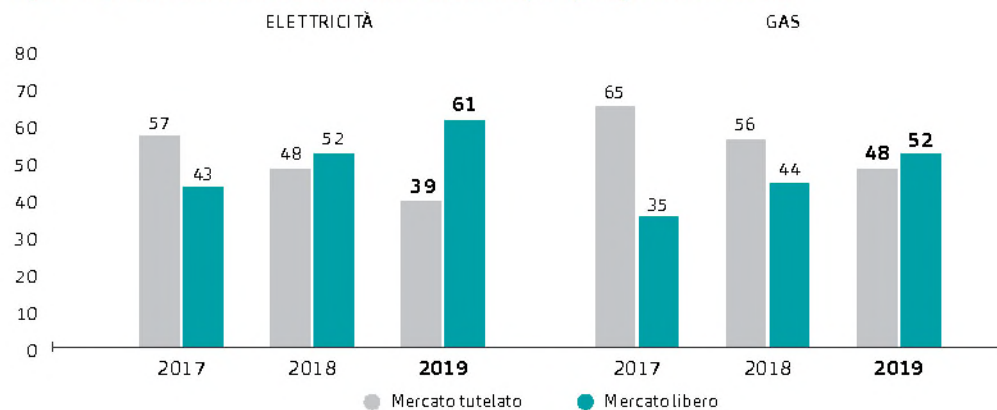


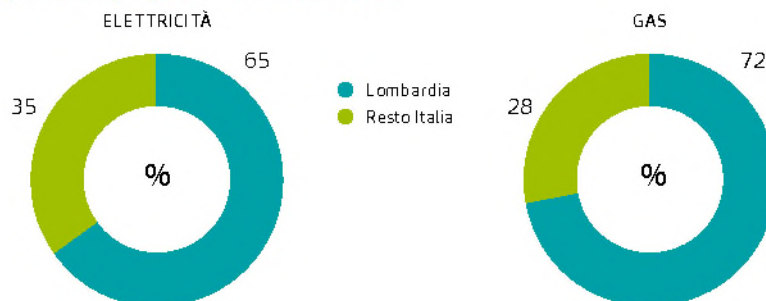
Per **entrambe le commodity** si registra un rilevante incremento dei clienti verso il servizio a **Mercato Libero (+28% per l'elettricità e +19% per il gas)** e la costante decrescita dei contratti attivi nel Mercato Tutelato (-13% per l'elettricità e -14% per il gas) la cui cessazione con termine iniziale al 1 luglio 2020, è stata rinviata al 1 gennaio 2022 (d.l. 162/2019).

Figura 49_Numero di contratti di fornitura elettricità per tipologia di mercato (%)



A2A Energia promuove i propri servizi e prodotti su tutto il territorio nazionale proseguendo nella politica di crescita anche al di fuori dei territori storici: in continuità con gli anni precedenti, nel 2019 si è registrato un aumento importante della quota di elettricità e gas venduti nel resto d'Italia, rispettivamente il 36% per l'elettricità, con un aumento di 11 punti percentuali rispetto al 2018, e il 28%, con un aumento di 16 punti percentuali rispetto allo scorso anno. Di seguito la ripartizione dei volumi a livello di Gruppo.

Figura 50_Ripartizione geografica dei volumi venduti



Campagne di comunicazione

Nel 2019 A2A Energia è stata impegnata nella prosecuzione della campagna di *awareness* nazionale con il *testimonial* Claudio Bisio e il suo *claim* ormai noto: **"Ascolta un amico"**; un messaggio che, sottolineando il concetto di amicizia, vuole ribadire il rapporto di fiducia che lega A2A ai cittadini, la vicinanza alle persone e l'attenzione alle esigenze della clientela.



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 ha lanciato per la prima volta due offerte dedicate al mondo della Serie A: sono le **offerte Passione Inter e Passione Milan**, nate dall'originale doppia *partnership* con Inter e Milan, come *Official Energy Partner*.

Le offerte prevedono un prezzo fisso dell'energia per 24 mesi e la fornitura di energia 100% rinnovabile. Inoltre, per chi vorrà aderire è stato previsto uno sconto del 10%, per 2 anni, sulla componente energia e sulla materia prima gas, uno sconto del 10% allo *store* ufficiale della propria squadra e la possibilità di vincere biglietti per assistere alle partite della propria squadra del cuore vivendo un'esperienza esclusiva.

A promuovere l'iniziativa, lo spot "Passioni diverse, un'unica energia", in onda da novembre su TV e radio nazionali e ripreso dalla principali testate giornalistiche. È questo il *claim* della campagna, dove A2A Energia si inserisce come *trait d'union* tra le due squadre, storicamente contrapposte e nemiche, per caricarle di energia.

Ma la "passione" non avrà solo i colori di Inter e Milan. Contemporaneamente, limitatamente al territorio di Brescia e provincia, sarà *on air* la **Campagna Passioni** nella veste di *Official Energy Partner* di Brescia Calcio (veicolata esclusivamente su media locali).



PARTNERSHIP E CONVENZIONI

Nell'ambito delle proprie attività promozionali, A2A Energia ha siglato, nel 2019, *partnership* e convenzioni con diversi soggetti:

- Convenzione tra Banca del Territorio

Lombardo e A2A Energia: l'accordo offre un prezzo fisso delle componenti energia elettrica e materia prima gas ai clienti e ai soci iscritti alla banca a condizioni estremamente vantaggiose ed esclusive, sia in termini economici che di servizio. La convenzione è un'occasione unica che dà subito tanti benefici: energia elettrica prodotta al 100% da fonti rinnovabili, prezzo fisso delle componenti energia elettrica e materia prima gas per 2 anni, prezzo della luce a scelta monorario o biorario in base alle proprie abitudini di consumo, 1 mese di luce e 1 mese di gas in omaggio per il cliente BTL oppure 2 mesi di luce e 2 mesi di gas in omaggio per il socio BTL. Attivare l'offerta a mercato libero è semplice, non sono previsti costi di attivazione e interventi al contatore. I clienti e i soci della BTL possono aderire presso qualsiasi sportello di filiale.

- **Partnership con Cityscoot:** l'iniziativa, partita ad agosto 2019, prevedeva che i clienti che si recavano presso uno *store* SpazioA2A ricevessero in omaggio una cartolina con un codice per utilizzare il servizio di noleggio scooter di Cityscoot gratuitamente per i primi 40 minuti. Da fine ottobre la promozione è stata inserita all'interno del programma vantaggi di *Energy Link* per dare in omaggio ai clienti iscritti i medesimi 40 minuti di noleggio gratuito dello scooter. La promozione verrà prorogata fino al 31/05/20.

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

Il mercato *retail* dell'energia è sempre più orientato verso la proposizione di offerte che soddisfino al meglio le esigenze dei clienti, proponendo prodotti e servizi correlati alla vendita di energia elettrica e gas.

In linea con il mercato, A2A Energia promuove un utilizzo responsabile dell'energia attraverso la promozione di prodotti e soluzioni ad alta efficienza energetica. Di seguito le principali proposte del 2019:

- **PERFETTA2a**: 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 3 pacchetti preferiti tra i 5 disponibili:
 1. Fedeltà: prevede un bonus riconosciuto in bolletta al termine di ogni anno trascorso come Cliente di A2A Energia, anche in caso di rinnovo;
 2. Puntualità: prevede un bonus annuale riconosciuto in bolletta se rispettate le scadenze di pagamento;
 3. Assistenza: prevede un servizio *premium* di assistenza con numero verde dedicato e polizza assicurativa omaggio per i guasti domestici;
 4. Ambiente: pacchetto con il quale il Cliente adotta a distanza un albero della foresta di A2A Energia (progetto realizzato in collaborazione con Treedom);
 5. Solidarietà: pacchetto con il quale A2A Energia dona 19€ al Banco dell'energia Onlus per aiutare le persone in difficoltà.

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

- **Caldaia2a**, l'offerta che prevede la vendita di caldaie ad alta efficienza energetica per i clienti domestici del Mercato Libero e i clienti del segmento *Small Business*. La proposta commerciale, oltre all'installazione della Caldaia, comprende anche un pacchetto di servizi pensati per soddisfare le diverse esigenze dei clienti. Nel corso dell'anno sono state vendute 189 caldaie.

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

- **Clima2a**, la proposta di condizionatori *smart*, in *partnership* con Samsung, che prevede una soluzione "chiavi in mano" dall'installazione al finanziamento del prodotto. Nel corso dell'anno sono state finalizzate 490 vendite per un totale di 838 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 <https://casa.a2aenergia.eu/solarea2a> e <http://www.linea-piu.it/offerte/fotovoltaico/piu'-fotovoltaico>

- **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; nel 2019 sono state attivate 1.415 offerte.

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

- **Energy Check Up**. A2A Energia ha lanciato una offerta che prevede la sottoscrizione dei contratti di fornitura a Mercato Libero, relativi all'Offerta Prezzo Sicuro Elettricità e Gas, abbinata alla fruizione gratuita di un servizio innovativo e digitale di *check up* energetico curato dalla *start up Greenovation*, con l'obiettivo di aumentare la consapevolezza dei clienti sull'efficienza energetica.

➤ Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito https://casa.a2aenergia.eu/green?&_ga=2.162734783.2083623340.1579081891-848608730.1574096488#intro

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

Energia Verde certificata da fonti rinnovabili

A conferma dell'impegno di A2A Energia per un consumo di energia sempre più sostenibile, l'intero portafoglio di offerte per il segmento residenziale è composto ormai dal 2018 al 100% da energia verde certificata. Nel corso dell'anno le società del Gruppo hanno venduto **2.276 GWh di energia verde**,

con un lieve incremento del 2% rispetto all'anno precedente.

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

Figura 51_Energia verde venduta e suddivisione per segmento di mercato

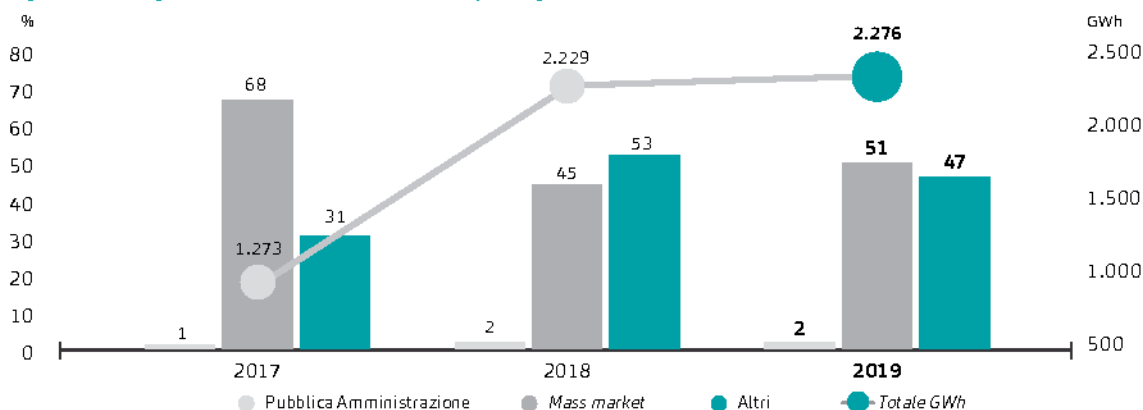
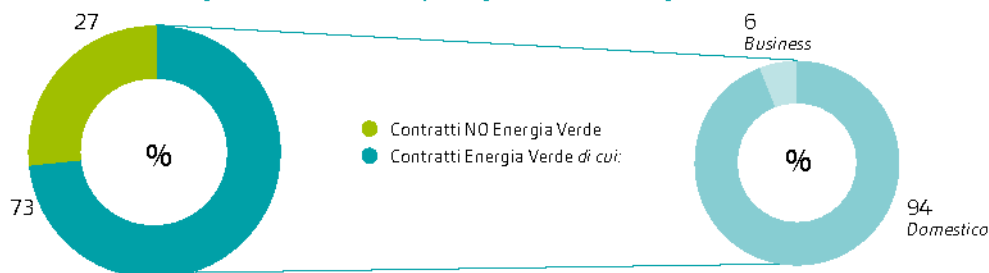


Figura 52_Distribuzione energia verde mass market per segmento - A2A Energia



Programma Loyalty

EnergyLink è il programma vantaggi di A2A Energia, 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, nonché la possibilità di effettuare donazioni. 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 completamente "digitale". Nel corso dell'anno il numero di clienti iscritti al programma è più che raddoppiato passando da circa 40mila del 2018 a oltre 98mila del 2019.

➤ Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito <https://www.a2aenergia.eu/pfedelta/index.html>

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*.

A partire dal 1 ottobre 2019 è online una **nuova pagina web di A2A Energia** che offre una panoramica di tutti i **servizi green** offerti dalla società.

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

Al fine di cogliere appieno le esigenze dei clienti, A2A Energia ha messo in atto un' iniziativa di coinvolgimento dei clienti per la **co-progettazione della nuova App**. Il processo di co-progettazione ha seguito diverse fasi: un'analisi iniziale di *benchmarking* con i principali competitor; a seguire interviste con clienti di diversi operatori che hanno consentito di identificare 4 diversi profili di utenti;

un *workshop*, finalizzato a condividere idee e guidare i partecipanti (clienti compresi) nella prototipazione dell'applicazione, anche attraverso attività di *gamification*.

I bisogni espressi dai 4 prototipi sono stati sintetizzati in un unico *output*, per definire i requisiti necessari al soddisfacimento delle esigenze di tutti i profili individuati e poter dare così avvio alla fase di sviluppo futuro.

Nel 2019 il **call center** di A2A Energia ha ricevuto complessivamente circa 1,3 milioni di chiamate; gli **sportelli commerciali** hanno accolto oltre 240.000 visitatori con un tempo di attesa medio di 12'54" minuti per quelli di A2A Energia e 10'30" minuti per gli sportelli di Linea Più.

Prosegue il progetto **"SpazioA2A"**, avviato nel 2018 con l'obiettivo di informare i consumatori sui cambiamenti in atto nei mercati energetici e promuovere la sottoscrizione delle offerte a Mercato Libero di A2A Energia attraverso l'apertura di 5 *temporary store* e la costituzione di una rete di oltre 100 consulenti commerciali che operano all'interno dei negozi SpazioA2A, nei centri commerciali, negli ipermercati e in occasione delle principali manifestazioni del territorio. Avviata inizialmente nei territori di Milano e Brescia, a partire da luglio 2019 l'attività è stata estesa anche al territorio di Bergamo con la costituzione di un nuovo *team* di consulenti e la presenza continuativa nei principali centri commerciali della provincia. In occasione della 18esima edizione del concorso "Premi CMMC 2019", promosso dal Club CMMC - *Customer Management Multimedia Competence*, **A2A Energia è stata premiata nella categoria "Customer Experience"** per l'introduzione di postazioni di *Virtual Assistant* nei negozi SpazioA2A. Tali postazioni consentono di mettere in collegamento, attraverso una videochiamata, i clienti che si trovano nei **temporary store SpazioA2A** con i consulenti degli sportelli di A2A Energia per ricevere assistenza sui contratti a Mercato Libero. Le postazioni consentono inoltre di condividere o acquisire documenti da remoto, garantendo attraverso un canale digitale la stessa esperienza e lo stesso livello di assistenza dei tradizionali sportelli fisici.

Inoltre, nell'ambito dell'Avviso Pubblico "Eventi dei quartieri", promosso dal Comune di Milano per animare alcune località meno centrali della città, A2A Energia ha presentato il **progetto "A2A in periferia"**, studiato per una copertura

capillare e completa delle aree più decentrate della città di Milano. Un progetto che unisce, attraverso un'unica strategia di comunicazione, un servizio di assistenza al cittadino presso i presidi fissi (relativamente a contratti a Mercato Libero di elettricità e gas, attività di consulenza sui temi dell'efficienza energetica, della mobilità sostenibile e dei cambiamenti normativi previsti nei mercati di elettricità e gas) e un presidio di 25 piazze periferiche con animazione ed intrattenimento gratuito nei fine settimana, con eventi e laboratori dedicati ai più piccoli sui temi dell'efficienza energetica, della mobilità elettrica e della sostenibilità ambientale. Durante i 25 eventi realizzati nel corso del 2019, i consulenti di A2A Energia hanno fornito a quasi 10.000 cittadini consigli e suggerimenti per un utilizzo più efficiente dell'energia e per risparmiare sulle proprie bollette energetiche.

Con riferimento agli **strumenti di fatturazione**, nel 2019 A2A Energia ha emesso circa 11,9 milioni di bollette. Il servizio **Bollett@mail** e **Bolletta Express** del brand Linea Più contano **536 mila adesioni** (23,7% in più rispetto all'anno precedente). In continuità con gli scorsi anni il rilevante decremento del numero di fogli contenuti nelle fatture, grazie al formato bolletta 2.0, e l'adesione al servizio di bolletta digitale hanno permesso di risparmiare circa 233 alberi.

A2A Energia promuove inoltre **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 il 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 anche 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

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

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.

A luglio 2019 A2A Energia ha proseguito il proprio percorso di efficientamento del processo di rimborso ai clienti con contratti non domiciliati, **lanciando Plick come strumento alternativo all'assegno di trattenza e al bonifico tradizionale**.

Grazie allo sforzo congiunto tra la Società di vendita, UniCredit e la fintech PayDo, per la prima volta uno strumento di *instant payment*, originariamente utilizzato solo da consumatori finali, è stato trasformato in una modalità di rimborso B2C. Con Plick anche i clienti che non forniscono direttamente ad A2A Energia le proprie coordinate bancarie per la gestione dei pagamenti e dei rimborsi, possono incassare il credito sul proprio conto corrente senza doversi recare in banca e senza vincolo di orario, purché connessi a Internet. Il servizio è valido per i conti correnti aperti in tutta la SEPA.

La fruizione del servizio non necessita il *download* di una *App*: dopo aver richiesto da Area clienti di essere rimborsato tramite Plick, il Cliente riceve una notifica al proprio indirizzo e-mail o al proprio numero di cellulare certificato e, seguendo le istruzioni, completa il processo inserendo IBAN, dato fiscale e codice di sicurezza.

Alla fine del 2019 è stato avviato anche un progetto pilota di valutazione del gradimento da parte dei clienti di ulteriori strumenti di rimborso alternativi all'assegno, quale ad esempio la conversione del credito in buoni acquisto.

In linea con la tendenza che vede ormai l'83% della popolazione Italiana multicanale (*internet user* sono 43,9 milioni) i clienti A2A Energia confermano la loro propensione all'utilizzo del web con quasi **5 milioni di visite per il 2019**, con l'aumento delle iscrizioni all'Area clienti, con la richiesta del servizio Bolletta@mail e Bolletta Express che risultano sempre in evoluzione positiva rispetto all'anno precedente.

Figura 53_Numero di contratti elettricità e gas con il servizio Bolletta@mail e Bolletta Express

	2017	2018	2019
A2A Energia	325.580	367.018	458.659
Linea Più	47.231	66.315	76.122
Lumenergia	-	-	1.362
Totale	372.811	433.333	536.143

È stato lanciato nel 2019 da A2A Energia l'innovativo servizio **Cambio CasA2A**, che consente di gestire, in tutta Italia, il trasloco delle utenze di luce e gas con semplicità, incaricando A2A Energia di tutti gli adempimenti necessari per la chiusura e voltura dei contratti verso i fornitori coinvolti. Il servizio è gratuito fino a febbraio 2020 e consentirà a chi vorrà usufruirne di aderire all'offerta Prezzo Sicuro A2A a Mercato Libero. Per utilizzare il servizio basta collegarsi alla pagina di cambiocasa.a2aenergia.eu, compilare il modulo *online* e caricare i documenti richiesti. Al resto pensa A2A Energia e l'iter delle pratiche potrà essere seguito dal Cliente in modo chiaro e trasparente.

Numero 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 2.137** chiamate, di cui 378 sono relative a pratiche commerciali scorrette effettuate da operatori noti, mentre 657 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

Le società di vendita del Gruppo sono da sempre vicine ai cittadini meno agili per migliorare e mantenere l'accesso al servizio di fornitura di elettricità 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.

Figura 54_ Clienti A2A che hanno usufruito del bonus sociale

	2017	2018	2019
Bonus Gas	21.412	24.577	26.292
Bonus Elettricità	20.851	24.394	29.519
di cui bonus fisici	1.129	1.961	1.494

A2A Energia inoltre ha continuato a supportare il progetto Banco dell'energia (vedi pag. 169), veicolando la comunicazione verso i propri clienti e fornitori, che possono sostenere l'iniziativa, mediante donazioni ricorrenti attraverso la bolletta.

Sempre alta l'attenzione alle fasce maggiormente vulnerabili con il servizio di bolletta stampata in sovraimpressione "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 consultare la sezione *Info Point* del sito www.a2aenergia.eu

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1
Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2
Governance

3
Strategia di sostenibilità

4
Stakeholder engagement e Analisi di materialità

5
Capitale Finanziario

6
Capitale Manifatturiero

7
Capitale Naturale

8
Capitale Umano

9
Capitale Intellettuale

10
Capitale Relazionale

Relazione con i Clienti

Relazione con la Comunità

Relazione con i Fornitori

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

La soddisfazione dei clienti

A2A Energia monitora costantemente la soddisfazione dei propri clienti sulla qualità dei servizi offerti, al fine di acquisire sempre più consapevolezza della percezione delle proprie attività ed individuare le aree di intervento, in una logica di miglioramento continuo del proprio operato.

Indagine Cerved

Come ogni anno, A2A Energia ha partecipato all'indagine di *Customer Satisfaction Multiclient* "Monitor Energia e gas Cerved ON" 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 sono stati resi disponibili nel corso del 2019: A2A Energia detiene la *leadership* nel mercato del gas, dove conferma il primo posto per le aziende, e ha conquistato la posizione più alta presso i privati; si colloca sul podio anche nel mercato energia *target business*.

Indagine sui clienti del Mercato Libero

Come negli scorsi anni, anche nel 2019, è stata svolta un'indagine quantitativa, con l'obiettivo di rilevare il livello di **soddisfazione dei clienti del Mercato Libero di A2A Energia e del brand Linea Più**. L'indagine, in collaborazione con l'istituto CFI Group, ha interessato un campione di clienti residenziali e *small business*, raccogliendo 5.295 interviste complessive tramite canale telefonico e web (sistema misto CATI/CAWI).

L'indagine ha confermato per A2A Energia elevati livelli di soddisfazione per i clienti, rilevando un indice di soddisfazione pari a 76,2 (scala da 0 a 100), dato allineato a quello dello scorso anno. Con riferimento alle attività del *brand* Linea Più, il livello di soddisfazione rilevato è stato pari a 76,7, in crescita di circa 4 punti rispetto all'anno precedente. In generale, per entrambe le società le percezioni risultano molto positive sul segmento residenziale.

Indagine call center

Nel 2019 ARERA ha pubblicato i risultati, relativi al 2018, del grado di soddisfazione dei clienti per il funzionamento del *call center* di A2A Energia che è risultato 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 è il *Best Performer* tra tutte le società coinvolte dall'indagine. 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.

Nella tabella sono riportate, per ciascun fattore della qualità, le percentuali dei clienti soddisfatti, ossia gli intervistati che hanno ritenuto il servizio uguale o migliore rispetto alle attese iniziali. Il dato aziendale è confrontato con quello totale. Nella tabella si è riportato l'impatto / importanza di ciascun fattore sulla soddisfazione complessiva.

Figura 55_Soddisfazione dei clienti sul funzionamento dei call center

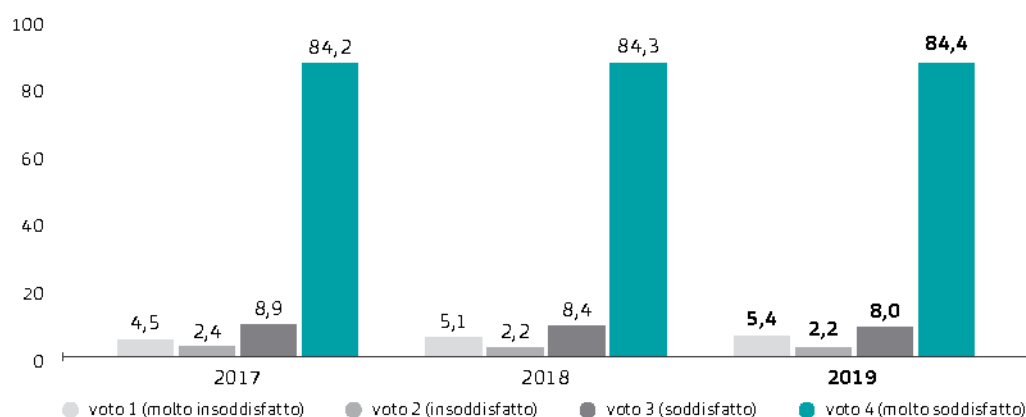
SODDISFAZIONE DEI CLIENTI SUL FUNZIONAMENTO DEI CALL CENTER	1° SEMESTRE 2017	2° SEMESTRE 2017	2018*
A2A Energia	95,7%	95,2%	98,1%
Linea Più	93,2%	90,5%	94,0%
Media Nazionale	93,2%	91,7%	92,3%

* Dal 2018 l'indagine è svolta su base annua. Il dato 2019 sarà comunicato nella seconda metà dell'anno. Il risultato per l'annualità 2019 ancora non è disponibile.

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 2019 i risultati dell'indagine si sono confermati molto positivi per A2A Energia: il 92,4% dei clienti si dichiara essere soddisfatto o molto soddisfatto.

Figura 56_Soddisfazione dei clienti al termine di una chiamata (percentuale sulle valutazioni registrate)



Soddisfazione e qualità degli sportelli

Anche nel 2019 è stato rilevato il livello di gradimento del servizio agli sportelli di Bergamo, Brescia e Milano. Il 99% circa degli utenti ha dato un giudizio positivo. Il livello di soddisfazione, che nell'anno precedente risultava essere eccellente, registra un ulteriore incremento dello 0,4%.

Figura 57_Soddisfazione dei clienti sul servizio reso agli sportelli

	2017	2018	2019
Positivi	96,8%	98,3%	98,7%
Negativi	3,2%	1,7%	1,3%

Indagine di soddisfazione sulla *customer experience*

Nel 2019 è stata effettuata un'indagine per comprendere l'efficacia dei canali di contatto per la sottoscrizione di nuovi contratti o l'acquisto di nuovi servizi, sia per i clienti potenziali, che per quelli attuali. In particolare, per i **clienti potenziali** sono stati presi in considerazione il sito web, il servizio *call me back* e il servizio di *teleselling*; per i **clienti attuali** sono stati considerati i canali *call center* e gli SpazioA2A.

I risultati dell'indagine mostrano un positivo indice di soddisfazione dei clienti. Per i potenziali clienti gli aspetti più positivi sono la valutazione dell'operatore nel servizio *call me back* e, in generale, tutti gli *item* che descrivono il servizio di *teleselling*.

Con riferimento ai clienti, gli operatori del *call center* ricevono il punteggio più alto grazie alla capacità di proporre offerte, chiarezza, cortesia e competenza nell'indirizzare i bisogni; gli SpazioA2A sono complessivamente valutati positivamente soprattutto per il personale, con margini di miglioramento per quanto riguarda la comodità degli spazi e la gradevolezza degli ambienti.

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 della BU Mercato che si propone come ESCo e *partner* tecnologico delle aziende, supportandole con **diagnosi energetiche** e **audit**, progettazione e realizzazione di interventi tramite **Energy Performance Contract**, noleggio operativo, implementazione di strumenti per incentivare **l'uso razionale dell'energia e attività di Energy Management**.

Nel 2019 sono stati siglati complessivamente 27 contratti, che nel corso del 2020 entreranno in esercizio, contribuendo significativamente alla riduzione di CO₂:

- **18 progetti di noleggio operativo per installazione di impianti fotovoltaici per un totale di 2,7 MW di potenza installata;** attraverso il noleggio operativo è possibile disporre di un impianto fotovoltaico, senza sostenerne direttamente la spesa dell'acquisto, ma corrispondendo un canone periodico. Il contratto di noleggio ha una durata indicativa di 10 anni e, alla scadenza del contratto, il cliente ha la facoltà di rilevare l'impianto, senza costi aggiuntivi. Per le imprese questa soluzione comporta diversi vantaggi, tra i quali: risparmi in bolletta, sgravio dagli oneri fiscali e dalla responsabilità di gestire spese di copertura assicurativa, manutenzione e adempimenti amministrativi;
- **9 progetti di rimozione dell'amianto con installazione di impianti fotovoltaici incentivati per un totale di 6,4 MW di potenza installata.** Lo scorso 9 agosto, è stato pubblicato il nuovo Decreto Ministeriale di incentivazione delle fonti rinnovabili elettriche (D.M. "FER1"), che introduce nuovi meccanismi d'incentivazione per **gli impianti fotovoltaici di nuova costruzione, eolici on-shore, idroelettrici e a gas di depurazione**. La costruzione di impianti in D.M. "FER1" viene proposta a clienti in sostituzione di coperture di edifici e fabbricati rurali su cui possa essere operata la completa rimozione dell'amianto, poiché consente, oltre alla rimozione dei materiali pericolosi, la possibilità di sfruttare l'energia prodotta per autoconsumo.

INTERVENTO DI EFFICIENZA ENERGETICA NEL SETTORE PLASTICO

Nel 2019 è stato effettuato un intervento di efficientamento del processo produttivo presso un'azienda attiva nella produzione di granulati di polipropilene ottenuti grazie alla rigenerazione della materia plastica, rifiuti speciali non pericolosi e sottoprodotti provenienti da processi industriali.

Nella condizione pre-intervento il processo produttivo veniva svolto in 2 stabilimenti distinti a 3 km di distanza dove il secondo stabilimento riceveva il prodotto in uscita da un processo di "addensazione" (lavorazione meccanica a caldo dei rifiuti triturati) particolarmente energivoro, e veniva finalizzato con un processo di estrusione (creazione di lastre/fogli plastici).

L'efficientamento ha riguardato l'intero processo produttivo mediante una completa trasformazione del processo, raggruppandolo in un unico stabilimento ed eliminando la fase di addensazione. Il nuovo processo prevede una fase di preparazione a freddo e l'ottimizzazione dell'attività finale attraverso l'installazione di "forzatori".

I risultati ottenuti dopo il primo anno di attività del nuovo impianto in termini di miglioramento dell'impatto ambientale sono i seguenti:

- eliminazione del trasporto su camion dei semilavorati con il risparmio di circa 60 kg di CO₂ giornaliera;
- riduzione del 60% dei consumi d'acqua grazie all'ottimizzazione dei processi;
- risparmio di energia elettrica pari a 1,5 GWh e ottenimento di 971 Titoli di Efficienza Energetica.

Con l'obiettivo di arricchire la propria offerta nel settore dell'energia da fonti rinnovabili distribuite (DERs) e dei servizi legati all'efficienza energetica, ad aprile 2019 **A2A Energy Solutions ha acquisito SunCity Energy Srl**, società focalizzata sui *business* di aggregazione e dispacciamento di energia proveniente da fonti rinnovabili 100% italiane, e ha avviato un progressivo piano di ingresso nel capitale del Gruppo SunCity. L'operazione consentirà di arricchire l'offerta di A2A per le PMI italiane.

A2A Energy Solutions inoltre ha siglato con i Comuni di Milano e Bergamo due protocolli di intesa finalizzati a promuovere e a sensibilizzare la cittadinanza sulle tematiche legate all'efficienza energetica. Questi protocolli nascono dalla consapevolezza che il patrimonio immobiliare italiano risulta per lo più datato e poco efficiente dal punto di vista energetico, pertanto l'obiettivo è proprio promuovere la realizzazione sul territorio cittadino di interventi di riqualificazione ed efficientamento energetico delle abitazioni, intervenendo sull'involucro edilizio degli stabili per garantirne un miglior isolamento termico.

A supporto di queste iniziative, **A2A Energy Solutions ha anche siglato un accordo con Intesa Sanpaolo finalizzato a promuovere gli interventi di efficientamento energetico negli edifici.** Grazie a questo accordo, infatti, A2A Energy Solutions mette a disposizione dei condomini soluzioni quali la riqualificazione dell'impianto termico centralizzato, l'installazione di un impianto fotovoltaico o solare termico, piuttosto che la realizzazione di un "cappotto termico", o il *relamping* dell'illuminazione. Scelta la soluzione di efficienza energetica ideale, il condominio potrà richiedere a Intesa Sanpaolo un finanziamento (della durata massima di 10 anni e fino ad un massimo dell'80% dell'investimento) che avrà condizioni dedicate, una riduzione del 50% delle spese di istruttoria e la garanzia di tempi certi e contenuti per la conclusione delle istruttorie.

E-MOVING

Per **A2A Energy Solutions**, lo sviluppo e la promozione della mobilità elettrica ricoprono un ruolo primario. Dal 2018, infatti, l'*e-mobility* non rappresenta più un'attività sperimentale, ma gode di un'attenzione e di un assetto rigoroso dal punto di vista economico e industriale, requisiti necessari per una sua crescita organica.

Sebbene l'azienda si sia concentrata prevalentemente in Lombardia con le sue attività, il percorso di crescita intrapreso ha offerto la possibilità di installare colonnine di ricarica anche al di fuori del perimetro regionale. Nel 2019, infatti, è stata stipulata una convenzione con il Comune di **Monfalcone** che ha previsto l'installazione di **4 colonnine Quick Charge**, con potenza per singola presa fino a 22 kW, sul territorio cittadino. L'installazione delle colonnine è stata completata a fine dicembre, mentre l'inaugurazione e l'avvio del servizio sono stati ad inizio 2020.

Nel 2019 sono state inaugurate le prime colonnine previste dagli accordi stipulati con i Comuni di Bergamo, Cremona e Rovato (Bs).

A **Bergamo** sono state installate e attivate 32 colonnine. Ogni colonnina dispone di due stalli riservati ai veicoli in ricarica ed il servizio è offerto con logiche promozionali a tutte le tipologie di veicoli e motocicli elettrici per il primo anno. Per rendere il sistema da subito fruibile, il Comune di Bergamo ha attivato la consegna a domicilio della tessera *E-moving* a tutti i proprietari di veicoli elettrici presenti nel database del servizio mobilità del Comune. A **Cremona** sono state installate 8 colonnine *Quick Charge*, e 2 *Fast Charge*, con potenza fino a 50 kW, previste dall'accordo con il Comune. Anche a Rovato sono state inaugurate nel 2019 le prime 2 colonnine *Quick Charge* previste dall'accordo con il Comune. La terza colonnina, di tipo *Fast Charge*, prevista all'uscita del casello autostradale A4, sarà inaugurata nel corso del 2020.

Con riferimento al **territorio bresciano**, in cui erano già presenti 19 colonnine di ricarica, **A2A Energy Solutions** ha effettuato il rinnovo tecnologico di tutta la rete di ricarica per veicoli elettrici *E-moving* della città, attraverso la sostituzione completa delle colonnine con altrettante di nuova generazione, e l'estensione della rete con 4 nuove colonnine di cui una *Fast Charge*. Una ulteriore colonnina *Quick Charge* è stata installata presso il nuovo *Green Energy Point* A2A di via Malta.

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

Alle nuove colonnine su suolo pubblico, si aggiunge un'importante novità che riguarda i principali parcheggi in struttura gestiti dal Gruppo Brescia Mobilità. Infatti, all'interno dei 6 principali parcheggi in struttura è stato attivato un apposito spazio riservato alla ricarica elettrica con *wallbox*, un'infrastruttura di ricarica installata a muro, che permette la ricarica in contemporanea di due veicoli elettrici (sia automobili sia furgoni) grazie a due prese di Tipo 2 fino a 22 kW.

In totale a Brescia sono quindi presenti 30 colonnine con 60 punti di ricarica.

A **Milano**, nel 2019, è stato inaugurato un **secondo E-Hub** per la ricarica dei veicoli elettrici della flotta aziendale della società di Gruppo Unareti, con 12 colonnine, 3 *wallbox* per un totale di 30 punti di ricarica. Sono stati installati inoltre ulteriori 24 punti di ricarica ad uso esclusivo di Unareti presso l'autoparco di Brescia.

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

Le nuove colonnine di Monfalcone, 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 198 colonnine, di cui 24 *fast charge*. Il servizio nel 2019 ha **erogato 145.000 ricariche** per un totale di 1,5 GWh (5,6 TJ), corrispondenti a 10,3 milioni di km percorsi a zero emissioni, con un **risparmio di oltre 1.000 tonnellate di CO₂**.

Nell'ambito delle proprie attività dedicate alla mobilità elettrica, A2A è stata partner della Conferenza Nazionale della Mobilità elettrica 2019 (E_mob) ed è stata sponsor tecnico della 1000 Miglia Green 2019.

La **Conferenza Nazionale della Mobilità elettrica 2019** si è sviluppata in tre giornate: la prima, più istituzionale, dedicata alle *best practice*; la seconda, più tecnica, dedicata agli approfondimenti del settore; la terza, più divulgativa, pensata per il grande pubblico con il raduno di mezzi elettrici e i *test drive* per tutti. La conferenza è organizzata da **E_mob**, un insieme di istituzioni, aziende e associazioni attive nel promuovere la mobilità elettrica come strumento per rendere più sostenibile il comparto dei trasporti.

La prima edizione della **"1000 Miglia Green 2019"**, la gara di regolarità per vetture elettriche e ibride in stile 1000 Miglia, ma in versione ecologica, è partita da Brescia ed è arrivata, in tre tappe, a Milano a settembre 2019. A2A, come sponsor tecnico, ha messo a disposizione, grazie a Unareti, l'*E-Hub* di via Ponte Nuovo a Milano, che ha permesso la ricarica delle oltre 40 vetture in gara.

CAMPAGNA DI COMUNICAZIONE A2A ENERGY SOLUTIONS

Nell'anno delle celebrazioni dei 500 anni dalla morte di Leonardo da Vinci, anche A2A Energy Solutions ha voluto rendere omaggio al genio del rinascimento italiano, dedicandogli una ironica campagna di comunicazione, realizzata dallo *staff* della nota pagina social **"Il Milanese Imbruttito"**. Sono stati realizzati due video per ricordare le tecnologie che rendono oggi più bella la città, migliorando la qualità della vita dei cittadini, dalla mobilità elettrica all'illuminazione pubblica a LED. Nei video, il protagonista, "Il Milanese Imbruttito", prototipo del milanese scaltro ed efficiente, racconta di avere scelto le soluzioni innovative e sostenibili di A2A Energy Solutions, salvando il *budget*, mentre il suo antagonista sprovveduto, il "Giargiana", ricorre ancora a soluzioni non efficaci e poco sostenibili. Ma la storia "imbruttita" continua e il Milanese Imbruttito racconta a un Leonardo Da Vinci che si è risvegliato nel cuore della nuova Milano, quali meraviglie tecnologiche stanno trasformando il volto della città.



