260
Metanolo, solventi ed altri prodotti	1.486	1.923	2.461
Oli e lubrificanti	58	141	100
Urea (soluzione)	1.139	2.032	1.704
Totale prodotti chimici	177.789	266.265	239.583

Scarichi

Figura 30_Acce reflue industriali [GRI 306-1]

	2016	2017	2018
Volumi (migliaia di m ³)	Allo scarico in fognatura	404	491
	Allo scarico in corpo idrico superficiale	1.402	1.115
	Recuperate nel ciclo produttivo	363	387
	% sul totale acqua prelevata	9,9%	10,5%
	Acque derivate per raffreddamento	709	703
Carichi inquinanti in corpo idrico superficiale (t)	BOD	27	27
	COD	114	69

Rifiuti

Figura 31_Rifiuti speciali prodotti [GRI 306-2_4]

	2016	2017	2018
Speciali non pericolosi (t)	443.791	515.353	529.422
Speciali pericolosi (t)	84.306	104.612	111.751
Speciali totali (t)	528.097	619.965	641.173
Avviati a recupero (% sul totale)	47%	52%	52%

Emissioni

Figura 32_Emissioni totali – BU AMBIENTE [GRI 305-1_2_6_7]

	2016	2017	2018
CO ₂ da processi di combustione (t)	904.171	1.147.430	1.209.825
Emissioni biogeniche	856.550	1.083.853	1.087.985
CO ₂ da autoveicoli (t)	35.060	46.430	43.434
CO ₂ indiretta da acquisto di energia (t)	16.982	17.558	17.148
Gas fluorurati (t CO _{2eq})	409	448	524
NO _x (t)	621	893	883
SO ₂ (t)	16	17	36
Polveri (t)	2,8	5,7	6,2
Metano (CH4) – perdite biogas disperso in discarica (t CO _{2eq})	49.092	94.452	90.188
Idrocarburi policiclici aromatici (kg)	0,04	0,37	0,07
Mercurio (kg)	15	14	15
Altri metalli (Sb + As + Pb + Cr + Cu + Mn + Ni + V + Sn+Cd+Tl) (kg)	166	321	215
Diossine* (grammi tossicità equivalente)	0,015	0,033	0,039
PCB (policlorobifenili) Dioxin Like (grammi tossicità equivalente)	0,0043	0,0038	0,0079

* Il dato 2016 è stato aggiornato per coerenza di perimetro nella BU Ambiente rispetto agli anni successivi.

Figura 33_Energia prodotta dalla valorizzazione dei rifiuti [G4-EU2]

	2016	2017	2018
Energia termica da valorizzazione rifiuti e biogas	56%	52%	55%
Energia elettrica da valorizzazione rifiuti e biogas	8%	7%	7%

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam

Capitale naturale nella BU Generazione e Trading

Risorse e materiali utilizzati

Figura 34_Risorse utilizzate nella Business Unit Generazione [GRI 301-1; GRI 302-1_2; GRI 303-1]

	2016	2017	2018
Combustibili (TJ)			
Gas naturale	31.661	56.472	56.336
Carbone	23.315	20.999	19.577
Petroliferi (OCD,gasolio)	14.771	16.415	9.342
Carburanti per autotrazione (TJ)			
Benzina	1,46	1,12	2,09
Gasolio	5,09	3,99	5,44
Metano	0,04	0,02	0,00
Energia elettrica (GWh)	172	154	162
Risorsa idrica consumata (migliaia di m³)			
Da acquedotto*	87	108	104
Da pozzo	3.239	3.531	3.144
Da corpo idrico superficiale	660	984	802
Prodotti chimici e materiali (t)			
Acidi minerali	307	280	251
Additivi/condizionanti acque	77	98	130
Ammoniaca (soluzione)	1.191	998	1.067
Calce e neutralizzanti solidi	30.399	27.088	23.615
Carboni attivi	-	-	2,7
Cemento, sabbie ed inertii	-	-	0,5
Cloruro di sodio	5	6	9,25
Gas tecnici (azoto, CO ₂ , idrogeno, ossigeno)	39	66	87
Idrossido di sodio (soluzione)	227	243	192
Metanolo, solventi ed altri prodotti	8	29	39
Oli e lubrificanti	98	82	86
Totale prodotti chimici	32.351	28.890	25.479

* Il dato 2017 è stato aggiornato per individuazione di errore materiale di inserimento.

Scarichi

Figura 35_Acce reflue industriali - BU Generazione e Trading [GRI 306-1]

	2016	2017	2018
Volumi (migliaia di m³)	Allo scarico in fognatura	204	207
	Allo scarico in corpo idrico superficiale	1.927	1.924
	Recuperate nel ciclo produttivo	1.088	1.084
	% sul totale acqua prelevata	34%	33%
	Acque derivate per raffreddamento*	1.292.490	1.619.880
	Acque derivate per produzione idroelettrica	2.432.901	2.436.679
Carichi inquinanti in corpo idrico superficiale (t)	BOD	14,0	22,9
	COD	47,6	58,8

* I dati 2016 e 2017 sono stati aggiornati includendo i valori della Centrale di Cassano.

Rifiuti

Figura 36_Rifiuti speciali prodotti - BU Generazione e Trading [GRI 306-2_4]

	2016	2017	2018
Speciali non pericolosi (t)	36.040	42.322	47.842
Speciali pericolosi (t)	4.903	3.064	3.113
Speciali totali (t)	40.943	45.386	50.955
Avviati a recupero (% sul totale)	72%	91%	92,4%

Emissioni

Figura 37_Emissioni totali - BU Generazione e Trading [GRI 305-1_2_6_7]

	2016	2017	2018
CO ₂ da processi di combustione (t)	5.047.153	6.299.134	5.700.406
CO ₂ da autoveicoli (t)	483	376	553
CO ₂ indiretta da acquisto di energia (t)	55.647	51.261	51.045
Gas fluorurati (t CO _{2eq})	2.906	1.576	1.193
NO _x (t)	1.881	2.313	2.060
SO ₂ (t)	1.348	1.340	1.135
Polveri (t)	114	127	109
Idrocarburi policiclici aromatici (kg)	0,02	0,02	0,16
Mercurio (kg)	3	4	2
Altri metalli (Sb + As + Pb + Cr + Cu + Mn + Ni + V + Sn+Cd+Tl) (kg)	328	293	215
Diossine (grammi tossicità equivalente)	0,001	0,003	0,006

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam

Capitale naturale nella BU Reti e Calore

Risorse e materiali utilizzati

Figura 38_Risorse utilizzate nella Business Unit Reti e Calore [GRI 301-1; GRI 302-1_2; GRI 303-1]

	2016	2017	2018
Combustibili (TJ)			
Gas naturale	2.804	4.215	3.830
Carbone	1.846	1.828	1.781
Petroliferi (OCD, gasolio)	0,5	0,3	0,1
Biogas (da depuratori del gruppo)	7	7	6
Carburanti per autotrazione (TJ)			
Benzina	12	12	10
Gasolio	18	18	18
Metano	10	7	9
Energia elettrica (GWh)			
Energia termica (GWh - acquisto da esterni)	385	446	456
Risorsa idrica consumata (migliaia di m³)			
Da acquedotto	673	806	728
Da pozzo	1.857	1.764	2.070
Prodotti chimici e materiali (t)			
Acidi minerali	554	547	674
Additivi/condizionanti acque	8.581	8.457	8.141
Calce e neutralizzanti solidi	1.420	1.812	1.910
Carboni attivi	50	53	94
Cloruro di sodio	1	23,65	10,8
Gas tecnici (azoto, CO ₂ , idrogeno, ossigeno)	162	174	140
Idrossido di sodio (soluzione)	176	159	198
Metanolo, solventi ed altri prodotti	738	678	740
Odorizzanti	48	52	57
Oli e lubrificanti	22	43	48
Urea (soluzione)	439	520	528
Totale prodotti chimici	12.191	12.519	12.541

Scarichi

Figura 39_Acce reflue industriali - BU Reti e Calore [GRI 306-1]

	2016	2017	2018	
Volumi (migliaia di m³)	Allo scarico in fognatura	372	418	355
	Allo scarico in corpo idrico superficiale	170	143	251
	Recuperate nel ciclo produttivo	3,8	2,3	3,1
	% sul totale acqua prelevata	0,1%	0,1%	0,1%
	Acque derivate per raffreddamento	18	15	22
Carichi inquinanti in corpo idrico superficiale (t)	BOD	0,9	0,4	1,2
	COD	3,3	1,7	3,2

Rifiuti

Figura 40_Rifiuti speciali prodotti - BU Reti e Calore [GRI 306-2_4]

	2016	2017	2018
Speciali non pericolosi* (t)	32.333	38.662	38.979
Speciali pericolosi (t)	275	299	321
Speciali totali** (t)	32.608	38.961	39.299
Avviati a recupero (% sul totale)	92%	92%	91%

* I dati 2017 sono stati aggiornati per correzione di un errore di imputazione.

** Il valore totale 2017 è variato conseguentemente all'aggiornamento del dato relativo ai rifiuti speciali non pericolosi.

