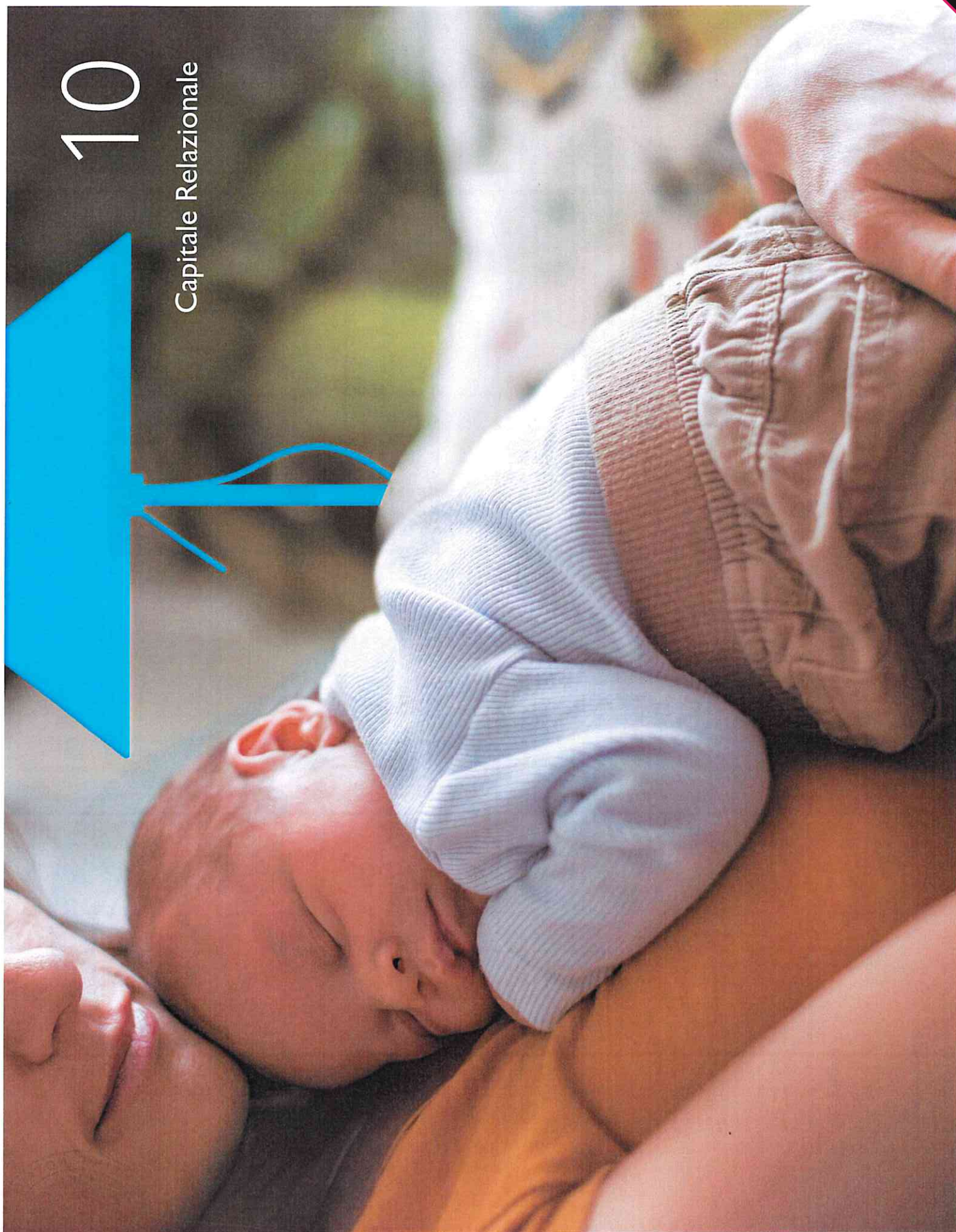


10

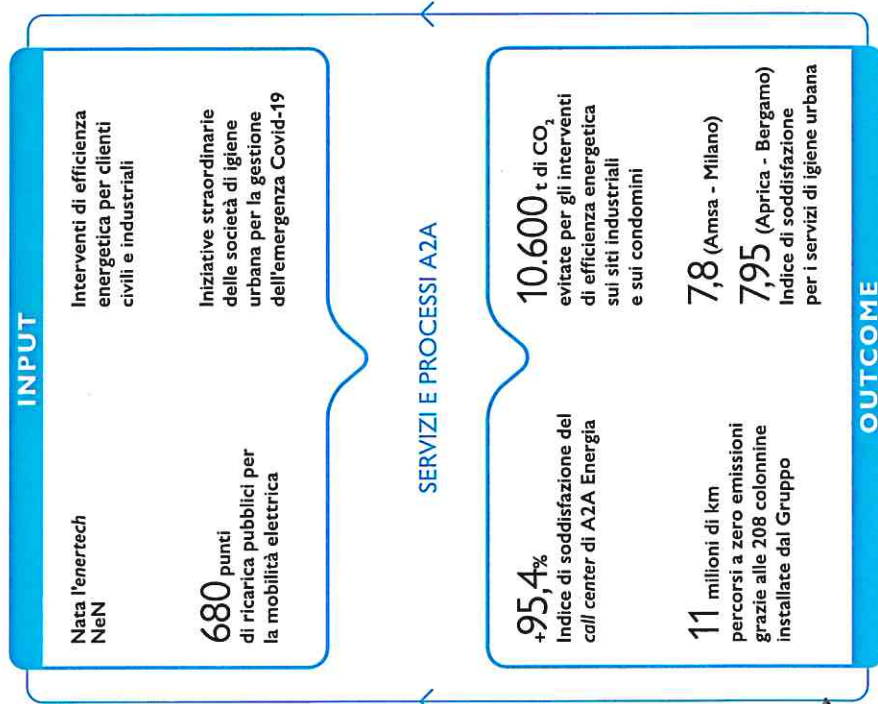
Capitale Relazionale



10

Capitale Relazionale

10.1 Relazione con i Clienti



L'impatto della pandemia sui consumi energetici e sulla produzione di rifiuti

La pandemia ha avuto effetti senza precedenti sul sistema globale in tutti i settori di attività di una *multinational*. Nel 2020, infatti, si è registrata una importantissima riduzione dei fabbisogni di energia, in conseguenza del crollo del PIL, della produzione industriale e della mobilità. I consumi finali di energia si sono ridotti del 10% rispetto al 2019. Se circa l'80% di questo calo è legato alla contrazione dei consumi di prodotti petroliferi nei trasporti, un calo significativo si riscontra anche nei consumi di elettricità e gas (oltre 2,5 Mtep in meno rispetto al 2019).

La pandemia Covid-19 ha contribuito ad accelerare la transizione verso una mobilità più pulita nelle città: con il calo del traffico automobilistico durante il lockdown, infatti, si è approfittato per dare maggior spazio alla mobilità dolce, a biciclette e a pedoni e maggiore attenzione è prestata al mondo della mobilità elettrica. In base alle stime di Transport & Environment, i veicoli elettrici raggiungeranno il 10% del mercato europeo nel 2020 (dal 3% del 2019) e il 15% nel 2021. Per la diffusione dell'auto elettrica è comunque essenziale un processo di trasformazione digitale, capace di connettere e integrare tutti i sistemi di trasporto e la distribuzione di energia.

Sul versante commerciale, il mercato dell'energia, che è sempre stato molto sviluppato sui canali distri-

Lettera agli stakeholder
Nota Metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2 Governance

3 La strategia sostenibile di A2A

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

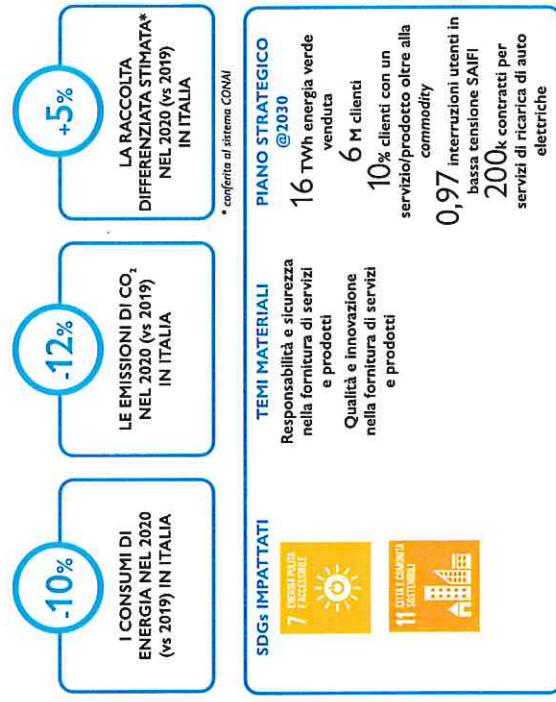
Relazione con la Comunità

Relazione con i Fornitori

Relazione della società di revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index



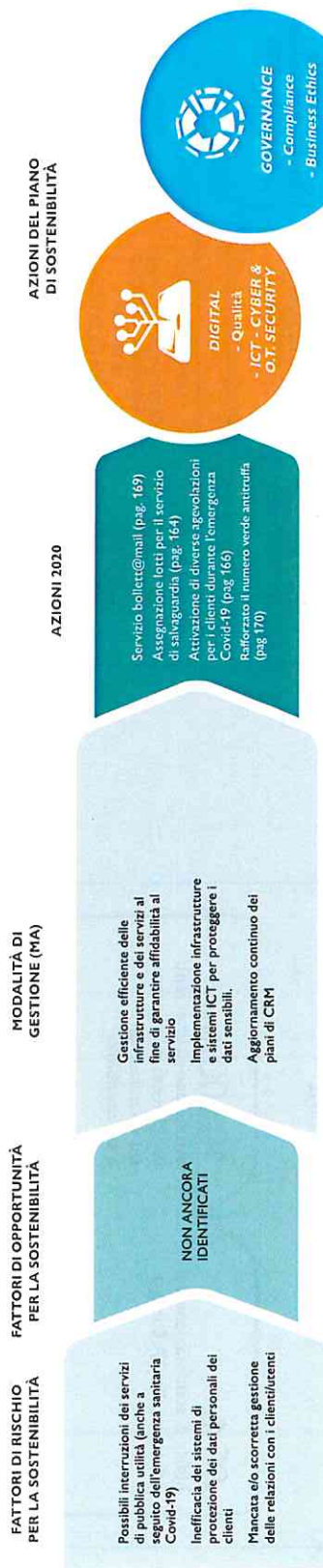
FONTI

https://lab24.italie24ore.com/sostenibilita-ambientale-2020
https://www.enr.it/it/Stampa/comunicati/energia-andisi-enca-calo-record-di-consumi-10-ed-emissioni-12-nel-2020
https://ig24.sky.it/economia/2020/10/14/covid-impatto-mercato-energia-elettrica
https://www.fondazioneviuiparisostenibile.org/wp-content/uploads/2020/10/14/covid-impatto-mercato-energia-elettrica.pdf



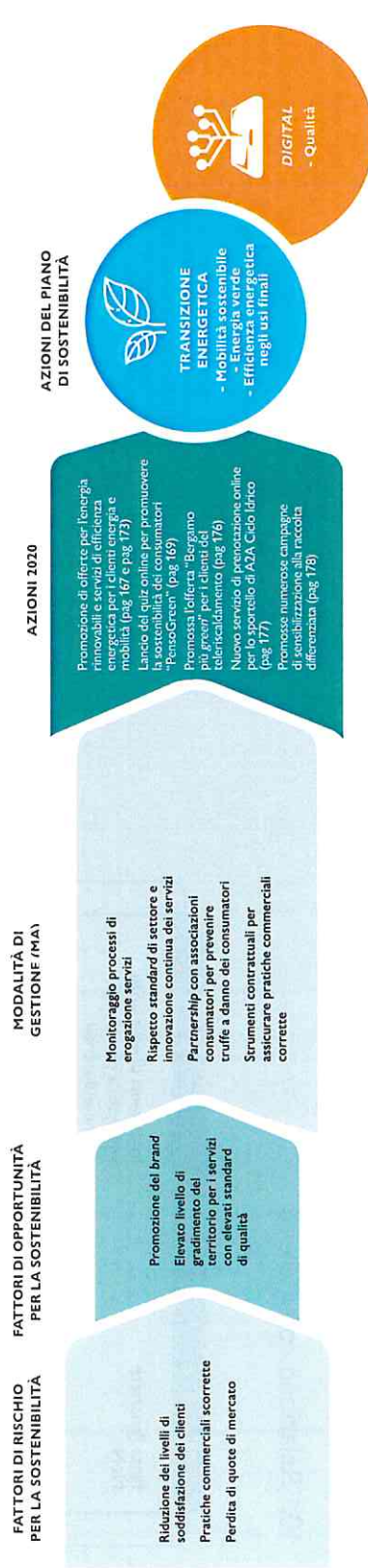
Responsabilità e Sicurezza nella fornitura di servizi e prodotti

promuovere sicurezza e affidabilità nell'erogazione dei servizi e sviluppo di piani di gestione delle emergenze volti a prevenire e/o mitigare potenziali fattori esterni che potrebbero compromettere la continuità dei servizi.



Qualità e innovazione nella fornitura di servizi e prodotti

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



Lettera agli stakeholder

Nota Metodologica

1 Il Gruppo AZA e il suo modello di business

2 Governance

3 La strategia sostenibile di AZA

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

TCFD Content Index

10.1.1 Relazione con i clienti della BU Mercato

A2A concretizza il proprio ruolo di *Life Company* impegnandosi a fornire prodotti e servizi di qualità. Il Gruppo mantiene una relazione trasparente e affidabile con i propri clienti attraverso la **Business Unit Mercato**, di cui fanno parte A2A Energia S.p.A., A2A Energy Solutions S.r.l., A2A Illuminazione Pubblica S.r.l. (fino al 1. novembre 2020) e Yada Energia S.r.l. (dal gennaio 2021), con tutte le relative società controllate e partecipate. La *Business Unit* è stata costituita con l'obiettivo di essere protagonista nell'interpretare le esigenze energetiche di famiglie, imprese e città, offrendo soluzioni efficaci, innovative e sostenibili, e assicurando i più elevati standard di qualità nella vendita e nell'assistenza ai clienti. La BU Mercato opera su tutto il territorio nazionale con un portafoglio di offerte per tutti i segmenti di clienti che spazia dalle forniture di energia elettrica e gas naturale a prodotti e soluzioni per l'efficienza energetica, l'e-mobility e l'illuminazione pubblica.

Servizio vendita elettricità e gas

A2A Energia è la società commerciale della *Business Unit Mercato*, che si occupa, insieme alle società controllate e partecipate, della vendita di energia elettrica e gas naturale, nonché dei correlati prodotti e servizi, tra cui impianti per la produzione di calore, freddo ed illuminazione. La società opera sul territorio nazionale con l'obiettivo di rafforzare il proprio ruolo di *player* di riferimento nei territori target ampliando il proprio portafoglio di offerta ai clienti domestici, ai condomini, alle imprese e alla pubblica amministrazione, proponendo nuovi prodotti e servizi (*VAS, value-added services*) correlati alla vendita di gas naturale ed energia elettrica, e valorizzando la correttezza e la trasparenza della relazione commerciale e l'eccellenza del servizio.

Inoltre, negli ultimi anni, A2A Energia è stata impegnata in operazioni societarie e strategie di sviluppo commerciale che hanno permesso di rafforzare il proprio portafoglio clienti in aree contigue a quelle storiche del Gruppo.

La società, a fine novembre 2020, si è aggiudicata importanti gare di rilevanza nazionale. In particolare, ad A2A Energia sono stati assegnati due lotti nella gara per l'individuazione degli esercenti il servizio di salvaguardia degli anni 2021 e 2022, per un volume complessivo di circa 700 GWh/anno. I lotti riguardano le regioni Lombardia (lotto 2) e Toscana, Marche, Sardegna (lotto 4), a fronte di un solo lotto gestito nel biennio 2019 e 2020 (Toscana, Marche, Umbria). L'assegnazione ad A2A Energia corrisponde ad un fatturato associato pari a circa 140 M€ previsto su base annua.

Nel 2020 sono stati venduti complessivamente 1.883 milioni di metri cubi di gas metano e 14.016 GWh di energia elettrica.

In continuità con lo scorso anno, si è registrato un incremento sul segmento Grandi Clienti elettrica, pari al 65%, che ha determinato un sensibile aumento dell'elettricità complessivamente venduta. Il numero di clienti totali del servizio di vendita dell'elettricità è aumentato dell'8%, mentre per il settore gas l'andamento non ha subito rilevanti variazioni.

In linea con quanto previsto dal piano strategico, al 31 dicembre 2020 sono stati raggiunti circa 891 mila contratti elettricità a mercato libero e 699 mila contratti gas a mercato libero.

Figura 37 Numero di Clienti, suddivisi per tipologia

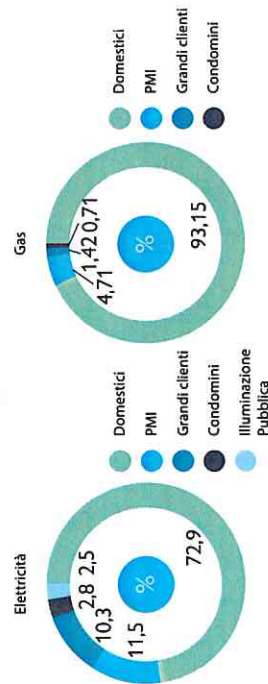
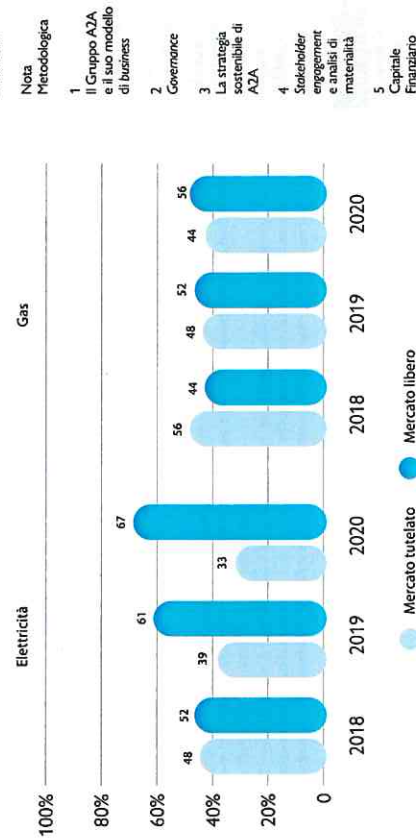


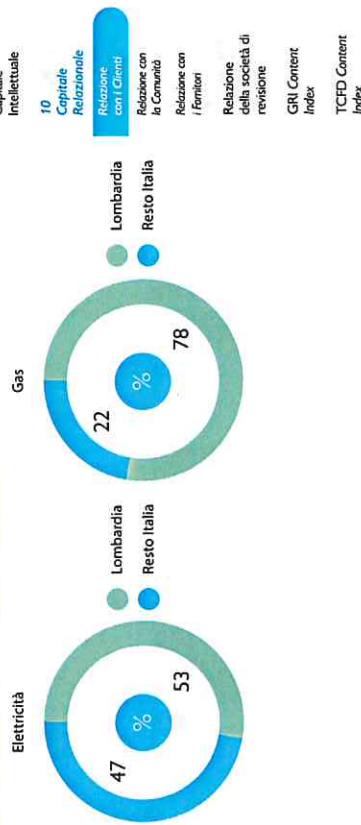
Figura 38 Numero di contratti di fornitura elettricità per tipologia di mercato



La *Business Unit Mercato*, proseguendo nella politica di crescita anche al di fuori dei territori storici, ha consolidato nel 2020 un aumento importante delle quote di elettricità vendute al di fuori della Lombardia (il 47% rispetto al 35% del 2019).

Di seguito la ripartizione dei volumi a livello di Gruppo.

Figura 39 Ripartizione geografica dei volumi venduti 2020



L'ENERTECH NEN

Sull'onda della progressiva crescita della quota di mercato degli operatori retail digitali, nel 2019 il Gruppo ha lanciato un progetto chiamato "Digital Attacker", volto allo studio e realizzazione di un'azienda in grado di intercettare, come operatore di riferimento a livello nazionale, la domanda di un segmento di clienti abituati a interfacciarsi con servizi digitali efficienti e flessibili. Con questi presupposti è nata la EnerTech Yada Energia, con il brand commerciale NeN.

NeN è a metà tra una *energy company* e una *tech company*, vende luce e gas con un servizio e in modalità diverse dai tradizionali fornitori di energia.

Grazie a NeN, infatti, l'intera esperienza di gestione della fornitura di luce e gas è **semplificata**: gli utenti possono fare richiesta di cambio fornitura in 5 minuti direttamente online, possono gestire tutti gli aspetti della loro fornitura direttamente tramite *app* o area personale web, ricevendo assistenza via chat, anche in maniera asincrona.

Inoltre, tramite l'*app* di NeN è possibile **monitorare i consumi** in qualsiasi momento, capire il proprio fabbisogno energetico, imparare a migliorare le abitudini e i comportamenti di consumo in un'ottica di uso responsabile e sostenibile dell'energia.

Campagne di comunicazione

AZA Energia, in risposta al contesto emergenziale iniziato nel 2020, ha lanciato la campagna di comunicazione con il noto claim **"Restiamo a casa insieme"** un messaggio che, sottolineando il concetto di vicinanza alle persone, vuole ribadire il rapporto di fiducia che lega AZA Energia ai propri clienti, l'attenzione alle loro esigenze sempre con l'eccellenza e qualità del servizio, nonostante la situazione critica legata alla pandemia. Nel messaggio vengono indicati e confermati i canali di contatto digitali e tradizionali (numero verde) messi a disposizione dal Gruppo e le agevolazioni legate alle bollette in ottemperanza ai disposti del governo e dell'autorità di settore.

Numerosi nel 2020 i comunicati stampa di AZA Energia legati all'emergenza Covid-19 (il primo pubblicato il 12/03/2020) con l'introduzione di agevolazioni per i clienti in situazioni di difficoltà:

- interrotte le attività di sospensione delle forniture per morosità;
- sospese le attività relative all'invio dei solleciti di pagamento;
- comunicata tempestivamente la disponibilità a concordare le misure che si renderanno necessarie in termini di agevolazioni e rateizzazioni, invitando i clienti a chiamare solamente per richieste urgenti;
- prevista la non applicazione degli interessi di mora per il ritardo dei pagamenti in alcune fasi del 2020 con avvisi alla clientela sul sito e messaggi registrati nell'IVR del numero verde.

La società, in linea con le aspettative degli stakeholder, ha attuato un piano di comunicazione multicanale (Web – Facebook – lettere), introducendo iniziative **solidali** per gestire l'emergenza con particolari agevolazioni e massimizzando l'utilizzo dei servizi online:

- attivazione del servizio *Bollett@* mail a tutti i clienti a mercato libero con indirizzo e-mail valido;
- attivazione della «Notifica emissione bolletta via e-mail», servizio aggiuntivo all'invio della bolletta;
- per ogni sottoscrizione luce e gas online, nel periodo 8/05/2020-8/06/2020 AZA Energia ha effettuato una donazione al Banco dell'Energia per aiutare le famiglie in difficoltà per l'emergenza Covid-19.

Energia verde certificata da fonti rinnovabili

Essere *Life Company* per il Gruppo significa anche valorizzare i clienti che si impegnano a ridurre il proprio impatto sul pianeta scegliendo uno stile di consumo di energia sempre più sostenibile. L'intero portafoglio di offerte per il **segmento residenziale è composto, ormai dal 2018, al 100% da energia verde certificata**. Nel corso dell'anno le società del Gruppo hanno venduto 3.858 GWh di energia verde, con un notevole incremento rispetto al 2019 (+69%). In particolare, le offerte di AZA Energia che promuovono energia verde sono identificate dal marchio registrato "Energia AZA Rinnovabile 100%" che garantisce il rispetto dell'ambiente. Nel 2020 AZA Energia ha anche siglato un accordo per la fornitura di energia 100% verde per le società del Gruppo AZA, confermando così l'impegno dell'intero Gruppo nel generare un impatto positivo sulla qualità della vita delle persone e sul pianeta.

Figura 40 Energia verde venduta e suddivisione per segmento di mercato (in % e in GWh)

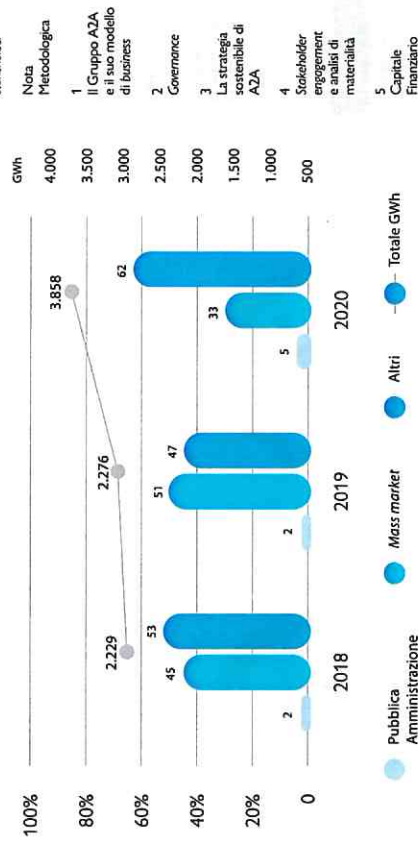
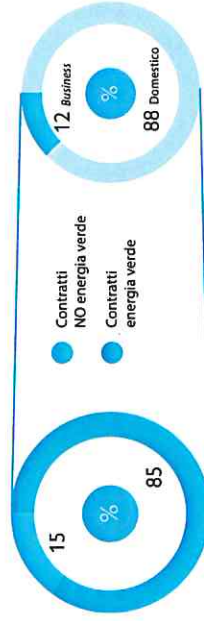


Figura 41 Distribuzione energia verde mass market per segmento



Offerte per un consumo energetico più responsabile e sostenibile

In linea con il mercato, AZA Energia promuove un utilizzo responsabile dell'energia attraverso la promozione di prodotti e soluzioni ad alta efficienza energetica o con servizi assistenziali per migliorare la vita dei propri clienti.

In effetti, le offerte promosse nel 2020 includono nel prezzo dell'energia e del gas alcuni nuovi servizi. Ad esempio, **l'offerta Bundle** propone l'assistenza per la casa e il servizio di manutenzione caldaia, mentre il prodotto **SaluteAZA** offre ai clienti la possibilità di ricevere fino a sei prestazioni all'anno per nucleo familiare, tra consulenza medico telefonica, invio di medicinali, assistenza infermieristica domiciliare, invio di un professionista a domicilio e servizio di trasporto sanitario in ambulanza.

È, inoltre, sempre valida una vasta gamma di offerte che soddisfano al meglio le esigenze dei clienti domestici e clienti Business sensibili alle tematiche ambientali.

Anche per i professionisti e per le piccole imprese, il Gruppo prevede nuove formule contrattuali: le offerte **Esclusiva2a Business** e **Smart Business** sono entrambe green e prevedono, rispettivamente, il prezzo indicizzato e il prezzo fisso, per andare incontro a ogni esigenza.

Prosegue anche l'iniziativa **"La Foresta di AZA Energia"**, in collaborazione con *Treedam*, che permette ai clienti di adottare un albero in Kenya per sostenere le comunità di piccoli produttori locali, ridurre le emissioni di CO₂ e contribuire alla riforestazione nel mondo. Attualmente, la Foresta di AZA Energia conta 5.030 alberi con un risparmio di oltre un milione di chilogrammi di CO₂.

Da settembre 2020, A2A Energia promuove l'offerta **ARIAPURAZA**, riservata ai propri clienti e che permette di ricevere, con pagamento rateale in bolletta, *Nitride by Viresy*, un purificatore d'aria per interni, costituito da un vaso in plastica riciclata 100% *made in Italy* funzionante ad alimentazione elettrica.

Una panoramica di tutti i **servizi green** offerti dalla Società è disponibile sulla **pagina web dedicata di A2A Energia**.

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

Canali di contatto e comunicazione trasparente con i clienti

Essere una delle più grandi *multiutility* italiane, ascoltare gli *stakeholder*, avere cura dei propri clienti significa per le società della Business Unit non limitarsi alla mera fornitura di energia elettrica e gas, ma anche sviluppare tutti gli aspetti correlati a quel servizio, rendendolo di eccellente qualità e rispondente alle diverse esigenze ed aspettative di tutte le parti interessate.

Tra i numerosi servizi che contraddistinguono il rapporto di qualità con i propri clienti, si annoverano lo sviluppo dei canali di contatto, gli strumenti di navigazione interattiva della bolletta e le numerose offerte di fornitura di energia con specifiche personalizzazioni.

In conformità col proprio Codice Etico, il Gruppo assume la fedeltà e la fiducia dei clienti come valore caratterizzante e come patrimonio proprio, a tutela del quale istituisce canali di dialogo di facile accessibilità, assicurando informazioni complete, di immediata comprensione e coltivando relazioni con le istituzioni rappresentative dei consumatori.

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

In un contesto di profonda trasformazione, complice anche l'emergenza sanitaria, al fine di conservare la *leadership* nella soddisfazione dei propri clienti, il Gruppo si sta evolvendo in logiche

sempre più digitali. A2A Energia ha infatti attivato dal 2018 un programma di completo **ridisegno e sostituzione dei sistemi informativi aziendali**, con l'obiettivo di estendere il canale digitale rivolto ai clienti finali all'intero catalogo dei prodotti, integrandolo con *app* di supporto alla vendita e facilmente fruibile dal cliente finale. Il programma di completo **ridisegno** porta benefici a tutti gli *stakeholder*: dipendenti di A2A, clienti o potenziali clienti. Grazie alla ricchezza di funzionalità dei nuovi sistemi informativi già in uso, infatti, le risorse addette ai canali di contatto (come i consulenti di *call center* e gli agenti territoriali), hanno avuto accesso alle proprie operazioni da remoto in modalità *smart working*, assicurando la continuità di tutti i servizi di assistenza ai clienti sin dall'inizio dell'emergenza sanitaria. I canali digitali consentono ai clienti di accedere ai servizi sia in modalità *self-service* sia attraverso l'assistenza di consulenti raggiungibili tramite telefono, *email*, *chat* e *facebook*. Inoltre, il Gruppo offre supporto integrando con continuità i diversi canali. Infatti, la richiesta avviata tramite un canale *digital*, ad esempio la pagina *web*, può essere completata attraverso un altro canale, come lo sportello o il *call center*, senza la necessità di fornire più volte gli stessi dati e informazioni.

A partire già dal 2019, si è verificata una forte accelerazione nella sottoscrizione di nuovi contratti a mercato libero attraverso i canali digitali, grazie alla revisione dei processi di sottoscrizione, al monitoraggio puntuale dei KPI di vendita e all'ottimizzazione delle strategie di comunicazione digitali. Sono inoltre state avviate nuove *partnership* con *teleshopper* e comparatori, volte a potenziare la presenza digitale di A2A Energia e le *performance* delle campagne. La riorganizzazione e la revisione dei processi hanno consentito di raddoppiare, negli ultimi anni, il numero di contratti sottoscritti in modalità digitale rispetto agli anni precedenti.

Continuano ad essere molto utilizzati i canali tradizionali di A2A Energia. Nel 2020 il **Call Center** ha ricevuto complessivamente oltre 2 milioni di chiamate, di cui 1,2 milioni gestite da operatori, e gli **sportelli commerciali** hanno accolto oltre 134.000 visitatori con un tempo di attesa medio di 5 minuti e 30 secondi.

Inoltre, è proseguita l'attività di espansione dei punti fisici di A2A Energia sul territorio, con l'obiettivo di informare i consumatori sui cambiamenti in atto nei mercati energetici e promuovere la sottoscrizione delle offerte a mercato libero. Nel corso dell'anno sono stati aperti due nuovi negozi **SpazioA2A**, uno a Milano all'interno del centro commerciale Bonola, l'altro a Pavia che contribuiscono a costruire un canale di vendita sempre più capillare.

Strumenti di fatturazione

Prosegue anche per il 2020 il processo di digitalizzazione degli strumenti di fatturazione per i clienti. Nel 2020 A2A Energia, insieme alle società di vendita partecipate e considerando Yada Energia, ha emesso 12,7 milioni di bollette. Il servizio **Bollett@** mail ha raggiunto circa 940.000 adesioni (ben il 75,3% in più rispetto all'anno precedente). In continuità con gli scorsi anni, il rilevante decremento del numero di fogli delle fatture, grazie al formato bolletta 2.0, e l'adesione al servizio di bolletta digitale hanno permesso di risparmiare circa 291 alberi. A2A Energia continua inoltre a promuovere **Bolletta Free**, il servizio disponibile in area clienti che permette di **interagire con la bolletta da qualsiasi dispositivo** (pc, tablet e *smartphone*).

Tramite la sezione della pagina *web* dedicata, il cliente di A2A Energia può scegliere tra molteplici modalità per pagare le bollette. Oltre all'addebito diretto in conto corrente, si può effettuare il pagamento *online* tramite area clienti del sito di A2A Energia, bonifico, *internet banking*, *app* della propria banca o *Sisalpay*. Nel 2020, il metodo più utilizzato in continuità con gli anni precedenti, rimane la domiciliazione bancaria SEPA (56% del totale dei pagamenti), con riferimento agli altri metodi di pagamento, invece, si registra un aumento dell'utilizzo del bonifico bancario a discapito di quelli con bollettini postali premarcati.

PENSO GREEN

Per A2A Energia l'attenzione all'ambiente è un impegno concreto. Per questo è nato **PensoGreen**, un *quiz online* che premia la capacità di agire ogni giorno pensando al bene della Terra. Il *quiz* è pensato principalmente per le famiglie con bambini che frequentano le scuole primarie e secondarie di primo grado, ma non ci sono vincoli di partecipazione.

I temi affrontati sono energia verde, efficienza energetica e stile di vita sostenibile a 360°. Il *quiz*, accompagnato da un manuale disponibile *online*, punta a **diffondere la cultura della sostenibilità**, proponendo, con un linguaggio a misura di bambino, esempi di piccoli gesti quotidiani da adottare in famiglia per salvaguardare l'ambiente.

In premio ci sono tre mesi di abbonamento alla *app* di *educainment* scientifico *Smart Tale*, con la partecipazione all'estrazione finale di un kit di monopattini elettrici.

I clienti A2A Energia, con un processo ormai consolidato, possono incassare un rimborso direttamente sul proprio conto corrente, senza vincoli di orario e senza la necessità di recarsi in banca, tramite bonifico oppure *Pick*, un servizio innovativo e completamente digitale, che trasforma, in pochi semplici passaggi, una nota di credito in un bonifico diretto sul proprio conto corrente, senza la necessità di installare alcuna *app*. Nel corso del 2020 si è consolidata anche la modalità di rimborso tramite buoni acquisto: si tratta di un ulteriore canale di rimborso digitale, dedicato ai clienti persone fisiche con contratto di fornitura a mercato libero, che consente di incassare le proprie note di credito in forma di voucher per l'acquisto *online* o presso i punti vendita di oltre cento insegne.

A2A Energia mette a disposizione più canali per comunicare la lettura del contatore ed avere una bolletta più coerente coi propri consumi. È possibile, infatti, comunicare *online* la lettura del proprio contatore nell'area clienti, tramite SMS o chiamando il numero verde con servizio automatico, a disposizione 7 giorni su 7.

In linea con la tendenza che vede ormai la maggior parte della popolazione italiana votata alla multi-canale, anche i clienti A2A Energia confermano la loro propensione all'utilizzo del canale *web* con oltre 7 milioni di visite nel 2020, con l'aumento delle iscrizioni all'area clienti e con l'attivazione del servizio *bollett@*mail, che risulta quasi raddoppiato rispetto all'anno precedente.

Lettera agli stakeholder

Nota Metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2 Governance

3 La strategia sostenibile di A2A

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

TCFD Content Index



Figura 42 Numero di contratti elettricità e gas con il servizio Bollett@mail

	2018	2019	2020
AZA Energia	367.018	458.659	916.534
Linea Più*	66.315	76.122	-
Lumenergia	-	1.362	1.457
ASW Energia	-	-	4.971
Yada Energia	-	-	16.629
Totale	433.333	536.143	939.591

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

Accessibilità dei servizi

AZA Energia è da sempre vicina ai cittadini meno agili, da un lato agendo in conformità a quanto previsto dalla regolazione del settore energetico, e dall'altro attraverso iniziative aziendali volte a garantire e diffondere l'accesso paritario all'energia.