ILLUMINAZIONE PUBBLICA

L'entrata in vigore delle direttive europee che impongono una razionalizzazione dell'uso dell'energia, l'applicazione dei Criteri Ambientali Minimi (CAM) nelle gare di appalto, nonché la definizione di clausole di risparmio obbligatorio nei contratti di servizi energetici attivati dalla PA, stanno orientando le pubbliche amministrazioni italiane ad utilizzare sempre più servizi che rispettino specifici requisiti di sostenibilità ambientale. Un esempio di applicazione di questa tendenza è la gestione dell'illuminazione pubblica nei territori comunali.

A2A Illuminazione Pubblica è la società del Gruppo che gestisce impianti di illuminazione pubblica, artistica, semaforica e di lampade votive. Da alcuni anni la società, che punta sulla diffusione della tecnologia LED ad alto rendimento, partecipa a diverse gare per la gestione degli impianti d'illuminazione pubblica nei comuni, espandendosi geograficamente rispetto all'originario territorio lombardo.

Nel 2019 **A2A Illuminazione Pubblica si è aggiudicata le gare** nei Comuni lombardi di Bovisio Masciago, Casalmaggiore, Robbiate, Zibido San Giacomo e Cologno Monzese, nei Comuni piemontesi di Castelletto sopra Ticino e Pieve Vergonte, e nei Comuni di Fiorenzuola (Emilia Romagna), Bisignano (Calabria) e Treviso (Veneto).

Le gare prevedono l'**installazione di quasi 36 mila punti luce a LED**, gestiti anche da remoto tramite telecontrollo, 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 consentirà una riduzione di migliaia di tonnellate di CO₂ riversate in atmosfera, ed ulteriori benefici ambientali legati alla minor produzione di RAEE.

A Milano, la società, di concerto con l'amministrazione comunale, intende realizzare un piano di interventi sulla rete degli impianti semaforici che ne migliori l'efficienza energetica e la continuità di esercizio. Il piano di efficientamento prevede la **conversione a LED delle 8.394 lanterne semaforiche** ancora a incandescenza. Ad oggi, il 63,5% delle 23 mila lanterne semaforiche installate a Milano è già a LED.

Nell'ambito dell'illuminazione artistica, A2A Illuminazione Pubblica ha rinnovato, nel corso degli ultimi anni, i sistemi di illuminazione di **numerosi siti architettonici lombardi significativi**, dal Duomo di Milano al Palazzo della Loggia di Brescia. Nel 2019, sono stati interessati da interventi di questo tipo le mura della città alta a Bergamo, il Belvedere di Palazzo Lombardia e i giardini della Guastalla a Milano.

ILLUMINAZIONE PALAZZO LOMBARDIA

La nuova luce del 39° piano di Palazzo Lombardia, sede della Regione, è valorizzata da scenografie luminose visibili a grande distanza, che esaltano l'edificio ed enfatizzano il contesto urbano: il **Belvedere** conferma e rafforza il valore simbolico del Palazzo. Il progetto di A2A Illuminazione Pubblica, in collaborazione con i partner tecnici Signify e Algorab, sottolinea l'importanza dell'illuminazione come elemento architettonico e il suo ruolo nella trasformazione dello *skyline* urbano. Per la nuova illuminazione, sono state adottate tecnologie innovative grazie alle quali il Belvedere di Palazzo Lombardia potrà essere vestito di combinazioni cromatiche, utilizzando 143 apparecchi di illuminazione a LED RGB ed il sistema di controllo DMX.



ILLUMINAZIONE MURA VENEZIANE

È stato approvato da A2A e dal Comune di Bergamo un piano di completa sostituzione dell'impianto di illuminazione dei bastioni delle Mura Veneziane, un'imponente costruzione architettonica, dall'inestimabile valore artistico, diventata **Patrimonio dell'Unesco** nel luglio del 2017. Si tratta di un intervento da un milione di euro, che partirà ad inizio 2020 e va ad inserirsi nel progetto di rinnovamento dell'illuminazione pubblica avviato dal Comune circa due anni fa. Ad oggi, infatti, sono già state sostituite 15 mila lampade presenti a Bergamo Bassa; e l'obiettivo non è solo la valorizzazione della bellezza della città, ma anche il risparmio energetico e il rispetto dell'ambiente. Il nuovo sistema di illuminazione consente un risparmio di 50 mila euro all'anno, ma soprattutto evita l'emissione di circa 1.600 tonnellate di CO₂ l'anno.



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

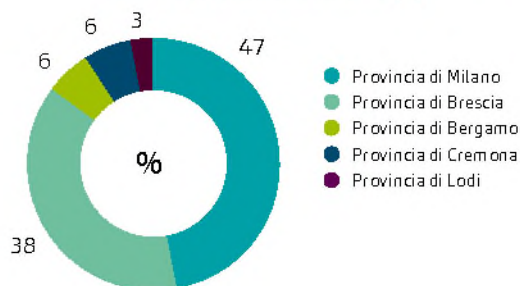
GRI Content Index

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, Bovezzo (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. Dal 31 gennaio 2020, inoltre, A2A Calore & Servizi opera anche nel comune di Cologno Monzese (Mi).

Il servizio è attualmente erogato a oltre 26.500 utenze (singole unità abitative nel caso di riscaldamento autonomo o interi stabili nel caso di riscaldamento centralizzato), per una volumetria servita di circa 112 milioni di metri cubi.

Figura 58_Distribuzione geografica della volumetria servita dal teleriscaldamento (%)



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.

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 2019 il Gruppo ha effettuato, tramite le società specializzate, **37 trasformazioni** di impianti pari a 11.015 kW di potenza installata, rispettivamente 6.685 kW da A2A Calore & Servizi e 4.330 kW da Linea Green.

Per favorire lo sviluppo del servizio di teleriscaldamento, A2A Calore & Servizi ha proseguito nel 2019 la promozione della tariffa bioraria avviata nel 2018 con la proposta **"Casa calda anche di notte"**. Grazie alla formula di prezzo bioraria è possibile far funzionare gli impianti di riscaldamento condominiali anche di notte. Ciò consente di mantenere una temperatura notturna costante e più elevata negli appartamenti, senza spegnere gli impianti, evitando così il picco di domanda e di consumo mattutino. Per il singolo cliente l'applicazione della tariffa bioraria si traduce in un maggiore comfort notturno e nella riduzione delle spese energetiche, mentre, a livello di sistema, la bioraria può portare benefici ambientali consentendo di ridurre il ricorso alle fonti fossili per la copertura del picco mattutino.



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*:
https://s3-eu-west-1.amazonaws.com/a2a-be/a2a/gbb-uploads/DBL1f1-carta_qualita_acs.pdf

A2A Calore & Servizi ha ideato, promosso e organizzato un *format* di corsi sul teleriscaldamento con lo scopo di formare ed informare i clienti/cittadini e gli operatori del settore sul suo buon uso, sulla manutenzione più efficiente degli impianti e sulle nuove tecnologie, con un preciso obiettivo: rendere ancora più sostenibile questa tecnologia, orientata alla salvaguardia dell'ambiente e alla qualità di vita.

I corsi sono stati pensati per 4 tipologie di *target*: manutentori di impianti termici, amministratori di condominio, clienti finali, architetti e ingegneri.

Nel 2019 sono stati organizzati 4 incontri: due rivolti esclusivamente ai manutentori associati al Collegio dei Periti industriali di Bergamo, uno svolto in collaborazione con lo Sportello Energia del Comune di Milano per amministratori di stabili e manutentori, e l'ultimo, nato da una sinergia altrettanto qualificante che vede la realizzazione di un appuntamento formativo (con rilascio di crediti) dedicato agli ingegneri sul tema del *design*, in collaborazione con l'Ordine degli Ingegneri della Provincia di Milano, ASSIMPREDIL ANCE di Milano-Lodi-Monza e Brianza e Fondazione Politecnico di Milano.

BOLLETTE PIÙ CHIARE PER I CLIENTI

Nel 2019 è stato predisposto un nuovo *layout* grafico per le bollette di A2A Calore & Servizi, A2A Smart City e A2A Ciclo Idrico, in linea con gli interventi effettuati negli anni scorsi sulle bollette di A2A Energia.

Tra le principali novità introdotte:

- maggior evidenza, nel primo foglio, alle informazioni più importanti (scadenze, importi da pagare, dati del contratto), in modo da garantire una migliore comprensibilità e chiarezza delle bollette, lasciando anche uno spazio dedicato alle modalità di contatto per informazioni, segnalazioni e reclami;
- miglioramento delle informazioni di dettaglio nei fogli successivi, come la composizione della spesa con le specifiche letture e relativi periodi

di riferimento, gli altri importi, le imposte e tutti gli elementi identificativi della fornitura (potenza contrattuale, tipologie di uso e di prezzo, eventuali agevolazioni).

Per facilitare maggiormente il rapporto con il cliente, le nuove bollette contengono anche uno spazio per eventuali informazioni aggiuntive che possono essere di interesse per il cliente e quelle indicate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

Le nuove bollette, disponibili anche in formato digitale, sono già state rese operative per le società A2A Calore & Servizi e A2A Smart City, mentre per A2A Ciclo Idrico si procederà entro la primavera del 2020.

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

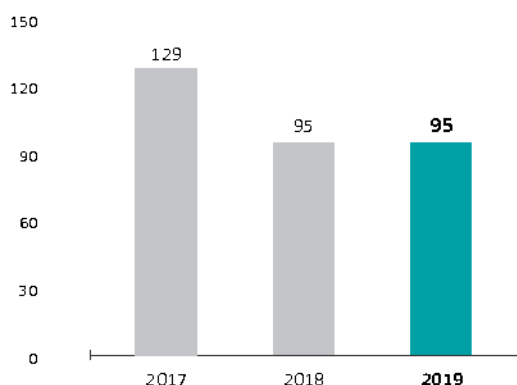
10.1.3 Relazione con i clienti del servizio idrico integrato

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 2019 sono 217.545 gli utenti allacciati al servizio di acquedotto, 657.628 gli abitanti allacciati alla rete fognaria e 581.251 quelli serviti dal servizio di depurazione.

Il servizio di distribuzione di acqua potabile, nel 2019, non ha subito interruzioni, eccetto alcuni tratti messi fuori servizio per consentire la riparazione dei guasti accidentali.

Figura 59_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 cui quelli relativi agli obblighi del servizio telefonico di pronto intervento e al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per le segnalazioni relative alle situazioni di pericolo, fissando degli *standard* generali di qualità contrattuale (Figura 60).

Figura 60_Indicatori generali del servizio di pronto intervento

2019	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	92,5%	50,8 secondi	92,6%	48 secondi
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata di pronto intervento	3 ore	95,2%	1,73 ore	99,9%	0,7 ore

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 posto della squadra di pronto intervento.

Per comunicare con i cittadini il Gruppo mette a disposizione diversi canali, oltre a materiali informativi. Nel 2019 il servizio **call center** di A2A Ciclo Idrico ha evaso 119.803 chiamate (+25mila rispetto al 2018), mantenendo ottimi livelli di qualità del servizio, con un tempo medio di attesa di 152 secondi, anche a causa dell'incremento del numero di chiamate.

Nel 2019 presso gli sportelli di A2A Ciclo Idrico sono stati serviti 44.829 clienti (con un aumento del 14,2% rispetto al 2018), serviti mediamente in 15 minuti.

Inoltre, nel mese di dicembre è stato messo **online il nuovo portale web di A2A Ciclo Idrico**, che ha permesso di unificare i servizi **online** già presenti sul sito, presentandoli con una nuova veste grafica, e di integrare

tutte le attività di tipo commerciale (richiesta preventivi, nuovi contratti, verifica bollette e stato pagamenti, ecc.). Il portale rappresenta un primo passo verso una completa revisione dei canali di contatto con l'utente.

Tra le attività di digitalizzazione dei servizi offerti ai clienti, si segnala anche la campagna di **sensibilizzazione all'adozione della Bollett@mail** svolta da A2A Ciclo Idrico ed ASVT nel corso del 2019. L'obiettivo della campagna, che ha portato all'attivazione di circa 15.000 bollette digitali, è stato quello di favorire la diffusione di un servizio che rende più facile e sicura la ricezione, il reperimento e la conservazione della bolletta da parte dei clienti finali e che ha comunque un impatto ambientale positivo legato alla riduzione del consumo di carta stampata.

A partire dalla metà del 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 corso del 2019, sono pervenute attraverso il portale 5.849 domande di adesione al Bonus.

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.

➤ 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: <https://qualitaacqua.a2acicloidrico.eu/QualitaH2oWeb/> e <https://qualitaacqua.asvt-spa.it/QualitaH2oWeb/>

Anche nel 2019 è proseguito il **progetto Acquasicura**, sviluppato per favorire l'adozione di accorgimenti necessari per controllare le eventuali dispersioni idriche a valle del punto di consegna e ridurre i rischi di danno economico. L'offerta 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. È inoltre possibile sottoscrivere una polizza assicurativa (riservata alle utenze domestiche) contro le perdite d'acqua a condizioni vantaggiose.

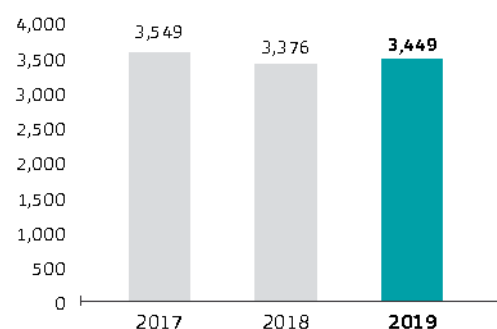
Nel 2019 sono state presentate 1.725 richieste di sgravio per dispersione idrica a valle del punto di consegna, delle quali 1.378 già evase per un totale di circa 2,3 milioni di euro rimborsati agli utenti. Inoltre, le richieste di nuove adesioni alla polizza assicurativa sono state 870 e, complessivamente, 253 utenti hanno beneficiato di un rimborso.

Infine, nell'ambito della realizzazione della nuova rete dedicata alla fognatura e all'acquedotto nel Comune di Calvisano (Bs) e nelle frazioni di Mezzane, Malpaga e Viadana, A2A Ciclo Idrico ha effettuato una serie di attività informative per la cittadinanza, tra cui: l'invio a tutti i cittadini di una lettera sulle attività previste e i moduli per richiedere l'allacciamento alla fognatura e all'acquedotto; l'apertura di uno sportello temporaneo per gli utenti; il posizionamento di uno *stand* informativo durante una sagra comunale.

10.1.4 Relazione con i clienti del servizio di igiene urbana

Il Gruppo, tramite le società Amsa, Aprica, Linea Gestioni e La Bi.Co due, gestisce i servizi di igiene urbana di 218 comuni per un totale di oltre 3,4 milioni di cittadini serviti, nelle province di Milano, Brescia, Bergamo, Como, Lodi, Lecco, Monza e Brianza, Mantova, Cremona e Genova.

Figura 61_Numero totale utenti dei servizi di igiene urbana (migliaia)



A partire da febbraio 2019, **Aprica ha avviato, per la prima volta, la sua attività di raccolta e di igiene ambientale al di fuori dei confini della Lombardia**, nei Comuni liguri di Rapallo e Zoagli, servendo una popolazione complessiva di circa 33.000 abitanti. A Zoagli il servizio è svolto con il sistema porta a porta integrale in alcuni quartieri in zona collinare, mentre nel resto del territorio la raccolta è effettuata con cassonetti stradali; i cassonetti per l'organico e l'indifferenziato sono dotati di sportello con apertura mediante tessera elettronica. A Rapallo è in corso la sperimentazione di un servizio misto nella frazione San Massimo: porta a porta per plastica/metalli, carta/cartone e indifferenziato, e raccolta con cassonetti per vetro e organico. Il cassonetto per l'organico è dotato di uno sportello con apertura tramite tessera elettronica. Nel resto del territorio la raccolta è effettuata con cassonetti stradali ad accesso libero.

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

Iniziative per la promozione della raccolta differenziata

Per ottenere elevati livelli di raccolta differenziata, oltre ad un servizio adeguato, è necessario supportare e incentivare comportamenti corretti da parte dei cittadini anche attraverso iniziative e campagne informative che in modo capillare riescano a raggiungere la popolazione.

Amsa, a Milano, ha attivato numerose campagne di questo tipo. Tra queste, la **campagna “Solo cose piccole” con Max Laudadio**, volta a ridurre il fenomeno dell’uso improprio dei cestini stradali per il conferimento dei rifiuti domestici.

Inoltre, nel 2019 è stato completato il **progetto “Una differenziata al top”**, avviato nel 2017 nel dipartimento Silla ed esteso progressivamente a tutta la città. L’iniziativa ha introdotto alcune variazioni nelle modalità di raccolta dei rifiuti: la riduzione da bisettimanale a settimanale del ritiro dell’indifferenziato e la raccolta congiunta di carta e cartone domestico. Diversi gli strumenti di comunicazione utilizzati: da incontri pubblici presso i municipi, alle comunicazioni agli amministratori di condominio, alla distribuzione a domicilio di circa 30mila pieghevoli e calendari, alle informazioni sul sito web. Il progetto ha contribuito all’incremento delle percentuali di raccolta differenziata nella città di Milano, che si attesta al 61,5% della raccolta.

Considerando l’elevato incremento di imballaggi legato allo sviluppo vertiginoso dell’e-commerce (soprattutto carta e cartone), Amsa ha deciso di realizzare, nei

giorni che precedono le festività natalizie, una campagna di **comunicazione** specificamente **dedicata al tema del corretto smaltimento della carta e del cartone**. Per la campagna è stato realizzato un breve video che, in maniera divertente, fornisce indicazioni pratiche per lo smaltimento degli imballaggi. La campagna è stata pianificata sul circuito Telesia (metropolitana) e attraverso web e *social*. Per la prima volta Amsa, per questa occasione, ha sperimentato una collaborazione con Amazon attraverso *banner* che sono stati veicolati direttamente tramite i canali del gigante dell’e-commerce.

È, inoltre, in fase di progettazione una campagna per migliorare la raccolta differenziata presso l’area della Darsena, su richiesta dal Comune di Milano.

L’Amministrazione Comunale, nel 2019, ha promosso un’ampia campagna di comunicazione dedicata all’ambiente, denominata “#MilanoCambiaAria”, per comunicare le scelte innovative della città per quanto riguarda la sostenibilità e la qualità dei servizi pubblici ai cittadini e ai turisti. In questo ambito, Amsa ha collaborato con la realizzazione della **campagna “Io scelgo la differenziata”**, che aveva l’obiettivo di sensibilizzare tutti i cittadini sull’adozione nel quotidiano di stili di vita consapevoli, attraverso azioni, come la scelta della differenziata. Sono stati utilizzati diversi strumenti: schermi digitali, *newsletter*, *totem*, locandine, cartoline e manifesti presenti in metropolitana, *banner* sul web e attività sui *social*.

UN SACCO ETNICO

Il Progetto UN SACCO ETNICO è un innovativo progetto di coinvolgimento della ristorazione etnica a Milano attraverso la mediazione culturale, svolto in *partnership* con EStA, Urban Genoma e la ristorazione etnica. Si è scelto un campione iniziale di 100 esercizi per poi svolgere l’attività di dettaglio su 20 ristoranti suddivisi tra la zona Paolo Sarpi e Porta Venezia/Centrale.

Il progetto è stato impostato come una campagna di comunicazione in lingua – araba o cinese – direttamente a contatto con l’esercente/ristoratore, con la finalità di spiegare e rimuovere qualsiasi dubbio sul corretto svolgimento della raccolta differenziata e sulla divisione dei rifiuti. Per comprendere meglio le effettive problematiche,

sono state compiute analisi merceologiche sui rifiuti prodotti dai ristoranti scelti. I risultati hanno mostrato dati positivi sul tema dello spreco alimentare (es. solo il 12% del cibo ancora edibile gettato come rifiuto), ma anche margini di miglioramento (es. assenza quasi totale di sacchetti compostabili per la raccolta dell’umido).

Il progetto si è concluso con la condivisione di un piano di miglioramento della raccolta differenziata specifico per ciascun esercizio commerciale e la consegna dei diplomi di partecipazione e delle vetrofanie. A ottobre 2019 è stata realizzata la pubblicazione “Un sacco et(n)ico – Raccolta differenziata e ristorazione multiculturale in due quartieri di Milano”.

Al fine di incrementare il livello di raccolta differenziata anche negli uffici pubblici, **Aprica e Amsa stanno attivando alcuni progetti all'interno dei Comuni di Bergamo e Milano.** Il Comune di Bergamo ha richiesto ad Aprica di individuare una soluzione efficace ed economica per sostituire, negli uffici comunali, i contenitori della raccolta differenziata. A seguito di diversi sopralluoghi che hanno consentito di valutare le dimensioni, le tipologie ed il numero dei contenitori necessari, nonché le collocazioni ottimali, sono state proposte quattro tipologie di contenitori (indifferenziato, vetro e metalli, carta e plastica) in polipropilene alveolare di colore differente per tipologia di rifiuto. Entro il mese di febbraio 2020, saranno consegnati al Comune 2.000 contenitori (500 per ogni tipologia). Amsa ha predisposto un progetto simile, attualmente nella fase di studio preliminare, per il Comune di Milano.

PREMI PER LA RACCOLTA DIFFERENZIATA E LA RIDUZIONE DEI RIFIUTI

A marzo 2019, nell'ambito della nona edizione della Settimana Europea per la Riduzione dei Rifiuti (SERR), la città di Bergamo è stata premiata per la realizzazione di due progetti di riduzione dei rifiuti: la raccolta degli oli vegetali esausti prodotti da utenti domestici (e il relativo corretto smaltimento) e l'uso dell'Ecovan, un mezzo di trasporto attraverso il quale i cittadini possono conferire rifiuti domestici pericolosi, come farmaci scaduti, oli minerali e vegetali, batterie, batterie per auto, tubi al neon, lampade fluorescenti, pneumatici, ecc..

A maggio 2019, il tour del supereroe Capitan Acciaio, l'iniziativa promossa da RICREA (Consorzio Nazionale per il Riciclo e il Recupero degli imballaggi in Acciaio), è arrivato a Como e ha coinvolto adulti e bambini in Piazza Volta con attività, laboratori e divertenti quiz. Per l'impegno nella raccolta differenziata degli imballaggi in acciaio, il Consorzio RICREA ha conferito ad Aprica e alla città di Como uno speciale riconoscimento.

Nei territori liguri, in cui Aprica ha iniziato a svolgere il servizio di raccolta, è stata realizzata una importante **campagna di comunicazione, per informare i cittadini sulle nuove modalità del servizio e diffondere la cultura del rispetto e della difesa dell'ambiente.** In particolare, sono stati organizzati incontri pubblici, durante i quali i tecnici di Aprica hanno spiegato le novità del servizio e risposto ai dubbi dei cittadini. I mezzi operativi e gli adesivi per i cassonetti stradali sono stati personalizzati con una grafica che richiamava la campagna di comunicazione in corso. In occasione dell'avvio del servizio, ai cittadini è stato distribuito un *kit* per la raccolta differenziata, composto da una tessera elettronica personale, borse per la separazione in casa dei rifiuti e una guida alla raccolta differenziata sulla quale sono stati indicati gli orari e i giorni di raccolta delle distinte frazioni di rifiuti e tutti i servizi svolti sul territorio. Sono stati avviati nuovi servizi come la raccolta di oli esausti, pile e farmaci con contenitori dedicati e l'attività di monitoraggio e di sensibilizzazione dei cittadini mediante alcuni *steward* ambientali.



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

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*, nonostante l'elevato numero di chiamate (oltre 470mila in totale), i livelli di *customer satisfaction* sono molto alti.

Figura 62_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)	39	64
Percentuale di chiamate andate a buon fine	98%	93%

In aggiunta, Amsa e Aprica svolgono un servizio di chiamate in *outbound (recall)* degli utenti che non sono riusciti ad entrare immediatamente in contatto con gli operatori telefonici. Digitando l'apposito tasto, i clienti possono lasciare il proprio numero telefonico ed essere ricontattati entro poche ore. Il servizio è utilizzato e molto apprezzato e ha permesso alle società di ricontattare, rispettivamente, circa 10.000 e 3.700 utenti nell'arco di tutto il 2019.

Particolare rilevanza va poi data alle app **PULlamo** (per Amsa e Aprica) e **rifiutiAMO** (per Linea Gestioni) che consentono, in qualsiasi luogo ed in qualsiasi momento, di:

- segnalare situazioni di degrado ambientale (cestini pieni, siringhe abbandonate, discariche abusive);
- conoscere le corrette modalità di smaltimento dei rifiuti, grazie ad un completo e rapido motore di ricerca;
- essere aggiornato sui giorni di raccolta e di spazzamento strade grazie al completo calendario integrato;
- chiedere assistenza per il ritiro dei rifiuti ingombranti;
- sfruttare la geo-localizzazione per trovare la piattaforma ecologica più vicina ed altri servizi sul territorio.

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 Bergamo

Aprica ha aggiornato la **Carta della Qualità dei Servizi** di igiene urbana di Bergamo, un documento biennale che riassume le modalità di gestione dei servizi e gli *standard* di qualità, definiti con l'amministrazione comunale di Bergamo, che Aprica si impegna a rispettare attraverso il corretto svolgimento delle attività.

Il documento è stato stampato a ottobre 2019 in 10.000 copie e consegnato durante la distribuzione annuale del *kit* di sacchi.

Indagine di *customer satisfaction* relativa ai servizi Amsa

Come ogni anno, anche nel 2019 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 4.255 cittadini residenti a Milano.

In generale, la valutazione complessiva da parte dei cittadini nel 2019 ha ottenuto un punteggio pari a 7,8, appena superiore al punteggio 2018 (7,7). La tabella riportata nel Supplemento al presente documento mostra le valutazioni ottenute sulle diverse voci.

Annualmente viene indagata anche la soddisfazione degli operatori commerciali milanesi. 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 in merito ai servizi offerti da Amsa è risultata pari a 7,4 (voto medio). Risulta particolarmente elevata la soddisfazione per i canali di contatto: sito e numero verde presentano un livello di soddisfazione pari, rispettivamente, a 7,7 e 7,6.

Amsa ha, inoltre, indagato il livello di soddisfazione dei cittadini anche in 13 comuni limitrofi serviti (Bresso, Buccinasco, Cesate, Cormano, Corsico, Novate Milanese, Paderno Dugnano, Pero, San Donato, Segrate, Settimo Milanese, Trezzano sul Naviglio, Pioltello). Dalle 1.760 interviste effettuate è emerso un livello di soddisfazione globale dei cittadini molto alto, che oscilla tra 7,8 e 8,4, in linea con gli anni precedenti. I Comuni più soddisfatti risultano Buccinasco, Pero, San Donato e Settimo Milanese.

➤ Le Carte dei Servizi sono consultabili sui siti delle diverse società.

Indagine di *customer satisfaction* relativa ai servizi Aprica

Aprica svolge nei Comuni in cui è presente un'indagine di *customer satisfaction* con l'obiettivo di monitorare il livello di soddisfazione dei cittadini per i servizi offerti. Nel 2019 sono state realizzate le indagini nei Comuni di Brescia, Gardone Valtrompia e Como, attraverso, rispettivamente 1.500, 250 e 800 interviste CATI (*Computer Aided Telephone Interviewing*).

Figura 63_Indice di soddisfazione per i servizi di igiene urbana di Aprica (scala 1-10)

	BRESCIA	GARDONE VALTROMPIA	COMO
Complessiva	7,88	7,89	7,30
Raccolta rifiuti	8,02	8,38	8,02
Pulizia strade e marciapiedi	7,37	7,13	5,89
Raccolta rifiuti ingombranti a domicilio	8,76	8,76	8,11
Piattaforma ecologica	8,70	8,69	8,64
Cestini stradali	7,43	7,34	6,51
Numero verde	7,79	7,92	8,19
Sito internet	7,85	-	7,59
Sportello	8,38	7,96	8,27

10.1.5 Correttezza e trasparenza nelle relazioni con i clienti

Nel 2019 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.

Si segnala che l'Autorità ha avviato un procedimento sanzionatorio e prescrittivo 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 2018 la società ha presentato una proposta di impegni, integrata nel luglio 2019. La proposta prevede: (i) la restituzione ai clienti dei corrispettivi aggiuntivi addebitati; (ii) l'eliminazione del vincolo informatico che attiva il servizio Bollett@mail solo in presenza di domiciliazione bancaria, e riconoscimento a tutti i clienti attivi a Mercato Libero che decidano di attivare detto servizio di un bonus *una tantum* di 6 euro, e (iii) il riconoscimento ai clienti oggetto di applicazione dei corrispettivi di postalizzazione di un ulteriore bonus *una tantum* di 12,00 euro. Con Delibera 389/2019/S/com ARERA ha approvato la proposta di impegni della società, rendendola vincolante e chiudendo così il relativo procedimento sanzionatorio.

Inoltre, il 20 dicembre 2019, l'AGCM ha chiuso il procedimento avviato in data 12 dicembre 2018 per l'accertamento di una presunta intesa restrittiva della concorrenza posta in essere da parte di Linea Ambiente Srl, LGH SpA, A2A SpA, CORE SpA, Herambiente SpA, Hera SpA, Rea Dalmine SpA e Sogliano Ambiente SpA, senza riscontrare le infrazioni descritte nel provvedimento di avvio, che ipotizzava che le società indagate avessero posto in essere un'attività di coordinamento volta all'astensione dalla partecipazione alle procedure di gara bandite da AMA, con la conseguente aggiudicazione dei medesimi servizi a seguito di trattativa privata a condizioni economiche più onerose (per AMA e per i cittadini), ad una RTI costituita da alcuni dei soggetti coinvolti (Herambiente, Sogliano Ambiente, Linea Ambiente, REA Dalmine). L'Autorità ha ritenuto che gli scambi informativi in relazione alle gare di AMA S.p.A. a partire dal 2016 non rivelino alcun contenuto anticoncorrenziale, inteso come volontà di strumentalizzare in maniera concertata l'astensione dalle gare.

Si segnala, infine, la chiusura, senza erogazione di sanzioni, del procedimento A512 avviato dall'AGCM nel maggio 2017, su segnalazioni di alcuni *competitor*, per presunto abuso di posizione dominante da parte di A2A Energia nel mercato della vendita di energia elettrica.

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

Lanciata la call «CreiAMO Piemonte» a seguito del forumAscolto

Attivate collaborazioni e progetti di ricerca in *partnership* con aziende e Università

Banco dell'energia per il sostegno delle fasce deboli

Iniziative di educazione ambientale e Progetto Scuola2a

SERVIZI E PROCESSI A2A

6 Bilanci di sostenibilità territoriali

4,4^{M€}
di contributi alla comunità

126 Borse di studio
per i figli dei dipendenti

6.000 persone
sostenute dai progetti
del primo Bando
"Doniamo Energia"

OLTRE
70.000 studenti
coinvolti in educazione
ambientale e visite agli impianti

OUTCOME

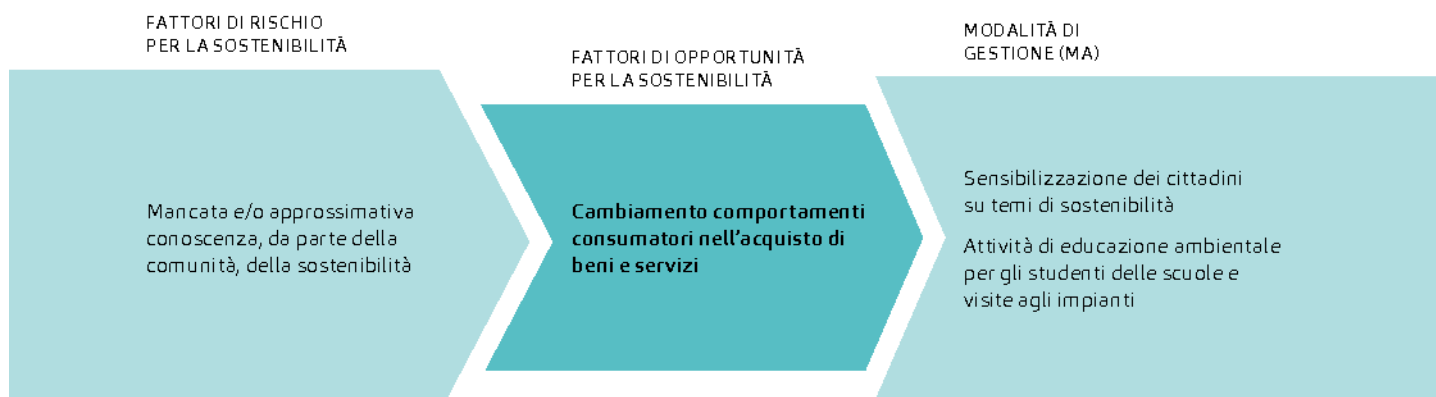
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER DEL GRUPPO

Sviluppo delle attività di *business* nel pieno rispetto degli *stakeholder*, anche grazie ad una comunicazione trasparente e piena collaborazione; partecipazione a tavoli di lavoro con Enti e Istituzioni capaci di influenzare le strategie nazionali e internazionali; promozione di progetti per creare valore condiviso sul territorio e per le comunità locali (es. attività di rigenerazione urbana); individuazione dei bisogni e delle esigenze degli *stakeholder* e realizzazione di attività progettuali capaci di risposte efficaci ai loro bisogni (es. *social needs*).



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, di cittadinanza attiva e conoscenza delle attività del Gruppo, anche attraverso l'organizzazione di visite presso gli impianti.



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. Le relazioni con Enti e Istituzioni sono gestite in ottemperanza al Codice Etico di A2A. Nel 2019, le principali tematiche trattate hanno riguardato:

- 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 e nel PNIEC, Piano Nazionale Energia e Clima;

- l'interlocuzione con le comunità locali e i livelli istituzionali delle 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 (Go);
- l'avvio di *partnership* sui settori innovativi (mobilità elettrica e *smart city*);
- il nuovo Depuratore della Valtrompia;
- la decarbonizzazione della centrale Lamarmora a Brescia;
- le attività di rinnovamento o ampliamento del parco infrastrutturale (installazione di nuovi *Smart Meter* e colonnine di ricarica elettrica);
- il cablaggio in fibra ottica delle città di Brescia e di Bergamo;
- le isole digitali a Bergamo;
- gli osservatori del Comune di Brescia;
- l'indagine di *customer satisfaction* della città di Brescia rispetto ai servizi erogati da A2A.

AZIONI 2019

forumAscolto e bilanci territoriali (pagg. 54-55)

Banco dell'energia Onlus (pag. 169)

Partecipazione a tavoli di confronto PNIEC e EoW (pagg. 164-165)

Nuova illuminazione Belvedere Palazzo Lombardia (pag. 151)

Impianti aperti (pag. 175)

AZIONE DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ



PEOPLE INNOVATION

Trasparenza
e Stakeholder
Engagement

Educazione
ambientale

AZIONI 2019

Nuovo portale scuole.a2a.eu (pag. 173)

Missione Terra: *contest* scuole su SDG's (pag. 173)

Consegna delle borracce nelle scuole di Milano e Brescia (pag. 173)

#Ambienteascuola (pag. 173)

AZIONE DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ



PEOPLE INNOVATION

Educazione
ambientale

LE ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA

A2A aderisce a più di 100 diverse associazioni di categoria, tra cui:

- **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. Da quest'anno Lorenzo Spadoni, Amministratore Delegato di A2A Calore & Servizi, è presidente di AIRU;
- **CEWEP** (*Confederation of European Waste-to-Energy Plants*), l'associazione che riunisce gli operatori degli impianti di *Waste-to-Energy* (incenerimento con recupero di energia);
- **EUROELECTRIC**, l'associazione di settore che rappresenta gli interessi comuni dell'industria dell'energia europea;
- **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;
- **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 Giovanni Valotti.

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 2019 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*.

Il Gruppo si è iscritto all'associazione osservatorio "*Smart City*" avviato dal Dipartimento Studi Giuridici e dallo IEFE - Centro di ricerca di Economia e Politica dell'Energia e dell'Ambiente - dell'Università Bocconi. L'Osservatorio ha l'obiettivo di diventare **un punto di riferimento per tutti i soggetti interessati allo sviluppo smart delle infrastrutture e dei servizi urbani e della comunità sociale**, valutando i vantaggi socio-economici ed ambientali connessi alle applicazioni *smart* e analizzando le politiche e gli strumenti regolatori che possono stimolare e orientare uno sviluppo urbano in senso *smart*.

È stata sostenuta un'attività di ricerca presso il Dipartimento di Energia del **Politecnico di Milano** sulla **pianificazione delle reti di distribuzione** dell'energia elettrica in ambito urbano, con l'obiettivo di ridurre il più possibile il numero e la durata delle interruzioni aumentando la resilienza della rete. In particolare, la pianificazione riguarderà il posizionamento delle nuove cabine primarie attraverso modelli matematici e algoritmi.

Sono stati presentati i risultati dello **studio sulla valutazione integrata dell'inquinamento atmosferico nel bacino padano e nel territorio bresciano a cura dell'Università degli Studi di Brescia, di A2A e di AIB – RAMET**. La ricerca, durata 4 anni, si è concentrata sulla valutazione dell'inquinamento atmosferico e l'analisi delle varie fonti emissive, sull'individuazione di soluzioni e azioni efficaci per la riduzione dell'inquinamento e sulla valutazione sugli effetti per la salute dei principali inquinanti atmosferici. Il principale fattore di inquinamento ambientale in Lombardia e a Brescia risulta essere il riscaldamento domestico (23%), seguito dal traffico veicolare (18%), dalle attività industriali (20%) e dall'agricoltura (17%). L'impatto complessivo sulla concentrazione media di particolato fine (PM10) dei tre impianti che alimentano il sistema di teleriscaldamento bresciano è risultato minimo (0,2%).

È proseguito il **progetto "Rendering"** dell'Università di Brescia, in *partnership* con INSTM, il Centro Servizi Multisetoriale e Tecnologico (CSMT) e Regione Lombardia, e sostenuto da A2A (con Acque Bresciane, Legambiente Brescia e Atelier Europeo). 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*", con l'obiettivo di favorire la termovalorizzazione dei fanghi insieme ai rifiuti urbani e utilizzare i prodotti derivati dal trattamento di questi scarti per la produzione di nuovi eco-materiali.