Emissioni

Figura 41_Emissioni totali - BU Reti e Calore [GRI 305-1_2_6_7]

	2016	2017	2018
CO ₂ da processi di combustione (t)	338.675	419.238	392.712
CO ₂ da autoveicoli (t)	2.721	2.608	2.541
CO ₂ indiretta da acquisto di energia (t)	41.854	48.100	37.237
Gas fluorurati (t CCO _{2eq})	2.154	292	960
Metano (CH ₄) - perdite dalle reti di distribuzione gas naturale* (t CO _{2eq})	43.931	38.824	43.154
NO _x (t)	203	259	179
SO ₂ (t)	118	123	129
Polveri (t)	0,4	0,5	0,7

Figura 42_Perdite elettriche di rete [GRI EU 12]

	2016	2017	2018
GWh	323	389	354

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

Capitale
Finanziario

Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

Il Gruppo
Acsm Agam

Capitale naturale nella BU Corporate

Risorse e materiali utilizzati

Figura 43_Risorse utilizzate per la *Business Unit Corporate* [GRI 301-1; GRI 302-1_2; GRI 303-1]

	2016	2017	2018
Acqua (migliaia m³)	184	169	168
Energia elettrica (GWh)	17	16	14
Combustibili (TJ)			
Metano	35	29	25
Carburanti (TJ)			
Benzina	2	4	3
Gasolio	12	56	48
Metano	2	3	3

Rifiuti

Figura 44_Rifiuti speciali prodotti - BU *Corporate* [GRI 306-2_4]

	2016	2017	2018
Speciali non pericolosi (t)	48	111	169
Speciali pericolosi (t)	26	93	93
Speciali totali (t)	74	204	262
Avviati a recupero (% sul totale)	90%	90%	98,5%

Emissioni

Figura 45_Emissioni totali - BU *Corporate* [GRI 305-1_2_6_7]

	2016	2017	2018
CO ₂ da processi di combustione (t)	1.940	1.613	1.425
CO ₂ da autoveicoli (t)	1.070	4.601	3.927
CO ₂ indiretta da acquisto di energia (t)	5.454	5.368	4.377
Gas fluorurati (t CO _{2eq})	536	276	552

Capitale Umano

Composizione dell'organico

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

	2016			2017			2018		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Dirigenti	121	24	145	147	27	174	146	29	175
Quadri	381	112	493	458	135	593	485	145	630
Impiegati	2.844	1.141	3.985	3.185	1.416	4.601	3.213	1.421	4.634
Operai	4.527	193	4.720	5.241	205	5.446	4.992	202	5.194
Lavoratori a tempo indeterminato	7.873	1.470	9.343	9.031	1.783	10.814	8.836	1.797	10.633
<i>di cui contratti di formazione lavoro e di inserimento</i>	5	-	5	11	-	11	-	-	-
Lavoratori a tempo determinato	406	28	434	551	51	602	518	45	563
di cui:									
Dirigenti	1	-	1	1	-	1	1	1	2
Quadri	1	-	1	2	-	2	2	-	2
Impiegati	23	18	41	40	39	79	32	32	64
Operai	381	10	391	507	11	518	483	12	495
TOTALE	8.279	1.498	9.777	9.582	1.834	11.416	9.354	1.842	11.196
<i>di cui lavoratori con contratti part-time</i>	51	244	295	38	286	324	75	275	350
<i>di cui lavoratori con contratti full-time</i>	8.228	1.254	9.482	9.544	1.548	11.092	9.279	1.567	10.846
Lavoratori con contratti atipici (internali/stagisti/collaboratori)	26	9	35	84	44	128	118	40	158

* I lavoratori con contratti atipici non includono i consulenti.

Figura 47_Personale suddiviso per tipologia di contratto applicato [GRI 102-41]

	2016	2017	2018
Contratto dirigenti	146	174	177
Contratto elettrici	3.160	3.387	3.473
Contratto unico gas acqua	1.250	1.781	1.567
Contratto commercio	341	389	453
Contratto igiene urbana	4.246	4.756	4.556
Contratto fise	456	661	735
Contratto chimico	178	178	178
Altri contratti	-	90	57
Totale	9.777	11.416	11.196

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam

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

REGIONE	2016			2017			2018		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Abruzzo	51	5	56	51	5	56	50	5	55
Calabria	79	1	80	78	1	79	77	1	78
Campania	192	15	207	192	16	208	193	17	210
Emilia Romagna	47	6	53	46	6	52	54	10	64
Friuli Venezia Giulia	156	5	161	151	5	156	149	5	154
Lazio	2	1	3	2	1	3	3	2	5
Lombardia	7.491	1.440	8.931	8.757	1.769	10.526	8.508	1.770	10.278
Marche	-	-	-	7	4	11	8	4	12
Piemonte	78	21	99	88	21	109	100	22	122
Puglia	28	-	28	48	2	50	47	2	49
Sicilia	151	4	155	160	4	164	160	4	164
Veneto	-	-	-	-	-	-	4	-	4
Estero	4	-	4	2	-	2	1	-	1
TOTALE	8.279	1.498	9.777	9.582	1.834	11.416	9.354	1.842	11.196

Figura 49_Numeri assunzioni e tasso di turnover, suddiviso per età, sesso e area geografica [GRI 401-1]

FASCE DI ETÀ	2016			2017			2018		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Lavoratori a tempo indeterminato									
Fino a 30 anni	83	12	95	108	26	134	130	26	156
Da 31 a 40	67	8	75	90	16	106	114	26	140
Da 41 a 50	36	6	42	84	4	88	61	12	73
Oltre 50	34	-	34	24	-	24	31	3	34
Lavoratori a tempo determinato									
Fino a 30 anni	224	24	248	221	24	245	188	22	210
Da 31 a 40	144	8	152	157	6	163	141	12	153
Da 41 a 50	58	2	60	108	1	109	97	5	102
Oltre 50	22	-	22	35	2	37	47	5	52
Totale	668	60	728	827	79	906	809	111	920
Percentuale assunzioni sul totale dipendenti	8,10%	4,00%	7,40%	8,63%	4,31%	7,94%	8,44%	6,05%	8,22%

Figura 50_Uscite di lavoratori nell'anno, suddivise per genere [GRI 401-1]

ITALIA	2016			2017			2018		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Pensionamento	133	7	140	168	10	178	251	9	260
Dimissioni volontarie	88	22	110	118	27	145	149	27	176
Decesso	9	1	10	14	-	14	10	1	11
Licenziamento	132	13	145	35	3	38	53	2	55
Altro (es. termine contratto a tempo determinato)	239	20	259	292	9	301	318	25	343
Totale	601	63	664	627	49	676	781	64	845
Tasso di turnover*	7,30%	4,20%	6,80%	6,54%	2,67%	5,92%	8,15%	3,49%	7,55%

* Il Tasso di Turnover è stato calcolato secondo la seguente formula: (uscite) / (forza lavoro) al 31/12.

Figura 51_Uscite di lavoratori nell'anno, suddivise per fasce di età [GRI 401-1]

ITALIA	2016					2017					2018				
	FINO A 30	31-40	41-50	OLTRE 50	TOTALE	FINO A 30	31-40	41-50	OLTRE 50	TOTALE	FINO A 30	31-40	41-50	OLTRE 50	TOTALE
Pensionamento	-	-	-	140	140	-	-	-	178	178	-	-	-	260	260
Dimissioni volontarie	23	27	16	44	110	27	43	32	43	145	41	41	37	57	176
Decesso	-	1	3	6	10	1	1	5	7	14	-	1	4	6	11
Licenziamento	-	8	11	126	145	8	9	12	9	38	8	12	20	15	55
Altro (es. termine contratto a tempo determinato)	113	74	39	33	259	116	92	63	30	301	143	92	60	48	343
Totale	136	110	69	349	664	152	145	112	267	676	192	146	121	386	845
Tasso di turnover	16,77%	6,08%	2,16%	8,81%	6,80%	15,80%	6,50%	3,14%	5,69%	5,92%	19,96%	6,50%	3,40%	8,23%	7,55%

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam

Welfare e diversity

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

FASCE DI ETÀ	2016											
	DIRIGENTI		QUADRI		IMPIEGATI		OPERAI		TOTALE			
	U	D	U	D	U	D	U	D				
Fino a 30 anni			1		173	129	498	10	811			
Da 31 a 40	4	1	52	23	406	292	971	60	1.809			
Da 41 a 50	42	14	131	40	850	410	1.619	91	3.197			
Oltre 50	76	9	198	49	1.438	328	1.820	42	3.960			
Totale	122	24	382	112	2.867	1.159	4.908	203	9.777			

FASCE DI ETÀ	2018											
	DIRIGENTI		QUADRI		IMPIEGATI		OPERAI		TOTALE			
	U	D	U	D	U	D	U	D				
Fino a 30 anni	-	-	-	-	235	147	541	6	929			
Da 31 a 40	5	-	83	27	562	404	1.103	48	2.232			
Da 41 a 50	45	17	154	55	819	445	1.736	100	3.371			
Oltre 50	97	13	250	63	1.629	457	2.095	60	4.664			
Totale	147	30	487	145	3.245	1.453	5.475	214	11.196			

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

CATEGORIE PROTETTE	2016			2017			2018		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
CAT.PRO. (ART.18 C.2 L.68/99)	34	16	50	36	18	54	36	18	54
DISABILE	329	88	417	348	104	452	326	97	423
FASCE DEBOLI (MOBILITÀ-C.INT)	5	-	5	-	-	-	-	-	-
Totale	368	104	472	384	122	506	362	115	477

Figura 54_Personale suddiviso per qualifica e anzianità aziendale [G4-EU15]

ANZIANITÀ AZIENDALE	2016						2017						
	DIRIGENTI	QUADRI	IMPIEGATI	OPERAII	TOTALE	%	DIRIGENTI	QUADRI	IMPIEGATI	OPERAII	TOTALE	%	
Fino a 10 anni	58	145	1.066	2.142	3.411	34,9%	60	192	1.383	2.548	4.183	36,6%	
Da 11 a 20	42	102	631	1.125	1.900	19,4%	59	141	845	1.433	2.478	21,7%	
Da 21 a 30	35	160	1.495	1.403	3.093	31,6%	41	156	1.531	1.522	3.250	28,5%	
Oltre 30	11	87	834	441	1.373	14,1%	15	106	920	464	1.505	13,2%	
Totale	146	494	4.026	5.111	9.777	100,0%	175	595	4.679	5.967	11.416	100,0%	

