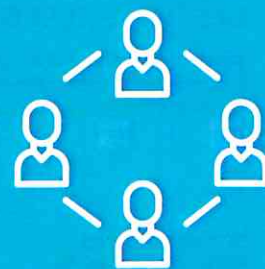


10 Capitale Relazionale Fornitori



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**

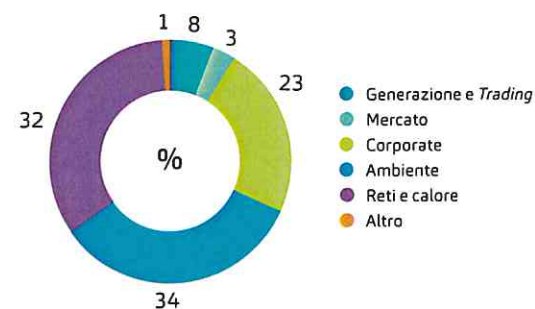
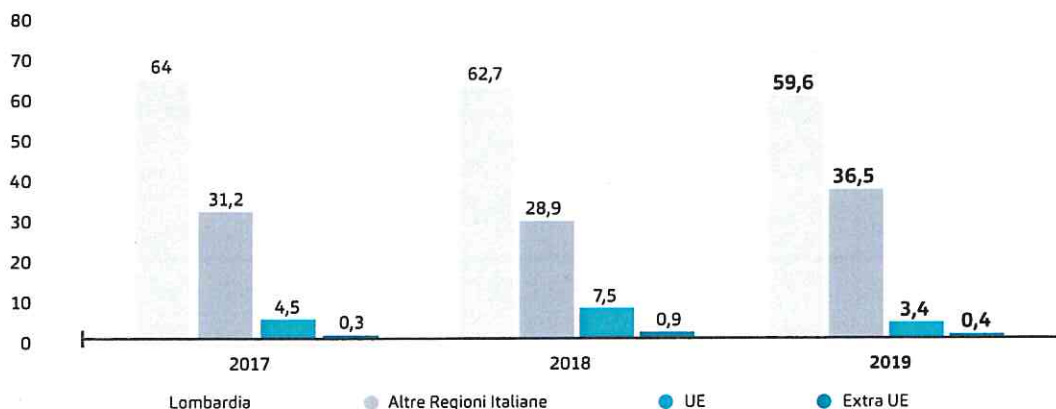


Figura 67_Ripartizione geografica dell'ordinato [GRI 204-1]



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**

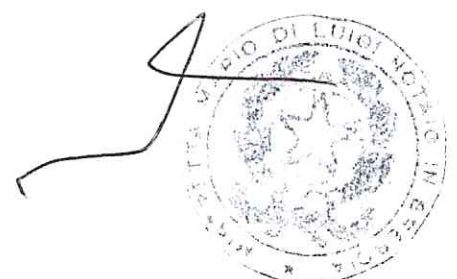
Relazione
con i Clienti

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

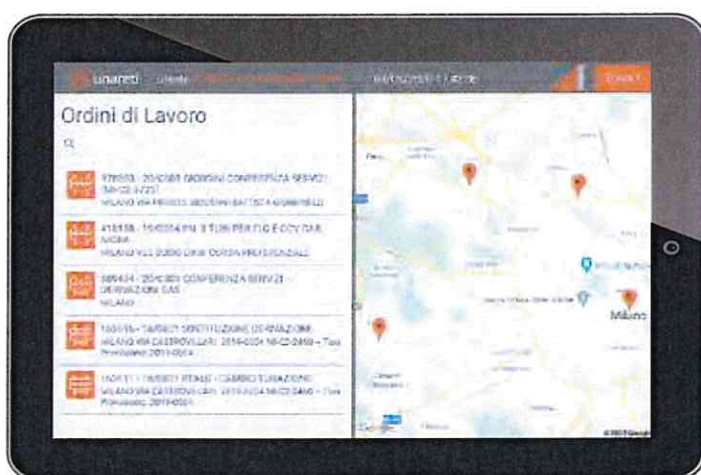
Nel corso del 2019 è stata implementata l'app digitale STA per supportare gli addetti alle visite ispettive nei cantieri.

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 Unareti 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

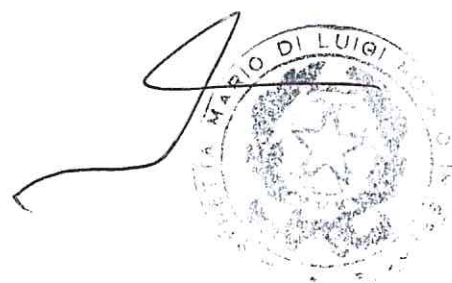
Relazione
con i Clienti

Relazione con
la Comunità

Relazione
con i Fornitori

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index





EYS p.A.
Via Monte Cpl. 17
20123 Milano

11 - 39 02 122121
 12 - 39 02 122121
 13 - 39 02 122121

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
Ulmann

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi dell'art. 3, c. 10, D.Lgs. 254/2016 e dell'art. 5 del regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018

Al Consiglio di Amministrazione della
AZA S.p.A.