Da diversi anni in Italia è prevista un'agevolazione in bolletta per il settore elettrico e del gas rivolta ai clienti domestici che versano in condizioni di **difficoltà economica**. Per il settore elettrico è previsto anche un **bonus** a supporto dei soggetti affetti da grave malattia e costretti ad utilizzare apparecchiature necessarie per il mantenimento in vita alimentate da energia elettrica.

L'agevolazione è finanziata con risorse statali e consiste in un **bonus** elargito in bolletta, che varia a seconda del reddito e del numero di componenti del nucleo familiare.

Possono accedere al **Bonus Sociale** dedicato ai nuclei familiari in condizioni di **difficoltà economica** tutti i clienti domestici intestatari di una fornitura elettrica nell'abitazione di residenza. Nel 2020 il Gruppo ha riconosciuto a **25.935** clienti il **bonus gas** e a **29.559** clienti il **bonus elettricità**.

Nel corso dell'anno, il **Bonus elettricità** dedicato alle persone con **disabilità fisica** è stato rilasciato a **1.543** clienti.

Anche nel 2020 è stato portato avanti con grande impegno il progetto **Banco dell'Energia** (vedi pag. 191), rivolto non solo ai clienti di AZA Energia, ma anche ai cittadini, alle aziende e ai dipendenti delle società del Gruppo AZA, che possono effettuare donazioni ai cittadini meno agili attraverso diverse

modalità di pagamento (bollettino postale, bolletta, bonifico o carta di credito). Nel corso del 2020, per ogni attivazione online di un'offerta a scelta tra AZA Click, ExtraAZA, Prezzo Chiaro, Passione Inter, AZA Energia ha donato alle famiglie bisognose 50 euro per l'emergenza Covid-19.

Tutela dei consumatori

AZA è particolarmente impegnata nel garantire ai clienti un servizio improntato alla massima trasparenza e correttezza e ha adottato nel tempo anche in collaborazione con le associazioni dei consumatori, diversi strumenti per semplificare le informazioni fornite ai clienti e regolamentare i comportamenti in modo chiaro: servizio di **conciliazione** **partitica**, costituzione dell'**Osservatorio sulle pratiche commerciali scorrette** con l'applicazione del **Codice di Condotta Commerciale**, attivazione del numero verde **"anti-truffa"**, sottoscrizione del **Protocollo di autoregolazione**. Tali azioni sono sempre associate ad una costante attività di formazione del personale di vendita e di servizio a diretto contatto con i clienti.

Nell'ambito della tutela dei consumatori, il **numero verde "anti-truffa"**, attivo dal 2012, nel **corso del 2020 è stato rafforzato** grazie al progetto **"Acciuffa la truffa"**, realizzato in collaborazione con alcune associazioni dei consumatori. Gli orari di attività sono stati incrementati di circa 15 ore settimanali, permettendo di ricevere un numero di chiamate superiore agli anni precedenti. Il **servizio ha ricevuto 4.362 chiamate**, di cui 940 sono relative a pratiche commerciali scorrette effettuate da operatori noti, mentre 1.272 da aziende sconosciute. Le restanti si riferiscono a richieste di informazioni di varia natura.

La soddisfazione dei clienti

Al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti e in una logica di miglioramento continuo del proprio operato, AZA Energia monitora costantemente, tramite diversi strumenti, la **customer satisfaction** dei propri clienti che usufruiscono dei servizi attraverso i molteplici canali di contatto.

Indagine Cerved

La XIII^a edizione del **Monitor energia** di Cerved, che confronta in chiaro le performance dei principali competitor del mercato sulle utenze domestiche, vede AZA Energia posizionata al terzo posto in termini di **Customer Satisfaction Index** sia per l'energia elettrica sia per il gas. Tale risultato consente ad AZA Energia di collocarsi per il target domestico tra i **top player** del settore.

Indagine sui clienti del Mercato Libero

L'annuale indagine di **Customer Satisfaction** sul mercato libero **Mass Market** ha coinvolto un

campione di 4.887 clienti di AZA Energia, attraverso interviste telefoniche e online, effettuate con il supporto dell'Istituto di ricerca CFI Group. Il punteggio complessivo, pari a 74,3, colloca ancora una volta AZA Energia ad un livello di soddisfazione molto positivo (sopra la soglia di 70 punti), avvalorato dal fatto che la rilevazione è avvenuta a luglio nel periodo post-lockdown.

Indagine call center

A fine 2020 ARERA ha pubblicato i risultati relativi al 2019 sul grado di soddisfazione dei clienti per il funzionamento del call center. AZA Energia è risultata eccellente, confermandosi superiore alla media nazionale di 3,4 punti percentuali. In particolare, l'indice di soddisfazione è risultato superiore alla media nazionale del 2,8%, per quanto riguarda la chiarezza delle risposte, e superiore del 4,7% per la capacità di risolvere i problemi nel minor tempo possibile.

Figura 43 Indagine ARERA - qualità del servizio Call Center 2019

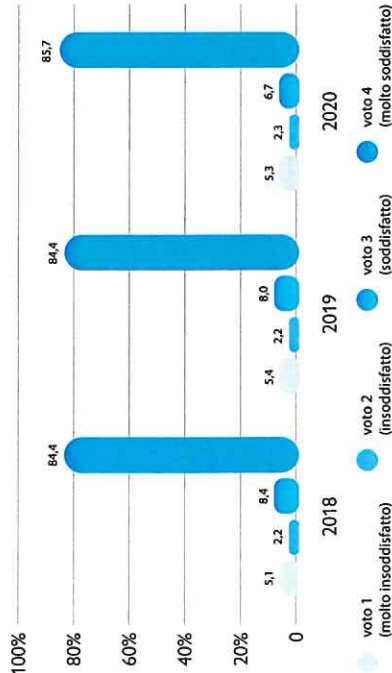
	Contributo all'Indicatore ("peso")	Call Center AZA Energia	Totale (media nazionale)	Differenza %
La semplicità del sistema di risposte automatiche per poter parlare con l'operatore	18,1%	97,1%	95,7%	
Il tempo d'attesa per parlare con l'operatore	2,1%	96,0%	95,1%	
La cortesia degli operatori	11,5%	98,0%	96,1%	+1,9%
La chiarezza delle risposte	28,0%	95,5%	92,7%	+2,8%
La capacità di risolvere il problema nel minor tempo possibile	40,3%	93,3%	88,6%	+4,7%
Indicatore ICS - Customer Satisfaction Index		95,4%	92,0%	+3,4%



Indagine after call

Rilevato anche per il 2020 l'indice di soddisfazione dei clienti a fine utilizzo del servizio call center di A2A Energia. Ottimi i risultati: l'85,7% dei clienti si dichiara molto soddisfatto del servizio usufruito.

Figura 44 Soddisfazione dei clienti al termine di una chiamata (percentuale sulle valutazioni registrate)



Soddisfazione e qualità degli sportelli

A causa del periodo di lockdown, l'affluenza agli sportelli nel corso del 2020 ha subito una importante riduzione. Nonostante la situazione difficile, il giudizio è risultato positivo: il 99,60% dei clienti è soddisfatto del servizio reso dagli sportelli di A2A Energia (+0,9 punti percentuali rispetto al 2019).

Indagine di soddisfazione sulla customer experience

Confermando la costante attenzione all'ascolto dei clienti, A2A Energia ha approfondito l'esperienza che vive nella relazione con i principali canali di contatto (call center, sportello, form e chat del sito Web) anche nel 2020.

Durante l'anno ha condotto indagini a caldo, intervistando i clienti entro una settimana dal contatto più recente con A2A Energia, su tre temi: la prima attivazione di una fornitura, la voltura di un contratto e la richiesta di informazioni sulla bolletta.

Dal primo e secondo approfondimento, l'esperienza del cliente è risultata ottima su tutti i canali di contatto messi a disposizione, tradi-

Efficienza energetica e mobilità

A2A, tramite la controllata A2A Energy Solutions, si propone come partner di imprese, condomini e pubblica amministrazione per realizzare soluzioni che promuovano il risparmio energetico, la sostenibilità, il comfort e la mobilità elettrica.

Efficienza energetica

A2A Energy Solutions si offre come ESCo e partner tecnologico delle aziende, progettando e realizzando interventi tramite Energy Performance Contract (EPC), noleggio operativo, implementazione di strumenti per incentivare l'uso razionale dell'energia e attività di energy management. Grazie a consulenti specializzati che aiutano nell'analisi delle diverse situazioni energetiche e nell'identificazione delle soluzioni da implementare, ogni progetto realizzato è il risultato di un attento processo di analisi delle esigenze energetiche del cliente al fine di definire soluzioni il più possibile tailor made.

Per i condomini ed il settore terziario, sono 15 i contratti siglati nel corso del 2020 che contribuiranno significativamente alla riduzione delle emissioni di CO₂ in atmosfera. Gli interventi di efficienza energetica hanno riguardato prevalentemente la città di Milano e per la maggior parte sono mirati a ridurre i consumi di energia termica grazie alla sostituzione dell'impianto di riscaldamento, con un risparmio stimato complessivo di 314 tonnellate di CO₂. Nel 2020 sono stati avviati anche i primi contratti riguardanti l'installazione di pompe di calore e pannelli fotovoltaici.

Con 4,1 milioni di euro spesi e con un totale di 3,9 MW di potenza installata, sono 12 i progetti di noleggio operativo di impianti fotovoltaici portati avanti nel 2020. Il noleggio operativo consente di disporre di un impianto fotovoltaico, senza sostenerne direttamente la spesa di acquisto, ma corrispondendo un canone periodico. Il contratto di noleggio ha una durata indicativa di 10 anni e, alla scadenza del contratto, il cliente ha la facoltà di rilevare l'impianto senza costi aggiuntivi. Per le imprese questa soluzione comporta diversi vantaggi, tra i quali: risparmi in bolletta, sgravio dagli oneri fiscali e dalla responsabilità di gestire spese di copertura assicurativa, manutenzione e adempimenti amministrativi.

Sono, invece, stati 22 i progetti con installazione di impianti fotovoltaici incentivati, per un totale di 13,36 milioni di euro investiti e 11,8 MW di potenza installata. Il 9 agosto 2019 è stato pubblicato il nuovo Decreto Ministeriale di incentivazione delle fonti rinnovabili elettriche, che introduce nuovi

Lettera agli stakeholder

Nota Metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2 Governance

3 La strategia sostenibile di A2A

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

TCFD Content Index

meccanismi d'incentivazione per gli impianti fotovoltaici di nuova costruzione, colli on-share, idroelettrici e a gas di depurazione.

La costruzione di impianti in D.M. FER1 viene proposta a clienti in sostituzione di coperture di edifici e fabbricati rurali su cui possa essere operata la completa rimozione dell'eternit o dell'amianto, poiché consente, oltre alla rimozione dei materiali pericolosi, la possibilità di sfruttare l'energia prodotta per autoconsumo, con un interessante prezzo fisso per 20 anni sul surplus di energia prodotta.

Nel 2020 sono 3 i contratti EPC siglati, con un investimento di 2,6 milioni di euro con 2,7 MW di potenza installata.

Ad Asti, presso l'impianto del Gruppo che provvede al recupero del rifiuto urbano vetroso proveniente dalla raccolta differenziata, è stato realizzato un impianto fotovoltaico in modalità Noleggio Operativo "Full Service" (si veda anche pag. 87). Grazie ai 1269 moduli posati in copertura, viene autoprodotta l'85% dell'energia necessaria a trasformare il vetro recuperato in un materiale End of Waste (EoW). La riduzione annua del prelievo in sito è di circa 437.000 kWh.

Nel corso del 2020 inoltre, sono 15 gli interventi di efficienza energetica realizzati per i condomini, di cui 12 di sostituzione di centrali termiche, 2 installazioni di pompe di calore e 1 installazione di un impianto fotovoltaico. Le emissioni evitate per questi interventi sono pari a 340 tonnellate di CO₂ equivalenti annue.

E-movng

Dal 2010, con il progetto E-movng, A2A ha sviluppato una rete di oltre 680 punti di ricarica pubblici per veicoli elettrici. Tutte le infrastrutture integrate nel circuito E-movng di A2A sono di nuova generazione, permettono la ricarica in contemporanea di due veicoli elettrici e sono alimentate con energia verde 100% rinnovabile, certificata dal marchio "Energia A2A Rinnovabile 100%".

Nel 2020, a seguito del protocollo d'intesa sottoscritto tra il Comune di Concesio e A2A Energy Solutions, sono state installate 4 nuove infrastrutture di ricarica quick charge (ricarica contemporanea di due veicoli elettrici su entrambi i lati in corrente alternata fino a 22 kW) nel territorio bresciano.



Anche a Crema, nel 2020 è stata inaugurata una nuova rete cittadina dedicata all'e-mobility con 5 infrastrutture di ricarica, di cui una di tipologia fast charge e altre quattro di tipo quick charge.

È stato, inoltre, sottoscritto un accordo tra il Comune di Carugate e A2A per la realizzazione di una rete di ricarica di 7 colonnine e la gestione del servizio per 8 anni. L'accordo prevede l'installazione e la gestione di 1 colonnina di ricarica fast charge multistandard (ricarica contemporanea di due veicoli elettrici, di cui uno sul lato in corrente continua DC fino a 50 kW e l'altro sul lato in corrente alternata fino a 22 kW) e di 6 colonnine di ricarica quick charge integrate nel circuito E-mobility di A2A.

Le nuove colonnine di Concesio e Crema si aggiungono, insieme ai punti di ricarica dei quadricicli e del carsharing elettrico, a quelle installate a **Milano, Brescia, Valtellina, e Montalcione** per un totale di 208 colonnine di cui 26 fast charge.

Nonostante il lockdown, nel corso dell'anno l'energia erogata è aumentata dell'8% rispetto al 2019. Il servizio nel 2020 ha erogato **120.000 ricariche** per un totale di 1,7 GWh (6,0 TJ), corrispondenti a **11,1 milioni di km percorsi a zero emissioni, con un risparmio di oltre 1.000 tonnellate di CO₂.**

Prosegue, inoltre, l'attività di coinvolgimento dei principali player del settore e-mobility con l'obiettivo di costruire alleanze diffuse e garantire la centralità di A2A nella definizione delle strategie di sviluppo della mobilità elettrica a Milano e in Lombardia. La finalità principale è quella di "fare sistema", costruendo relazioni solide e durature con tutti gli operatori di settore (in primis automotive), con l'obiettivo di formulare proposte di policy da sottoporre al decisore pubblico e promuovere un modello d'eccellenza in Lombardia. Sono stati

inoltre realizzati i seguenti progetti in collaborazione con le associazioni dei consumatori:

Progetto CODICI "Polo Positivo: una mobilità più ecologica è possibile"

Con l'obiettivo di contribuire alla diffusione e conoscenza dell'uso di mezzi elettrici di trasporto individuale e condiviso, Codici Lombardia, in collaborazione con La Casa del Consumatore, Assistenti Lombardia e Codacons Lombardia, hanno realizzato il progetto "Polo Positivo", articolato nelle seguenti fasi:

- 1) studio e analisi della mobilità sostenibile sotto molteplici aspetti, con l'individuazione di punti di forza e criticità;
- 2) test drive sul campo in tre capoluoghi lombardi per verificare una serie di elementi qualitativi e quantitativi sulle autostrutture (prestazioni, consumi, efficienza, ecc.);
- 3) produzione e diffusione sui canali di comunicazione social di un video tutorial che racconta la realizzazione del progetto;
- 4) convegno finale di presentazione dell'iniziativa dal titolo "Una mobilità più ecologica è possibile", svoltosi a settembre a Baggero (CO).

Progetto Codacons

"Be smart - guida elettrico"

Con la volontà di promuovere nuovi stili di vita sostenibili, è nata una collaborazione con Codacons sul tema della mobilità elettrica. Il progetto, avviato nel 2020 e non ancora concluso, prevede due principali azioni:

- 1) una indagine campionaria, finalizzata ad analizzare se e quanto sia diffusa la sensibilità verso il tema della mobilità elettrica;
- 2) una tavola rotonda con esperti e stakeholder, finalizzata a presentare i dati emersi dall'indagine e a confrontare differenti esperienze e prospettive future.



Illuminazione pubblica

A2A Illuminazione Pubblica è la società del Gruppo che si occupa direttamente della progettazione, della realizzazione e della manutenzione di impianti di illuminazione pubblica garantendo, attraverso l'utilizzo di tecnologie di ultima generazione, la riduzione dei consumi energetici, il contenimento dell'inquinamento luminoso ed il rispetto dell'ambiente.

Tutti i nuovi impianti vengono realizzati installando apparecchi di illuminazione in grado di offrire prestazioni rispondenti alla normativa che vieta l'emissione di luce verso l'alto per **eliminare gli effetti di inquinamento luminoso**.

Nel 2020 A2A Illuminazione Pubblica è subentrata nella gestione dell'illuminazione pubblica di Cologno Monzese. Il piano di **efficientamento nel Comune di Cologno** prevede:

- la sostituzione di circa 4.500 corpi illuminanti non conformi alla Legge Regionale per il contenimento dell'inquinamento luminoso e per il risparmio energetico con prodotti di tipo stradale, d'arredo e decorativo ad elevato rendimento dotati di sorgenti LED;
- la ridistribuzione e ricablizzazione dei flussi luminosi installati, con la gestione colorimetrica dei

Lettera agli stakeholder

Nota Metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2 Governance

3 La strategia sostenibile di A2A

4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manufatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione con i Clienti

Relazione con la Comunità

Relazione con i Fornitori

Relazione della società di revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

territori tramite percorsi preferenziali mediante l'impiego di sorgenti di diversa temperatura di colore (2.000K, 3.000K, 4.000K);

- la sostituzione di 178 lanterne semaforiche attualmente non dotate di sorgenti LED, con nuove lanterne equipaggiate con moduli LED ad elevato rendimento energetico.

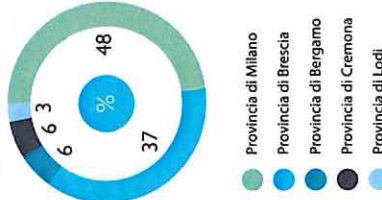
Tali interventi, che termineranno nella prima metà del 2021, porteranno ad un notevole risparmio energetico rispetto ai consumi attuali, quantificabile in oltre il 76%.

Sono cominciati nel 2020 anche i lavori per il rifacimento totale dell'illuminazione di Viale Ungheria a Milano. Il progetto prevede l'incremento dei poli della luce, da circa 60 a 120, con diverse altezze, da 4 a 10 metri, per illuminare meglio strada e marciapiedi indipendentemente dallo stato manutentivo della vegetazione, molto impattante in quest'area.

Si evidenzia che a partire dal 1 novembre 2020, con l'attuazione del processo di consolidamento del Gruppo AEB all'interno del Gruppo A2A, il capitale sociale della società A2A Illuminazione Pubblica è divenuto al 100% di proprietà di AEB SpA.

10.1.2 Relazione con i clienti del servizio di teleriscaldamento

Figura 46 Distribuzione geografica della volumetria servita dal teleriscaldamento



Il Gruppo progetta, realizza e gestisce l'attività di produzione, distribuzione e fornitura di calore da **teleriscaldamento**, adottando le tecnologie e le modalità di gestione più innovative, efficienti e rispettose dell'ambiente. Il teleriscaldamento è un sistema sicuro, pulito, efficace ed economico che, oltre ad azzerare le emissioni in prossimità degli ambienti in cui si vive e si lavora, riduce sensibilmente gli oneri di gestione rispetto agli impianti termici tradizionali.

Il Gruppo, attraverso la controllata A2A Calore & Servizi, gestisce il teleriscaldamento nelle città di Milano, Sesto San Giovanni (Mi), Novate (Mi), Cassano d'Adda (Mi), Brescia, Bovezzo (Bs), Concesio (Bs) e Bergamo; dal 31 gennaio 2020, inoltre, A2A Calore & Servizi opera anche nel comune di Cologno Monzese. Tramite la società Linea Green, gestisce il teleriscaldamento nelle città di Lodi, Cremona, Crema (Cr) e Rho (Mi).

Il servizio è attualmente erogato a oltre 26.200 utenze (single unità abitative nel caso di riscaldamento autonomo o interi stabili nel caso di riscaldamento centralizzato), per una volumetria servita di circa 115 milioni di metri cubi.

Nel 2020, per favorire lo sviluppo del teleriscaldamento nella città di Bergamo, AZA Calore & Servizi ha stipulato un accordo con REA Dalmine, società di proprietà di Greenthesis Group. Grazie all'intesa, sarà possibile incrementare del 50% il calore disponibile nella rete del teleriscaldamento di Bergamo, recuperandolo dal termovalorizzatore di Dalmine. Per tutti gli edifici dotati di impianto di riscaldamento centralizzato, allacciabili nelle aree di sviluppo alla rete di teleriscaldamento, è stata ideata l'offerta **"Bergamo più green"**. Ai nuovi clienti viene proposta la realizzazione gratuita di tutte le opere di allacciamento, compresa l'installazione della sottocentrale di scambio termico e del relativo scambiatore di calore e il ricollegamento all'impianto secondario esistente. Tra i benefici, anche un credito di imposta riconosciuto al cliente direttamente in bolletta: uno sgravio fiscale collegato al quantitativo di calore "innovabile" utilizzato dal sistema e generato dal recupero energetico della quota biodegradabile dei rifiuti. È possibile, inoltre, scegliere la formula **"Ambiente sicuro"**, affidando ad AZA Calore & Servizi la bonifica dei locali dove sono collocati gli impianti, liberando il condominio da materiali pericolosi per la salute, come l'amianto e le fax, con una formula "chiavi in mano". La proposta commerciale "Ambiente Sicuro" è estesa anche nelle aree di sviluppo della rete di teleriscaldamento della città di Milano.

Inoltre, nell'ambito delle attività di decarbonizzazione del tessuto urbano, AZA Calore & Servizi ha realizzato il progetto **LombHe@t** (vedi pag. 97), con l'obiettivo di identificare soluzioni di riscaldamento a basso impatto ambientale. In particolare,

attraverso lo sviluppo di un sistema di recupero di calore da fonte industriale e una rete di teleriscaldamento intelligente, si consente una gestione ottimizzata e altamente efficiente.

Qualità dei servizi erogati e attenzione al cliente

AZA Calore & Servizi opera in conformità agli standard indicati dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARENA) nella delibera 661/2018 relativa alla regolazione della qualità commerciale.

Anche nel 2020, la società ha continuato a organizzare gli incontri del **"T-lab"**, un format di corsi sul teleriscaldamento con scopo di formare ed informare non solo i clienti, ma anche i cittadini e gli operatori del settore sul **buon uso del servizio del teleriscaldamento**, sulla **manutenzione** più efficiente degli impianti e sulle **nuove tecnologie**. I corsi sono stati pensati per 4 tipologie di target: manutentori di impianti termici (*maintenance*), amministratori di condominio (*manager*), clienti finali (*customer*), architetti e ingegneri (*designer*).

Nel 2020 sono stati organizzati diversi incontri: ad esempio, con l'Associazione Nazionale Costruttori (ANCE) di Brescia è stata organizzata una visita tecnica al padiglione di teleaffrescamento sul sistema di accumulo di calore della Centrale Nord; con ANCE Bergamo, è invece stato organizzato un **webinar sul potenziale del teleriscaldamento di Bergamo** e anche una visita istituzionale alla nuova stazione di pompaggio del teleriscaldamento di via Cilea.

SMART GRID Banco energetICO

Il progetto è nato per sviluppare sistemi sempre più innovativi e intelligenti che recuperano energia dai siti produttivi con successiva distribuzione a prezzi calmierati alle fasce più deboli della popolazione. AZA Calore & Servizi in collaborazione con Alfa Acciai S.p.A. Università degli studi di Brescia e DHPLA-NET s.r.l., si sono dati l'obiettivo di elaborare un sistema innovativo ed efficiente di recupero di energia dai caccami termici industriali derivanti dal sito produttivo di Alfa Acciai. **L'energia recuperata verrà poi immessa nella limitrofa rete di teleriscaldamento già al servizio della città di Brescia a prezzi calmierati.** Il progetto prevede infatti l'istituzione di un **Banco Etico dell'Energia, gestito da AZA Calore & Servizi**, a favore delle fasce più deboli della popolazione.

10.1.3 Relazione con i clienti del servizio idrico integrato

AZA Ciclo Idrico e ASVT gestiscono i servizi connessi al ciclo idrico integrato del Gruppo, curando l'approvvigionamento, il trattamento, la distribuzione, il trasporto e la vendita dell'acqua nella provincia di Brescia.

Nel 2020 sono **222.451** gli utenti allacciati al servizio di **acquedotto**, **667.736** gli abitanti allacciati alla rete **fognaria** e **562.631** quelli serviti dalla **depurazione**.

Il servizio di distribuzione di acqua potabile, nel 2020, non ha subito interruzioni, eccetto alcuni tratti messi fuori servizio per consentire la riparazione dei guasti accidentali.

Qualità dei servizi erogati e attenzione al cliente

La qualità del servizio del ciclo idrico integrato del Gruppo è regolata dall'ARENA che monitora alcuni parametri, tra i quali quelli relativi al servizio telefonico di pronto intervento e al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per le segnalazioni relative alle situazioni di pericolo, fissando degli standard generali di qualità contrattuale.

Il servizio telefonico di pronto intervento per la segnalazione di disservizi, irregolarità o interruzioni nella fornitura è gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno.

Lettera agli stakeholder

Nota Metodologica

1 Il Gruppo AZA e il suo modello di business

2 Governance

3 La strategia sostenibile di AZA

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

TCFD Content Index

Figura 47 Indicatori generali del servizio di pronto intervento

2020	Standard	A2A Ciclo Idrico	ASVT		
		Casi che rispettano lo standard %	Casi che rispettano lo standard %	Tempo medio effettivo	
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento	≤120 secondi	91,55	64 sec	93,34%	52 sec
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata di pronto intervento	3 ore	97,48	1:19 (h:mm)	100%	0:47 (h:mm)



10.1.4 Relazione con i clienti nel servizio di igiene urbana

Il Gruppo, tramite le società AMSA, APRICA e Linea Gestioni, gestisce i servizi di igiene urbana di 108 Comuni per un totale di oltre 3,5 milioni di cittadini serviti, nelle province di Milano, Brescia, Bergamo, Como, Lodi, Lecco, Monza e Brianza, Mantova, Cremona e Genova.

Iniziative per la promozione della raccolta differenziata

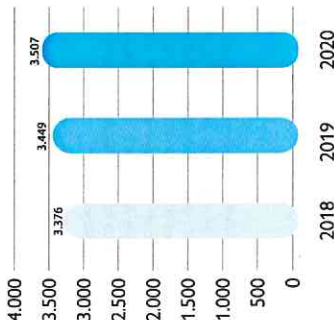
Per ottenere elevati livelli di raccolta differenziata, oltre ad un servizio adeguato, è necessario supportare e incentivare comportamenti corretti da parte dei cittadini anche attraverso iniziative e campagne informative che in modo capillare riescano a raggiungere efficacemente tutta la popolazione.

Infatti, l'attenzione del Gruppo per le buone pratiche e per l'economia circolare, si manifesta anche attraverso le attività di informazione e sensibilizzazione dei cittadini.

Le società del Gruppo che si occupano di igiene ambientale realizzano *ex novo* (per i nuovi territori) o aggiornano periodicamente delle **guide alla raccolta differenziata**. Questi documenti contengono consigli e suggerimenti per ridurre la produzione dei rifiuti in ambito domestico, indicazioni puntuali per separare e gettare correttamente tutte le varie frazioni di rifiuti e informazioni pratiche su tutti i servizi accessori (centri di raccolta, raccolta dei rifiuti ingombranti, raccolte particolari come scarti verdi, rifiuti pericolosi, oli esausti, pile, farmaci) che completano la gamma di servizi che AMSA e Aprica mettono a disposizione dei comuni. Il documento è completato da una sezione specifica, denominata **"dove lo butto"** che riassume la corretta destinazione per la stragrande maggioranza dei rifiuti che si possono produrre in casa (oltre 600 voci).

Nel corso del 2020 sono state realizzate e distribuite in maniera massiva le **nuove guide per i comuni di Milano, Rapallo, Chiavari** e di altri **7 comuni**. In particolare, la guida di Milano è stata distribuita in oltre 700.000 copie raggiungendo tutti gli utenti della città. Sono stati inoltre realizzati **calendari annuali** di raccolta per i comuni di Saronno e Buccinasco: in ogni

Figura 48 Numero totale utenti dei servizi di igiene urbana (migliaia)



singola pagina mensile sono stati trattati aspetti specifici del servizio di igiene urbana, che suggeriscono ai cittadini le modalità da seguire per effettuare una buona raccolta differenziata.

Tutti i progetti portati avanti da AMSA e Aprica sono supportati da attività di comunicazione e sensibilizzazione dei cittadini. Tra le campagne principali del 2020:

- la **campagna di comunicazione per il miglioramento della qualità della plastica** raccolta a Milano, con l'obiettivo di rendere note alcune categorie di rifiuti che normalmente vengono gettate nei contenitori per la plastica, ma che vanno invece smaltite diversamente;
- la **campagna sul corretto smaltimento dei cartoni di imballaggio**, in costante aumento negli ultimi anni a causa dell'esplosione dell'e-commerce, e per la promozione della raccolta dei cartoni nei condomini;
- la **campagna informativa, lanciata sui canali social** nei territori serviti da APRICA, sui danni provocati dai mozziconi abbandonati a terra, sollecitando il loro smaltimento nei cestini stradali.

digitale il manuale **"Trasloco sostenibile"**, per sensibilizzare sulle opportunità di riuso e riciclo dei materiali presenti in casa prima del trasloco e sulle modalità più corrette per smaltire ciò che non può essere riutilizzato.

Nel 2020, AZA ed **Amazon** hanno sottoscritto un **accordo per veicolare le informazioni relative al motore di ricerca "Dove lo butto"** attraverso l'assistente vocale **Alexa**. I cittadini che non sanno come smaltire alcuni tipi di rifiuti possono interrogare Alexa ed ottenere informazioni utili rispetto alla raccolta differenziata e al riciclo.

Inoltre, sempre nel 2020 è nata la **collaborazione tra AZA e Deliveroo**. Il progetto in linea con il piano strategico elaborato con il Comune di Milano e con il Comune di Brescia, nasce col fine di **aumentare e di migliorare la raccolta differenziata, partendo dall'informazione ed educazione ambientale del cittadino e delle utenze commerciali milanesi e bresciane**. Nel corso dell'anno AMSA e APRICA tra Milano e Brescia hanno consegnato 20.000 pieghevoli direttamente ai consumatori e ai 32 ristoranti coinvolti nel progetto.

Lettera agli stakeholder

Nota Metodologica

1 Il Gruppo AZA e il suo modello di business

2 Governance

3 La strategia sostenibile di AZA

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

TCFD Content Index

GESTIONE COVID

AMSA e APRICA, ai fini della gestione dell'emergenza Covid-19, hanno realizzato alcune iniziative straordinarie, programmate a seguito di disposizioni governative e di richieste delle Amministrazioni Comunali. In particolare, i servizi realizzati hanno riguardato i territori di Como, Bergamo, Brescia e Milano.

Tra marzo e maggio, è stato introdotto un nuovo servizio di lavaggio strade, effettuato mediante l'impiego di un automezzo che innorava le strade cittadine con una soluzione di ipoclorito di sodio diluito con acqua. A Milano il servizio, che è stato eseguito in due cicli, ha coperto un totale di 2.500 km, con una media giornaliera di 150 km, a Bergamo un totale di 320 km, a Brescia 150 km e a Como tutte le strade della città.

Anche per la gestione delle aree verdi pubbliche, è stata organizzata un'attività di **lavaggio straordinario delle aree gioco presenti nei parchi pubblici**. In particolare il servizio è stato effettuato in siti individuati dai Comuni (presso 400 aree di Milano, 50 di Bergamo e 145 di Brescia). Al termine del servizio veniva applicato un cartello con l'indicazione dell'area igienizzata.

È stato organizzato, con modalità specifiche, il servizio di consegna dei **casomietti e ritiro dei rifiuti presso le case di cura o strutture Covid**. Il servizio, attualmente ancora attivo, viene effettuato da ognuno dei quattro dipartimenti operativi di AMSA, mediante una squadra di raccolta dei rifiuti indifferenziati composta da personale dedicato, munito di idonei Dispositivi di Protezione Individuale. Nelle utenze individuate, strutture ospedaliere con reparti Covid specifici e strutture alberghiere/centri di accoglienza per la quarantena definiti dal Comune di Milano, è stata sospesa la raccolta differenziata, coerentemente con le indicazioni dell'Istituto Superiore di Sanità, ed è stata fornita una dotazione di casomietti per la raccolta indifferenziata.

AMSA ha offerto un servizio per i senza fissa dimora, **impossibilitati ad utilizzare i bagni dei locali chiusi a seguito dell'emergenza sanitaria, posizionando servizi igienici mobili in 13 località** individuate dall'Amministrazione Comunale.

Con il supporto di ditte specializzate, APRICA ha svolto la **sanificazione dei casomietti** stradali mediante stonizzatore che nebulizzava una soluzione di sali quaternari di ammonio e perossido di idrogeno.

Qualità dei servizi erogati e attenzione al cliente

I servizi offerti sono regolati da un'apposita **Carta dei Servizi**, che descrive modalità, tempi e qualità dei servizi offerti ai cittadini nei Comuni serviti.

Per quanto riguarda il servizio di **call center**, nonostante l'elevato numero di chiamate (oltre 400mila in totale), i livelli di **customer satisfaction** sono molto alti.

Figura 49 Indicatori di qualità del call center

AMSA	APRICA
Accessibilità delle linee e del servizio (tempi di linea liberi rispetto ai tempi di presenza degli operatori)	Accessibilità delle linee e del servizio (tempi di linea liberi rispetto ai tempi di presenza degli operatori)
100%	100%
Accessibilità delle linee e del servizio (tempi di linea liberi rispetto ai tempi di presenza degli operatori)	Accessibilità delle linee e del servizio (tempi di linea liberi rispetto ai tempi di presenza degli operatori)
28	107
Percentuale di chiamate andate a buon fine	Percentuale di chiamate andate a buon fine
98%	88%

Attraverso il customer center Ambiente, AMSA e APRICA gestiscono i contatti provenienti dai canali tradizionali (e-mail, fax) e dai nuovi canali digitali (sito web e app). La maggior parte di questi contatti nel 2020, prevedono una risposta scritta al cliente; il customer center Ambiente, dopo essersi interfacciato se necessario con i reparti operativi competenti, ha emesso di oltre 10 mila risposte prevalentemente inviate tramite canale web, app. In aggiunta, AMSA e APRICA (svolgono) un servizio di chiamate in **outbound (recall)** degli utenti che non sono riusciti ad entrare immediatamente in contatto con gli operatori telefonici. Digitando l'apposito tasto, i clienti possono lasciare il proprio numero telefonico ed essere ricontattati entro poche ore. Il servizio utilizzato è molto apprezzato e ha permesso di effettuare più di 22 mila **recall** nell'arco di tutto il 2020.

Indagine di customer satisfaction relativa ai servizi AMSA

Anche nel 2020 è stata effettuata un'indagine di customer satisfaction sui servizi che AMSA offre ai cittadini, gestita direttamente dal Comune di Milano, secondo quanto previsto dal vigente Contratto di Servizio.

L'indagine, somministrata telefonicamente a 4.135 cittadini residenti a Milano, è stata svolta con l'obiettivo di verificare il livello di soddisfazione nei confronti dei servizi erogati e di identificare i punti di forza e le eventuali aree di miglioramento. L'operato complessivo di AMSA viene apprezzato dal 92% dei milanesi e conferma il voto medio dello scorso anno: 78 nella classica scala da 1 a 10. La relazione tra cittadino ed AMSA avviene quasi esclusivamente a distanza attraverso il numero verde e il sito Internet. Il numero verde ha lasciato

soddisfatti 9 utilizzatori su 10, con un voto medio pari a 8,2, e anche il sito è apprezzato con un voto medio pari a 7,2.

Annualmente viene indagata anche la soddisfazione degli operatori commerciali milanesi. In questo caso sono state effettuate 200 interviste ai referenti di diversi settori di attività (servizi alberghieri, bar, ristoranti, commercio dettagli/ingrosso e industrie/attività di produzione). La soddisfazione globale in merito ai servizi offerti da AMSA è risultata pari a 78 (voto medio).