Figura 55_Personale suddiviso per titolo di studio

	2016				2017				2018			
	UOMINI	DONNE	TOTALE	%	UOMINI	DONNE	TOTALE	%	UOMINI	DONNE	TOTALE	%
Laurea	703	408	1.111	11,4%	927	533	1.460	12,8%	1.022	570	1.592	14,2%
Diploma di maturità	3.195	760	3.955	40,5%	3.548	917	4.465	39,1%	3.672	921	4.593	41,0%
Qualifica professionale	606	78	684	7,0%	796	93	889	7,8%	661	73	734	6,6%
Scuola dell'obbligo	3.775	252	4.027	41,2%	4.311	291	4.602	40,3%	3.999	278	4.277	38,2%
Totale	8.279	1.498	9.777	100,0%	9.582	1.834	11.416	100,0%	9.354	1.842	11.196	100,0%

	2017								
	DIRIGENTI		QUADRI		IMPIEGATI		OPERAI		TOTALE
	U	D	U	D	U	D	U	D	
	-	-	1	-	231	167	553	10	962
	5	1	76	29	502	388	1.152	47	2.200
	47	15	145	47	891	462	1.853	104	3.564
	96	11	238	59	1.600	441	2.190	55	4.690
	148	27	460	135	3.224	1.458	5.748	216	11.416

	<p>Stakeholder engagement e analisi di materialità</p> <p>Capitale Finanziario</p> <p>Capitale Manifatturiero</p> <p>Capitale Naturale</p> <p>Capitale Umano</p> <p>Capitale Relazionale</p> <p>Il Gruppo Acsm Agam</p>
--	--

Formazione e sviluppo del personale

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

	2016		2017		2018	
	NUMERO ORE	ORE MEDIE DI FORMAZIONE ANNUE PER DIPENDENTE	NUMERO ORE	ORE MEDIE DI FORMAZIONE ANNUE PER DIPENDENTE	NUMERO ORE	ORE MEDIE DI FORMAZIONE ANNUE PER DIPENDENTE
Dirigenti	4.322	29,6	6.691	38,2	9.313	52,6
Quadri	15.935	32,3	22.542	37,9	35.099	55,5
Impiegati	78.124	19,4	96.744	20,7	116.255	24,7
Operai	65.443	12,8	86.979	14,6	66.996	11,8
Totale	163.824	16,8	212.956	18,7	227.663	20,3

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

	2016		2017		2018	
	NUMERO ORE	ORE MEDIE PER DIPENDENTE	NUMERO ORE	ORE MEDIE PER DIPENDENTE	NUMERO ORE	ORE MEDIE PER DIPENDENTE
Uomini	144.317	17,4	185.338	19,3	186.109	19,9
Donne	19.507	13	27.617	15,1	41.554	22,6
Totale	163.824	16,8	212.956	18,7	227.663	20,3

Figura 58_Formazione in ambito salute e sicurezza

	2016	2017	2018
Ore di formazione	86.492	112.023	102.776

Figura 59_Costo formazione

	2016	2017	2018
€	1.800.223	3.013.190	2.520.072
% costi di formazione coperti da fondi interprofessionali	30%	29%	29%

Figura 60_Dipendenti formati nell'anno (percentuale sul totale)

	2016	2017	2018
%	87%	92%	85%

Figura 61_Partecipazioni ai corsi di formazione (numero totale)

	2016	2017	2018
n.	37.634	55.830	57.209

Figura 62_Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance [GRI 404-3]

	2016	2017	2018
%	47%	47%	49%

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

	N° DIPENDENTI COINVOLTI	ORE DI FORMAZIONE EFFETTUATE
2016	1.691	6.011
2017	2.353	4.506
2018	1.291	3.876

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam

Salute e sicurezza sul lavoro

Figura 64_Dati infortunistici* [GRI 403-2]

	2016	2017	2018
N° decessi	-	-	-
N° infortuni (escl. itinere)	556	577	521
Uomo	506	526	485
Donna	50	51	36
N° giorni di assenza	14.109	14.861	12.710
Durata media	25,42	25,76	24,21
Indice di frequenza IF	35,66	31,80	29,14
Indice di gravità IG	0,91	0,82	0,71
Indice di incidenza II	11,52	10,0	8,0
Infortuni in itinere	112	113	90

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

IF = indice di frequenza (n^o infortuni \times 1.000.000 : ore lavorate)

IG = indice di gravità (n^o giorni assenza \times 1.000 : ore lavorate)

II = indice di incidenza (n^o infortuni \times 1.000 : organico) - è calcolato sul numero di infortuni in itinere

Infortuni in itinere: infortuni occorsi ai lavoratori nel tragitto casa-lavoro e viceversa (comunque fuori dalla prestazione lavorativa).

Figura 65_Indici infortunistici degli appaltatori e subappaltatori per opere di costruzione e manutenzione [GRI 403-2_G4-EU17]

	ORE LAVORATE APPALTATORI	N° DECESSI	N° INCIDENTI	GIORNI PERSI	INDICE DI FREQUENZA	INDICE DI GRAVITÀ
2016	1.720.753	-	11	464	6,39	0,27
2017	2.350.008	-	15	354	6,38	0,15
2018	2.264.294	-	22	169	9,72	0,07

Figura 66_Dati relativi alla salute suddiviso per BU

	BU GENERAZIONE E TRADING			BU MERCATO			BU AMBIENTE			BU RETI E CALORE			CORPORATE			TOTALE		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Visite ex 81/08	722	825	746	152	171	260	4.119	6.112	5.880	1.513	1.259	1.226	454	420	513	6.960	8.787	8.625
Visite Tox	-	-	166	-	-	60	-	-	2.120	-	-	285	-	-	-	-	-	2.631
Accertamenti	1.414	1.715	1.833	95	174	277	7.604	8.789	11.045	1.793	2.633	2.533	366	461	494	11.272	13.772	16.182
Vaccinazione Antinfluenzale	-	-	35	-	-	39	-	-	223	-	-	198	-	-	129	-	-	624
Vaccinazioni	40	80	79	-	29	42	541	943	851	67	509	314	-	114	2	648	1.675	1.288
Sopralluoghi	-	17	16	-	8	6	-	29	54	-	35	31	-	11	12	83	100	119
Denuncia malattia professionale	-	-	5	-	-	0	-	-	4	-	-	0	-	-	0	8	3	9
Presidi Sanitari	-	-	17	-	-	5	-	-	27	-	-	9	-	-	7	40	41	65
Visite specialistiche	-	7		-	-		-	272	68	-	3	7	-	-		191	282	75

Figura 67_Percentuale dei lavoratori rappresentati in comitati formali per la salute e la sicurezza [GRI 403-1]

	2016	2017	2018
Percentuale sul totale	100%	100%	100%

Assenteismo

Figura 68_Numeri di giorni lavorativi persi per genere [GRI 403-2]

	2016		2017		2018	
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
Malattia	94.360	17.629	97.453	18.880	98.515	18.166
Permessi non retribuiti/aspettativa	5.761	1.681	6.461	1.473	6.008	698
Scioperi aziendali	2.926	209	-	-	-	-
Scioperi nazionali	410	29	497	84	626	73
Infortuni*	12.884	1.983	14.082	1.782	12.390	1.391
Totale	116.340	21.531	118.493	22.219	117.539	20.327
Giornate totali lavorabili dalla forza lavoro nel periodo di rendicontazione	2.142.530	369.643	2.091.868	370.106	2.424.831	457.695
Absentee Rate	5%	6%	6%	6%	5%	4%

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

Figura 69_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]

	2016			2017			2018		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Giornate perse per infortunio	12.037	1.983	14.020	14.802	1.782	15.864	12.390	1.391	13.781
Ore totali lavorabili dalla forza lavoro nel periodo di rendicontazione	14.911.363	2.595.243	17.506.606	15.217.692	2.633.211	17.850.903	17.613.164	3.346.340	20.959.504
Ore totali lavorate dalla forza lavoro nel periodo di rendicontazione	13.003.431	2.111.103	15.114.534	13.157.472	2.120.568	15.278.040	15.279.598	2.694.030	17.973.628
Lost day rate	0,08%	0,08%	0,08%	0,10%	0,07%	0,08%	0,07%	0,04%	0,07%

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

Figura 70_Ritorno al lavoro e tasso di ritenzione dopo il congedo parentale*

	2016		2017 **		2018	
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	119	133	229	195	325	208
<i>di cui rientrati al lavoro nel 2016</i>	103	103	-	-	-	-
<i>di cui rientrati al lavoro nel 2017</i>	13	25	216	165	-	-
<i>di cui rientrati al lavoro nel 2018</i>	1	-	13	30	302	176

* I dipendenti non rientrati a lavoro relativi all'anno 2018, non sono obbligatoriamente cessati, ma la maggior parte stanno continuando il periodo d'aspettativa.

** A causa del cambiamento del software gestionale HR avvenuto nel corso del 2017, in fase di redazione del Bilancio Integrato 2018, sono stati rilevati degli errori negli inserimenti nel nuovo sistema sui dati riguardanti i congedi parentali. Per questo motivo si è deciso di estrarre lo stesso dato dal sistema paghe, andando a ricalcolare il dato comunicato nel 2017.