Nel 2019 è partito il progetto "**A2A Horizon**", una iniziativa di *Corporate Venture Capital* (CVC) di A2A per favorire l'innovazione del Gruppo attraverso investimenti in *startup* ad alto potenziale, che vede anche la partecipazione del Politecnico di Milano (vedi pag. 133).

A2A partecipa inoltre a diversi tavoli di lavoro e *think tank* all'interno di diverse università. A titolo di esempio, può essere citato il tavolo dell'Università Bicocca (CESISP - Centro Di Economia e Regolazione Dei Servizi, Dell'Industria e Del Settore Pubblico) sulla regolamentazione del ciclo urbano dei rifiuti nell'ottica della necessaria spinta all'economia circolare, sia sotto il profilo giuridico-regolamentare che sotto il profilo economico, così come l'Osservatorio sulla regolazione amministrativa dell'Università Cattolica del Sacro Cuore, che organizza incontri periodici sui principali temi regolatori, al quale partecipano, oltre al mondo universitario, le istituzioni più sensibili agli argomenti trattati (Ministeri, Autorità, Enti tecnici) e i diversi *stakeholder*. Gli argomenti trattati hanno riguardato la definizione del Piano Nazionale Integrato Energia Clima (PNIEC), l'avvio della regolazione nel settore dei rifiuti e dell'economia circolare, nonché le nuove configurazioni del sistema energetico. Di interesse, anche, l'Osservatorio *Startup Intelligence* del Politecnico di Milano, un *network* rivolto agli *innovation manager* che propone un calendario annuale di attività finalizzate ad un'ampia diffusione della cultura dell'*open innovation* e dell'imprenditorialità. Le principali attività includono ricerche, *scouting* di *start up*, sensibilizzazione e formazione.

Infine, oltre a progetti di ricerca, A2A collabora con le Università anche per migliorare i servizi interni delle stesse. In particolare, nel 2019 è stata portata avanti una **attività di sensibilizzazione degli studenti sul tema della raccolta differenziata**. È stata infatti realizzata anche presso le sedi bresciane dell'Università Cattolica del Sacro Cuore (dopo l'intervento già effettuato su Milano) la **campagna di comunicazione "Differenziata? 30 e lode"**, volta ad informare gli studenti e il personale docente sulle regole per separare correttamente i rifiuti, al fine di ottimizzare la frazione riciclabile della raccolta differenziata. Tale attività è stata supportata anche da una riorganizzazione dei contenitori nelle aree comuni e nelle aree di ristoro.

10.2.3 A2A e gli Stakeholder della regolazione

Il Gruppo opera in contesti nei quali la regolazione da parte di Autorità amministrative indipendenti ha un ruolo fondamentale nella promozione della concorrenza e nella tutela di consumatori ed utenti. A tali obiettivi più tradizionali, si affianca sempre più quello di indirizzare i servizi svolti nei settori energetici ed ambientali verso *target* coerenti con il percorso di decarbonizzazione, rendendo la regolazione parte integrante ed abilitante del percorso di sostenibilità di tali settori.

A2A adotta una politica di monitoraggio e gestione del rischio regolatorio al fine di adattare le proprie strategie industriali alle opportunità e ai vincoli del *framework* nazionale e comunitario sui servizi pubblici e la concorrenza. Il monitoraggio consiste in un presidio articolato su più livelli, che prevede *in primis* il dialogo collaborativo e leale con le istituzioni tra cui: l'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) e con gli organismi tecnici del settore (Gestore dei Servizi Energetici, Gestore dei Mercati Energetici, Terna, Enti di Governo locale del servizio idrico, altri enti tecnici di normazione), nonché la partecipazione attiva nelle Associazioni di categoria e nei gruppi di lavoro istituiti presso gli stessi enti. Vengono, altresì, presidiate le tematiche di derivazione eurounitaria, tramite la partecipazione alle Associazioni comunitarie di riferimento (tra cui Eurelectric), in modo da conoscere "in anticipo" quello che sarà oggetto di recepimento nella legge italiana.

Nel 2019 sono state organizzate visite ai siti produttivi del Gruppo: ad Asti, presso l'impianto di trattamento del vetro di A2A Ambiente da parte di ARERA e a Brescia al sistema del teleriscaldamento da parte di una delegazione del GSE. Unareti ha anche ospitato – su richiesta di ARERA – alcuni membri dell'Agenzia per l'Energia della Repubblica di Serbia interessati ad approfondire le attività di distribuzione di energia elettrica e gas gestite dalla società ed il loro stretto rapporto con la regolazione.

Nel 2019 è stato definito il **nuovo framework regolatorio per il sistema energetico, basato sulla completa integrazione delle fonti rinnovabili e sull'implementazione di configurazioni innovative di produzione e consumo**. Su tale tema il Gruppo ha seguito

in maniera proattiva, attraverso osservazioni e partecipando all'audizione parlamentare, la definizione del *Piano Nazionale Integrato Energia Clima* (PNIEC), da inviare in via definitiva alla UE a gennaio 2020 e contenente la traiettoria di decarbonizzazione del Paese ed i target 2030 per le fonti rinnovabili, l'efficienza energetica e le emissioni climalteranti. **Il Gruppo ha espresso in maniera continuativa la propria posizione, a favore di obiettivi di decarbonizzazione** ambiziosi e coerenti con il *Clean Energy Package* UE, presso le Associazioni nazionali e comunitarie, nonché in occasione di convegni ed incontri su tali tematiche (in particolare, presso *think tank* universitari e di settore) e nella declinazione della nuova tassonomia UE sulla finanza sostenibile. Coerentemente con gli obiettivi e le priorità individuate in questi ambiti, il Gruppo ha strutturato un maggior presidio sulle attività in grado di comportare externalità ambientali positive nel settore dei trasporti e dell'edilizia, della mobilità elettrica e dei biocarburanti sostenibili (come il biometano), e del teleriscaldamento efficiente. Inoltre, alla luce delle difficoltà che interessano il meccanismo dei Certificati Bianchi in termini di raggiungimento degli obiettivi annuali di riduzione dei consumi per carenza di titoli, sono stati svolti approfondimenti interni ed esterni volti a definire proposte di intervento in grado di mettere in sicurezza e potenziare un meccanismo considerato ancora oggi una *best practice* a livello europeo.

È stato svolto, inoltre, un ruolo attivo nel percorso di transizione al nuovo paradigma energetico, valorizzando gli asset del Gruppo e promuovendo progetti di innovazione tecnologica. Il confronto e la collaborazione con le istituzioni si sono concentrati - in particolare in occasione di consultazioni pubbliche e *assessment* tecnici - sull'individuazione dei meccanismi regolatori più adatti a gestire le nuove esigenze del sistema, a titolo di esempio: revisione del *market design* elettrico, meccanismi tariffari in grado di sostenere gli investimenti per l'*upgrading* e la digitalizzazione delle reti di distribuzione, partecipazione ai progetti pilota di Terna sui compensatori sincroni e sulle unità virtuali di produzione/consumo. In questo quadro rientra anche l'attività di illustrazione dei progetti di conversione degli *asset* esistenti (ad esempio, presso le centrali di Monfalcone, di San Filippo del Mela e di Brindisi) finalizzati

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

alla decarbonizzazione del parco di generazione e all'offerta di servizi utili alla rete elettrica nazionale.

A2A ha poi aderito agli obiettivi di *circular economy* e contribuito all'individuazione di un quadro di regole virtuose per imprese e cittadini. L'impegno del Gruppo in questo settore si è sostanziato in particolar modo nei contributi offerti, singolarmente o in sede associativa, alle tematiche relative alla risoluzione dello stallo della normativa del c.d. *end of waste*, alla nuova regolazione di ARERA sul ciclo integrato dei rifiuti, alla discussione sul recepimento del nuovo Pacchetto Europeo sull'economia circolare. Inoltre, anche in occasione di incontri pubblici e nei *think tank* universitari e settoriali cui A2A partecipa, si è cercato di sensibilizzare tutti gli interlocutori sull'importanza di condividere con il mondo istituzionale e la cittadinanza la comprensione dei benefici derivanti da **un'adeguata dotazione impiantistica, essenziale per il raggiungimento degli obiettivi di circolarità e per la creazione di opportunità economiche.**

Infine sono state messe in atto iniziative per contribuire a diffondere la "cultura della regolazione" all'interno e all'esterno, quale volano per l'innovazione e la trasparenza dei servizi. Internamente sono stati implementati strumenti di monitoraggio e controllo (come la *Regulatory Review* elaborata semestralmente o la *Regulatory Agenda* redatta in occasione della definizione del

Piano Industriale) 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*. La condivisione degli orizzonti regolatori si avvale anche dell'organizzazione di momenti di approfondimento interno (*Regulatory Breakfast*) sulle tematiche di particolare rilevanza strategica per i settori nei 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 all'*as is*. Il ruolo di A2A in tale dimensione di "agente" della cultura della regolazione, è stato promosso anche all'esterno, specialmente presso le comunità locali con cui il Gruppo interagisce. Ad esempio nel servizio idrico integrato, dove appare particolarmente rilevante sensibilizzare l'utenza sul ruolo della regolazione di ARERA, **è proseguita l'attività informativa sull'esigenza di una gestione industriale del servizio per raggiungere gli obiettivi ambientali**, nonché quella sulla necessità di cessare il servizio di lettura e fatturazione di circa 28.000 "ripartitori acqua" posti nelle singole unità immobiliari in alcuni condomini del Comune di Brescia, attraverso incontri con le associazioni dei consumatori, dei proprietari immobiliari, degli amministratori di condominio ed altri *stakeholder* anche nell'ambito dell'avvio, da parte di ARERA, di un'apposita indagine conoscitiva sul tema che si concluderà nel marzo 2020.

A2A MIGLIORE MULTIUTILITY ITALIANA SECONDO IL TOP UTILITY AWARD

A febbraio, nell'ambito della presentazione della settima edizione del rapporto *Top Utility Analysis*, A2A si è aggiudicata il **premio Top Utility 2019** come migliore azienda del settore dei servizi di pubblica utilità.

Come di consueto, il rapporto ha analizzato *economics*, attività e servizi erogati dalle maggiori 100 *utility* pubbliche e private italiane attive nei settori gas, luce, acqua e rifiuti.

Per l'attribuzione del premio sono stati considerati gli ottimi risultati raggiunti dal Gruppo in tutte le aree oggetto di indagine ed in particolare la capacità di comunicare in maniera efficace, l'attenzione alla sostenibilità e l'efficienza delle proprie *operation*.

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, anche nel 2019 il dialogo con le associazioni consumatori e ambientaliste è stato costante e numerosi sono stati gli incontri di interesse consumeristico, ambientale e sociale, che hanno permesso all'azienda di consolidare sempre più la sua presenza nei territori in cui opera. Questa stretta interazione consente infatti di informare i comitati territoriali sulle attività del Gruppo e, allo stesso tempo, di recepire attivamente le loro richieste, così da rendere il servizio offerto ancora più efficace, efficiente e specifico.

A2A incontra le associazioni consumatori

Durante l'**incontro annuale riservato alle associazioni dei consumatori lombarde**, le diverse società del Gruppo hanno presentato le attività in corso; nello specifico:

- A2A Calore & Servizi ha illustrato l'evoluzione del teleriscaldamento, arrivato alla quarta generazione;
- A2A Energia ha condiviso le nuove offerte commerciali per i clienti, nonché gli scenari legati alla transizione dal mercato tutelato al mercato libero;
- Unareti ha presentato il piano di messa in servizio del sistema di *smart metering 2G*;

- Amsa ha mostrato i risultati dell'indagine di *customer satisfaction* e illustrato i nuovi servizi di raccolta degli olii alimentari esausti e del recupero dei rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE).

Infine, è stato presentato il *report* delle conciliazioni ADR (*Alternative Dispute Resolution*), il canale diretto tra azienda e consumatori per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in merito ai servizi prestati.

Azioni di *advocacy* sui territori

Per mantenere un dialogo costante con la popolazione nei principali territori di riferimento in cui A2A è presente con impianti o servizi, vengono regolarmente organizzati incontri specifici, riservati ai rappresentanti delle associazioni consumatori, ambientaliste e ai comitati, per la presentazione e l'approfondimento di iniziative e progetti riguardanti tutte le società del Gruppo.

Nell'ambito dei progetti di innovazione legati agli obiettivi di decarbonizzazione per le Centrali di San Filippo del Mela e di Monfalcone sono stati organizzati numerosi incontri, con l'obiettivo di illustrare i progetti di riconversione da parte dei tecnici di A2A e per raccogliere dagli *stakeholder* suggerimenti e iniziative concrete da intraprendere sul territorio.

Con le associazioni consumatori territoriali e le amministrazioni comunali, inoltre, sono in corso i tavoli per la redazione delle carte della qualità dei servizi ambientali nei comuni gestiti da Amsa e Aprica.

Nel 2019 è proseguito anche il coordinamento delle attività collegate al protocollo di risoluzione stragiudiziale delle controversie (ADR) per le conciliazioni paritetiche e la gestione della segreteria di conciliazione per il Servizio Conciliazione ARERA gestito da Acquirente Unico.

Infine, nel corso del 2019, numerose sono state le partecipazioni a incontri specifici, convegni e *think tank* su tematiche consumeriste, sociali (*focus* su povertà energetica collegata al progetto di responsabilità sociale Banco dell'energia), ambientali e sulla mobilità elettrica.

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

ADR – Risoluzione stragiudiziale delle controversie

Con riferimento alle richieste di **conciliazione**, nel 2019 è proseguita l'attività avviata con il **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 (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**, le Camere di Commercio e gli altri organismi riconosciuti da ARERA.

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.

L'obbligo di attivare lo strumento della conciliazione sarà introdotto, progressivamente, anche per gli altri settori regolati.

Per quanto concerne le **conciliazioni paritetiche**, nel 2019, le pratiche ricevute hanno registrato un incremento del 18% rispetto all'anno precedente. In totale, la segreteria di conciliazione dell'**Organismo ADR A2A-Associazioni Consumatori** ha ricevuto 52 richieste per conto di clienti gas, elettricità e idrico, di cui: 47 riguardanti A2A Energia, 2 A2A Ciclo Idrico, 2 Azienda Servizi Valtrompia e 1 relativa a Unareti, legate principalmente alla misurazione dei consumi e alla fatturazione. Per quanto riguarda il **Servizio Conciliazione ARERA gestito da Acquirente Unico**, le richieste hanno avuto un incremento del 36% per un totale di 125 domande ricevute, di cui: 101 riguardanti A2A Energia, 9 A2A Ciclo Idrico, 2 Azienda Servizi Valtrompia e 13 relative a Unareti.

Unareti ha inoltre ricevuto **141 convocazioni** obbligatorie come ausilio tecnico, indispensabile ai fini della corretta ed efficace trattazione delle controversie per conciliazioni avviate dai clienti di altre società di vendita.

Infine, anche per il 2019 analogamente agli scorsi anni, si è provveduto, in coordinamento con altri organismi ADR, ad organizzare dei corsi di formazione *online* per i conciliatori dei comparti energia e idrico coordinati da *Consumers' Forum*.

Mobilità elettrica

In collaborazione con *A2A Energy Solutions*, è stata avviata una attività di coinvolgimento delle case produttrici di auto e motoveicoli elettrici, con l'obiettivo di consolidare il posizionamento di A2A quale prima piattaforma abilitante per lo sviluppo della mobilità elettrica in Lombardia, sia dal punto di vista tecnico-commerciale sia nel rapporto con le amministrazioni. A tal proposito, è già stato organizzato un tavolo a porte chiuse (**«Milano: Il Futuro è Elettrico. Il domani delle città»**), che ha visto la partecipazione del Comune di Milano, degli *stakeholder* industriali e di esperti del settore per discutere sulle prospettive di sviluppo della mobilità elettrica.



BANCO DELL'ENERGIA ONLUS

Nel corso del 2019 sono proseguiti, e in parte terminati, i 15 progetti aggiudicatari della prima edizione 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. Il bando, per il quale è stato raccolto **un milione di euro da parte di Banco dell'energia, raddoppiato da Fondazione Cariplo**, ha permesso agli enti selezionati di lavorare per intercettare precocemente le persone fragili e favorire la loro riattivazione, non solo sostenendole nel pagamento delle spese urgenti (come ad esempio le bollette di qualunque operatore energetico), ma anche cercando di dare risposte più ampie, che tenessero conto delle problematiche collegate al lavoro e ai legami sociali. Sono state individuate complessivamente circa **6.000 persone**, che hanno potuto contare su percorsi e iniziative personalizzate per superare la situazione di temporanea difficoltà, rafforzare relazioni rilevanti all'interno della propria comunità e, quando possibile, attivarsi in azioni di "restituzione" a beneficio della collettività.

Parallelamente, sono stati avviati i 16 progetti degli enti aggiudicatari della seconda edizione del bando, sempre per un totale di due milioni di euro, con le stesse finalità dell'edizione precedente. Una iniziativa meritevole di particolare interesse riguarda uno dei progetti vincitori della seconda edizione del bando, "**KW^{cuore} moltiplicatore di energia**", di cui la Fondazione San Vincenzo De' Paoli è capofila e che prevedeva, con la collaborazione di esperti di A2A, una serie di incontri di formazione ai volontari sul tema del risparmio energetico.

Forte di queste esperienze positive, bando dell'energia e Fondazione Cariplo hanno aperto un nuovo tavolo di lavoro per la valutazione di una terza edizione del Bando, con l'obiettivo di focalizzare ancor più la tematica della povertà energetica e degli strumenti più idonei per contrastarla.

La raccolta fondi è sempre attiva e rivolta a tutti i cittadini, aziende, clienti di A2A Energia e dipendenti delle società del Gruppo. Questi ultimi, in particolare, hanno dato una risposta molto positiva alle numerose campagne di raccolta fondi proposte nel corso dell'anno, dando un segnale di sensibilità e condivisione del grande valore sociale dell'iniziativa. È possibile donare attraverso diversi canali di pagamento (bollettino postale, bonifico o carta di credito), ma anche attraverso la bolletta per i clienti di A2A Energia (in tal caso, è previsto anche un contributo di A2A che raddoppierà le donazioni effettuate dai clienti domestici).

Banco dell'energia è stato chiamato, inoltre, a far **parte del comitato scientifico del progetto ASSIST (Support Network for Household Energy Saving)**, una iniziativa promossa dalla Commissione Europea e coordinata dall'Italia (AISFOR, RSE e Acquirente Unico) per sostenere i consumatori vulnerabili nella gestione efficiente dei consumi energetici domestici e più in generale per contribuire al contrasto della povertà energetica. Approvato nell'ambito del programma europeo per l'innovazione e la ricerca Horizon2020, ASSIST è un progetto triennale, iniziato nel 2017, e che sta coinvolgendo sei Paesi (Belgio, Finlandia, Italia, Polonia, Spagna e Regno Unito) in attività di analisi, formazione e sperimentazione per la lotta alla povertà energetica. Nell'ambito degli incontri del comitato, anche presso la Commissione Europea, Banco dell'energia si è rivelata essere una *best practice* nel panorama europeo. Infatti, eccetto una cooperativa di aziende francesi, che sta promuovendo un progetto di raccolta fondi (1 centesimo per kWh consumato) presso i suoi 75.000 clienti, il Banco dell'energia è emersa quale unica esperienza concreta di intercettazione dei bisogni e risposta agli stessi, sia in termini di dimensione dell'intervento che per la sua capacità di mettere in rete attori e competenze differenti per convergere verso un obiettivo comune.

➤ Per maggiori informazioni www.bancodellenergia.it

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

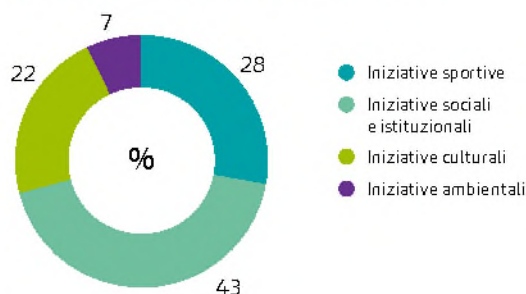
10.2.5 Investimenti responsabili nella Comunità

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 2019, gli **investimenti complessivi** del Gruppo per la comunità sono stati di circa 4,4 milioni di euro, comprensivi di contributi in sponsorizzazioni, liberalità e supporto alle Fondazioni del Gruppo (Fondazione AEM e Fondazione ASM), e risultano in linea con quelli dell'anno precedente.

Le **sponsorizzazioni** in attività sportive, sociali, ambientali e culturali a favore del territorio ammontano a circa 887 mila euro.

Figura 64_Sponsorizzazioni per area di attività



Tra le principali sponsorizzazioni si segnalano:

- la **Conferenza Nazionale sull'Efficienza Energetica 2019**, il **Festival dell'Energia** e il **Festival dell'Acqua**, tre dei maggiori eventi nazionali dedicati alle tematiche energetiche ed ambientali, con *focus* su politiche climatiche e tematiche di sostenibilità;
- l'illuminazione del **Belvedere di Palazzo Lombardia**, la **Stramilano**, la **Stagione concertistica Milano Arte Musica**, le iniziative ambientali **Puliamo il Mondo** e **Spazzatura Kilometrica**;
- il **Festival Pianistico Internazionale** di Brescia e Bergamo;
- la denominazione del Palazzetto di Brescia come "**Palaleonessaa2a**", il **Festival Internazionale delle Luci sul Castello di Brescia**, nonché l'allestimento per le **luminarie natalizie**;
- il **Magna Graecia Film Festival** in Calabria;
- il contributo alla **Stagione sportiva del New Basket Brindisi**;
- la gara ciclistica **Carnia Classic Fuji/Zoncolan** in Friuli Venezia Giulia;
- il **Sondrio Festival** e l'**Energy2Run - Giro dei laghi di Cancano** in Valtellina;
- l'**Ecoforum Sicilia Munnizza Free** di Legambiente, il **Festival Corale Internazionale "In Canto Mediterraneo"** di Milazzo ed il **Progetto di Mobilità Garantita**, rivolto al trasporto di persone svantaggiate in Sicilia.

LE FONDAZIONI DEL GRUPPO A2A

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. La **Fondazione ASM** è radicata sui territori di Brescia e Bergamo sostenendo le attività dedicate al sociale, alla promozione dell'arte e della cultura oltre che alla formazione e alla tutela in campo ambientale.

➔ Per maggiori informazioni visita i siti web <https://www.fondazioneaem.it/> e <https://www.fondasm.it/>

Il Gruppo non eroga contributi di alcun genere, direttamente o indirettamente, a partiti politici, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali, nè a loro rappresentanti o candidati, sia in Italia che all'estero, ad esclusione dei contributi dovuti sulla base di specifiche normative.



LA RIQUALIFICAZIONE DELLA CIMINIERA DELLA CENTRALE DEL MINCIO

A seguito degli interventi di potenziamento della centrale termoelettrica del Mincio, è stata prevista l'eliminazione di alcune strutture ritenute obsolete per il ciclo produttivo. Per la ciminiera, tuttavia, è stata prevista, in luogo dell'abbattimento, una riqualificazione come elemento capace d'integrarsi in maniera referenziale nel territorio, come "Porta Settentrionale del Parco del Mincio e del Mantovano".

È stato quindi indetto, alla fine del 2017, un concorso d'idee, con l'obiettivo di raccogliere dal territorio proposte tecnico/figurative inerenti il tema della riqualificazione. Sono pervenute numerose proposte progettuali e nel 2018 la commissione giudicatrice, composta dai rappresentanti del MiBACT, della Regione Lombardia, della Provincia di Mantova, del Comune di Ponti sul Mincio, del Parco del Mincio e tecnici di A2A, ha formalizzato le idee progettuali premiate o meritevoli di speciale menzione per innovazione tecnologica, originalità o valore artistico.



Nel corso del 2019 il progetto definitivo è stato rielaborato sulla base delle risultanze emerse dal concorso e dalle valutazioni tecniche, economiche e di sicurezza, fondamentali per il prosieguo del progetto stesso, anche in rapporto alla prevista fruizione pubblica dell'opera, che include al proprio interno anche una parte museale. Ad oggi il progetto rielaborato, trasmesso al MiBACT e alla locale soprintendenza locale, attende il parere positivo per avviare la fase esecutiva della progettazione.

Inoltre, sempre nel corso del 2019 sono state avviate le prime attività per realizzare la bonifica interna della ciminiera e la gara di appalto per i lavori si è conclusa; tuttavia, l'attività esecutiva resta comunque vincolata ad un periodo non interferente con la nidificazione del falco pellegrino che da diversi anni torna a riprodursi in un anfratto della sommità della ciminiera.

L'obiettivo prefissato è di giungere alla fine del 2020 con le gare d'appalto concluse e dunque la possibilità di avviare le azioni esecutive della riqualificazione tra la fine del 2020 e l'inizio del 2021.

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

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.

Anche quest'anno, 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. Tra le destinazioni dell'anno: Cina, India, Giappone, Argentina e Canada.

Inoltre, in collaborazione con **Istituto Iseo**, sono state messe a disposizione **2 borse di studio** per la "*Summer school 2019*" che offre agli studenti la possibilità di incontrare premi Nobel per l'Economia e docenti di fama internazionale.

In aggiunta, A2A e LGH sono impegnate a supportare i propri **dipendenti** attraverso l'erogazione di **borse di studio per i propri figli**. Nel 2019 A2A ha premiato i 106 studenti più meritevoli, figli di dipendenti di Bergamo e Brescia, con delle borse di studio per i risultati scolastici ottenuti (sono stati premiati 25 studenti della scuola media inferiore, 58 della scuola media superiore, e 23 per il conseguimento del diploma di maturità).

Per il secondo anno consecutivo anche LGH ha promosso un premio di studio riservato ai figli particolarmente meritevoli dei dipendenti: "LGH e Lode!". Per l'anno 2019 è stata introdotta un'importante novità: oltre ai giovani impegnati negli studi superiori o universitari, è stato previsto un premio anche per gli alunni delle scuole secondarie di primo grado. Le borse di studio sono state assegnate a 20 studenti, più del doppio di quelle assegnate lo scorso anno.

Anche quest'anno, **l'Associazione Volontari di Protezione Civile del Gruppo** ha dato il proprio contributo alla comunità. Il 2019, infatti, è stato un anno principalmente dedicato a progetti formativi verso i giovani. Le iniziative di Cittadinanza Attiva Europea, alla conclusione del percorso, hanno compreso anche la visita alla sede della Comunità Europea di Strasburgo. Non sono mancati tuttavia gli interventi di emergenza e soccorso: nel mese di giugno, in occasione di un significativo evento alluvionale a Dervio (Lc), sul Lago di Como, i volontari sono stati chiamati ad intervenire in soccorso alla popolazione. Infine, nel mese di novembre l'Associazione, aderendo alla nuova legge del Terzo Settore, ha rinnovato il proprio statuto divenendo una ODV, Organizzazione di Volontariato.



12.2.6 Educazione e formazione

Da anni A2A, in collaborazione con le istituzioni locali, sviluppa progetti e iniziative di educazione ambientale mirate alla sensibilizzazione e al coinvolgimento delle nuove generazioni sui temi dell'ambiente e della sostenibilità.

Tra le novità del 2019, scuole.a2a.eu, il nuovo portale rivolto ai docenti che racconta tutte le iniziative gratuite dedicate da A2A alle scuole, raggiungendo in maniera più efficace e capillare tutti i territori dove il Gruppo opera. Sul portale il docente può selezionare le iniziative di suo interesse, scegliendole in base al tema e al grado scolastico di riferimento. Inoltre, tramite registrazione, si possono avere ulteriori vantaggi: prenotare le visite guidate gratuite a circa 50 impianti, sedi didattico-museali e altri percorsi, partecipare a *webinar* esclusivi in *livestreaming* sulla sezione edutv.a2a.eu con la possibilità di interagire con il relatore tramite *chat*, iscriversi le proprie classi ad un concorso di merito nazionale, ricevere una *newsletter* dedicata. Sul portale scuola sono inoltre disponibili strumenti che accompagnano il docente nella didattica in classe: oltre alle pubblicazioni scaricabili gratuitamente, pillole video e altri *format* digitali adatti a *target* di età diversi e fruibili con le LIM.

Nel corso del 2019 **oltre 700 docenti** si sono **iscritti** al portale.

Missione Terra: Global Goal Protocol

Nell'anno 2019 la prova educativa rivolta alle scuole del territorio nazionale di ogni ordine e grado era dedicata ai 17 obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite. Alle classi coinvolte, è stato chiesto di scegliere uno dei 17 obiettivi di sostenibilità dell'agenda ONU e realizzare un elaborato in linea con la tematica selezionata e con il grado scolastico di appartenenza: *format* libero per le scuole dell'infanzia, *storyboard* di un fumetto per le primarie, *spot* pubblicitario per le secondarie di primo grado e video *reportage* per le secondarie di secondo grado. Sono state 127 le scuole italiane che hanno partecipato, producendo 390 lavori, con 12 vincitori, divisi nei quattro gradi scolastici e premiati con buoni per l'acquisto di materiali didattici. Il progetto è stato realizzato con il patrocinio di ASviS – Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile e UN *Global Compact*.

Consegna delle borracce nelle scuole di Milano e Brescia

In coerenza con gli obiettivi dell'Agenda 2030 dell'ONU, in particolare gli obiettivi 6 (Acqua pulita) e 12 (Consumo responsabile), A2A e i Comuni di Milano e Brescia hanno voluto iniziare l'anno scolastico 2019-20 omaggiando gli studenti delle scuole medie di una borraccia per promuovere la riduzione dei rifiuti plastici e il consumo dell'acqua del rubinetto: sostenibile, economica e sicura. **A2A ha consegnato circa 50.000 borracce** in alluminio a tutti i ragazzi delle **scuole secondarie di I grado delle città di Milano e Brescia**.

Inoltre, una iniziativa simile è stata portata avanti anche con l'**Università degli Studi di Brescia**, e, grazie al contributo di A2A Ciclo Idrico, sono state consegnate **8.500 borracce alle matricole**.



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

Altre attività di educazione ambientale

La tabella sottostante mostra i principali **progetti di educazione ambientale** del Gruppo, che hanno coinvolto le scuole nel 2019, a livello sia nazionale che locale, contando la partecipazione di quasi **32mila studenti e docenti**.

Figura 65_Actività di educazione ambientale

INIZIATIVA	DESCRIZIONE	TERRITORIO DI RIFERIMENTO	PARTECIPAZIONI
"La nostra energia per l'ambiente"	La nostra energia per l'ambiente è lo storico quiz televisivo in collaborazione con Teletutto che ha coinvolto studenti delle scuole primarie e delle scuole secondarie di primo grado di Brescia. Sono stati effettuati incontri di formazione preparatori al quiz in classe con esperti di Aprica.	Brescia	300 studenti
Percorsi Ambiente Parco	Continua la collaborazione con Ambiente Parco a Brescia, grazie alla quale gli studenti della Lombardia hanno potuto fruire dell'ingresso ai due percorsi didattici: • Natur. Acqua: il ciclo dell'acqua e la sua importanza come risorsa per la vita; • Il gioco delle 4 R: percorso sull'economia circolare e la lotta allo spreco. I percorsi sono gratuiti per 8.000 studenti grazie al contributo di A2A Ciclo Idrico e A2A Ambiente.	Brescia	12.493 studenti
Mostra didattica "Il Gioco delle 4 R"	Anche per l'anno scolastico 2018-19 è continuato il percorso nato dalla collaborazione di Amsa e A2A col Comune di Milano sul tema dei rifiuti e dell'economia circolare, rivolto alle scuole primarie e secondarie di I grado della città, che ha coinvolto tutti i Municipi della città.	Milano	Oltre 2.000 studenti
Percorsi didattici presso la Casa dell'Energia e dell'Ambiente	Sono stati rinnovati i due percorsi didattici "Rifiuto da scarto a risorsa" e "Conoscere l'energia" dedicati all'energia e all'ambiente per le scuole primarie e secondarie di I grado. In linea con la politica di sostenibilità del Gruppo, sono stati arricchiti con spunti e riflessioni sugli obiettivi di sviluppo sostenibile numero 7 (Energia pulita e Accessibile) e 13 (Lotta al cambiamento climatico). È proseguita inoltre 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.	Milano	Oltre 7.000 studenti
Action2Air	Il progetto Action2Air ha offerto ai ragazzi di due istituti della scuola secondaria di II grado di Bergamo, l'Istituto Grafica e Moda "Caterina Caniana" e il Liceo Artistico Statale "Pio e Giacomo Manzù", la possibilità di impegnarsi attivamente nella campagna "Bergamo Respira" promossa dall'Amministrazione Comunale, attraverso un percorso formativo e artistico proposto da A2A, con interventi in aula, una visita al termovalorizzatore di Bergamo e un laboratorio di <i>ecodesign</i> finalizzato alla progettazione di un murale "mangiasmog" (con pitture fotocatalitiche) realizzato a maggio presso la scuola primaria De Amicis - Valli.	Bergamo	Circa 100 studenti
Ricicla con arte	Alle scuole di Como, Aprica ha dedicato un percorso didattico per portare l'attenzione dei bambini e dei ragazzi sulla riduzione dei rifiuti e sull'importanza di un sistema di economia circolare. Aprica ha anche fornito un centinaio di contenitori per la raccolta differenziata a scuola. Oltre a laboratori creativi e manuali di riciclo, giochi e percorsi didattici, si è svolto un <i>contest</i> per realizzare i contenitori della raccolta differenziata per la propria classe con materiali di riciclo.	Como	51 classi partecipanti 15 scuole 134 elaborati 180 ore di incontri formativi
Lezioni in classe	In alcuni territori in cui il Gruppo si occupa del servizio di gestione ambientale, sono stati effettuati numerosi interventi di educazione ambientale a cura delle società di riferimento (Aprica e Gruppo LGH).	Brescia, Cremona, Crema, Como, Lodi, Rovato, Rapallo, Zoagli, Mantova	Oltre 12.000 partecipanti
SCUOLA ZOO video strategy	Per sensibilizzare il <i>target</i> degli studenti delle scuole secondarie di II grado, A2A ha messo a punto, con il gruppo di Scuolazoo (il portale <i>web</i> molto noto e apprezzato da questo <i>target</i>) una serie di video realizzati con un <i>tone of voice</i> vicino alla Generazione Z (di 14 ai 18 anni), sulle tematiche e i problemi legati alla salvaguardia del nostro Pianeta attraverso campagne sui <i>social Instagram</i> e <i>Youtube</i> .	Web	Instagram Post Sallo e pillola rifiuti Views 443.153 Like 63.126 Youtube Video Sallo e pillola rifiuti Views 23.724 Like 1.028 Campagna totale (comprese le 3 <i>Instagram stories</i>) Pubblico raggiunto 1.900.047
Team building Scuola2a	Tra le iniziative promosse da Scuola2a, il 12 settembre anche una giornata di <i>teambuilding</i> dedicata a tutte le persone che in A2A da anni collaborano al progetto scuola e contribuiscono al successo di questo programma. L'obiettivo era quello di fornire ai partecipanti - attraverso attività di <i>edutainment</i> - strumenti di comunicazione efficace da adottare verso un pubblico in continua evoluzione come quello delle giovani generazioni.	Brescia	Circa 60 partecipanti

#AMBIENTEASCUOLA

#Ambienteascuola è una campagna di sensibilizzazione di **Amsa e A2A, in collaborazione con il Comune di Milano**, rivolta alle scuole milanesi sui **temi della raccolta differenziata** e più in generale sullo sviluppo di una **consapevolezza ambientale**, per contribuire al raggiungimento di alcuni dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) definiti dalle Nazioni Unite.

Il progetto pilota, che ha coinvolto inizialmente 11 istituti, è stato successivamente esteso a tutte le scuole secondarie di I grado della città.

Il progetto prevedeva:

- incontri di informazione e formazione rivolti al personale docente e non docente;
- distribuzione a tutte le classi coinvolte di isole ecologiche (contenitori) per la raccolta differenziata fornite da Amsa;
- *contest* creativo "Cestini in cerca d'autore" che chiedeva ai ragazzi di personalizzare i contenitori della raccolta differenziata con la propria fantasia;
- realizzazione di video per supportare la didattica su questi temi pubblicati sul portale scuole.a2a.eu (sezione EDU TV), tra cui "La raccolta differenziata" (6 video pillole per ciascun materiale), "Noi e il clima", "a Milano LA NOSTRA città", "Un mondo di energia".

Hanno partecipato al *contest* numerose classi, presentando in totale 292 cestini personalizzati. Le tre classi vincitrici sono state premiate all'evento del 28 maggio in Sala Alessi a Palazzo Marino.

Visite agli impianti

Il progetto Scuola2a propone per tutto l'anno **visite guidate agli oltre 50 impianti e sedi del Gruppo A2A**: termovalorizzatori, centrali idroelettriche, termoelettriche, di cogenerazione, fonti d'acqua, depuratori, discariche per rifiuti e a Milano la Casa dell'Energia e dell'Ambiente, un centro permanente di comunicazione dedicato all'energia. Le visite guidate si svolgono tutto l'anno, riscontrando un sempre maggiore interesse da parte del mondo della scuola e non solo. **Nel 2019 è ulteriormente cresciuta la partecipazione (+16%) con 39.000 visitatori, di cui 31.374 studenti.**

Casa dell'Energia e dell'Ambiente a Milano si è confermata il sito più visitato con oltre 7.000 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.