AMSA ha inoltre indagato il livello di soddisfazione dei cittadini dei 14 Comuni limitrofi servizi che promuovono con un voto medio di 8,1 (su una scala da 1 a 10) il lavoro di pulizia e raccolta rifiuti, eguagliando l'ottima valutazione espressa nel 2019 (si vedano valutazioni a pag 66 del Supplemento).

Indagine customer satisfaction

Bergamo

Anche quest'anno è stata svolta la consueta indagine biennale di **customer satisfaction** a Bergamo, per sondare la soddisfazione di cittadini e commercianti in merito ai servizi offerti da APRICA. Oltre alla soddisfazione per il servizio nella sua globalità, è stato misurato il gradimento per singoli aspetti (pari a 795 su una scala da 1 a 10): la raccolta dei rifiuti, la raccolta differenziata e la pulizia delle strade. La ricerca serve a monitorare l'evoluzione nel tempo della soddisfazione della cittadinanza e a stabilire delle priorità di intervento in un'ottica di miglioramento continuo. Sono state coinvolte le utenze sia domestiche (1.000 interviste) sia commerciali (300 interviste), attraverso interviste CATI (*Computer Aided Telephone Interviewing*), somministrate mediante un questionario strutturato con domande chiuse e aperte, volte ad approfondire le motivazioni che portano ai diversi giudizi (si vedano i risultati in dettaglio a pag 66 del Supplemento).

10.1.5 Correttezza e trasparenza nelle relazioni con i clienti

Nel 2020 il Gruppo non ha ricevuto sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti inerenti i servizi di fornitura e relative attività di **marketing**, di sponsorizzazione e comunicazione.

I tre procedimenti avviati nei confronti delle società del Gruppo da ARERA e AGCM nel corso del 2019 sono stati chiusi entro la fine del medesimo anno.

Lettera agli stakeholder
Nota Metodologica

1 Il Gruppo AZA e il suo modello di business

2 Governance

3 La strategia sostenibile di AZA

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

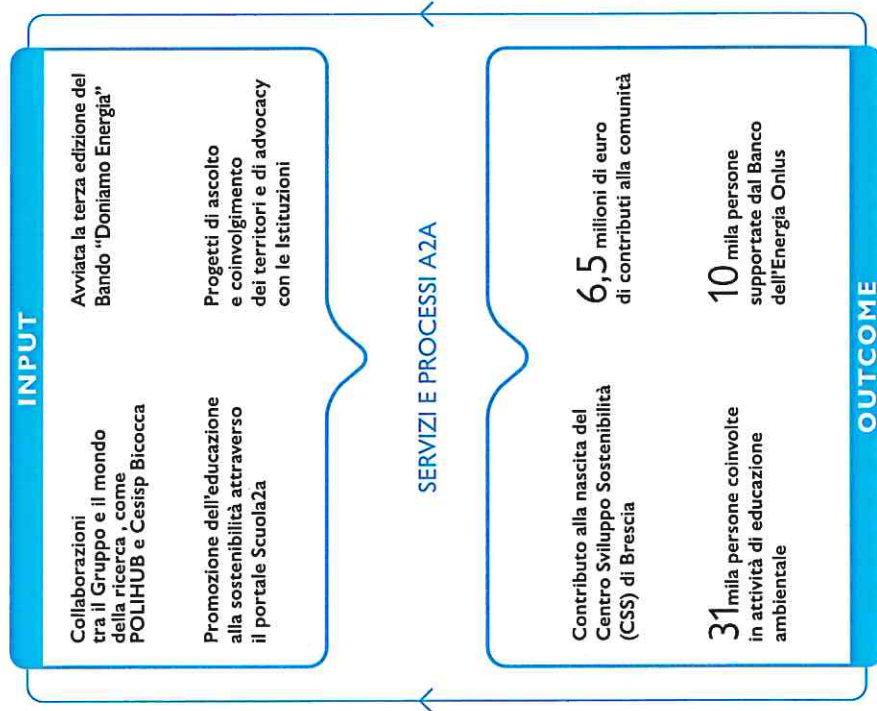
GRI Content Index

TCFD Content Index

10

Capitale Relazionale

10.2 Relazione con la Comunità



Le multiutility al servizio delle città

Oggi l'Europa si trova ad affrontare grandi sfide, tra cui i cambiamenti economici, climatici e tecnologici che stanno avendo un ruolo chiave nel modellare la società e gli stili di vita. A queste sfide, nel 2020, si è aggiunta anche la situazione di crisi attuale innescata dall'emergenza sanitaria Covid-19.

All'interno di questo contesto, le multiutility, per la natura stessa del loro business, hanno un ruolo strategico nella promozione di modelli di sostenibilità per le città ed i territori. Nel tempo, le multiutility si sono trasformate da erogatori e distributori di servizi standard (elettricità, gas, acqua, ecc.), in fornitori di servizi sempre più diversificati (basta pensare ai contatori intelligenti, alle reti d'illuminazione delle strade intelligenti, ai servizi personalizzati di raccolta dei rifiuti, alla gestione del risparmio energetico nelle abitazioni, ecc.). Questo comporta una trasformazione profonda del concetto del servizio offerto, il cui valore non risiede più tanto nel servizio originario, ma nella vicinanza ai bisogni dei cittadini e alle esigenze dei territori e nella capacità di proporre nuovi servizi a contenuto sempre più innovativo. In tal senso, la relazione con il territorio di riferimento si è affermata quale asset fondamentale e leva strategica: il confronto con gli stakeholder locali viene rafforzato con un approccio strutturato e inclusivo, in modo da offrire adeguato ascolto alle istanze dell'utente/cittadino, le quali sono poste al centro dell'azione strategica.

Muovendo dalle grandi sfide economiche, sociali e ambientali che i territori devono fronteggiare, le multiutility sono in grado di abilitare e guidare la transizione verso un nuovo paradigma di sviluppo sostenibile, aiutando gli spazi urbani ad affrontare le sfide di transizione energetica e di economia circolare e abilitando innovazione e digitalizzazione nei servizi offerti, anche alla luce dei nuovi bisogni emergenti degli utent/cittadini.

Aziende come le multiutility, ad esempio in questo periodo di pandemia, possono offrire un contributo concreto importante a settori come quello della scuola, non solo potenziando le infrastrutture di connessione necessarie ad una migliore efficacia della DAD, ma anche proponendo nuovi contenuti digitali sui temi di interesse che possano supportare i docenti nel rendere più stimolante questa nuova modalità di fruizione delle lezioni.

Inoltre, il diffondersi della pandemia ha stimolato anche il proliferare di iniziative di solidarietà per il sistema sanitario, le istituzioni e le categorie di popolazione più vulnerabili e colpite dalle conseguenze dell'emergenza Covid-19: nel grande panorama delle associazioni e dei cittadini che hanno contribuito a queste iniziative, sicuramente un ruolo rilevante lo hanno avuto le grandi aziende, in particolare quelle più legate al territorio come le multiutility, che hanno contribuito con donazioni, servizi straordinari alle città e strumenti di protezione per i dipendenti.

Lettera agli stakeholder

Nota Metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2 Governance

3 La strategia sostenibile di A2A

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

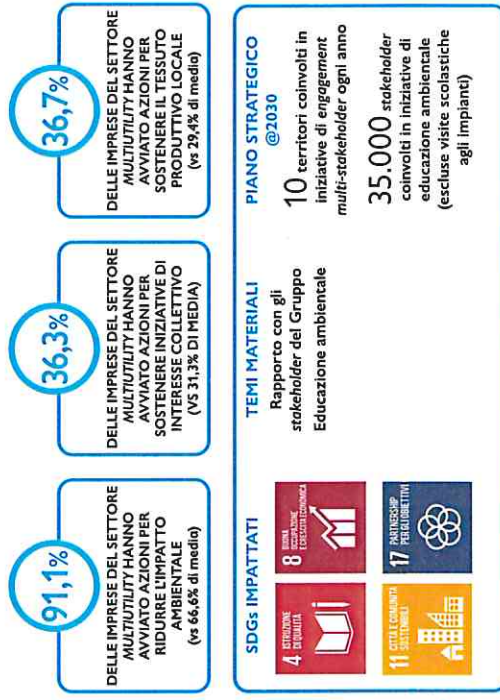
Relazione con la Comunità

Relazione con i Fornitori

Relazione della società di revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index



FONTI

<https://www.ambrosetti.eu/wp-content/uploads/Il-ruolo-chiave-delle-multiutility-per-il-rilancio-sostenibile-dei-territori-italiani.pdf>
<https://www.istat.it/it/files/2020/06/Sostenibilit%C3%A0-nelle-imprese.pdf>

Rapporto con gli stakeholder del Gruppo

significa sviluppare le attività di business nel pieno rispetto degli stakeholder, anche grazie ad una comunicazione trasparente e piena collaborazione; partecipare a tavoli di lavoro con Enti e Istituzioni capaci di influenzare le strategie nazionali e internazionali; promuovere progetti per creare valore condiviso sul territorio e per le comunità locali (es. attività di rigenerazione urbana); individuare i bisogni e le esigenze degli stakeholder con attività progettuali capaci di offrire risposte efficaci ai loro bisogni (es. social needs).

FATTORI DI RISCHIO PER LA SOSTENIBILITÀ

Sensibilità ambientale degli stakeholder avverso a progetti di sviluppo del Gruppo
Mancata considerazione aspettative sociali e ambientali degli stakeholder

FATTORI DI OPPORTUNITÀ PER LA SOSTENIBILITÀ

Promozione del brand
Gradimento del territorio delle società, che erogano prodotti e servizi con elevati standard di qualità.
Iniziativa di valorizzazione del patrimonio architettonico e paesaggistico.

MODALITÀ DI GESTIONE (MA)

Informazione capillare e trasparente su impatti del business sui territori
Piani di comunicazione e ascolto specifici per territorio
Iniziativa di Stakeholder Engagement
Dialogo continuo con Istituzioni nazionali e sovranazionali
Collaborazione nella definizione di scenari di sviluppo dei settori regolati
Realizzazione di impianti di illuminazione architettonica

AZIONI 2020

forumAscolto e bilanci territoriali (vedi pag. 62)
Banco dell'Energia Onlus (vedi pag. 149)
Collaborazioni con università e centri di ricerca (vedi pag. 145)
Potenziamento canali digital del Gruppo (vedi pag. 155)
Partecipazione ai principali think tank a livello internazionale (vedi pag. 144)

AZIONI DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ



PEOPLE INNOVATION
- Trasparenza
- Stakeholder Engagement
- Fasce Deboli

Educazione ambientale e alla cittadinanza attiva

Significa sensibilizzare la comunità locale sull'uso responsabile delle risorse, dell'energia e sull'importanza di riutilizzare la materia al fine di minimizzare gli sprechi; promuovere iniziative di educazione ambientale (es. scuole), di cittadinanza attiva e conoscenza delle attività del Gruppo, anche attraverso l'organizzazione di visite presso gli impianti

FATTORI DI RISCHIO PER LA SOSTENIBILITÀ

Mancata e/o approssimativa conoscenza, da parte della comunità, della sostenibilità

FATTORI DI OPPORTUNITÀ PER LA SOSTENIBILITÀ

Cambiamento comportamenti consumatori nell'acquisto di beni e servizi

MODALITÀ DI GESTIONE (MA)

Sensibilizzazione dei cittadini su temi di sostenibilità
Attività di educazione ambientale per gli studenti delle scuole e visite agli impianti

AZIONI 2020

I talenti di A2A a disposizione delle scuole (vedi pag. 153)
Missione Terra: Global Goal Protocol (vedi pag. 153)
Agenda 2030 una mappa per navigare nel presente (vedi pag. 153)
#Ambientescuola (vedi pag. 154)

AZIONI DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ



PEOPLE INNOVATION
- Educazione



ECONOMIA CIRCOLARE
- Politiche di riduzione della produzione di rifiuti

Lettera agli stakeholder

Nota Metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2 Governance

3 La strategia sostenibile di A2A

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 le Comunità

Relazione con i Fornitori

Relazione della società di revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

10.2.1 Relazioni con Enti e Istituzioni

Il ruolo e la natura delle attività di AZA, impongono un dialogo ed un confronto costante con le Istituzioni nazionali ed europee, con le Regioni e con gli Enti locali. Le relazioni con Enti e Istituzioni sono gestite in ottemperanza al Codice Etico di AZA.

- Nel 2020, le principali tematiche trattate sono state:
 - il **posizionamento** del nuovo vertice e dei relativi nuovi indirizzi di piano verso i decisori istituzionali e associativi;
 - il monitoraggio della **normativa europea** per i settori di competenza;
 - la rappresentazione dei **principali dossier** di interesse per il Gruppo alle nuove rappresentanze istituzionali nazionali e locali;
 - il monitoraggio e le proposte sulla normativa per il rinnovo delle **concessioni idroelettriche** in Italia (tudizione in merito al disegno di legge presentato dalla Giunta regionale del Friuli Venezia Giulia, assieme ad altri operatori del settore ed alle Comunità Montane);
 - la normativa sul superamento della maggior tutela nel mercato dell'energia elettrica e del gas;
 - le proposte normative relative al **ciclo idrico**; la disciplina dell'**end of waste**;
 - il **capacity market**;

AZA ha partecipato attivamente ai più importanti **think tank** a livello nazionale, tra i quali, a titolo di esempio: Ambrosetti, SPI, Aspen Institute, SAFE e I-com, con lo scopo di favorire lo sviluppo di opportunità e strategie attrattive verso l'analisi politica, economica, ambientale e sociale dei contesti in cui opera.

LE ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA

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

- AIRU** (Associazione Italiana Riscaldamento Urbano), finalizzata a promuovere e divulgare l'applicazione e l'innovazione dell'impiantistica energetica territoriale nel settore del teleriscaldamento e teleraffrescamento. Lorenzo Spadoni, Amministratore Delegato del gruppo AEB, è presidente di AIRU;
- CEWEP** (Confederation of European Waste-to-Energy Plants), l'associazione che riunisce gli operatori degli impianti di Waste-to-Energy (incenerimento con recupero di energia);
- EUROELECTRIC**, l'associazione di settore che rappresenta gli interessi comuni dell'industria dell'energia europea;
- Confindustria** ed, in particolare, **Elettricità Futura** in cui l'Amministratore Delegato di AZA ricopre il ruolo di Vice Presidente, **Assolombarda** e **Green Economy Network**, la "rete" promossa per creare opportunità di scambi di informazioni e di accordi commerciali tra le imprese che offrono prodotti, tecnologie e servizi per la sostenibilità ambientale ed energetica;
- Utilitalia**, la federazione che riunisce le aziende operanti nei servizi pubblici dell'acqua, dell'ambiente, dell'energia elettrica e del gas. Il Presidente di AZA ricopre il ruolo di Vice Presidente dell'Associazione.

10.2.2 Collaborazioni con Università e Centri di Ricerca

Le collaborazioni tra il Gruppo e il mondo della ricerca consentono ad AZA di disporre delle competenze innovative e all'avanguardia del mondo universitario per i propri spazi di attività e di sperimentazione, e alle Università di disporre di una esperienza universitaria più orientata al mondo del lavoro.

Lo studio dell'Environmental Defence Fund

A luglio 2020, negli uffici di AZA, sono stati presentati i primi risultati dello studio di Amici della Terra, in collaborazione con l'Environmental Defence Fund, Associazione Ambientalista Americana, e con la partecipazione di Unareti per AZA, sulle emissioni di metano della filiera del gas naturale in Italia. Il rapporto, oltre a fornire uno stato dell'arte della situazione in Italia, si prefigge lo scopo di proporre degli strumenti di mercato per la riduzione delle emissioni di metano nella filiera del gas naturale.

Cesisp Bicocca

Nel 2020 è stata promossa la seconda edizione del progetto di ricerca "Misurare gli obiettivi di economia circolare nei centri urbani", nata grazie alla collaborazione tra il CESISP – Centro Studi in Economia e Regolazione dei Servizi, dell'Industria e del Settore Pubblico dell'Università di Milano Bicocca – e il Gruppo AZA. Considerata la centralità dei contesti urbani nell'ambito della diffusione dei modelli dell'economia circolare, il CESISP ha aggiornato per il secondo anno il progetto di ricerca per la costruzione, la mappatura e la comparazione del grado di circolarità urbana delle principali città italiane. Questo progetto non si è limitato ad un mero esercizio di classificazione, ma vuole essere uno degli strumenti di valutazione utili per le politiche ambientali dei centri urbani. Ne emerge un "triangolo circolare" costituito da Lombardia, Triveneto ed Emilia Romagna, dove i risultati sono incoraggianti e si registrano valori grandi circa il doppio rispetto a quelli rilevati nel Sud Italia.

Politecnico di Milano - Polihub

Il progetto, che punta ad individuare nuove tecnologie e business model innovativi, prevede la collaborazione al progetto di 360 Capital, principale player italiano ed europeo di venture capital, e

Lettera agli stakeholder

Nota Metodologica

1 Il Gruppo AZA e il suo modello di business

2 Governance

3 La strategia sostenibile di AZA

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

TCFD Content Index

del Politecnico di Milano con il fondo Pol360, che fa leva sul *Technology Transfer Office* e l'*Incubatore PoliHub*. Il Gruppo favorisce l'innovazione investendo in startup ad alto potenziale attraverso l'iniziativa di *Corporate Venture Capital* (Vedi pag 151).

The European House – Ambrosetti

Presentato durante il *Forum* a Cernobbio il progetto "Il ruolo chiave delle *multifamily* per il rilancio sostenibile dei territori italiani", realizzato da *The European House* – Ambrosetti in collaborazione con AZA. Lo studio fornisce una fotografia del Paese e dei suoi diversi sistemi territoriali in tre ambiti chiave per la transizione sostenibile, quali energia, ambiente e ciclo idrico. Sono stati evidenziati i gap che i territori italiani scontano oggi rispetto alle *best practice* europee, ma anche le criticità sistemiche (come gli iter autorizzativi per i nuovi impianti *utility-scale* per la generazione elettrica da fonti rinnovabili e il gap impiantistico per una più efficace gestione dei rifiuti) che, se non correttamente indirizzate, rischiano di compromettere il raggiungimento dei target fissati dal Paese.

A Brescia nasce una cabina di regia per lo sviluppo sostenibile

AZA ha siglato a novembre 2020 un accordo di partenariato con l'Università degli Studi di Brescia, Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Brescia, Confindustria Brescia e UBI-Fondazione CAB, per la costituzione di un **Centro Sviluppo Sostenibilità (CSS)**, con il patrocinio del Comune e della Provincia di Brescia. Obiettivo della collaborazione è quello di accelerare l'attuazione concreta e trasversale del principio di sostenibilità nei processi, nei servizi e nelle attività della realtà bresciana, ponendo le basi affinché Brescia possa essere riconosciuta a pieno titolo come modello sostenibile di sviluppo e innovazione. Il Centro Sviluppo Sostenibilità si occuperà principalmente di predisporre e monitorare l'attuazione della Strategia Territoriale per lo Sviluppo Sostenibile (STSvS), un piano organico per lo sviluppo sostenibile su scala provinciale che individui obiettivi territoriali funzionali al raggiungimento dei target dell'Agenda 2030 dell'ONU e di quelli della Strategia Nazionale e regionale. Un team di ricercatori tecnici ed esperti si concentrerà sulla definizione della STSvS e sull'attuazione di specifici progetti di sistema.

10.2.3 A2A e gli stakeholder della regolazione

Il Gruppo A2A opera in contesti nei quali la regolazione da parte di Autorità amministrative indipendenti ha un ruolo fondamentale nella promozione della concorrenza e nella tutela di consumatori ed utenti. A tali obiettivi più tradizionali, si affianca sempre più quello di indirizzare i servizi svolti nei settori della transizione energetica e dell'ambiente verso *target* coerenti con il percorso di decarbonizzazione, rendendo la regolazione parte integrante ed abilitante del percorso di sostenibilità di tali settori.

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

Negli ultimi tempi, il Gruppo ha partecipato attivamente alla definizione del **Piano Nazionale Integrato Energia Clima (PNIEC)**, contenente la traiettoria di decarbonizzazione del Paese ed i *target* 2030 per le fonti rinnovabili, l'efficienza energetica e le emissioni climalteranti, esprimendo in maniera continuativa la propria posizione, a favore di obiettivi ambiziosi e coerenti con il **Clean Energy Package UE**, presso le Associazioni nazionali e comunitarie, nonché in occasione di convegni ed incontri su tali tematiche (in particolare, presso *think tank* universitari e di settore).

Tale impegno si è ulteriormente rafforzato nel 2020, in particolar modo a seguito della presentazione del Green Deal da parte della neo insediata Commissione Von der Leyen che ha lanciato numerose iniziative con l'obiettivo della neutralità climatica della UE al 2050: tra queste, si segnalano l'adozione della Tassonomia per gli investimenti sostenibili, e delle iniziative "system integration", delle "energy community" o "renovation wave". L'enfasi su queste azioni di policy e l'approccio olistico del *Green Deal* sono state pienamente condivise dal Gruppo, che ha organizzato un apposito momento di confronto

In particolare sulle tematiche "di frontiera", il Gruppo è stato coinvolto nei gruppi di lavoro tecnici e nelle audizioni pubbliche in ambito ministeriale e di ARERA, dove si affrontano tematiche emergenti quali lo **sviluppo della filiera nazionale dell'idrogeno** a valle della Strategia nazionale del MISE.

A2A ha inoltre aderito convincentemente agli obiettivi di *circular economy* e contribuito all'individuazione di un quadro di regole virtuose per imprese e cittadini. L'impegno del Gruppo in questo settore si è sostanziato in particolare modo nei contributi offerti, singolarmente o in sede associativa, alle tematiche relative alla risoluzione dello stallo della normativa del *c.d. end of waste*, quale chiave per lo sviluppo delle filiere del recupero e alla nuova regolazione di ARERA sul ciclo integrato dei rifiuti.

Il medesimo approccio di attenzione agli aspetti ambientali e alle opportunità di adeguamento infrastrutturale ha permeato anche le attività di engagement nel servizio idrico, dove appare particolarmente rilevante l'opera di sensibilizzazione dell'utenza sul ruolo della regolazione di ARERA e sull'esigenza di una gestione industriale del servizio per raggiungere gli obiettivi ambientali.

Infine, il Gruppo si è adoperato per contribuire a diffondere la "cultura della regolazione" all'interno e all'esterno, quale volano per l'innovazione e la trasparenza dei servizi. Internamente sono stati implementati strumenti di monitoraggio e controllo (come la *Regulatory Review* elaborata semestralmente o la *Regulatory Agenda* redatta in occasione del Budget/Plano) costantemente aggiornati, al fine di considerare i potenziali impatti della regolazione sulle società del Gruppo e di prevedere un costante dialogo con le *Business Unit*.

Nel corso del 2020, anno segnato dall'emergenza pandemica, l'adesione alla cultura della regolazione è risultata quanto mai importante per garantire la continuità dei servizi erogati in condizioni di sicurezza per utenti e consumatori, nonché per i lavoratori del Gruppo. Il dialogo con le Istituzioni di riferimento, per individuare con tempestività le migliori modalità per gestire le problematiche emerse a seguito della situazione straordinaria che si è venuta a creare, è risultato essere il fattore decisivo per assicurare il mantenimento degli standard quantitativi e qualitativi di servizi che, in particolare nel periodo di lockdown, sono diventati ancora più essenziali per la cittadinanza.

Lettera agli stakeholder	10	Capitale Relazionale	Relazione con i Clienti
Nota Metodologica	11	Capitale Relazionale	Relazione con i Fornitori
Il Gruppo A2A e il suo modello di business	12	Capitale Relazionale	Relazione della società di revisione
Governance	13	Capitale Relazionale	GRI Content Index
La strategia sostenibile di A2A	14	Capitale Relazionale	TCFD Content Index
Stakeholder engagement e analisi di materialità	15	Capitale Relazionale	
Capitale Finanziario	16	Capitale Relazionale	
Capitale Manifatturiero	17	Capitale Relazionale	
Capitale Naturale	18	Capitale Relazionale	
Capitale Umano	19	Capitale Relazionale	
Capitale Intellettuale	20	Capitale Relazionale	

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

Il rapporto ed il dialogo con il territorio di riferimento sono alla base dell'identità stessa del Gruppo ed incidono fortemente sul grado di accettazione delle sue attività di business. Il dialogo si fonda anche su una costante attività di ascolto e relazione con le associazioni consumatori e ambientaliste, nazionali e locali, e con i numerosi comitati territoriali. In continuità con gli anni precedenti, anche nel 2020, seppur spesso in modalità da remoto data la situazione pandemica, il dialogo con le associazioni consumatori e ambientaliste è stato costante e numerosi sono stati gli incontri di interesse consumeristico, ambientale e sociale, che hanno permesso all'azienda di consolidare sempre più la sua presenza nei territori in cui opera.

Azioni di advocacy sui territori
Per mantenere un dialogo costante con la popolazione nei principali territori di riferimento in cui A2A è presente con impianti o servizi, vengono regolarmente organizzati incontri specifici, riservati ai rappresentanti delle associazioni consumatori, ambientaliste e ai comitati, per la presentazione e l'approfondimento di iniziative e progetti riguardanti tutte le società del Gruppo. Nell'ambito dei progetti di innovazione legati agli obiettivi di decarbonizzazione per le Centrali di San Filippo del Mela e di Montalcone sono proseguiti gli incontri, anche con modalità online, con l'obiettivo di approfondire i progetti di riconversione da parte dei tecnici di A2A e per raccogliere dagli stakeholder suggerimenti e iniziative concrete da intraprendere sul territorio.

A novembre 2020 è stato firmato il *Memorandum of Understanding* tra AZA, Legambiente Sicilia, Sindacato e il Comune di San Filippo del Mela, volto a sensibilizzare il territorio sul **problema dell'amianto** e a proporre soluzioni che insieme sviluppino le energie rinnovabili. Nell'ambito delle iniziative messe in campo per sensibilizzare la popolazione, si è svolto un incontro organizzato da Sindacato e dedicato alle aziende del territorio, dove AZA Energy Solutions ha presentato proposte per l'efficienza energetica, in particolare l'esperienza della società nella realizzazione di impianti fotovoltaici di nuova costruzione in sostituzione di coperture di edifici e fabbricati con rimozione dell'amianto.

Con le associazioni consumatori territoriali e le amministrazioni comunali, inoltre, sono in corso i lavori per la redazione delle **"Carte della qualità dei servizi di igiene ambientale"** nei Comuni dove operano AMSA e APRICA.

Nel 2020 è proseguito anche il coordinamento delle attività collegate al protocollo di risoluzione stragiudiziale delle controversie (ADR - *Alternative Dispute Resolution*) per le conciliazioni paritetiche e la gestione della segreteria di conciliazione per il Servizio Conciliazione ARERA, gestito da Acquirente Unico.

ADR – Risoluzione stragiudiziale delle controversie

Con riferimento alle richieste di conciliazione, nel 2020 è proseguita l'attività avviata con il **protocollo di intesa siglato nel 2016 tra AZA e le Associazioni Consumatori nazionali per la promozione della conciliazione paritetica multiservizi, finalizzata alla risoluzione stragiudiziale delle controversie (ADR)** che dovessero insorgere tra i consumatori ed AZA, in relazione ai rapporti di fornitura e distribuzione di gas, energia elettrica, servizio idrico e teleriscaldamento.

Secondo quanto introdotto dal Testo Integrato Conciliazione (TICO), approvato dall'ARERA, a partire dal gennaio 2017, i clienti di energia elettrica e gas, domestici e non, devono obbligatoriamente

mente attivare lo strumento della conciliazione (ADR), per definire le controversie non risolte a livello di reclamo con gli operatori, prima di ricorrere al giudice ordinario. Il tentativo di **conciliazione obbligatorio può essere esercitato tramite gli organismi previsti dal TICO, tra cui l'organismo ADR AZA – Associazioni Consumatori**, le Camere di Commercio e gli altri organismi riconosciuti da ARERA.

Per quanto concerne le **conciliazioni paritetiche**, nel 2020, le pratiche ricevute hanno registrato un decremento del 40% rispetto all'anno precedente, probabilmente riconducibile alla chiusura di molte sedi delle associazioni consumatori causata dalla pandemia e alla conseguente mancata assistenza ai consumatori che prediligono la gestione *vis a vis* delle pratiche.

In totale, la segreteria di conciliazione dell'**Organismo ADR AZA-Associazioni consumatori** ha ricevuto 31 richieste per conto di clienti gas, elettricità e idrico, di cui 21 riguardanti AZA Energia, 8 AZA Ciclo Idrico e 2 Unareti, legate principalmente alla misurazione dei consumi e alla fatturazione.

Per quanto riguarda il **Servizio Conciliazione ARERA gestito da Acquirente Unico**, le richieste hanno avuto un decremento del 2%, anche qui le probabili cause sono da ricercare nella pandemia in corso, che ha impattato negativamente seppur in modo inferiore rispetto alle conciliazioni paritetiche, in quanto questo strumento è gestito totalmente in modalità online. Le pratiche ricevute sono state 122, di cui 88 riguardanti AZA Energia, 17 AZA Ciclo Idrico, 1 Azienda Servizi Valtrompia, 1 LDRETI e 15 Unareti.

Unareti ha inoltre ricevuto **127 convocazioni obbligatorie** come ausilio tecnico, indispensabile ai fini della corretta ed efficace trattazione delle controversie per conciliazioni avviate dai clienti delle varie società di vendita.

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

BANCO DELL'ENERGIA ONLUS

Nel corso del 2020 hanno preso avvio i 16 progetti aggiudicatari della seconda edizione del bando "Doniamo Energia", promosso in collaborazione con Fondazione Cariplo, con l'obiettivo di **supportare famiglie in situazioni di vulnerabilità economica e sociale su tutto il territorio lombardo**. Le prime due edizioni del Bando, per le quali sono stati raccolti complessivamente 2 milioni di euro da parte di Banco dell'Energia, raddoppiati da Fondazione Cariplo, hanno permesso agli **enti selezionati di intercettare precocemente le persone fragili e favorire la loro riattivazione**, non solo sostenendo nel pagamento delle spese urgenti (come ad esempio le bollette di qualunque operatore energetico), ma cercando di dare risposte più ampie, che tenessero conto delle problematiche collegate al lavoro e ai legami sociali. **Sono state supportate complessivamente circa 10.000 persone, che hanno potuto contare su percorsi e iniziative personalizzate per superare la situazione di temporanea difficoltà, rafforzare relazioni rilevanti all'interno della propria comunità e, quando possibile, attivarvi in azioni di "restituzione" a beneficio della collettività.**

La maggior parte dei progetti ha coinvolto nuclei familiari a basso reddito, a rischio sovraindebitamento e con un'alta percentuale di minori a carico (43%) che rappresentano il target primario del bando. Alcuni progetti, in particolare, erano fortemente indirizzati a donne single con bambini.

Per permettere un'analisi approfondita dei dati, i bandi hanno previsto anche un **attento monitoraggio**, da cui è risultato che gli indicatori economici riguardanti occupazione e risorse (debiti, reddito e accesso ad aiuti strutturali) delle famiglie coinvolte, sono tutti **migliorati significativamente**.

È stata inoltre lanciata la terza edizione del Bando, riservata alle reti sostenute nell'ambito delle due precedenti edizioni, e quindi già in

Lettera agli stakeholder

Nota Metodologica

1 Il Gruppo AZA e il suo modello di business

2 Governance

3 La strategia sostenibile di AZA

4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manufatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione con i Clienti

Relazione con la Comunità

Relazione con i Fornitori

Relazione della società di revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

Per maggiori informazioni
www.bancodellenergia.it

10.2.5 Investimenti responsabili nella Comunità

Il sostegno alle molteplici attività e iniziative a scopo sociale permettono al Gruppo di collaborare a stretto contatto con le proprie comunità di riferimento. Investire in modo responsabile per la collettività è uno dei pilastri del Piano di Sostenibilità di A2A.

Nel 2020, gli investimenti complessivi del Gruppo per la comunità sono stati di circa 6,5 milioni di euro, comprensivi di contributi in sponsorizzazioni, liberalità e supporto alle Fondazioni del Gruppo (Fondazione AEM e Fondazione ASM), e risultano aumentati rispetto a quelli dell'anno precedente, prevalentemente grazie alle erogazioni legate all'emergenza sanitaria.

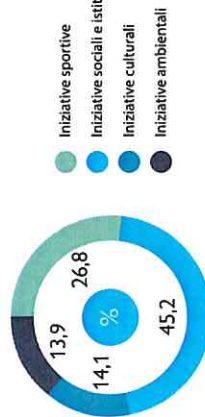
Le sponsorizzazioni in attività sportive, sociali, ambientali e culturali a favore del territorio ammontano a circa 763 mila euro.

LE FONDAZIONI DEL GRUPPO A2A

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

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

Figura 50 Sponsorizzazioni per area di attività



Anche nel 2020, sono state numerose le sponsorizzazioni ad eventi nazionali ed internazionali dedicati alle tematiche energetiche, con focus su politiche climatiche e tematiche di sostenibilità, come la **Conferenza Nazionale sull'Efficienza Energetica 2020**, l'**Italian Energy Summit**, il **Forum Uni Cig "Il sistema Multi-Gas La forza dell'Energia"** e la seconda edizione del **Forum "Sicilia QualEnergia"**.

A2A ha sponsorizzato inoltre molti eventi dedicati alla gestione dei rifiuti e alle innovazioni tecnologiche nell'ambito della *circular economy*, come il convegno **"Ecoforum Rifiuti Lombardia"**, la promozione dell'energia circolare e campagna **"Zero sprechi"**, l'iniziativa **"Puliamo il Mondo"** a Milano di Legambiente Lombardia Onlus e la campagna **"Sicilia Munnizza Free"**.

Non sono mancate le sponsorizzazioni ad eventi dedicati alle discussioni e approfondimenti sulle tematiche legate alle nuove tecnologie che consen-

tono di progettare un'illuminazione sempre più efficace, flessibile, dinamica, energeticamente efficiente e di elevata qualità. Il Gruppo ha sponsorizzato il **"XIX Congresso Nazionale AIDI - La luce tra cultura e innovazione nell'era digitale"** e ha proseguito la sponsorizzazione tecnica dell'illuminazione del **Belvedere di Palazzo Lombardia**.

Tra le principali sponsorizzazioni del 2020 in ambito culturale e sportivo del Gruppo A2A si annoverano il **Magna Graecia Film Festival**, il trentaduesimo **Festival di Villa Arconati**, la stagione sportiva **Lega Basket Serie A**, la cinquantaduesima edizione della **Barcolana**, e la **Energy2Run Giro dei laghi di Cancano**.

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

L'IMPEGNO DI A2A NEL PERÙ

Nel 2007 inizia la collaborazione tra il Gruppo A2A e il movimento di volontari cattolici di origine prevalentemente lombarda: **operazione Mato Grosso** (OMG), per aiutare le popolazioni più povere del Sud America.

Nel 2012, coniugando la grande vocazione sociale di **OMG** al *know how* tecnico delle persone di A2A, viene progettata e realizzata la **Centrale Idroelettrica di Hualin**, centrale che serve numerosi villaggi e centri abitati delle valli del Conchucos, in una zona remota e sottosviluppata delle Ande. La centrale idroelettrica si trova nelle **Ande peruviane**, tra i 3.000 e i 4.000 metri di altitudine, ed è un impianto con una potenza di circa **3.000 kW**, ottenuta utilizzando un salto idraulico di circa 130 m sul fiume **Potaca**.

Nel 2020 nasce la necessità di proseguire con lo sviluppo dell'iniziativa e A2A nei mesi di settembre e ottobre ha realizzato il primo passo della seconda fase del progetto, **migliorando la distribuzione dell'energia della centrale al territorio da servire**. Inoltre, i tecnici e gli ingegneri del Gruppo hanno in programma di contribuire alla progettazione di un **nuovo gruppo di produzione dell'impianto che prevede una seconda derivazione sul fiume Vesuvio**, con un salto idraulico di 100 m, anch'esso di potenza circa **3.000 kW**.

Borse di Studio

Oltre alle sponsorizzazioni, vi sono altre iniziative finalizzate a contribuire ad uno sviluppo sostenibile dei territori in cui il Gruppo è presente. Tra queste, le assegnazioni di **borse di studio agli studenti**. Anche quest'anno, A2A, in collaborazione con la **Fondazione Intercultura**, ha messo a disposizione 25 borse di studio per programmi estivi di 4 settimane all'estero, dando ai vincitori la possibilità di soggiornare e frequentare corsi di lingua in Europa, America o Asia. Tra le destinazioni dell'anno: Cina, India, Giappone, Argentina e Canada. In aggiunta, A2A e LGH sono impegnate a supportare i propri dipendenti attraverso erogazione di borse di studio per i figli. Nel 2020 A2A ha premiato 100 studenti più meritevoli, figli di colleghi di Bergamo e Brescia, con borse di studio per i risultati scolastici ottenuti (sono stati premiati 25 studenti della scuola media inferiore, 50 della scuola media superiore e 25 per il conseguimento del diploma di maturità). A causa della pandemia tuttora in corso gli studenti assegnatari delle borse di studio 2020 potranno fruire dei soggiorni di studio all'estero possibilmente nell'estate 2021.