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam

Figura 71_Iscrizioni al sindacato

	2016		2017		2018	
	N°	%	N°	%	N°	%
Italia - Iscritti ad Organizzazioni Confederali	3.424	35,0%	3.662	32,1%	3.646	32,6%
Italia - Iscritti ad altre Organizzazioni Sindacali	1.062	10,9%	1.137	10,0%	1.188	10,6%
Dipendenti non iscritti ad Organizzazioni Sindacali	5.287	54,1%	6.617	58,0%	6.362	56,8%
Ester - Dipendenti non iscritti ad Organizzazioni Sindacali	4	0,0%	-	0,0%	-	0,0%
Totale	9.777	100,0%	11.416	100,0%	11.196	100,0%

Figura 72_Ore di sciopero

	2016	2017	2018
Ore di sciopero totale	22.700	4.402	502
Ore di sciopero pro-capite*	2,3	0,4	0,0

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

Benefit e remunerazione

Figura 73_Contributi Circoli Ricreativi e Assistenziali

	2016	2017	2018
Totale (€)	4.631.251	5.000.668	5.097.116

Capitale Relazionale

Relazione con i Clienti

Servizio di vendita di elettricità e gas

Figura 74_Contratti di fornitura elettricità per tipologia di mercato

	2016	2017	2018
Mercato tutelato	674.551	619.114	547.994
Mercato libero	321.746	472.003	586.998
Totale	996.297	1.091.117	1.134.992

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Figura 75_Contratti di fornitura elettricità per tipologia di cliente [G4 - EU3]

	2016	2017	2018
Domestici	820.420	895.041	914.937
PMI	111.179	128.704	133.237
Grandi clienti	30.954	34.292	52.563
Condomini	33.744	33.080	34.255
Totale	996.297	1.091.117	1.134.992

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Figura 76_Contratti di fornitura gas per tipologia di mercato

	2016	2017	2018
Mercato tutelato	813.729	841.282	698.406
Mercato libero	276.898	453.141	542.554
Totale	1.090.627	1.294.423	1.240.960

Il Gruppo Acsm Agam

Figura 77_Contratti di fornitura gas per tipologia di cliente [G4 - EU3]

	2016	2017	2018
Domestici	1.022.433	1.212.980	1.161.611
PMI	53.859	64.933	63.722
Grandi clienti	4.997	6.748	6.582
Condomini	9.338	9.762	9.045
Totale	1.090.627	1.294.423	1.240.960

Figura 78_Ripartizione geografica dei volumi venduti di elettricità

	2016	2017	2018
Lombardia	78%	83%	76%
Resto Italia	22%	17%	24%

Figura 79_Ripartizione geografica dei volumi venduti di gas

	2016	2017	2018
Lombardia	88%	90%	88%
Resto Italia	12%	10%	12%

Figura 80_Numeri di adesioni al programma *fidelity*

	2016	2017	2018
Adesioni	257.075	286.834	40.522
Incremento %	31%	12%	-86%

Figura 81_Qualità dei *call center*

	TARGET ARERA	A2A ENERGIA			LINEA PIÙ		
		2016	2017	2018	2016	2017	2018
Percentuale di chiamate andate a buon fine	>=80%	95,5%	94,2%	96,7%	92,3%	97,4%	96,1%
Accessibilità delle linee e del servizio (tempi di linea libera rispetto ai tempi di presenza degli operatori)	>=80%	98,8%	99,3%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Tempo medio attesa al telefono	<=240"	131	140	122	147	84	84

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

Figura 82_Soddisfazione dei clienti sul funzionamento dei call center

	1° SEMESTRE 2016	2° SEMESTRE 2016	1° SEMESTRE 2017	2° SEMESTRE 2017	2018 (ANNUALE)
A2A Energia	97,1%	95,7%	95,7%	95,2%	98,1%
Linea Più	n.d.	94,5%	93,2%	90,5%	94,0%
Media Nazionale	91,0%	92,4%	93,2%	91,7%	92,3%

Figura 83_Andamento reclami elettricità e gas

	2016	2017	2018
A2A Energia - Numero reclami	2.823	3.447	3.550
Linea Più - Numero reclami	-	2.399	1.682
A2A Energia percentuale reclami "semplici" sul n° medio clienti*	0,14%	0,17%	0,18%
Linea Più percentuale reclami "semplici" sul n° medio clienti*	-	0,82%	0,56%

* 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.

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Figura 84_Andamento dei costi in euro della bolletta elettricità per una famiglia tipo*

	A2A ENERGIA			LINEA PIÙ		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Servizi di vendita	216,05	245,16	274,78	266,51	264,52	302,46
Servizi di rete	215,35	206,04	204,03	213,84	206,35	204,05
Imposte	21,79	21,82	21,82	21,79	21,79	21,79
IVA	45,32	47,3	50,06	50,21	49,27	52,83
Totale	498,51	520,32	550,69	552,35	541,93	581,13

* 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.

Il Gruppo Acsm Agam

Figura 85_Andamento dei costi in euro della bolletta gas per una famiglia tipo*

	A2A ENERGIA			LINEA PIÙ		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Servizi di vendita	401,88	411,56	454,70	488,88	421,68	478,95
Servizi di rete	209,62	214,75	224,25	212,75	212,16	221,24
Imposte	224,68	224,68	224,68	224,68	224,68	224,68
IVA	170,55	173,2	182,61	165,68	153,55	185
Totale	1.006,73	1.024,19	1.086,24	1.091,99	1.012,08	1.109,87

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

Figura 86_Affluenza agli sportelli

	2016	2017	2018
Numero totale clienti serviti	300.814	285.550	246.409
A2A Energia	300.814	200.140	170.513
Linea Più	-	85.410	75.896
Tempo medio di attesa agli sportelli in minuti			
A2A Energia	13:48	07:30	06:18
Linea Più	-	12:13	09:51

Figura 87_Soddisfazione dei clienti sul servizio reso agli sportelli AEN

	2016	2017	2018
Positivi	95,90%	96,84%	98,30%
Negativi	4,10%	3,16%	1,70%

Figura 88_Numeri di contratti elettricità e gas con il servizio Bollett@mail

	2016	2017	2018
A2A Energia	289.613	325.580	367.018
Linea Più	-	47.231	66.315
Totale	289.613	331.985	433.333
Incremento %	16,5%	14,6%	30,5%

* Il dato 2017 di LineaPiù è stato modificato per allinearlo alla metodologia utilizzata da A2A Energia.

Figura 89_Numeri di visite ai siti web commerciali

	2016	2017	2018
Numero totale di visite	2.686.178	4.144.495	4.153.558
Iscritti allo sportello online	-	-	391.626
Numero di autolettture via web A2A Energia	-	-	49%
Numero di autolettture via web LineaPiù*	-	n.d.	33%

Figura 90_Energia verde venduta (GWh)

SEGMENTO DI MERCATO	2016	2017	2018
Pubblica Amministrazione	1%	1%	2%
Mass market	71%	68%	45%
Altri	28%	31%	53%
Totale GWh	769	1.273	2.229

Servizio di distribuzione elettricità e gas

Figura 91_Estensione del servizio di distribuzione energia elettrica* [G4 – EU3_EU4]

	2016	2017	2018
Clienti allacciati	1.135.038	1.176.799	1.183.035

* Numero medio ponderato dei POD attivi nel corso dell'anno calcolato sulla base delle disposizioni ARERA e CSEA e valido ai fini tariffari.

Figura 92_Estensione del servizio di distribuzione gas*

	2016	2017	2018
Clienti allacciati	1.259.287	1.469.330	1.511.748

* Numero medio ponderato dei PDR attivi nel corso dell'anno calcolato sulla base delle disposizioni ARERA e CSEA e valido ai fini tariffari.

Figura 93_Qualità tecnica energia elettrica [G4 – EU29_EU28]

INDICATORE CONTINUITÀ SERVIZIO	MILANO											
	AMBITO ALTA CONCENTRAZIONE				AMBITO MEDIA CONCENTRAZIONE				AMBITO BASSA CONCENTRAZIONE			
	2016	2017	2018	OBIETTIVO ARERA 2018	2016	2017	2018	OBIETTIVO ARERA 2018	2016	2017	2018	OBIETTIVO ARERA 2018
Minuti medi annui di interruzione per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	26,63	24,83	27,61	25	36,67	13,43	24,42	40	n.a.	n.a.	n.a.	/
Numeri medio annuo di interruzioni per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	1,54	1,36	1,39	1,1	1,71	0,88	1,46	2,04	n.a.	n.a.	n.a.	/

INDICATORE CONTINUITÀ SERVIZIO	BRESCIA											
	AMBITO ALTA CONCENTRAZIONE				AMBITO MEDIA CONCENTRAZIONE				AMBITO BASSA CONCENTRAZIONE			
	2016	2017	2018	OBIETTIVO ARERA 2018	2016	2017	2018	OBIETTIVO ARERA 2018	2016	2017	2018	OBIETTIVO ARERA 2018
Minuti medi annui di interruzione per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	5,24	4,92	7,39	25	9,92	8,03	16,97	40	21,77	26,46	31,65	60
Numeri medio annuo di interruzioni per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	0,69	0,58	0,76	1,00	1,33	1,18	1,67	2,00	2,46	2,88	3,10	4

INDICATORE CONTINUITÀ SERVIZIO	CREMONA											
	AMBITO ALTA CONCENTRAZIONE			AMBITO MEDIA CONCENTRAZIONE			AMBITO BASSA CONCENTRAZIONE					
	2017	2018	OBIETTIVO ARERA 2018	2017	2018	OBIETTIVO ARERA 2018	2017	2018	OBIETTIVO ARERA 2018	2017	2018	OBIETTIVO ARERA 2018
Minuti medi annui di interruzione per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	4,54	2,44	25	n.a.	n.a.	-	10,41	27,90	60			
Numeri medio annuo di interruzioni per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	0,31	0,13	1	n.a.	n.a.	-	0,88	0,78	4			

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsma Agam

Figura 94_Pronto intervento energia elettrica [G4 – EU28]

	MILANO			BRESCIA			CREMONA	
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2017	2018
N° clienti MT con più di 6 interruzioni all'anno per ambiti ad alta concentrazione	35	14	25	-	-	-	-	-
N° clienti MT con più di 8 interruzioni all'anno per ambiti a media concentrazione	-	-	-	-	-	5	n.a.	n.a.
N° clienti MT con più di 9 interruzioni all'anno per ambiti a bassa concentrazione	-	-	-	18	12	12	-	-

Nel caso di situazioni di carenza di energia elettrica, Terna - Rete Elettrica Nazionale richiede alle aziende distributrici di attuare un piano di distacchi programmati a rotazione, onde evitare un *blackout* generalizzato. In base all'entità della carenza di energia elettrica, sono previsti cinque livelli di "severità", in funzione dei quali variano il numero degli utenti coinvolti e la frequenza dei distacchi. I distacchi, della durata massima di 90 minuti, sono comunicati da Terna con un preavviso di 30 minuti e possono verificarsi in qualsiasi momento nelle fasce orarie indicate e non necessariamente all'inizio delle stesse. Il piano di distacchi programmato predisposto da A2A Reti Elettriche, suddiviso per giorno e fasce orarie, può essere facilmente consultato sul sito Internet della società.