Oltre alle visite previste all'interno del progetto Scuola2a, nel 2019 sono state realizzate diverse iniziative di sensibilizzazione ed educazione ambientale che hanno aperto le porte degli impianti a tutta la cittadinanza. Tra queste:

- in occasione della Giornata Mondiale dell'Acqua, A2A ha aperto a tutta la cittadinanza le porte della **Fonte di Mompiano e del depuratore di Verziano a Brescia**, con grande successo di visitatori; infatti, la prima è stata visitata da oltre 1.200 persone, mentre il secondo da quasi 400; inoltre, la fonte di Mompiano, tappa della caccia al tesoro digitale realizzata a Brescia (vedi pag. 55) ha aperto le sue porte alla cittadinanza anche domenica 10 novembre, accogliendo **160 visitatori**;
- a maggio, il **Centro Integrato di Corteolona** ha organizzato una giornata di "Impianti Aperti", un momento di conoscenza e di incontro con tutta la cittadinanza. L'iniziativa ha permesso ad un centinaio di visitatori di accedere ad aree di solito non aperte al pubblico, conoscere tutti

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

i processi e le attività presenti nel sito, e di ricevere da accompagnatori qualificati, che quotidianamente operano al Centro Integrato, tutte le informazioni relative al ciclo dei rifiuti;

- in occasione della consueta Festa del Pesce tenuta a Somplago nel mese di luglio, sono state aperte le porte della **Centrale idroelettrica di Somplago**, che ha registrato in una sola giornata **oltre 1.300 visitatori**;
- il 4 ottobre presso la **Centrale Lamarmora a Brescia** si è svolta una bella e partecipata iniziativa di porte aperte a cittadini e studenti sui temi dell'innovazione sostenibile e del futuro ambientale della città, in cui, oltre alla possibilità di visitare l'impianto da parte di cittadini e scuole, è stato presentato anche il progetto di decarbonizzazione e il piano di investimenti da 70 milioni di euro. Circa duecentocinquanta ragazzi delle scuole superiori di Brescia, inoltre, hanno potuto esprimere la propria

creatività sul tema "Brescia al futuro": guidati da *eco-designer* professionisti, hanno collaborato alla realizzazione di un murale destinato a rimanere nel piazzale della Centrale a ricordare la giornata. È stata infine presente anche la squadra del Basket Brescia Leonessa, per confermare che anche lo sport ci permette di guardare con fiducia al futuro della città; in totale i visitatori nella giornata sono stati **circa 300**;

- in occasione della V edizione di Open Factory, il più importante *opening* di cultura industriale e manifatturiera, il Gruppo A2A, domenica 24 novembre ha aperto al pubblico la **Centrale termoelettrica di Monfalcone**, visitata da **circa 170 persone**.

Oltre alle giornate aperte, numerose visite presso gli impianti sono state organizzate per ospiti specifici e delegazioni italiane e straniere.

10.2.7 Comunicazione esterna

Nel corso del 2019 l'attività di **Ufficio Stampa** ha prodotto un totale di 356 comunicazioni ai media. L'89% delle comunicazioni sono state diffuse come comunicati stampa e note, il restante 11% come lettere. Nel 2018 sono state circa 380 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 215.000 utenti, cresciuta del 36% rispetto al 2018, 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 4.500 richieste pervenute da parte degli utenti. Infine, l'attività permette di conoscere e raccogliere i principali temi discussi in rete, cogliendo spunti per progettare nuovi servizi e prodotti.

Inoltre, nel 2019, il **sito corporate a2a.eu** è stato caratterizzato da un importante aggiornamento strutturale e contenutistico con l'obiettivo di raccontare in modo concreto e tangibile l'eco-sistema della "Città2a": l'impegno quotidiano del Gruppo verso l'eccellenza dei propri servizi per una crescita sostenibile dei territori in cui opera e per migliorare la qualità di vita delle persone. L'intervento ha toccato diversi punti: anzitutto, la presentazione dei servizi, nell'ottica di descrivere nel dettaglio non solo le attività del Gruppo, ma anche l'offerta e tutti i *touch point* digitali di contatto commerciale, assistenza e utilità; è stata inoltre creata una nuova sezione dedicata alla *governance* dell'innovazione nel Gruppo, anche grazie alla creazione di uno specifico programma volto a favorire un processo virtuoso e sistemico di generazione e gestione dell'innovazione; inoltre è stata effettuata una revisione della sezione "Sostenibilità" del sito per approfondire, grazie ad un *framework* integrato interamente navigabile, la Politica di Sostenibilità, gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'ONU e le attività del Gruppo (vedi pag. 53); infine, è stata realizzata una nuova area dedicata ai contenuti editoriali del Gruppo, navigabili per area di servizio, al fine di diffondere maggiormente la conoscenza delle iniziative del Gruppo e approfondire i temi di mercato.

ALCUNE INIZIATIVE DEL GRUPPO A2A PER LA COMUNITÀ

Riapertura straordinaria della Sala delle Asse in occasione di "Leonardo mai visto"

A2A da sempre attenta ai temi della cultura e dell'arte, contribuisce a sostenere iniziative che valorizzano il territorio e il suo patrimonio storico e culturale. Oltre ad aver sostenuto i lavori per il restauro della Sala delle Asse del Castello Sforzesco di Milano, il Gruppo ha voluto essere presente a "Leonardo mai visto" all'interno di "Milano Leonardo 500". Dal 16 maggio 2019 e fino al 19 aprile 2020, la Sala delle Asse è riaperta eccezionalmente al pubblico per celebrare i 500 anni dalla morte di Leonardo da Vinci, svelando così la decorazione ideata dall'autore con un pergolato di 18 gelsi e dettagli di paesaggi che appaiono sulle pareti della sala.

La collaborazione con gli istituti penitenziari

LaboRAEE è una società controllata da Amsa che gestisce un impianto di trattamento di rifiuti elettronici (RAEE) all'interno della casa di reclusione di Bollate, impiegando personale prevalentemente detenuto. Il progetto nasce dalla collaborazione con Regione Lombardia ed il Provveditorato Amministrazione Penitenziaria Lombardia ed è volto a facilitare le attività di smontaggio e valorizzazione delle componenti rimosse dai rifiuti elettronici, con un importante contributo in termini di economia circolare derivante dal recupero dei RAEE. Questo progetto rappresenta un esempio di inclusione e un'opportunità di sviluppo professionale per le persone detenute, favorendo il loro reingresso da cittadini attivi nella vita civile mediante l'acquisizione di competenze professionali che sostengano il loro inserimento lavorativo.

A2A ha, inoltre, contribuito al progetto "Sguardo oltre il carcere: rafforzamento della società civile nell'inclusione sociale e nella tutela e promozione dei detenuti ed ex-detenuti in Camerun", in collaborazione con "Associazione Centro orientamento Educativo (COE)" e cofinanziato dall'Agenzia Italiana per la Cooperazione allo Sviluppo Scambi formativi. Il progetto promuove l'attività di rafforzamento delle capacità cooperative e di altri attori coinvolti nelle esperienze pilota di economia carceraria in Camerun, e A2A ha contribuito promuovendo le esperienze di impegno di A2Abroad/LaboRAEE nelle carceri del territorio di Milano, portando le proprie *best practice* come esempi di successo di sviluppo dell'economia carceraria e dell'impresa sociale nella funzione educativa e risocializzante del carcere.

Distribuzione Compost

Il compost biologico prodotto dagli impianti di A2A Ambiente è stato distribuito gratuitamente a Milano in diverse occasioni al Parco delle Cave, dove è iniziata anche un'attività orticola (inizialmente spontanea e non regolamentata) che oggi ha assunto una valenza sociale e aggregativa. A2A Ambiente, in collaborazione con AMSA, ha aderito all'iniziativa supportando gli orti e fornendo il compost biologico prodotto nei suoi impianti di compostaggio. Il compost è stato distribuito anche in occasione della Milano *Green Week*, la manifestazione promossa dal Comune di Milano dedicata all'ambiente. Complessivamente sono state distribuite due tonnellate di *compost*, in sacchetti che potevano essere ritirati in 7 punti della città.

Deiezioni canine

Amsa ha proposto al Comune di Milano l'installazione di 100 nuovi cestini dedicati alla raccolta delle deiezioni canine posizionati esclusivamente sulle pubbliche vie in zone lontane dalle aree cani. Questo per mettere a disposizione dei proprietari di cani ulteriori punti di conferimento per le deiezioni dei loro animali, migliorando così la pulizia delle strade. Ad oggi sono state individuate le aree in cui posizionare i cestini ed è stata realizzata la grafica per la personalizzazione degli stessi.

Dona valore

Nell'ambito delle attività di miglioramento del servizio di raccolta degli indumenti usati offerto ai cittadini milanesi, è stata realizzata da Amsa una campagna di comunicazione con l'obiettivo di incrementare la raccolta differenziata degli indumenti utilizzati.

Raduno Alpini

In occasione dell'anniversario per i 100 anni, gli Alpini hanno svolto il loro raduno a Milano e Amsa, al fine di ottenere un buon livello di raccolta differenziata nella manifestazione, ha fornito tutte le attrezzature per effettuare correttamente la raccolta differenziata in tutte le zone interessate dall'evento ed ha, inoltre, realizzato una bandiera commemorativa allestita su tutti gli automezzi di Amsa nei giorni del raduno.

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

Nuovo questionario di qualifica dei fornitori, con particolare attenzione ai requisiti di sostenibilità

Nuovo processo di *vendor rating* e *consequence management*

1,6 Mld €
impiegati per l'acquisto
dei combustibili

1,2 Mld €
ordinato a fornitori

2.453 visite ispettive
sui cantieri

SERVIZI E PROCESSI A2A

96% ordini a fornitori italiani

98% dei controlli effettuati
sui cantieri conformi
e +46% visite ispettive effettuate

83% dell'ordinato a fornitori con
almeno 1 certificazione

37 fornitori hanno utilizzato il
processo FAST2INNOVATION

OUTCOME

GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA

Adottare politiche di selezione dei fornitori, dei collaboratori, dei *partner* commerciali impiegando processi equi e trasparenti che prevedano l'integrazione di criteri di sostenibilità; promuovere pratiche di responsabilità sociale tra i fornitori, stimolando il miglioramento dell'affidabilità e della sicurezza nell'erogazione dei servizi.



10.3 Relazione con i fornitori

Nell'anno 2019 sono stati emessi **11.271 ordini** per forniture, servizi o lavori dalle società del Gruppo, per un importo complessivo di circa **1,2 miliardi di euro**, di cui **96,1%** destinati a **fornitori italiani**.

Figura 66_Valore dell'ordinato per business unit*

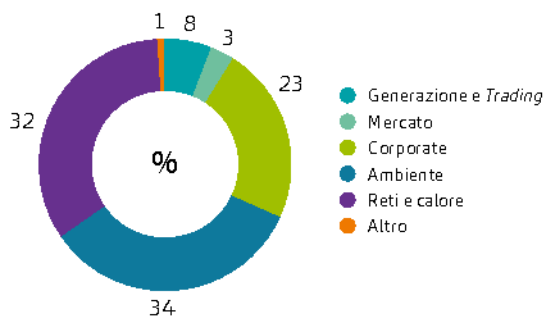
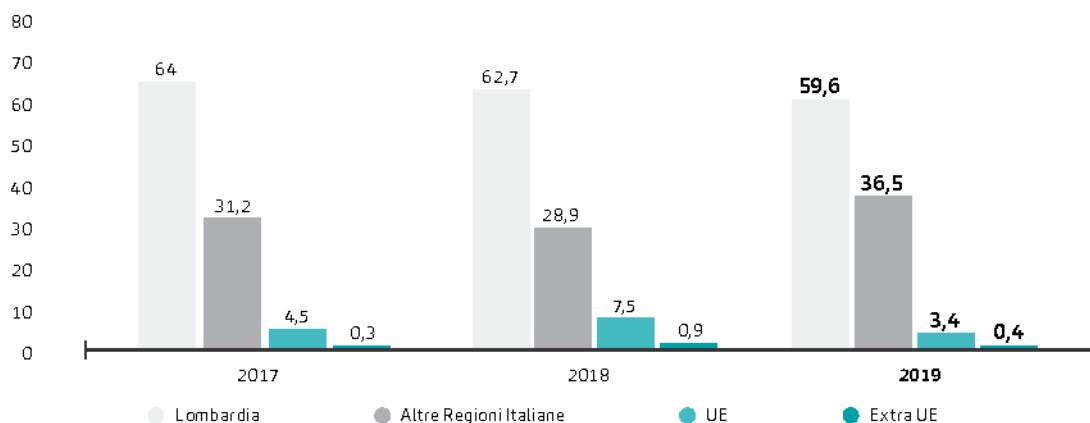
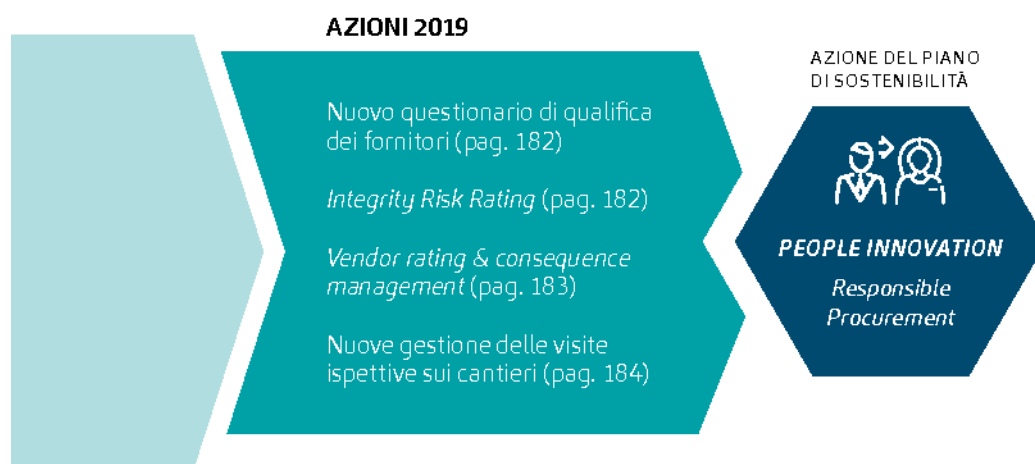


Figura 67_Ripartizione geografica dell'ordinato [GRI 204-1]



Oltre a quanto speso per forniture, lavori e servizi, circa 1,6 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 94% per il gas naturale. Gli acquisti di carbone sono stati fatti per l'11% dalla Colombia, per l'84% dalla Russia e per il 5% dal Kazakistan.



10.3.1 Gestione sostenibile della catena del valore

Il Gruppo opera sul territorio con il supporto di fornitori che applicano alti *standard* in materia di salute e sicurezza del personale e di tutela dell'ambiente. A questo scopo, A2A ha adottato uno specifico sistema di accertamento di idoneità delle imprese, in modo da poter assicurare la sussistenza delle capacità tecniche, reputazionali ed economico-finanziarie rispondenti ai requisiti previsti dalla legge e del Codice Etico di Gruppo (nel rispetto del modello organizzativo ex D.lgs. 231/2001).

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 organizzato per categoria merceologica.

Ad ogni fornitore qualificato viene attribuito un punteggio complessivo (*global score*), calcolato come media ponderata di:

- **Vendor Rating Preventivo**, calcolato sulla base delle informazioni raccolte durante la qualifica (indici infortunistici, certificazioni ottenute, *rating* finanziario, ecc);
- **Vendor Rating Consuntivo**, ottenuto dalla valutazione della *performance* nell'esecuzione del contratto.

La qualifica ottenuta ha una validità di 36 mesi, tuttavia, qualora il *global score* attribuito a un fornitore rilevi delle criticità, A2A si riserva di mettere in atto provvedimenti quali la sospensione della qualifica o l'avvio di attività di *audit*.

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*

NUOVI QUESTIONARI DI QUALIFICA DEI FORNITORI

Nel 2019 è stato avviato un progetto di revisione e adeguamento dei questionari che sono sottoposti al fornitore per la richiesta di qualifica, al fine di ottenere *standard* tecnici e filtri di idoneità rispetto alle reali *capabilities* del fornitore, con un allineamento rispetto al mercato di approvvigionamento.

Dalle analisi delle *best practice* di settore, sono stati individuati nuovi ambiti da includere, ampliando di fatto i requisiti necessari per entrare a far parte del parco fornitori A2A, con particolare attenzione ai **requisiti di sostenibilità**.

Partendo dagli impegni del Gruppo, definiti nella Politica al 2030, la funzione *Vendor Management* e quella di *Corporate Social Responsibility* hanno individuato una serie di nuovi quesiti sui temi ESG che permetteranno nel tempo una miglior *awareness* dei rischi legati alla catena di fornitura.

I nuovi questionari, che saranno disponibili sul Portale Fornitori nei primi mesi del 2020, esporranno ai fornitori alcune **domande obbligatorie** inerenti le **Politiche e processi di governance** (dalla presenza di una strategia di riduzione delle emissioni fino all'esistenza di sistemi e processi o certificazioni), ma anche sulla rendicontazione di *performance* socio-ambientali come: *carbon footprint*, consumi idrici, produzione rifiuti e indici infortunistici.

Nel 2019, 2.767 fornitori sono risultati in possesso di almeno una certificazione qualità, ambiente e sicurezza e di questi 1.092 sono stati attivati con almeno un ordine.

Il valore degli ordini emessi dal Gruppo A2A affidato a fornitori in possesso di almeno una certificazione ammonta a circa l'80% del valore complessivo dei nostri ordini.

In sede di processo di qualifica per l'iscrizione o rinnovo all'albo, 1.453 fornitori sono stati valutati su tematiche sociali e 1.452 su tematiche ambientali.

Figura 68_Fornitori qualificati del Gruppo A2A suddivisi per certificazione posseduta

	2017	2018	2019
ISO9001	1.981	2.103	1.721
ISO14001	566	633	593
OHSAS18001	610	611	507
SA8000	62	51	142
Rispondenti al questionario TenP (Global Compact)	71	166	188
Totale fornitori con almeno una certificazione	2.215	2.306	2.767
di cui attivati con ordine	nd	1.144	1.092

Alle valutazioni socio-ambientali, economico-finanziarie e tecniche, sono state aggiunte le valutazioni relative ai rischi reputazionali, con l'attribuzione ad ogni fornitore di un **Integrity Risk Rating**, la cui valorizzazione positiva determina la permanenza nell'Albo. Le aziende che intendono accreditarsi sul Portale Fornitori di A2A sono tenuti a sottoscrivere il **Patto di Integrità**; la mancata sottoscrizione comporta l'impossibilità per il fornitore di richiedere l'iscrizione all'albo.

Le dichiarazioni rese durante il processo di qualifica potranno essere verificate presso le sedi dei fornitori. Gli **audit presso le sedi dei fornitori** potranno essere richiesti anche qualora emergano gravi non conformità durante l'esecuzione dei contratti, al fine di individuare le cause delle mancate *performance* e **individuare le azioni di miglioramento**.

FAST2INNOVATION: UN NUOVO PROCESSO DI ACQUISTO PER L'INNOVAZIONE

La *digital distribution* e la conseguente *digital transformation* stanno modificando, in modo sensibile, gli attuali modelli di *business*.

L'innovazione si muove molto più velocemente rispetto al passato e richiede strumenti e processi snelli. Le grandi aziende sempre più spesso si interfacciano con piccole realtà altamente innovative, ma ancora poco strutturate al loro interno. Quindi, i criteri di qualifica tipicamente adottati e le condizioni di pagamento applicate, tenderebbero ad escludere molti di questi potenziali fornitori creando una sorta di "barriera all'ingresso".

Per non perdere le opportunità derivanti da queste interazioni, nel 2019, è stato avviato un nuovo processo di qualifica *ad hoc*, nominato "*fast track*", che consente di gestire in modalità "snella" gli acquisti di prodotti o servizi proposti da:

- centri di ricerca e Università
- *start-up*
- fornitori "specializzati" per progetti pilota

Nel 2019 sono 37 i fornitori che hanno utilizzato questo processo con successo. L'iniziativa sarà ulteriormente implementata nel 2020.

VENDOR RATING & CONSEQUENCE MANAGEMENT

Nel 2019 è partita la fase pilota per l'aggiornamento della metodologia di *Vendor Rating*, l'attività che permette di rilasciare un **giudizio sintetico sulle performance dei fornitori**, basato sulle valutazioni effettuate dai Gestori Operativi e dai *buyer*. I primi si esprimono sulla qualità del servizio fornito, mentre i *buyer* valutano gli aspetti commerciali ed economici. Il Gestore Operativo diventa, quindi, una figura chiave per la valutazione dei fornitori, contribuendo in modo decisivo alla determinazione del *Vendor Rating*.

Una delle novità più importanti riguarda la possibilità di compilare **schede di valutazione personalizzate in funzione dell'oggetto del contratto**, direttamente accedendo da un portale di Gruppo.

Il *Vendor Rating* comporta conseguentemente l'implementazione di una serie di attività di **consequence management**. Infatti, una bassa valutazione può comportare l'inclusione del

fornitore in una *watchlist* che prevede un più frequente monitoraggio delle *performance* e, nei casi più gravi, l'inserimento dello stesso nella *blacklist* o la sospensione della qualifica. Da esiti positivi del processo di valutazione potrebbero invece derivare un **miglior ranking nell'assegnazione di gare**, processi facilitati di rinnovo qualifica oppure **incentivi monetari**. Il processo di *consequence management* si caratterizza anche per l'**accompagnamento dei fornitori in un processo di crescita continuo**, grazie a piani di miglioramento e *audit* per identificare ed approfondire aree critiche.

Il pilota vede coinvolte in una prima fase le società A2A Ciclo Idrico, A2A Energia e A2A Gencogas. Alla conclusione del *test* si valuterà l'estensione ai gestori operativi di tutte le società del Gruppo. Nel Piano di sostenibilità è previsto un **incremento del peso dei criteri ESG all'interno del vendor rating**. Proprio l'aggiornamento avviato nel 2019 permetterà nei prossimi anni di raggiungere un peso del 12% sul totale della valutazione.

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

10.3.2 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 sull'aderenza a quanto previsto dal capitolato d'appalto e sulla conformità alle disposizioni in materia di salute e sicurezza sul lavoro (D.lgs. 81/2008) e di ambiente (D.Lgs. 152/2006). Nel 2019 il Gruppo ha effettuato ispezioni a 74 appaltatori e 27 subappaltatori raddoppiando la percentuale di cantieri ispezionati, passando dal 6% del 2018 al 23% sul totale di quelli aperti nel 2019.

Le visite di controllo sono state fatte su un campione di cantieri stradali selezionato in modo da garantire un adeguato numero di controlli sia

per i cantieri di valore maggiore sia per quelli di valore più ridotto. Le ispezioni sono state condotte con l'ausilio di apposite *check-list*, i cui risultati sono condivisi successivamente con le 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. Nel caso di anomalie rosse, le criticità maggiormente rilevanti risultano essere gli aspetti di sicurezza riconducibili ad una corretta delimitazione, segnaletica luminosa e cartellonistica dei cantieri. Tuttavia, a seguito del rafforzamento dei controlli, queste anomalie sono già sensibilmente diminuite rispetto all'anno precedente.

Figura 69_Fornitori qualificati del Gruppo A2A suddivisi per certificazione posseduta

	2017	2018	2019
Numero ispezioni effettuate	727	1.682	2.453
Numero controlli effettuati	15.572	25.612	72.416
di cui conformi	90%	90%	98%
Società interessate	Unareti, A2A Ciclo Idrico, A2A Calore & Servizi, A2A Illuminazione Pubblica	Unareti, A2A Ciclo Idrico, A2A Calore & Servizi	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	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.	Informazione costante dei risultati delle ispezioni a tutte le parti interessate.
n. azioni correttive intraprese	36*	83	238
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.	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.	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.

APP STA – GESTIONE 2.0 DELLE VISITE ISPETTIVE SUI CANTIERI

Nel corso del 2019 è stata implementata l'*app* digitale STA per supportare gli addetti alle visite ispettive nei cantieri.

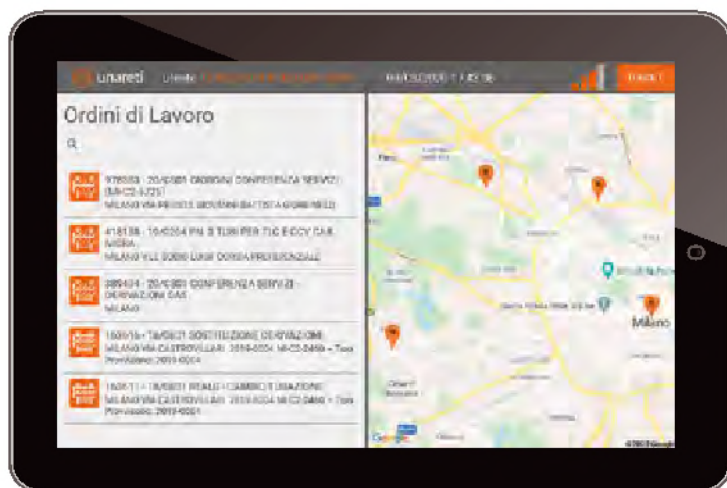
La nuova *app* consente di rendere disponibili su *tablet* agli operatori incaricati gli elenchi dei cantieri da ispezionare opportunamente geolocalizzati.

Inoltre, sempre tramite *tablet*, gli operatori possono accedere direttamente da campo alle informazioni e ai documenti associati al cantiere e possono rendicontare direttamente

i risultati delle ispezioni, compilando degli appositi *form* e allegando le foto fatte.

Al completamento dell'ispezione, l'applicativo STA propone uno spazio diviso in capitoli e sottosezioni sui temi oggetto di verifica. Per ogni sezione, è possibile esprimere un giudizio "positivo, negativo o non applicabile", e per le valutazioni negative si deve classificare l'anomalia riscontrata in base alla gravità (rossa, arancione o gialla)

I report dei cantieri possono quindi essere firmati digitalmente dagli autori dell'ispezione e sono poi acquisiti nei sistemi di Gruppo per ogni successiva necessità di verifica.



Nel primo anno di applicazione sono state gestite tramite STA circa 1.900 ispezioni (75% del totale 2019), che sono però previste in aumento con il completamento del *roll out* dell'*app* ad inizio 2020. Per la società Unaredi il *tool* è già operativo in tutte le aree di: Milano, Brescia, Bergamo, Area Po, Abruzzo.

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



E. V. S. p. 4
 Mrs. H. M. p. 17
 20123 M. p. 1

To: +39 02 122121
 Fax: +39 02 12212203
 (000000)

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
AZA S.p.A.

Al 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 APA S.p.A. e sue controllate (di seguito "Gruppo APA" o "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 19 marzo 2020 (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 dal GRI - Global Reporting Initiative ("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 prodotto.

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 (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.

Nick Lesper, nick@lesper.com
 10000 S. Bascom Ave. #1000
 San Jose, CA 95128
 415.961.9000
 415.961.9001
 415.961.9002
 415.961.9003
 415.961.9004
 415.961.9005
 415.961.9006
 415.961.9007
 415.961.9008
 415.961.9009
 415.961.9010
 415.961.9011
 415.961.9012
 415.961.9013
 415.961.9014
 415.961.9015
 415.961.9016
 415.961.9017
 415.961.9018
 415.961.9019
 415.961.9020
 415.961.9021
 415.961.9022
 415.961.9023
 415.961.9024
 415.961.9025
 415.961.9026
 415.961.9027
 415.961.9028
 415.961.9029
 415.961.9030
 415.961.9031
 415.961.9032
 415.961.9033
 415.961.9034
 415.961.9035
 415.961.9036
 415.961.9037
 415.961.9038
 415.961.9039
 415.961.9040
 415.961.9041
 415.961.9042
 415.961.9043
 415.961.9044
 415.961.9045
 415.961.9046
 415.961.9047
 415.961.9048
 415.961.9049
 415.961.9050
 415.961.9051
 415.961.9052
 415.961.9053
 415.961.9054
 415.961.9055
 415.961.9056
 415.961.9057
 415.961.9058
 415.961.9059
 415.961.9060
 415.961.9061
 415.961.9062
 415.961.9063
 415.961.9064
 415.961.9065
 415.961.9066
 415.961.9067
 415.961.9068
 415.961.9069
 415.961.9070
 415.961.9071
 415.961.9072
 415.961.9073
 415.961.9074
 415.961.9075
 415.961.9076
 415.961.9077
 415.961.9078
 415.961.9079
 415.961.9080
 415.961.9081
 415.961.9082
 415.961.9083
 415.961.9084
 415.961.9085
 415.961.9086
 415.961.9087
 415.961.9088
 415.961.9089
 415.961.9090
 415.961.9091
 415.961.9092
 415.961.9093
 415.961.9094
 415.961.9095
 415.961.9096
 415.961.9097
 415.961.9098
 415.961.9099
 415.961.9100
 415.961.9101
 415.961.9102
 415.961.9103
 415.961.9104
 415.961.9105
 415.961.9106
 415.961.9107
 415.961.9108
 415.961.9109
 415.961.9110
 415.961.9111
 415.961.9112
 415.961.9113
 415.961.9114
 415.961.9115
 415.961.9116
 415.961.9117
 415.961.9118
 415.961.9119
 415.961.9120
 415.961.9121
 415.961.9122
 415.961.9123
 415.961.9124
 415.961.9125
 415.961.9126
 415.961.9127
 415.961.9128
 415.961.9129
 415.961.9130
 415.961.9131
 415.961.9132
 415.961.9133
 415.961.9134
 415.961.9135
 415.961.9136
 415.961.9137
 415.961.9138
 415.961.9139
 415.961.9140
 415.961.9141
 415.961.9142
 415.961.9143
 415.961.9144
 415.961.9145
 415.961.9146
 415.961.9147
 415.961.9148
 415.961.9149
 415.961.9150
 415.961.9151
 415.961.9152
 415.961.9153
 415.961.9154
 415.961.9155
 415.961.9156
 415.961.9157
 415.961.9158
 415.961.9159
 415.961.9160
 415.961.9161
 415.961.9162
 415.961.9163
 415.961.9164
 415.961.9165
 415.961.9166
 415.961.9167
 415.961.9168
 415.961.9169
 415.961.9170
 415.961.9171
 415.961.9172
 415.961.9173
 415.961.9174
 415.961.9175
 415.961.9176
 415.961.9177
 415.961.9178
 415.961.9179
 415.961.9180
 415.961.9181
 415.961.9182
 415.961.9183
 415.961.9184
 415.961.9185
 415.961.9186
 415.961.9187
 415.961.9188
 415.961.9189
 415.961.9190
 415.961.9191
 415.961.9192
 415.961.9193
 415.961.9194
 415.961.9195
 415.961.9196
 415.961.9197
 415.961.9198
 415.961.9199
 415.961.9200
 415.961.9201
 415.961.9202
 415.961.9203
 415.961.9204
 415.961.9205
 415.961.9206
 415.961.9207
 415.961.9208
 415.961.9209
 415.961.9210
 415.961.9211
 415.961.9212
 415.961.9213
 415.961.9214
 415.961.9215
 415.961.9216
 415.961.9217
 415.961.9218
 415.961.9219
 415.961.9220
 415.961.9221
 415.961.9222
 415.961.9223
 415.961.9224
 415.961.9225
 415.961.9226
 415.961.9227
 415.961.9228
 415.961.9229
 415.961.9230
 415.961.9231
 415.961.9232
 415.961.9233
 415.961.9234
 415.961.9235
 415.961.9236

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
Manifatturiero7
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 Linca Group Holding S.p.A., A2A Genocogas S.p.A., A2A Ambiente S.p.A., A2A Cafaro e Servizi S.r.l. e Acsm-Agati S.p.A., e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi o 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.



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

- a livello di Gruppo
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per le società A2A Gencogas S.p.A. (centrale termoelettrica di Sermide), A2A Ambiente S.p.A. (termovalorizzatore Silla 2) e A2A Calore e Servizi S.r.l. (impianto di Milano-Canavese), 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 2019 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.

Milano, 3 aprile 2020

EY S.p.A.

 Paolo Bocchi
 (Revisore Legale)

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

GRI Content Index

General Standard Disclosure

INDICATORI		DOCUMENTO PRINCIPALE	SUPPLEMENTO
Profilo dell'organizzazione			
D 102-1	Nome dell'organizzazione	10	
D 102-2	Attività e Servizi forniti	10-15	
D 102-3	Ubicazione sede aziendale	Colophon	
D 102-4	Ubicazione delle operazioni	68; 71; 78	
D 102-5	Assetto proprietario	61	
D 102-6	Mercati serviti	12-13	
D 102-7	Dimensioni dell'organizzazione	17	
D 102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	103-121	39-48; 71-72
D 102-9	Catena di fornitura dell'organizzazione	14-15; 179-185	
D 102-10	Cambiamenti avvenuti durante l'anno nell'organizzazione o nella catena di fornitura	Nota metodologica	
D 102-11	Principio precauzionale (<i>risk management</i>)	25-31; 60-61; 68-69; 82-85; 104-107; 124-125; 136-137; 162-163; 180-181	
D 102-12	Iniziative esterne che l'organizzazione sottoscrive	34	
D 102-13	Lista della associazioni di categoria a cui l'organizzazione aderisce	163	
EU 1	Capacità installata	68; 71; 75; 77	
EU 2	Energia netta prodotta		23; 69
EU 3	Numero di clienti divisi per categoria	138-139	
EU 4	Lunghezza delle reti di trasmissione e distribuzione	74-75	24; 69
EU 5	Allocazione delle quote di emissione e rispetto del protocollo di Kyoto	89	
Strategia			
D102-14	Lettera agli <i>stakeholders</i>	4-5	
D102-15	Impatti, rischi e opportunità	25-31; 60-61; 68-69; 82-85; 104-107; 124-125; 136-137; 162-163; 180-181	
Aspetti etici			
D102-16	<i>Mission</i> , valori, codici di condotta e principi	11; 22-23	
D102-17	Meccanismi interni ed esterni per fornire consigli su compartimenti etici, legali ed illegali	22-23	

INDICATORI		DOCUMENTO PRINCIPALE	SUPPLEMENTO
Governance			
D102-18	Struttura di <i>governance</i> dell'organizzazione	20-21	
D102-20	Posizioni interne con responsabilità in ambito economico, ambientale e sociale	20-21	
D102-21	Processi per la consultazione su temi di natura economica, ambientale e sociale tra gli <i>stakeholder</i> e il più alto organo di governo	20-21	
D102-22	Composizione del più alto organo di governo e dei suoi comitati	20-21	
D102-23	Presidente del più alto organo di governo	20-21	
D102-27	Formazione e del più alto organo di governo su temi di natura economica, ambientale e sociale	20-21	
D102-32	Indicazione del comitato o della posizione che verifica e approva il Bilancio di sostenibilità	Nota metodologica	
Coinvolgimento degli Stakeholder			
D102-40	<i>Stakeholder</i> del Gruppo	50-51	
D102-41	Dipendenti coperti da accordi collettivi	107	
D102-42	Processo di identificazione	50-55	
D102-43	Approccio all' <i>engagement</i> , incluso frequenze e tipologie di attività	50-55	
D102-44	Temi emersi dallo <i>stakeholder engagement</i>	56-57	
Parametri di bilancio			
D102-45	Entità incluse nel bilancio	Nota metodologica + BC*	
D102-46	Processo per la definizione dei contenuti del <i>Report</i> e del perimetro	56-57	
D102-47	Aspetti materiali identificati nel processo di definizione dei contenuti	56-57	
D102-48	Informazioni su eventuali " <i>restatement</i> " rispetto al precedente <i>Report</i>	Nota metodologica	
D102-49	Eventuali cambiamenti rispetto agli aspetti materiali del precedente <i>Report</i>	Nota metodologica	
D102-50	Periodicità di rendicontazione (annuale, semestrale,...)	Nota metodologica	
D102-51	Data del <i>Report</i> più recente	Nota metodologica	
D102-52	Ciclo di rendicontazione	Nota metodologica	
D102-53	Contatti per informazioni sul <i>Report</i>	Nota metodologica	
D102-54	Dichiarazione di rendicontazione secondo i <i>GRI Standards</i>	Nota metodologica	
D102-55	<i>GRI Content Index</i>	190-196	
D102-56	Documento di <i>Assurance</i>	186-189	

* Bilancio Consolidato 2019 - 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 OMISSION	
		DOCUMENTO PRINCIPALE	SUPPLEMENTO
Performance economica (GRI 201)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	56-57; 60-61	19
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	60-61	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	60-61	
D 201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	60	20-21; 69
Impatti economici indiretti (GRI 203)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	56-57; 60-61	19
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	60-61	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	60-61	
D 203-1	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti	65	21-22; 69
D 203-2	Principali impatti economici indiretti	59-60; 148-149; 151; 169	69; 74
Pratiche di approvvigionamento (GRI 204)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	56-57; 180-181	19
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	180-181	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	180-181	
D 204-1	Percentuale di spesa concentrata su fornitori locali	179-180	64-65; 74
Anticorruzione (GRI 205)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	56-57; 30	19
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	30	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	30	
D 205-1	Divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione	22-23	68
D 205-3	Casi di corruzione segnalati e confermati e relative azioni intraprese	23	68
Comportamento anti-competitivo (GRI 206)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	56-57; 30	19
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	30	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	30	
D 206-1	Azioni legali per comportamenti anti-competitivi, <i>anti-trust</i> e pratiche di monopolio	159	67; 75 BC* + RG**
Materiali (GRI 301)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	56-57; 82-83	19
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	82-83	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	82-83	
D 301-1	Materie prime utilizzate per peso e volume	81; 94; 98	29, 32, 35, 38, 70
Energia (GRI 302)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	56-57; 84-85	19
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	84-85	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	84-85	
D 302-1	Consumo dell'energia all'interno dell'organizzazione	81; 94; 96; 99	27; 29; 32; 35; 38; 70

* Bilancio Consolidato 2019 - paragrafo 3. Note illustrative - Altre Informazioni - 7) Aggiornamento delle principali vertenze giudiziarie e fiscali in corso.

** Relazione sulla Gestione 2019 - paragrafo 3. Evoluzione della regolazione ed impatti sulle Business Unit del Gruppo A2A.