Protezione civile

Anche quest'anno, l'Associazione Volontari di Protezione Civile del Gruppo ha dato il proprio contributo alla comunità. Il 2020 è stato un anno denso di iniziative volte in particolare a **fronteggiare l'emergenza Covid-19, attraverso il rifornimento di materiale sanitario agli ospedali di Milano e l'attività di gestione e orientamento dei flussi di viaggiatori nelle stazioni FS e metropolitane di Milano e Brescia**, in coordinamento con il Dipartimento Nazionale e la Protezione Civile della Regione Lombardia. Inoltre, l'Associazione, insieme a CCV Milano e all'Associazione "Pane Quotidiano", ha provveduto alla gestione logistica e alla distribuzione di derrate alimentari destinate ai soggetti meno abbienti.

A febbraio 2020, è stato organizzato il corso di aggiornamento per sindaci ed amministratori pubblici della Provincia di Sondrio dal titolo "Le Istituzioni nei valori della Protezione Civile alla luce DLgs 1/2018: nuovo Codice della Protezione Civile", grazie alla collaborazione tra l'associazione UNCEM - delegazione della Lombardia - e l'ODV Associazione Volontari di Protezione Civile del Gruppo.

Lettera agli stakeholder

Nota Metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2 Governance

3 La strategia sostenibile di A2A

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 ClientiRelazione con la Comunità
Relazione con i Fornitori

Relazione della società di revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

ALCUNE INIZIATIVE DEL GRUPPO A2A PER LA COMUNITÀ

In questo delicato periodo di emergenza dovuta al Covid-19, il Gruppo ha voluto essere presente concretamente, supportando sia le associazioni impegnate nel sostegno alle persone economicamente più fragili, sia alle strutture ospedaliere in prima linea nella gestione dell'emergenza.

A2A ha deciso di farsi parte attiva nel sostegno dei territori più colpiti attraverso una donazione di 2 milioni di euro, suddivisa tra:

- Fondo di Mutuo Soccorso del Comune di Milano;
- Fondo per le famiglie istituito dal Comune di Brescia SOStien Brescia – Aiuta le famiglie in difficoltà;
- tramite il Casvi di Bergamo, l'Ospedale Papa Giovanni XXIII, polo di riferimento per il territorio bergamasco nella lotta contro il Covid-19.

Un ulteriore contributo, è stato destinato all'Ospedale Fiera Milano gestito dalla Fondazione IRCCS Ca' Grande Ospedale Maggiore Policlinico, quale contributo destinato a sostenere le spese gestionali della struttura.

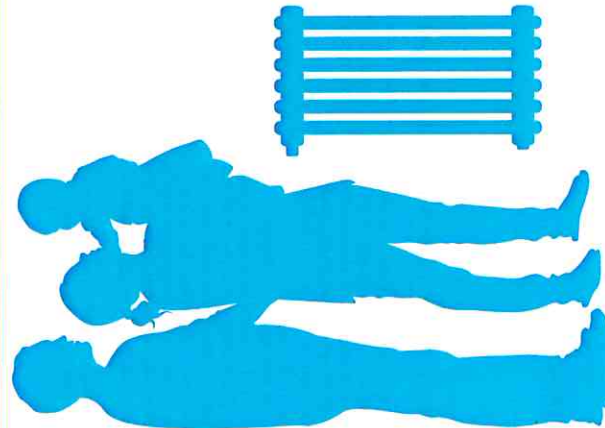
Oltre alle erogazioni liberali, il Gruppo ha voluto essere vicino al territorio anche in altre occasioni che hanno dato modo di portare un messaggio di speranza e di ringraziamento a tutte quelle realtà e territori fortemente afflitti dalla pandemia. In memoria di tutte le vittime

del Covid-19, A2A e il Teatro alla Scala di Milano hanno deciso di organizzare un momento di raccoglimento e condivisione. L'iniziativa si è tenuta il 4 settembre 2020 nel Duomo di Milano e ha visto l'esecuzione della Messa da Requiem di Giuseppe Verdi diretta dal Maestro Riccardo Chailly con l'Orchestra e il coro del Teatro alla Scala. All'evento hanno partecipato anche il Presidente della Repubblica Sergio Mattarella, l'Arcivescovo di Milano monsignor Mario Delpini e il Sindaco di Milano e Presidente della Fondazione Teatro alla Scala Giuseppe Sala.

Consapevole del fatto che anche il Natale 2020 non poteva essere come tutti gli altri, A2A ha voluto portare un suo messaggio di vicinanza ai cittadini di Milano e di Brescia attraverso due iniziative.

A Milano, il Gruppo ha partecipato al progetto del Comune "Il Natale degli alberi". Grazie al suo "Albero di luce", installato in un luogo importante di Milano (Piazza Sempione), A2A ha voluto esprimere tutta l'energia positiva del capoluogo, condividendo con la città i suoi valori di vicinanza, solidarietà e sostenibilità.

A Brescia, si è voluto dedicare alla città un nuovo progetto legato alla luce: Largo Formentone, Palazzo Loggia e la Pinacoteca Tosio Martinengo si sono "vestiti" di nuova luce, attraverso proiezioni architettonali e musica in sottofondo, per augurare un buon Natale e un sereno 2021 ai cittadini bresciani.



10.2.6 Educazione e Formazione

Da anni A2A sviluppa progetti e iniziative di educazione alla sostenibilità mirate alla sensibilizzazione e al coinvolgimento delle nuove generazioni sui temi dell'ambiente e sugli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile presenti nell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.

Nonostante il contesto, il 2020 ha rappresentato per Scuola2A l'opportunità di investire ulteriormente sulla formazione e le iniziative rivolte ai docenti in forma virtuale. Il portale Scuola2A ha visto un aumento di iscritti del 143%, arrivando ad un totale di circa 1.700 iscrizioni, anche grazie ad un maggior investimento su strumenti di digital marketing dedicati al mondo scuola, quali una newsletter mensile di aggiornamento e informazione sui progetti didattici delle campagne social mirate. I periodi di lockdown (in particolare il primo, tra febbraio e luglio) hanno spinto le scuole in primis a spostare la didattica dalla presenza al piano digitale, implementando lo strumento della DAD (didattica a distanza) in tutti i livelli scolastici. Questo spostamento di paradigma ha determinato una modifica delle proposte di Scuola2A, che, pur dovendo sospendere le visite guidate agli impianti, non ha ridotto il proprio ventaglio di offerte. Nel corso dell'anno, la piattaforma EduTV ha visto la pubblicazione di diversi webinar, dall'ed altri contenuti video con utili strumenti per i docenti.

Nel 2020 sono state coinvolte in attività di educazione ambientale e alla sostenibilità oltre 31.000 persone.

Agenda 2030: una mappa per navigare il presente

Per sensibilizzare i docenti ai fondamentali Obiettivi di Sviluppo Sostenibile Scuola2A ha organizzato, tra novembre 2020 e gennaio 2021, una serie di 10 webinar dedicati ad ogni livello scolastico, dall'infanzia alla secondaria di 2° grado. La collaborazione con la nota conduttrice, scrittrice e giornalista scientifica Cristina Gabetti nel ruolo di relatrice e la possibilità per i docenti di vedere

certificata la formazione hanno riscontrato notevole successo, portando la partecipazione media a oltre 70 persone per evento.

I talenti di A2A a disposizione delle scuole

Oltre ai webinar sull'Agenda 2030, Scuola2A ha pubblicato nuovi contributi video, nei quali alcuni dipendenti hanno condiviso il proprio know-how a beneficio di studenti e docenti. La serie di video dedicati ai PCTO (Percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento) ha toccato diversi temi legati all'orientamento al lavoro e all'acquisizione di competenze professionali. Con il progetto A2ATalks, i tecnici di A2A hanno reso accessibili concetti complessi legati a tematiche quali la transizione energetica, l'economia circolare, il telelavoro, l'ultima generazione e la mobilità sostenibile. Sono stati inoltre valorizzati la storia dell'azienda e il suo rapporto con territorio e comunità, attraverso un ciclo di appuntamenti in collaborazione con Fondazione AEM, passando per il suo patrimonio archeologico industriale e il suo importante archivio fotografico.

Prova educativa: Missione Terra - Global Goal Protocol

Nel 2020 la prova educativa rivolta alle scuole primarie e secondarie di 1° e 2° grado del territorio nazionale è stata dedicata all'obiettivo n°4 dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite: Istruzione di qualità. Alle classi coinvolte è stato chiesto di approfondire tale obiettivo di Sviluppo Sostenibile e realizzare un elaborato libero sul tema del diritto allo studio in tutte le sue forme. Sono state 72 le scuole italiane che hanno partecipato, producendo 185 lavori con 12 vincitori, divisi nei tre gradi scolastici e premiati con buoni per l'acquisto di materiali didattici. Sono stati inoltre realizzati 9 laboratori didattici, che hanno coinvolto oltre 330 studenti di scuole primarie e secondarie di 1° grado in tutta Italia.

Lettera agli stakeholder

Nota Metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2 Governance

3 La strategia sostenibile di A2A

4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manufatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione con i Clienti

Relazione con la Comunità

Relazione con i fornitori

Relazione della società di revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

Figura 51 Altre attività di educazione ambientale

Iniziativa	Descrizione	Territorio di riferimento	Partecipazioni
SCUOLA ZOO video strategy	Per sensibilizzare il target degli studenti delle scuole secondarie di 2° grado, AZA ha messo a punto, con il gruppo di Scuolazoo (il portale web noto e apprezzato da questo target) una serie di video realizzati con un tone of voice vicino alla Generazione Z (dal 14 ai 18 anni), sulle tematiche e i problemi legati alla salvaguardia del nostro Pianeta attraverso campagne su Instagram, YouTube e pillole video pubblicate su Edu TV.	Web	Instagram 4 post 3 stories 281.543 views 26.454 likes Youtube 7.450 views 641 likes
Click l'ambiente	Rassegna cinematografica sulla sostenibilità ambientale rivolta alle classi di scuole primarie e secondarie di 1° e 2° grado.	Web	125 classi partecipanti
Progetto "Scuole in Mostra"	Programma formativo dedicato alle scuole primarie di Acerra, che ha previsto interventi di educazione ambientale in presenza per tutte le classi aderenti.	Acerra	16 incontri 500 alunni coinvolti
Incontri educazione ambientale	A Bergamo e Como, gli incontri si sono focalizzati sulla raccolta differenziata e, in particolare, sul rifiuto plastico monouso, mentre nelle altre province hanno toccato prevalentemente i temi energia e ambiente.	Bergamo, Como, Brescia, Mantova, Crema, Cremona, Lodi	7.356 partecipanti
e_mob 2020	Intervento didattico in streaming rivolto alle scuole secondarie, dal titolo Le azioni di AZA per la sostenibilità delle città e dello mobilità, nell'ambito di e_mob 2020 (Festival della Mobilità Elettrica).	Web	50 partecipanti
Installazione di sensori ambientali nelle scuole	Il progetto pilota ha visto l'installazione in alcune classi delle scuole primarie e secondarie di 1° grado di Brescia di sensori ambientali, con l'obiettivo di migliorare la qualità dell'aria indoor e l'efficienza energetica delle aule, nonché, fornire uno strumento didattico digitale avanzato per l'educazione ambientale.	Brescia	10 classi 4 scuole
Distribuzione delle borracce	A complemento dell'iniziativa avviata dedicata alle secondarie di 1° grado nel 2019, sono state distribuite oltre 10.000 borracce plastic-free alle scuole primarie del Comune di Brescia.	Brescia	49 scuole

AMBIENTE SCUOLA

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

Il progetto, esteso a tutte le scuole secondarie di 1° grado della città, ha visto l'organizzazione di 60 incontri con più di 1.000 partecipanti, tra docenti e personale ATA, e 1.700 kit distribuiti.

L'iniziativa ha previsto:

- incontri di formazione rivolti al personale docente e non docente;
- distribuzione a tutte le classi coinvolte di un kit composto da contenitori per la raccolta differenziata (carta/cartone e plastica/metalli), opuscolo "Il nuovo valore delle cose" e poster "Dove lo butto";
- contest creativo "Un murale per l'ambiente" che ha chiesto ai ragazzi di disegnare bozzetti per la realizzazione di 3 murali sui temi della raccolta differenziata, del cambiamento climatico e dello spreco alimentare.

Hanno partecipato al contest 80 classi, presentando in totale 761 lavori. Alle tre classi vincitrici è stato offerto un seminario di eco-design, al termine del quale è stato realizzato il murale all'interno della propria scuola.

10.2.7 Comunicazione Esterna

Nel corso del 2020 l'attività di Ufficio Stampa ha prodotto un totale di 373 comunicazioni ai media, con una crescita del 5% rispetto all'anno precedente. Il 90% delle comunicazioni sono state diffuse come comunicati stampa e note, il restante 10% come lettere. Nel 2020 sono state circa 230 le occasioni di incontro con i giornalisti, fra interviste e colloqui one-to-one, conferenze stampa e press visit.

Il Gruppo AZA è presente sui seguenti canali social: Facebook, LinkedIn e Twitter. La comunicazione attraverso i 9 profili social attivi, con una fanbase di oltre 260.000 utenti, cresciuta del 22% rispetto al 2019, permette un contatto più diretto con i cittadini e i clienti, informandoli sui temi centrali per il Gruppo quali, ad esempio, l'economia circolare, la smart city e il risparmio energetico. Inoltre è possibile avviare flussi di social media caring per intercettare tempestivamente le necessità e le segnalazioni da trasmettere ai canali di customer care: complessivamente sono state risolte circa 5.000 richieste pervenute da parte degli utenti. Infine, l'attività permette di conoscere e raccogliere i principali temi discussi in rete, cogliendo spunti per progettare nuovi servizi e prodotti.

Il 2020 è stato caratterizzato da diversi interventi sulle digital property del Gruppo, sia in una logica evolutiva che reattiva, per fronteggiare le necessità di comunicazione derivate dall'emergenza sanitaria. Il sito corporate (www.aza.eu) è stato oggetto di un importante intervento per dare ampio spazio

alla scoperta dei Bianci Territoriali di AZA attraverso la creazione di una sezione dedicata che permette l'accesso alle pagine di approfondimento di ogni bilancio in termini di performance di sostenibilità, obiettivi SDGs e progetti territoriali realizzati dal Gruppo.

I siti di AMSA e APRICA, invece, sono stati potenziati nell'ottica dell'accessibilità attraverso interventi dedicati agli ipovedenti. Inoltre, l'app Puliano è stata caratterizzata dall'inserimento di una nuova funzionalità che permette la segnalazione degli oggetti mancanti nell'ambito del "Dove lo butto?": la funzionalità che guida i cittadini nel corretto conferimento dei rifiuti in base all'oggetto da buttare.

Quanto all'attività relativa alla gestione dell'emergenza Covid, sul sito di Gruppo è stata realizzata una nuova sezione dedicata ai canali di contatto digitali e telefonici per i cittadini ed è stato attivato l'accesso ad una piattaforma dedicata alla prenotazione online degli appuntamenti agli sportelli sul territorio.

Anche i siti AMSA e APRICA sono stati oggetto di numerosi interventi editoriali, ma anche strutturali, per facilitare la fruizione di informazioni e avvisi specifici per ciascun Comune. Sono state realizzate, in particolare, news e infografiche per guidare i cittadini nella corretta raccolta differenziata nel periodo di emergenza sanitaria legata al Covid-19, e sono stati pubblicati aggiornamenti quotidiani sulle eventuali variazioni di servizio sul territorio a causa dell'emergenza.

Lettera agli stakeholder

Nota Metodologica

1 Il Gruppo AZA e il suo modello di business

2 Governance

3 La strategia sostenibile di AZA

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 le Comunità

Relazione con i Fornitori

Relazione della società di revisione

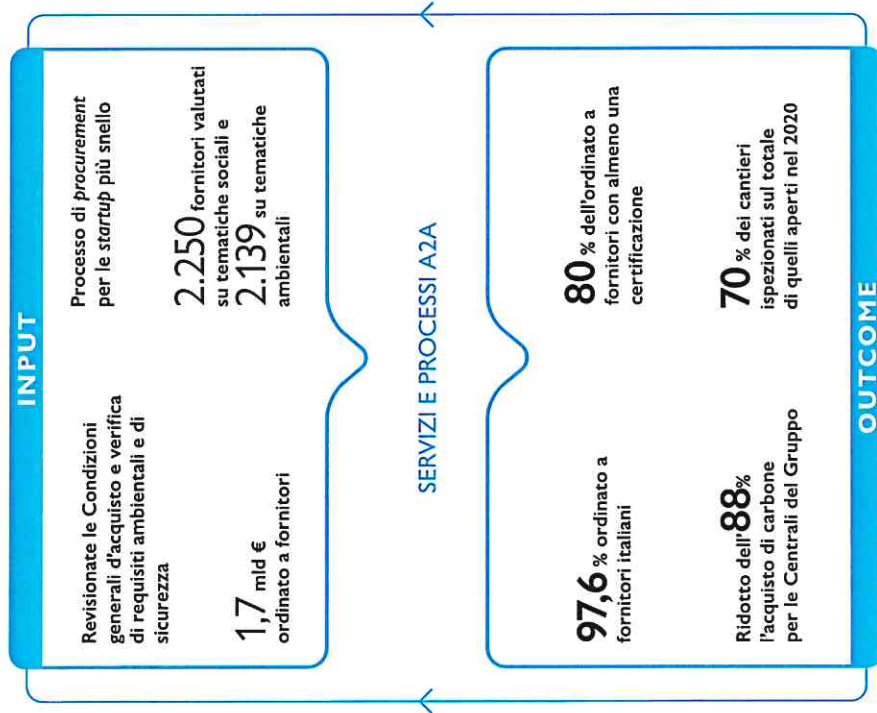
GRI Content Index

TCFD Content Index

10

Capitale Relazionale

10.3 Relazione con i Fornitori



Responsabilità verso la catena di fornitura

Le relazioni con la catena di fornitura sono ormai un fattore imprescindibile e una fonte significativa di creazione di valore e innovazione. Tuttavia, le catene di approvvigionamento possono raggiungere un grado di complessità molto elevato e determinare un grado di opacità sull'intero processo. La trasparenza sulla consapevolezza dell'intera catena di fornitura è un tema sempre più mainstream, e sempre più sotto esame nei principali assessment ESG internazionali. Infatti, attraverso i propri fornitori l'azienda si espone a possibili rischi nascosti e difficilmente controllabili, legati al rispetto delle normative ambientali, violazioni dei diritti umani e corruzione.

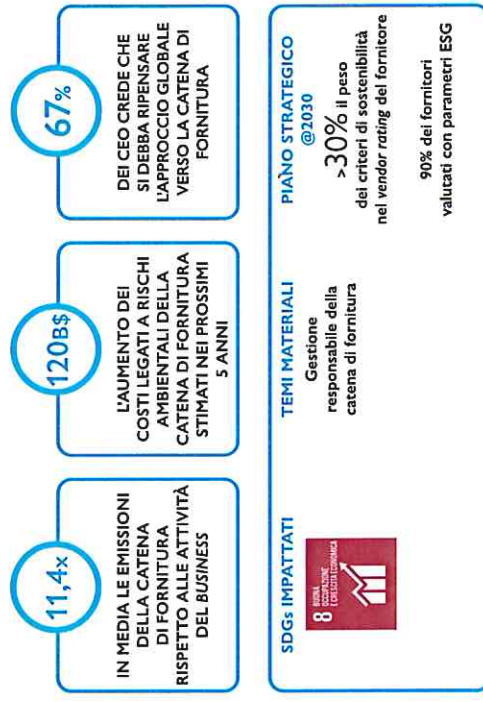
Con riferimento agli impatti sul cambiamento climatico, uno studio di Trucost, evidenzia, nei diversi settori, quanto pesa l'impatto sull'ambiente della catena di fornitura rispetto alle operazioni dirette; per le utilities il peso è meno del 10%, per il settore finanziario e alimentare il peso cresce fino al 98%.

Secondo l'SDGs Global Report 2020, dal 2010 ad oggi, solamente il 20% dei prodotti elettronici è stato riciclato, ciò dimostra ancora una scarsa attenzione nell'inclusione dei criteri di "eco-design" ed LCA (Life-Cycle Assessment) nel processo degli acquisti (oltre che nelle filiere di produzione e smaltimento).

Sempre nel documento si evidenzia come la global material footprint in pochi anni (2010-2017) sia aumentata di oltre il 18%. In questo quadro, il "green sourcing" può fornire molti prodotti e soluzioni per risparmiare energia, acqua e rifiuti, con un effetto moltiplicatore su tali azioni. Anche i rapidi progressi tecnologici renderanno sempre più facile e meno costoso monitorare le catene di approvvigionamento, ad esempio con l'utilizzo della blockchain o della tecnologia della realtà virtuale (per visitare virtualmente i propri siti e rintracciare fornitori a monte dall'altra parte del globo).

Non meno importante sono gli aspetti social and governance. Nel 2020, le interruzioni delle catene di fornitura innescate dal Covid-19 hanno anche causato ulteriori crisi sociali nei paesi in via di sviluppo, aumentando i rischi di eventuali violazioni dei diritti umani fondamentali.

Le aziende, utilizzando il "potere delle loro decisioni di acquisto", possono far coincidere i propri impegni di sostenibilità lungo tutta la catena di fornitura. In questi termini, le attività di engagement con i fornitori strategici possono portare a sostanziali miglioramenti degli impatti della propria catena di fornitura sulla performance ESG complessive.



FONTE
Studio UNPRI - Managing ESG risk in the supply chains of private companies and assets
CDP Supply Chain Report 2020
KPMG 2020 - CEO Outlook

Lettera agli stakeholder

Nota Metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2 Governance

3 La strategia sostenibile di A2A

4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifesto

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione con i Clienti

Relazione con la Comunità

Relazione con i fornitori

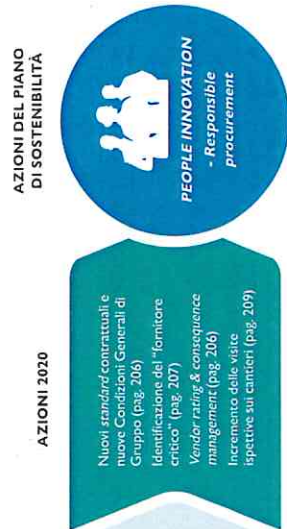
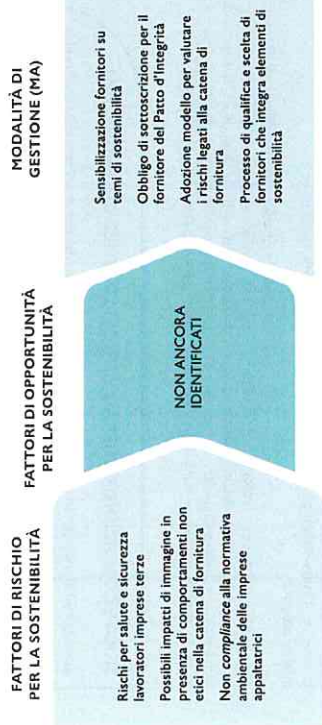
Relazione della società di revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

Gestione responsabile della catena di fornitura

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



- Lettera agli stakeholder
- Nota Metodologica
- Il Gruppo A2A e il suo modello di business
- Governance
- La strategia sostenibile di A2A
- Stakeholder engagement e temi di materialità
- Capitale Finanziario
- Capitale Naturale
- Capitale Umano
- Capitale Intellettuale
- Capitale Relazionale
- Relazione con i Clienti
- Relazione con la Comunità
- Relazione con i Fornitori
- Relazione della società di revisione
- GRI Content Index
- TCFD Content Index

Nell'anno 2020 sono stati emessi **12.542 ordini** per forniture, servizi o lavori dalle società del Gruppo, per un importo complessivo di circa **1,7 miliardi di euro**, di cui **97,6%** destinati a **fornitori italiani**¹. Nel 2020 il **69%** dell'ordinato è stato assegnato tramite gara.

Figura 52 Valore dell'ordinato per Business Unit

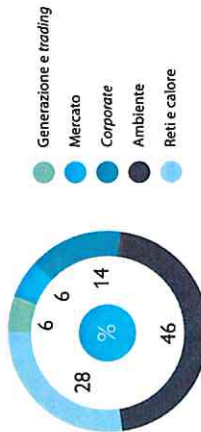
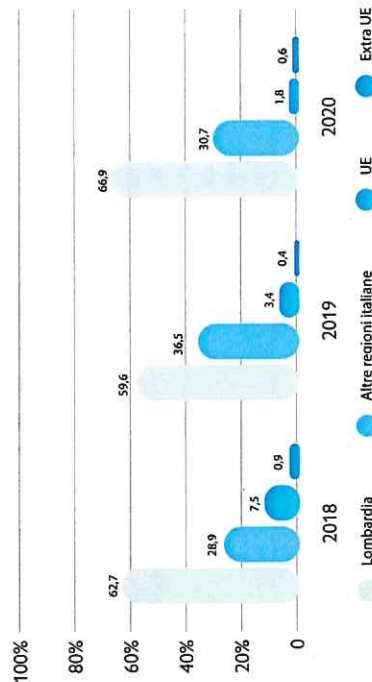


Figura 53 Ripartizione geografica dell'ordinato



¹ Sono presenti altre tipologie per A2A (Delocalizzati, Diretti, Decentrali, OIACIA) di cui sono stati emessi 4.413 documenti per un valore complessivo di 137 milioni di euro.



10.3.1 Gestione responsabile della catena di fornitura

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, AZA da anni adotta uno specifico sistema di accertamento di idoneità dei fornitori, in modo da poter assicurare la sussistenza delle capacità tecniche, reputazionali ed economico-finanziarie.

Il processo di qualifica, regolato da procedura interna, risulta pienamente rispondente 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, AZA 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. Durante il processo di qualifica dei fornitori, per le categorie merceologiche individuate come significative ai fini della sicurezza e dell'ambiente, si prevede, oltre a valutazioni di tipo tecnico e finanziario, anche la verifica di specifici requisiti ambientali e di sicurezza, della validità delle eventuali certificazioni/iscrizioni del fornitore. Possiamo, inoltre, essere svolte attività di verifica sul campo dei requisiti dichiarati. Gli audit potranno essere richiesti anche qualora emergano gravi non conformità durante l'esecuzione dei contratti, al fine di individuare le cause delle mancate performance, approfondendo quindi le aree critiche e l'individuazione delle azioni di miglioramento.

Per alcuni ambiti merceologici, i fornitori vengono valutati non solo secondo criteri socio-ambientali, economico-finanziari e tecnici, ma anche in relazione ai propri rischi reputazionali.

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

Nel 2020 si è concluso il progetto per l'aggiornamento della metodologia del Vendor Rating. Nel Piano di sostenibilità è previsto un incremento del peso dei criteri ESG all'interno del vendor rating, con l'obiettivo di dare a tali aspetti un peso sempre maggiore sul totale della valutazione.

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

Nel 2020 si è concluso il progetto per l'aggiornamento della metodologia del Vendor Rating. Nel Piano di sostenibilità è previsto un incremento del peso dei criteri ESG all'interno del vendor rating, con l'obiettivo di dare a tali aspetti un peso sempre maggiore sul totale della valutazione.

NUOVE CONDIZIONI GENERALI E NUOVI STANDARD CONTRATTUALI

Durante il 2020 si è concluso anche il progetto che ha previsto una revisione significativa della documentazione utilizzata nell'ambito dei rapporti contrattuali con i fornitori del Gruppo. Sono state infatti revisionate e aggiornate con le ultime novità normative le Condizioni Generali d'acquisto, relativamente ad appalti, servizi vari, forniture, prestazioni professionali e per l'acquisto di beni e servizi, in ambito information technology. Sono state inoltre introdotti nuovi standard contrattuali che consentono una importante uniformità dei documenti emessi ai fornitori e una riduzione nei tempi di emissione degli stessi.

Nel 2020, 3.018 fornitori sono risultati in possesso di almeno una certificazione qualità, ambiente e sicurezza e di questi 1.113 sono stati attivati, con almeno un ordine.

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

In sede di processo di qualifica per l'iscrizione o rinnovo all'albo, 2.250 fornitori sono stati valutati su tematiche sociali e 2.139 su tematiche ambientali.

Figura 54 Fornitori qualificati del Gruppo AZA suddivisi per certificazione posseduta

	2018	2019	2020
ISO9001	2.103	1.721	2.239
ISO14001	633	593	731
OHSAS18001	611	507	640
SAB000	51	142	192
Rispondenti al questionario TenP (Global Compact)	166	188	223
Totale fornitori con almeno una certificazione	2.206	2.767	3.018
di cui attivati con ordine	1.144	1.092	1.113

In questo contesto, al fine di mitigare i rischi della catena di fornitura, AZA ha anche identificato quelli che possono essere considerati "fornitori critici", ossia tutti quei soggetti che possono causare con alta probabilità un impatto negativo al Gruppo a causa di una cattiva condotta sociale, ambientale e/o economica. I criteri rilevanti che identificano tali fornitori sono determinati da:

- peggioramento delle condizioni economico-finanziarie evidenziato da info-provider;
- giudizio di non idoneità a seguito delle verifiche reputazionali effettuate (includere violazioni e provvedimenti ad impatto sicurezza ed ambiente);
- gravi violazioni accertate contrattuali e/o di rispetto delle norme.

Si individuano inoltre due livelli di rischio a cui corrispondono degli specifici provvedimenti:

il primo livello "Watchlist" in cui il fornitore, in osservazione temporanea può partecipare a gare e stipulare nuovi contratti, ma la scelta deve essere opportunamente motivata, ed il livello "blacklist", dove al fornitore è inibita la partecipazione a gare e la presentazione di nuove domande di qualifica.

Nel 2020 sono stati valutati 113 fornitori critici, di cui 32 tramite l'analisi dei loro Patti d'Integrità e 81 su cui è stata promossa un'attività di reputational due diligence. Rispetto a queste valutazioni, il 51% dei fornitori è stato posto in watch list e il 4% in black list.

Tra i processi strategici dell'azienda, oltre a quelli già descritti, si punta ad un rafforzamento dei processi di pianificazione degli acquisti, anche in ottica di responsible procurement, al fine di garantire la migliore qualità ed efficacia operativa in coerenza col piano strategico.

INNOVATION PROCUREMENT

Nel corso degli anni il Gruppo è entrato in contatto con numerose startup, riuscendo a sviluppare più di 70 progetti concreti. Al fine di favorire le collaborazioni con i nuovi progetti nascenti, nel corso del 2020 il Gruppo si è impegnato per rendere il processo di procurement dedicato ai progetti di startup più snello possibile, diventando un punto di riferimento in Italia per capacità di ascolto, coinvolgimento, sperimentazione e orientamento. È stato infatti finalizzato lo "startup-kit", che permette di avere un processo collaborativo completamente digitale, la contrattualizzazione del rapporto con AZA in una settimana e termini di pagamento specificamente definiti.

Lettera agli stakeholder

Nota Metodologica

1 Il Gruppo AZA e il suo modello di business

2 Governance

3 La strategia sostenibile di AZA

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

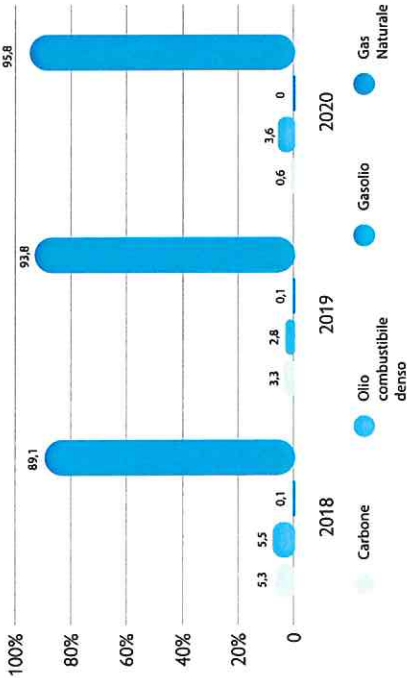
GRI Content Index

TCFD Content Index

10.3.2 Fornitori di combustibili

Oltre a quanto speso per forniture, lavori e servizi, circa 1,2 miliardi di euro sono stati spesi per l'acquisto dei combustibili (di cui 96% per il gas naturale) utilizzati nelle centrali del Gruppo o veicolati ai clienti finali. Grazie al piano di decarbonizzazione di AZA, nel 2020 gli acquisti di carbone sono scesi dell'88% e rappresentano, insieme al gasolio, una quota inferiore all'1% dell'ordinato.

Figura 55 Valore degli ordini emessi per tipologia di combustibile



10.3.3 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 AZA, 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 2020 il Gruppo ha effettuato ispezioni a 69 appaltatori e 31 subappaltatori (+15% rispetto al 2019) ed è quasi raddoppiata la percentuale di cantieri ispezionati, passando dal 23% del 2019 al 70% sul totale di quelli aperti nel 2020.

Figura 56 Verifiche ispettive dei cantieri - sintesi

	2018	2019	2020
Numero ispezioni effettuate	1.682	2.453	3.961
N. controlli effettuali	25.612	72.416	118.450
di cui conformi	90%	98%	99%
Società interessate	Unareti, AZA Ciclo Idrico, AZA Calore & Servizi	Unareti, AZA Ciclo Idrico, AZA Calore & Servizi	Unareti, AZA Ciclo Idrico, AZA Calore & Servizi
Arete interessate	Provincia: Milano, Bergamo e Brescia	Provincia di Milano, Brescia e Bergamo e comuni presidiati nell'Area Po e Abruzzo	Provincia di Milano, Brescia e Bergamo e comuni presidiati nell'Area Po e Abruzzo
Azioni correttive pianificate	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	83	218	138
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

Lettera agli stakeholder

Nota Metodologica

1 Il Gruppo AZA e il suo modello di business

2 Governance

3 La strategia sostenibile di AZA

4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifesturo

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

TCFD Content Index



Responsabilità della società di revisione

E nostra 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 consento 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.

I e 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 le standard di rendicontazione utilizzati;
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 AZA;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
 - o modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
 - o politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - o principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a).
5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF. In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione della AZA S.p.A. e con il personale della Linea Group Holding S.p.A., AZA Gencogas S.p.A., AZA Ambiente S.p.A. e Acsm-Agami 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.