Figura 95_Qualità commerciale energia elettrica: indicatori specifici Area Milano-Brescia [G4 – EU21]

INDICATORI SEMPLICI	LIVELLO ARERA DEL.646/15	PRESTAZIONI EROGATE ENTRO I TEMPI INDICATI (%)			TEMPO MEDIO DI ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE (GG)		
		2016	2017	2018	2016	2017	2018
Tempo di preventivazione per lavori sulla rete	15 gg lav per BT 30 gg lav per MT	99,61%	98,66%	98,40%	6,38	6,61	6,89
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 gg lav per BT 20 gg lav per MT	99,71%	99,32%	98,66%	5,06	4,71	5,43
Tempo di esecuzione di lavori complessi	50 gg lav	100,00%	99,86%	99,46%	9,19	10,14	10,21
Tempo di attivazione della fornitura BT/MT	5 gg lav	99,89%	99,84%	99,68%	0,73	0,63	0,62
Tempo di disattivazione della fornitura	5 gg lav per BT 7 gg lav per MT	99,81%	99,86%	99,59%	0,64	0,59	0,64
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	1 gg feriale	99,87%	99,90%	99,70%	0,1	0,08	0,08
Rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	99,85%	99,84%	99,45%	n.a.	n.a.	n.a.
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	90,42%	88,01%	81,87%	1,77	2,01	2,31
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	98,28%	97,02%	93,73%	1,4	1,52	2,11
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura BT/MT	15 gg lav	97,16%	92,70%	92,45%	9,2	11,40	10,62
Tempo di comunicazione dell'esito di verifica di tensione	20 gg lav	96,55%	95,45%	84,62%	15,76	15,28	20,93

Figura 96_Qualità commerciale energia elettrica: indicatori specifici Area Cremona [G4 – EU21]

INDICATORI SEMPLICI	LIVELLO ARERA DEL.646/15	PRESTAZIONI EROGATE ENTRO I TEMPI INDICATI (%)		TEMPO MEDIO DI ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE (GG)	
		2017	2018	2017	2018
Tempo di preventivazione per lavori sulla rete	10 gg lav per BT 30 gg lav per MT	100% 100%	98,64% 81,82%	3,34 8,88	4,39 20,91
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 gg lav per BT 20 gg lav per MT	98%; 100%	99,45%	2,98 3,00	2,62
Tempo di esecuzione di lavori complessi	50 gg lav per BT 50 gg lav per MT	100% 100%	100% 100%	14,45 10,50	16,50 10,50
Tempo di attivazione della fornitura BT/MT	5 gg lav	100%	99,96% 100%	0,58	0,31 3
Tempo di disattivazione della fornitura	5 gg lav per BT 7 gg lav per MT	100% 100%	99,98% 100%	0,5 4,00	0,43 6
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	1 gg feriale su messi a zero 1 gg lav ridotti 15%	100% 100%	99,83%	0,11 0,6	0,08
Rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	100%	100%	-	-
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%	100%	1h e 10 min	1h e 22 min
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%	100%	1h e 10 min	1h e 48 min
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura BT/MT	15 gg lav	100%	78%	13	9,67
Tempo di comunicazione dell'esito di verifica di tensione	20 gg lav	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam

TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE	LIVELLO ARERA - BT	PRESTAZIONI EROGATE ENTRO I TEMPI INDICATI (%)		
		2016	2017	2018
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari.	95%	99,41%	93,93%	96,59%
TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE	LIVELLO ARERA - MT	PRESTAZIONI EROGATE ENTRO I TEMPI INDICATI (%)		
		2016	2017	2018
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari.	95%	99,72%	98,93%	99,50%

Figura 98_Qualità commerciale energia elettrica: indicatori generali Area Cremona [G4 – EU21]

TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE	LIVELLO ARERA - BT	PRESTAZIONI EROGATE ENTRO I TEMPI INDICATI (%)	
		2017	2018
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari.	95%	100%	100%
TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE	LIVELLO ARERA - MT	PRESTAZIONI EROGATE ENTRO I TEMPI INDICATI (%)	
		2017	2018
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari.	95%	100%	n.d.

Figura 99_Qualità tecnica gas [G4 – EU21]

	LIV. BASE	LIV. RIFERIMENTO	LIV. EFFETTIVO 2016							
			MILANO	BRESCIA	BERGAMO	VARESE	CREMONA	LODI	PAVIA	
Percentuale annua di rete in alta e media pressione sottoposta ad ispezione	30%	90%	73%	100%	100%	65%	-	-	-	
Percentuale annua di rete in bassa pressione sottoposta ad ispezione	20%	70%	62%	63%	100%	77%	-	-	-	
Numero annuo di dispersioni localizzate per km di rete ispezionata	0,8	0,1	0,09	0,083	0,005	0,229	-	-	-	
Numero annuo di dispersioni localizzate su segnalazione di terzi per km di rete	0,8	0,1	0,232	0,081	0,031	0,063	-	-	-	
Numero convenzionale di misure del grado di odorizzante del gas per migliaio di clienti finali	0,19	0,5	0,94	1,73	4,8	1,39	-	-	-	

Figura 100_Pronto intervento gas [G4 – EU21]

NUMERO ANNUO DI CHIAMATE AL CENTRALINO CON TEMPO DI ARRIVO SUL POSTO DELLA SQUADRA <= 60 MIN LIV. BASE 90% LIV.RIFERIM. 95%	2016	2017	2018
Milano	98,85%	99,00%	98,65%
Brescia	99,72%	99,81%	99,90%
Bergamo	100,00%	100,00%	100,00%
Cremona	-	99,80%	99,60%
Lodi	-	100,00%	100,00%
Pavia	-	100,00%	100,00%

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

	LIV. EFFETTIVO 2017							LIV. EFFETTIVO 2018							Capitale Finanziario
	MILANO	BRESCIA	BERGAMO	VARESE	CREMONA	LODI	PAVIA	MILANO	BRESCIA	BERGAMO	CREMONA	LODI	PAVIA		
	72%	78%	n.d.	85%	100%	100%	100%	75%	100%	100%	100%	100%	100%		
	56%	56%	n.d.	97%	100%	100%	100%	65%	70%	100%	100%	100%	100%	100%	Capitale Manifatturiero
	0,13	0,07	n.d.	0,00	0,01	0,02	0,05	0,15	0,08	0,06	0,01	0,01	0,03		Capitale Naturale
	0,20	0,07	0,03	0,08	-	0,01	0,02	0,17	0,05	0,03	0,03	0,01	0,02		Capitale Umano
	0,63	1,70	4,48	1,39	1,70	1,80	1,10	0,95	1,81	2,23	1,70	1,80	1,10		Capitale Relazionale

Figura 101_Qualità commerciale gas: indicatori generali [G4 – EU21]

PRESTAZIONI EROGATE ENTRO I TEMPI INDICATI (%)	LIVELLO ARERA	UNARETI			LD RETI			ASVT			Il Gruppo Acsm Agam
		2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	
% di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	90%	99,70%	98,83%	97,69%	-	100,00%	100,00%	-	n.d.	n.a.	
% di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi	95%	99,21%	94,56%	97,37%	-	100,00%	100,00%	-	100,00%	100,00%	

Figura 102_Qualità commerciale gas: indicatori specifici: Area Milano, Brescia, Bergamo e Chieti [G4 – EU21]

TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE	LIVELLI ARERA DEL.574/13	PRESTAZIONI EROGATE ENTRO I TEMPI INDICATI (%)			TEMPO MEDIO DI ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE (GG)		
		2016	2017	2018	2016	2017	2018
Tempo di preventivazione (lavori semplici)	15 gg lav	96,34%	85,86%	93,96%	9,03	10,58	9,37
Tempo di esecuzione (lavori semplici)	10 gg lav	92,79%	80,97%	80,41%	7,13	8,5	8,34
Tempo di preventivazione (lavori complessi)	30 gg lav	94,24%	96,08%	96,39%	15,09	13,92	14,89
Tempo di attivazione fornitura	10 gg lav	99,93%	99,86%	99,88%	3,72	3,31	3,1
Tempo di disattivazione fornitura	5 gg lav	99,49%	99,51%	99,58%	3,09	3,05	2,8
Tempo di riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 gg feriali	97,59%	97,07%	98,14%	1,24	1,18	1,15
Rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	99,79%	99,83%	99,83%	n.a.	n.a.	n.a.
Tempo comunicazione esito verifica gruppo di misura	20 gg lav	62,86%	96,39%	77,08%	20,11	18,01	15,6

Figura 103_Qualità commerciale gas: indicatori specifici ASVT [G4 – EU21]

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	2018	2017	2018
Tempo di preventivazione (lavori semplici)	15 gg lav	96,64%	100,00%	4,96	4,45
Tempo di esecuzione (lavori semplici)	10 gg lav	98,96%	100,00%	1,96	1,04
Tempo di preventivazione (lavori complessi)	30 gg lav	100,00%	n.a.	3,00	n.a.
Tempo di attivazione fornitura	10 gg lav	100,00%	99,89%	1,72	1,74
Tempo di disattivazione fornitura	5 gg lav	100,00%	100,00%	1,70	1,88
Tempo di riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 gg feriali	100,00%	100,00%	0,65	0,52
Rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	100,00%	99,74%	n.a.	n.a.
Tempo comunicazione esito verifica gruppo di misura	20 gg lav	100,00%	80,00%	16,20	26,20

Figura 104_Qualità commerciale gas: indicatori specifici LGH [G4 – EU21]