INDICATORI		RIFERIMENTI E OMISSIONI	
		DOCUMENTO PRINCIPALE	SUPPLEMENTO
Acqua e Scarichi idrici (GRI 303_2018)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	56-57; 82-83	19
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	82-83	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	82-83	
D 303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	90-92; 173-175	
D 303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	27-28; 95; 98; 101;	
D 303-3	Prelievo idrico	94; 97; 100	28; 29; 33; 36; 38
D 303-4	Scarico di acqua	95; 98; 101	28; 30; 33; 36
D 303-5	Consumo di acqua	94; 97; 100	28; 29; 33; 36
Biodiversità (GRI 304)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	56-57; 84-85	19
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	84-85	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	84-85	
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	92	
Emissioni (GRI 305)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	56-57; 84-85	19
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	84-85	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	84-85	
D 305-1	Emissioni dirette di GHG	81; 89-90; 95; 98; 100	31; 34; 37; 70
D 305-2	Emissioni indirette di GHG	81; 89-90	31; 34; 37; 70
D 305-7	NO _x , SO _x e altre emissioni significative	95; 98; 100	31; 34; 37; 70
Scarichi e rifiuti (GRI 306)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	56-57; 82-83	19
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	82-83	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	82-83	
D 306-2	Peso totale dei rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	95; 99; 101	30; 34; 37; 38; 71
Conformità su aspetti ambientali (GRI 307)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	56-57; 30	19
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	30	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	30	
D 307-1	Non conformità con i regolamenti di materia ambientale	-	66; 74
Valutazione fornitori su aspetti ambientali (GRI 308)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	56-57; 180-181	19
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	180-181	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	180-181	
D 308-1	Nuovi fornitori valutati secondo criteri ambientali	182	74
Occupazione (GRI 401)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	56-57; 104-105	19
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	104-105	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	104-105	
D 401-1	Nuove assunzioni e tasso di <i>turnover</i>	103; 106	40-41; 71

Lettera agli
stakeholderNota
metodologica1
Il Gruppo A2A
e il suo modello
di *business*2
*Governance*3
Strategia di
sostenibilità4
*Stakeholder
engagement
e Analisi di
materialità*5
Capitale
Finanziario6
Capitale
Manifatturiero7
Capitale
Naturale8
Capitale
Umano9
Capitale
Intellettuale10
Capitale
RelazionaleRelazione
della Società
di RevisioneGRI
Content
IndexGeneral
Standard
DisclosureSpecific
Standard
Disclosure

INDICATORI		RIFERIMENTI E OMISSION	
		DOCUMENTO PRINCIPALE	SUPPLEMENTO
Salute e sicurezza sul lavoro (GRI 403)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	56-57; 104-105	19
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	104-105	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	104-105	
D 403-1	Percentuale dei lavoratori rappresentati nel Comitato per la salute e la sicurezza	-	46
D 403-2	Tipi e percentuale di infortuni sul lavoro, malattia professionale, giorni persi, assenteismo e infortuni legati al tipo di lavoro	108-109	45-46; 71
Sviluppo e formazione (GRI 404)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	56-57; 104-105	19
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	104-105	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	104-105	
D 404-1	Ore medie annue di formazione per dipendente	103; 113	44; 72
Diversità e pari opportunità (GRI 405)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	56-57; 106-107	19
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	106-107	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	106-107	
D 405-1	Ripartizione degli organi di governo e dei dipendenti per sesso e altri indicatori di diversità	117	42; 71-72
Non discriminazione (GRI 406)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	56-57; 30	19
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	30	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	30	
D 406-1	Episodi di discriminazione e azioni correttive prese	22	66
Libertà di associazione e contrattazione collettiva (GRI 407)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	56-57; 104-105	19
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	105	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	105	
D 407-1	Libertà di associazione e di contrattazione collettiva	107	72
Valutazione dei diritti umani (GRI 412)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	56-57; 31	19
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	31	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	31	
D 412-2	Formazione dei dipendenti nelle politiche sui diritti umani	22	72
Comunità locale (GRI 413)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	56-57; 161-163	19
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	161-163	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	161-163	
D 413-1	Attività che prevedono un coinvolgimento delle comunità locali	50-51; 162-177	
Valutazione fornitori su impatti sociali (GRI 414)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	56-57; 180-181	19
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	180-181	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	180-181	
D 414-1	Nuovi fornitori valutati secondo criteri sociali	182	74
Politica pubblica (GRI 415)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	56-57; 162-163	19
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	162-163	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	162-163	
D 415-1	Contributi finanziari a partiti, politici e relative istituzioni	170	68

INDICATORI		RIFERIMENTI E OMISSIONI	
		DOCUMENTO PRINCIPALE	SUPPLEMENTO
Salute e sicurezza dei consumatori (GRI 416)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	56-57; 136-137	19
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	136-137	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	136-137	
D 416-2	Casi di non conformità su salute e sicurezza dei prodotti/servizi	-	67; 75
EU 25	Numero di incidenti che hanno coinvolto la comunità, inclusi i procedimenti giudiziari	-	67; 75
Etichettatura di prodotti e servizi (GRI 417)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	56-57; 136-137	19
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	136-137	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	136-137	
D 417-3	Incidenza della non conformità per attività di <i>marketing</i>	159	67
Privacy dei consumatori (GRI 418)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	56-57; 136-137	19
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	136-137	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	136-137	
D 418-1	Reclami motivati riguardanti violazioni della <i>privacy</i> dei clienti e la perdita di dati	23; 79	67
Conformità su aspetti sociali (GRI 419)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	56-57; 30	19
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	30	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	30	
D 419-1	Non conformità con i regolamenti nell'area socio economica	-	67; 75
Electric Utility Sector Supplement			
Demand side management			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	56-57; 124-125	19
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	124-125	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	124-125	
Ricerca e sviluppo			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	56-57; 124-125	19
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	124-125	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	124-125	
Gestione efficiente			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	56-57; 68-69	19
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	68-69	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	68-69	
EU 11	Rendimento medio del parco termoelettrico		27
EU 12	Perdite di trasmissione e distribuzione in percentuale del totale di energia		37
Accessibilità del servizio			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	56-57; 136-137	19
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	136-137	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	136-137	
EU 28	Indice di frequenza di interruzione del servizio		53-54
EU 29	Indice di durata media di interruzione del servizio		53-54
EU 30	<i>Availability factor</i> medio del parco impianti		23

Lettera agli
stakeholderNota
metodologica1
Il Gruppo A2A
e il suo modello
di *business*2
*Governance*3
Strategia 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
IndexGeneral
Standard
DisclosureSpecific
Standard
Disclosure

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	27-29	
Anticorruzione (GRI 205)			
D 205-2	Comunicazione e formazione su <i>policy</i> e procedure sul tema dell'anti-corruzione	23	
Energia (GRI 302)			
D 302-3	Indicatori di <i>energy intensity</i>	94	27
D 302-4	Riduzione dei consumi di energia	70; 76	
D 302-5	Riduzione del consumo energetico richiesto da prodotti e servizi	148-151	
Emissioni (GRI 305)			
D 305-3	Altre emissioni indirette GHG	89	
D 305-4	Intensità delle emissioni GHG	89-90	
D 305-5	Iniziative di riduzione delle emissioni di GHG	73; 78; 88; 90; 118-119	
Occupazione			
EU 17	Giorni lavorati dai dipendenti degli appaltatori e subappaltatori per opere di costruzione e manutenzione	-	45
EU 18	Dipendenti di imprese terze coinvolti in formazione su salute e sicurezza	109	45
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	120-121	

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 - 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 2020



a2a

PRESENTE NEL FUTURO

a2a.eu



a2a

PRESENTE NEL FUTURO

2019

Supplemento Bilancio Integrato

Dichiarazione Consolidata
di carattere non finanziario
ai sensi del D. Lgs. 254/2016

Indice

Piano di Sostenibilità 2020-2024	2
<i>Stakeholder engagement</i> e analisi di materialità	10
Capitale Finanziario	20
Capitale Manifatturiero	23
Capitale Naturale	27
Capitale Umano	39
Capitale Relazionale	49
Il Gruppo Acsm Agam	68

Piano di Sostenibilità 2020-2024



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	Rifiuti urbani in discarica
	Percentuale di raccolta differenziata nei comuni serviti (a esclusione di Milano)
	Percentuale di raccolta differenziata nella città di Milano
	Rifiuti trattati (urbani + speciali) finalizzati al recupero di materia negli impianti del Gruppo
	Rifiuti trattati destinati al recupero energetico negli impianti gestiti dal Gruppo
	CSS prodotto dagli impianti del Gruppo
	Biometano prodotto da impianti FORSU (Frazione Organica del Rifiuto Solido Urbano)
POLITICHE DI RIDUZIONE Ridurre la produzione di rifiuti attraverso una politica di prevenzione, riduzione, riutilizzo	Territori in cui sono attive azioni di prevenzione e riduzione dei rifiuti
	Investimenti destinati allo sviluppo di tecnologie e servizi legati alla <i>circular economy</i> - cumulato 20-24
RISK MANAGEMENT Verificare che il sistema di individuazione, gestione e prevenzione dei rischi aziendali copra adeguatamente i rischi di sostenibilità (e in particolare quelli socioambientali) anche in termini organizzativi	Sistema di <i>Risk Intelligence</i> specifico sui rischi ESG
ACQUA Implementare azioni volte alla riduzione del consumo di acqua nei processi di captazione e distribuzione, alla diminuzione della dispersione idrica e al miglioramento della qualità delle acque restituite all'ambiente	Perdite idriche lineari - media
	Percentuale di abitanti equivalenti senza accesso al servizio di depurazione
	Percentuale di contatori servizio idrico di nuova generazione installati - dato cumulato
	Sensori intelligenti installati per il servizio idrico - dato cumulato
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 oggetto di <i>ranking</i> in termini di potenziale impatto sulla biodiversità

UNITÀ DI MISURA	2017	2018	2019	OBIETTIVO 2024
% sul totale dei rifiuti urbani raccolti	1%	0,3%	0,1%	0%
% sul totale dei rifiuti urbani raccolti	70,2%	74,4%	74,1%	76%
% sul totale dei rifiuti urbani raccolti	53,8%	59,7%	61,5%	65%
migliaia di tonnellate	888	926	980	1.500
migliaia di tonnellate	2.355	2.471	2.457	2.700
migliaia di tonnellate	132	129	130	528
milioni di m³	-	-	NEW	20
% sul totale abitanti serviti	-	81%	82%	> 80% / anno
milioni di euro	49	42	33	725
stato di avanzamento	avviato	in corso	in corso	Finalizzare al 2022
m³/km/gg	27,6	27,8	26,0	21,0
% sul totale AE al 31/12/2016 nei comuni serviti	-	21,7%	18,0%	7%
% sul totale dei contatori	-	<i>REVISED</i>	22%	76%
n.	-	27	62	170
% degli impianti oggetto di analisi	-	-	NEW	100% (al 2020)

**Piano di
Sostenibilità
2020-2024**
*Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità*

 Capitale
Finanziario

 Capitale
Manifatturiero

 Capitale
Naturale

 Capitale
Umano

 Capitale
Relazionale

 Il Gruppo
Acsm Agam



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 (Mm³)
	NO _x evitate grazie all'estensione del teleriscaldamento
	Emissioni di CO ₂ evitate grazie all'estensione del teleriscaldamento
	Realizzazione 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 veicoli nuovi)	Percentuale sostituzione dei veicoli della BU Reti e Calore con mezzi a basso impatto ambientale (motorizzazione a metano ed elettriche) - cumulato
	Numero di mezzi raccolta rifiuti a basso impatto ambientale (veicoli Euro 6, metano, elettrici) - cumulato
EMISSIONI Sviluppare azioni mirate a ridurre l'impronta ambientale come le emissioni dirette e indirette di gas effetto serra	Emissioni CO ₂ degli impianti di produzione di energia elettrica
	<i>Δ rispetto al 2017</i>
	Fattore emissivo degli impianti di produzione di energia elettrica
	<i>Δ rispetto al 2017</i>
	Emissioni SO ₂ di Gruppo
	Emissioni totali evitate di metano da reti di distribuzione - valori cumulati rispetto al 2015 (tCO _{2eq})
RINNOVABILI Incrementare le quote di produzione energetica da fonti rinnovabili	Acquisto di energia 100% rinnovabile per i consumi di Gruppo
	Capacità installata da fotovoltaico
	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 (BU Reti e Calore)
TRANSIZIONE ENERGETICA Iniziative abilitanti al processo di transizione verso un'economia <i>low-carbon</i> , che permettono di mantenere il sistema in sicurezza	Iniziative come <i>storage</i> , flessibilizzazione e potenziamento CCGT e compensatori sincroni
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 con contatori gas intelligenti attivi (G4-G6) - perimetro BU Reti e Calore
	Percentuale di utenti con <i>smart meter</i> elettricità 2G (Unareti)
	Numero medio annuo di interruzioni per utente BT ambito alta concentrazione (700A) dovuto a interruzioni lunghe senza preavviso
	Investimenti in <i>smart grid</i> - dato cumulato 20-24

	UNITÀ DI MISURA	2017	2018	2019	OBIETTIVO 2024	
	milioni di m³	107,8	110,2	112,2	125	
	tonnellate / anno	138	139	194	265	
	tonnellate / anno	181.136	211.197	213.701	321.000	
	stato di avanzamento	-	-	-	Avvio entro il 2022	
	% sul totale dei veicoli della BU Reti e Calore	-	<i>REVISED</i>	41%	61%	Piano di Sostenibilità 2020-2024
	% sul totale dei mezzi di raccolta rifiuti	27%	38%	54%	72%	Stakeholder engagement e analisi di materialità
	migliaia di tonnellate	6.299	5.701	5.211	5.111	
		-	-9%	-17%	-19%	
	gCO ₂ /kWh	419	374	335	314	Capitale Finanziario
		-	-11%	-20%	-25%	
	tonnellate	1.480	1.300	917	558	
	tonnellate in CO _{2eq}	17.145	24.078	29.119	94.000	Capitale Manifatturiero
	% sul totale dei consumi	-	-	NEW	100%	
	MW	-	94	99	500	
	% sul totale	51%	51%	54%	55%	Capitale Naturale
	GWh	45	43	45	81	
	n.	-	NEW	1	5	Capitale Umano
	% sul totale	-	<i>REVISED</i>	86%	98%	
	% sul totale	-	-	NEW	96%	Capitale Relazionale
	n.	1,36	1,43	1,61	1,05	
	milioni di euro	22	40	44	193	Il Gruppo Acsm Agam

**SMART SOLUTION**

AZIONE	KPI
QUALITÀ Mantenere elevati <i>standard</i> di qualità dei servizi erogati mantenendo alti i livelli <i>customer satisfaction</i>	CSI Totale (Cerved)
	CSI Call Center A2A Energia (1° semestre)
DIGITAL Sviluppare servizi e canali innovativi (<i>web, mobile, gamification</i>) per fidelizzare la clientela	Clienti iscritti allo Sportello Online
	Forniture attive bollett@mail
	Bollette mail relative al Ciclo Idrico Integrato
	Interventi su siti del Gruppo per l'interattività evoluta - cumulato
INNOVAZIONE E R&D Sviluppare investimenti in Ricerca e Sviluppo, incrementando il numero di <i>partnership</i> con Università e centri di ricerca internazionali. Sviluppare nuove tecnologie, brevetti di innovazione tecnologica.	Progetti di <i>open innovation</i> avviati tramite <i>Shark Tank</i> , coerenti con gli obiettivi del Piano Sostenibilità
	Investimenti in <i>start-up</i> tramite iniziativa di <i>Corporate Venture Capital A2A Horizon</i>
GREEN MARKETING Implementare campagne di comunicazione e sensibilizzazione dei clienti	Energia verde venduta al segmento <i>Mass Market</i>
EFFICIENZA NEGLI USI FINALI Sviluppare interventi di efficienza energetica del patrimonio immobiliare pubblico e privato	CO ₂ evitata grazie agli interventi di promozione dell'efficienza energetica negli usi finali: offerta <i>Kit Led</i> - valore cumulato
	CO ₂ evitata grazie agli interventi di promozione dell'efficienza energetica negli usi finali: attività ESCO industriali - valore cumulato
	CO ₂ evitata da progetti di riconversione caldaie e installazioni FV (condomini/terziario) - valore cumulato
SMART CITY Sostenere lo sviluppo della <i>Smart City</i> nel territorio in cui il Gruppo opera anche attraverso nuovi modelli di <i>business</i> che sfruttino la componente tecnologica (<i>reti smart e big data</i>)	Nuovi punti luce a LED installati (totali previsti dalle convenzioni firmate con i Comuni)
	Lanterne semaforiche a LED installate
	Colonnine di ricarica gestite per veicoli elettrici
	Servizi di <i>smart city</i> attivati - cumulato
	Comuni con servizi di <i>smart city</i> attivati - cumulato
	Posti auto installati in <i>smart parking</i> - cumulato
	Aziende servite da nuovi servizi di <i>Smart Land</i> - cumulato
	Cestini ambientali " <i>smart</i> " - cumulato
FASCE DEBOLI Promuovere tariffe agevolate o altre soluzioni per utenti in difficoltà (es. Banco dell'Energia)	Mezzi monitorati tramite gps
	Fondi raccolti tramite Banco dell'Energia
ICT - CYBER SECURITY Progetti di miglioramento in infrastrutturale e <i>improvement</i> delle piattaforme ed applicativi IT Adozione di meccanismi di difesa e protezione da attacchi logici, virali	Ottenimento certificazione ISO27001
	Operatori BU Reti e Calore dotati di <i>tool</i> digitali per il lavoro in mobilità (WFM)

UNITÀ DI MISURA	2017	2018	2019	OBIETTIVO 2024
<i>Customer Satisfaction Index</i>	Gas domestico 90,1 (media nazionale 89,4) Elettricità domestica 91,2 (media nazionale 89,7)	Gas domestico 93,3 (media nazionale 92,0) Elettricità domestica 91,7 (media nazionale 91,1)	n.d.	> rispetto a media nazionale e mai < del 90%
<i>Customer Satisfaction Index</i>	95,7 (media nazionale 93,2)	98,1 (media nazionale 92,3)	n.d.	> della media nazionale del settore
n.	356.155	391.626	425.985	700.000
n.	372.811	433.333	536.143	900.000
% sul totale	-	NEW	7%	20%
n.	6	6	11	16
n.	-	-	NEW	75
n.	-	-	NEW	10
GWh	909	1.065	1.213	2.100
tonnellate	<i>REVISED</i>	2.802	4.051	9.200
tonnellate	696.963	1.844.329	2.302.124	5.700.000
tonnellate	-	NEW	906	35.000
n.	<i>REVISED</i>	232.368	275.950	417.000
n.	12.069	12.069	14.618	23.000
n.	130	168	198	1.500
n.	-	7	40	250
n.	-	2	24	50
n.	-	711	2.580	4.000
n.	1	2	10	20
n.	300	6.663	12.880	18.000
% sul totale	-	81%	97%	100%
milioni di euro/anno	-	1	1	1 (al 2020)
stato avanzamento	-	-	NEW	Ottenimento
% sul totale popolazione <i>target</i>	-	51,5%	85%	100% (al 2020)

Piano di
Sostenibilità
2020-2024

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

Capitale
Finanziario

Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

Il Gruppo
Acsm Agam



PEOPLE INNOVATION

AZIONE	KPI
RESPONSIBLE PROCUREMENT Sviluppare iniziative volte a diffondere la cultura della salute e sicurezza sul lavoro presso i <i>contractors</i> e altri fornitori. Sviluppare politiche di <i>Green Procurement</i>	Incidenza dei criteri di sostenibilità nel processo di <i>vendor rating</i> Valore dell'ordinato assegnato a fornitori certificati Fornitori qualificati e attivati con ordine con requisiti di sostenibilità Visite ispettive ai cantieri
SALUTE E SICUREZZA Consolidare il piano di attività di formazione e prevenzione e per ridurre gli infortuni e sviluppare nuove iniziative per la salute e sicurezza dei lavoratori	Indice Infortunistico ponderato
MbO Introdurre obiettivi di sostenibilità nelle schede MbO (correlazione tra retribuzione del <i>Management</i> e KPI Sostenibilità)	Peso MbO di sostenibilità Dirigenti con MbO di Sostenibilità
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 formazione sul Codice Etico Livello medio di gradimento della formazione
CHANGE MANAGEMENT Sviluppare progetti di <i>change management</i> per migliorare la cultura organizzativa	Dipendenti coinvolti in almeno un progetto di <i>change management</i> Dipendenti <i>Young Talent</i> coinvolti in iniziative di <i>engagement</i> e <i>retention</i>
ENGAGEMENT INTERNO Sviluppare sistemi di ascolto sistematico con i dipendenti, promuovendo iniziative di dialogo e collaborazione	Dipendenti coinvolti in indagini di ascolto
WELFARE, DIVERSITY 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 posizione di responsabilità Dipendenti coinvolti in iniziative di <i>welfare</i> Coinvolgimento dei dipendenti disabili nel piano di valorizzazione delle diverse abilità Definizione per tutti i ruoli, di livelli, competenze tecniche attese per livello e relativo abbinamento alle persone Dipendenti coinvolti in <i>Smart Working</i>
TRASPARENZA E STAKEHOLDER ENGAGEMENT Sviluppare la rendicontazione integrata e un adeguato sistema informativo per la programmazione e il controllo. Sviluppare attività di <i>stakeholder engagement</i> esterno, rafforzando il rapporto con il territorio	Territori con Bilanci di Sostenibilità Territoriali redatti <i>Workshop</i> realizzati – forum Ascolto – secondo ciclo cumulato periodo 20-24
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	<i>Stakeholder</i> coinvolti in iniziative di Educazione Ambientale e visite agli impianti

UNITÀ DI MISURA	2017	2018	2019	OBIETTIVO 2024	
% indicatori sul totale	-	2%	2%	12%	Piano di Sostenibilità 2020-2024
% sul totale	80%	80%	83%	>80%	
% sul totale	42%	54%	58%	>50%	
numero visite/anno minimo	727	1.682	2.453	2.500	
indice di frequenza x indice di gravità	26,1	20,7	15,3	14,0	
% sul totale	5%	6%	7%	10%	
% sul totale	85%	94%	95%	100% (al 2022)	
% sul totale	61%	77%	87%	100% (al 2022)	
scala 1-7	6	6	6	> di 5	
% sul totale impiegatizio	100%	100%	100%	100%/anno (impiegati)	Stakeholder engagement e analisi di materialità
% sul totale	-	100%	100%	100%/anno	
% sul totale impiegatizio	100%	100%	100%	100%/anno	
% sul totale dipendenti responsabili	REVISED	20%	21%	25 %	Capitale Finanziario
% sul totale	38%	90%	100%	100% (al 2020)	Capitale Manifatturiero
% collaboratori disabili Gruppo	-	-	NEW	50%	
% sul totale mappato	-	-	NEW	100% (al 2021)	
% sul totale impiegatizio	5%	18%	18%	25 %	Capitale Naturale
n.	6	7	8	8 (al 2020)	
n.	-	-	NEW	6	
n.	REVISED	63.300	70.755	80.000	Capitale Umano
					Capitale Relazionale
					Il Gruppo Acsm Agam

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Figura 1_Iniziative di stakeholder engagement attivate nel 2019

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 	BU Ambiente <ul style="list-style-type: none"> Nuovo impianto di termovalorizzazione Incontri su progetto per utilizzo energia dal termovalorizzatore di Acerra per pompaggio acqua di falda Approfondimento richiesta Codacons su servizi di igiene urbana gestiti da Amsa Possibili sinergie tra il progetto scuola di A2A e i progetti delle associazioni
		BU Reti e Calore <ul style="list-style-type: none"> Cessazione della fatturazione dei contatori divisionali da parte di A2A Ciclo Idrico nel Comune di Brescia e raccolta di eventuali proposte per attenuare la fase di transizione Incontro periodico con l'Organo paritetico di controllo dell'Organismo ADR A2A Presentazione accordo su attività informative relative a tariffa bioraria del teleriscaldamento
		BU Generazione e Trading <ul style="list-style-type: none"> Riconversione della centrale di Monfalcone
		BU Mercato <ul style="list-style-type: none"> Presentazione progetto contatori elettrici 2.0
		BU Corporate <ul style="list-style-type: none"> Possibili sinergie del Gruppo con le attività delle associazioni Banco dell'energia Possibili contributi sfollati di via Palmieri (Milano) Presentazione delle attività del Gruppo A2A Progetti al termovalorizzatore di Acerra Tavola rotonda sulla sostenibilità nell'ambito di Expo Consumatori Incontri con Associazioni dei consumatori per l'estensione delle conciliazioni paritetiche a tutti i settori gestiti Coordinamento corsi di formazione per conciliatori paritetici
Associazioni Ambientaliste	<ul style="list-style-type: none"> Incontri (fisico, call, web) Convegni/conferenze stampa/eventi Visite agli impianti 	BU Ambiente <ul style="list-style-type: none"> Riconversione della centrale di San Filippo del Mela Presentazione impianto Cavaglià Intervento a tavola rotonda sul tema della plastica Nuovo impianto di termovalorizzazione Strategie <i>capacity market</i> Visite agli impianti Partecipazione a convegni e iniziative organizzate dalle associazioni (efficienza energetica, Sicilia Munnizza Free 2019, convegno <i>Green new Deal</i>, Forum Rifiuti Legambiente, <i>Ecoforum</i> rifiuti Lombardia)
		BU Reti e Calore <ul style="list-style-type: none"> Decarbonizzazione centrale Lamarmora Visite impianti Teleriscaldamento ed efficienza energetica degli edifici
		BU Generazione e Trading <ul style="list-style-type: none"> Riconversione della centrale di Monfalcone Riconversione della centrale di Brindisi Decarbonizzazione Sistema <i>capacity market</i>
		BU Mercato <ul style="list-style-type: none"> Possibili sinergie sullo sviluppo dell'agrivoltaico in Regione Lombardia
		BU Corporate <ul style="list-style-type: none"> Incontri conoscitivi con nuovi vertici associazioni

STAKEHOLDER COINVOLTI	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO	TEMATICHE TRATTE DURANTE LE ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO, IDENTIFICATE PER BU	
Associazioni di categoria/ordini professionali	<ul style="list-style-type: none"> Incontri (fisico, call, web) Convegni/ Conferenze stampa / Eventi Gruppi di lavoro/ Comitati Visite agli impianti 	BU Ambiente <ul style="list-style-type: none"> Economia circolare e qualità dell'aria Visite impianti 	Piano di Sostenibilità 2020-2024 Stakeholder engagement e analisi di materialità
		BU Reti e Calore <ul style="list-style-type: none"> Cessazione della fatturazione dei contatori divisionali da parte di A2A Ciclo Idrico nel Comune di Brescia e raccolta di eventuali proposte per attenuare la fase di transizione Sviluppo e funzionamento del teleriscaldamento a Bergamo e Milano Organizzazione corso T-LAB sulla gestione degli impianti di teleriscaldamento e sul design tecnico di impianti svolto con ANCE, Ordine degli Ingegneri della Lombardia, Politecnico di Milano e con l'aiuto dello Sportello Energia del Comune di Milano Visite impianti SMART CITY Sviluppo lavori di Open Fiber/A2A Smart City Presentazione Booklet Smart City 	
		BU Mercato <ul style="list-style-type: none"> Mobilità elettrica 	
		BU Corporate <ul style="list-style-type: none"> Sviluppo progetti di economia circolare Contatori divisionali Incontri per sostegno iniziative Visite impianti 	
Comitati civici e spontanei	<ul style="list-style-type: none"> Incontri (fisico, call, web) 	BU Ambiente <ul style="list-style-type: none"> Presentazione impianto FORSU di Bedizzole Chiarimenti su emissioni termovalorizzatore Silla2 Presentazione nuovo capo impianto termovalorizzatore di Bergamo Piano di decarbonizzazione Brescia 	Capitale Finanziario Capitale Manifatturiero
		BU Mercato <ul style="list-style-type: none"> Incontro per accordi sui temi delle situazioni debitorie complesse 	
		BU Generazione e Trading <ul style="list-style-type: none"> Incontro sui temi dell'idroelettrico 	
		BU Corporate <ul style="list-style-type: none"> Incontro con il Comitato per la razionalizzazione linee elettriche 	
Clienti	<ul style="list-style-type: none"> Convegni/ Conferenze stampa / Eventi Gruppi di lavoro/ Comitati Indagini/Sondaggi Visite impianti 	BU Reti e Calore <ul style="list-style-type: none"> Eventi ludici e informativi dedicati a clienti sui servizi innovativi del teleriscaldamento Customer satisfaction dei clienti teleriscaldamento di LGH 	Capitale Naturale Capitale Umano Capitale Relazionale
		BU Mercato <ul style="list-style-type: none"> Eventi di promozione delle attività con grandi clienti Incontri con associazioni varie per sponsorizzazioni Visite impianti Misurazione customer satisfaction confrontata con altri operatori del mercato (Monitor Energia e Gas di Cerved) Indagine sulla campagna di comunicazione "Ascolta un amico" Sondaggio interno sul format web di sottoscrizione contratto online Indagine annuale di customer satisfaction sui clienti a Mercato Libero di A2A Energia e Linea Più curata da CFI Group Sondaggio sulla soddisfazione dell'evento Grandi Clienti Sondaggio sulla soddisfazione dell'evento Canali Diretti 	
		BU Ambiente <ul style="list-style-type: none"> Promozione dell'economia circolare 	
		BU Mercato <ul style="list-style-type: none"> Iniziative formative per la rete di venditori di A2A Energia Intervento a tavola rotonda sul tema della mobilità elettrica 	
Fornitori	<ul style="list-style-type: none"> Incontri (fisico, call, web) Convegni/ Conferenze stampa / Eventi Visite impianti 	BU Corporate <ul style="list-style-type: none"> Tavola rotonda sul tema della transizione energetica Partecipazione a tavolo sul tema della smart city Incontri sul tema del phase out del carbone 	Il Gruppo Acsm Agam

STAKEHOLDER COINVOLTI	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO	TEMATICHE TRATTATE DURANTE LE ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO, IDENTIFICATE PER BU
Enti regolatori	<ul style="list-style-type: none"> Incontri (fisico, call, web) Convegni/ Conferenze stampa /Eventi Gruppi di lavoro/ Comitati Visite impianti 	BU Ambiente <ul style="list-style-type: none"> Primi orientamenti per la regolazione dei servizi di igiene urbana Visite impianti
		BU Reti e Calore <ul style="list-style-type: none"> Sensibilizzazione sui temi legati al teleriscaldamento Incontri tecnici e confronti in Arera per PMS2, resilienza, colonne montanti e misura gas Certificazione UNI CEI 11352 di Linea Green come ESCO ed estensione delle certificazioni ISO 9001/ISO 14001/BS OHSAS 18001 a nuove unità operative aziendali Presentazione piano di messa in servizio del sistema di smart metering 2G (PMS2)
		BU Generazione e Trading <ul style="list-style-type: none"> Riforma del mercato elettrico ed avvio di progetti pilota per la fornitura di servizi di dispacciamento per il sistema Posizionamento esterno sul tema della definizione del capacity market
		BU Mercato <ul style="list-style-type: none"> Mobilità sostenibile
		BU Corporate <ul style="list-style-type: none"> Incontro con Utilitalia su organismo ADR
		BU Corporate <ul style="list-style-type: none"> Aggiornamenti su opzioni strategiche Presentazione Risultati FY 2018 e Piano Strategico 2019-2023 Presentazione Risultati Q1 2019 Presentazione Risultati H1 2019 Presentazione risultati Q3 2019 Presentazione della Sostenibilità in A2A - Stakeholder engagement su tematiche ESG
Azionisti/ Investitori	<ul style="list-style-type: none"> Incontri (fisico, call, web) Gruppi di lavoro/ Comitati 	
Istituzioni	<ul style="list-style-type: none"> Incontri (fisico, call, web) Convegni/ conferenze stampa/eventi Gruppi di lavoro/ comitati Indagini/Sondaggi Visite impianti 	BU Ambiente <ul style="list-style-type: none"> Nuovo impianto di termovalorizzazione Incontri su impianti di termovalorizzazione di Acerra, Silla2 e TU Brescia Incontri impianto Cortedona Promozione dell'economia circolare Osservatorio TU Brescia Osservatorio Aria Osservatorio Acqua Presentazione studio dell'università di Brescia su qualità dell'aria nel bacino padano (parte sanitaria) Presentazione studio ISPRA su energia e rifiuti, sulla necessità di adeguamento impiantistico nel settore dello smaltimento e sul contributo della termovalorizzazione agli obiettivi di circolarità Gestione rifiuti in Puglia Gestione rifiuti in Lombardia Raccolta rifiuti a Milano Gestione rifiuti industriali nell'impianto di Robassomero Audizioni regionali Lombardia (Commissione Ambiente e Protezione civile e speciale Antimafia, Anticorruzione, trasparenza e legalità) Audizione in Terza Commissione Speciale Terra dei Fuochi (Campania) Audizioni regionali Lombardia sul ciclo di gestione dei rifiuti Visite impianti Circular School, iniziativa di advocacy sulle istituzioni (lombarde e nazionali) sui temi dell'economia circolare LaboRAEE: progetto di recupero RAEE e occupazione in carcere, supportato da Amsa Predisposizione bozza nuova carta della qualità dei servizi ambientali di Amsa Incontri istituzionali con nuovi comuni per il servizio di igiene ambientale

STAKEHOLDER COINVOLTI	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO	TEMATICHE TRATTATE DURANTE LE ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO, IDENTIFICATE PER BU	
Istituzioni	<ul style="list-style-type: none"> Incontri (fisico, call, web) Convegni, conferenze stampa, eventi Gruppi di lavoro/comitati Indagini/Sondaggi Visite impianti 	BU Reti e Calore <ul style="list-style-type: none"> Attività di sensibilizzazione sul tema della riforma c.d. sull'acqua pubblica attraverso confronti e condivisione di dati tecnico-economici Presentazione decorazione cabine Unareti a Brescia Incontri con istituzioni sui temi del ciclo idrico a Brescia e provincia Incontro con comune di Cologno Monzese per informativa su cambio gestore rete teleriscaldamento A2A/ITALGAS Nuovi interventi su infrastrutture a Milano e provincia Commissione congiunta per presentare il progetto Merezze e il processo di <i>community engagement</i> nell'ambito dell'intervento di REDO Milano Presentazione del Piano massivo di sostituzione contatori Brescia e Milano Audizioni UNARETI: <i>blackout</i> e annullamento gara gas Milano Incontri sui temi dell'acqua SMART CITY <ul style="list-style-type: none"> Incontri con diversi comuni su tutto il territorio nazionale per possibili progetti sul tema della <i>smart city</i> Incontri su temi <i>smart city</i> 	Piano di Sostenibilità 2020-2024
		BU Generazione e Trading <ul style="list-style-type: none"> Riconversione della centrale di Monfalcone Riconversione della centrale di San Filippo del Mela Concessioni idroelettriche Riconversione centrale di Brindisi Tavolo Tecnico <i>Phase Out</i> Carbone MISE Audizione regione e comune di Monfalcone sulla riconversione della centrale 	Capitale Finanziario
		BU Mercato <ul style="list-style-type: none"> Mobilità elettrica Presentazione rete di ricarica veicoli elettrici di Bergamo Presentazione progetto <i>e-moving</i> nei comuni di Concesio, Padenghe sul Garda, Montichiari, Cellatica, Gussago 	Capitale Manifatturiero
		BU Corporate <p>Incontri con i referenti delle istituzioni nei territori in cui il Gruppo opera per ascolto delle esigenze, rendicontazione attività e valutazione progetti futuri, tra cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> Partecipazione a laboratorio sociale Giuffrè Villani su strategie e coinvolgimento di A2A per un progetto trasversale che coinvolge le periferie milanesi Incontri su tematiche energetiche Incontri sul tema dello sviluppo locale (Valtellina, FVG e Calabria) Audizione antimafia comune di Milano Audizione su cambiamenti climatici comune di Milano Tavolo territoriale Infrastrutture e sanità Tavolo regionale per l'utilizzo in agricoltura della risorsa idrica Incontri per sostegno iniziative Presentazione rapporto Osservatorio Acqua Bene Comune Presentazione ricerca IPSOS sulla percezione di A2A e dei suoi servizi/impianti a Brescia Presentazione <i>customer satisfaction</i> Aprica alle amministrazioni Presentazione nuovi capi impianti Incontri per iniziativa <i>Circular School</i> Presentazione sul programma operativo FESR 2014 – 2020 Interrogazioni consiliari Presentazione Gruppo e Piano A2A Distribuzione borracce di alluminio alle scuole secondarie di I grado finalizzata alla sensibilizzazione dei ragazzi sulla riduzione della produzione del rifiuto plastico e all'utilizzo dell'acqua potabile del rubinetto 	Capitale Naturale Capitale Umano Capitale Relazionale
			Il Gruppo Acsm Agam

Stakeholder engagement e analisi di materialità

STAKEHOLDER COINVOLTI	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO	TEMATICHE TRATTATE DURANTE LE ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO, IDENTIFICATE PER BU
Comunità locale / cittadini	<ul style="list-style-type: none"> Incontri (fisico, call, web) Convegni, conferenze stampa, eventi Gruppi di lavoro/comitati Indagini/Sondaggi Visite impianti 	BU Ambiente <ul style="list-style-type: none"> Indagine qualitativa per testare la bozza della nuova guida alla raccolta differenziata di Amsa che andrà distribuita a tutti i cittadini <i>Customer satisfaction</i> per valutare la soddisfazione dei servizi di igiene ambientale offerti da Amsa nel Comune di Milano e nei comuni limitrofi e da Aprica nei comuni di Gardone, Como e Brescia Nuovo servizio di raccolta differenziata nei comuni di Rapallo, Bedizzole, Urago D'Oglio, Cavriana Mostra laboratorio didattico "Il gioco dell'4R - Riduzione, Riuso, Riciclo, Recupero" Presentazione dei risultati raggiunti nella raccolta differenziata da Linea Gestioni e sui possibili scenari futuri Illustrazione delle principali novità regolatorie nella definizione della tassa/tariffa di igiene ambientale alla luce della recente attribuzione ad ARERA delle competenze sull'ambiente Promozione del compostaggio nel comune di Gottolengo Incontri e lezioni sulla corretta raccolta differenziata con i richiedenti asilo ospitati presso strutture di accoglienza a Milano Incontri con <i>tutor</i> di condominio per migliorare la raccolta differenziata a Milano Incontri con i cittadini presso l'Ufficio Mobile Incontri con funzionari e cittadini residenti nelle case ALER ed MM sul tema raccolta differenziata per sensibilizzare la popolazione residente sulle situazioni di degrado e integrazione sociale Partecipazione a laboratorio sociale Giuffrè Villani su strategie e coinvolgimento di A2A per un progetto trasversale che coinvolge le periferie milanesi
		BU Reti e Calore <ul style="list-style-type: none"> Percorso Natur.Acqua allestito presso Ambiente Parco - <i>Science Center</i> sovvenzionato da A2A e Fondazione ASM Incontro cittadino per la presentazione del progetto europeo "TEMPO" sul teleriscaldamento e raccolta di adesioni per sperimentazione nelle abitazioni Apertura alla cittadinanza della fonte di Mompiano e del depuratore di Verzano in occasione della giornata mondiale dell'acqua <i>Open Day</i> Lamarmora, con visite guidate e laboratori per cittadini e scuole secondarie di II grado alla presenza delle istituzioni, Basket Leonessa e inaugurazione del murales con vernici fotocatalitiche
		BU Generazione e Trading <ul style="list-style-type: none"> Apertura al pubblico della centrale di Monfalcone, nell'ambito di <i>Open Factory</i> Impianti aperti: centrale idroelettrica Somplago
		BU Mercato <ul style="list-style-type: none"> Progetto A2A in periferia: presidio AEN di 25 piazze periferiche con animazione ed intrattenimento gratuito nei fine settimana
		BU Corporate <ul style="list-style-type: none"> Indagine su reputazione A2A a Brescia Interventi in corsi universitari e <i>master</i> <i>Career day</i>, simulazione di colloqui e <i>assessment</i> nelle università <i>Hackathon</i> ICT Incontri per sostegno iniziative Interventi a tavole rotonde e convegni
Media	<ul style="list-style-type: none"> Incontri (fisico, call, web) Convegni/Conferenze stampa/Eventi 	BU Reti e Calore <ul style="list-style-type: none"> Illustrazione normativa contatori divisionali
		BU Mercato <ul style="list-style-type: none"> Presentazione accordo A2A Energia - BTL a testate ed emittenti locali