2



Lettera agli
stakeholder
Nota
Metodologica

1
Il Gruppo AZA
e il suo modello
di business

2
Governance

3
La strategia
sostenibile di
AZA

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifesto

7
Capitale
Naturale

8
Capitale Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
con i Clienti

Relazione con
la Comunità

Relazione con
i Fornitori

Relazione
della società di
revisione

GRI Content
Index

TCFD Content
Index

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

a livello di Gruppo

a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;

b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.

per la società Linea Group Holding S.p.A. (centrale di cogenerazione di Crema), AZA Gencogas S.p.A. (centrale termoelettrica di Gissi) e AZA Ambiente S.p.A. (termovalorizzatore di Cortesolona), che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato incontri da remoto nel corso dei quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo AZA relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 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, 1° aprile 2021

EY SpA

Paolo Zocchi
(Revisore Legale)

3

GRI Content Index

Universal Standards

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	86/89/94	30-31/71/81
D 102-5 Assetto proprietario	76	
D 102-6 Mercati serviti	14-15	
D 102-7 Dimensioni dell'organizzazione	19	
D 102-8 Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	122/128-143	43-53/76-77/83-84
D 102-9 Catena di fornitura dell'organizzazione	16-17/200-205	80/86
D 102-10 Cambiamenti avvenuti durante l'anno nell'organizzazione o nella catena di fornitura	Nota metodologica 30-31/74-75/86-87/102-105/124-127/148-149/162-163/184-185/200-201	
D 102-11 Principio precauzionale (risk management)	34	
D 102-12 Iniziative esterne che l'organizzazione sottoscrive	186	
D 102-13 Lista della associazioni di categoria a cui l'organizzazione aderisce	86/89/94	
EU 1 Capacità installata		
EU 2 Energia netta prodotta		26-27/72/82
EU 3 Numero di clienti divisi per categoria	164-165	30-54/64-65/67/79/85
EU 4 Lunghezza delle reti di trasmissione e distribuzione	92	27-30/73/82
EU 5 Allocations delle quote di emissione e rispetto del protocollo di Kyoto	113	
Strategia		
D 102-14 Lettera agli stakeholders	4-5	
D 102-15 Impatti, rischi e opportunità	30-31/74-75/86-87/102-105/124-127/148-149/162-163/184-185/200-201	
Aspetti etici		
D 102-16 Mission, valori, codici di condotta e principi	12/25-26	
D 102-17 Meccanismi interni ed esterni per fornire consigli su comportamenti etici, legali ed illegali	25-26	

Lettera agli stakeholder
Nota Metodologica

1 Il Gruppo AZA e il suo modello di business

2 Governance

3 La strategia sostenibile di AZA

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

TCFD Content Index

Indicatori	DOCUMENTO PRINCIPALE	SUPPLEMENTO
Governance		
D102-18 Struttura di governance dell'organizzazione	22-23	
D102-20 Posizioni interne con responsabilità in ambito economico, ambientale e sociale	22-23	
D102-21 Processi per la consultazione su temi di natura economica, ambientale e sociale tra gli stakeholder e il più alto organo di governo	22-23	
D102-22 Composizione del più alto organo di governo e dei suoi comitati	22-23	
D102-23 Presidente del più alto organo di governo	22-23	
D102-27 Formazione del più alto organo di governo su temi di natura economica, ambientale e sociale	22-23	
D102-32 Indicazioni del comitato o della posizione che verifica e approva il Bilancio di sostenibilità	Nota metodologica	
Coinvolgimento degli Stakeholder		
D102-40 Stakeholder del Gruppo	60-61	
D102-41 Dipendenti coperti da accordi collettivi	136	
D102-42 Processo di identificazione	62-65	
D102-43 Approccio all'engagement, incluso frequenze e tipologie di attività	62-65	
D102-44 Temi emersi dallo stakeholder engagement	66-69	
Parametri di bilancio		
D102-45 Entità incluse nel bilancio	Nota metodologica + BC*	
D102-46 Processo per la definizione dei contenuti del report e del perimetro	66-69	
D102-47 Aspetti materiali identificati nel processo di definizione dei contenuti	66-69	
D102-48 Informazioni su eventuali "restatement" rispetto al precedente report	Nota metodologica	
D102-49 Eventuali cambiamenti rispetto agli aspetti materiali del precedente report	Nota metodologica	
D102-50 Periodicità di rendicontazione (annuale, semestrale,...)	Nota metodologica	
D102-51 Data del report più recente	Nota metodologica	
D102-52 Ciclo di rendicontazione	Nota metodologica	
D102-53 Contatti per informazioni sul report	Colophon	
D102-54 Dichiarazione di rendicontazione secondo i GRI Standards	Nota metodologica	
D102-55 GRI Content Index	210-216	
D102-56 Documento di Assurance	204-209	

* Bilancio Consolidato 2020 - Allegato 3. Elenco delle imprese incluse nel Bilancio Consolidato.

Specific Standard Disclosure

Indicatori	Riferimenti e omissioni	
	DOCUMENTO PRINCIPALE	SUPPLEMENTO
Performance economica (GRI 201)		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	10-11;14-15
D 103-2	Approccio del management e suoi componenti	74-75
D 103-3	Valutazione dell'approccio del management	74-75
D 201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	75
Impatti economici indiretti (GRI 203)		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	10-11;14-15
D 103-2	Approccio del management e suoi componenti	74-75
D 103-3	Valutazione dell'approccio del management	74-75
D 203-1	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti	81
D 203-2	Principali impatti economici indiretti	72;75;173-175;191
Pratiche di approvvigionamento (GRI 204)		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	10-11;14-15
D 103-2	Approccio del management e suoi componenti	200-201
D 103-3	Valutazione dell'approccio del management	200-201
D 204-1	Percentuale di spesa concentrata su fornitori locali	198;201
Anticorruzione (GRI 205)		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	10-11;14-15
D 103-2	Approccio del management e suoi componenti	30
D 103-3	Valutazione dell'approccio del management	30
D 205-1	Divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione	26
D 205-3	Casi di corruzione segnalati e confermati e relative azioni intraprese	26
Comportamento anti-competitivo (GRI 206)		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	10-11;14-15
D 103-2	Approccio del management e suoi componenti	30
D 103-3	Valutazione dell'approccio del management	30
D 206-1	Azioni legali per comportamenti anti-competitivi, anti-trust e pratiche di monopolio	181
Materiali (GRI 301)		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	68-69;102-103; 218-219
D 103-2	Approccio del management e suoi componenti	102-103
D 103-3	Valutazione dell'approccio del management	102-103
D 301-1	Materie prime utilizzate per peso e volume	106-108
Energia (GRI 302)		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	68-69; 104-105; 218-219
D 103-2	Approccio del management e suoi componenti	104-105
D 103-3	Valutazione dell'approccio del management	104-105
D 302-1	Consumo dell'energia all'interno dell'organizzazione	110-113;116
Acqua e Scarichi Idrici (GRI 303, 2018)		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	68-69;102-103; 218-219
D 103-2	Approccio del management e suoi componenti	102-103
D 103-3	Valutazione dell'approccio del management	102-103
D 303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	109;114-118
D 303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	114-118
D 303-3	Prelievo idrico	115-117
D 303-4	Scarico di acqua	117-118
D 303-5	Consumo di acqua	114-116
Biodiversità (GRI 304)		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	68-69;104-105; 218-219
D 103-2	Approccio del management e suoi componenti	104-105
D 103-3	Valutazione dell'approccio del management	104-105
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	119
Emissioni (GRI 305)		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	68-69;104-105; 218-219
D 103-2	Approccio del management e suoi componenti	104-105
D 103-3	Valutazione dell'approccio del management	104-105
D 305-1	Emissioni dirette di GHG	112-113
D 305-2	Emissioni indirette di GHG	112-113
D 305-7	NO _x , SO _x e altre emissioni significative	111
Scarichi e rifiuti (GRI 306)		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	68-69;102-103; 218-219
D 103-2	Approccio del management e suoi componenti	102-103
D 103-3	Valutazione dell'approccio del management	102-103
D 306-2	Peso totale dei rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	107-108
Conformità su aspetti ambientali (GRI 307)		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	68-69;30; 218-219
D 103-2	Approccio del management e suoi componenti	30
D 103-3	Valutazione dell'approccio del management	30
D 307-1	Non conformità con i regolamenti di materia ambientale	-
Valutazione fornitori su aspetti ambientali (GRI 308)		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	68-69; 200-201; 218-219
D 103-2	Approccio del management e suoi componenti	200-201
D 103-3	Valutazione dell'approccio del management	200-201
D 308-1	Nuovi fornitori valutati secondo criteri ambientali	203
Occupazione (GRI 401)		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	68-69;124-125; 218-219
D 103-2	Approccio del management e suoi componenti	124-125
D 103-3	Valutazione dell'approccio del management	124-125
D 401-1	Nuove assunzioni e tasso di turnover	129-130

* Bilancio Consolidato 2020 - paragrafo 3. Note illustrative - Altre informazioni - 7) Aggiornamento delle principali vertenze giudiziarie e fiscali in corso.

** Relazione sulla Gestione 2020 - paragrafo 3. Evoluzione della regolazione ed impatti sulle Business Unit del Gruppo AZA.

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	68-69;102-103; 218-219
D 103-2	Approccio del management e suoi componenti	102-103
D 103-3	Valutazione dell'approccio del management	102-103
D 303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	109;114-118
D 303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	114-118
D 303-3	Prelievo idrico	115-117
D 303-4	Scarico di acqua	117-118
D 303-5	Consumo di acqua	114-116
Biodiversità (GRI 304)		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	68-69;104-105; 218-219
D 103-2	Approccio del management e suoi componenti	104-105
D 103-3	Valutazione dell'approccio del management	104-105
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	119
Emissioni (GRI 305)		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	68-69;104-105; 218-219
D 103-2	Approccio del management e suoi componenti	104-105
D 103-3	Valutazione dell'approccio del management	104-105
D 305-1	Emissioni dirette di GHG	112-113
D 305-2	Emissioni indirette di GHG	112-113
D 305-7	NO _x , SO _x e altre emissioni significative	111
Scarichi e rifiuti (GRI 306)		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	68-69;102-103; 218-219
D 103-2	Approccio del management e suoi componenti	102-103
D 103-3	Valutazione dell'approccio del management	102-103
D 306-2	Peso totale dei rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	107-108
Conformità su aspetti ambientali (GRI 307)		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	68-69;30; 218-219
D 103-2	Approccio del management e suoi componenti	30
D 103-3	Valutazione dell'approccio del management	30
D 307-1	Non conformità con i regolamenti di materia ambientale	-
Valutazione fornitori su aspetti ambientali (GRI 308)		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	68-69; 200-201; 218-219
D 103-2	Approccio del management e suoi componenti	200-201
D 103-3	Valutazione dell'approccio del management	200-201
D 308-1	Nuovi fornitori valutati secondo criteri ambientali	203
Occupazione (GRI 401)		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	68-69;124-125; 218-219
D 103-2	Approccio del management e suoi componenti	124-125
D 103-3	Valutazione dell'approccio del management	124-125
D 401-1	Nuove assunzioni e tasso di turnover	129-130

Lettera agli stakeholder

Nota Metodologica

1 Il Gruppo AZA e il suo modello di business

2 Governance

3 La strategia sostenibile di AZA

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 lo Comunità

Relazione con i Fornitori

Relazione della società di revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index



Indicatori	Riferimenti e omissioni	
	DOCUMENTO PRINCIPALE	SUPPLEMENTO
Salute e sicurezza sul lavoro (GRI 403-2018)		
D 103-1	68-69; 124-125; 218-219	10-11
D 103-2	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	
D 103-3	Approccio del management e suoi componenti	
D 103-4	Valutazione dell'approccio del management	
D 403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	
D 403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	
D 403-3	Servizi di medicina del lavoro	
D 403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	
D 403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	
D 403-6	Promozione della salute dei lavoratori	
D 403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	
D 403-9	Infortuni sul lavoro	
D 403-10	Malattie professionali	
Sviluppo e formazione (GRI 404)		
D 103-1	68-69; 124-125; 218-219	10-11
D 103-2	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	
D 103-3	Approccio del management e suoi componenti	
D 103-4	Valutazione dell'approccio del management	
D 404-1	Ore medie annue di formazione per dipendente	
Diversità e pari opportunità (GRI 405)		
D 103-1	68-69; 126-127; 218-219	10-11
D 103-2	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	
D 103-3	Approccio del management e suoi componenti	
D 405-1	Valutazione dell'approccio del management	
D 405-2	Ripartizione degli organi di governo e dei dipendenti per sesso e altri indicatori di diversità	
Non discriminazione (GRI 406)		
D 103-1	68-69; 126-127; 218-219	10-11
D 103-2	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	
D 103-3	Approccio del management e suoi componenti	
D 406-1	Valutazione dell'approccio del management	
D 406-2	Episodi di discriminazione e azioni correttive prese	
Libertà di associazione e contrattazione collettiva (GRI 407)		
D 103-1	68-69; 124-125	
D 103-2	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	
D 103-3	Approccio del management e suoi componenti	
D 407-1	Valutazione dell'approccio del management	
D 407-2	Libertà di associazione e di contrattazione collettiva	
Valutazione dei diritti umani (GRI 412)		
D 103-1	68-69; 124-125	53
D 103-2	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	
D 103-3	Approccio del management e suoi componenti	
D 412-2	Valutazione dell'approccio del management	
D 412-3	Formazione dei dipendenti nelle politiche sui diritti umani	

Indicatori	Riferimenti e omissioni	
	DOCUMENTO PRINCIPALE	SUPPLEMENTO
Comunità locale (GRI 413)		
D 103-1	68-69; 184-185; 218-219	10-11
D 103-2	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	
D 103-3	Approccio del management e suoi componenti	
D 413-1	Valutazione dell'approccio del management	
D 413-2	Attività che prevedono un coinvolgimento delle comunità locali	
Valutazione fornitori su impatti sociali (GRI 414)		
D 103-1	68-69; 200-201; 218-219	10-11
D 103-2	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	
D 103-3	Approccio del management e suoi componenti	
D 103-4	Valutazione dell'approccio del management	
D 414-1	Nuovi fornitori valutati secondo criteri sociali	
Politica pubblica (GRI 415)		
D 103-1	68-69; 184-185; 218-219	80; 86
D 103-2	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	
D 103-3	Approccio del management e suoi componenti	
D 103-4	Valutazione dell'approccio del management	
D 415-1	Contributi finanziari a partiti, politici e relative istituzioni	
Salute e sicurezza dei consumatori (GRI 416)		
D 103-1	68-69; 162-163; 218-219	70; 80; 86
D 103-2	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	
D 103-3	Approccio del management e suoi componenti	
D 103-4	Valutazione dell'approccio del management	
D 416-1	Casi di non conformità su salute e sicurezza dei prodotti/servizi	
D 416-2	Numero di incidenti che hanno coinvolto la comunità, inclusi i procedimenti giudiziari	
Etichettatura di prodotti e servizi (GRI 417)		
D 103-1	68-69; 162-163; 218-219	70; 80; 86
D 103-2	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	
D 103-3	Approccio del management e suoi componenti	
D 103-4	Valutazione dell'approccio del management	
D 417-1	Incidenza della non conformità per attività di marketing	
Privacy dei consumatori (GRI 418)		
D 103-1	68-69; 162-163; 218-219	80
D 103-2	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	
D 103-3	Approccio del management e suoi componenti	
D 103-4	Valutazione dell'approccio del management	
D 418-1	Reclami motivati riguardanti violazioni della privacy dei clienti e la perdita di dati	
Conformità su aspetti sociali (GRI 419)		
D 103-1	68-69; 30; 218-219	30
D 103-2	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	
D 103-3	Approccio del management e suoi componenti	
D 103-4	Valutazione dell'approccio del management	
D 419-1	Non conformità con i regolamenti nell'area socio economica	
69-70; 80; 86		

Electric Utility Sector Supplement

Indicatori	DOCUMENTO PRINCIPALE	SUPPLEMENTO
Demand side management		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	68-69; 148-149
D 103-2	Approccio del management e suoi componenti	148-149
D 103-3	Valutazione dell'approccio del management	148-149
Ricerca e sviluppo		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	68-69; 148-149
D 103-2	Approccio del management e suoi componenti	148-149
D 103-3	Valutazione dell'approccio del management	148-149
Gestione efficiente		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	68-69; 86-87
D 103-2	Approccio del management e suoi componenti	86-87
D 103-3	Valutazione dell'approccio del management	86-87
EU 11	Rendimento medio del parco termoelettrico	-
EU 12	Perdite di trasmissione e distribuzione in percentuale del totale di energia	-
Accessibilità del servizio		
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	68-69; 162-163
D 103-2	Approccio del management e suoi componenti	162-163
D 103-3	Valutazione dell'approccio del management	162-163
EU 28	Indice di frequenza di interruzione del servizio	58-59
EU 29	Indice di durata media di interruzione del servizio	58-59
EU 30	Availability factor medio del parco impianti	26

Altri indicatori GRI Standards - DNF Gruppo A2A

Indicatori	DOCUMENTO PRINCIPALE	SUPPLEMENTO
Performance economica (GRI 201)		
D 201-2	Conseguenze economiche e altri rischi/opportunità dovuti al cambiamento climatico	50-57; 93-94
Anticorruzione (GRI 205)		
D 205-2	Comunicazione e formazione su policy e procedure sul tema dell'anti-corruzione	26
Energia (GRI 302)		
D 302-3	Indicatori di energy intensity	111; 112-113
D 302-4	Riduzione dei consumi di energia	87; 91; 155
D 302-5	Riduzione del consumo energetico richiesto da prodotti e servizi	173-174
Emissioni (GRI 305)		
D 305-3	Altre emissioni indirette GHG	112-113
D 305-4	Intensità delle emissioni GHG	112-113
D 305-5	Iniziative di riduzione delle emissioni di GHG	42-45; 89-91; 95-97; 111; 155-157; 167-168; 173-175
Occupazione		
EU 17	Giorni lavorati dai dipendenti degli appaltatori e subappaltatori per opere di costruzione e manutenzione	-
EU 18	Dipendenti di imprese terze coinvolti in formazione su salute e sicurezza	141
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	136

Lettera agli stakeholder
Nota Metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2 Governance

3 La strategia sostenibile di A2A

4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manfatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione con i Clienti

Relazione con la Comunità

Relazione con i Fornitori

Relazione della società di revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index



Figura 57 Aspetti materiali e relativo perimetro di applicazione

Condotta etica del business	ANTICORRUZIONE (GRI 205) COMPORTAMENTO ANTI-CORRUPTIVO (GRI 206) CONFORMITÀ SU ASPETTI AMBIENTALI (GRI 307) CONFORMITÀ SU ASPETTI SOCIALI (GRI 419)	Gruppo	Comunità/Clienti / Fornitori*
	NON DISCRIMINAZIONE (GRI 406) CONFORMITÀ SU ASPETTI SOCIALI (GRI 419) ANTICORRUZIONE (GRI 205) RICERCA E SVILUPPO (EU SUPPLEMENT)	Gruppo	Comunità/Clienti / Fornitori*
Elementi di sostenibilità nella Governance aziendale	LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA (GRI 407) VALUTAZIONE DEI DIRITTI UMANI (GRI 412)	Gruppo	Fornitori*
Gestione dei rischi e delle opportunità di sostenibilità	PERFORMANCE ECONOMICA (GRI 201) IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI (GRI 203)	Gruppo	Azionisti/Istituzioni
Rispetto e promozione dei Diritti Umani lungo la catena del valore del Gruppo	ENERGIA (GRI 302) GESTIONE EFFICIENTE (EU SUPPLEMENT)	Gruppo	
Creazione di valore economico sostenibile	MATERIALI (GRI 301) SCARICHI E RIFIUTI (GRI 306) ACQUA E SCARICHI IDRICI (GRI 303) SCARICHI E RIFIUTI (GRI 306)	Gruppo	Comunità Fornitori*
Sviluppo innovativo e gestione efficiente delle infrastrutture del Gruppo	ENERGIA (GRI 302) EMISSIONI (GRI 305)	Gruppo	Fornitori* / Clienti
Economia circolare e uso responsabile delle risorse	CONFORMITÀ SU ASPETTI AMBIENTALI (GRI 307) BIODIVERSITÀ (GRI 304) CONFORMITÀ SU ASPETTI AMBIENTALI (GRI 307) ENERGIA (GRI 302) EMISSIONI (GRI 305) GESTIONE EFFICIENTE (EU SUPPLEMENT)	Gruppo	Comunità
Uso efficiente dell'acqua	CONFORMITÀ SU ASPETTI AMBIENTALI (GRI 307) BIODIVERSITÀ (GRI 304) CONFORMITÀ SU ASPETTI AMBIENTALI (GRI 307) ENERGIA (GRI 302) EMISSIONI (GRI 305) GESTIONE EFFICIENTE (EU SUPPLEMENT)	Gruppo	Comunità/Clienti
Lotta al cambiamento climatico e contenimento delle emissioni in atmosfera	SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO (GRI 403) OCCUPAZIONE (GRI 401) SVILUPPO E FORMAZIONE (GRI 404) DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ (GRI 405) OCCUPAZIONE (GRI 401) RICERCA E SVILUPPO (EU SUPPLEMENT) DEMAND SIDE MANAGEMENT (EU SUPPLEMENT)	Gruppo	Comunità/Clienti
Tutela della biodiversità		Gruppo	Appaltatori
Qualità dell'acqua distribuita		Gruppo	Gruppo
Mobilità sostenibile		Gruppo	Gruppo
Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro		Gruppo	Gruppo
Valorizzazione del Capitale Umano		Gruppo	Gruppo
Diversità e inclusione		Gruppo	Gruppo
Welfare aziendale		Gruppo	Gruppo
Innovazione tecnologica e smart city		Gruppo	Istituzioni

Lettera agli stakeholder	Nota Metodologica				
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	1	Il Gruppo AZA e il suo modello di business
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 smart city	Istituzioni/Comunità/ Clienti	2	Governance
Rapporto con gli stakeholder del Gruppo	COMUNITÀ LOCALE (GRI 413) POLITICA PUBBLICA (GRI 415) COMUNITÀ LOCALE (GRI 413)	Gruppo Gruppo	- -	3	La strategia sostenibile di AZA
Educazione ambientale	PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO (GRI 204) VALUTAZIONE FORNITORI SU ASPETTI AMBIENTALI (GRI 308) VALUTAZIONE FORNITORI SU IMPATTI SOCIALI (GRI 414)	Gruppo	Fornitori*	4	Stakeholder engagement e analisi di materialità
Gestione responsabile della catena di fornitura				5	Capitale Finanziario
				6	Capitale Manufacturiero
				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
					TCFD Content Index

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

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

TCFD Content Index

Ambito	Raccomandazioni TCFD	Riferimento
Governance Modello di governance dell'organizzazione in relazione ai rischi e alle opportunità legati al cambiamento climatico	a. Descrivere la supervisione del Consiglio di Amministrazione sui rischi e le opportunità legati al cambiamento climatico b. Descrivere il ruolo del management nel valutare e gestire i rischi e le opportunità legati al cambiamento climatico	- Ruoli e responsabilità per la mitigazione del cambiamento climatico pag. 24 - Ruoli e responsabilità per la mitigazione del cambiamento climatico pag. 24
Strategia Impatti attuali o potenziali dei rischi e delle opportunità legati al cambiamento climatico sul business, sulla strategia e sulla pianificazione finanziaria dell'organizzazione	a. Descrivere i rischi e le opportunità legati al cambiamento climatico che l'organizzazione ha identificato nel breve, medio e lungo termine b. Descrivere l'impatto dei rischi e delle opportunità legati al cambiamento climatico sul business, sulla strategia e sulla pianificazione finanziaria dell'organizzazione c. Descrivere la resilienza della strategia dell'organizzazione, prendendo in considerazione differenti scenari legati al clima, incluso uno scenario di 2°C o inferiore	- La gestione dei rischi e delle opportunità climatiche nel Gruppo A2A pagg. 51-57 - La Strategia di A2A pagg. 40-41 - La gestione del cambiamento climatico nella strategia di A2A pag. 50 - La Strategia di A2A pagg. 40-41 - Il contesto di riferimento e gli scenari pagg. 35-36 - La strategia europea e nazionale pagg. 37-39
Gestione del rischio Processo di identificazione, valutazione e gestione dei rischi legati al cambiamento climatico	a. Descrivere i processi dell'organizzazione per identificare e valutare i rischi legati al cambiamento climatico b. Descrivere i processi dell'organizzazione per gestire i rischi legati al cambiamento climatico c. Descrivere come i processi di identificazione, valutazione e gestione dei rischi legati al clima sono integrati nella gestione complessiva del rischio dell'organizzazione	- Analisi e gestione dei rischi e delle opportunità pagg. 28-31 - La gestione del cambiamento climatico nella strategia di A2A pag. 50 - Analisi e gestione dei rischi e delle opportunità pagg. 28-31 - La gestione del cambiamento climatico nella strategia di A2A pag. 50 - Capitale Naturale pag. 104-105 - Transizione energetica Pagg. 110-113 - Analisi e gestione dei rischi e delle opportunità pagg. 28-31 - La gestione del cambiamento climatico nella strategia di A2A pag. 50
Metriche e target Metriche e obiettivi utilizzati dall'organizzazione per valutare e gestire i rischi e le opportunità rilevanti legati al cambiamento climatico	a. Dichiarare le metriche utilizzate dall'organizzazione per valutare i rischi e le opportunità legati al cambiamento climatico in linea con la sua strategia e il processo di gestione del rischio b. Dichiarare le emissioni di gas a effetto serra (GHG) Scope 1, 2 e 3 e i relativi rischi c. Descrivere gli obiettivi utilizzati dall'organizzazione per gestire i rischi e le opportunità legati al cambiamento climatico e le prestazioni rispetto agli obiettivi	- La gestione dei rischi e delle opportunità climatiche nel Gruppo A2A pagg. 51-57 - Transizione energetica Pagg. 110-113 - Transizione energetica Pagg. 44-45

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:
Communication, Sustainability and Regional Affairs
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:
SERVICEPLAN
MERCURIO GP

Stampa:
AGEMIA S.p.A.



Milano, aprile 2021

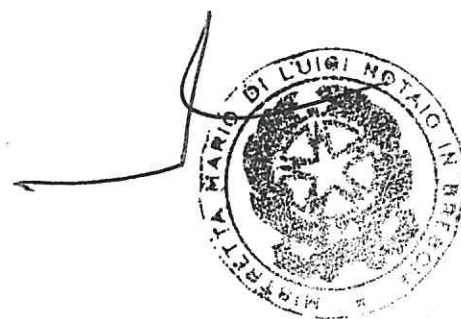






2020
Supplemento Bilancio Integrato

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





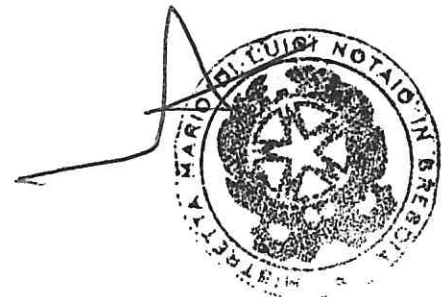
Supplemento Bilancio Integrato 2020

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

Il presente Bilancio è consultabile sul sito
a2a.eu

Indice

Target operativi di sostenibilità 21-30	4
<i>Stakeholder engagement</i> e analisi di materialità	16
Capitale Finanziario	24
Capitale Manifatturiero	27
Capitale Naturale	31
Capitale Umano	44
Capitale Relazionale	55
Il Gruppo Acsm Agam	73
Il Gruppo AEB	83





ECONOMIA CIRCOLARE

AZIONE	KPI	CONSUMITIVO				PIANO 21 - 30		Target operativi di sostenibilità 21-30
		2020	2022	2026	2030			
ACQUA realizzare azioni per ridurre il consumo di acqua nei processi di captazione e distribuzione, diminuire la dispersione idrica e migliorare la qualità delle acque restituite all'ambiente	Perdite idriche lineari (mckm/agg) - media	24,4	22,8	20,7	19,2	Stakeholder engagement e analisi di materialità		
	Abitanti equivalenti serviti totali (Depurazione) - migliaia	577	643	1.078	1.898			
	Percentuale di Abitanti Equivalenti senza accesso al servizio di depurazione (% sul totale AE al 31/12/2016 nei comuni serviti)	17,5%	8,0%	3,7%	0,8%			
	Numero di sensori intelligenti installati per il servizio idrico - dato cumulato	87	134	242	370			
	Percentuale di contatori servizio idrico di nuova generazione installati	22%	49%	75%	92%			
RECUPERO E TRATTAMENTO RIFIUTI Migliorare il processo di recupero dei rifiuti raccolti (anche attraverso la loro valorizzazione energetica) e promuovere la raccolta differenziata	Riduzione dei consumi idrici da acquedotto nella distribuzione elettrica - perimetro Unareti - riduzione % rispetto al consumo 2020 (455.000 m³)	-	-29%	-37%	-59%	Capitale Finanziario		
	Tasso di raccolta differenziata rifiuti urbani (%)	71,1%	72,0%	74,0%	76,0%			
	% di raccolta differenziata Milano	62,6%	63,5%	66,5%	70,0%			
	% di rifiuti urbani raccolti in discarica	0,3%	0%	0%	0%			
	Riduzione indifferenziata pro-capite (abitante)	163	160	139	117			
POLITICHE DI RIDUZIONE DELLA PRODUZIONE DI RIFIUTI Ridurre la produzione di rifiuti attraverso una politica di prevenzione, riduzione, riutilizzo	Rifiuti avviati a recupero di materia (Mt) ¹	1,0	1,2	1,7	2,2	Capitale Naturale		
	Territori in cui sono attive azioni di prevenzione e riduzione dei rifiuti (% sul totale abitanti serviti)	89%	>85%	>85%	>85%			
	Numero di partnership avviate per iniziative di economia circolare	7	18	31	38			
	Certificazione LEED nuovo building AZA	-	-	ottenimento	-			
	Progetti di efficientamento energetico nel building del Gruppo	-	Sede Porta Vittoria	Torre Faro AZA	-			
REAL ESTATE Assicurare la massima efficienza energetica attraverso le BAT anche per gli asset del Gruppo	Capacità accumuli termici per il TLR (metri cubi)	7.620	20.020	27.020	27.020	Capitale Relazionale		
	Energia da cascami termici / rinnovabili per il TLR (TWh)	1,4	1,6	2,3	2,9			
	Quota calore da rinnovabili e recupero cascami (% sul totale)	50%	52%	67%	73%			
	Emissione CO ₂ evitate grazie al TLR (t/a)	-225.218	-272.662	-429.654	-502.185			
	Emissioni NO _x evitate grazie al TLR (t/a)	-241	-724	-1.864	-3.313			
TELERISCALDAMENTO Aiutare a ridurre l'impatto ambientale delle città, ponendo particolare attenzione alla qualità dell'aria implementando il teleriscaldamento e il teleraffreddamento	Il Gruppo Acsm Agam							

KPI inserito nel Sustainable Finance Framework di AZA- 1,4Mt al 2024, 1,7Mt al 2026.

¹ KPI inserito nel Sustainable Finance Framework di AZA - 1,4%t al 2024, 1,7%t al 2026.



TRANSIZIONE ENERGETICA

AZIONE	KPI	CONSENSIVO				
		2020	2022	2026	2030	
RINNOVABILI Incrementare le quote di produzione energetica da fonti rinnovabili	Totale capacità installata FER (GW) ¹ Quota FER su produzione netta totale	2,1 31%	2,2 31%	3,6 36%	5,7 58%	Target operativo di sostenibilità 21-30
EMISSIONI Sviluppare azioni mirate a ridurre l'impronta ambientale come le emissioni dirette e indirette di gas effetto serra	Fattore emissione Scope 1 (gCO _{2e} /kWh) - perimetro allineato al target approvato dalla SBT ² Emissioni Scope 2 (tCO _{2e}) Emissioni totali evitate di metano da reti di distribuzione - valori cumulati rispetto al 2015 (tCO _{2e}) - Perimetro Unareti	310 29 49.231	322 16 63.305	283 - 123.732	226 - 229.493	Stakeholder engagement e analisi di materialità
MOBILITA' SOSTENIBILE Sviluppare soluzioni di mobilità sostenibile interna ed esterna	Numero punti di ricarica elettrica - cumulato 21-30 Contratti di servizi di ricarica Enowing (numero) Emissioni evitate cumulate 21-30 - Enowing (t) Veicoli della BU Reti e Calore con mezzi a basso impatto ambientale (motorizzazione a metano ed elettriche) (% sul totale) Mezzi raccolta e spazzamento a basso impatto ambientale (veicoli Euro 6, metano, elettrici) (% sul totale)	- - - 37% 49%	650 6.002 6.046 81% 58%	3.254 62.013 151.179 82% 74%	6.062 200.000 674.124 92% 81%	Capitale Finanziario Capitale Manifatturiero
SMART GRID Sviluppare soluzioni al fine di offrire una migliore infrastruttura di accesso alle informazioni (smart grid) e migliorare la resilienza della rete e per contribuire alla crescente elettrificazione dei consumi	Percentuale di utenti con smart meter elettricità 2G (Unareti) Interruzioni utenti in BT - SAIFI (#/anno/POD) Capacità installata della rete elettrica (MVA) - perimetro Unareti Investimenti in smart grid (mil. €) - dato cumulato 21-30	10% nd 4.208 -	48% 1.33 4.706 86	99% 1,04 5.726 256	100% 0,97 6.343 426	Capitale Naturale Capitale Umano
ENERGIA VERDE - EFFICIENZA ENERGETICA NEGLI USI FINALI Contribuire alla riduzione delle emissioni dei clienti finali attraverso la vendita di energia green e lo sviluppo di interventi di efficienza energetica del patrimonio immobiliare pubblico e privato	Elettricità verde venduta al mercato (TWh) Gas CO ₂ free venduto (Mm ³) Clienti fidelizzati con servizi di efficienza energetica (Clienti con un servizio/prodotto oltre alla commodity) Emissioni evitate cumulate 21-30 - Prodotti VAS (HVAC, impianti PV) (t) Emissioni evitate cumulate 21-30 - Efficienza energetica b2b - ESCo (t) Emissioni evitate cumulate 21-30 - Prodotti VAS condomini e terziario (t)	3,9 - 1,1% - -	5,7 53 2,3% 2.437 124.812 4.456	10,3 226 10,2% 87.590 352.148 20.329	16,0 311 18,6% 425.282 530.357 38.591	Capitale Relazionale Il Gruppo Acsm Agam Il Gruppo AEB
I KPI inseriti nel Sustainable Finance Framework di A2A.						

² KPI inserito nel Sustainable Finance Framework di A2A.