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	2018	2017	2018
Tempo di preventivazione (lavori semplici)	15 gg lav	100,00%	99,61%	3,95	4,43
Tempo di esecuzione (lavori semplici)	10 gg lav	99,81%	99,50%	3,16	3,14
Tempo di preventivazione (lavori complessi)	30 gg lav	100,00%	100,00%	5,33	6,08
Tempo di attivazione fornitura	10 gg lav	99,58%	99,83%	3,05	3,19
Tempo di disattivazione fornitura	5 gg lav	96,06%	96,85%	2,65	2,60
Tempo di riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 gg feriali	97,33%	98,10%	1,23	1,23
Rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	98,89%	99,12%	-	-
Tempo comunicazione esito verifica gruppo di misura	20 gg lav	67,35%	59,65%	18,31	20,72

Servizio Idrico Integrato

Figura 105_Estensione del servizio idrico integrato

	2016	2017	2018
Comuni serviti Servizio Idrico Integrato	114	129	95
Comuni serviti servizio acquedotto	108	120	86
Clienti serviti acquedotto	283.479	308.178	194.362
Abitanti serviti acquedotto	812.654	886.195	614.896
Abitanti serviti fognatura	563.516	652.956	652.754
Abitanti serviti depurazione	549.311	641.194	640.967

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Figura 106_Qualità del call center [GRI 102-43_44]

	A2A CICLO IDRICO		
	2016	2017	2018
Percentuale sul totale di accessibilità al servizio (in termini di linea libera rispetto ai tempi di presenza di operatori)	100%	100%	100%
Numero di chiamate al <i>call center</i>	79.277	118.231	94.205
Tempo medio di attesa telefonica delle chiamate dei clienti finali (sec)	73	78	72
Percentuale sul totale di chiamate andate a buon fine	87,70%	64,67%	94,06%

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Figura 107_Qualità del servizio di A2A Ciclo Idrico ed ASVT

Dati in giorni	A2A CICLO IDRICO			ASVT		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Tempo di risposta alle richieste di preventivo per allacciamento acquedotto	7,37	5,16	10,5	-	2,3	2,73
Tempo di risposta alle richieste di preventivo per allacciamento fognatura	4,6	3,21	9,64	-	1,67	0,85

Il Gruppo Acsm Agam

Teleriscaldamento e gestione calore

Figura 108_Trasformazioni*

	2016	2017	2018
Trasformazioni (n°)	13	40	28
Potenza installata (kW)	16.950	16.918	17.400

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

Ciclo integrato dei rifiuti

Figura 109_Popolazione servita dal servizio di igiene urbana

	2016	2017	2018
Comuni serviti	117	258	215
Popolazione servita	2.646	3.549	3.376

Figura 110_Customer Satisfaction del servizio di igiene urbana svolto da AMSA (voto medio)

SERVIZIO	2017	2018
Raccolta rifiuti urbani	7,8	7,74
Pulizia e lavaggio di strade e marciapiedi	7,29	7,57
Svuotamento dei cestoni stradali	7,27	7,32
Pulizia delle aree di mercato	7,78	7,61
Pulizia aree verdi	7,06	7,52
Pulizia e raccolta durante e dopo le manifestazioni	7,57	7,61
Ritiro rifiuti ingombranti	8,3	7,88
Chiarezza e completezza della comunicazione sulla raccolta differenziata	7,86	7,61
Numero verde	7,59	7,9
Sportello Amsa	7,33	7,63
Sito internet	7,57	7,68
App Puliamo	-	8
Riciclerie	8,2	7,78
Servizio neve	-	7,56

Figura 111_Customer Satisfaction del servizio di igiene urbana svolto da Aprica (voto medio)

SERVIZIO	2016*	2018
Soddisfazione globale servizio	7,77	7,84
Raccolta rifiuti urbani	8,28	8,29
Raccolta rifiuti ingombranti a domicilio	8,83	8,7
Raccolta oli vegetali	-	8,61
Piattaforma ecologica	8,55	8,67
Pulizia strade e marciapiedi	7,12	7,44
Cestini stradali	7,55	7,62
Numero verde	8,06	8,55
Sito internet	7,66	8,03
Sportello	8,28	8,79

* L'indagine svolta è biennale.

Figura 112_Servizi a pagamento (smaltimento rifiuti e altri servizi specifici per privati)

CLIENTI SERVITI	2016	2017	2018
Amsa	9.206	9.091	9.899
Aprica	1.357	1.397	1.375
La.Bi.Co. Due	-	259	260
Gruppo LGH	n.d.	n.d.	744

Figura 113_Servizio di smaltimento rifiuti

	2016	2017	2018
Comuni serviti	962	988	992
Aziende servite	1.860	3.160	3.150

Figura 114_Servizi call center

	AMSA			APRICA		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Numero di chiamate al call center	321.778	376.027	419.383	45.901	80.962	57.618
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)	70	76	47	60	52	45
Percentuale di chiamate andate a buon fine	94%	94%	97%	82%	72%	93%

Gestione delle conciliazioni

Figura 115_Procedure di conciliazione dell'Organismo ADR A2A-Associazioni consumatori

TEMATICHE CONTROVERSIE RICEVUTE	GAS	%	ELETTRICITÀ	%	DUAL FUEL	%	TOTALE DOMANDE	%	IDRICO	%
Fatturazione	5	31%	8	31%	-	-	13	30%	-	-
Misura	9	56%	16	62%	-	-	25	58%	-	-
Contratti	-	-	1	4%	-	-	1	2%	-	-
Mercato	-	-	1	4%	1	100%	2	5%	-	-
Connessioni, lavori e qualità tecnica	1	6%	-	-	-	-	1	2%	1	100%
Altro (non rientranti nel Protocollo)	1	6%	-	-	-	-	1	2%	-	-
Totale complessivo	16	37%	26	60%	1	2%	43	100%	1	100%

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam

Relazione con i Fornitori

Figura 116_Numeri e valori degli ordini per tipologia di fornitura [GRI 204-1]

TIPOLOGIA	2016		2017		2018	
	N° ORDINI	IMPORTO (€)	N° ORDINI	IMPORTO (€)	N° ORDINI	IMPORTO (€)
Forniture	2.649	220.281.621	7.158	304.069.078	7.058	350.425.198
Lavori	1.842	340.739.182	2.723	324.169.902	2.233	489.485.553
Servizi	2.088	273.847.724	7.127	250.124.004	7.062	484.878.866
Ordinato Gruppo A2A	6.579	834.868.527	17.008	878.362.983	16.353	1.324.789.616
Ordinato LGH	-	-	4.541	124.628.004	3.767	150.408.338
Totale	6.579	834.868.527	21.549	1.002.990.987	20.120	1.475.197.954

Figura 117_Fornitori di combustibili

2018	CARBONE	OCD	GASOLIO	GAS NATURALE	TOTALE
Valore degli ordini emessi verso fornitori europei (solo totale) - milioni di euro	88,9	92,1	2,4	1.499,0	1.682,4

Figura 118_Ripartizione geografica dell'ordinato [GRI 204-1]

% ORDINATO	2016	2017	2018
Lombardia	57,1%	64,0%	62,7%
Altre Regioni Italiane	39,6%	31,2%	28,9%
UE	3,2%	4,5%	7,5%
Extra UE	0,1%	0,3%	0,9%

Figura 119_Fornitori con almeno una certificazione Gruppo A2A

	2016	2017	2018
Totale fornitori con almeno una certificazione	2.843	2.215	2.306
<i>di cui attivati con ordine</i>	-	-	1.144

Figura 120_Valore degli ordini emessi dal Gruppo A2A affidato a fornitori in possesso di almeno una certificazione

	2016	2017	2018
%	77%	80%	82%

Figura 121_Fornitori qualificati, suddivisi per tipologia

FORNITORI QUALIFICATI GRUPPO A2A	2016	2017	2018
Grande impresa (oltre 250 dipendenti)	307	276	317
Media impresa (50-250 dipendenti)	804	687	729
Piccola impresa (10-50 dipendenti)	1.745	1.459	1.641
Microimpresa (1-10 dipendenti)	1.854	1.456	1.523
n.d.	198	567	362
Totale	4.908	4.445	4.572

Gestione delle controversie

DIPENDENTI

Le controversie di lavoro in corso o concluse nel 2018 radicate da dipendenti delle società del Gruppo A2A (esclusa AMSA e compreso il gruppo LGH) sono state complessivamente 54, di cui 4 aventi ad oggetto l'accertamento dell'illegittimità di licenziamenti per giusta causa o licenziamento per giustificato motivo soggettivo e 3 aventi ad oggetto l'accertamento dell'illegittimità di licenziamenti per giustificato motivo oggettivo ed 1 avente ad oggetto l'accertamento dell'illegittimità di licenziamenti per superamento del periodo di comporto. Inoltre, 14 ricorrenti richiedevano l'accertamento dell'illegittimità della cessione del ramo d'azienda con conseguente reintegrazione nella società cedente e 5 ricorrenti richiedevano l'accertamento del diritto al riconoscimento di superiore inquadramento e richiesta di condanna al pagamento delle relative differenze retributive. Vi sono poi stati 3 ricorrenti che richiedevano il risarcimento dei danni derivanti da demansionamento di cui 2 richiedevano anche l'accertamento dell'illegittimità del provvedimento di distacco disposto nei loro confronti. Inoltre, nel 2018 erano pendenti 5 cause aventi ad oggetto l'accertamento del diritto al risarcimento dei danni derivanti da malattia professionale o infortunio. Le restanti cause hanno avuto ad oggetto richieste varie, a titolo esemplificativo impugnazioni di provvedimenti disciplinari conservativi e richieste di condanna al pagamento di differenze retributive diverse da ipotesi di richiesta di superiore inquadramento.