STAKEHOLDER COINVOLTI	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO	TEMATICHE TRATTATE DURANTE LE ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO, IDENTIFICATE PER BU	
Scuole	<ul style="list-style-type: none"> Incontri (fisico, call, web) Convegni/ Conferenze stampa / Eventi Visite impianti 	BU Ambiente <ul style="list-style-type: none"> Interventi di educazione ambientale e sostenibilità nelle città di Bergamo, Brescia, Mantova, Rapallo e Zoagli Presentazione dei progetti educativi Visite impianti 	Piano di Sostenibilità 2020-2024 Stakeholder engagement e analisi di materialità Capitale Finanziario Capitale Manifatturiero Capitale Naturale Capitale Umano Capitale Relazionale Il Gruppo Acsm Agam
		BU Reti e Calore <ul style="list-style-type: none"> Presentazione <i>project work</i> dei 10 studenti del progetto Alternanza Scuola Lavoro di LGH Progetto "Action 2 Air" rivolto alle scuole secondarie di II grado BU Corporate <ul style="list-style-type: none"> Distribuzione borracce di alluminio alle scuole secondarie di I grado finalizzata alla sensibilizzazione dei ragazzi sulla riduzione della produzione del rifiuto plastico e all'utilizzo dell'acqua potabile del rubinetto Partecipazione a STEM - <i>Science Technology Engineering Mathematics</i> nel comune di Milano Mostra laboratorio didattico "Il gioco dell'4 R - Riduzione, Riuso, Riciclo, Recupero" Campagna AmbientaScuola - Incontri formativi con gruppi composti da dirigenti scolastici, docenti, personale ATA, rappresentanti studenti sul tema della raccolta differenziata; <i>contest</i> creativo "Cestini in cerca d'autore" e realizzazione di nuovi contenuti video didattici pubblicati sulla piattaforma pubblica edu.tv.a2a.eu Incontri formativi e laboratori sui temi dell'economia circolare e del riuso, della minor produzione dei rifiuti per scuole dall'infanzia alle secondarie di I grado; <i>contest</i> creativi "Ricicla con arte" e "Missione plastica zero" a Como Incontri formativi e laboratori sul tema "plastic free", economia circolare e riuso per scuole primarie e secondarie di I grado a Bergamo Laboratori educativi indirizzati alle scuole primarie e secondarie di alcuni territori interessati da impianti di produzione di energia (Carnia, Monfalcone, Chivasso, Valchiavenna e Valtellina, Cassano d'Adda) sul tema ISTRUZIONE DI QUALITÀ volti alla promozione del concorso nazionale di merito - Missione Terra - <i>Global Goal Protocol</i>; Laboratori per bambini sul tema della sostenibilità all'interno dell'evento "Il valore industriale della sostenibilità" a Milano Partecipazione all'evento <i>E-Mob</i> a Milano con sessione formativa sui temi dello sviluppo sostenibile Realizzazione <i>webinar</i> per docenti sulla EDU TV su diverse tematiche: intelligenza artificiale, sostenibilità e Agenda 2030, reti gas, bollette Progetto Alternanza Scuola-Lavoro A2A, con interventi su sostenibilità <i>Inspirational Talks di manager A2A</i> nelle scuole secondarie di secondo grado Interventi nelle scuole su temi tecnici <i>Workshop</i> insegnanti per presentazione progetti educativi rivolti alle scuole Incontri con alunni partecipanti alla trasmissione "La nostra energia per l'ambiente", gestione con corso e premiazione Visite impianti 	

STAKEHOLDER COINVOLTI	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO	TEMATICHE TRATTATE DURANTE LE ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO, IDENTIFICATE PER BU
Dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> Incontri (fisico, call, web) Convegni/conferenze stampa/eventi Gruppi di lavoro/comitati Focus Group Indagini/Sondaggi Visite impianti 	BU Ambiente <ul style="list-style-type: none"> Illustrazione delle principali tematiche regolatorie nei settori dei rifiuti e dell'economia circolare, alla luce della recente attribuzione ad ARERA delle competenze sull'ambiente Acquisizione ed integrazione Biofor in Linea Ambiente Accordo di solidarietà Linea Ambiente Grottaglie BU Reti e Calore <ul style="list-style-type: none"> Evoluzione della BU, condivisione strategie di <i>business</i>, progetti di sviluppo sistemi e reti, sicurezza, idee e suggerimenti per implementare strategie di innovazione Riorganizzazione telecontrollo LD Reti e riallocazione risorse BU Generazione e Trading <ul style="list-style-type: none"> Analisi del ruolo dei PPA (<i>Power Purchase Agreement</i>) per lo sviluppo di capacità rinnovabile e organizzazione di un <i>Regulatory Breakfast</i> interno con le diverse funzioni aziendali interessate BU Mercato <ul style="list-style-type: none"> Eventi <i>Contact Center</i> Milano e Brescia BU Corporate <ul style="list-style-type: none"> <i>Young Talent</i>: webinar tematici, survey e incontri su percorsi di sviluppo, incontro annuale agli <i>East End Studios</i>, focus group per la definizione di nuove leve di ingaggio per questo target, progetto <i>internal referral</i> <i>Community online</i> di confronto (<i>Young Talent</i>, <i>Runner</i>, servizi ai fornitori, sostenibilità e servizi di eccellenza operativa) <i>Survey Digital DNA</i> <i>Induction A2A</i> per i neoassunti <i>under 35</i> anni laureati <i>professional</i> del Gruppo <i>Survey online</i> e campagna di <i>engagement</i> a supporto per misurare il grado di evoluzione della cultura manageriale del Gruppo, su diversi ambiti: la reputazione di A2A, l'allineamento al Modello Manageriale ABC, l'efficacia degli strumenti di comunicazione interna, la politica di sostenibilità di A2A e di Ambiente, Salute e Sicurezza del nostro Gruppo <i>Team building</i> CODIR <i>WE HR 2019</i>: incontro periodico di confronto tra i dipendenti della Direzione HR di A2A Sensibilizzazione delle linee datoriali con un approfondimento sul tema delle deleghe per gli aspetti ambientali e di sicurezza sul lavoro Programma LiHS <i>Welfare Day</i> <i>Survey smartworking</i> LGHe Lode Progetto GEA: realizzati 3 incontri e i primi <i>inspirational talk</i> nelle scuole secondarie di secondo grado <i>Survey</i> interna per definire le modalità di lavoro della popolazione aziendale impiegatizia 4 tappe AD Incontra <i>Tech Camp "Robotizziamoci"</i> dedicato ai figli dei dipendenti per avvicinare i nostri giovani alle materie scientifiche e tecnologiche <i>Survey</i> di gradimento su servizi Centro Stampa, Protocollo, Portierato e Vigilanza, Flotte aziendali, <i>Facility</i> <i>Workshop</i> per la raccolta di <i>feedback</i> e proposte relative al <i>re-design</i> della <i>user experience</i> della intranet ina2a A2A Corporate Car Sharing (evento di presentazione e in fopoint) Gruppi di lavoro per l'analisi delle relazioni informali all'interno del Gruppo Incontri informativi con i dipendenti di area Cremona per il passaggio dal <i>ticket</i> cartaceo al <i>ticket</i> elettronico Incontri con i dipendenti per illustrare le modalità di distacco/cessione ai dipendenti coinvolti nell'integrazione con A2A
Sindacati	<ul style="list-style-type: none"> Incontri (fisico, call, web) 	BU Corporate (tutto il Gruppo) <ul style="list-style-type: none"> Accordo sindacale per il consolidamento dell'utilizzo dello <i>Smart Working</i> in LGH ed estensione a LD Reti e Linea Ambiente Accordo sindacale videosorveglianza e geolocalizzazione Creazione del nuovo sistema di assistenza sanitaria integrativa per i circa 5.000 lavoratori dell'area energia, attivo dal 1° gennaio 2020 Percorso di integrazione <i>Corporate A2A</i> e LGH: sottoscrizione di un accordo relativo al piano di integrazione delle <i>corporate</i> delle due realtà e cambio del <i>mix</i> generazionale

STAKEHOLDER COINVOLTI	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO	TEMATICHE TRATTE DURANTE LE ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO, IDENTIFICATE PER BU	
Multistakeholder	<ul style="list-style-type: none"> Incontri (fisico, call, web) Convegni/conferenze stampa/eventi Gruppi di lavoro/comitati Focus Group Indagini/Sondaggi Visite impianti 	BU Ambiente <ul style="list-style-type: none"> Incontri sul tema della regolazione dei rifiuti finalizzati alla definizione di contributi scientifici del Centro Studi CESISP - Università Bicocca Stand ad Ecomondo Presentazione delle criticità legate al tema "End-of-waste" dal punto di vista dell'industria del recupero Incontro con i rappresentanti delle GDO e ristoratori di Seriate per condividere con loro azioni per la riduzione dei rifiuti e la lotta allo spreco alimentare Progetto olio vegetale presso i supermercati a Milano Progetto RAEE a Milano Progetto "Un sacco etnico" con ristoranti etnici di Milano Sensibilizzazione sui temi della qualità dell'aria e dell'impatto del TU di Brescia Presentazione dello studio dell'Università di Brescia sulla qualità dell'aria nel bacino padano e sulle principali cause dell'inquinamento atmosferico Presentazione customer satisfaction di Aprica per i servizi nel comune di Bergamo Interventi a tavole rotonde e convegni Visite impianti 	Piano di Sostenibilità 2020-2024
		BU Reti e Calore <ul style="list-style-type: none"> Partecipazione e interventi a convegni sul teleriscaldamento Eventi ludico informativi organizzati sul tema del teleriscaldamento Presentazione al territorio dell'accordo industriale per il recupero di calore e sviluppo nell'area di Bergamo Incontro sul progetto contatori elettrici 2G Incontri sul tema dei contatori divisionali Promozione e organizzazione da parte di Linea Green del convegno Efficienza Energetica nel Settore Agroalimentare Inaugurazione nuova pista ciclabile sul sopralzo realizzato sull'argine del fiume Mella, prodromico alla realizzazione del nuovo depuratore della Valtrompia Presentazione progetto relamping di 3 scuole della città di Brescia Conferenza stampa decorazione cabine elettriche Brescia Presentazione progetto sostituzione contatori elettrici Unareti su Brescia e provincia Visite impianti 	Capitale Finanziario
		SMART CITY <ul style="list-style-type: none"> Conferenza stampa di presentazione del piano di cablaggio in fibra ottica all'interno del progetto Open Fiber Inaugurazione isole digitali Bergamo Conferenza stampa inaugurazione sottopasso Villaggio Violino Incontro A2A Smart City - MM per possibili sinergie su case ALER 	Capitale Manifatturiero
		BU Generazione e Trading <ul style="list-style-type: none"> Tavolo di analisi e discussione sulle tematiche dell'autoconsumo, delle energy communities, e delle configurazioni energetiche innovative introdotte dal Clean Energy Package Incontri sul tema della riconversione della centrale di San Filippo del Mela e presentazione progetto FORSU Concessioni idroelettriche Riconversione della centrale di Monfalcone 	Capitale Naturale
		BU Mercato <ul style="list-style-type: none"> Incontro con comune di Milano e società di car sharing per sviluppo progetti di mobilità Intervento a tavola rotonda sul mercato dell'energia Intervento a tavola rotonda sulla mobilità elettrica a Cremona Incontri con aziende per possibili sinergie su mobilità elettrica Partecipazione al Tavolo permanente sul superamento delle tutele di prezzo nella vendita di energia elettrica e gas naturale organizzata da i-Com Workshop con comune di Milano sul tema della mobilità elettrica Coordinamento attività sui corsi per i conciliatori paritetici ADR Partecipazione a E-Mob Conferenza stampa di presentazione della nuova illuminazione a led delle mura di città alta a Bergamo Presentazione del protocollo di intesa tra il comune di Bergamo e A2A Energy Solutions per l'efficientamento degli edifici 	Capitale Umano
			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"> Incontri (fisico, call, web) Convegni/conferenze stampa/eventi Gruppi di lavoro/comitati Focus Group Indagini/Sondaggi Visite impianti 	BU Corporate <ul style="list-style-type: none"> Analisi di materialità A2A e LGH Tavolo di analisi e discussione sul PNIEC - Piano Nazionale Integrato Energia e Clima Incontri con Comuni soci per l'illustrazione degli interventi nell'ambito del progetto della <i>Multiutility</i> del Nord Convegno nazionale Federconsumatori e incontri dedicati su possibili sinergie con il Gruppo Presentazione Banco dell'energia a convegno su povertà energetica Visite impianti A2A Action: caccia al tesoro digitale a Brescia ed evento di premiazione Presentazione murales realizzato dagli studenti alla fine del progetto <i>Action2Air</i> Presentazione Bilancio di Sostenibilità Territoriale di Bergamo, Brescia, FVG (Convegno), Valtellina, Piemonte (CreiAMO Piemonte), Milano Conferenza di posa prima pietra nuovo edificio polifunzionale sede Lamarmora (<i>smart space</i>) Incontro per sostegno eventi associazioni locali Incontri volontari associazione protezione civile A2A e convenzioni Audizioni commissione antimafia Regione Lombardia su stoccaggio e traffico illecito rifiuti Audizioni in Commissione Verifica e Controllo Enti Partecipate Presentazione Borsa di ricerca con l'università di Udine Tavolo regionale per l'utilizzo in agricoltura della risorsa idrica Tavolo superamento tutele di prezzo Incontri conoscitivi Incontri sui temi dei Parchi Valtellina e Laghi silani

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	Libertà di associazione e contrattazione collettiva (GRI 407) Valutazione dei diritti umani (GRI 412)	Gruppo	Fornitori*
Creazione di valore economico sostenibile	Performance economica (GRI 201) Impatti economici indiretti (GRI 203)	Gruppo	Azionisti/ Istituzioni
Sviluppo innovativo e gestione efficiente delle infrastrutture del Gruppo	Energia (GRI 302) Gestione efficiente (EU Supplement)	Gruppo	-
Economia circolare e uso responsabile delle risorse	Materiali (GRI 301) Scarichi e rifiuti (GRI 306)	BU Ambiente BU Reti e Calore BU Generazione e Trading	Comunità
Uso efficiente dell'acqua	Acqua e scarichi idrici (GRI 303) Scarichi e rifiuti (GRI 306)	Gruppo	Fornitori*
Lotta al cambiamento climatico e contenimento delle emissioni in atmosfera	Energia (GRI 302) Emissioni (GRI 305)	Gruppo	Fornitori*/ Clienti
Tutela della biodiversità	Conformità su aspetti ambientali (GRI 307) Biodiversità (GRI 304)	Gruppo	Comunità
Qualità dell'acqua distribuita	Conformità su aspetti ambientali (GRI 307)	BU Reti e Calore	Comunità/ Clienti
Mobilità sostenibile	Energia (GRI 302) Emissioni (GRI 305) Gestione efficiente (EU Supplement)	Gruppo	Comunità/ Clienti
Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro	Salute e sicurezza sul lavoro (GRI 403)	Gruppo	Appaltatori
Valorizzazione del Capitale Umano	Occupazione (GRI 401) Sviluppo e formazione (GRI 404)	Gruppo	-
Diversità e welfare aziendale	Diversità e pari opportunità (GRI 405)	Gruppo	-
Innovazione tecnologica e Smart City	Ricerca e sviluppo (EU Supplement) Demand side management (EU Supplement)	Gruppo	Istituzioni
Responsabilità 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 Supplement) Demand side management (EU Supplement)	BU Mercato BU Reti e Calore	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.

Piano di
Sostenibilità
2020-2024

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 - milioni di euro [GRI 201 - 1_4]

	2017	2018	2019
+A) Valore della produzione	5.796	6.494	7.324
Ricavi delle vendite e delle prestazioni (- rettifiche di ricavo)	5.590	6.270	7.121
Variazione delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti	0	0	0
Variazione di lavori in corso su ordinazione	0	1	1
Altri ricavi e proventi	206	223	202
Contributi da enti pubblici	0	0	0
-B) Costi intermedi della produzione	4.000	4.740	5.397
Consumi di materie prime e materiali di consumo	296	344	431
Consumi di energia e combustibili	2.554	3.038	3.607
Costi per servizi	849	985	1.150
Altri costi operativi	106	93	74
Accantonamenti per rischi su crediti compresi nell'attivo circolante	35	25	15
Accantonamenti per rischi	10	-5	21
Altre svalutazioni di valore delle immobilizzazioni	34	160	9
Oneri diversi di gestione	135	136	124
Capitalizzazione materiali per lavori interni	-19	-36	-34
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	1.796	1.754	1.927
-C) Gestione finanziaria	4	4	2
Proventi finanziari	19	16	16
Oneri finanziari che non costituiscono remunerazione del capitale di credito	-20	-16	-18
Proventi e Oneri derivanti dalla valutazione di partecipazioni in società collegate	5	4	4
-D) Componenti accessori e straordinari	-145	56	-2
+/- saldo gestione accessoria	-145	42	-6
+/- saldo componenti straordinari	0	14	4
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	1.655	1.814	1.927
- Ammortamenti della gestione	410	463	502
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	1.245	1.351	1.425

Figura 4_Prospetto di distribuzione del Valore Aggiunto Globale Lordo - milioni di euro [GRI 201 - 1_4]

	2017	2018	2019
REMUNERAZIONE DEL PERSONALE	475	492	521
Salari e stipendi	420	428	448
TFR	29	31	31
Altri costi	26	33	42
REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI RISCHIO	159	190	222
Utili distribuiti	153	180	218
Risultato netto dell'esercizio di pertinenza di terzi	6	10	4
REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO	138	116	112
TRASFERIMENTI ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	268	322	332
Imposte dirette destinate allo Stato	106	148	152
Altre imposte e tasse destinate allo Stato	2	1	1
Oneri sociali	160	173	179
TRASFERIMENTI A FAVORE DELLA COMUNITA' LOCALE	65	67	67
Imposte dirette destinate agli Enti locali	26	30	30
Tasse e imposte locali	33	33	32
Sponsorizzazioni	1	1	2
Contributi a Fondazioni AEM e ASM, aiuti, liberalità, beneficenza	5	3	3
REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA	550	627	673
Riserve	140	164	502
Ammortamenti	410	463	171
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	1.655	1.814	1.927

Piano di
Sostenibilità
2020-2024Stakeholder
engagement
e analisi di
materialitàCapitale
FinanziarioCapitale
ManifatturieroCapitale
NaturaleCapitale
UmanoCapitale
RelazionaleIl Gruppo
Acsm Agam

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

	2017	2018	2019
Generazione e Trading	356	370	301
Mercato	216	206	229
Ambiente	261	268	271
Reti e Calore	391	410	461
Smart City	7	11	11
Corporate	-30	-34	-36
Estero	-2	0	-3
Totale	1.199	1.231	1.234

Figura 6_Stato patrimoniale - milioni di euro

	2017	2018	2019
Capitale immobilizzato netto	5.780	6.131	6.470
Capitale di funzionamento	235	302	335
Attività passività destinate alla vendita	224	112	-
Capitale investito netto	6.239	6.545	6.805
Patrimonio netto	3.013	3.523	3.651
- Quota del Gruppo	2.878	3.135	3.289
- Quota di Terzi	135	388	362
Posizione finanziaria netta	3.226	3.022	3.154
Totale fonti	6.239	6.545	6.805
Indebitamento finanziario lordo	3.961	3.692	3.620

Figura 7_Principali indici di bilancio

	2017	2018	2019
Fatturato per lavoratore a tempo indeterminato (milioni di euro)	0,51	0,54	0,6
MOL per lavoratore a tempo indeterminato (milioni di euro)	0,11	0,1	0,1
Numero medio lavoratori a tempo indeterminato	11.280	12.136	12.198

Figura 8_CAPEX (spese per capitale) - milioni di euro

	2017	2018	2019
Generazione e Trading	64	57	88
Mercato	11	21	32
Ambiente	107	105	96
Reti e Calore	229	275	347
Smart City	10	11	16
Estero	4	0	0
Corporate	29	31	48
Totale	454	500	627

Figura 9_Andamento di borsa

	2017	2018	2019
Capitalizzazione media (milioni di euro)	4.455	4.763	5.011
Capitalizzazione al 31.12 (milioni di euro)	4.831	4.926	5.238
Volumi medi	9.729.351	9.807.945	9.593.175
Prezzo medio dell'azione* (euro per azione)	1,422	1,520	1,599
Prezzo massimo dell'azione* (euro per azione)	1,635	1,687	1,805
Prezzo minimo dell'azione* (euro per azione)	1,232	1,392	1,434

* Euro per azione (fonte Bloomberg)

Capitale Manifatturiero

Produzione di energia

Figura 10_Availability factor medio del parco impianti [G4 - EU30]

A2A	2017	2018	2019
Tradizionale a carbone	81%	80%	91,4%
Tradizionale a olio combustibile denso	75%	80%	79,8%
Ciclo combinato a gas naturale	82%	87%	86,8%
Idroelettrico fluente	86%	86%	86,3%
Idroelettrico a bacino	89%	85%	89,8%
Idroelettrico a serbatoio	85%	87%	71,4%

LGH	2017	2018	2019
Idroelettrico fluente	90%	90%	85%

Piano di
Sostenibilità
2020-2024

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]

		2017	2018	2019
Business Unit Generazione	Impianti termoelettrici*	11.442	10.671	10.910
	Impianti idroelettrici	3.464	4.464	4.534
	Impianti fotovoltaici (compresa energia consumata)	12	63	122
Business Unit Reti e Calore	Impianti di cogenerazione	277	285	286
Business Unit Ambiente	Impianti di valorizzazione dei rifiuti (compreso biogas), caldaie a gas naturale**	1.141	1.183	1.192
Totale***		16.336	16.666	17.044

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

** Il dato 2017 è stato aggiornato scorporando 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

		2017	2018	2019
Business Unit Ambiente	Impianti di valorizzazione dei rifiuti (compreso biogas), caldaie a gas naturale	1.362	1.403	1.478
Business Unit Reti e Calore	Impianti di cogenerazione, termici gas naturale, pompe di calore, biogas, pannelli solari	1.324	1.213	1.140
Business Unit Generazione	Recupero termico	40	33	36
Totale		2.726	2.649	2.654

Distribuzione di energia

Figura 13_Estensione del servizio di distribuzione energia elettrica [G4 – EU4]

	2017	2018	2019
Km reti elettriche	14.919	15.014	15.359
<i>di cui cavo interrato</i>	12.745	12.976	13.362

Figura 14_Estensione del servizio di distribuzione gas

	2017	2018	2019
Km reti gas	11.183	11.193	11.240

Figura 15_Energia elettrica, termica e gas immessi in rete

	2017	2018	2019
Energia elettrica distribuita (GWh)	11.590	11.747	11.573
Energia termica e frigorifera distribuita (GWh)	3.133	3.130	3.079
Gas naturale distribuito (Mm³)	2.480	2.425	2.356
Gas naturale trasportato (Mm³)	370	372	350

Figura 16_Illuminazione pubblica*

	2017	2018	2019
Punti luce (n.)	213.817	232.368	275.950

*Nuovo Indicatore che si riferisce ai punti luce totali con gare già firmate, a differenza delle scorse annualità dove si consideravano solo i punti luce "pro-quota".

Ciclo idrico integrato

Figura 17_Approvvigionamento e distribuzione

	2017	2018	2019
Pozzi (n.)	276	190	190
Sorgenti (n.)	331	275	255
Impianti di potabilizzazione (n.)	94	122	123
Lunghezza rete totale (km)	5.305	4.010	4.019
Acqua erogata all'utenza e contabilizzata (Mm³)	69	54	54
Acqua prelevata (Mm³)	124	94	93
Perdite di rete e acqua non contabilizzata (Mm³)	44	41	37

Figura 18_Collettamento e depurazione

	2017	2018	2019
Fognatura - Estensione rete (km)	2.551	2.567	2.569
Acque reflue trattate (Mm³)	49	52	51
Depuratori (n.)	73	61	57

Gestione dei rifiuti

Figura 19_Rifiuti raccolti

	2017	2018	2019
Tonnellate	1.605.000	1.584.955	1.618.000

Figura 20_Rifiuti trattati per tipologia di impianto*- kt

	2017	2018	2019
Termovalorizzatori	1.676	1.790	1.806
Discariche	481	455	182
Impianti di bioessiccazione e produzione di CDR	541	545	539
Recupero di materia e trattamento	938	997	1.024
Totale	3.636	3.787	3.551

* Sono considerati tutti i rifiuti in ingresso agli impianti del Gruppo. La quota 2019 al netto delle intermediazioni (489 kt) ed elisioni (-758 kt) è pari a 3.282 kt di rifiuti smaltiti.
Non sono inclusi i rifiuti trattati negli impianti gestiti per conto terzi (Termovalorizzatore di Acerra ed Impianto CSS di Caivano)

Piano di
Sostenibilità
2020-2024

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

Capitale
Finanziario

Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

Il Gruppo
Acsm Agam

Figura 21_Rifiuti intermediati

	2017	2018	2019
Tonnellate	133.082	216.374	220.368

Teleriscaldamento e calore

Figura 22_Energia termica venduta (GWh)

	2017	2018	2019
Energia termica/frigorifera	2.682	2.620	2.564

Smart City

Figura 23_Servizi Smart City - Smart Land

	2017	2018	2019
Numero comuni serviti	-	2	24
Numero servizi offerti	-	7	40
Telecamere (n.)	1.999	2.013	2.174
Colonnine SoS (n.)	250	250	250
Postazioni di controllo (n.)	51	51	51
Isole digitali (n.)	29	29	29
Antenne <i>wi-fi</i> (n.)	1.140	1.198	1.198
Concentratori per telelettura gas (n.)	540	555	1.210
Sensori ambientali installati (n.)	100	118	148
<i>Smart bin</i> installati	300	6.663	12.880
Sensori <i>smart land</i>	-	62	125
Sensori <i>smart parking</i>	-	711	2.580
Varchi ZTL	-	9	9
Pannelli a messaggio variabile + <i>park</i>	-	15	15
Siti museali			
Siti	27	31	31
Telecamere	1.023	1.463	1.463
Sensori antintrusione	3.299	5.025	5.025
Sensori antincendio	2.622	3.373	3.373
Sensori <i>IoT</i> (<i>laser</i> , protezione, allagamento)	-	216	216
Diffusori Evac	-	33	33
Sedi A2A:			
Sedi	159	159	159
Sensori antintrusione	1.908	2.754	2.754
Telecamere	1.376	1.862	1.862
Lettori presenza/accessi	789	841	841

Capitale Naturale

Figura 24_Percentuali di energia elettrica prodotta per tipologia di fonte [G4-EU2]

	2017	2018	2019
Fonti rinnovabili (idraulica, frazione rinnovabile dei rifiuti*, biogas, solare)	25%	31%	31%
Carbone	13%	12%	6%
Gas naturale	51%	49%	55%
Prodotti petroliferi	8%	4%	4%
Frazione non rinnovabile dei rifiuti	3%	4%	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%.

Figura 25_Performance energetiche [GRI 302-3; G4 - EU11]

	2017	2018	2019
Rendimento medio centrali termoelettriche	44%	45%	47%
Rendimento cicli combinati a gas naturale ad alto rendimento	51%	51%	51%
Rendimento delle centrali policombustibili	33%	32%	31%
Rendimento medio di cogenerazione degli impianti a combustibili fossili	77%	77%	80%
Energia elettrica prodotta mediamente da 1 t di rifiuti (kWh/t)	778	754	759
Energia termica prodotta mediamente da 1 t di rifiuti (kWh/t)	816	780	823

Figura 26_Indicatori di impatto globale

	2017	2018	2019
Emissioni totali gas lesivi dell'ozono (kgR11 _{eq})	0,1	1,0	0,4
Emissioni acidificanti totali (tSO _{2eq})	3.910	3.409	2.927

Figura 27_Indicatori di impatto dovuti all'acquisto e utilizzo di combustibili

	2017	2018	2019
Carbon footprint (tCO _{2eq} /anno)	1.031.979	933.332	853.467
Water footprint (migliaia di m ³ acqua)	28.583	20.597	20.383

Figura 28_Sanzioni Ambientali [GRI 307-1]

	2017*	2018**	2019
Numero	8	18	25
Valore (euro)	30.516	66.314	83.962

* Le sanzioni più rilevanti sono relative agli impianti di Bioessiccazione di Villafalletto ed al complesso impiantistico di Cortelona (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.

Piano di
Sostenibilità
2020-2024

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

Capitale
Finanziario

Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

Il Gruppo
Acsm Agam

Water stressed areas

Prelievi in aree a stress idrico

Figura 29_Acque prelevate [GRI 303-3_5]

		2017	2018	2019
Acqua prelevata per consumi di processo (migliaia di m³)	Da acquedotto	38	30	37
	Da pozzo	279	254	246
	Da terze parti - acqua dolce	37	24	47
	Da corpo idrico superficiale - acqua salata/salmastra	715	591	707
	Totale	1.069	899	1.037
Acqua derivata e restituita (migliaia di m³)	Da corpo idrico superficiale - acqua dolce per produzione idroelettrica	357.085	462.580	493.067
	da corpo idrico superficiale - acqua salata/salmastra*	440.082	255.358	272.471
	Totale	797.166	717.938	765.538
Acqua prelevata per distribuzione alle utenze del servizio idrico (migliaia di m³)		n.d.	n.d.	19.692

* Con acqua salata/salmastra si intendono le acque marine o salmastre, con una concentrazione di solidi disciolti (misurati come cloruro di sodio) > 1.000 mg/l.

Scarichi in aree a stress idrico

Figura 30_Scarichi, acque restituite e acqua potabile distribuita Gruppo A2A[GRI 303-4]

		2017	2018	2019
Acque reflue industriali scaricate (migliaia di m³)	Allo scarico in fognatura	-	-	0
	Allo scarico in corpo idrico superficiale di acqua dolce	-	-	0
	Allo scarico in acque costiere/canali salmastri*	668	673	736
	Totale	668	673	736
Acque recuperate (migliaia di m³)	Recuperate nel ciclo produttivo	675	680	827
	<i>% sul totale acqua prelevata</i>	<i>63%</i>	<i>78%</i>	<i>80%</i>
Acque restituite (migliaia di m³)	Acque derivate - acqua dolce	357.085	462.580	493.067
	Acque derivate - acqua salata/salmastra*	440.082	255.358	272.471
	Totale	797.167	717.938	765.538
Acqua pubblica erogata alle utenze del servizio idrico (migliaia di m³)		n.d.	n.d.	9.179

* Con acqua salata/salmastra si intendono le acque marine o salmastre, con una concentrazione di solidi disciolti (misurati come cloruro di sodio) > 1.000 mg/l.

Le aree a maggiore stress idrico sono la Regione Calabria, la Regione Sicilia, le aree delle Comunità Montane in Provincia di Brescia.

Capitale naturale nella BU Ambiente

Risorse e materiali utilizzati

Figura 31_Risorse utilizzate nella Business Unit Ambiente [GRI 301-1; GRI 302-1_2]

	2017	2018	2019
Combustibili (TJ)			
Gas naturale	656	694	724
Petroliferi (OCD, gasolio)	67	71	66
Rifiuti, biomasse e CSS	19.317	21.095	21.035
Biogas (da discariche e depuratori)	631	484	428
Carburanti per autotrazione (TJ)			
Benzina	9	7	6
Gasolio	552	504	492
Metano	98	111	145
Energia elettrica (GWh)	53	54	58
Prodotti chimici e materiali (t)			
Acidi minerali	1.305	1.565	1.642
Additivi/condizionanti acque	263	260	360
Ammoniaca (soluzione)	5.722	6.196	5.002
Calce e neutralizzanti solidi	32.124	33.152	32.176
Carboni attivi	1.293	1.422	1.566
Cemento, sabbie ed inerti	216.722	188.808	219.165
Cloruro di sodio	1.704	283	280
Gas tecnici (azoto, CO ₂ , idrogeno, ossigeno)	1118	1.370	939
Idrossido di sodio (soluzione)	1.917	2.260	2.316
Metanolo, solventi ed altri prodotti	1.923	2.461	516
Oli e lubrificanti	140,72	100	126
Urea (soluzione)	2.032	1.704	2.138
Totale prodotti chimici	266.265	239.583	266.172

Piano di
Sostenibilità
2020-2024

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

Capitale
Finanziario

Capitale
Manifatturiero

**Capitale
Naturale**

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

Il Gruppo
Acsm Agam

Prelievi

Figura 32_Acque prelevate [GRI 303-3]

		2017	2018	2019
Acqua prelevata per consumi di processo (migliaia di m ³)	Acquedotto	734	511	511
	Pozzo	3.004	3.160	3.134
	Totale	3.738	3.671	3.643

Scarichi Idrici

Figura 33_Scarichi, acque restituite e acqua potabile distribuita [GRI 303-4]

		2017	2018	2019
Acque reflue industriali scaricate (migliaia di m³)	In fognatura	491	503	535
	In corpo idrico superficiale (acqua dolce)	1.115	919	1.333
	Totale	1.606	1.421	1.868
Acque recuperate (migliaia di m³)	Recuperate nel ciclo produttivo	387	401	384
	<i>% sul totale acqua prelevata</i>	<i>11%</i>	<i>11%</i>	11%
Acque restituite (di raffreddamento) (migliaia di m³)	In corpo idrico superficiale (acqua dolce)	703	713	764
Carichi inquinanti in corpo idrico superficiale (t)	BOD	27	20	20
	COD	69	47	49

Rifiuti

Figura 34_Rifiuti speciali prodotti [GRI 306-2_4]

	2017	2018	2019
Speciali non pericolosi (t)	515.353	529.422	490.684
Speciali pericolosi (t)	104.612	111.751	115.267
Speciali totali (t)	619.965	641.173	605.951
Avviati a recupero (% sul totale)	52%	52%	55,3%

Emissioni

Figura 35_Emissioni totali – BU Ambiente [GRI 305-1_2_6_7]

	2017	2018	2019
CO ₂ da processi di combustione (t)	1.147.430	1.209.825	1.163.222
Emissioni biogeniche	1.083.853	1.087.985	1.183.778
CO ₂ da autoveicoli (t)	46.430	43.434	44.646
CO ₂ indiretta da acquisto di energia (t)	17.558	17.148	17.370
Gas fluorurati (t CO _{2eq})	448	524	303
NO _x (t)	893	883	851
SO ₂ (t)	17	36	53
Polveri (t)	5,7	6,2	7
Metano (CH ₄) –perdite biogas disperso in discarica (t CO _{2eq})	94.452	90.188	78.701
Idrocarburi policiclici aromatici (kg)	0,37	0,07	0,08
Mercurio (kg)	14	15	11
Altri metalli (Sb + As + Pb + Cr + Cu + Mn + Ni + V + Sn+Cd+Tl) (kg)	321	215	270
Diossine (grammi tossicità equivalente)	0,033	0,039	0,032
PCB (policlorobifenili) <i>Dioxin Like</i> (grammi tossicità equivalente)	0,0038	0,0079	0,0070

Piano di
Sostenibilità
2020-2024

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

Capitale
Finanziario

Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

Il Gruppo
Acsm Agam

Figura 36_Percentuale di energia prodotta dalla valorizzazione dei rifiuti rispetto alla produzione complessiva [G4-EU2]

	2017	2018	2019
Energia termica da valorizzazione rifiuti e biogas	52%	55%	58%
Energia elettrica da valorizzazione rifiuti e biogas	7%	7%	7%

Capitale naturale nella BU Generazione e Trading

Risorse e materiali utilizzati

Figura 37_Risorse utilizzate nella BU Generazione e Trading [GRI 301-1; GRI 302-1_2]

	2017	2018	2019
Combustibili (TJ)			
Gas naturale	56.472	56.336	64.339
Carbone	20.999	19.577	9.604
Petroli (OCD, gasolio)	16.415	9.342	9.787
Carburanti per autotrazione (TJ)			
Benzina	1,12	2,09	2,03
Gasolio	3,99	5,44	4,31
Metano	0,02	0,00	0,01
Energia elettrica (GWh)	154	162	177
Prodotti chimici e materiali (t)			
Acidi minerali	280,27	251	204
Additivi/condizionanti acque	98	130	133
Ammoniaca (soluzione)	998	1.067	557
Calce e neutralizzanti solidi	27.088	23.615	14.676
Carboni attivi	0	2,7	0
Cemento, sabbie ed inerti	0	0,5	0
Cloruro di sodio	6	9,25	0
Gas tecnici (azoto, CO ₂ , idrogeno, ossigeno)	66	87	67
Idrossido di sodio (soluzione)	243	192	180
Metanolo, solventi ed altri prodotti	29	39	23
Oli e lubrificanti	82	86	95
Totale prodotti chimici	28.890	25.479	15.935

Prelievi

Figura 38_Acque prelevate [GRI 303-3]

		2017	2018	2019
Acqua prelevata per consumi di processo (migliaia di m³)	Da acquedotto	108	104	99
	Da pozzo	3.531	3.144	2.347
	Da corpo idrico superficiale - acqua dolce	270	210	218
	Da terze parti - acqua dolce	37	24	47
	Da corpo idrico superficiale - acqua salata/salmastri*	715	591	707
	Totale	4.661	4.073	3.418
Acque derivate per uso idroelettrico (migliaia di m³)	Da corpo idrico superficiale - acqua dolce per produzione idroelettrica	2.436.679	3.158.093	3.082.634
Acqua derivata e restituita di raffreddamento (migliaia di m³)	Da corpo idrico superficiale - acqua dolce per raffreddamento	876.452	871.287	910.481
	Da corpo idrico superficiale - acqua salata/salmastri* per raffreddamento	743.428	532.300	424.753
	Totale	1.619.880	1.403.587	1.335.234

* Con acqua salata/salmastri si intendono le acque marine o salmastre, con una concentrazione di solidi disciolti (misurati come cloruro di sodio) >1.000 mg/l.