DIGITAL

AZIONE	KPI	CONSUNTIVO				PIANO 21 - 30		Target operativi di sostenibilità 21-30
		2020	2021	2022	2023	2024	2025	
QUALITA' Mantenere elevati standard di qualità dei servizi erogati mantenendo alti i livelli Customer Satisfaction	Interventi su siti del Gruppo per l'interattività evoluta - numero/anno	15	20	25	30	35	40	
	Digitalizzazione Customer Care: contatti digitali sul totale	21%	30%	31%	32%	33%	34%	
	Customer Satisfaction Ansa (Milano/Comuni)	777	>7,5	>7,5	>7,5	>7,5	>7,5	Stakeholder engagement e analisi di materialità
	Customer Satisfaction Aprica	788	>7,5	>7,5	>7,5	>7,5	>7,5	
	Customer Satisfaction Call Center AZA Energia	> della media nazionale del settore	> della media nazionale del settore	> della media nazionale del settore	> della media nazionale del settore	> della media nazionale del settore	> della media nazionale del settore	
SMART CITY Sostenere lo sviluppo della Smart city nel territorio in cui il Gruppo opera anche attraverso nuovi modelli di business che sfruttano la componente tecnologica (reti Smart e Big Data)	Numero di forniture attive bollett@mail - BU MERCATO (migliaia)	1.046	1.496	3.244	4.886	6.528	8.170	Capitale Finanziario
	Cabine gas, cassette di sezionamento, cabine 2° ele e pali IP abilitati SG, FWA e sensoristica smart	0	20	470	10.000	15.000	20.000	
	Progetti di data analytics per comuni e utilities in ambito sicurezza mobilità qualità dell'aria	0	3	20	150	300	450	Capitale Manifatturiero
	Progetti di sperimentazione e PoC avviati, coerenti con gli obiettivi del Piano Sostenibilità	18	22	25	25	25	25	
	Numero di progetti (o investimenti) di innovazione collegati agli SDGs	-	90%	100%	100%	100%	100%	Capitale Naturale
INNOVAZIONE E R&D Sviluppare investimenti in Ricerca e Sviluppo, incrementando il numero di partnership con Università e centri di ricerca internazionali. Sviluppare nuove tecnologie, brevetti di innovazione tecnologica.	Investimenti in start-up (nuovi investimenti e follow on) tramite iniziativa di Corporate Venture Capital	4	5	6	6	6	6	
	Iniziativa di crowd sourcing di idee e soluzioni (ad es: scouting, innovation broker...) per indirizzare obiettivi di sostenibilità	-	10	15	15	15	15	Capitale Umano
	Numero di persone interne coinvolte in processi di idea generation e corporate intrapreneurship	-	1.000	3.000	3.000	3.000	3.000	
	Numero di iniziative di ingaggio della comunità scientifica e delle università per ricercare idee e soluzioni innovative per il Gruppo	-	3	5	5	5	5	Capitale Relazionale
	Ottenimento certificazione Cybersecurity ISO27001 (ICT)	-	Ottenimento (2021)	Ottenimento	Ottenimento	Ottenimento	Ottenimento	
ICT - CYBER & O.T. SECURITY Progetti di miglioramento infrastrutturale e improvement delle piattaforme ed applicativi IT/OT/IoT/IIoT Adozione di meccanismi di difesa e protezione da attacchi logici, virali	Ottenimento certificazione Cyber Resilience ISO22301	-	Ottenimento	Ottenimento	Ottenimento	Ottenimento	Ottenimento	Il Gruppo Acsm Agam
	Inclusione delle logiche ESG nelle analisi reputazionali / Due diligence	-	30%	90%	90%	90%	90%	
	Numero di asset di Gruppo sottoposti a vulnerability analysis (cybersecurity) - dato cumulato	-	5	15	25	35	45	Il Gruppo AEB



PEOPLE INNOVATION

AZIONE		CONSUNTIVO				PIANO 21 - 30		Target operativi di sostenibilità 21-30
		KPI		2020	2022	2026	2030	
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	Dipendenti con iniziative di promozione salute (% sul totale dipendenti)			15%	25%	50%	100%	Stakeholder engagement e analisi di materialità
	Indice Infortunistico ponderato			9,9	8,6	5,6	4,6	
MBO e PERFORMANCE MANAGEMENT Introdurre obiettivi di sostenibilità nelle schede MBO (correlazione tra retribuzione del Management e KPI Sostenibilità)	Dipendenti con obiettivi formalmente assegnati (% sul totale dipendenti)			10%	15%	50%	100%	Capitale Finanziario
	Estensione strumento per continuous feedback			7%	50%	50%	100%	
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 su sostenibilità e SDGs (% dipendenti a cui vengono messi a disposizione contenuti)			60%	70%	100%	100%	Capitale Manifatturiero
	Dipendenti coinvolti annualmente in formazione al ruolo			60%	60%	60%	60%	
	n° ore pro-capite di formazione al ruolo (su dipendenti formati)			10	10	10	10	
	Livello medio di gradimento della formazione (scala da 1 a 5; modificata nel 2020)			4,3	>4	>4	>4	
	Profondità media gerarchica			3,87	3,83	3,70	3,50	
ORGANIZATION WELLNESS Implementazione dei migliori sistemi di organizzazione aziendale per uno sviluppo efficace di tutti i processi lavorativi	Dimensione media strutture organizzative			9,73	10,10	11,00	13,00	Capitale Naturale
	Span of Control medio			3,23	3,31	3,50	4,00	
	Grado aggiornamento processi			23%	25%	29%	35%	
	Grado revisione organizzativa			46%	44%	40%	35%	
	Dipendenti coinvolti in campagne di engagement (% sul totale)			60%	80%	100%	100%	
ENGAGEMENT INTERNO Sviluppare sistemi di ascolto sistematico con i dipendenti, promuovendo iniziative di dialogo e collaborazione	Azioni implementate sul totale di quelle proposte nelle iniziative di engagement			100%	100%	100%	100%	Capitale Relazionale
	Dipendenti coinvolti in Survey/pulse (numero)			4.500	7.500	9.000	12.000	
	Donne in posizione di responsabilità (% sul totale responsabili)			21%	23%	26%	30%	
	Donne in Cda di Gruppo (% sul totale)			26%	30%	35%	40%	
	Donne in piani di successione (% sul totale)			18%	20%	26%	30%	
WELFARE, DIVERSITY E PARI OPPORTUNITÀ Sviluppare politiche di welfare 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 junior e senior	Donne nella rosa finale dei candidati (% sul totale)			21%	25%	30%	35%	Il Gruppo Azcm Agem
	Formazione su temi D&I (% dipendenti a cui vengono messi a disposizione contenuti)			50%	100%	100%	100%	
	Dipendenti disabili coinvolti in progetti specifici di supporto/inclusione (% sul totale dip. Categorie protette)			0%	25%	80%	100%	
	Ore lavorate in Remote Working (% sul totale)			n.a.	3%	11%	21%	





PEOPLE INNOVATION

AZIONE	KPI	CONSUNTIVO				PIANO 21 - 30				Target operativi di sostenibilità 21-30
		2020	2022	2026	2030	2020	2022	2026	2030	
RESPONSIBLE PROCUREMENT Sviluppare iniziative volte a diffondere la cultura della salute e sicurezza sul lavoro presso i contractors e altri fornitori. Sviluppare politiche di Green Procurement	Incidenza dei criteri di sostenibilità nel processo di tender rating	>15%	>10%	>25%	>30%					
	Valore dell'ordinato assegnato a fornitori certificati	85%	85%	87%	90%					
	Valore dell'ordinato assegnato a fornitori con requisiti di sostenibilità (ISO14001, SA8000, ISO45001)	>60%	>60%	>65%	>70%					Stakeholder engagement e analisi di materialità
	Valore dell'ordinato assegnato a fornitori solidi finanziariamente (Rating D&B 1-2)	>70%	>75%	>80%	>85%					
	Valore dell'ordinato a fornitori valutati con indicatore ESG	50%	60%	75%	90%					
	Azioni correttive intraprese a seguito di controlli con esito negativo	83%	88%	91%	92%					Capitale Finanziario
	Visite ispettive effettuate nei cantieri stradali (numero)	3.961	4.300	5.910	6.900					
	Territori coinvolti in iniziative di engagement multistakeholder / anno	1	5	8	10					Capitale Manifatturiero
	Sviluppare analisi di valutazione d'impatto sui territori di competenza	-	1	3	5					
	Implementazione policy per l'engagement degli stakeholder e attivazione strumento di monitoraggio condiviso per lo stakeholder engagement		Avvio nel 2022							Capitale Naturale
TRASPARENZA E STAKEHOLDER ENGAGEMENT Sviluppare la rendicontazione integrata e un adeguato sistema informativo per la programmazione e il controllo. Sviluppare attività di stakeholder engagement esterno, rafforzando il rapporto con il territorio	Eventi di Gruppo CO ₂ free (compensazione attraverso crediti)	0%	30%	100%	100%					
	Percentuale di post pubblicati sui profili social del Gruppo relativi a tematiche ESG	>65%	>75%	>90%	>90%					
	Sponsorizzazioni con iniziative di sensibilizzazione alle tematiche SDGs	34%	50%	70%	90%					Capitale Umano
	Docenti registrati al portale education di AZA	1.700	2.000	2.200	2.500					
	Stakeholder coinvolti in iniziative di Educazione Ambientale	24.000	26.000	30.000	35.000					Capitale Relazionale
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	Progettazione di un piano pluriennale per il Banco dell'Energia che sviluppi sinergie e favorisca il suo allargamento sul territorio nazionale, oltre a consolidarne la presenza nelle aree di radicamento del Gruppo		Avvio nel 2022							Il Gruppo Acsm Agam
	FASCE DEBOLI Promuovere tariffe agevolate o altre soluzioni per utenti in difficoltà (es. Banco dell'Energia)									Il Gruppo AEB



GOVERNANCE

AZIONE	KPI	CONSUNTIVO				Target operativi di sostenibilità 21-30
		2020	2022	2026	2030	
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	Individuare rischi ERM sulla totalità dei temi materiali	-	100% rischi coperti	100% rischi coperti	100% rischi coperti	Stakeholder engagement e analisi di materialità
	Individuazione e valutazione dei rischi connessi al Green Deal	-	20% rischi coperti	100% rischi coperti	100% rischi coperti	
	Attivare un canale di whistleblowing con un Comitato Segnalazioni a presidio delle stesse	-	Avvio (2021)			
	Progetti di formazione l'anno sulle tematiche di compliance	-	2	2	2	
COMPLIANCE Implementare tutti i presidi e le migliori iniziative nazionali e internazionali per la diffusione della compliance all'interno del Gruppo	Dipendenti formati sul Codice Etico	81%	>80%	>80%	>80%	Capitale Finanziario
	Certificazione ISO37001 (Anticorruzione)			Ottottemimento (2024)		
	Percentuale di debito sostenibile sul totale	28%	>40%	>60%	>70%	
	Identificare i progetti classificati come "sostenibili", in sede di definizione di budget/piano, secondo logiche SDG/ESG/classificazione Tassonomia con indicazione di KPI di performance ESG	-	100% (2021)			
SOSTENIBILITA' NEI PROCESSI DI PIANIFICAZIONE ED INVESTIMENTO Inclusioni di logiche ESG nella pianificazione e nelle valutazioni di investimento per	Sviluppare un'analisi puntuale delle aspettative ESG di investitori e analisti		definizione di una checklist di best practices ESG (2021)			Capitale Manifatturiero
	Migliorare il punteggio in almeno 2 rating di sostenibilità/anno	100%	100%	100%	100%	
	Numero incontri l'anno di Induction al CdA/CST su temi emergenti di Sostenibilità		1'anno nel triennio 2021-2023			
	Definire una Policy Diversity&Inclusion		(entro 2021)			
GOVERNANCE DI SOSTENIBILITA' Garantire l'integrazione delle tematiche ESG nei modelli di gestione, nella strategia e nel purpose aziendale.	Definire una Policy sui diritti umani		entro 2022			Capitale Naturale
	Definire una Policy di Responsible Procurement		(entro 2021)			
						Capitale Umano
						Capitale Relazionale
						Il Gruppo Acsm Agam
						Il Gruppo AEB



Stakeholder engagement e analisi di materialità

Figura 1 Iniziative di stakeholder engagement attivate nel 2020

STAKEHOLDER COINVOLTI	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO	TEMATICHE TRATTATE DURANTE LE ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO, IDENTIFICATE PER BU
Associazioni Consumatori	Incontri (fisico, call, web) Gruppi di lavoro /comitati	BU Ambiente - Progetto nuovo impianto di termovalorizzazione - Condivisione bozza carta della qualità dei servizi ambientali di Brescia BU Corporate - Progetto nuovo impianto di termovalorizzazione - Possibili sinergie su progetti di educazione ambientale e sostenibilità, fine del mercato tutelato, economia circolare e transizione energetica - Tavoli di lavoro Circular Economy - Incontro periodico dell'Organo partecipo di controllo dell'Organismo ADR di AZA BU Mercato - Nuovo progetto Antiruffa - Possibili progetti comuni sulla promozione della mobilità elettrica e sulla sostenibilità - Presentazione ACSM AGAM e attività sul territorio - Gestione contestazioni - Lettura bollette e ricostruzione dei consumi BU Reti e Calore - Nuova articolazione tariffaria del servizio idrico - TICS - Presentazione investimenti e condizione progetti ciclo idrico - Possibili progetti comuni legati all'idrico - Approfondimenti su tematiche ciclo idrico con programmazione di incontri periodici - Incontri con le Associazioni dei consumatori e con Enti associativi per l'attuazione del protocollo di conciliazione partecipo alle società del gruppo ACSM AGAM
		BU Ambiente - Progetto essiccazione fanghi e recupero fosforo - Transizione polo Brindisi - Manifesto amianto San Filippo del Mela - Impianti FORSU - Panorama ambientale area bresciana - Sinergie per idroelettrico in Valtellina e chiarimenti su depuratore del Garda - Presentazione progetto contatore ambientale città di Milano - Valorizzazione best practices AZA BU Corporate - Possibili sinergie su progetti comuni - Incontri nuovi vertici - Riconversione della Centrale Termoelettrica di Monfalcone - Tavoli di lavoro Circular Economy - Partecipazione a convegni e iniziative organizzate dalle associazioni BU Generazione e Trading - Impianti di trattamento dei rifiuti nel messinese - Utilizzo del gas nella transizione energetica e progetto di Brindisi - Riconversione della Centrale Termoelettrica di Monfalcone e aggiornamento su scelta idrogeno - Impianti idroelettrici in Valtellina BU Mercato - Titoli di efficienza energetica - Possibili sinergie su progetti comuni - Presentazione progetto efficienza energetica - Piano di incontri sul territorio - Partecipazione a convegni e iniziative organizzate dalle associazioni BU Reti e calore - Depuratore Gaudo e ipotesi sinergie su ampliamento impianto Monfalcone - Partecipazione a convegni e iniziative organizzate dalle associazioni
Associazioni Ambientaliste	Incontri (fisico, call, web) Convegni, conferenze stampa, eventi	

STAKEHOLDER COINVOLTI	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO	TEMATICHE TRATTATE DURANTE LE ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO, IDENTIFICATE PER BU
Associazioni di categoria/ordini professionali	Incontri (fisico, call, web) Gruppi di lavoro/Comitati Visite agli impianti	BU Corporate - Concessioni idroelettriche - Ripopolamento ittico del Lago Passante - Incontri nuovi vertici - Progetto nuovo impianto di termovalorizzazione - Circular Economy - Riconversione Centrale di Monfalcone - Partecipazione a convegni e iniziative organizzate dalle associazioni di categoria BU Generazione e Trading - Investimenti in Sicilia - Esigenze impiantistiche per la criticità della biomassa da impianto ulivi infetti da Xylella - Progetto del sito di Brindisi come iniziativa di sostegno territoriale BU Reti e Calore - Ammodernamento delle colonne montanti degli edifici - Partecipazione a convegni e iniziative organizzate dalle associazioni di categoria - Visita alla Centrale Nord per teletermovalorizzazione BU Ambiente - Novità regolatorie nella definizione della tassatiffa di igiene ambientale - Impianto depurazione Priolo Gargallo (SR) - Possibili collaborazioni tra AZA Ciclo Idrico per il riassetto delle reti idriche BU Corporate - Concessioni idroelettriche - Possibili opportunità di partnership - Progetti IoT Valtellina - Idrogeno - Tavoli di lavoro circular economy - Sostegno attività sul territorio bresciano BU Mercato - Colonnine per ricarica auto elettriche BU Reti e Calore - Estensione rete Teletermovalorizzazione
		BU Ambiente - Aggiornamento su opzioni strategiche - Presentazione Risultati 2019 e linee Guida Piano Strategico 2020-2024 - Incontri nuovi vertici - Incontri su tematiche ESG - Incontri di presentazione risultati 2020 - Incontri su effetti Covid-19 e iniziative AZA - Incontri per Assemblea Azionisti 2020 - Contatori divisionali e tariffazione ciclo idrico BU Ambiente - Incontri con i cittadini presso l'Ufficio Mobile - Incontri per informazioni e buone pratiche per una corretta raccolta differenziata - Mostra laboratorio "Il gioco delle 4R: Riduzione, Riuso, Riciclo, Recupero" - Indagine sulla qualità del servizio di igiene ambientale erogato da APRICA - Supporto alle attività di pulizia di aree e parchi di parte di cittadini, associazioni del volontariato e aziende - Attività di sensibilizzazione ai cittadini sulla raccolta differenziata dei rifiuti in plastica - Distribuzione nuova Guida alla Raccolta Differenziata a circa 700.000 famiglie residenti nel Comune di Milano BU Corporate - Incontri con realtà territoriali per attività sui territori BU Reti e calore - Percorso NaturAcqua
		BU Mercato - Ispezione colonnine di ricarica per auto elettriche nella provincia bresciana - Indagine di misurazione Customer Satisfaction - Indagine interna sul programma vantaggi Energy Link - Indagine interna sui servizi online, prima del rinnovo dell'area clienti - Indagini e sondaggi su efficienza energetica, cogenerazione e qualità assistenza BU Reti e Calore - Customer satisfaction dei clienti del teletermovalorizzazione
Aziende	Incontri (fisico, call, web)	
Azionisti/Investitori	Incontri (fisico, call, web)	
Comunità locale/cittadini	Visite impianti Indagini/Sondaggi Convegni/Conferenze stampa Eventi	
Clienti	Indagini/Sondaggi Convegni/Conferenze stampa Eventi	

Target operativi di sostenibilità 21-30

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

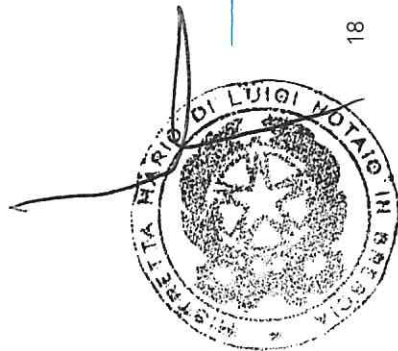
Capitale Relazionale

Il Gruppo Azim Agam

Il Gruppo AEB

STAKEHOLDER COINVOLTI	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE E DI COINVOLGIMENTO, IDENTIFICATE PER BU	TENATICHE TRATTATE DURANTE LE ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO, IDENTIFICATE PER BU
Dipendenti	• Incontri (fisico, call, web) • Gruppi di lavoro/comitati • Visite impianti • Indagini/Sondaggi • Focus Group • Convegni, conference stampa, eventi	BU Ambiente • Progetto rispetto • Progetto di innovazione finalizzato all'efficientamento dei giri di raccolta per la riduzione dei km percorsi, con conseguente riduzione del consumo carburante ed emissioni CO₂ BU Corporate (tutto il Gruppo) • <i>Call Ideas</i> • <i>Survey Lavoro da Remoto</i> per valutare l'impatto del lavoro da remoto • <i>Emergenza</i> sull'operatività delle persone • <i>Young Talent Program</i> - Programma di iniziative di formazione e engagement per i giovani potenziali del Gruppo • <i>Induction Program</i> - Percorso digitale di onboarding per i neoassunti • Progetto GEA, per la promozione di attività e iniziative di gender equality • Piani di emergenza Covid 19 e comitato di continuità operativa • Animazioni sociali emergenza Covid 19 • Indagine per l'analisi di materialità • <i>Virtual meeting</i> con Ad e Presidente • <i>Road Show AD</i> per visitare i siti e incontrare i dipendenti (Caviano e Acerra, San Filippo del Mela, Montalcone, sala Controllo di Brescia) • Banco dell'Energia per raccolta fondi a favore delle persone in difficoltà • AZA Goals, gioco per diffondere la conoscenza su tematiche di sostenibilità • Presentazione dei risultati finanziari da parte dell'AD e del CFO • Avvio del programma "New Ways of Working" • <i>Community role model</i> • Tech Camp workshop dedicati ai figli dei dipendenti • Programma teorico e pratico di applicazione della filosofia e di metodi Lean • Iniziativa "LGH e Loda" e consegna borse di studio ai figli particolarmente meritevoli dei dipendenti • Workshop sui processi aziendali di staff (supply chain, pianificazione e controllo, HR) • <i>Digital Academy</i> focus group • Rilevazione fabbisogni formativi e gradimento attività formative • Presentazione nuova User Experience INAZA • Community Incontriamoci/AZA • Campagna di comunicazione e informazione per aggiornare i dipendenti in merito a tutte le iniziative e decisioni prese dall'azienda relativamente al periodo emergenza e distribuzione kit • Progetto Miral finalizzato ad ottimizzare / contenere i consumi di carta • Progetto IL@B • Storytelling di progetti e iniziative da parte dei dipendenti • Pista iniziativa nuove modalità di coinvolgimento operativi attraverso dispositivi privati/personali (cellulari e mail) • Programma LHS con lo scopo di sviluppare la cultura della sicurezza all'interno dell'organizzazione attraverso un percorso di cascading • Progetto Flash Report HR • Progetto ONA (Organizational Network Analysis) • Pista per il lancio dell'applicazione "back to work" al fine di testare le modalità di prenotazione delle postazioni • Progetto pilota <i>Anytime Feedback</i> • Programma di <i>upskilling</i> per la creazione della cultura dell'Eccellenza • Coinvolgimento dipendenti per esodi incentivati LGH • Progetto digitalizzazione contratti di servizio staff • Progetto IdentitàAZA per la gestione efficace, innovativa ed agile dei ruoli e delle competenze del Gruppo • <i>Safety Monday</i> • Incontri con ODV BU Mercato • Evento online "Challenge the Future" • Evento online "Contact Center Meeting" BU Reti e Calore • <i>Networking Project Festival</i> • Progetto pilota di coinvolgimento dei Talenti Digitali della BU Reti e Calore in progetto cross • Incontri per supportare il processo di change management • Condivisione nuova struttura organizzativa ed illustrazione dei progetti di business

STAKEHOLDER COINVOLTI	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE E DI COINVOLGIMENTO, IDENTIFICATE PER BU	TENATICHE TRATTATE DURANTE LE ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO, IDENTIFICATE PER BU
Istituzioni ed Enti regolatori	• Incontri (fisico, call, web) • Gruppi di lavoro/comitati • Visite impianti • Indagini/Sondaggi • Focus Group • Convegni/Conferenze stampa /eventi	BU Ambiente • Supporto nel processo di redazione e approvazione del PEF per il servizio di igiene urbana • Incontri sul settore dei rifiuti finalizzati alla definizione di contributi scientifici del Centro Studi CESISP - Università Bicocca • Incontro su Economia circolare modello AZA e visita impianto • Termoutilizzatore di Brescia • Incontri per presentazione indagine Customer Satisfaction Aprica a Brescia e per possibili sinergie nei settori rifiuti e smart city • Potenziali sinergie pubblico/private per impiantistica rifiuti per Palermo • Condivisione indagine Customer Satisfaction AMSA • Osservatorio sui termoutilizzatori • Visita delegazione della Direzione Rifiuti di ARERA BU Corporate • Possibili sinergie e collaborazioni • Interventi presso il <i>Conseil de Coopération économique of the European Union</i> sui temi emergenti del <i>Green Deal</i> (transizione energetica e tecnologie innovative) • Gruppi di lavoro sullo sviluppo della filiera dell'idrogeno • Progetto europeo H2020 Big Data • Futuro del Call Center di Viro (PV) • Visita al TU di Brescia da parte di una delegazione di membri della Commissione Ambiente della Regione Lombardia • Economia Circolare in AZA • Aggiornamento delle attività di organizzazione dell'evento "Giro d'Italia" comunale di Bresso • Sviluppo del teleriscaldamento e servizi ambientali di Arona sul territorio • Aggiornamento addendum quota energia ai Comuni della Valtellina • Possibili iniziative di sostegno alle attività sul territorio in Valtellina • Nuovo contratto di servizio ambientale nel Comune di Chiavari • Sviluppo rete colonnine elettriche per e-bike in Valtellina • Incontro sulle modalità di gestione dell'emergenza Covid • Progetto di riconversione della Centrale termoelettrica AZA di Montalcone • <i>Adcocky</i> e promozione delle attività di AZA Energy Solutions • Incontri per installazione colonnine di ricarica in Valtellina • Aggiornamento su tematiche territoriali (sviluppo del territorio e concessioni idroelettriche) e investimenti in Regione Friuli Venezia Giulia • Attività di sviluppo turistico Valle del Lumiei • Visita Impianto discarica di Grottaglie • Proposte coinvolgimento cittadinanza e associazioni per la condivisione del progetto dell'impianto di Bedizzole sul territorio • Incontri su <i>Phase Our carbone</i> • Incontri su <i>Smart Cities</i> • Incontri su Mobilità Elettrica, Efficienza Energetica, Certificati Bianchi • Incontri su transizione energetica e decarbonizzazione, rete Iorawan, superamento tutela e il teleriscaldamento • Gestione Rifiuti AMSA • Presentazione Osservatorio Ambientale • Incontri per impianto Brindisi su progetto di riconversione • Incontri di presentazione attività AZA • Incontri su concessioni idroelettriche • Sviluppo idroelettrico Abruzzo • Servizi di pulizia AMSA e problemi legati alla tutela sanitaria dei lavoratori • Presentazione Progetto Sicilia • Progetto Area Taranto • Incontri con nuovi vertici AZA • Progetto Scuola a Brescia • Incontri su campagne, attività e iniziative a Brescia • Internamento cavidotto AZA per fibra ottica • Progetto illuminazione Torri di Frade • Illustrazione del progetto <i>Rewardfirst</i> • Piano di teleriscaldamento Milano - Brescia e Bergamo, con focus sugli stabili Aler • Progetto teleriscaldamento da centrale termoelettrica AZA a Cassano d'Adda • Termovalorizzatore rifiuti Milano
		Capitale Naturale Capitale Umano Capitale Relazionale Il Gruppo Azim Agam Il Gruppo AEB



STAKEHOLDER COINVOLTI	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO	TEMATICHE TRATTATE DURANTE LE ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO, IDENTIFICATE PER BU
Istituzioni ed Enti regolatori	Incontri (fisico, call, web) Gruppi di lavoro/Comitati Visite impianti Indagini/Sondaggi Focus Group Convegni/Conferenze stampa /Eventi	BU Corporate - Sostegno alle iniziative sui territori - Attività Ansa Municipio 8 Milano - Circular economy - Acqua Pubblica - Impiantistica in Campania - Green Deal e Recovery Plan - Incontri per approvvigionamento DPI - Ciclo idrico e sicurezza acquedotti - Teleriscaldamento - Progetto nuova sede AZA - Gare Gas - Concessioni idroelettriche e idrogeno - Incontri nuovo management - Progetto sensori scuole per la qualità dell'aria - Incontri per attività legate alla gestione dell'emergenza Covid-19 in azienda (test rapid) - Progetti social sport Brescia BU Mercato - Potenziali sinergie nel settore Smart city a Catania. - Incontri per Settimana Europea della Mobilità - Incontri su temporary store AZA Energia a Brescia e palinsesto Natale - Incontri su progetto colmine ricaria nella provincia di Brescia (Comune di Pontevico, Comune di Chiusi, Comune di Minerbio) BU Generazione e Trading - Riconversione della Centrale Termoelettrica di Monfalcone - Presentazione Studio Integrato sulla Lontana e semina Fauna lica nel Lago Ampollino - Verifica criticità geologiche Centrali Idroelettriche di Magliano e Albi - Presentazione Investimenti in Sicilia - Aggiornamenti su sviluppo procedure autorizzative progetti di riconversione e FORSU
		BU Ambiente - Incontri per collaborazione al progetto "Meno Amianto nella Valle del Mela" - Attivazione tavoli di dialogo per individuare soluzioni economia circolare per il sito di Brindisi e potenziale progetto impiantistico di recupero rifiuti - Aggiornamenti e incontri su iter autorizzativi in corso presso San Filippo del Mela - Aggiornamento su iter per futura procedura gestione rifiuti d'ambito della SRR - Presentazione progetti di riconversione e loro funzionalità rispetto a obiettivi PNIEC - Avanzamento procedura modifiche impianto a biomasse di Sant'Agata di Puglia (FG) - Incontri su Polo Brindisi - Incontri su procedure autorizzative FORSU e CCGT, su Piano reg. Qualità Aria e Piano reg. Rifiuti su Messina - Possibili sinergie istituzionali per progetto di impianto a biomassa nella Provincia di Lecce per tematica Xylella - Potenziali Sinergie Impiantistiche in Sicilia BU Reti e Calore - Evoluzioni della regolazione dei servizi e delle configurazioni innovative nel settore energetico, (energy communities e servizi di flessibilità forniti dai DSO) - Incontri su piano di roll-out degli smart meter 2G - Piano Resilienza 2020-2022 - Visita Centrale di cogenerazione per il teleriscaldamento Canavese - Presentazione soluzioni, prospettive e problematiche per potenziare la rete di produzione di calore a Milano e sul territorio dei Comuni limitrofi - Riduzione emissioni CO₂ associate a sviluppo del teleriscaldamento - Proposta di partecipazione ad una call europea su produzione servizi energetici e rinnovabili tramite big data - Condivisione progetto Big Data Horizon 2020 - Incontri per nuova tariffa ciclo idrico - Progetti sulla rete idrica

STAKEHOLDER COINVOLTI	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO	TEMATICHE TRATTATE DURANTE LE ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO, IDENTIFICATE PER BU
Media	Incontri (fisico, call, web) Convegni/Conferenze stampa /Eventi	BU Ambiente - Misure adottate al termoutilizzatore di Brescia nel periodo di emergenza sanitaria BU Corporate - Attività sul territorio di Como - Supporto alle attività nel territorio di Sondrio - Incontri nuovo management - Risultati trimestrale BU Reti e Calore - Stato avanzamento lavori per decarbonizzazione
		BU Corporate - Attività di preparazione del Regulatory breakfast sull'EU Green Deal - Possibili sinergie e collaborazioni - Presentazione nuovi vertici - Presentazione a Bruxelles Position Paper AZA forum Ambrosetti 2020 BU Mercato - Partecipazione a Ernob 2020 BU Ambiente - Riduzione dei rifiuti, corretta raccolta differenziata, Plastic free e presentazione contest creativo per coinvolgere i ragazzi. Un murale per l'ambiente - Incontri formativi e laboratori su temi dell'economia circolare e del riuso, della minor produzione dei rifiuti per scuole dall'infanzia alle secondarie di I grado, contest creativo "Fissione plastica zero" - Educazione ambientale a Brescia - Incontri sul tema energia e rifiuti - Promozione di progetti didattici di educazione ambientale dedicati alle scuole dei territori in cui opera LGH BU Corporate - Attività di recruiting, formazione, webinar, career days e incontri presso le principali Università - Attività di formazione, incontri, webinar e talks presso le Università, su temi di sostenibilità, public affairs, HR, diversity - Visite impianti - Incontri formativi su tematiche varie per i docenti delle scuole di ogni ordine e grado (Agenda 2030, Sostenibilità, IoT, Rete Gas, Mercato elettrico, Storia AZA, Energie rinnovabili) - 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 - Survey di gradimento sulle attività scuola - Contributo all'organizzazione degli incontri dell'Osservatorio permanente sulla Regolazione dell'Università Cattolica - Focus Group su efficienza e risparmio energetico - Salute e sicurezza, efficienza energetica: progetto pilota dei sensori della qualità dell'aria indoor installati in 10 classi della città di Brescia - Video sulla EDUTV per orientamento ai giovani - Incontri per possibili nuove iniziative con le scuole BU Generazione e Trading - Progetto Horizon per un traghetto a gas per lo Stretto di Messina - Possibili sinergie impiantistiche in Sicilia BU Reti e calore - Normativa ed evoluzione delle procedure competitive per l'assegnazione delle concessioni di distribuzione del gas naturale
Sindacati	Incontri (fisico, call, web) Focus Group	Gruppo - Emergenza Covid-19 BU Ambiente - Emergenza Covid-19: ammortizzatori sociali e solidarietà

MODALITÀ DI
STAKEHOLDER
COINVOLTITEMATICHE TRATTATE DURANTE LE ATTIVITÀ
DI COINVOLGIMENTO, IDENTIFICATE PER BU

BU Ambiente

- Attività di sensibilizzazione sulla raccolta differenziata degli imballaggi
- Contatore Ambientale
- Tavolo di lavoro certificati banchi
- Impianti FORSU
- Partecipazione a convegni e seminari
- Visita impianto da parte della Commissione Territorio Regione Lombardia con delegazione Thaiandese
- Indagine Customer Satisfaction AMSA
- Tavolo di lavoro carta qualità servizi di igiene ambientale San Benedetto Po
- Titoli di Efficienza Energetica
- Progetto recupero fumi termoidrizzatore Brescia
- Distribuzione compost
- Distribuzione welcome kit per contribuire al progetto di Social housing «Abitare Miezzezzan»
- Modifiche strutturali servizi alle utenze domestiche e commerciali
- Sviluppo contenitori ottimizzati per le operazioni di raccolta del cartone
- Presentazione piano neve
- Carta dei Servizi di Aprica

BU Corporate

- Giornata dell'Energia, Acqua e Rifiuti. Convegni e incontri con rappresentanti istituzionali e imprenditoriali
- Focus Group su tematiche varie (Lotta al cambiamento climatico, Lotta allo spreco, Energie rinnovabili, Mobilità sostenibile, Uso efficiente dell'acqua, Economia circolare)
- Incontri con le associazioni consumatori per ADR
- Organizzazione corso di formazione per conciliatori paritetici del settore Idrico e telerecaldamento
- Partecipazione a convegni e seminari
- Consegna borracce scuole primarie di Brescia
- Presentazione risultati indagine IPSOS su percezione della città e qualità servizi AZA

Multistakeholder

- Incontri (fisico, call, web)
- Gruppi di lavoro/comitati
- Visite impianti
- Indagini/Sondaggi
- Focus Group
- Convegni, conferenze stampa, eventi
- Forum Ascolto
- Trasmissione televisiva "La nostra energia per l'ambiente" in collaborazione con la televisione locale di Brescia
- Progetto di riqualificazione di Via Milano a Brescia
- Forum/Ascolto Brescia
- Inaugurazione murales realizzati in 3 scuole secondarie di I grado della città di Milano a valle del contest creativo "Un murale per l'ambiente"
- Valutazione meccanismo carbon adjustment tax
- Progetto "Cremona Notte di luce"
- Accordo partenariato Centro Sviluppo Sostenibilità
- Sensori scuole Brescia
- Presentazione Bilanci di Sostenibilità 2019 su Milano, Friuli Venezia Giulia, Valtellina e Valchiavenna, Brescia, Bergamo
- Indagine per l'analisi di materialità

BU Generazione e Trading

- Piano per rilancio Cittadella della Ricerca di Brindisi.
- Possibilità di ricevere biomassa derivante da impianto ulivi essiccati causa Xylella.
- Sostituzione di impianto dalle coperture degli edifici mediante fotovoltaico
- Transizione energetica

BU Mercato

- Possibili partnership sulla mobilità elettrica
- Mobilità elettrica e colonnine di ricarica
- Interventi in Sicilia per fotovoltaico
- Ruolo pompe di calore per efficientamento energetico e impatto sulle emissioni
- Protocollo intesa Comunità Montana Valtrompia e AZA Energy Solutions

BU Reti e Calore

- Presentazione progetti e nuovo piano investimenti AZA Ciclo Idrico
- Telerecaldamento nel Comune di Milano
- Progetto decorazione delle cabine elettriche Unareti presenti a Brescia
- Dialogo per possibili sinergie su tematiche digitali
- Emissioni fugitive
- Regolamentazione mercato e sanzioni operatori
- Nuove opportunità commerciali per telerecaldamento
- Sviluppo nuovo business: telerefrattamento, realizzazione nuovi accumuli di calore, decarbonizzazione
- Stato di avanzamento del progetto Lombheat
- Progetto Aquarius per intracciamento perdite nella rete idrica
- Depuratore di Valtrompia

Capitale Finanziario

Figura 2 Prospetto di calcolo del Valore Aggiunto Globale - milioni di euro [GRI 201 - 1_4]

	2018	2019	2020	
+A) Valore della produzione	6.494	7.324	6.862	
Ricavi delle vendite e delle prestazioni (i rettifiche di ricavo)	6.270	7.121	6.668	Target operativi di sostenibilità 21-30
Variazione delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti	0	0	0	
Variazione di lavori in corso su ordinazione	1	1	0	Stakeholder engagement e analisi di materialità
Altri ricavi e proventi	223	202	194	
Contributi da enti pubblici	0	0	0	
-B) Costi intermedi della produzione	4.740	5.397	5.010	
Consumi di materie prime e materiali di consumo	344	431	401	
Consumi di energia e combustibili	3.038	3.607	3.038	Capitale Finanziario
Costi per servizi	985	1.150	1.281	
Altri costi operativi	93	74	100	
Accantonamenti per rischi su crediti compresi nell'attivo circolante	25	15	30	
Accantonamenti per rischi	-5	21	64	
Altre svalutazioni di valore delle immobilizzazioni	160	9	5	Capitale Manifatturiero
Oneri diversi di gestione	136	124	122	
Capitalizzazione materiali per lavori interni	-36	-34	-31	
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	1.754	1.927	1.852	Capitale Naturale
-C) Gestione finanziaria	4	2	0	
Proventi finanziari	16	16	12	
Oneri finanziari che non costituiscono remunerazione del capitale di credito	-16	-18	-12	
Proventi e Oneri derivanti dalla valutazione di partecipazioni in società collegate	4	4	0	Capitale Umano
-D) Componenti accessori e straordinari	56	-2	1	
+/- saldo gestione accessoria	42	-6	0	
+/- saldo componenti straordinari	14	4	1	Capitale Relazionale
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	1.814	1.927	1.853	
- Ammortamenti della gestione	-463	-502	-555	
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	1.351	1.425	1.298	Il Gruppo Azim Agam

Il Gruppo AEB

Figura 3 Prospetto di distribuzione del Valore Aggiunto Globale Lordo - milioni di euro [GRI 201 - 1_4]

	2018	2019	2020
REMUNERAZIONE DEL PERSONALE	492	521	526
Salari e stipendi	428	448	451
TFR	31	31	31
Altri costi	33	42	44
REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI RISCHIO	190	222	245
Utile distribuito	180	218	241
Risultato netto dell'esercizio di pertinenza di terzi	10	4	4
REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO	116	112	81
TRASFERIMENTI ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	322	332	254
Imposte dirette destinate allo Stato	148	152	74
Altre imposte e tasse destinate allo Stato	1	1	1
Oneri sociali	173	179	179
TRASFERIMENTI A FAVORE DELLA COMUNITA' LOCALE	67	67	69
Imposte dirette destinate agli Enti locali	30	30	28
Tasse ed imposte locali	33	32	33
Sponsorizzazioni	1	2	1
Contributi a Fondazioni AEM e ASM, liberalità, beneficenza	3	3	7
REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA	627	673	678
Riserve	164	502	555
Ammortamenti	463	171	123
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	1.814	1.927	1.853

Figura 4 Margine operativo lordo per Business Unit - milioni di euro]

	2018	2019	2020
Generazione e Trading	370	301	270
Mercato	206	229	220
Ambiente**	268	268	282
Reti e Calore*	410	461	456
Corporate	-34	-36	-24
Totale	1.231	1.234	1.204