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento Consob n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("limited assurance engagement") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario della AZA S.p.A. e sue controllate (di seguito "Gruppo AZA" 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 DNG

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 prodotti.

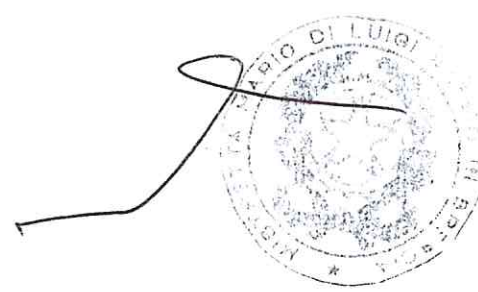
Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati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

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

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

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

1. **Author:** [Name of the author]
 2. **Title:** [Title of the document]
 3. **Date:** [Date of the document]
 4. **Page:** [Page number]
 5. **Section:** [Section number]
 6. **Subject:** [Subject of the document]
 7. **Keywords:** [Keywords for the document]
 8. **Abstract:** [Abstract of the document]
 9. **Introduction:** [Introduction of the document]
 10. **Conclusion:** [Conclusion of the document]
 11. **References:** [References of the document]





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 subito connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a):

5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.
In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione della A2A S.p.A. e con il personale della Linea Group Holding S.p.A., A2A GenCogas S.p.A., A2A Ambiente S.p.A., A2A Calore 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 e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.



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 Rocchi
 (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
EU3	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	

Lettera agli
stakeholderNota
metodologica1
Il Gruppo A2A
e il suo modello
di business2
Governance3
Strategia di
sostenibilità4
Stakeholder
engagement
e Analisi di
materialità5
Capitale
Finanziario6
Capitale
Manifatturiero7
Capitale
Naturale8
Capitale
Umano9
Capitale
Intellettuale10
Capitale
RelazionaleRelazione
della Società
di RevisioneGRI
Content
IndexGeneral
Standard
DisclosureSpecific
Standard
Disclosure

	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 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.

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.

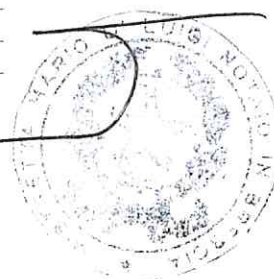
Lettera agli
stakeholderNota
metodologica1
Il Gruppo A2A
e il suo modello
di business2
Governance3
Strategia di
sostenibilità4
Stakeholder
engagement
e Analisi di
materialità5
Capitale
Finanziario6
Capitale
Manifatturiero7
Capitale
Naturale8
Capitale
Umano9
Capitale
Intellettuale10
Capitale
RelazionaleRelazione
della Società
di RevisioneGRI
Content
IndexGeneral
Standard
DisclosureSpecific
Standard
Disclosure

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



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	Availability factor medio del parco impianti		23

Lettera agli
stakeholderNota
metodologica1
Il Gruppo A2A
e il suo modello
di business2
Governance3
Strategia di
sostenibilità4
Stakeholder
engagement
e Analisi di
materialità5
Capitale
Finanziario6
Capitale
Manifatturiero7
Capitale
Naturale8
Capitale
Umano9
Capitale
Intellettuale10
Capitale
RelazionaleRelazione
della Società
di RevisioneGRI
Content
IndexGeneral
Standard
DisclosureSpecific
Standard
Disclosure

INDICATORI	RIFERIMENTI E OMISSION	
	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



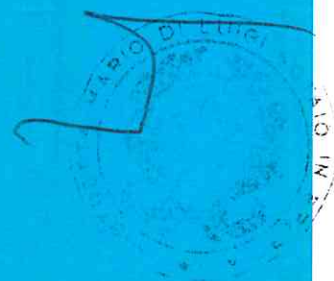
a2a

PRESENTE NEL FUTURO

2019

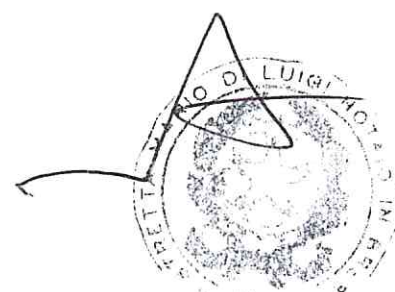
Supplemento Bilancio Integrato

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



Indice

Piano di Sostenibilità 2020-2024	2
<i>Stakeholder engagement e analisi di materialità</i>	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> - cumulo 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 cumulo
	Sensori intelligenti installati per il servizio idrico - dato cumulo
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