Scarichi

Figura 39_Scarichi, acque restituite e acqua potabile distribuita Gruppo A2A [GRI 303-4]

		2017	2018	2019
Acque reflue industriali scaricate (migliaia di m³)	In fognatura	207	281	207
	In corpo idrico superficiale (acqua dolce)	1.924	1.919	3.990
	In acque costiere/canali salmastri*	1.555	1.532	1.412
	Totale acque scaricate	2.131	2.200	5.609
Acque recuperate (migliaia di m³)	Recuperate nel ciclo produttivo	1.084	1.258	1.374
	% sul totale acqua prelevata	33%	31%	40%
Acque restituite (di derivazione idroelettrica) (migliaia di m³)		2.436.679	3.158.118	3.082.634
Acque restituite (di raffreddamento) (migliaia di m³)	In corpo idrico superficiale (acqua dolce)	1.619.880	1.403.857	910.481
	In acque costiere/canali salmastri*	743.428	532.300	424.753
	Totale	1.619.880	1.403.857	1.335.234
Carichi inquinanti in corpo idrico superficiale (t) (migliaia di m³)	BOD	22,9	20,3	6,1
	COD	58,8	45	18

* Con acqua salata/salmastri si intendono le acque marine o salmastre, con una concentrazione di solidi disciolti (misurati come cloruro di sodio) >1.000 mg/l.

Piano di Sostenibilità 2020-2024

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam

Rifiuti

Figura 40_Rifiuti speciali prodotti - BU Generazione e Trading [GRI 306-2_4]

	2017	2018	2019
Speciali non pericolosi (t)	42.322	47.842	27.802
Speciali pericolosi (t)	3.064	3.113	3.405
Speciali totali (t)	45.386	50.955	31.207
Avviati a recupero (% sul totale)	91%	92,4%	79,6%

Emissioni

Figura 41_Emissioni totali - BU Generazione e Trading [GRI 305-1_2_6_7]

	2017	2018	2019
CO ₂ da processi di combustione (t)	6.299.134	5.700.406	5.228.056
CO ₂ da autoveicoli (t)	376	553	467
CO ₂ indiretta da acquisto di energia (t)	51.261	51.045	52.736
Gas fluorurati (t CO _{2eq})	1.576	1.193	1.440
NO _x (t)	2.313	2.060	1.886
SO ₂ (t)	1.340	1.135	747
Polveri (t)	127	109	49
Idrocarburi policiclici aromatici (kg)	0,02	0,16	0,01
Mercurio (kg)	4	2	2
Altri metalli (Sb + As + Pb + Cr + Cu + Mn + Ni + V + Sn+Cd+Tl) (kg)	293	215	48
Diossine (grammi tossicità equivalente)	0,003	0,006	0,002

Capitale naturale nella BU Reti e Calore

Risorse e materiali utilizzati

Figura 42_Risorse utilizzate nella Business Unit Reti e Calore [GRI 301-1; GRI 302-1_2]

	2017	2018	2019
Combustibili (TJ)			
Gas naturale	4.215	3.830	3.297
Carbone	1.828	1.781	1.805
Petroliiferi (OCD, gasolio)	0,3	0,1	0,1
Biogas (da depuratori del gruppo)	7	6	12
Carburanti per autotrazione (TJ)			
Benzina	12	10	10
Gasolio	18	18	18
Metano	7	9	9
Energia elettrica (GWh)	145	118	114
Energia termica (GWh - acquisto da esterni)	446	456	464
Prodotti chimici e materiali (t)			
Acidi minerali	547	674	628
Additivi/condizionanti acque	8.457	8.141	8.235
Calce e neutralizzanti solidi	1.812	1.910	1.225
Carboni attivi	53	94	72
Cloruro di sodio	23,65	10,8	21
Gas tecnici (azoto, CO2, idrogeno, ossigeno)	174	140	141
Idrossido di sodio (soluzione)	159	198	196
Metanolo, solventi ed altri prodotti	678	740	998
Odorizzanti	52	57	58
Oli e lubrificanti	43	48	57
Urea (soluzione)	520	528	668
Totale prodotti chimici	12.519	12.541	12.299

Piano di
Sostenibilità
2020-2024

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

Capitale
Finanziario

Capitale
Manifatturiero

**Capitale
Naturale**

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

Il Gruppo
Acsm Agam

Prelievi

Figura 43_Acque prelevate [GRI 303-3]

		2017	2018	2019
Acqua prelevata per consumi di processo (migliaia di m³)	Da acquedotto	806	728	721
	Da pozzo	373	511	623
	Totale	1.179	1.239	1.344
Acqua derivata e restituita (migliaia di m³)	Da corpo idrico superficiale - acqua dolce	15	22	3
	Da falda	1.391	1.559	1.716
	Totale	1.406	1.581	1.719
Acqua prelevata per distribuzione alle utenze del servizio idrico (milioni di m³)		124	94	93

Scarichi

Figura 44_Scarichi, acque restituite e acqua potabile distribuita Gruppo A2A [GRI 303-4]

		2017	2018	2019
Acque reflue industriali scaricate (migliaia di m³)	In fognatura	418	355	370
	In corpo idrico superficiale (acqua dolce)	143	251	216
	Totale acque scaricate	561	606	586
Acque recuperate (migliaia di m³)	Recuperate nel ciclo produttivo	2,3	3,1	11
	<i>% sul totale acqua prelevata</i>	<i>0,1%</i>	<i>0,1%</i>	<i>0,8%</i>
Acque restituite (di raffreddamento) (migliaia di m³)	In corpo idrico superficiale (acqua dolce)	15	22	3
	In falda	1.391	1.559	1.716
	Totale	1.406	1.581	1.719
Acqua pubblica erogata alle utenze del servizio idrico (milioni di m³)		69	54	54
Carichi inquinanti in corpo idrico superficiale (t)	BOD	0,4	1,2	1,1
	COD	1,7	3,2	5,3

Rifiuti

Figura 45_Rifiuti speciali prodotti - BU Reti e Calore [GRI 306-2_4]

	2017	2018	2019
Speciali non pericolosi (t)	38.662	38.979	37.198
Speciali pericolosi (t)	299,3877	321	333
Speciali totali (t)	38.961	39.299	37.531
Avviati a recupero (% sul totale)	92%	91%	88%

Emissioni

Figura 46_Emissioni totali - BU Reti e Calore [GRI 305-1_2_6_7]

	2017	2018	2019
CO ₂ da processi di combustione (t)	419.238	392.712	377.631
CO ₂ da autoveicoli (t)	2.608	2.541	2.575
CO ₂ indiretta da acquisto di energia (t)	48.100	37.237	33.970
Gas fluorurati (t CO _{2eq})	292	960	776
Metano (CH ₄) - perdite dalle reti di distribuzione gas naturale (t CO _{2eq})	38.824	43.154	45.204
NO _x (t)	259	179	133
SO ₂ (t)	123	129	117
Polveri (t)	0,5	0,7	0,2

Figura 47_Perdite elettriche di rete*

	2017	2018	2019
GWh	335	299	301

* I dati 2017 e 2018 sono aggiornati per pregressi errori di imputazione.

Piano di
Sostenibilità
2020-2024

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 utilizzate

Figura 48_Risorse utilizzate per la *Business Unit Corporate* [GRI 301-1; GRI 302-1_2]

	2017	2018	2019
Acqua (migliaia m³)	169	168	177
Energia elettrica (GWh)	16	14	14
Combustibili (TJ)			
Metano	29	25	26
Carburanti (TJ)			
Benzina	4,2	2,9	3,6
Gasolio	56	48	48
Metano	3,2	3,2	1

Rifiuti

Figura 49_Rifiuti speciali prodotti – BU Corporate [GRI 306-2_4]

	2017	2018	2019
Speciali non pericolosi (t)	111	169	135
Speciali pericolosi (t)	93	93	18
Speciali totali (t)	204	262	153
Avviati a recupero (% sul totale)	90%	98,5%	99,8%

Emissioni

Figura 50_Emissioni totali – BU Corporate [GRI 305-1_2_6_7]

	2017	2018	2019
CO ₂ da processi di combustione (t)	1.613	1.425	1.450
CO ₂ da autoveicoli (t)	4.601	3.927	3.827
CO ₂ indiretta da acquisto di energia (t)	5.368	4.377	4.027
Gas fluorurati (tCO _{2eq})	276	552	165

Capitale Umano

Composizione dell'organico

Figura 51_Personale suddiviso per qualifica e tipo di contratto [GRI 102-8; 405-1]

	2017			2018			2019		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Dirigenti	147	27	174	146	29	175	147	27	174
Quadri	458	135	593	485	145	630	507	156	663
Impiegati	3.185	1.416	4.601	3.213	1.421	4.634	3.266	1.464	4.730
Operai	5.241	205	5.446	4.992	202	5.194	5.104	199	5.303
Lavoratori a tempo indeterminato	9.031	1.783	10.814	8.836	1.797	10.633	9.024	1.846	10.870
di cui contratti di formazione lavoro e di inserimento	11	-	11	-	-	-	-	-	-
Lavoratori a tempo determinato di cui:	551	51	602	518	45	563	402	22	424
Dirigenti	1	-	1	1	1	2	1	1	2
Quadri	2	-	2	2	-	2	1	-	1
Impiegati	40	39	79	32	32	64	16	15	31
Operai	507	11	518	483	12	495	384	6	390
TOTALE	9.582	1.834	11.416	9.354	1.842	11.196	9.426	1.868	11.294
di cui lavoratori con contratti part-time	38	286	324	75	275	350	112	275	387
di cui lavoratori con contratti full-time	9.544	1.548	11.092	9.279	1.567	10.846	9.314	1.593	10.907
Lavoratori con contratti atipici (interinali/stagisti/collaboratori)	84	44	128	118	40	158	156	66	222

* I lavoratori con contratti atipici non includono i consulenti.

Figura 52_Personale suddiviso per tipologia di contratto applicato [GRI 102-41]

	2017	2018	2019
Contratto dirigenti	174	177	176
Contratto elettrici	3.387	3.473	3.511
Contratto unico gas acqua	1.781	1.567	1.579
Contratto commercio	389	453	490
Contratto igiene urbana	4.756	4.556	4.673
Contratto fise	661	735	804
Contratto chimico	178	178	0
Contratto autotrasporti*	4	4	58
Altri contratti	86	53	3
Totale	11.416	11.196	11.294

* Dato l'aumento di questa tipologia di contratti, si aggiunge il dettaglio alla tabella.

Piano di Sostenibilità 2020-2024

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam

Figura 53_Personale suddiviso per sede di lavoro [GRI 102-8]

	2017			2018			2019		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Abruzzo	51	5	56	50	5	55	49	5	54
Calabria	78	1	79	77	1	78	78	1	79
Campania	192	16	208	193	17	210	197	18	215
Emilia Romagna	46	6	52	54	10	64	47	7	54
Friuli Venezia Giulia	151	5	156	149	5	154	143	4	147
Lazio	2	1	3	3	2	5	3	2	5
Liguria							57	4	61
Lombardia	8.757	1.769	10.526	8.508	1.770	10.278	8.531	1.795	10.326
Marche	7	4	11	8	4	12	7	4	11
Piemonte	88	21	109	100	22	122	107	22	129
Puglia	48	2	50	47	2	49	43	1	44
Sicilia	160	4	164	160	4	164	156	5	161
Veneto	-	-	-	4	-	4	4	-	4
Esteri	2	-	2	1	-	1	4	-	4
TOTALE	9.582	1.834	11.416	9.354	1.842	11.196	9.426	1.868	11.294

Figura 54_Numero assunzioni e tasso di turnover, suddiviso per età, sesso e area geografica [GRI 401-1]

	2017			2018			2019		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Lavoratori a tempo indeterminato									
Fino a 30 anni	108	26	134	130	26	156	169	40	209
Da 31 a 40	90	16	106	114	26	140	124	30	154
Da 41 a 50	84	4	88	61	12	73	83	10	93
Oltre 50	24	0	24	31	3	34	62	6	68
Lavoratori a tempo determinato									
Fino a 30 anni	221	24	245	188	22	210	131	14	145
Da 31 a 40	157	6	163	141	12	153	102	1	103
Da 41 a 50	108	1	109	97	5	102	82	0	82
Oltre 50	35	2	37	47	5	52	23	0	23
Totale	827	79	906	809	111	920	776	101	877
Percentuale assunzioni sul totale dipendenti	8,63%	4,31%	7,94%	8,44%	6,05%	8,22%	8,23%	5,41%	7,77%

Figura 55_Uscite di lavoratori nell'anno, suddivise per genere [GRI 401-1]

	2017			2018			2019		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Pensionamento	168	10	178	251	9	260	267	21	288
Dimissioni volontarie	118	27	145	149	27	176	198	30	228
Decesso	14	0	14	10	1	11	14	0	14
Licenziamento	35	3	38	53	2	55	68	17	85
Altro (es. termine contratto a tempo determinato)	292	9	301	318	25	343	161	14	175
Totale	627	49	676	781	64	845	708	82	790
Tasso di turnover*	6,54%	2,67%	5,92%	8,15%	3,49%	7,55%	7,51%	4,39%	6,99%

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

Figura 56_Uscite di lavoratori nell'anno, suddivise per fasce di età [GRI 401-1]

	2017					2018					2019				
	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	-	-	-	178	178	-	-	-	260	260	0	0	0	288	288
Dimissioni volontarie	27	43	32	43	145	41	41	37	57	176	52	68	39	69	228
Decesso	1	1	5	7	14	-	1	4	6	11	0	1	3	10	14
Licenziamento	8	9	12	9	38	8	12	20	15	55	10	16	29	30	85
Altro (es. termine contratto a tempo determinato)	116	92	63	30	301	143	92	60	48	343	68	57	32	18	175
Totale	152	145	112	267	676	192	146	121	386	845	130	142	103	415	790
Tasso di turnover	15,80%	6,50%	3,14%	5,69%	5,92%	19,96%	6,50%	3,40%	8,23%	7,55%	12,99%	6,34%	3,13%	8,71%	6,99%

Piano di
Sostenibilità
2020-2024

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

Capitale
Finanziario

Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

Il Gruppo
Acsm Agam

Welfare e diversity

Figura 57_Personale suddiviso per fasce di età e genere* [GRI 405-1]

	2017								
	DIRIGENTI		QUADRI		IMPIEGATI		OPERAI		TOTALE
	U	D	U	D	U	D	U	D	
Fino a 30 anni	-	-	1	-	231	167	553	10	962
Da 31 a 40	5	1	76	29	502	388	1.152	47	2.200
Da 41 a 50	47	15	145	47	891	462	1.853	104	3.564
Oltre 50	96	11	238	59	1.600	441	2.190	55	4.690
Totale	148	27	460	135	3.224	1.458	5.748	216	11.416

* Si rappresenta che l'età è calcolata al momento dell'assunzione/cessazione del dipendente e non al 31/12.

	2019								TOTALE
	DIRIGENTI		QUADRI		IMPIEGATI		OPERAI		
	U	D	U	D	U	D	U	D	
Fino a 30 anni	-	-	1	2	271	154	569	4	1.001
Da 31 a 40	7	-	89	26	600	407	1.068	41	2.238
Da 41 a 50	49	16	162	65	775	434	1.697	93	3.291
Oltre 50	92	12	256	63	1.636	484	2.154	67	4.764
Totale	148	28	508	156	3.282	1.479	5.488	205	11.294

Figura 58_Personale suddiviso per categorie protette [GRI 405-1]

	2017			2018			2019		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
CAT.PRO. (ART.18 C.2 L.68/99)	36	18	54	36	18	54	36	15	51
Disabile	348	104	452	326	97	423	302	87	389
Totale	384	122	506	362	115	477	338	102	440

Figura 59_Personale suddiviso per qualifica e anzianità aziendale [G4-EU15]

	2017						2018					
	DIRIGENTI	QUADRI	IMPIEGATI	OPERAI	TOTALE	%	DIRIGENTI	QUADRI	IMPIEGATI	OPERAI	TOTALE	%
Fino a 10 anni	60	192	1.383	2.548	4.183	36,6%	61	199	1.387	2.348	3.995	35,7%
Da 11 a 20	59	141	845	1.433	2.478	21,7%	62	168	862	1.607	2.699	24,1%
Da 21 a 30	41	156	1.531	1.522	3.250	28,5%	39	139	1.351	1.212	2.741	24,5%
Oltre 30	15	106	920	464	1.505	13,2%	15	126	1.097	523	1.761	15,7%
Totale	175	595	4.679	5.967	11.416	100,0%	177	632	4.697	5.690	11.196	100,0%

Figura 60_Personale suddiviso per titolo di studio

	2017				2018				2019			
	UOMINI	DONNE	TOTALE	%	UOMINI	DONNE	TOTALE	%	UOMINI	DONNE	TOTALE	%
Laurea	927	533	1.460	12,8%	1022	570	1.592	14,22%	1.143	619	1.762	15,6%
Diploma di maturità	3548	917	4.465	39,1%	3.672	921	4.593	41,02%	3.711	924	4.635	41,0%
Qualifica professionale	796	93	889	7,8%	661	73	734	6,56%	635	66	701	6,2%
Scuola dell'obbligo	4.311	291	4.602	40,3%	3.999	278	4.277	38,20%	3.937	259	4.196	37,2%
Totale	9.582	1.834	11.416	100%	9.354	1.842	11.196	100%	9426	1.868	11.294	100%

2018									
DIRIGENTI		QUADRI		IMPIEGATI		OPERAI		TOTALE	
U	D	U	D	U	D	U	D		
-	-	-	-	235	147	541	6	929	
5	-	83	27	562	404	1.103	48	2.232	
45	17	154	55	819	445	1.736	100	3.371	
97	13	250	63	1.629	457	2.095	60	4.664	
147	30	487	145	3.245	1.453	5.475	214	11.196	

Piano di
Sostenibilità
2020-2024

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

Capitale
Finanziario

Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

**Capitale
Umano**

2019						
	DIRIGENTI	QUADRI	IMPIEGATI	OPERAI	TOTALE	%
	61	213	1.481	2.323	4.078	36,1%
	65	193	934	1.705	2.897	25,7%
	38	120	1.200	1.085	2.443	21,6%
	12	138	1.146	580	1.876	16,6%
	176	664	4.761	5.693	11.294	100,0%

Capitale
Relazionale

Il Gruppo
Acsm Agam

Formazione e sviluppo del personale

Figura 61_Formazione erogata per qualifica [GRI 404-1]

	2017		2018		2019	
	NUMERO ORE	ORE MEDIE DI FORMAZIONE ANNUA PER DIPENDENTE	NUMERO ORE	ORE MEDIE DI FORMAZIONE ANNUA PER DIPENDENTE	NUMERO ORE	ORE MEDIE DI FORMAZIONE ANNUA PER DIPENDENTE
Dirigenti	6.691	38,2	9.313	52,6	5.583	31,7
Quadri	22.542	37,9	35.099	55,5	29.307	44,1
Impiegati	96.744	20,7	116.255	24,7	101.068	21,2
Operai	86.979	14,7	66.996	11,8	65.331	11,5
Totale	212.956	18,7	227.663	20,3	201.289	17,8

Figura 62_Formazione erogata per genere [GRI 404-1]

	2017		2018		2019	
	NUMERO ORE	ORE MEDIE PER DIPENDENTE	NUMERO ORE	ORE MEDIE PER DIPENDENTE	NUMERO ORE	ORE MEDIE PER DIPENDENTE
Uomini	185.338	19,3	186.109	19,9	170.427	18,1
Donne	27.617	15,1	41.554	22,6	30.862	16,5
Totale	212.956	18,7	227.663	20,3	201.289	17,8

Figura 63_Formazione in ambito salute e sicurezza

	2017	2018	2019
Ore di formazione	112.023	102.776	96.067

Figura 64_Costo formazione

	2017	2018	2019
€	3.013.190	2.520.072	1.800.839
% costi di formazione coperti da fondi interprofessionali	29%	29%	37%

Figura 65_Dipendenti formati nell'anno (percentuale sul totale)

	2017	2018	2019
%	92%	85%	81%

Figura 66_Partecipazioni ai corsi di formazione (numero totale)

	2017	2018	2019
n.	55.830	57.209	54.465

Figura 67_Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance [GRI 404-3]

	2017	2018	2019
%	47%	49%	49%

Figura 68_Dipendenti di imprese terze coinvolti in formazione su salute e sicurezza

	N. DIPENDENTI COINVOLTI	ORE DI FORMAZIONE EFFETTUATE
2017	2.353	4.506
2018	1.291	3.876
2019	3.702	6.176

Salute e sicurezza sul lavoro

Figura 69_Dati infortunistici* [GRI 403-2]

	2017	2018	2019
Numero infortuni (escl. itinere)	577	521	461
Uomo	526	485	436
Donna	51	36	25
Numero giorni di assenza	14.861	12.710	11.238
Durata media	25,76	24,21	24,38
Indice di frequenza IF	31,80	29,14	24,95
Indice di gravità IG	0,82	0,71	0,61
Indice di incidenza II	10,0	8,0	7,4
Infortuni in itinere	113	90	86

* 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. infortuni x 1.000.000 : ore lavorate)

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

II = indice di incidenza (n. infortuni x 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 70_Indici infortunistici degli appaltatori e subappaltatori per opere di costruzione e manutenzione [GRI 403-2_G4-EU17]

	ORE LAVORATE APPALTATORI	NUMERO DECESSI	NUMERO INCIDENTI	GIORNI PERSI	INDICE DI FREQUENZA	INDICE DI GRAVITÀ
2017	2.350.008	0	15	354	6,38	0,15
2018	2.264.294	0	22	169	9,72	0,07
2019	4.492.370	0	25	278	5,56	0,06

Piano di
Sostenibilità
2020-2024

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

Capitale
Finanziario

Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

**Capitale
Umano**

Capitale
Relazionale

Il Gruppo
Acsm Agam

Figura 71_Dati relativi alla salute suddiviso per BU

	BU GENERAZIONE E TRADING			BU MERCATO			BU AMBIENTE			BU RETI E CALORE			CORPORATE			TOTALE		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Visite ex 81/08	825	746	672	171	260	337	6.112	5.880	5.790	1.259	1.226	1.361	420	513	536	8.787	8.625	8.696
Visite Tox	-	166	114	-	60	27	-	2.120	2.292	-	285	368	-	-	12	-	2.631	2.813
Accertamenti	1.715	1.833	1.797	174	277	406	8.789	11.045	13.686	2.633	2.533	2.885	461	494	632	13.772	16.182	19.406
Vaccinazione Antinfluenzale	-	35	13	-	39	71	-	223	274	-	198	304	-	129	227	-	624	889
Vaccinazioni	80	79	11	29	42	18	943	851	1.497	509	314	174	114	2	18	1.675	1.288	1.718
Sopralluoghi	17	16	17	8	6	7	29	54	67	35	31	35	11	12	8	100	119	134
Denuncia malattia professionale	-	5	8	-	0	0	-	4	11	-	0	1	-	0	0	3	9	20
Presidi Sanitari	-	17	17	-	5	5	-	27	27	-	9	9	-	7	7	41	65	65
Visite specialistiche	7	-	0	-	-	0	272	68	125	3	7	5	-	-	0	282	75	130

La scomposizione dei dati per *Business Unit* è stata effettuata a partire dal 2018.

Figura 72_Percentuale dei lavoratori rappresentati in comitati formali per la salute e la sicurezza [GRI 403-1]

	2017	2018	2019
Percentuale sul totale	100%	100%	100%

Assenteismo

Figura 73_Numero di giorni lavorativi persi per genere [GRI 403-2]

	2017		2018		2019	
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
Malattia	97.453	18.880	98.515	18.166	106.409	18.946
Permessi non retribuiti/ aspettativa	6.461	1.473	6.008	698	6.414	1.028
Scioperi nazionali	497	84	626	73	30	3
Infortuni	14.082	1.782	12.390	1.391	11.355	1.062
Totale	118.493	22.219	117.539	20.327	124.208	21.039
Giornate totali lavorabili dalla forza lavoro nel periodo di rendicontazione	2.091.868	370.106	2.424.831	457.695	2.488.184	465.105
Absentee Rate	6%	6%	5%	4%	5%	5%

* 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 74_Tasso di giornate perse* (numero di giorni totali persi per infortuni o malattia sulle ore totali lavorabili dalla forza lavoro nel periodo di rendicontazione) [GRI 403-2]

	2017			2018			2019		
	UOMINI	DONNE	TOTALE COMPLESSIVO	UOMINI	DONNE	TOTALE COMPLESSIVO	UOMINI	DONNE	TOTALE COMPLESSIVO
Giornate perse per infortunio	14.802	1.782	15.864	12.390	1.391	13.781	11.355	1.062	12.417
Ore totali lavorabili dalla forza lavoro nel periodo di rendicontazione	15.217.692	2.633.211	17.850.903	17.613.164	3.346.340	20.959.504	18.063.290	3.386.063	21.449.353
Ore totali lavorate dalla forza lavoro nel periodo di rendicontazione	13.157.472	2.120.568	15.278.040	15.279.598	2.694.030	17.973.628	15.693.976	2.801.174	18.495.150
Lost day rate	0,10%	0,07%	0,08%	0,07%	0,04%	0,07%	0,06%	0,03%	0,06%

* 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.

Piano di
Sostenibilità
2020-2024

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

Capitale
Finanziario

Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

**Capitale
Umano**

Capitale
Relazionale

Il Gruppo
Acsm Agam

Figura 75_Ritorno al lavoro e tasso di ritenzione dopo il congedo parentale*

	2017		2018		2019	
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	229	195	325	208	338	219
di cui rientrati al lavoro nel 2017	216	165	-	-	0	0
di cui rientrati al lavoro nel 2018	13	30	302	176	0	0
di cui rientrati al lavoro nel 2019	0	0	22	19	328	183

* I dipendenti non rientrati a lavoro relativi all'anno 2018, non sono obbligatoriamente cessati, ma la maggior parte stanno continuando il periodo d'aspettativa.

Figura 76_Iscrizioni al sindacato

	2017	2018	2019
	NUMERO	NUMERO	NUMERO
Iscritti ad Organizzazioni Sindacali	4.799	4.834	4.831

Figura 77_Ore di sciopero

	2017	2018	2019
Ore di sciopero totale	4.402	502	237
Ore di sciopero pro-capite*	0,4	0	0

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

Benefit e Remunerazione

Figura 78_Contributi Circoli Ricreativi e Assistenziali

	2017	2018	2019
Totale (€)	5.000.668	5.097.116	5.325.796

Capitale Relazionale

Relazione con i Clienti

Servizio di vendita di elettricità e gas

Figura 79_Contratti di fornitura elettricità per tipologia di mercato

	2017	2018	2019
Mercato tutelato	619.114	547.994	476.269
Mercato libero	472.003	586.998	749.554
Totale	1.091.117	1.134.992	1.225.823

Figura 80_Contratti di fornitura elettricità per tipologia di cliente [G4 - EU3]

	2017	2018	2019
Domestici	895.041	914.937	946.223
PMI	128.704	133.237	139.574
Grandi clienti	34.292	52.563	82.158
Condomini	33.080	34.255	34.498
Illuminazione Pubblica	-	-	23.370
Totale	1.091.117	1.134.992	1.225.823

Figura 81_Contratti di fornitura gas per tipologia di mercato

	2017	2018	2019
Mercato tutelato	841.282	698.406	597.714
Mercato libero	453.141	542.554	645.009
Totale	1.294.423	1.240.960	1.242.723

Figura 82_Contratti di fornitura gas per tipologia di cliente [G4 - EU3]

	2017	2018	2019
Domestici	1.212.980	1.161.611	1.159.003
PMI	64.933	63.722	67.482
Grandi clienti	6.748	6.582	7.663
Condomini	9.762	9.045	8.575
Totale	1.294.423	1.240.960	1.242.723

Figura 83_Ripartizione geografica dei volumi venduti di elettricità

	2017	2018	2019
Lombardia	83%	76%	65%
Resto Italia	17%	24%	35%

Piano di
Sostenibilità
2020-2024

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

Capitale
Finanziario

Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

**Capitale
Relazionale**

Il Gruppo
Acsm Agam

Figura 84_Ripartizione geografica dei volumi venduti di gas

	2017	2018	2019
Lombardia	90%	88%	72%
Resto Italia	10%	12%	28%

Figura 85_Numero di adesioni al programma fidelity

	2017*	2018	2019
Adesioni	286.834	40.522	98.298
Incremento %	12%	-86%	143 %

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

Figura 86_Indagine "Monitor Energia Cerved" sul livello di soddisfazione dei clienti A2A Energia

	SEGMENTO DI BUSINESS	2017			2018		
		CSI	STANDARD DI MERCATO	POSIZIONE*	CSI	STANDARD DI MERCATO	POSIZIONE*
Gas	Domestico	90,1	89,4	3 su 7	93,3	92,0	1 su 7
	P.Iva&PMI	92,4	92	1 su 6	93,8	93,4	1 su 6
Energia elettrica	Domestico	91,1	89,7	3 su 8	91,7	91,1	5 su 9
	P.Iva&PMI	90,7	89,5	2 su 10	91,1	91,7	3 su 10

Figura 87_Qualità dei call center

	TARGET ARERA	A2A ENERGIA			LINEA PIÙ		
		2017	2018	2019	2017	2018	2019
Percentuale di chiamate andate a buon fine	>=80%	94,2%	96,7%	93,5%	97,4%	96,1%	91,8%
Accessibilità delle linee e del servizio (tempi di linea libera rispetto ai tempi di presenza degli operatori)	>=80%	99,3%	100,0%	99,8%	100,0%	100,0%	100,0%
Tempo medio attesa al telefono	<=240"	140	122	160	84	84	107

Figura 88_Andamento reclami elettricità e gas

	2017	2018	2019
A2A ENERGIA – Numero reclami	3.447	3.550	4.281
LINEA PIU' – Numero reclami	2.399	1.682	1.766
A2A ENERGIA percentuale reclami "semplici" sul numero medio clienti*	0,17%	0,18%	0,20%
LINEA PIU' percentuale reclami "semplici" sul numero medio clienti*	0,82%	0,56%	0,55%

* 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.

Figura 89_Andamento dei costi in euro della bolletta elettricità per una famiglia tipo*

	A2A ENERGIA			LINEA PIÙ		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Servizi di vendita	245,16	274,78	253,92	264,52	302,46	253,92
Servizi di rete	206,04	204,03	231,75	206,35	204,05	231,75
Imposte	21,82	21,82	21,79	21,79	21,79	21,79
IVA	47,3	50,06	50,75	49,27	52,83	50,75
Totale	520,32	550,69	558,21	541,93	581,13	558,21

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

Figura 90_Andamento dei costi in euro della bolletta gas per una famiglia tipo*

	A2A ENERGIA			LINEA PIÙ		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Servizi di vendita	411,56	454,70	419,18	421,68	478,95	419,18
Servizi di rete	214,75	224,25	248,71	212,16	221,24	248,71
Imposte	224,68	224,68	224,68	224,68	224,68	224,68
IVA	173,2	182,61	180,63	153,55	185	180,63
Totale	1.024	1.086,24	1.073,20	1.012,08	1.109,87	1.073,20

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

Figura 91_Affluenza agli sportelli

	2017	2018	2019
Numero totale clienti serviti	285.550	246.409	240.354
A2A Energia	200.140	170.513	168.054
Linea Più	85.410	75.896	72.300
Tempo medio di attesa agli sportelli in minuti			
A2A Energia	07'30"	06'18"	12'54"
Linea Più	12'13"	09'51"	10'30"

Piano di
Sostenibilità
2020-2024

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

Capitale
Finanziario

Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

Il Gruppo
Acsm Agam

Figura 92_Numero di contratti elettricità e gas con il servizio Bollett@mail

	2017	2018	2019
A2A Energia	325.580	367.018	458.659
Linea Più	47.231	66.315	76.122
Lumenergia	-	-	1.362
Totale	331.985	433.333	536.143
Incremento %	14,6%	30,5%	23,7%

Figura 93_Numero di visite ai siti web commerciali

	2017	2018	2019**
Numero totale di visite	4.144.495	4.153.558	5.135.493
Iscritti allo sportello online	-	391.626	425.985
Numero di autoletture *	-	-	72,3%

* Il valore stimato, non comprende le autoletture pervenute tramite la APP.

** Dal 1° maggio 2019, Linea Più è stata incorporata in A2A Energia. Per effetto di tale operazione i dati 2019 sono stati inclusi in quelli di A2A Energia.