* Dal 2019, AZA Smart City è stata inclusa nella BU Reti e Calore

** Dal 2020, la BU Estero è stata inclusa nella BU Ambiente

Figura 5 Stato patrimoniale - milioni di euro

	2018	2019	2020
Capitale immobilizzato netto	6.131	6.470	7.067
Capitale di funzionamento	302	335	507
Attività passività destinate alla vendita	112	-	14
Capitale investito netto	6.545	6.805	7.588
Patrimonio netto	3.523	3.651	4.166
- Quota del Gruppo	3.135	3.289	3.537
- Quota di Terzi	388	362	579
Posizione finanziaria netta	3.022	3.154	3.472
Totale fonti	6.545	6.805	7.588
Indebitamento finanziario lordo	3.692	3.620	4.516

Target operativi di sostenibilità 21-30

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Figura 6 Principali indici di bilancio

	2018	2019	2020

Capitale Finanziario

Fatturato per lavoratore a tempo indeterminato (milioni di euro)	0,54	0,6	0,53
MOL per lavoratore a tempo indeterminato (milioni di euro)	0,1	0,1	0,09
Numero medio lavoratori a tempo indeterminato	12.136	12.198	12.907

Capitale Manufatturiero

Figura 7 CAPEX (spese per capitale) - milioni di euro

	2018	2019	2020

Capitale Naturale

Generazione e Trading	57	88	76
Mercato	21	32	64
Ambiente	105	96	174
Reti e Calore*	286	363	373
Corporate	31	48	51
Totale	500	627	738

* Dal 2019, la BU AZA Smart city è stata inclusa nella BU Reti e Calore

Il Gruppo Azsm Agam

Il Gruppo AEB

Figura 8 Andamento di borsa

	2018	2019	2020
Capitalizzazione media (milioni di euro)	4.763	5.011	4.143
Capitalizzazione al 31.12 (milioni di euro)	4.926	5.238	4.087
Volumi medi	9.807.945	9.593.175	12.072.132
Prezzo medio dell'azione* (euro per azione)	1.520	1.599	1.32
Prezzo massimo dell'azione* (euro per azione)	1.687	1.805	1.90
Prezzo minimo dell'azione* (euro per azione)	1.392	1.434	1.00

* Euro per azione (fonte Bloomberg)

Capitale Manifatturiero

Produzione di energia

Figura 9 Availability factor medio del parco impianti [G4 - EU30]

	2018	2019	2020
Fattore medio di disponibilità AZA (%)			
Tradizionale a carbone	80%	91,4%	96,8%
Tradizionale a olio combustibile denso	80%	79,8%	81,7%
Ciclo combinato a gas naturale	87%	86,8%	84,4%
Idroelettrico fluente	86%	86,3%	86,2%
Idroelettrico a bacino	85%	89,8%	91,0%
Idroelettrico a serbatoio	87%	71,4%	83,8%
Fattore medio di disponibilità LGH (%)			
Idroelettrico fluente	90%	85%	90%

Figura 10 Energia elettrica prodotta immessa in rete, suddivisa secondo le tipologie di impianto e fonte - GWh [G4-EU2]

	2018	2019	2020
Impianti termoelettrici	10.671	10.910	9.760
Business Unit Generazione e Trading	4.464	4.534	4.388
Impianti idroelettrici	63	122	126
Impianti fotovoltaici (compresa energia consumata)	285	268	264
Business Unit Reti e Calore	1.183	1.192	1.288
Impianti di cogenerazione	16.666	17.044	15.827
Business Unit Ambiente			
Impianti di valorizzazione dei rifiuti (compreso biogas), caldaie a gas naturale			
Totale			



Figura 11 Energia termica prodotta immessa in rete, suddivisa secondo le tipologie di impianto e fonte - GWh

	2018	2019	2020
Business Unit Ambiente	1.403	1.478	1.530
Impianti di valorizzazione dei rifiuti (compreso biogas), caldaie a gas naturale			
Business Unit Reti e Calore	1.213	1.140	1.125
Impianti di cogenerazione, termici gas naturale, pompe di calore, biogas, pannelli solari			
Business Unit Generazione e Trading	33	36	36
Recupero termico			
Totale	2.649	2.654	2.691

Target operativi di sostenibilità 21-30

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Figura 12 Estensione del servizio di distribuzione energia elettrica [G4 - EU4]

	2018	2019	2020
Capitale Finanziario			
Km reti elettriche	15.014	15.359	15.472
di cui cavo interrato	12.976	13.362	13.451

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Figura 14 Perdite di rete*

	2018	2019	2020
Capitale Relazionale			
Elettriche (GWh) da distribuzione*	299	301	250
Metano (Mnm) da distribuzione*	nd	nd	1.444
Calore (GWh) disperso	nd	nd	542

* Il dato è stimato

Il Gruppo Acsm Agm

Il Gruppo AEB

Figura 15 Energia elettrica, termica e gas immessi in rete

	2018	2019	2020
Energia elettrica distribuita (GWh)	11.747	11.573	10.497
Energia termica e frigorifera distribuita (GWh)	3.130	3.079	3.146
Gas naturale distribuito (Mm3)	2.425	2.356	2.300
Gas naturale trasportato (Mm3)	372	350	355

Figura 16 Illuminazione pubblica

	2018	2019	2020
Punti luce (n°)	232.368	275.950	327.923

Ciclo idrico integrato

Figura 17 Approvvigionamento e distribuzione

DATI TECNICI	2018	2019	2020
Pozzi (n°)	190	190	190
Sorgenti (n°)	275	255	269
Impianti di potabilizzazione (n°)	122	123	122
Lunghezza rete totale (km)	4.010	4.019	4.044
Acqua erogata all'utenza e contabilizzata (Mm3)	54	54	54
Acqua prelevata (Mm³)	94	93	92
Perdite di rete e acqua non contabilizzata (Mm3)	41	37	36

Figura 18 Collettamento e depurazione

DATI TECNICI	2018	2019	2020
Fognatura - Estensione rete (km)	2.567	2.569	3.911
Acque reflue trattate (Mm³)	52	51	52
Depuratori (n°)	61	57	59

Gestione dei rifiuti

Figura 19 Rifiuti raccolti

	2018	2019	2020
Tonnellate	1.584.955	1.618.000	1.527.000

Target operativo di sostenibilità 21-30

Figura 20 Rifiuti trattati per tipologia di impianto*. kt

	2018	2019	2020
Termovalorizzatori	1.790	1.806	1.790
Discariche	455	182	120
Impianti di biodegradazione e produzione di CDR	545	539	509
Recupero di materia e trattamento	997	1.024	1.190
Totale	3.787	3.551	3.609

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

* Sono considerati tutti i rifiuti in ingresso agli impianti del Gruppo. La quota 2020 al netto delle intermediazioni (369 kt) ed elisioni (-816kt) è pari a 3.462 kt di rifiuti smaltiti. Non sono inclusi i rifiuti trattati negli impianti gestiti per conto terzi (Termovalorizzatore di Acerra ed Impianto CSS di Cavaio)

Capitale Manifatturiero

Figura 21 Rifiuti intermediati

	2018	2019	2020
Tonnellate	216.374	220.368	183.460

Capitale Naturale

Capitale Umano

Teleriscaldamento e calore

Figura 22 Energia termica venduta

	2018	2019	2020
Energia termica/ frigorifera (GWh)	2.620	2.564	2.604

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam

Il Gruppo AEB

Figura 23

	2018				2019				2020			
	UTENTI* (n°)*	VOLUMETRIA SERVITA' (Mm3)	*Sviluppo rete** (doppio tubo) km*	Appartamenti Equivalenti	UTENTI* (n°)*	VOLUMETRIA SERVITA' (Mm3)	*Sviluppo rete** (doppio tubo) km*	Appartamenti Equivalenti	UTENTI* (n°)*	VOLUMETRIA SERVITA' (Mm3)	*Sviluppo rete** (doppio tubo) km*	Appartamenti Equivalenti
Provincia Bergamo	647	7,0	74,8	29.100	672	7,2	75	30.000	692	7,3	77	30.500
Provincia Brescia	20.584	42,3	670,7	176.200	21.313	42,5	672	177.100	20.513	42,6	678	177.700
Provincia Milano***	3.495	52,6	339,4	219.021	3.585	52,8	343	220.083	3.990	54,8	363	228.183
Provincia Cremona	741	6,6	76,9	27.500	749	6,6	77	27.600	754	6,8	77	28.317
Provincia Lodi	214	2,9	26,6	12.200	227	3,1	27	12.700	232	3,1	27	12.735
Totale	25.681	111,4	1.188,4	464.021	26.546	112,2	1.195	467.483	26.181	115	1.222	477.435

* Può non corrispondere ad una singola unità abitativa
** La rete è intesa come somma delle tubazioni di trasporto, distribuzione e adduzione del calore
*** Provincia Milano comprende anche il servizio di teleriscaldamento di Linea Green, presso Rho Nord e Rho Sud

Smart City

Figura 24 Servizi smart city - smart land

	2018	2019	2020
Comuni serviti	2	24	184
Servizi offerti	7	40	126
Telecamere	2.013	2.174	5.919
Postazioni Controllo Telecamere	51	51	51
Sensori antintrusione	5.035	5.025	7.974
Sensori antincendio	3.373	3.373	3.885
Lettori accessi e presenze	841	841	1.074
Colonnine SOS	250	250	250
Pannelli a messaggio variabile	15	15	15
Isole digitali	29	29	37
Antenne wifi	1.198	1.198	1.887
Sensori IOT	216	216	7.197
Sensori ambientali	118	148	159
Smart bins	6.663	12.880	12.870
Sensori smart Land	62	125	239
Sensori Smart Parking	711	2.580	1.861

Capitale Naturale

Figura 25 Percentuali di energia elettrica prodotta per tipologia di fonte [G4-EU2]

	2018	2019	2020
Fonti rinnovabili (idraulica, frazione rinnovabile dei rifiuti*, biogas, solare)	31%	31%	33%
Carbone	12%	6%	1%
Gas naturale	49%	55%	58%
Prodotti petroliferi	4%	4%	4%
Frazione non rinnovabile dei rifiuti	4%	4%	4%
* La quota di energia elettrica proveniente da rifiuti biodegradabili è calcolata per ogni termovalorizzatore e deriva sia da procedura analitica sia da stima forfaitaria in riferimento al DM 6 luglio 2012.			

Figura 26 Performance energetiche [GRI 302-3; G4 - EU11]

	2018	2019	2020
Rendimento medio centrali termoelettriche	45%	47%	49%
Rendimento cicli combinati a gas naturale ad alto rendimento	51%	51%	52%
Rendimento delle centrali polcombustibili	32%	31%	29%
Rendimento medio di cogenerazione degli impianti a combustibili fossili	77%	80%	81%
Energia elettrica prodotta mediamente da 1 t di rifiuti (kWh/t)	754	759	746
Energia termica prodotta mediamente da 1 t di rifiuti (kWh/t)	780	823	855
Fabbisogno specifico di acqua per produzione complessiva (l/kWhnet)*	0,38	0,31	0,30

* Con fabbisogno si intende il quantitativo complessivo di acqua prelevata, comprensivo del riutilizzo dei reflui necessario al funzionamento della centrale. Il fabbisogno specifico di acqua prelevata è calcolato considerando il totale dei consumi di acqua da produzione termoelettrica rapportato al totale della produzione termoelettrica. Non rientra in questo valore il prelievo di acqua utilizzata per il raffreddamento a ciclo aperto, che viene poi restituita al corpo idrico originario.

Figura 27 Indicatori di impatto globale

	2018	2019	2020
Emissioni totali gas serra dell'azienda (kgRI1eq)	1,0	0,4	0,0
Emissioni acidificanti totali (SO ₂ eq)	3,409	2,927	2,168

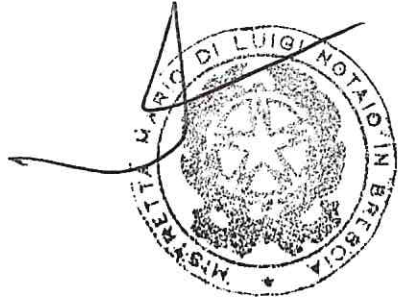


Figura 28 Indicatori di impatto dovuti all'acquisto e utilizzo di combustibili - (Scope 3) -

	2018	2019	2020
Carbon footprint (tCO ₂ e/anno)	933.332	853.467	695.408
Water footprint (migliaia di m ³ acqua)	20.597	20.383	17.721

Figura 29 - Sanzioni Ambientali [GRI 307-1]

	2018*	2019**	2020***
Numero	18	25	32
Valore (euro)	66.314	83.962	106.272
* Tutte le sanzioni sono relative a infrazioni alle prescrizioni autorizzative o inesattezze di tipo amministrativo.			
** 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. Il numero comprende anche alcune contestazioni riferite ad anni passati ma con sanzione pagata nel 2019. Si evidenzia l'eventuale miglioramento del processo di classificazione delle sanzioni all'interno del Gruppo.			
*** 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. Il numero comprende anche alcune contestazioni riferite ad anni passati ma con sanzione pagata nel 2020. L'ampimento di perimetro ha determinato un maggiore numero complessivo di sanzioni.			

Water stressed areas

Figura 30 Acque prelevate di Gruppo in aree a stress idrico [GRI 303-3_5]

	2018	2019	2020
Da acquedotto	30	37	29
Da pozzo	254	246	259
Da terze parti - acqua dolce	24	47	54
Da Corpo Idrico superficiale - acqua salata/salmastro	591	707	618
Totale	899	1.037	960
Da Corpo Idrico superficiale - acqua dolce per produzione idroelettrica	462.580	493.067	312.028
Da Corpo Idrico superficiale - acqua salata/salmastro	255.358	272.471	247.974
Totale	717.938	765.538	560.002
Acqua prelevata per distribuzione alle utenze del servizio idrico (migliaia di m ³)	nd	19.692	20.240

Figura 31 Scarichi, acque restituite e acqua potabile distribuita di Gruppo, in aree a stress idrico A2A [GRI 303-4]

	2018	2019	2020
Acque reflue industriali scaricate (migliaia di m ³)	673	736	639
Totale	673	736	639
Acque recuperate (migliaia di m ³)	680	827	292
% sul totale acqua prelevata	78%	80%	30%
Acque derivate - acqua dolce	462.580	493.067	312.028
Acque derivate - acqua salata/salmastro	255.358	272.471	247.974
Totale	717.938	765.538	560.294
Acqua pubblica erogata alle utenze del servizio idrico (migliaia di m ³)	nd	9.179	7.176

NOTA: con acqua salata/salmastro si intendono le acque marine o salmastre, con una concentrazione di solidi disciolti (misurati come cloruro di sodio) > 1000 mg/l. Le aree a maggiore stress idrico sono la Regione Calabria, la Regione Sicilia, la Regione Abruzzo, le aree delle Comuni Montane in Provincia di Brescia.

Capitale naturale nella Business Unit Ambiente

Risorse e materiali utilizzati

Figura 32 Risorse utilizzate - Business Unit Ambiente

	2018	2019	2020	Target operativi di sostenibilità 21-30
Combustibili (TJ)				
Gas naturale	694	724	750	
Petroli (OCD/gasolio)	71	66	73	
Rifiuti, biomasse e CSS	21.095	21.035	22.224	
Biogas (da discariche e depuratori)	484	428	463	Stakeholder engagement e analisi di materialità
Carburanti per autotrazione (TJ)				
Benzina	7	6	6	
Gasolio	504	492	463	
Metano	111	145	147	
Energia				Capitale Finanziario
Autoconsumi impianti, energia elettrica	-	-	254	
Energia elettrica consumata (GWh), prelevata da rete di cui rinnovabile	54	58	67	
Calore consumato per riscaldamento sedi di cui rinnovabile			64	Capitale Manifatturiero
Prodotti chimici e materiali (t)				
Acidi minerali	1.565	1.642	1.997	Capitale Naturale
Additivi/condizionanti acque	260	360	1.897	
Ammoniacca (soluzione)	6.196	5.002	5.589	
Calce e neutralizzanti solidi	33.152	32.176	34.937	
Carboni attivi	1.422	1.566	1.495	
Cemento, sabbie ed inerti	188.808	219.165	360.771	Capitale Umano
Cloruro di sodio	283	280	449	
Gas tecnici (azoto, CO ₂ , idrogeno, ossigeno)	1.370	939	1.181	
Iodrosido di sodio (soluzione)	2.260	2.316	3.256	
Metanolo, solventi ed altri prodotti	2.461	516	992	Capitale Relazionale
Oli e lubrificanti	100	126	112	
Urea (soluzione)	1.704	2.138	1.977	
Totale prodotti chimici	239.583	266.172	414.653	Il Gruppo Acum Agum

Il Gruppo AEB

Prelievi

Figura 33 Acque prelevate - Business Unit Ambiente [GRI 303-3]

	2018	2019	2020
Acqua prelevata per consumi di processo (migliaia di m³)	Acquedotto		
	511	511	467
	3.160	3.134	2.942
Acqua utilizzata per unità di energia prodotta - m³/MWh (termovalorizzatori e impianti a biomassa)	3.671	3.643	3.409
	1,17	1,11	0,98

Scarichi Idrici

Figura 34 Scarichi, acque restituite e acqua potabile distribuita - Business Unit Ambiente [GRI 303-4]

	2018	2019	2020
Acque reflue industriali scaricate (migliaia di m³)	In fognatura		
	503	535	417
	919	1.333	1.735
Acque recuperate (migliaia di m³)	Totale		
	1.421	1.868	2.152
	401	384	457
Acque restituite (di raffreddamento) (migliaia di m³)	% sul totale acqua prelevata		
	11%	11%	13%
Carichi inquinanti in corpo idrico superficiale (t)	In corpo idrico superficiale (acqua dolce)		
	713	764	742
	20	20	38
COD	47	49	141

Rifiuti

Figura 35 Rifiuti speciali prodotti - Business Unit Ambiente [GRI 306-2-4]

	2018	2019	2020
Speciali non pericolosi (t)	529.422	490.684	585.540
Speciali pericolosi (t)	111.751	115.267	113.944
Speciali totali (t)	641.173	605.951	699.484
Avviati a recupero (% sul totale)	52%	55%	47%

Emissioni

Figura 36 Emissioni totali - Business Unit Ambiente [GRI 305-1_2_6_7]

	2018	2019	2020
CO ₂ da processi di combustione (t)	1.209.825	1.163.222	1.141.439
	1.087.985	1.183.778	1.488.149
	43.434	44.646	42.612
CO ₂ da autoveicoli (t)			
	17.148	17.341	19.133
	nd	28.085	4.215
CO ₂ indiretta da acquisto di energia (t)			
	524	303	329
	883	851	811
Location based ¹			
	36	53	73
	6,2	7,0	9,0
Market based ²			
	90.188	78.701	43.042
	0.039	0.032	0.029
Gas fluorurati (t CO ₂ eq)			
	0.0079	0.0070	0.0090
NO _x (t)			
SO _x (t)			
Polveri (t)			
Metano (CH ₄) - perdite biogas disperso in discarica (t CO ₂ eq)			
Diossine (grammi tossicità equivalente)			
PCB (policlorobifenili) Dioxin Like (grammi tossicità equivalente)			

Figura 37 Percentuale di Energia prodotta dalla valorizzazione dei rifiuti rispetto alla produzione complessiva Business Unit Ambiente [G4-EU2]

	2018	2019	2020
Energia termica da valorizzazione rifiuti e biogas	55%	58%	59%
Energia elettrica da valorizzazione rifiuti e biogas	7%	7%	8%

1 Fonte dei coefficienti di emissione del gas naturale/metano, del gasolio e dei petroli della benzina e dei rifiuti: Ministero Dell'Ambiente e della tutela del Territorio e del Mare, Tabella Parametri Standard Nazionali, 2019.
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: Rapporto ISPRA, 31/7/2020).
3 L'approccio "Market-based" fa riferimento ad accordi contrattuali stipulati con il fornitore di energia elettrica. In caso di 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)).



Capitale naturale nella BU Generazione e Trading

Risorse e materiali utilizzati

Figura 38 Risorse utilizzate - Business Unit Generazione e Trading [GRI 302-1, 2; GRI 303-5]

	2018	2019	2020
Combustibili (TJ)			
Gas naturale	56.336	64.339	62.604
Carbone	19.577	9.604	1.177
Petroli (OCD/gasolio)	9.342	9.787	8.835
Carburanti per autotrazione (TJ)			
Benzina	2,09	2,03	2,79
Gasolio	5,44	4,31	5,46
Metano	0,00	0,01	0,00
Energia			
Energia elettrica per autoconsumi impianti (GWh)			378
Energia elettrica prelevata da rete (GWh)	162	177	202
di cui rinnovabile			202
Calore consumato per riscaldamento sedi			4
di cui rinnovabile			-
Prodotti chimici e materiali (t)			
Acidi minerali	251	204	236
Additivi/condizionanti acque	130	133	232
Ammoniaca (soluzione)	1.067	557	270
Calece e neutralizzanti solidi	23.615	14.676	10.250
Carboni attivi	2,7	0	0
Cemento, sabbie ed inerti	0,5	0	0
Cloruro di sodio	9,25	0	4
Gas tecnici (azoto, CO ₂ , idrogeno, ossigeno)	87	67	68
Iftossido di sodio (soluzione)	192	180	186
Metanolo, solventi ed altri prodotti	39	23	21
Oli e lubrificanti	86	95	113
Totale prodotti chimici	25.479	15.935	11.380

Prelievi

Figura 39 Acque prelevate - Business Unit Generazione e Trading [GRI 303-3]

	2018	2019	2020
Acqua prelevata per consumi di processo (migliaia di m³)			
Da Acquedotto	104	99	85
Da Pozzo	3.144	2.347	1.922
Da Corpo Idrico superficiale - acqua dolce	210	218	282
Da terre parti - acqua dolce	24	47	54
Da Corpo Idrico superficiale - acqua salata/salmastro*	591	707	618
Totale	4.073	3.418	2.961
Acque derivate per uso idroelettrico (migliaia di m³)			
Da Corpo Idrico superficiale - acqua dolce per produzione idroelettrica	3.158.093	3.082.634	3.108.050
Da Corpo Idrico superficiale - acqua dolce per raffreddamento	871.287	910.481	842.788
Acqua derivata e restituita di raffreddamento (migliaia di m³)			
Corpo Idrico superficiale - acqua salata/salmastro per raffreddamento	532.300	424.753	278.798
Totale	1.403.587	1.335.234	1.121.586
Acqua utilizzata per unità di energia prodotta - m³/MWh (Impianti termoelettrici)			
	0,38	0,31	0,30

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

Scarichi Idrici

Figura 40 Scarichi e acque restituite - Business Unit Generazione e Trading [GRI 303-4]

	2018	2019	2020
Acque reflue industriali scaricate (migliaia di m³)			
In fognaia	281	207	188
In corpo idrico superficiale (acqua dolce)	1.919	3.990	4.090
In acque costiere/canali salmastri*	1.532	1.412	1.161
Totale acque scaricate	2.200	5.609	5.438
Acque recuperate (migliaia di m³)			
Recuperate nel ciclo produttivo	1.258	1.374	770
% sul totale acqua prelevata	31%	40%	26%
Acque restituite (di derivazione idroelettrica) (migliaia di m³)			
	3.158.118	3.082.634	3.108.050
Acque restituite (di raffreddamento) (migliaia di m³)			
In corpo idrico superficiale (acqua dolce)	871.287 **	910.481	842.788
In acque costiere/canali salmastri*	532.300	424.753	278.798
Totale	1.403.587	1.335.234	1.121.586
Carichi inquinanti in corpo idrico superficiale (migliaia di m³)			
BOD	20,3	6,1	4,8
COD	45	18	15

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

** Il dato 2019 rispetto al precedente documento è stato modificato per rilevazione di errore materiale.

Rifiuti

Figura 41 Rifiuti speciali prodotti - BU Generazione e Trading [GRI 306-2_4]

	2018	2019	2020
Speciali non pericolosi (t)	47.842	27.802	23.953
Speciali pericolosi (t)	3.113	3.405	16.202
Speciali totali (t)	50.955	31.207	40.155
Avvisti a recupero (% sul totale)	92,4%	79,6%	54,2%

Emissioni

Figura 42 Emissioni totali - Business Unit Generazione e Trading [GRI 305-1_2_6_7]

	2018	2019	2020
CO ₂ da processi di combustione (t)	5.700.406	5.228.056	4.260.787
CO ₂ da autoveicoli (t)	553	467	607
CO ₂ indiretta da acquisto di energia (t)			
Location based*	51.045	52.736	57.573
Market based**	nd	85.527	1.244
Gas fluorurati (t CO ₂ eq.)	1.193	1.440	1.250
NOx (t)	2.060	1.886	1.416
SO2 (t)	1.135	747	393
Polveri (t)	109	49	31
Altri metalli (Sb + As + Pb + Cr + Cu + Mn + Ni + V + Sn+Cd+Ti) (kg)	215	48	237
Diossine (grammi tossicità equivalente)	0,006	0,002	0,000

* Si vedano note a pag. 35

** Si vedano note a pag. 35

Capitale naturale nella BU Reti e Calore

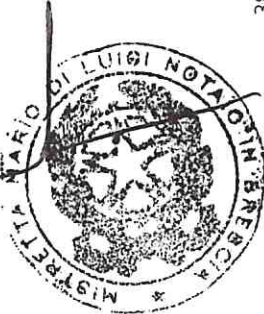
Risorse e materiali utilizzati

Figura 43 Risorse utilizzate - Business Unit Reti e Calore [GRI 301-1; GRI 302-1_2; GRI 303-5]

	2018	2019	2020	Target operativi di sostenibilità 21-30
Combustibili (TJ)				
Gas naturale	3.830	3.297	4.039	
Carbone	1.781	1.805	1.075	
Petroli (OC, gasolio)	0,1	0,1	0,1	Stakeholder engagement e analisi di materiali
Biogas (da depuratori del gruppo)	6	12	10	
Carburanti per autotrazione (TJ)				
Benzina	10	10	10	
Gasolio	18	18	18	
Metano	9	9	9	Capitale Finanziario
Energia				
Energia elettrica per autoconsumi impianti (GWh)			40	
Energia elettrica consumata (GWh)	118	114	108	
di cui rinnovabile			99	Capitale Manifatturiero
Calore consumato per riscaldamento sedi*			2	
di cui rinnovabile			0	
Energia termica (GWh - acquisto da esterni)				
Prodotti chimici e materiali (t)	456	464	464	Capitale Naturale
Acidi minerali	674	628	601	
Additivi/condizionanti acque	8.141	8.235	9.098	
Calce e neutralizzanti solidi	1.910	1.225	841	
Carboni attivi	94	72	67	Capitale Umano
Cloruro di sodio	10,8	21	19	
Gas tecnici (azoto, CO ₂ , idrogeno, ossigeno)	140	141	190	
Iodossido di sodio (soluzione)	198	196	170	
Metanolo, solventi ed altri prodotti	740	998	1.011	Capitale Relazionale
Odorizzanti	57	58	57	
Oli e lubrificanti	48	57	35	
Urea (soluzione)	528	668	529	Il Gruppo Acsm Agm
Totale prodotti chimici	12.541	12.299	12.618	

* Il valore per la BU Reti e Calore include anche il calore consumato per usi industriali.

Il Gruppo AEB



Prelievi

Figura 44 Acque prelevate - Business Unit Reti e Calore [GRI 303-3]

	2018	2019	2020
Acqua prelevata per consumi di processo (migliaia di m³)			
Da Acquedotto	728	721	800
Da Pozzo	511	623	640
Totale	1.239	1.344	1.440
Acqua derivata e restituita (migliaia di m³)			
Da Corpo idrico superficiale - acqua dolce	22	3	01
Da Falda	1.559	1.716	2.179
Totale	1.581	1.719	2.179
Acqua utilizzata per unità di energia prodotta - m³/MWh (caldaie semplici o cogeneratori)	0,33	0,35	0,35
Acqua prelevata per distribuzione alle utenze del servizio idrico (milioni di m³)	94	93	92

Scarichi

Figura 45 Scarichi, acque restituite - Business Unit Reti e Calore [GRI 303-4]

	2018	2019	2020
Acque reflue industriali scaricate (migliaia di m³)			
in fognatura	355	370	308
in corpo idrico superficiale (acqua dolce)	251	216	229
Totale acque scaricate	606	586	537
Acque recuperate (migliaia di m³)			
Recuperate nel ciclo produttivo	3,1	11,0	12,0
% sul totale acqua prelevata	0,3%	0,8%	0,8%
Acque recuperate (migliaia di m³)			
in corpo idrico superficiale (acqua dolce)	22	3	-
in falda	1.559	1.716	2.179
Totale	1.581	1.719	2.179
Acqua pubblica erogata alle utenze del servizio idrico (milioni di m³)	54	54	54
Carichi inquinanti in corpo idrico superficiale (t)			
BOD	1,2	1,1	0,9
COD	3,2	5,3	6,6

Rifiuti

Figura 46 Rifiuti speciali prodotti - Business Unit Reti e Calore [GRI 306-2_4]

	2018	2019	2020
Speciali non pericolosi (t)	38.979	37.198	35.837
Speciali pericolosi (t)	331	333	467
Speciali totali (t)	39.299	37.531	36.304
Aviati a recupero (% sul totale)	91%	88%	82%

Target operativi di sostenibilità 21-30

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Figura 47 Emissioni totali - Business Unit Reti e Calore [GRI 305-1_2_6_7]

	2018	2019	2020
CO ₂ da processi di combustione (t)	392.712	377.631	329.704
CO ₂ da autoveicoli (t)	2.541	2.575	2.539
CO ₂ indiretta da acquisto di energia (t)			
Location based*	37.237	33.970	30.713
Market based**	nd	55.092	1.399
Gas fluorurati (t CO ₂ e)	960	776	1.173
Metano (CH ₄) - perdite dalle reti di distribuzione gas naturale* (t CO ₂ e)	43.154	45.204	28.875
NO _x (t)	179	133	101
SO _x (t)	129	117	73
Polveri (t)	0,7	0,2	0,2

* Si vedano note a pag. 35

** Si vedano note a pag. 35

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam

Il Gruppo AEB

Capitale naturale nella Corporate

Risorse utilizzate

Figura 48 Risorse utilizzate - Business Unit Corporate [GRI 301-1; GRI 302-1_2; GRI 303-5]

	2018	2019	2020
Acqua (migliaia m³)	168	177	143
Energia elettrica consumata (GWh)	14	14	12
di cui rinnovabile			12
Calore consumato per riscaldamento e raffrescamento sedi di cui rinnovabile	7	6	7
Combustibili (TJ)			2
Metano	25	26	18
Carburanti (TJ)			
Benzina	2,9	3,6	2,6
Gasolio	48	48	24
Metano	3,2	1,0	0,7

Rifiuti

Figura 49 Rifiuti speciali prodotti - Business Unit Corporate [GRI 306-2_4]

	2018	2019	2020
Speciali non pericolosi (t)	169	135	209
Speciali pericolosi (t)	93	18	8
Speciali totali (t)	262	153	217
Avviati a recupero (% sul totale)	98,5%	99,8%	56,7%

Emissioni

Figura 50 Emissioni totali - Business Unit Corporate [GRI 305-1_2_6_7]

	2018	2019	2020
CO ₂ da processi di combustione (t)	1.425	1.450	1.013
CO ₂ da autoveicoli (t)	3.927	3.827	1.997
CO ₂ indiretta da acquisto di energia Location based*	4.377	4.027	21
Market based**	nd	6.530	89
Gas fluorurati (t CO ₂ eq)	552	165	35

* Si vedano note a pag. 35
** Si vedano note a pag. 35

Capitale Umano

Composizione dell'organico

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

	2018			2019			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	146	29	175	147	27	174	145	26	171
Quadri	485	145	630	507	156	663	510	164	674
Impiegati	3.213	1.421	4.634	3.266	1.464	4.730	3.337	1.524	4.861
Operai	4.992	202	5.194	5.104	199	5.303	5.267	201	5.468
Lavoratori a tempo indeterminato	8.036	1.797	10.633	9.024	1.846	10.870	9.259	1.915	11.174
Lavoratori a tempo determinato	518	45	563	402	22	424	246	57	303
Dirigenti	1	1	2	1	1	2	3	1	4
Quadri	2	-	2	1	-	1	1	-	1
Impiegati	32	32	64	16	15	31	28	42	70
Operai	483	12	495	384	6	390	214	14	228
Totale	9.354	1.842	11.196	9.426	1.868	11.294	9.505	1.972	11.477
di cui lavoratori con contratti part-time	75	275	350	112	275	387	115	262	377
di cui lavoratori con contratti full-time	9.279	1.567	10.846	9.314	1.593	10.907	9.390	1.710	11.100
Lavoratori con contratti a tempo determinato (internisti/stagisti/collaboratori)	118	40	158	156	66	222	111	52	163

* I lavoratori con contratti atipici non includono i consulenti.

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

	2018	2019	2020
Contratto dirigenti	177	176	175
Contratto elettrici	3.473	3.511	3.488
Contratto unico gas acqua	1.567	1.579	1.545
Contratto commercio	453	490	545
Contratto igiene urbana	4.556	4.673	4.797
Contratto fide	735	804	872
Contratto chimico	178	0	-
Contratto autotrasporti	4	58	4
Altri contratti	53	3	51
Totale	11.196	11.294	11.477



Figura 53 Dipendenti in forza

	2018		2019		2020	
Numero medio dipendenti in forza	11.104	11.311	11.311	11.431		

Figura 54 Personale suddiviso per sede di lavoro [GRI 102-8]

Regione	2018		2019		2020	
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Abruzzo	50	5	55	49	5	54
Calabria	77	1	78	78	1	79
Campania	193	17	210	197	18	215
Emilia Romagna	54	10	64	47	7	54
Friuli Venezia Giulia	149	5	154	143	4	147
Lazio	3	2	5	3	2	5
Liguria				57	4	61
Lombardia	8.508	1.770	10.278	8.531	1.795	10.326
Marche	8	4	12	7	4	11
Piemonte	100	22	122	107	22	129
Puglia	47	2	49	43	1	44
Sicilia	160	4	164	156	5	161
Veneto	4	-	4	4	-	4
Estero	1	-	1	4	-	4
Totale	9.354	1.842	11.196	9.436	1.868	11.294

Figura 55 Numero assunzioni e tasso di turnover, suddiviso per età, sesso e tipologia di contratto [GRI 401-1]

Fasce di età	2018		2019		2020	
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Lavoratori a tempo indeterminato	336	67	403	438	86	524
Fino a 30 anni	130	26	156	169	40	209
Da 31 a 40	114	26	140	124	30	154
Da 41 a 50	61	12	73	83	10	93
Oltre 50	31	3	34	62	6	68
Lavoratori a tempo determinato	473	44	517	338	15	353
Fino a 30 anni	188	22	210	131	14	145
Da 31 a 40	141	12	153	102	1	103
Da 41 a 50	97	5	102	82	0	82
Oltre 50	47	5	52	23	0	23
Totale	809	111	920	776	101	877
Percentuale assunzioni sul totale dipendenti	8,44%	6,05%	8,22%	8,23%	5,41%	7,77%

Figura 56 Uscite di lavoratori nell'anno, suddivise per genere [GRI 401-1]

ITALIA	2018		2019		2020	
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Pensionamento	251	9	260	267	21	288
Dimissioni volontarie	149	27	176	198	30	228
Decesso	10	1	11	14	0	14
Licenziamento	53	2	55	68	17	85
Altro (es. termine contratto a tempo determinato)	318	25	343	161	14	175
Totale	781	64	845	708	82	790
Tasso di turnover*	8,15%	3,49%	7,55%	7,51%	4,39%	6,99%
Tasso di turnover volontario**	3,07%	1,57%	2,82%	4,11%	2,03%	3,76%

* Il Tasso di Turnover è stato calcolato secondo la seguente formula: (uscite) / (forza lavoro) al 31/12.
 ** Inteso come il rapporto tra le uscite volontarie (incluso pensionamento) e il totale dipendenti.