**Piano di
Sostenibilità
2020-2024**

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	-	REVISED	22%	76%
n.	-	27	62	170
% degli impianti oggetto di analisi	-	-	NEW	100% (al 2020)

 Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

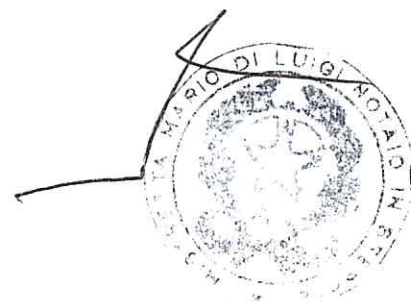
 Capitale
Finanziario

 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}) Acquisto di energia 100% rinnovabile per i consumi di Gruppo
RINNOVABILI Incrementare le quote di produzione energetica da fonti rinnovabili	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 m ³	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	-	REVISED	41%	61%
% sul totale dei mezzi di raccolta rifiuti	27%	38%	54%	72%
migliaia di tonnellate	6.299	5.701	5.211	5.111
	-	-9%	-17%	-19%
gCO ₂ /kWh	419	374	335	314
	-	-11%	-20%	-25%
tonnellate	1.480	1.300	917	558
tonnellate in CO _{2eq}	17.145	24.078	29.119	94.000
% sul totale dei consumi	-	-	NEW	100%
MW	-	94	99	500
% sul totale	51%	51%	54%	55%
GWh	45	43	45	81
n.	-	NEW	1	5
% sul totale	-	REVISED	86%	98%
% sul totale	-	-	NEW	96%
n.	1,36	1,43	1,61	1,05
milioni di euro	22	40	44	193

Piano di
Sostenibilità
2020-2024

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

Capitale
Finanziario

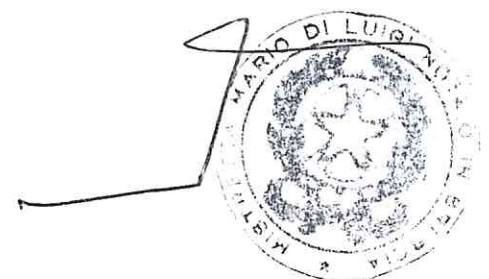
Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

Il Gruppo
Acsm Agam





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 (reti <i>smart</i> e <i>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
	Mezzi monitorati tramite gps
FASCE DEBOLI Promuovere tariffe agevolate o altre soluzioni per utenti in difficoltà (es. Banco dell'Energia)	Fondi raccolti tramite Banco dell'Energia
ICT - CYBERSECURITY Progetti di miglioramento 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	REVISED	2.802	4.051	9.200
tonnellate	696.963	1.844.329	2.302.124	5.700.000
tonnellate	-	NEW	906	35.000
n.	REVISED	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 target	-	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

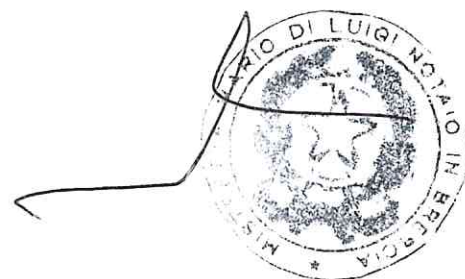
Il Gruppo
Acsm Agam



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 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 – forumAscolto – 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	Stakeholder engagement e analisi di materialità
% 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	Capitale Finanziario
% sul totale impiegatizio	100%	100%	100%	100%/anno (impiegati)	Capitale Manifatturiero
% sul totale	-	100%	100%	100%/anno	
% sul totale impiegatizio	100%	100%	100%	100%/anno	Capitale Naturale
% sul totale dipendenti responsabili	REVISED	20%	21%	25%	
% sul totale	38%	90%	100%	100% (al 2020)	Capitale Umano
% collaboratori disabili Gruppo	-	-	NEW	50%	
% sul totale mappato	-	-	NEW	100% (al 2021)	
% sul totale impiegatizio	5%	18%	18%	25%	Capitale Relazionale
n.	6	7	8	8 (al 2020)	
n.	-	-	NEW	6	Il Gruppo Acsm Agam
n.	REVISED	63.300	70.755	80.000	



Stakeholder engagement e analisi di materialità

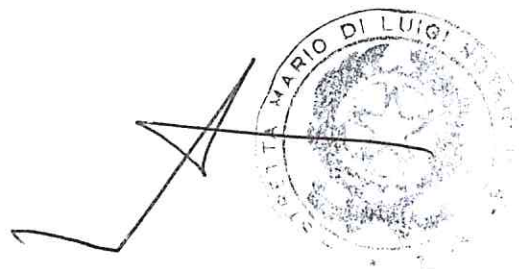
Figura 1_Iniziative di stakeholder engagement attivate nel 2019