Figura 94_Energia verde venduta (GWh)

	2017	2018	2019
Pubblica Amministrazione	1%	2%	2%
Mass market	68%	45%	51%
Altri	31%	53%	47%
Totale (GWh)	1.273	2.229	2.276

Servizio di distribuzione elettricità e gas

Figura 95_Estensione del servizio di distribuzione energia elettrica* [G4 – EU3_EU4]

	2017	2018	2019
Clienti allacciati	1.176.799	1.183.035	1.190.375

* Numero medio ponderato dei POD attivi nel corso dell'anno calcolato sulla base delle disposizioni ARERA e CSEA e valido ai fini tariffari

Figura 96_Estensione del servizio di distribuzione gas* [G4 – EU3_EU4]

	2017	2018	2019
Clienti allacciati	1.469.330	1.511.748	1.502.645

* Numero medio ponderato dei PDR attivi nel corso dell'anno calcolato sulla base delle disposizioni ARERA e CSEA e valido ai fini tariffari

Figura 97_Qualità tecnica energia elettrica [G4 – EU29_EU28]

	MILANO											
	AMBITO ALTA CONCENTRAZIONE				AMBITO MEDIA CONCENTRAZIONE				AMBITO BASSA CONCENTRAZIONE			
	2017	2018	2019	OBIETTIVO ARERA 2019	2017	2018	2019	OBIETTIVO ARERA 2019	2017	2018	2019	OBIETTIVO ARERA 2019
Minuti medi annui di interruzione per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	24,83	27,61	32,01	25	13,43	24,42	34,55	40	na	na	na	-
Numero medio annuo di interruzioni per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	1,36	1,39	1,51	1,08	0,88	1,46	1,76	2,04	na	na	na	-

	BRESCIA											
	AMBITO ALTA CONCENTRAZIONE				AMBITO MEDIA CONCENTRAZIONE				AMBITO BASSA CONCENTRAZIONE			
	2017	2018	2019	OBIETTIVO ARERA 2019	2017	2018	2019	OBIETTIVO ARERA 2019	2017	2018	2019	OBIETTIVO ARERA 2019
Minuti medi annui di interruzione per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	4,92	7,39	8,81	25	8,03	16,97	22,48	40	26,46	31,65	29,45	60
Numero medio annuo di interruzioni per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	0,58	0,76	0,83	1,00	1,18	1,67	2,29	2,00	2,88	3,10	3,07	4

	CREMONA											
	AMBITO ALTA CONCENTRAZIONE				AMBITO MEDIA CONCENTRAZIONE				AMBITO BASSA CONCENTRAZIONE			
	2017	2018	2019	OBIETTIVO ARERA 2019	2017	2018	2019	OBIETTIVO ARERA 2019	2017	2018	2019	OBIETTIVO ARERA 2019
Minuti medi annui di interruzione per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	4,54	2,44	9,10	25	na	na	na	-	10,41	27,90	12,90	60
Numero medio annuo di interruzioni per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	0,31	0,13	0,29	1	na	na	na	-	0,88	0,78	1,24	4

Piano di
Sostenibilità
2020-2024Stakeholder
engagement
e analisi di
materialitàCapitale
FinanziarioCapitale
ManifatturieroCapitale
NaturaleCapitale
UmanoCapitale
RelazionaleIl Gruppo
Acsm Agam

Figura 98_Pronto intervento energia elettrica [G4 – EU28]

	MILANO			BRESCIA		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Numero clienti MT con più di 6 interruzioni all'anno per ambiti ad alta concentrazione	14	25	12	-	-	0
Numero clienti MT con più di 8 interruzioni all'anno per ambiti a media concentrazione	-	-	0	-	5	4
Numero clienti MT con più di 9 interruzioni all'anno per ambiti a bassa concentrazione	-	-	-	12	12	3

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

Figura 99_Qualità commerciale energia elettrica: indicatori generali Area Milano - Brescia

	LIVELLO ARERA - BT	PRESTAZIONI EROGATE ENTRO I TEMPI INDICATI (%)		
		2017	2018	2019
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	93,93%	96,59%	95,40%

	LIVELLO ARERA - MT	PRESTAZIONI EROGATE ENTRO I TEMPI INDICATI (%)		
		2017	2018	2019
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	98,93%	99,50%	98,86%

Figura 100_Qualità commerciale energia elettrica: indicatori generali Area Cremona

	LIVELLO ARERA - BT	PRESTAZIONI EROGATE ENTRO I TEMPI INDICATI (%)		
		2017	2018	2019
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%	100%

	LIVELLO ARERA - MT	PRESTAZIONI EROGATE ENTRO I TEMPI INDICATI (%)		
		2017	2018	2019
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%

Figura 101_Qualità commerciale energia elettrica: indicatori specifici Area Milano-Brescia

	LIVELLO ARERA DEL 646/15	PRESTAZIONI EROGATE ENTRO I TEMPI INDICATI (%)			TEMPO MEDIO DI ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE (GG)		
		2017	2018	2019	2017	2018	2019
Tempo di preventivazione per lavori sulla rete	15 gg lav per BT 30 gg lav per MT	98,66%	98,40%	96,34%	6,61	6,89	7,83
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 gg lav per BT 20 gg lav per MT	99,32%	98,66%	98,22%	4,71	5,43	5,46
Tempo di esecuzione di lavori complessi	50 gg lav	99,86%	99,46%	99,03%	10,14	10,21	13,21
Tempo di attivazione della fornitura BT/MT	5 gg lav	99,84%	99,68%	99,44%	0,63	0,62	0,63
Tempo di disattivazione della fornitura	5 gg lav per BT 7 gg lav per MT	99,86%	99,59%	99,57%	0,59	0,64	0,64
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	1 gg feriale	99,90%	99,70%	99,75%	0,08	0,08	0,08
Rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	99,84%	99,45%	99,27%	-	-	-
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	88,01%	81,87%	76,58%	2:01	2:31	2:39
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	97,02%	93,73%	90,43%	1:52	2:11	2:28
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura BT/MT	15 gg lav	92,70%	92,45%	75,35%	11,4	10,62	11,86
Tempo di comunicazione dell'esito di verifica di tensione	20 gg lav	95,45%	84,62%	65,38%	15,28	20,93	21,31

Piano di Sostenibilità 2020-2024

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo
Acsm Agam

Figura 102_Qualità commerciale energia elettrica: indicatori specifici Area Cremona

	LIVELLO ARERA DEL 646/15	PRESTAZIONI EROGATE EN TRO I TEMPI INDICATI (%)			TEMPO MEDIO DI ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE (GG)		
		2017	2018	2019	2017	2018	2019
Tempo di preventivazione per lavori sulla rete	15 gg lav per BT 30 gg lav per MT	100% 100%	98,64% 81,82%	100% 100%	3,34 8,88	4,39 20,91	4,96 18,60
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 gg lav per BT 20 gg lav per MT	98% 100%	99,45%	100% 100%	2,98 3,00	2,62	2,28 0
Tempo di esecuzione di lavori complessi	50 gg lav per BT 50 gg lav per MT	100% 100%	100% 100%	100% 100%	14,45 10,50	16,50 10,50	20,64 22,57
Tempo di attivazione della fornitura BT/MT	5 gg lav	100%	99,96% 100%	99,6% 100%	0,58	0,31 3	0,35 2,33
Tempo di disattivazione della fornitura	5 gg lav per BT 7 gg lav per MT	100% 100%	99,98% 100%	99,80% 100%	0,5 4,00	0,43 6	0,56 1
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%	99,64%	0,11 0,6	0,08	0,1
Rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	100%	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%	100%	1:10	1:22	1:13
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%	100%	1:10	1:48	1:27
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura BT/MT	15 gg lav	100%	78%	100%	13	9,67	8,38
Tempo di comunicazione dell'esito di verifica di tensione	20 gg lav	-	-	-	-	-	-

Figura 103_Qualità tecnica gas

	LIV. BASE	LIV. RIFERIM	LIV. EFFETTIVO 2017						
			MILANO	BRESCIA	BERGAMO	VARESE	CREMONA	LODI	PAVIA
Percentuale annua di rete in alta e media pressione sottoposta ad ispezione	30%	90%	72%	78%	-	85%	100%	100%	100%
Percentuale annua di rete in bassa pressione sottoposta ad ispezione	20%	70%	56%	56%	-	97%	100%	100%	100%
Numero annuo di dispersioni localizzate per km di rete ispezionata	0,8	0,1	0,13	0,07	-	0,00	0,01	0,02	0,05
Numero annuo di dispersioni localizzate su segnalazione di terzi per km di rete	0,8	0,1	0,20	0,07	0,03	0,08	-	0,01	0,02
Numero convenzionale di misure del grado di odorizzante del gas per migliaio di clienti finali	0,19	0,5	0,63	1,70	4,48	1,39	1,70	1,80	1,10

Piano di
Sostenibilità
2020-2024

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

Capitale
Finanziario

Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

Il Gruppo
Acsm Agam

	LIV. EFFETTIVO 2018						LIV. EFFETTIVO 2019					
	MILANO	BRESCIA	BERGAMO	CREMONA	LODI	PAVIA	MILANO	BRESCIA	BERGAMO	CREMONA	LODI	PAVIA
	75 %	100%	100%	100%	100%	100%	72%	0%	100%	100%	100%	100%
	65 %	70%	100%	100%	100%	100%	56%	100%	100%	100%	100%	100%
	0,15	0,08	0,06	0,01	0,01	0,03	0,22	0,12	0,04	0,04	0,02	0,03
	0,17	0,05	0,03	0,03	0,01	0,02	0,17	0,08	0,02	0,03	0,01	0,02
	0,95	1,81	2,23	1,70	1,80	1,10	0,95	1,73	1,88	1,70	1,80	1,10

Figura 104_Pronto intervento gas numero annuo di chiamate al centralino con tempo di arrivo sul posto della squadra <= 60 min

LIV. BASE 90% LIV.RIFERIM. 95%	2017	2018	2019
Milano	99,00%	98,65%	98,37%
Brescia	99,81%	99,90%	100,00%
Bergamo	100,00%	100,00%	100,00%
Cremona	99,80%	99,60%	99,90%
Lodi	100,00%	100,00%	100,00%
Pavia	100,00%	100,00%	100,00%

Figura 105_Qualità commerciale gas: indicatori generali - Prestazioni erogate entro i tempi indicati (%)

	LIVELLO ARERA	UNARETI			LD RETI			ASVT		
		2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
% di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	90%	98,83%	97,69%	98,71%	100,00%	100,00%	98,00%	-	-	100,00%
% di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi	95%	94,56%	97,37%	97,54%	100,00%	100,00%	98,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Figura 106_Qualità commerciale gas: indicatori specifici: Area Milano, Brescia, Bergamo e Chieti - Tipologie di prestazioni

	LIVELLI ARERA DEL. 574/13	PRESTAZIONI EROGATE ENTRO I TEMPI INDICATI (%)			TEMPO MEDIO DI ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE (GG)		
		2017	2018	2019	2017	2018	2019
Tempo di preventivazione (lavori semplici)	15 gg lav	85,86%	93,96%	94,07%	10,58	9,37	8,46
Tempo di esecuzione (lavori semplici)	10 gg lav	80,97%	80,41%	96,37%	8,50	8,34	6,84
Tempo di preventivazione (lavori complessi)	30 gg lav	96,08%	96,39%	95,70%	13,92	14,89	13,77
Tempo di attivazione fornitura	10 gg lav	99,86%	99,88%	99,84%	3,31	3,10	3,18
Tempo di disattivazione fornitura	5 gg lav	99,51%	99,58%	99,66%	3,05	2,80	2,75
Tempo di riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 gg feriali	97,07%	98,14%	98,87%	1,18	1,15	1,12
Rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	99,83%	99,83%	99,85%	-	-	-
Tempo comunicazione esito verifica gruppo di misura	20 gg lav	96,39%	77,08%	93,18%	18,01	15,60	10,87

Figura 107_Qualità commerciale gas: indicatori specifici ASVT - Tipologie di prestazioni

	LIVELLI ARERA DEL 574/13 DA 01/01/2014	PRESTAZIONI EROGATE ENTRO I TEMPI INDICATI (%)			TEMPO MEDIO DI ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE (GG)		
		2017	2018	2019	2017	2018	2019
Tempo di preventivazione (lavori semplici)	15 gg lav	96,64%	100,00%	100,00%	4,96	4,45	4,66
Tempo di esecuzione (lavori semplici)	10 gg lav	98,96%	100,00%	100,00%	1,96	1,04	0,94
Tempo di preventivazione (lavori complessi)	30 gg lav	100,00%	-	100,00%	3,00	-	1,00
Tempo di attivazione fornitura	10 gg lav	100,00%	99,89%	99,88%	1,72	1,74	3,00
Tempo di disattivazione fornitura	5 gg lav	100,00%	100,00%	99,23%	1,70	1,88	2,20
Tempo di riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 gg feriali	100,00%	100,00%	99,61%	0,65	0,52	0,50
Rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	100,00%	99,74%	99,77%	-	-	-
Tempo comunicazione esito verifica gruppo di misura	20 gg lav	100,00%	80,00%	100,00%	16,20	26,20	18,50

Piano di Sostenibilità 2020-2024

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Figura 108_Qualità commerciale gas: indicatori specifici LD RETI - Tipologie di prestazioni

	LIVELLI ARERA DEL 574/13 DA 01/01/2014	PRESTAZIONI EROGATE ENTRO I TEMPI INDICATI (%)			TEMPO MEDIO DI ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE (GG)		
		2017	2018	2019	2017	2018	2019
Tempo di preventivazione (lavori semplici)	15 gg lav	100,00%	99,61%	99,00%	3,95	4,43	4,13
Tempo di esecuzione (lavori semplici)	10 gg lav	99,81%	99,50%	97,00%	3,16	3,14	3,67
Tempo di preventivazione (lavori complessi)	30 gg lav	100,00%	100,00%	100,00%	5,33	6,08	7,58
Tempo di attivazione fornitura	10 gg lav	99,58%	99,83%	99,00%	3,05	3,19	3,03
Tempo di disattivazione fornitura	5 gg lav	96,06%	96,85%	95,00%	2,65	2,60	2,66
Tempo di riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 gg feriali	97,33%	98,10%	95,00%	1,23	1,23	1,27
Rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	98,89%	99,12%	99,00%	-	0:00	-
Tempo comunicazione esito verifica gruppo di misura	20 gg lav	67,35%	59,65%	83,00%	18,31	20,72	16,63

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam

Servizio idrico integrato

Figura 109_Estensione del servizio idrico integrato

	2017	2018	2019
Comuni serviti Servizio Idrico Integrato	129	95	95
Comuni serviti servizio acquedotto	120	86	86
Clienti serviti acquedotto*	308.178	217.781	217.545
Abitanti serviti acquedotto*	886.195	664.503	617.725
Abitanti serviti fognatura	652.956	652.754	657.628
Abitanti serviti depurazione	641.194	640.967	581.251

* I dati 2018 sono stati aggiornati per correzione di un errore di imputazione.

Figura 110_Qualità del *call center* [GRI 102-43_44]

	A2A CICLO IDRICO		
	2017	2018	2019
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>	118.231	94.205	119.803
Tempo medio di attesa telefonica delle chiamate dei clienti finali (secondi)	78	72	152
Percentuale sul totale di chiamate andate a buon fine	64,67%	94,06%	87,86%

Figura 111_Qualità del servizio di A2A Ciclo Idrico ed ASVT - dati in giorni

	A2A CICLO IDRICO			ASVT		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Tempo di risposta alle richieste di preventivo per allacciamento acquedotto*	5,16	10,5	9,06	2,30	2,73	3,92
Tempo di risposta alle richieste di preventivo per allacciamento fognatura*	3,21	9,64	9,72	1,67	0,85	2,27

* Tempi a carico del gestore.

Teleriscaldamento e gestione calore

Figura 112_Trasformazioni*

	2017	2018	2019
Trasformazioni (n.)	40	28	37
Potenza installata (kW)	16.918	17.400	11.015

* 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 113_Popolazione servita dal servizio di igiene urbana

	2017	2018	2019
Comuni serviti	258	215	218
Popolazione servita (migliaia)	3.549	3.376	3.449

Figura 114_Customer Satisfaction del servizio di igiene urbana svolto da Amsa a Milano - Tipologie di servizi

	2017	2018	2019
Raccolta rifiuti urbani	7,8	7,74	8,31
Pulizia e lavaggio di strade e marciapiedi	7,29	7,57	7,39
Svuotamento dei cestoni stradali	7,27	7,32	7,46
Pulizia delle aree di mercato	7,78	7,61	8,33
Pulizia aree verdi	7,06	7,52	7,3
Pulizia e raccolta durante e dopo le manifestazioni	7,57	7,61	7,98
Ritiro rifiuti ingombranti	8,3	7,88	8,83
Chiarezza e completezza della comunicazione sulla raccolta differenziata	7,86	7,61	8,06
Numero verde	7,59	7,9	8,17
Sito internet	7,57	7,68	7,22
Riciclerie	8,2	7,78	8,5
Servizio neve	-	7,56	7,64

Piano di
Sostenibilità
2020-2024

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

Capitale
Finanziario

Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

Il Gruppo
Acsm Agam

Figura 115_Indice globale di soddisfazione per i servizi di igiene urbana di Amsa nei Comuni della provincia di Milano

	2017	2018	2019
Pioltello	8,1	8,1	8,2
Bresso	8	8	7,8
Buccinasco	8	8,2	8,4
Cormano	8,1	7,8	7,9
Novate Milanese	7,8	8,1	8,1
Pero	8,3	8,3	8,4
San Donato	8,3	7,9	8,4
Segrate	8	8,1	8,2
Settimo Milanese	7,9	8,1	8,4
Trezzano sul Naviglio	8	8	7,9
Cesate	8,3	8,2	8,1
Corsico	8,1	7,9	7,9
Paderno Dugnano	-	7,8	7,8

Figura 116_Servizi a pagamento (smaltimento rifiuti e altri servizi specifici per privati) - Numero di clienti serviti

	2017	2018	2019
Amsa	9.091	9.899	5.661
Aprica	1.397	1.375	1.248
La.Bi.Co. Due	259	260	331
Gruppo LGH	-	744	633

Figura 117_Servizio di smaltimento rifiuti

	2017	2018	2019
Comuni serviti	988	992	1.000
Aziende servite	3.160	3.150	6.406

Figura 118_Servizi call center

	AMSA			APRICA		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Numero di chiamate al call center	376.027	419.383	398.470	80.962	57.618	75.262
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)	76	47	39	52	45	64
Percentuale di chiamate andate a buon fine	94%	97%	98%	72%	93%	93%

Figura 119_Procedure di conciliazione dell'Organismo ADR A2A - Associazioni consumatori - Tematiche controversie ricevute

	ELETTRICITÀ	GAS	DUAL FUEL	TOTALE DOMANDE ELE/GAS/DUAL	IDRICO
Fatturazione	14	7	0	21	1
Mercato	0	2	0	2	0
Contratti	0	1	1	2	0
Morosità e sospensione	0	1	0	1	0
Misura	7	14	0	21	3
Concessioni, lavori e qualità tecnica	1	0	0	1	0
Totale complessivo	22	25	1	48	4

Piano di
Sostenibilità
2020-2024Stakeholder
engagement
e analisi di
materialitàCapitale
FinanziarioCapitale
ManifatturieroCapitale
NaturaleCapitale
UmanoCapitale
RelazionaleIl Gruppo
Acsm Agam

Relazione con i Fornitori

Figura 120_Numero e valore degli ordini per tipologia di fornitura [GRI 204-1]

	2017		2018		2019	
	N. ORDINI	IMPORTO (€)	N. ORDINI	IMPORTO (€)	N. ORDINI*	IMPORTO (€)
Forniture	7.158	304.069.078	7.058	350.425.198	2.381	299.873.271
Lavori	2.723	324.169.902	2.233	489.485.553	1.922	341.424.019
Servizi	7.127	250.124.004	7.062	484.878.866	4.318	477.542.064
Ordinato Gruppo A2A	17.008	878.362.983	16.353	1.324.789.616	8.621	1.118.839.354
Ordinato LGH	4.541	124.628.004	3.767	150.408.338	2.650	114.846.305
Totale	21.549	1.002.990.987	20.120	1.475.197.954	11.271	1.233.685.659

* Il dato non comprende il numero di ordini di Lumenergia.

Figura 121_Ripartizione geografica dell'ordinato [GRI 204-1]

	2017	2018	2019
Lombardia	64,0%	62,7%	59,6%
Altre Regioni Italiane	31,2%	28,9%	36,5%
UE	4,5%	7,5%	3,4%
Extra UE	0,3%	0,9%	0,4%

Figura 122_Fornitori con almeno una certificazione Gruppo A2A

	2017	2018	2019
Totale fornitori con almeno una certificazione	2.215	2.306	2.767
<i>di cui attivati con ordine</i>	-	1.144	1.092

Figura 123_Valore degli ordini emessi dal Gruppo A2A affidato a fornitori in possesso di almeno una certificazione

	2017	2018	2019
%	80%	82%	83%

Figura 124_Fornitori qualificati, suddivisi per tipologia - Gruppo A2A

	2017	2018	2019
Grande impresa (oltre 250 dipendenti)	276	317	295
Media impresa (50-250 dipendenti)	687	729	770
Piccola impresa (10-50 dipendenti)	1.459	1.641	1.572
Microimpresa (1-10 dipendenti)	1.456	1.523	1.382
Nd	567	362	210
Totale	4.445	4.572	4.229

Piano di
Sostenibilità
2020-2024Stakeholder
engagement
e analisi di
materialitàCapitale
FinanziarioCapitale
ManifatturieroCapitale
NaturaleCapitale
Umano**Capitale
Relazionale**Il Gruppo
Acsm Agam

Gestione delle controversie

Dipendenti

Le controversie di lavoro in corso o concluse nel 2019 radicate da dipendenti delle società del Gruppo A2A (esclusa Amsa e compreso il gruppo LGH) sono state complessivamente 69, di cui 4 aventi ad oggetto l'accertamento dell'illegittimità di licenziamenti per giusta causa o licenziamenti per giustificato motivo soggettivo, 1 avente ad oggetto l'accertamento dell'illegittimità di un licenziamento per superamento del periodo di comporto e 1 avente ad oggetto l'accertamento dell'illegittima esclusione del ricorrente dal ramo di azienda ceduto ad una delle società del Gruppo A2A con conseguente diritto alla costituzione di un rapporto di lavoro subordinato alle dipendenze di quest'ultima società a decorrere dalla data di cessione del ramo. Inoltre, 14 ricorrenti richiedevano l'accertamento dell'illegittimità della cessione del ramo d'azienda con conseguente reintegrazione nella società cedente e 6 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 2019 erano pendenti 3 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 2019 sono state complessivamente 85, di cui 9 aventi ad oggetto l'accertamento dell'illegittimità di licenziamenti per giusta causa o giustificato motivo soggettivo, 1 avente ad oggetto l'accertamento dell'illegittimità di licenziamenti per giustificato motivo oggettivo e 5 aventi ad oggetto l'accertamento dell'illegittimità di licenziamenti per superamento del periodo di comporto.

Inoltre, 13 ricorrenti impugnavano i contratti a termine, 19 richiedevano l'accertamento del diritto al riconoscimento del superiore inquadramento e richiesta di condanna al pagamento delle relative differenze retributive, 10 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 2019 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) sono state 22. Vi sono stati 4 procedimenti aventi ad oggetto il risarcimento dei danni derivanti da infortuni o malattie professionali asseritamente contratti nell'ambito dell'appalto. Inoltre, 1 ricorrente chiedeva l'accertamento del diritto alla costituzione di un rapporto di lavoro subordinato alle dipendenze della società committente e 17 ricorrenti chiamavano in giudizio la società appaltatrice loro datrice di lavoro nonché la società del Gruppo A2A/LGH 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. Per quanto riguarda Amsa, nel corso del 2019 sono state promosse da 2 lavoratori altrettante cause affinché la società appaltatrice ed Amsa – quest'ultima responsabile in solido ex art. 29 D. Lgs. 276/2003 e art. 1676 c.c. in qualità di committente – venissero condannate al pagamento delle differenze retributive dagli stessi rivendicate.

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

Nel corso del 2019 erano in corso o si sono conclusi 18 procedimenti ambientali; di essi 5 procedimenti sono stati chiusi, 4 sono di nuova instaurazione (di cui tre chiusi nell'anno) e 14 erano già in essere (5 riferiti alle società del gruppo LGH S.p.A.); tali procedimenti sono relativi a: (i) contestazioni per violazioni di disposizioni contenute nelle rispettive Autorizzazioni Integrate Ambientali (A.I.A.), (ii) alcune presunte irregolarità nella gestione dei rifiuti e (iii) presunte inottemperanze ad altre prescrizioni di legge o regolamenti.

Relativamente ai 5 procedimenti, chiusi nel 2019:

- il GIP di Milano, preso atto dell'intervenuta estinzione del reato in seguito ad oblazione, ha emesso provvedimento di non luogo a procedere in relazione ad un procedimento per presunte violazioni di prescrizioni A.I.A.;
- il GIP di Brescia ha disposto l'archiviazione degli atti relativi a presunte violazioni di prescrizioni A.I.A.;
- in relazione ad una ipotesi di irregolarità nella gestione di rifiuti speciali non pericolosi contestata dai NOE di Alessandria, è stata disposta l'ammissione al pagamento di una sanzione in misura ridotta ed il pagamento è stato effettuato con conseguente estinzione in sede amministrativa della sanzione e archiviazione del procedimento;

- i NOE di Brescia hanno contestato a una società 2 inosservanze della normativa ambientale relativamente a un Centro di Raccolta e ad un'Unità operativa; le contravvenzioni sono state chiuse a seguito di ottemperanza alle prescrizioni impartite ed ammissione al pagamento in via amministrativa e relativa archiviazione.

Inoltre in relazione all'indagine per supposta gestione abusiva di rifiuti che aveva coinvolto per la responsabilità ai sensi del D.Lgs. 231/2001 anche le società A2A Ambiente e Linea Ambiente srl, il GIP di Brescia, non ravvisandone responsabilità, ha disposto lo stralcio delle posizioni e l'archiviazione nei confronti delle due società e di due ex dipendenti di Linea Ambiente srl. Il procedimento rimane in corso nei confronti di un dipendente di A2A Ambiente e di un dipendente di Linea Ambiente.

Clienti [GRI 206-1]

Il 2019 si è concluso con 26 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, gas e/o servizio idrico. Era inoltre in corso 1 causa per pretesi danni dovuti a ritardi nell'attivazione delle forniture.

Inoltre, è tuttora aperta la contestazione fatta, nel 2016, ad A2A Reti Elettriche (ora Unareti) 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 ancora pronunciata.

Infine, nel 2019, è proseguito un contenzioso da parte di un cliente di Amsa, A2A Ambiente ed Aprica che invoca la risoluzione contrattuale per eccessiva onerosità sopravvenuta.

Nell'anno 2019 si è aperto un contenzioso a danno di Linea Più (ora AEN) per il pagamento in favore di un utente delle spese sostenute da quest'ultimo per il ripristino della somministrazione del gas.

Comunità [G4 - EU25]

Alla fine del 2019 erano pendenti 80 cause di richieste di risarcimento da parte di cittadini, per lo più di modesto importo, per danni patrimoniali o a cose e 39 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).

Risultano, infine, pendenti 5 cause inerenti pretese violazioni di diritti di proprietà e 1 causa inerente a presunti danni a coltivazioni confinanti, risalente ad anni precedenti.

Piano di
Sostenibilità
2020-2024

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

Capitale
Finanziario

Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

Il Gruppo
Acsm Agam

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 provincie 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 AEV Farmacie s.r.l., che gestisce tre farmacie nella città di Sondrio.

Governance

La Società è quotata al mercato telematico azionario italiano di Milano e ha adottato, sin dall'esercizio 2016, il Codice di Autodisciplina in materia di governo societario promosso da Borsa Italiana. La struttura di *Corporate Governance* della società si fonda sul modello organizzativo tradizionale. Attualmente tutte le società del Gruppo adottano un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001 (MOG), coprendo il 100% dei dipendenti del Gruppo.

A integrazione degli strumenti di controllo previsti nell'ambito del D.Lgs. 231/2001, la Società si è dotata di un Codice Etico, al cui interno sono riportati anche gli elementi principali della politica praticata in tema di diritti umani: nel 2018 non si sono verificati episodi di violazione al Codice.

Nel 2019 non risulta si siano verificati episodi di corruzione e non sono pendenti cause relative ad episodi di corruzione.

La politica aziendale, inoltre, non prevede l'erogazione di contributi di alcun genere a partiti o a politici.

Il Gruppo, da marzo 2019 ha introdotto nell'ambito della struttura organizzativa *Chief Risk Officer* la funzione di *Risk Manager* che ha la finalità di supportare l'Amministratore Delegato per quanto attiene all'*Energy Risk Management* e per quanto attiene all'*Enterprise Risk Management (ERM)* nel:
definire la strategia aziendale di *Energy Risk Management*, garantendone l'implementazione ed il monitoraggio periodico, nonché la gestione dei casi critici;
garantire la gestione delle attività connesse all'individuazione, alla valutazione ed alla definizione di azioni correttive e il monitoraggio dei rischi aziendali.

Tali attività concorrono alla definizione del profilo di rischio dell'azienda e quindi delle strategie aziendali. In particolare, il programma di *Enterprise Risk Management (ERM)* ha il duplice obiettivo di:

- istituzionalizzare e formalizzare uno strumento di supporto alle decisioni aziendali e di valutazione dei principali rischi ed opportunità del Gruppo;
- contribuire con informazioni rilevanti alla stesura del Piano di Audit annuale.

Durante l'anno 2019 è stata avviata l'integrazione della mappatura dei principali rischi non finanziari nel sistema di *Enterprise Risk Management*. Si rimanda alla D.N.F. del Gruppo per ulteriori approfondimenti.

Valore economico generato e distribuito

Figura 125_Prospetto di distribuzione del Valore Aggiunto Globale Lordo – milioni di euro

	2018	2019
Remunerazione del personale	36,41	55,11
- Salari e stipendi	34,35	48,41
- TFR	1,72	2,29
- Altri costi	0,34	4,41
Remunerazione del capitale di rischio	6,2	14,70
- Utili distribuiti	5,16	14,48
- Risultato netto di pertinenza di terzi	1,06	0,22
Remunerazione del capitale di credito	0,92	0,65
Trasferimenti alla pubblica amministrazione	6,96	9,17
- Imposte dirette destinate allo Stato	6,6	8,52
- Altre imposte e tasse destinate allo Stato	0,32	0,61
- Oneri sociali	0,04	0,04
Trasferimenti a favore della comunità locale	2,65	3,20
- Imposte dirette destinate agli enti locali	1,55	1,79
- Tasse e imposte locali	0,52	0,66
- Sponsorizzazioni, contributi a fondazioni, aiuti, liberalità e beneficenza	0,58	0,75
Remunerazione della azienda	296,9	301,44
- Riserve	269,81	262,92
- Ammortamenti	27,09	38,52
Valore aggiunto globale lordo	350,06	384,27

Piano di
Sostenibilità
2020-2024

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

Capitale
Finanziario

Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

Il Gruppo
Acsm Agam

Figura 126_Investimenti in infrastrutture del Gruppo

	2018	2019
milioni di euro	31,7	60,9

Gestione efficiente delle infrastrutture

CAPACITÀ INSTALLATA		2018	2019
Elettrica	MW _e	45	46
Termica	MW _t	245	245
PRODUZIONE DI ENERGIA		2018	2019
Elettrica	GWh _e	149	126
Termica	GWh _t	300	257

DISTRIBUZIONE GAS NATURALE		2018	2019
Gas naturale distribuito	Mm ³	621	611
Estensione della rete gas	km	3.247	3.258

DISTRIBUZIONE ELETTRICITÀ		2018	2019
Energia elettrica distribuita	GWh	161	161
Perdite di rete elettrica	GWh	4	4
Estensione del servizio di distribuzione energia elettrica	km	556	560
	di cui cavo in terra (km)	427	429

ENERGIA TERMICA IMMESSA IN RETE		2018	2019
Energia termica distribuita	GWh	191	197

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO		2018	2019
Pozzi	n.	96	98
Sorgenti	n.	168	189
Impianti di potabilizzazione	n.	18	18
Lunghezza rete totale	km	1.659	1.694
Acqua erogata all'utenza e contabilizzata	Mm ³	27,8	27,6
Acqua prelevata	Mm ³	43	44
Perdite di rete e acqua non contabilizzata	Mm ³	15	16

RIFIUTI URBANI RACCOLTI	2018		2019	
	TONNELLATE DI RIFIUTI	% SUL TOTALE	TONNELLATE DI RIFIUTI	% SUL TOTALE
Smaltimento (in discarica o altro destino tipo D)	2.791,00	4%	463,48	1%
Termovalorizzazione	14.378,00	19%	14.722,38	18%
Recupero	58.871,00	77%	67.620,24	81%
TOTALE	76.040,00	100%	82.806,1	100%

1. Fonte dei coefficienti di emissione del gas naturale/metano, del gasolio e dei petroliferi, della benzina e dei rifiuti: Ministero Dell'Ambiente e della tutela del Territorio e del Mare, Tabella Parametri Standard Nazionali, 2018.

2. Lo standard di rendicontazione utilizzato (*GRI Sustainability Reporting Standards 2018*) prevede due diversi approcci di calcolo delle emissioni di Scope 2:

"Location-based" e "Market-based". L'approccio "Location-based" prevede l'utilizzo di un fattore di emissione medio nazionale relativo allo specifico mix energetico nazionale per la produzione di energia elettrica (fonte dei fattori di emissione: TERNA, Confronti Internazionali, 2017).

3. L'approccio "Market-based" prevede l'utilizzo di un fattore di emissione definito su base contrattuale con il fornitore di energia elettrica. Vista l'assenza di specifici accordi contrattuali tra le società del Gruppo ed il fornitore di energia elettrica (es. acquisto di certificati di Garanzia di Origine), per questo approccio è stato utilizzato il fattore di emissione relativo al "residual mix" nazionale (fonte dei residual mix *AIB European Residual Mixes 2017 (Version 1.13, 2018-07-11)*).

RIFIUTI URBANI RACCOLTI	2018		2019	
	TONNELLATE DI RIFIUTI	% DI RACCOLTA DIFFERENZIATA	TONNELLATE DI RIFIUTI	% DI RACCOLTA DIFFERENZIATA
Varese	40.207,00	69%	40.109,92	69,9%
Provincia di Varese	31.265,00	81%	78.272,48	75,56%
Provincia di Como	4.568,00	75%	4.533,62	72,1%
TOTALE	76.040,00	75%	122.916,02	74%

Responsabilità ambientale

RISORSE UTILIZZATE	2018	2019
Combustibili (TJ)	1986	1.663
Carburanti per autotrazione (TJ)	2.188,15	42,68
Energia elettrica (GWh)	46	44
Risorsa idrica consumata (migliaia m³)	368	342
Acquedotto	356	337
Pozzo	12	5
Prodotti chimici e materiali utilizzati (t)	6.269	3.797

EMISSIONI		2018	2019
Scope 1	t	144.359,14	117.115,72
Scope 2	t	14.631,89	15.793,25
Scope 2	t	18.728,82	21.261,10

EMISSIONI INQUINANTI			
NO _x	t	82	66
SO ₂	t	0,6	0,3
Polveri	t	0,1	0,1
CO	t	22	25
Gas fluorurati	kg	13	19

ACQUE REFLUE INDUSTRIALI		2018	2019
Volumi (m³)	Allo scarico in fognatura	165.023	152.039
	Allo scarico in corpo idrico superficiale	15.493	0
	Acque derivate per produzione idroelettrica	93.398	98.940

Piano di
Sostenibilità
2020-2024

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

Capitale
Finanziario

Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

Il Gruppo
Acsn Agam

TOTALE DEI RIFIUTI PRODOTTI			
RIFIUTI PRODOTTI		2018	2019
Rifiuti non pericolosi	t	17.475,44	12.971,56
Rifiuti pericolosi	t	2.232,90	1.726,66
Totale	t	19.708,33	14.698,22
<i>Di cui avviati a recupero</i>		93%	93%

Gestione responsabile delle persone

Suddivisione dei dipendenti e collaboratori per genere, al 31 dicembre 2018

PERSONE	2018			2019		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Dipendenti	641	224	865	669	233	902
<i>a tempo indeterminato</i>	627	219	846	663	233	896
<i>a tempo determinato</i>	14	5	19	6		6
Collaboratori	39	19	58	26	12	38
Totale	680	243	923	695	245	940
<i>di cui con contratto part-time</i>	5	46	51	5	42	47

ASSUNZIONI, USCITE, TURNOVER		2018	2019
Assunzioni	n.	36	88
Uscite	n.	30	51
<i>Turnover</i>	%	4%	6%

PERCENTUALE DEI LAVORATORI RAPPRESENTATI IN COMITATI FORMALI PER LA SALUTE E LA SICUREZZA		2018	2019
Percentuale		100%	100%

Infortuni avvenuti a dipendenti per genere e giorni persi

N. PERSONE	2018			2019		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Infortuni sul lavoro (n.)	25	1	26	38	4	42
Giorni persi per infortuni sul lavoro (n.)	1.041	52	1.093	953	132	1.085

⁴ Il numero di ore medie pro-capite è stato calcolato sul totale dei dipendenti appartenenti alla forza lavoro del Gruppo.

Suddivisione dei dipendenti per inquadramento professionale, genere e fasce d'età, al 31 dicembre 2018

N. PERSONE	2018					2019				
	DIRIGENTI	QUADRI	IMPIEGATI	OPERAI	TOTALE	DIRIGENTI	QUADRI	IMPIEGATI	OPERAI	TOTALE
Uomini	20	36	218	366	641	21	40	217	391	669
Donne	2	14	208	1	224	2	13	217	1	233
Totale	22	50	426	367	865	23	53	434	392	902
<30	-	1	35	23	59	0	0	35	32	67
30-50	7	27	252	168	454	7	33	247	180	467
>50	15	22	139	176	352	16	20	152	180	368
Totale	22	50	426	367	865	23	53	434	392	902

POPOLAZIONE AZIENDALE È COPERTA DA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA	2018	2019
Percentuale	100%	100%

La crescente digitalizzazione ha comportato un aumento del rischio legato alle minacce informatiche dovute ad una maggiore vulnerabilità dei sistemi e delle infrastrutture ICT. Per questo motivo, nel corso del 2019 il Gruppo ha promosso percorsi di formazione in materia *Cybersecurity*.

Nel corso del 2019 il Gruppo ha erogato percorsi formativi per 97 figure (per un totale di 194) in merito alla formazione relativa a Modelli di Organizzazione e Gestione 231 e Codice Etico.

Ore di formazione erogate suddivise per genere al 31 dicembre 2019

	DIPENDENTI FORMATI	PARTECIPAZIONI	NUMERO ORE	ORE MEDIE DI FORMAZIONE ANNUA PER DIPENDENTE
Uomo	593,00	1.766,00	8.145,00	12,17
Donna	209,00	593,00	2.014,00	8,64

Ore di formazione erogate suddivise per categoria professionale al 31 dicembre 2019

	DIPENDENTI FORMATI	PARTECIPAZIONI	NUMERO ORE	ORE MEDIE DI FORMAZIONE ANNUA PER DIPENDENTE
Dirigenti	21,00	86,00	517,25	22,49
Quadri	53,00	289,00	1.095,00	20,66
Impiegati	401,00	1.200,00	4.405,50	10,15
Operai	327,00	787,00	4.141,25	10,56

Piano di Sostenibilità 2020-2024

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam

Relazione con i clienti

NUMERO DI PDR E COMUNI SERVITI DAL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE GAS		2018	2019
PDR	n.	314.066	314.210
Comuni serviti	n.	88	88
NUMERO DI UTENTI E COMUNI SERVITI DAL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE ELETTRICITÀ		2018	2019
POD	n.	25.757	25.809
Comuni serviti	n.	4	4
NUMERO DI UTENTI E COMUNI SERVITI DAL SERVIZIO DI IGIENE URBANA		2018	2019
Utenti	n.	154.858	185.140
Comuni serviti	n.	19	30
COMUNI E CLIENTI SERVITI DAL SERVIZIO IDRICO		2018	2019
Comuni serviti servizio acquedotto	n.	37	37
Clienti serviti acquedotto	n.	83.178	83.613
Abitanti serviti acquedotto	n.	312.958	312.958
UTENTI ALLACCIATI AL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO		2018	2019
Utenti	n.	623	629
CONTRATTI PER TIPOLOGIA DI FORNITURA DEL SERVIZIO VENDITA GAS		2018	2019
Mercato tutelato	n.	165.184	142.503
Mercato libero	n.	101.094	111.711
Totale		266.278	254.214
CONTRATTI PER TIPOLOGIA DI FORNITURA DEL SERVIZIO VENDITA ELETTRICITÀ		2018	2019
Mercato tutelato	n.	18.196	16.229
Mercato libero	n.	42.791	55.137
Totale		60.987	71.366

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 69% con sede sociale in Lombardia. Inoltre, si segnala che i fornitori attivati con almeno un ordine al 31.12.2019 sono stati 1.001, tutti presenti nell'albo fornitori del Gruppo.

Numero di ordini del Gruppo per tipologia

ORDINI	2018		2019	
	N.	€	N.	€
Forniture	863	19.258.619	1.031	25.965.199
Lavori	164	17.553.382	181	24.473.247
Servizi	1.078	23.930.446	1.366	49.987.597
Sponsorizzazioni	96	270.049	56	291.455
Altro	12	272.923	36	456.866
TOTALE	2.213	61.285.419	2.671	101.174.364

Controversie

Rispetto ad eventuali casi di non conformità a leggi e regolamenti ambientali si riposta quanto segue: A seguito della visita ispettiva AIA nota prot. n. 0201566 del 19-12-2019 presso l'impianto di ACSM-AGAM in via Scalabrini, 123, Como, da parte di ARPA Lombardia sono stateriscontrate le ipotesi contravvenzionali alle norme in materia di tutela ambientale (Autorizzazione integrata ambientale n. 16278 del 12/11/2018 - mancato rispetto della temperatura di postcombustione di almeno 850°C a servizio del processo di termovalorizzazione del rifiuto così come prescritto dall'autorizzazione nella giornata del 07-05-2018, con sanzione penale prevista dal D.Lgs 152/06 e smi art. 29 *quattordices* comma 3 punto b con l'ammenda da 5.000 euro a 26.000 euro);

Visti gli articoli 318-bis e seguenti del D.Lgs. 152/06 e considerato che dalle verifiche effettuate risulta che la condotta accertata è attualmente esaurita e che non ricorrono ulteriori effetti da rimuovere in quanto non risultano situazioni di pericolo, né attività potenzialmente pericolose da far cessare, l'Ufficiale di Polizia Giudiziaria in servizio presso ARPA non ravvisa nessuna proficua prescrizione da impartire. Dispone quindi l'ammissione diretta al pagamento, in sede amministrativa, della somma pari a € 6.500 euro, corrispondente a un quarto del massimo dell'ammenda stabilita per la contravvenzione commessa. Si evidenzia che AcsmAgam Ambiente ha effettuato il pagamento di Euro 6.500,00 in data 24 gennaio 2020 e ha trasmesso relativa quietanza ad ARPA Lombardia Settore APC UO Emissioni in data 27 gennaio 2020.

Non si segnalano casi di non conformità o sanzioni rispetto a leggi o regolamenti inerenti materia sociale ed economica.

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*.

Nel 2019 le società del Gruppo ACSM-AGAM non sono state interessate da controversie aventi ad oggetto comportamenti anti-competitivi, anti-trust e pratiche monopolistiche.

Rispetto alla gestione della *privacy*, nel 2019 il Gruppo non ha registrato evidenze di furti di informazioni sui dati dei clienti, né reclami da privati o Istituzioni riguardanti eventuali violazioni.

Piano di
Sostenibilità
2020-2024

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 2020



a2a

PRESENTE NEL FUTURO

a2a.eu