Per quanto riguarda AMSA le controversie di lavoro in corso o concluse nel 2018 sono state complessivamente 132, di cui 8 aventi ad oggetto l'accertamento dell'illegittimità di licenziamenti per giusta causa o giustificato motivo soggettivo, 2 aventi ad oggetto l'accertamento dell'illegittimità di licenziamenti per giustificato motivo oggettivo e 3 aventi ad oggetto l'accertamento dell'illegittimità di licenziamenti per superamento del periodo di comporto.

Inoltre, 8 ricorrenti impugnavano i contratti a termine, 23 richiedevano l'accertamento del diritto al riconoscimento del superiore inquadramento e richiesta di condanna al pagamento delle relative differenze retributive, 69 l'accertamento d'interposizione fittizia di manodopera e accertamento del diritto alla costituzione di un rapporto di lavoro subordinato e 7 l'accertamento dell'illegittimità della cessione di un ramo d'azienda. Le restanti cause hanno avuto ad oggetto richieste varie, a titolo esemplificativo richieste di condanna al pagamento di differenze retributive diverse da ipotesi di richiesta di superiore inquadramento.

FORNITORI

Le controversie di lavoro in corso o concluse nel 2018 radicate da lavoratori di ditte appaltatrici che hanno prestato attività lavorativa nell'ambito di appalti commissionati da società del Gruppo A2A (esclusa AMSA e compreso il gruppo LGH) erano 29. Vi sono stati 5 procedimenti aventi ad oggetto il risarcimento dei danni derivanti da infortuni o malattie professionali asseritamente contratti nell'ambito dell'appalto ed 1 procedimento avente ad oggetto la richiesta di condanna della società al pagamento di indennità derivanti dal rapporto di agenzia intercorso e di accertamento del diritto al risarcimento dei danni da responsabilità precontrattuale. Inoltre, 2 ricorrenti chiedevano l'accertamento del diritto alla costituzione di un rapporto di lavoro subordinato alle dipendenze della società committente e 14 ricorrenti chiamavano in giudizio la società appaltatrice loro datrice di lavoro nonché la società del Gruppo A2A in qualità di committente al fine di ottenere, in ragione della responsabilità solidale ex art. 29 d.lgs. 276/2003 e art. 1676 c.c., la condanna delle medesime al pagamento delle differenze retributive rivendicate o residui di stipendi. Infine, 7 ricorrenti chiedevano la condanna delle società appaltatrici e della società committente, in solido fra loro, al risarcimento dei danni derivanti dalla loro mancata assunzione all'interno dell'impresa a loro dire subentrante nell'appalto di pulizie commissionato da società del Gruppo A2A.

Per quanto riguarda AMSA, nel corso del 2018 veniva definito un giudizio con il quale 1 lavoratore richiedeva la condanna della società appaltatrice sua datrice di lavoro nonché di AMSA – responsabile in solido ex art. 29 d.lgs. 276/2003 e art. 1676 c.c. in qualità di committente – al pagamento delle differenze retributive dallo stesso rivendicate.

CLIENTI [GRI 206-1]

Il 2018 si è concluso con 22 procedimenti giudiziari aperti inerenti a contestazioni di fatturazione, dovute all'applicazione delle accise sulle forniture di gas, all'errata rilevazione dei consumi per malfunzionamenti dei contatori, 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. Era inoltre in corso 1 causa per pretesi danni dovuti a ritardi nella attivazione delle forniture.

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam

Inoltre, è tuttora aperta la contestazione fatta, nel 2016, ad A2A Reti Elettriche dall'Ufficio Metrico della CCIAA di Milano, circa delle presunte violazioni amministrative relativamente a 63 contatori elettrici stabilendo una sanzione amministrativa di 500 euro a contatore. Per 47 di questi contatori è stata disposta una sanzione anche ad A2A Energia, quale "veicolatore" della fornitura per mezzo dei contatori del distributore. Tutti i verbali di contestazione e le relative sanzioni sono stati impugnati dalle due società. In merito ai provvedimenti sanzionatori adottati dall'Ufficio Metrico della CCIAA di Milano ed oggetto di impugnazione, nel 2017 l'Autorità competente non si è pronunciata.

Infine, nel 2018, è proseguito un contenzioso da parte di un cliente di AMSA, A2A Ambiente ed Aprica che invoca la risoluzione contrattuale per eccessiva onerosità sopravvenuta; ed è stato notificato ad A2A Ciclo Idrico un ricorso ex art. 702 bis cpc da parte di un istituto di credito che ha avviato una controversia in tema di opponibilità della cessione di credito, cui successivamente è stato 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).

COMUNITÀ [G4 - EU25]

Alla fine del 2018 erano pendenti 75 cause di richieste di risarcimento da parte di cittadini, per lo più di modesto importo, per danni patrimoniali o a cose e 35 cause di risarcimento per 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) e 1 è relativa ad un sinistro derivante da caduta a causa di manto stradale accidentato per lavori in corso sulla rete di distribuzione energia elettrica, ma è stata chiamata a rispondere in giudizio l'impresa a cui erano stati affidati in appalto i lavori di scavo e ripristino del manto stradale.

Risultano, infine, pendenti 3 cause inerenti pretese violazioni di diritti di proprietà e 2 cause inerenti a presunti danni a coltivazioni confinanti, risalenti ad anni precedenti.

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

Al 31 dicembre 2018 erano in corso o si sono conclusi 14 procedimenti ambientali, di cui 4 procedimenti chiusi, 1 nuovo e 9 già in essere, riguardanti contestazioni a vario titolo di Autorizzazioni Integrate Ambientali (A.I.A.), 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 corso del 2018, sono stati notificati a 2 dipendenti di Linea Green S.p.A. i rispettivi verbali di identificazione per l'asserita violazione della normativa ambientale in relazione all'impianto di Isola presso l'Opera di Presa sul torrente Val delle Valli in località Mantelera nel Comune di Bienna (BS).

Relativamente ai contenziosi preesistenti, di seguito i 4 procedimenti chiusi nel 2018:

- il GIP di Pavia ha dichiarato chiusa, per intervenuta estinzione del reato, la procedura in corso per presunte violazioni di prescrizioni AIA;
- il GIP di Pavia ha deciso di non procedere e revocato il decreto di condanna per presunte violazioni di prescrizioni A.I.A.;
- la Procura di Milano ha disposto l'archiviazione definitiva di alcune indagini penali verso ex dirigenti di AMSA;
- la Procura di Ivrea ha chiesto l'archiviazione per un procedimento in corso per getto pericoloso di cose e il GIP ha definitivamente archiviato.

Inoltre con opposizione al decreto penale di condanna per violazioni di prescrizioni A.I.A. il GIP ha accolto la richiesta di oblazione che è stata pagata. Si attende la sentenza di estinzione del reato.

Il Gruppo Acsm Agam

Profilo del Gruppo

Il Gruppo Acsm Agam include 11 società e si articola in 4 *Business Unit* (BU):

- **BU Reti** comprende le società che si occupano:
 - del servizio idrico e della distribuzione gas per le provincie di Monza, Como e Varese;
 - della sola distribuzione gas nelle province di Lecco ed in Veneto;
 - della distribuzione gas ed elettricità nella provincia di Sondrio.
- **BU Ambiente** si occupa delle attività di raccolta rifiuti (in provincia di Varese e Como) e di termovalorizzazione (Como);
- **BU Vendita** a cui fanno riferimento le società del Gruppo operanti nel settore della vendita di gas naturale ed energia elettrica;
- **BU Energia e Tecnologie Smart** presidia le attività di efficienza energetica, generazione elettrica, gestione calore, nuovi servizi innovativi e *smart city*, illuminazione pubblica e teleriscaldamento.

A tali BU va aggiunta anche AEVV Farmacie s.r.l., che gestisce tre farmacie nella città di Sondrio.

Stakeholder engagement
e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam

Valore economico generato e distribuito

Figura 122_Prospetto di distribuzione del Valore Aggiunto Globale Lordo – milioni di euro

(milioni di euro)	2018
Remunerazione del personale	36,41
Salari e stipendi	34,35
TFR	1,72
Altri costi	0,34
Remunerazione del capitale di rischio	6,2
Utili distribuiti	5,16
Risultato netto dell'esercizio di pertinenza di terzi	1,06
Remunerazione del capitale di credito	0,92
Trasferimenti alla pubblica amministrazione	6,96
Imposte dirette destinate allo stato	6,6
Altre imposte e tasse destinate allo stato	0,32
Oneri sociali	0,04
Trasferimenti a favore della comunità locale	2,65
Imposte dirette destinate agli enti locali	1,55
Tasse ed imposte locali	0,52
Sponsorizzazioni, contributi a fondazioni, aiuti, liberalità, beneficenza	0,58
Remunerazione dell'azienda	296,9
Riserve	269,81
Ammortamenti	27,09
Valore aggiunto globale lordo	350,06

Figura 123_Investimenti in infrastrutture del Gruppo

	2018
milioni di euro	31,7

Gestione efficiente delle infrastrutture

Figura 124_Capacità installata

	2018
Elettrica (MW _e)	45
Termica (MW _t)	245

Figura 125_Energia prodotta

	2018
Energia elettrica (GWh _e)	149
Energia termica (GWh _t)	301

Figura 126_Distribuzione gas ed energia elettrica

GAS	2018
Gas naturale distribuito (Mm ³)	621
Estensione della rete gas (km)	3.247
ELETTRICITÀ	2018
Energia elettrica distribuita (GWh)	161
Perdite di rete elettrica (GWh)	4
Estensione del servizio di distribuzione energia elettrica (km)	556
<i>di cui cavo interrato (km)</i>	427

Figura 127_Energia termica immessa in rete

	2018
GWh	191

Figura 128_Servizio idrico

	2018
Pozzi (n°)	96
Sorgenti (n°)	168
Impianti di potabilizzazione (n°)	18
Lunghezza rete totale (km)	1.659
Acqua erogata all'utenza e contabilizzata (Mm ³)	27,8
Acqua prelevata (Mm ³)	43
Perdite di rete e acqua non contabilizzata (Mm ³)	15