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 TRATTATE 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 <ul style="list-style-type: none"> Sviluppo lavori di Open Fiber/A2A Smart City Presentazione Booklet Smart City 	
		BU Mercato <ul style="list-style-type: none"> Mobilità elettrica 	
Comitati civici e spontanei	<ul style="list-style-type: none"> Incontri (fisico, call, web) 	BU Corporate <ul style="list-style-type: none"> Sviluppo progetti di economia circolare Contatori divisionali Incontri per sostegno iniziative Visite impianti 	Capitale Finanziario Capitale Manifatturiero
		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 	
		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 	
Clienti	<ul style="list-style-type: none"> Convegni/ Conferenze stampa /Eventi Gruppi di lavoro/ Comitati Indagini/Sondaggi Visite impianti 	BU Corporate <ul style="list-style-type: none"> Incontro con il Comitato per la razionalizzazione linee elettriche 	Capitale Naturale Capitale Umano Capitale Relazionale
		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 	
		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 	
Fornitori	<ul style="list-style-type: none"> Incontri (fisico, call, web) Convegni/ Conferenze stampa /Eventi Visite impianti 	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 	Il Gruppo Acsm Agam
		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 	

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
Azionisti/ Investitori	<ul style="list-style-type: none"> Incontri (fisico, call, web) Gruppi di lavoro/ Comitati 	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
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 Corteolona 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

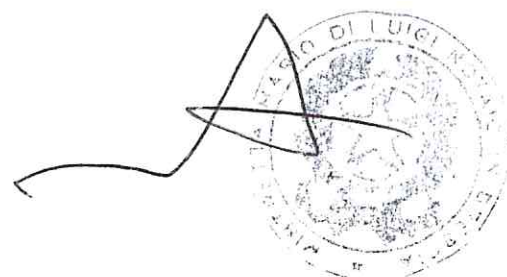
STAKEHOLDER COINVOLTI	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO	TEMATICHE TRATTATE DURANTE LE ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO, IDENTIFICATE PER BU	
Istituzioni	<ul style="list-style-type: none"> Incontri (fisico, call, web) Convegni, conferenze stampa, eventi Gruppi di lavoro/comitati Indagini/Sondaggi Visite 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 Merezzate 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 <i>SMART CITY</i> 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



Handwritten signature and circular stamp of the Municipality of Milano.

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 - Science Center 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
		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 - Science Technology Engineering Mathematics nel comune di Milano Mostra laboratorio didattico "Il gioco dell 4R - Riduzione, Riuso, Riciclo, Recupero" Campagna AmbienteaScuola - Incontri formativi con gruppi composti da dirigenti scolastici, docenti, personale ATA, rappresentanti studenti sul tema della raccolta differenziata; contest creativo "Cestini in cerca d'autore" e realizzazione di nuovi contenuti video didattici pubblicati sulla piattaforma pubblica edutv.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; contest 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 - Global Goal Protocol; Laboratori per bambini sul tema della sostenibilità all'interno dell'evento "Il valore industriale della sostenibilità" a Milano Partecipazione all'evento E-Mob 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 Inspirational Talks di manager A2A nelle scuole secondarie di secondo grado Interventi nelle scuole su temi tecnici Workshop insegnanti per presentazione progetti educativi rivolti alle scuole Incontri con alunni partecipanti alla trasmissione "La nostra energia per l'ambiente", gestione concorso e premiazione Visite impianti 	Stakeholder engagement e analisi di materialità Capitale Finanziario Capitale Manifatturiero Capitale Naturale 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
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 business, 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 (Power Purchase Agreement) per lo sviluppo di capacità rinnovabile e organizzazione di un Regulatory Breakfast interno con le diverse funzioni aziendali interessate BU Mercato <ul style="list-style-type: none"> Eventi Contact Center Milano e Brescia BU Corporate <ul style="list-style-type: none"> Young Talent: webinar tematici, survey e incontri su percorsi di sviluppo, incontro annuale agli East End Studios, focus group per la definizione di nuove leve di ingaggio per questo target, progetto internal referral Community online di confronto (Young Talent, Runner, servizi ai fornitori, sostenibilità e servizi di eccellenza operativa) Survey Digital DNA Induction A2A per i neoassunti under 35 anni laureati professional del Gruppo Survey online e campagna di engagement 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 Team building CODIR WE HR 2019: 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 Welfare Day Survey smartworking LGH e Lode Progetto GEA: realizzati 3 incontri e i primi inspirational talk nelle scuole secondarie di secondo grado Survey interna per definire le modalità di lavoro della popolazione aziendale impiegatizia 4 tappe AD Incontra Tech Camp "Robotizziamoci" dedicato ai figli dei dipendenti per avvicinare i nostri giovani alle materie scientifiche e tecnologiche Survey di gradimento su servizi Centro Stampa, Protocollo, Portierato e Vigilanza, Flotte aziendali, Facility Workshop per la raccolta di feedback e proposte relative al re-design della user experience della intranet ina2a A2A Corporate Car Sharing (evento di presentazione e infopoint) 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 ticket cartaceo al ticket 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 Smart Working 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 Corporate A2A e LGH: sottoscrizione di un accordo relativo al piano di integrazione delle corporate delle due realtà e cambio del mix generazionale

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 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 <i>customer satisfaction</i> di Aprica per i servizi nel comune di Bergamo Interventi a tavole rotonde e convegni Visite impianti 	Piano di Sostenibilità 2020-2024 Stakeholder engagement e analisi di materialità
		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 <i>relamping</i> 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 Capitale Manifatturiero
		SMART CITY <ul style="list-style-type: none"> Conferenza stampa di presentazione del piano di cablaggio in fibra ottica all'interno del progetto <i>Open Fiber</i> Inaugurazione isole digitali Bergamo Conferenza stampa inaugurazione sottopasso Villaggio Violino Incontro A2A Smart City - MM per possibili sinergie su case ALER 	Capitale Naturale
		BU Generazione e Trading <ul style="list-style-type: none"> Tavolo di analisi e discussione sulle tematiche dell'autoconsumo, delle <i>energy communities</i>, e delle configurazioni energetiche innovative introdotte dal <i>Clean Energy Package</i> Incontri sul tema della riconversione della centrale di San Filippo del Mela e presentazione progetto FORSU Concessioni idroelettriche Riconversione della centrale di Monfalcone 	Capitale Umano Capitale Relazionale
		BU Mercato <ul style="list-style-type: none"> Incontro con comune di Milano e società di <i>car sharing</i> 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 organizzato da <i>i-Com</i> Workshop con comune di Milano sul tema della mobilità elettrica Coordinamento attività sui corsi per i conciliatori paritetici ADR Partecipazione a <i>E-Mob</i> 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 	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 murali realizzati 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*

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

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

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
Naturale

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

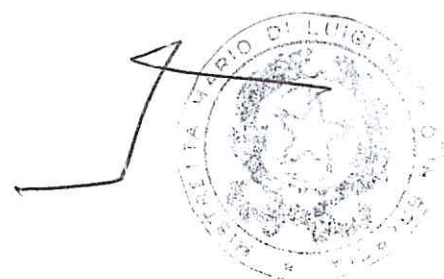
Capitale
UmanoCapitale
RelazionaleIl Gruppo
Acsm Agam

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

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

Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

* 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 scorpendo le la produzione del Termovalorizzatore di Acerra, pari a 631 GWh

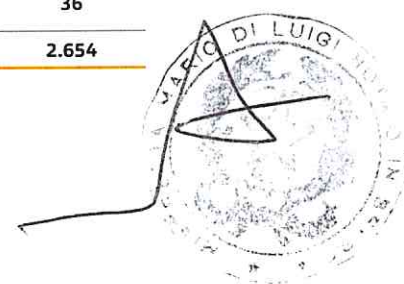
*** Per le motivazioni sopra esposte il totale della produzione 2017 risulta modificato

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

		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

Capitale
Relazionale

Il Gruppo
Acsm Agam



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

Piano di
Sostenibilità
2020-2024

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

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

Capitale
Finanziario

Gestione dei rifiuti

Figura 19_Rifiuti raccolti

	2017	2018	2019
Tonnellate	1.605.000	1.584.955	1.618.000

Capitale
Naturale

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

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

Il Gruppo
Acsm Agam

* Sono considerati tutti i rifiuti in ingresso agli impianti del Gruppo. La quota 2019 al netto delle intermediazioni (489 kt) ed elisioni (-758kt) 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)

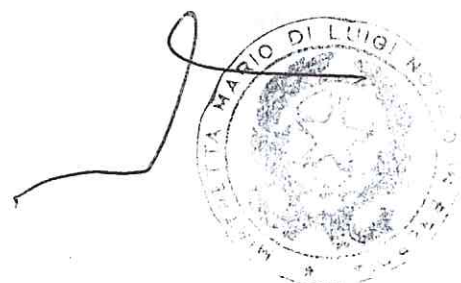


Figura 21_Rifiuti intermediati

	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 wi-fi (n.)	1.140	1.198	1.198
Concentratori per telelettura gas (n.)	540	555	1.210
Sensori ambientali installati (n.)	100	118	148
Smart bin installati	300	6.663	12.880
Sensori smart land	-	62	125
Sensori smart parking	-	711	2.580
Varchi ZTL	-	9	9
Pannelli a messaggio variabile + park	-	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 IoT (laser, 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%.