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo
Acsm Agam

Figura 129_Rifiuti urbani raccolti e raccolta differenziata

	2018	
	QUANTITÀ RACCOLTA (t)	INDICE %
Varese	40.207	68,5%
Provincia di Varese	31.265	81,3%
Provincia di Como	4.568	74,5%
Totale	76.040	74,1%

Figura 130_Rifiuti urbani raccolti suddivisi per destino - tonnellate

	2018	% SUL TOTALE
Smaltimento (in discarica o altro destino tipo D)	2.791	4%
Termovalorizzazione	14.378	19%
Recupero	58.871	77%
Totale	76.040	100%

Responsabilità ambientale

Figura 131_Risorse utilizzate

RISORSE UTILIZZATE	2018
Combustibili (TJ)	1.985
Carburanti per autotrazione (TJ)	36
Energia elettrica (GWh)	46
Risorsa idrica consumata (migliaia m ³)	368
Acquedotto	356
Pozzo	12
Prodotti chimici e materiali utilizzati (t)	6.269

Figura 132_Emissioni gas effetto serra¹ – tonnellate di CO_{2eq}

	2018
Emissioni dirette (Scope 1)	144.359
Emissioni indirette (Scope 2 - location based)	14.632

Figura 133_Emissioni sostanze inquinanti

	2018
Ossidi di Azoto (NO _x) (t)	82
Ossidi di Zolfo (SO _x) (t)	0,6
Polveri (t)	0,1
CO (t)	22
Gas fluorurati (kg)	13

1. Fonte dei coefficienti di emissione del gas naturale/metano, del gasolio e del petroliero, della benzina e dei rifiuti: Ministero Dell'Ambiente e della tutela del Territorio e del Mare, Tabella Parametri Standard Nazionali, 2018.

Figura 134_Acque reflue industriali

		2018
Volumi (migliaia m ³)	Allo scarico in fognatura	165
	Allo scarico in corpo idrico superficiale	15
	Acque derivate per produzione idroelettrica	93

Figura 135_Rifiuti speciali prodotti

		2018
Rifiuti speciali non pericolosi (t)		17.475
Rifiuti speciali pericolosi (t)		2.233
Totale (t)		19.708
<i>Avviati a recupero (% sul totale)</i>		93%

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

Capitale
Finanziario

Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

**Il Gruppo
Acsm Agam**

Gestione responsabile delle persone

Figura 136_Personale suddiviso per genere e tipo di contratto

	2018		
	UOMINI	DONNE	TOTALE
Lavoratori	641	224	865
<i>a tempo indeterminato</i>	627	219	846
<i>a tempo determinato</i>	14	5	19
Lavoratori con contratti atipici (interinali/stagisti/collaboratori)	39	19	58
Totale	680	243	923
<i>di cui con contratto part-time</i>	6	45	51

Figura 137_Numeri di assunzioni, uscite e tasso di turnover

		2018
Assunzioni		36
Uscite		33
Tasso di turnover		4%

Figura 138_Lavoratori rappresentati in comitati formali per la salute e sicurezza

		2018
Percentuale sul totale		100%

Figura 139_Numeri di infortuni e giorni persi suddivisi per genere - (numero)

	2018		
	UOMINI	DONNE	TOTALE
Infortuni sul lavoro	25	1	26
Giorni persi per infortuni sul lavoro	1.041	52	1.093
Infortuni in itinere	2	2	4
Giorni persi per infortuni in itinere	18	17	35

Figura 140_Personale suddiviso per qualifica, genere e fasce d'età

	2018				
	DIRIGENTI	QUADRI	IMPIEGATI	OPERAII	TOTALE
Uomini	20	36	218	366	641
Donne	2	14	208	1	224
Totale	22	50	426	367	865
<30 anni	-	1	35	23	59
30-50 anni	7	27	252	168	454
>50 anni	15	22	139	176	352
Totale	22	50	426	367	865

Figura 141_Personale coperto da contrattazione collettiva

	2018
Percentuale sul totale	100%

Relativamente alla formazione dei dipendenti sui diritti umani, Codice Etico e Modello 231 si segnala che nel corso del 2017 sono state erogate 580 ore di sessioni di formazione con circa 250 partecipazioni per un totale di circa 250 dipendenti formati del Gruppo (circa il 60% della popolazione aziendale).

Nel 2018 è stato inoltre avviato un programma di formazione, che si realizzerà a partire dal 2019, denominato "In.Te.Gr.A." al fine di guidare il cambiamento e facilitare l'avanzamento dei singoli progetti che lo compongono:

- *INtegration*, con l'obiettivo di coordinare i progetti di integrazione del Gruppo;
- *Territory*, con l'obiettivo di valorizzare le *best practice* e idee dei dipendenti;
- *Efficiency*, con l'obiettivo di semplificare e snellire i processi dell'organizzazione, aumentandone efficacia ed efficienza, anche attraverso un approccio *lean*;
- *Growth*, con l'obiettivo di creare una cultura aziendale comune basata su valori condivisi ed un modello manageriale evoluto sviluppando le competenze trasversali delle persone;
- *Agile*, con l'obiettivo di digitalizzazione ed automazione delle attività, sostenendo la trasformazione del *business* con sistemi integrati e intelligenti.

All'interno del Gruppo Acsm Agam il benessere dei lavoratori è considerato un elemento chiave per il raggiungimento degli obiettivi aziendali e per questo motivi sono stati implementati molteplici progetti, quali: l'implementazione della flessibilità oraria, lo *Smartworking*, per dipendenti genitori l'aggiunta di ore bonus per accompagnare l'inserimento dei figli all'apertura dell'anno scolastico.

Relazione con i clienti

Figura 142_Distribuzione gas: clienti allacciati e comuni serviti

	2018
Clienti allacciati	314.066
Comuni serviti	88

Figura 143_Distribuzione energia elettrica: clienti allacciati e comuni serviti

	2018
Clienti allacciati	25.757
Comuni serviti	4

Figura 144_Igiene urbana: numero clienti e comuni serviti

	2018
Popolazione servita	154.858
Comuni serviti	19

Figura 145_Servizio idrico: numero clienti e comuni serviti

	2018
Comuni serviti servizio acquedotto	37
Clienti serviti acquedotto	83.178
Abitanti serviti acquedotto	312.958

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

Capitale
Finanziario

Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

Il Gruppo
Acsm Agam

Figura 146_Estensione del servizio di teleriscaldamento

	2018
Utenti (n.)	623

Figura 147_Contratti di fornitura gas per tipologia di mercato

	2018
Mercato tutelato	165.175
Mercato libero	101.094
Totale	266.269

Figura 148_Contratti di fornitura elettricità per tipologia di mercato

	2018
Mercato tutelato	18.196
Mercato libero	42.791
Totale	60.987

Catena di fornitura

Il Gruppo adotta un albo dei fornitori (suddiviso per categorie merceologiche) i cui criteri di qualificazione non costituiscono barriere all'entrata. Ciascuna procedura di selezione deve essere espletata nel rispetto delle più ampie condizioni di concorrenza. Non sono presenti valutazioni dei fornitori, che intendono qualificarsi, su tematiche ambientali o sociali. Quasi la totalità degli ordini è verso fornitori Italiani, di cui circa il 77% con sede sociale in Lombardia. Inoltre, si segnala che i fornitori attivati con almeno un ordine al 31.12.2018 sono stati 1.032, tutti presenti nell'albo fornitori del Gruppo.

Figura 149_Numeri e valore degli ordini per tipologia di fornitura

ORDINI	2018	
	N° ORDINI	IMPORTO (€)
Forniture	863	19.258.619
Lavori	164	17.553.382
Servizi	1.078	23.930.446
Sponsorizzazioni	96	270.049
Altro	12	272.923
TOTALE	2.213	61.285.419

Controversie

Rispetto ad eventuali casi di non conformità a leggi e regolamenti ambientali, sulla società controllata Varese Risorse S.p.A., l'attività ispettiva, avviata nel 2016, si è conclusa con registrazione di un mancato ottemperamento da parte della società, in coerenza con le prescrizioni AIA, di una campagna acustica entro i termini previsti, sanzionabile con una pena pecunaria dai 5.000 euro ai 15.000 euro.

Per quanto riguarda le controversie di lavoro in corso o concluse nel 2018 radicate da dipendenti delle società del Gruppo Acsm Agam (inteso come gruppo risultante dall'efficacia dell'operazione di aggregazione denominato MNL) sono state complessivamente 14, relative a: impugnazioni di licenziamenti per giusta causa, richieste di accertamento del riconoscimento al diritto riconoscimento del premio di risultato maturato prima della cessazione e rivendicazioni per differenze retributive diverse da inquadramento superiore.

In merito a controversie per quanto riguarda i fornitori, nel corso del 2018, Enerxenia ha ricevuto la notifica di un atto di citazione, da parte di una società con cui intercorreva un rapporto contrattuale di agenzia, per un mancato pagamento di provvigioni per un importo pari a complessivi €. 20.000,00 circa.

Con riferimento alla comunità, nel corso del 2018, Acsm Agam ha ricevuto la notifica di una causa avente ad oggetto il risarcimento dei danni, quantificati in circa €. 9.000,00.

Verso i clienti di Gruppo, non risultano controversie (salvo quelle relative al recupero crediti in cui la società è parte attrice) né per non conformità legate ad impatti sulla salute e sicurezza dei consumatori né per servizi di fornitura e relative attività di marketing.

Non sono presenti azioni legali per ricorso dovuti a sanzioni da parte dell'AGCM per cause legate a comportamenti anticompetitivi o pratiche scorrette di mercato.

Rispetto alla gestione della *privacy*, nel 2018 il Gruppo non ha registrato evidenze di furti di informazioni sui dati dei clienti, né reclami da privati o Istituzioni riguardanti eventuali violazioni.

Stakeholder engagement
e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

**Il Gruppo
Acsm Agam**

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, aprile 2019



www.a2a.eu