Piano di
Sostenibilità
2020-2024

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

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 policomustibili	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

Capitale
Finanziario

Capitale
Manifatturiero

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

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

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

Capitale
Relazionale

Figura 28_Sanzioni Ambientali [GRI 307-1]

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

Il Gruppo
Acsn Agam

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

** Tutte le sanzioni sono relative a infrazioni alle prescrizioni autorizzative o inesattezze di tipo amministrativo.

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
	% sul totale acqua prelevata	63%	78%	80%
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)				Piano di Sostenibilità 2020-2024
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)				Stakeholder engagement e analisi di materialità
Benzina	9	7	6	
Gasolio	552	504	492	
Metano	98	111	145	
Energia elettrica (GWh)	53	54	58	
Prodotti chimici e materiali (t)				Capitale Finanziario
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	Capitale Manifatturiero
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	Capitale Naturale
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	Capitale Umano
Totale prodotti chimici	266.265	239.583	266.172	

Prelievi

Figura 32_Acque prelevate [GRI 303-3]

		2017	2018	2019	
Acqua prelevata per consumi di processo (migliaia di m³)	Acquedotto	734	511	511	Il Gruppo Acsm Agam
	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
	% sul totale acqua prelevata	11%	11%	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

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%

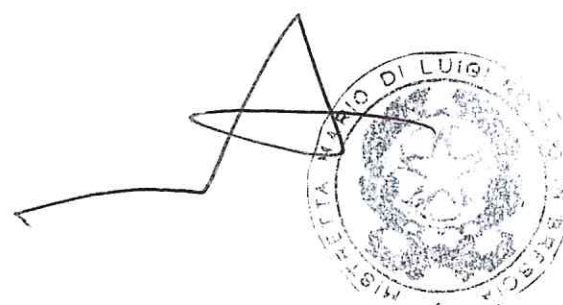
Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

Il Gruppo
Acsm Agam



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
Petroliiferi (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

Piano di
Sostenibilità
2020-2024

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

Capitale
Finanziario

* 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

Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

Il Gruppo
Acsm Agam

* 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.



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
Petroliferi (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

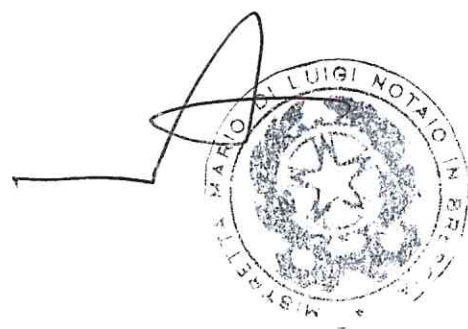
Capitale
Manifatturiero

**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
	% sul totale acqua prelevata	0,1%	0,1%	0,8%
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%

Piano di
Sostenibilità
2020-2024

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

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

Capitale
Finanziario

Capitale
Manifatturiero

Figura 47_Perdite elettriche di rete*

	2017	2018	2019
GWh	335	299	301

Capitale
Naturale

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

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 (t CO _{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 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

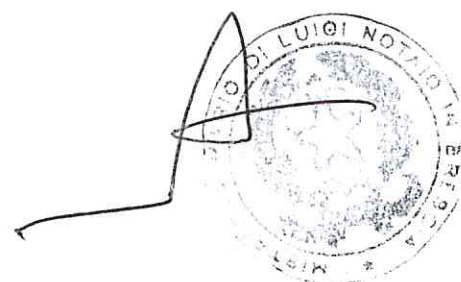
Capitale
Manifatturiero

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								TOTALE
	DIRIGENTI		QUADRI		IMPIEGATI		OPERAI		
	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%

DIRIGENTI		QUADRI		2018		OPERAI		TOTALE
				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

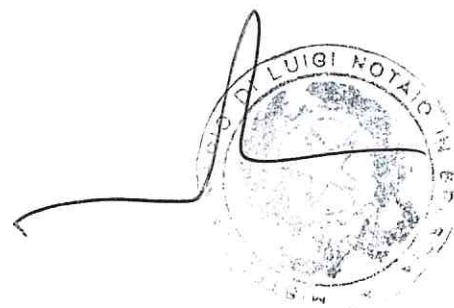
Capitale
Naturale

**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 ANNUE PER DIPENDENTE	NUMERO ORE	ORE MEDIE DI FORMAZIONE ANNUE PER DIPENDENTE	NUMERO ORE	ORE MEDIE DI FORMAZIONE ANNUE 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

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

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

Capitale
FinanziarioCapitale
ManifatturieroCapitale
Naturale

* 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).

Capitale
UmanoCapitale
Relazionale

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

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	1497	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

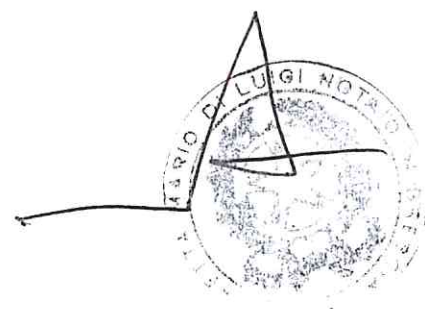


Figura 75_Ritorno al lavoro e tasso di ritenzione dopo il congedo parentale*

	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

Piano di
Sostenibilità
2020-2024

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

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

Capitale
Finanziario

Capitale
Manifatturiero

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

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

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

Capitale
Relazionale

Il Gruppo
Acsm Agam

Figura 83_Ripartizione geografica dei volumi venduti di elettricità

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

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 PIÙ – Numero reclami	2.399	1.682	1.766
A2A ENERGIA percentuale reclami "semplici" sul numero medio clienti*	0,17%	0,18%	0,20%
LINEA PIÙ 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.

Piano di
Sostenibilità
2020-2024

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 medio pari a 2.700 kWh.

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

Capitale
Finanziario

Capitale
Manfatturiero

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.

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

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"

Il Gruppo
Acsm Agam

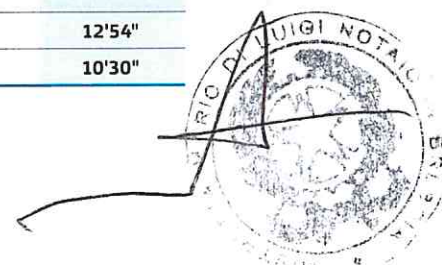


Figura 92_Numero di contratti elettricità e gas con il servizio Bollett@mail

	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													Piano di Sostenibilità 2020-2024
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	32,81	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	-	Stakeholder engagement e analisi di materialità
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	Capitale Finanziario	
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	Capitale Manifatturiero
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													Capitale Umano
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	Il 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
2020-2024Stakeholder
engagement
e analisi di
materialitàCapitale
FinanziarioCapitale
ManifatturieroCapitale
NaturaleCapitale
UmanoCapitale
RelazionaleIl Gruppo
Acsm Agam

Figura 102_Qualità commerciale energia elettrica: indicatori specifici Area Cremona

	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	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	

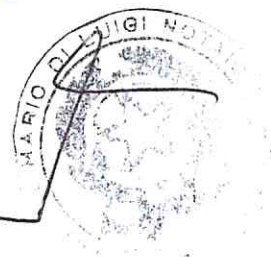


Figura 104_Pronto intervento gas numero annuo di chiamate al centralino con tempo di arrivo sul posto della squadra <= 60 min

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

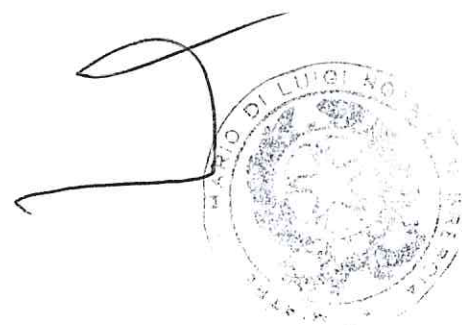
Figura 107_Qualità commerciale gas: indicatori specifici ASVT - Tipologie di prestazioni

	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
2020-2024Stakeholder
engagement
e analisi di
materialitàCapitale
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%	90,00%	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
ManifatturieroCapitale
NaturaleCapitale
UmanoCapitale
RelazionaleIl 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
Clients 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 ÀSVT - dati in giorni

	A2A CICLO IDRICO			ÀSVT		
	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

Piano di
Sostenibilità
2020-2024

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

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

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

Capitale
Finanziario

Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

Il Gruppo
Acsm Agam

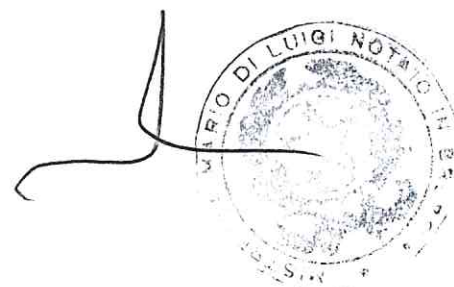


Figura 115_Indice globale di soddisfazione per i servizi di igiene urbana di Amsa nei Comuni della provincia di Milano

	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%

Piano di
Sostenibilità
2020-2024

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

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

Capitale
Finanziario

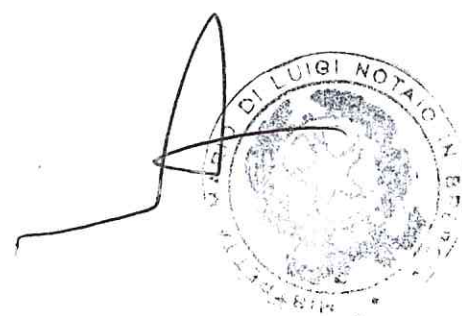
Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

Il Gruppo
Acsm Agam



Relazione con i Fornitori

Figura 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
di cui attivati con ordine	-	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
2020-2024

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

Capitale
Finanziario

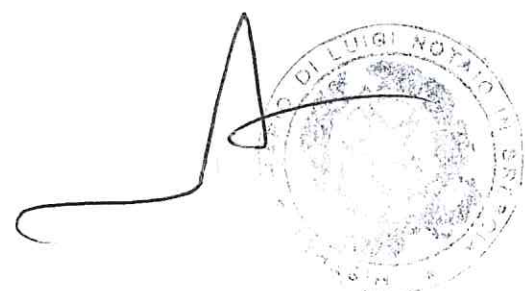
Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

Capitale
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

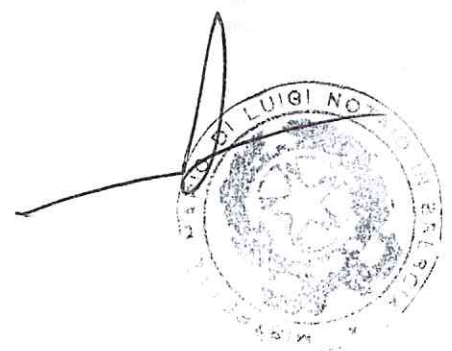
Capitale
Manifatturiero

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 province di Monza, Como e Varese;
 - della sola distribuzione gas nelle province di Lecco ed in Veneto;
 - della distribuzione gas ed elettricità nella provincia di Sondrio.
- **BU Ambiente** si occupa delle attività di raccolta rifiuti (in provincia di Varese e Como) e di termovalorizzazione (Como);
- **BU Vendita** a cui fanno riferimento le società del Gruppo operanti nel settore della vendita di gas naturale ed energia elettrica;
- **BU Energia e Tecnologie Smart** presidia le attività di efficienza energetica, generazione elettrica, gestione calore, nuovi servizi innovativi e *smart city*, illuminazione pubblica e teleriscaldamento.

A tali BU va aggiunta anche AEVV Farmacie s.r.l., che gestisce tre farmacie nella città di Sondrio.

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

Figura 126_Investimenti in infrastrutture del Gruppo

	2018	2019
milioni di euro	31,7	60,9

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

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

Il Gruppo
Acsm Agam

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 interrato (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

Piano di
Sostenibilità
2020-2024

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

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

Capitale
Finanziario

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

Capitale
Manifatturiero

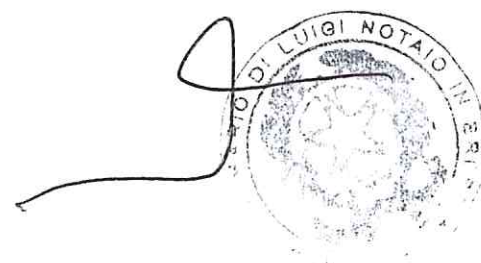
Capitale
Naturale

Capitale
Umano

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

Capitale
Relazionale

Il Gruppo
Acsm 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>	<i>%</i>	<i>93%</i>

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

Piano di
Sostenibilità
2020-2024

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

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

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*.

Capitale
Finanziario

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.

Capitale
Manifatturiero

Ore di formazione erogate suddivise per genere al 31 dicembre 2019

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

Capitale
Naturale

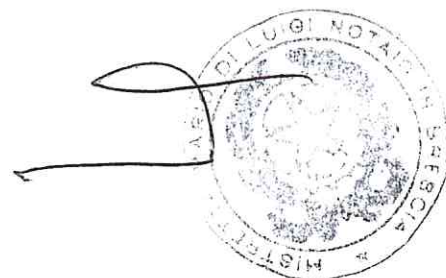
Capitale
Umano

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

	DIPENDENTI FORMATI	PARTECIPAZIONI	NUMERO ORE	ORE MEDIE DI FORMAZIONE ANNUE 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

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

Piano di
Sostenibilità
2020-2024

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

Capitale
Finanziario

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;)

Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

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 Acsm Agam 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.

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

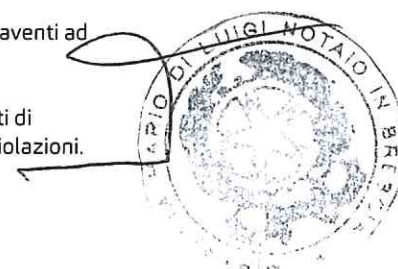
Non si segnalano casi di non conformità o sanzioni rispetto a leggi o regolamenti inerenti materia sociale ed economica.

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*.

Il Gruppo
Acsm Agam

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.



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