Target operativi di sostenibilità 21-30

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acam Agam

Il Gruppo AEB

Figura 57 Uscite di lavoratori nell'anno, suddivise per fasce di età [GRI 401-1]

ITALIA	2018					2019					2020				
	fino a 30	31-40	41-50	oltre i 50	Totale	fino a 30	31-40	41-50	oltre i 50	Totale	fino a 30	31-40	41-50	oltre i 50	Totale
Pensionamento	-	-	-	260	260	0	0	0	288	288	0	0	0	388	388
Dimissioni volontarie	41	41	37	57	176	52	68	39	69	228	47	56	47	35	185
Decesso	-	1	4	6	11	0	1	3	10	14	0	0	4	14	18
Licenziamento	8	12	20	15	55	10	16	29	30	85	4	9	15	61	89
Altro (ex termine contratto a tempo determinato)	143	92	60	48	343	68	57	32	18	175	76	53	55	50	234
Totale	192	146	121	386	845	130	142	103	415	790	127	118	121	548	914
Tasso di turnover*	19,96%	6,50%	3,40%	8,23%	7,55%	12,99%	6,34%	3,13%	8,71%	6,99%	11,18%	4,85%	3,77%	11,67%	7,96%
Tasso di turnover volontario**	4,20%	1,93%	1,28%	4,10%	2,82%	4,90%	2,95%	1,15%	5,69%	3,76%	4,14%	2,30%	1,46%	9,01%	4,99%

* Il Tasso di Turnover è stato calcolato secondo la seguente formula: (uscite) / (forza lavoro) al 31/12
 ** Inteso come il rapporto tra le uscite volontarie (incluso pensionamento) e il totale dipendenti

Welfare and Diversity

Figura 58 Personale suddiviso per fasce di età e genere [GRI 405-1]

ITALIA	2018										2019										2020										TOTALE
	Dirigenti		Quadri		Impiegati		Operai		TOTALE		Dirigenti		Quadri		Impiegati		Operai		TOTALE		Dirigenti		Quadri		Impiegati		Operai		TOTALE		
	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	
Fino a 30 anni	-	-	-	-	235	147	541	6	929	-	-	1	2	271	154	569	4	1.001	-	-	2	1	332	196	597	8	1.136	-	-	8	1.136
Da 31 a 40	5	-	83	27	562	404	1.103	48	2.232	7	-	89	26	600	407	1.068	41	2.238	10	1	94	28	720	464	1.079	38	2.434	-	-	38	2.434
Da 41 a 50	45	17	154	55	819	445	1.736	100	3.371	49	16	162	65	775	434	1.697	93	3.291	42	13	158	71	721	432	1.673	100	3.210	-	-	100	3.210
Oltre 50	97	13	250	63	1.629	457	2.095	60	4.664	92	12	256	63	1.636	484	2.154	67	4.764	96	13	257	64	1.592	474	2.132	69	4.697	-	-	69	4.697
Totale	147	30	487	145	3.245	1.453	5.475	214	11.196	148	28	508	156	3.202	1.479	5.488	205	11.294	148	27	511	164	3.365	1.566	5.481	215	11.477	-	-	215	11.477

Figura 59 Personale suddiviso per categorie protette [GRI 405-1]

Categorie protette	2018				2019				2020			
	Uomini	Donne	Totale	Totale	Uomini	Donne	Totale	Totale	Uomini	Donne	Totale	Totale
Calpro, (Art.18 C.2 L.68/99)	36	18	54	36	15	51	34	14	34	14	48	48
Disabili	326	97	423	302	87	389	277	74	351	351	351	351
Totale	362	115	477	338	102	440	311	88	399	399	399	399

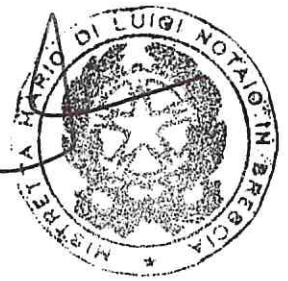


Figura 60 Personale suddiviso per qualifica e anzianità aziendale [G4-EU15]

Anzianità aziendale	2018						2019						2020					
	Diretti	Quadri	Impiegati	Operai	TOTALE	%	Diretti	Quadri	Impiegati	Operai	TOTALE	%	Diretti	Quadri	Impiegati	Operai	TOTALE	%
Fino a 10 anni	61	199	1.387	2.348	3.995	35,7%	61	213	1.481	2.323	4.078	36,1%	62	217	1.716	2.398	4.393	38,3%
Da 11 a 20	62	168	862	1.607	2.699	24,1%	65	193	934	1.705	2.897	25,7%	67	213	1.022	1.786	3.088	26,9%
Da 21 a 30	39	139	1.351	1.212	2.741	24,5%	38	120	1.200	1.085	2.443	21,6%	34	108	1.071	994	2.207	19,2%
Oltre 30	15	126	1.097	523	1.761	15,7%	12	138	1.146	580	1.876	16,6%	12	137	1.122	518	1.789	15,6%
Totale	177	632	4.697	5.690	11.196	100,0%	176	664	4.761	5.693	11.294	100,0%	175	675	4.931	5.696	11.477	100,0%

Target operativi di sostenibilità 21-30

Figura 61 Personale suddiviso per titolo di studio

	2018					2019					2020				
	Uomini	Donne	Totale	%		Uomini	Donne	Totale	%		Uomini	Donne	Totale	%	
Laurea	1.022	570	1.592	14,22%		1.143	619	1.762	15,6%		1.280	703	1.983	17,3%	
Diploma di maturità	3.672	921	4.593	41,02%		3.711	924	4.635	41,0%		3.828	960	4.788	41,7%	
Qualifica professionale	661	73	734	6,56%		635	66	701	6,2%		635	60	695	6,1%	
Scuola dell'obbligo	3.999	278	4.277	38,20%		3.937	259	4.196	37,2%		3.765	246	4.011	34,9%	
Totale	9.354	1.842	11.196	100%		9.426	1.868	11.294	100%		9.508	1.969	11.477	100%	

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Formazione e sviluppo del personale

Figura 62 Formazione erogata per qualifica [GRI 404-1]

	2018				2019				2020			
	Numero ore	Ore medie per dipendente	Numero ore	Ore medie per dipendente	Numero ore	Ore medie per dipendente	Numero ore	Ore medie per dipendente	Numero ore	Ore medie per dipendente	Numero ore	Ore medie per dipendente
Diretti	9.313	52,6	5.583	31,72	2.288	13,07						
Quadri	35.099	55,5	29.307	44,14	14.398	21,33						
Impiegati	116.255	24,7	101.068	21,23	89.311	18,11						
Operai	66.996	11,8	65.331	11,48	42.499	19,31						
Totale	227.663	20,3	201.289	17,82	148.496	12,94						

Figura 63 Formazione erogata per genere [GRI 404-1]

	2018				2019				2020			
	Numero ore	Ore medie per dipendente	Numero ore	Ore medie per dipendente	Numero ore	Ore medie per dipendente	Numero ore	Ore medie per dipendente	Numero ore	Ore medie per dipendente	Numero ore	Ore medie per dipendente
Uomini	186.109	19,9	170.427	18,08	119.347	12,56						
Donne	41.554	22,6	30.862	16,52	29.149	14,78						
Totale	227.663	20,3	201.289	17,82	148.496	12,94						

Figura 64 Formazione in ambito salute e sicurezza

	2018	2019	2020
Ore di formazione	102.276	96.067	66.722

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Asm Agm

Il Gruppo AEB

Figura 65 Costo formazione

	2018	2019	2020
€	2.520.072	1.800.839	1.433.437
% costi di formazione coperti da fondi interprofessionali	29%	37%	37%

Figura 66 Dipendenti formati nell'anno (percentuale sul totale)

	2018	2019	2020
%	85%	81%	73%

Figura 67 Partecipazioni ai corsi di formazione

	2018	2019	2020
n.	57.209	54.465	99.208

Figura 68 Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance [GRI 404-3]

	2018		2019		2020	
%		49%		49%		50%

Figura 69 Dipendenti di imprese terze coinvolti in formazione su salute e sicurezza

	N° dipendenti coinvolti		Ore di formazione effettuate	
2018	1.291	3.876		
2019	3.702	6.176		
2020	808	1.373		

Salute e sicurezza sul lavoro

Figura 70 Dati infortunistici* [GRI 403-9]

	2018	2019	2020
Decessi	0	0	0
N° infortuni (escl. itinere)	521	461	325
Uomo	485	436	308
Donna	36	25	17
di cui con gravi conseguenze**			
N° giorni di assenza	12.710	11.238	10.312
Durata media	24,21	24,38	31,73
Indice di frequenza IF	29,14	24,95	17,69
Indice di gravità IG	0,71	0,61	0,56
Indice di incidenza II	8,0	7,4	4,3
Infortuni in itinere	90	86	50

* 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/cauterizzazioni 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).

** Infortunio grave: infortunio che causa un decesso, un ricovero con prognosi riservata o con prima prognosi superiore a 40gg.

Figura 71 Indici infortunistici degli appaltatori e subappaltatori per opere di costruzione e manutenzione [GRI 403-9_G4-EU17]

	Ore lavorate appaltatori	N° decessi	N° incidenti	N° infortuni con gravi conseguenze	Giorni Persi	Indice di frequenza	Indice di gravità
2018	2.264.294	0	22	nd	169	9,72	0,07
2019	4.492.370	0	25	nd	278	5,56	0,06
2020	2.945.274	0	22	2	736	7,47	0,25

Target operativo di sostenibilità 21-30

Figura 72 Percentuale dei lavoratori rappresentati in comitati formali per la salute e la sicurezza [GRI 403-4]

	2018	2019	2020
Percentuale sul totale	100%	100%	100%

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Assenteismo

Capitale Finanziario

Figura 73 Numero di giorni lavorativi persi per genere

	2018		2019		2020	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Malattia	98.515	18.166	106.409	18.946	125.453	17.649
permessi non retribuiti/aspettativa	6.008	698	6.414	1.028	4.585	494
scioperi aziendali	-	-	-	-	-	-
scioperi nazionali	626	73	30	3	5	1
Infortuni	12.390	1.391	11.355	1.062	10.876	682
Totale	117.539	20.327	124.208	21.039	140.919	18.826
Giornate totali lavorate dalla forza lavoro nel periodo di rendicontazione	2.424.831	457.695	2.488.184	465.105	2.532.261	489.561
Absentee Rate	5%	4%	5%	5%	6%	4%

* Si fa presente che i valori riportati in questa tabella fanno riferimento ai singoli giorni lavorativi persi per infortunio e non ai giorni di calendario persi che vengono utilizzati per il calcolo dell'indice di gravità.

Capitale Finanziario

Capitale Manfatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam

Il Gruppo AEB



Figura 74 Dati relativi alla salute suddiviso per BU [GRI 403-10]

	B.U. Generazione e Trading				B.U. Mercato				B.U. Ambiente				B.U. Reti e Calore				Corporate				TOTALE			
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Visite ex 81/08	746	672	548	260	337	195	5.880	5.790	5.413	1.226	1.361	1.192	513	536	266	8.625	8.696	7.344						
Visite Tox	166	114	180	60	27	24	2.120	2.292	2.120	285	368	369	12	12	1	2.631	2.813	2.694						
Accertamenti	1.833	1.797	1.325	277	406	194	11.045	13.686	9.539	2.533	2.885	1.740	494	632	266	16.182	19.406	13.064						
Vaccinazione Antinfluenzale	35	13	84	39	71	170	223	274	550	198	304	567	129	227	341	624	889	1.712						
Vaccinazioni	79	11	8	42	18	6	851	1.497	1.283	314	174	97	2	18	3	1.288	1.718	1.397						
Sopraluoghi	16	17	16	6	7	11	54	67	44	31	35	24	12	8	13	119	134	108						
Denuncia malattia professionale	5	8	3	0	0	0	4	11	9	0	1	0	0	0	0	9	20	12						
Presidi Sanitari	17	17	17	5	5	5	27	27	27	9	9	9	7	7	7	65	65	65						
Visite specialistiche	0	0	0	0	0	0	68	125	26	7	5	0	0	0	0	75	130	26						

Target operativi di sostenibilità 21-30

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Figura 77 Iscrizioni al sindacato

	2018	2019	2020
Iscritti ad Organizzazioni Sindacali	n° 4.834	n° 4.831	n° 4.749

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Figura 78 Ore di sciopero

	2018	2019	2020
Ore di sciopero totale	502	237	42

Capitale Naturale

Capitale Umano

Benefit e remunerazione

Figura 79 Contributi Circoli Ricreativi e Assistenziali

	2018	2019	2020
Totale (€)	5.097.116	5.325.796	5.522.525

Il Gruppo Acsm Agm

Il Gruppo AEB

Figura 75 Tasso di giornate perse* (numero di giorni totali persi per infortuni o malattia sulle ore totali lavorabili dalla forza lavoro nel periodo di rendicontazione)

	2018				2019				2020			
	Uomini	Donne	Totale complessivo		Uomini	Donne	Totale complessivo		Uomini	Donne	Totale complessivo	
Giornate perse per infortunio	12.390	1.391	13.781	11.355	1.062	12.417	10.876	682	11.558			
Ore totali lavorabili dalla forza lavoro nel periodo di rendicontazione	17.613.164	3.346.340	20.959.504	18.063.290	3.386.063	21.449.353	18.265.462	3.568.847	21.834.309			
Ore totali lavorate dalla forza lavoro nel periodo di rendicontazione	15.279.598	2.694.030	17.973.628	15.693.976	2.801.174	18.495.150	15.459.541	2.908.872	18.368.362			
Lost day rate	0,07%	0,04%	0,07%	0,06%	0,03%	0,04%	0,06%	0,02%	0,05%			

* Per giornate perse si intendono le giornate che non possono essere lavorate a causa di un infortunio o di una malattia professionale. Non sono contabilizzate se c'è un ritorno parziale all'attività lavorativa. Per malattia sul lavoro si intendono malattie causate dall'ambiente in cui si lavora o dall'attività professionale (es. stress o regolare esposizione a sostanze chimiche nocive) o derivanti da un incidente.

Figura 76 Ritorno al lavoro e tasso di ritenzione dopo il congedo parentale*

	2018				2019				2020			
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	325	208	338	219	312	168						
di cui rientrati al lavoro nel 2019	302	176	0	0	0	0						
di cui rientrati al lavoro nel 2020	22	19	328	183	308	150						

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

Capitale Relazionale

Relazione con i Clienti

Servizio di vendita di elettricità e gas

Figura 80 Contratti di fornitura elettrica per tipologia di mercato

	2018	2019	2020
Mercato tutelato	547.994	476.269	429.707
Mercato libero	586.998	749.554	890.070
Totale	1.134.992	1.225.823	1.319.777

Figura 81 Contratti di fornitura elettrica per tipologia di cliente [G4 - EU3]

	2018	2019	2020
Domestici	914.937	946.223	961.835
PMI	133.337	139.574	152.167
Grandi clienti	52.563	82.158	135.805
Condomini	34.255	34.498	37.458
Illuminazione Pubblica	23.370	32.512	32.512
Totale	1.134.992	1.225.823	1.319.777

Figura 82 Contratti di fornitura gas per tipologia di mercato

	2018	2019	2020
Mercato tutelato	698.406	597.714	548.400
Mercato libero	542.554	645.009	699.146
Totale	1.240.960	1.242.723	1.247.546

Figura 83 Contratti di fornitura gas per tipologia di cliente [G4 - EU3]

	2018	2019	2020
Domestici	1.161.611	1.159.003	1.162.058
PMI	63.722	67.482	58.819
Grandi clienti	6.582	7.663	17.754
Condomini	9.045	8.575	8.915
Totale	1.240.960	1.242.723	1.247.546

Figura 84 Ripartizione geografica dei volumi venduti di elettricità

	2018	2019	2020
Lombardia	76%	65%	53%
Resto Italia	24%	35%	47%

Figura 85 Ripartizione geografica dei volumi venduti di gas

	2018	2019	2020
Lombardia	88%	72%	78%
Resto Italia	12%	28%	22%

Figura 86 Numero di adesioni al programma fidelity A2A Energia*

	2018	2019	2020
Adesioni	40.522	98.298	124.814
Incremento %	-86%	143%	27%

* Numero di clienti e prospect iscritti al programma Energy Link terminato a Maggio 2020

Figura 87 Indagine "Monitor Energia Cerved" sul livello di soddisfazione dei clienti A2A Energia

	2017				2018				2019			
Servizio erogato	Segmento di business	CSI	Standard di mercato	Posizione*	CSI	Standard di mercato	Posizione*	CSI	Standard di mercato	Posizione*	CSI	Standard di mercato
Gas	Domestico	90,1	89,4	3 su 7	93,3	92,0	1 su 7	91,9	92,9	2 su 7	94,7	94
	PMI&PMI	92,4	92	1 su 6	93,8	93,4	1 su 6	94,7	94	1 su 6	94,7	94
Energia Elettrica	Domestico	91,1	89,7	3 su 8	91,7	91,1	5 su 9	92,2	91,6	3 su 9	92,2	91,6
	PMI&PMI	90,7	89,5	2 su 10	91,1	91,7	3 su 10	93,1	93	4 su 11	93,1	93

A2A Energia

Servizio erogato	target ARERA	2018	2019	2020
Percentuale di chiamate andate a buon fine	>=80%	96,7%	93,5%	92,4%
Accessibilità delle linee e del servizio (tempi di linea libera rispetto ai tempi di presenza degli operatori)	>=80%	100,0%	99,8%	98,7%
Tempo medio attesa al telefono	<=240"	122	160	129

Figura 88 Andamento reclami elettricità e gas

	2018	2019	2020
A2A ENERGIA - Numero reclami	3.550	4.381	5.792
LINEA PIU' - Numero reclami	1.682	1.766	-
YADA (NeN) - Numero reclami	-	-	39
LUMENERGIA - Numero reclami	-	6	9
A2A ENERGIA percentuale reclami sul n° medio clienti	0,18%	0,20%	0,23%
LINEA PIU' percentuale reclami sul n° medio clienti	0,56%	0,55%	-
LUMENERGIA percentuale reclami sul n° medio clienti	-	0,05%	0,08%
YADA (NeN) percentuale reclami sul n° medio clienti	-	-	0,11%



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

	AZA ENERGIA		YADA ENERGIA (NeN)		ASM ENERGIA	
	2018	2019	2020	2020	2020	2020
Servizi di vendita	274,78	253,92	198,72	264,68		237,80
Servizi di rete	204,03	231,75	218,46	218,44		259,50
Imposte	21,82	21,79	21,94	21,79		22,88
IVA	50,06	50,75	43,91	50,49		51,82
Totale	550,69	558,20575	483,03	555,40		572,00

* 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.

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

	AZA ENERGIA		YADA ENERGIA (NeN)		ASM ENERGIA	
	2018	2019	2020	2020	2020	2020
Servizi di vendita	454,70	419,18	309,33	337,93		323,20
Servizi di rete	224,25	248,71	239,12	234,22		242,70
Imposte	224,68	224,68	224,68	224,68		232,00
IVA	182,61	180,63	159,27	147,45		148,10
Totale	1.086	1.073,20	932	944,28		946,00

* Per il gas l'Autorità un utilizzo domestico con riscaldamento autonomo, nell'ambito nord orientale e con un consumo annuo di 14.000 mc.

Figura 91 Affluenza agli sportelli

	2018	2019	2020
Numero totale clienti serviti	246.409	240.354	134.399
AZA Energia	170.513	168.054	89.045
Linea Più*	75.896	72.300	41.481
Lumenergia	-	-	3.853
Tempo medio di attesa agli sportelli in minuti			
AZA Energia	06:18	12:54*	5:30*
Linea Più*	09:51	10:30*	4:42*
Lumenergia		nd	nd

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

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

	2018	2019	2020
AZA Energia	367.018	458.659	916.534
Linea Più*	66.315	76.122	
Lumenergia	-	1.362	1.457
ASM Energia	-	-	4.971
Yada Energia			16.629
Totale	433.333	536.143	939.591
Incremento rispetto all'anno precedente (%)	30,5%	23,7%	75,3%

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

Figura 93 Numero di visite ai siti web commerciali

	2018	2019	2020
Numero totale di visite	4.153.558	5.135.493	10.269.646
Iscritti allo sportello online	391.626	425.985	517.168
Numero di autoletture *		72,3%	61,0%

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

Figura 94 Energia verde venduta (GWh)

	2018	2019	2020
Segmento di mercato			
Pubblica Amministrazione	2%	2%	5%
Mass market	45%	51%	33%
Altri	53%	47%	62%
Totale GWh	2.229	2.276	3.858

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

Servizio di distribuzione elettricità e gas

Figura 95 Estensione del servizio di distribuzione energia elettrica* [G4 - EU3_EU4]

	2018	2019	2020
Clienti allacciati	1.183.035	1.190.375	1.204.394
* 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]

	2018	2019	2020
Clienti allacciati	1.511.748	1.502.645	1.420.545
* Numero medio ponderato dei PDR attivi nel corso dell'anno calcolato sulla base delle disposizioni ARERA e CSEA e valido ai fini tariffari			

Target operativi di sostenibilità 21-30

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Ascm Agm

Il Gruppo AEB

Figura 97 Qualità tecnica energia elettrica [G4 – EU29_EU28]

Indicatore continuità servizio	Milano					
	Ambito Alta Concentrazione			Ambito Media Concentrazione		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Minuti medi annui di interruzione per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	27,61	32,81	33,80	25	24,42	34,55
Numero medio annuo di interruzioni per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	1,39	1,51	1,57	1,52	1,46	1,76
Brescia						
Indicatore continuità servizio	Ambito Alta Concentrazione			Ambito Media Concentrazione		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Minuti medi annui di interruzione per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	7,39	8,81	8,91	25	16,97	22,48
Numero medio annuo di interruzioni per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	0,76	0,83	0,84	1,00	1,67	2,29
Cremona						
Indicatore continuità servizio	Ambito Alta Concentrazione			Ambito Media Concentrazione		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Minuti medi annui di interruzione per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	2,44	9,10	7,00	25	na	na
Numero medio annuo di interruzioni per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	0,13	0,29	0,40	1	na	na

Figura 98 Qualità tecnica energia elettrica [G4 – EU29_EU28]

Indicatore continuità servizio	Milano					
	Ambito Alta Concentrazione			Ambito Media Concentrazione		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Minuti medi annui di interruzione per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	27,61	32,81	33,80	25	24,42	34,55
Numero medio annuo di interruzioni per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	1,39	1,51	1,57	1,52	1,46	1,76

Figura 99 Pronto intervento energia elettrica – Milano e Brescia [G4 – EU28]

Indicatore continuità servizio	MILANO					
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
N° clienti MT con più di 6 interruzioni all'anno per ambiti ad alta concentrazione	25	12	29	-	0	2
N° clienti MT con più di 8 interruzioni all'anno per ambiti a media concentrazione	-	0	0	5	4	4
N° clienti MT con più di 9 interruzioni all'anno per ambiti a bassa concentrazione	-	Na	na	12	3	18

Nel caso di situazioni di carenza di energia elettrica, Terna - Rete Elettrica Nazionale richiede alle aziende distributrici di attuare un piano di distacchi programmati a rotazione, onde evitare un blackout generalizzato. In base all'entità della carenza di energia elettrica sono previsti cinque livelli di "severità", in funzione dei quali variano il numero degli utenti coinvolti e 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 A2A Reti Elettriche, suddiviso per giorno e fasce orarie, può essere facilmente consultato sul sito Internet della società.

Figura 100 Qualità commerciale energia elettrica: indicatori specifici Area Milano-Brescia [G4 – EU21]

Indicatori specifici	Prestazioni erogate entro i tempi indicati (%)					
	2018			2019		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Tempo di prevenzione per lavori sulla rete	15 gg lav per BT	98,40%	96,34%	98,02%	6,89	7,83
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 gg lav per BT	98,66%	98,22%	96,92%	5,43	5,46
Tempo di esecuzione di lavori complessi	50 gg lav	99,46%	99,03%	98,03%	10,21	15,13
Tempo di attivazione della fornitura BT/MT	5 gg lav per BT	99,59%	99,44%	99,37%	0,62	0,63
Tempo di distattivazione della fornitura	7 gg lav per MT	99,59%	99,57%	99,24%	0,64	0,57
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	1 gg ferie	99,70%	99,75%	99,72%	0,08	0,07
Rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	99,45%	99,27%	99,57%	na	na
Tempo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura nei giorni lavorativi dalle 8,00 alle 18,00 sulla rete BT	3 ore	81,87%	76,58%	85,27%	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	93,73%	90,43%	94,54%	2,11	2,28
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura BT/MT	15 gg lav	92,45%	75,35%	97,76%	10,62	11,86
Tempo di comunicazione dell'esito di verifica di tensione	20 gg lav	84,62%	65,38%	76,92%	20,93	21,31

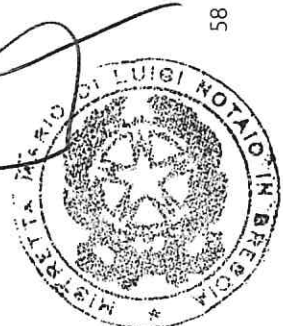


Figura 101 Qualità commerciale energia elettrica: indicatori specifici Area Cremona [G4 – EU21]

Indicatori specifici	Livello ARERA Del 6/4/15	Prestazioni erogate entro i tempi indicati (%)				Tempo medio di esecuzione della prestazione (gg)			
		2018	2019	2020		2017	2019	2020	
Tempo di prevenzione per lavori sulla rete	15 gg lav per BT	98,64%	100%	100%	4,39	4,96		3,44	
Tempo di esecuzione di lavori semplici	30 gg lav per MT	81,82%	100%	100%	20,91	18,60		10	
Tempo di esecuzione di lavori complessi	10 gg lav per BT	99,45%	100%	100%	2,62	2,28		2,54	
Tempo di attivazione della fornitura BT/MT	20 gg lav per MT	100%	100%	100%	16,50	20,64		20,47	
Tempo di distruzione della fornitura	50 gg lav per BT	100%	100%	100%	10,50	22,57		1	
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	50 gg lav per MT	99,96%	100%	100%	0,31	0,35		0,28	
Rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti	5 gg lav	100%	100%	100%	3	2,33		5	
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	5 gg lav per BT	99,98%	99,80%	99,02%	0,43	0,56		0,54	
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura BT/MT	7 gg lav per MT	100%	100%	-	6	1		-	
Tempo di comunicazione dell'esito di verifica di tensione	1 gg feriale su messi a zero 1 gg lav ridotti 15%	99,83%	99,64%	100%	0,08	0,1		0,14	
	2 ore	100%	100%	100,00%	-	-		-	
	3 ore	100%	100%	100%	1h e 22 min	1h e 13 min		1 h e 6 min	
	4 ore	100%	100%	100%	1h e 48 min	1h e 27 min		1 h e 23 min	
	15 gg lav	78%	100%	100%	9,67	8,38		4,25	
	20 gg lav	ND	ND	ND	ND	ND		ND	

Figura 102 Qualità commerciale energia elettrica: indicatori generali Area Milano - Brescia [G4 – EU21]

Tipologia di prestazione	Livello ARERA – BT	Prestazioni erogate entro i tempi indicati (%)			
		2018	2019	2020	
Percentuale minima di risposte motivata a reclami scritti o a richieste di informazioni comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari.	95%	96,59%	95,40%	96,78%	Target operativi di attendibilità 21-30
Tipologia di prestazione	Livello ARERA – BT	2018	2019	2020	
Percentuale minima di risposte motivata a reclami scritti o a richieste di informazioni comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari.	95%	99,50%	98,86%	99,17%	Stakeholder engagement e analisi di materialità
Tipologia di prestazione	Livello ARERA – BT	2018	2019	2020	
Percentuale minima di risposte motivata a reclami scritti o a richieste di informazioni comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari.	95%	100%	100%	100%	Capitale Finanziario
Tipologia di prestazione	Livello ARERA – BT	2018	2019	2020	
Percentuale minima di risposte motivata a reclami scritti o a richieste di informazioni comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari.	95%	n.d.	100%	100%	Capitale Manifatturiero
Tipologia di prestazione	Livello ARERA – BT	2018	2019	2020	
Percentuale minima di risposte motivata a reclami scritti o a richieste di informazioni comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari.	95%	n.d.	100%	100%	Capitale Naturale
					Capitale Umano
					Capitale Relazionale
					Il Gruppo Acsm Agam
					Il Gruppo AEB

Figura 103 Qualità tecnica gas [G4 – EU21]

	Liv. Base	Liv. Riferim	Liv. Effettivo 2018					Liv. Effettivo 2019					Liv. Effettivo 2020						
			Milano	Brescia	Bergamo	Cremona	Lodi	Pavia	Milano	Brescia	Bergamo	Cremona	Lodi	Pavia	Milano	Brescia	Bergamo	Cremona	Lodi
Percentuale annua di rete in alta e media pressione sottoposta ad ispezione	30%	90%	75%	100%	100%	100%	100%	100%	72%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	100%
Percentuale annua di rete in bassa pressione sottoposta ad ispezione	20%	70%	65%	70%	100%	100%	100%	100%	56%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Numero annuo di dispersioni localizzate per km di rete	0.8	0.1	0.15	0.08	0.06	0.01	0.03	0.05	0.22	0.12	0.04	0.04	0.02	0.03	0.08	0.10	0.01	0.00	-
Numero annuo di dispersioni localizzate su segnalazione di terzi per km di rete	0.8	0.1	0.17	0.05	0.03	0.03	0.01	0.02	0.17	0.08	0.02	0.03	0.01	0.02	0.15	0.07	0.01	0.02	0.01
Numero convenzionale di misure del grado di odorizzante del gas per migliaia di clienti finali	0.19	0.5	0.95	1.81	2.23	1.70	1.80	1.10	0.95	1.73	1.88	1.70	1.80	1.10	0.96	1.85	1.41	1.70	1.80

Figura 104 Pronto intervento gas [G4 – EU21]

Numero annuo di chiamate al centralino con tempo di arrivo sul posto della squadra <= 60 min				
	2018	2019	2020	
Milano	98,65%	98,37%	99,68%	
Brescia	99,90%	100,00%	96,14%	
Bergamo	100,00%	100,00%	100,00%	
Cremona	99,60%	99,90%	99,90%	
Lodi	100,00%	100,00%	100,00%	
Pavia	100,00%	100,00%	99,80%	

Figura 105 Qualità commerciale gas: indicatori generali [G4 – EU21]

Prestazioni erogate entro i tempi indicati (%)	Livello ARENA	UNARETI			LD RETI			ASVT
		2018	2019	2020	2018	2019	2020	
% di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	90%	97,69%	98,71%	98,61%	100,00%	98,00%	98,00%	n.a.
% di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi	95%	97,37%	97,54%	98,64%	100,00%	98,00%	97,00%	100,00%

Figura 106 Qualità commerciale gas: indicatori specifici Area Milano, Brescia, Bergamo e Chieti [G4 – EU21]

Tipologia di prestazione	Livelli ARERA Del.574/13 da 01/01/2014	UNARETI			LO RETI			Finanziario
		2018	2019	2020	2018	2019	2020	
Tempo di prevenzione (lavori semplici)	15 gg. lv	93,96%	94,07%	98,92%	9,37	8,46	4,68	Capitale Manifatturiero
Tempo di esecuzione (lavori semplici)	10 gg. lv	80,11%	96,37%	96,58%	8,34	6,84	6,85	
Tempo di prevenzione (lavori complessi)	30 gg. lv	96,39%	95,70%	95,28%	14,89	13,77	12,03	
Tempo di attivazione fornitura	10 gg. lv	99,88%	99,84%	99,85%	3,1	3,18	3,19	Capitale Naturale
Tempo di disattivazione fornitura	5 gg. lv	99,58%	99,66%	98,10%	2,8	2,75	3,07	
Tempo di riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 gg. feriali	98,14%	98,87%	98,56%	1,15	1,12	1,11	
Rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	99,83%	99,85%	99,80%	na	na	na	Capitale Umano
Tempo comunicazione esito verifica gruppo di misura	20 gg. lv	77,08%	93,18%	88,06%	15,6	10,87	10,96	

Figura 107 Qualità commerciale gas: indicatori specifici ASVT [G4 – EU21]

Tipologia di prestazione	Livelli ARENA Del.574/13 da 01/01/2014	UNARETI				LD RETI				Il Gruppo Acqua Agum	Il Gruppo AEB
		2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019		
Tempo di prevenzione (lavori semplici)	15 gg. liv	100,00%	100,00%	100,00%	4,45	4,66	4,26				
Tempo di esecuzione (lavori semplici)	10 gg. liv	100,00%	100,00%	100,00%	1,04	0,94	1,48				
Tempo di prevenzione (lavori complessi)	30 gg. liv	na	100,00%	100,00%	na	1,00	7,19				
Tempo di attivazione fornitura	10 gg. liv	99,89%	99,88%	99,87%	1,74	3,00	2,95				
Tempo di disattivazione fornitura	5 gg. liv	100,00%	99,23%	98,67%	1,88	2,20	2,16				
Tempo di riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 gg. feriali	100,00%	99,61%	100,00%	0,52	0,50	0,32				
Rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	99,74%	99,77%	99,84%	na	na	na				
Tempo comunicazione esito verifica gruppo di misura	20 gg. liv	80,00%	100,00%	75,00%	26,20	18,50	15,00				

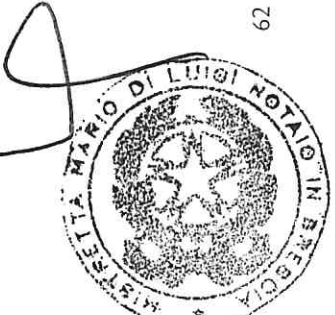


Figura 108 Qualità commerciale gas: indicatori specifici LGH [G4 - EU21]

Tipologia di prestazione	Livelli ARERA Del 5/4/13 da 01/01/2014		UNARETI			LD RETI		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2020
Tempo di prevenzione (lavori semplici)	15 gg lav	99,61%	99,00%	100,00%	4,43	4,13	3,42	
Tempo di esecuzione (lavori semplici)	10 gg lav	99,50%	97,00%	96,00%	3,14	3,67	3,67	
Tempo di prevenzione (lavori complessi)	30 gg lav	100,00%	100,00%	100,00%	6,08	7,58	2,62	
Tempo di attivazione fornitura	10 gg lav	99,83%	90,00%	100,00%	3,19	3,03	2,97	
Tempo di disattivazione fornitura	5 gg lav	96,85%	95,00%	97,00%	2,60	2,66	2,86	
Tempo di riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 gg finali	98,10%	95,00%	90,00%	1,23	1,27	1,26	
Rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	99,12%	99,00%	99,00%	0,00	n.a.	n.a.	
Tempo comunicazione esito verifica gruppo di misura	20 gg lav	59,65%	83,00%	73,00%	20,72	16,63	19,51	

Servizio idrico integrato

Figura 109 Estensione del servizio idrico integrato [G4 - EU3]

	2018	2019	2020
Comuni serviti Servizio idrico integrato	95	95	95
Comuni serviti servizio acquedotto	86	86	86
Clieni serviti acquedotto	217.781	217.545	222.451
Abitanti dei comuni servizio acquedotto*	664.503	667.094	667.736
Abitanti dei comuni servizio fognaia	652.754	657.628	655.430
Abitanti dei comuni servizio depurazione*	640.967	643.385	643.673

* I dati 2019 sono stati aggiornati per correzione di un errore di imputazione.

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

	AZA CICLO IDRICO		
	2018	2019	2020
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 call center	94.205	119.803	161.221
Tempo medio di attesa telefonica delle chiamate dei clienti finali (sec)	72	152	177
Percentuale sul totale di chiamate andate a buon fine	94,06%	87,86%	86,68%

Figura 111 Qualità del servizio di AZA Ciclo Idrico ed ASVT

dati in giorni	AZA Ciclo Idrico			ASVT		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
tempo di risposta alle richieste di preventivo per allacciamento acquedotto	10,5	9,06	8,49	2,73	3,92	3,91
tempo di risposta alle richieste di preventivo per allacciamento fognaia	9,64	9,72	10,55	0,85	2,27	2,35

(*) Tempi a carico del gestore

Teleriscaldamento e gestione calore

Figura 112 Trasformazioni effettuate dal servizio di gestione calore*

	2018	2019	2020
Trasformazioni (h)	28	37	6
Potenza installata (kW)	17.400	11.015	627

* si intendono trasformazioni metano con metano con caldaia a condensazione, metano con teleriscaldamento, gasolio con metano con caldaia a condensazione e gasolio con teleriscaldamento

Ciclo integrato dei rifiuti

Figura 113 Popolazione servita dal servizio di igiene urbana [G4 - EU3]

	2018	2019	2020
Comuni serviti	215	218	223
Popolazione servita (migliaia)	3.376	3.449	3.507

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agum

Il Gruppo AEB

Ciclo integrato dei rifiuti

Figura 114 Customer Satisfaction del servizio di igiene urbana svolto da AMSA (voto medio)

Servizio	2018	2019	2020
Raccolta rifiuti urbani	7,74	8,31	8,3
Pulizia e lavaggio di strade e marciapiedi	7,57	7,39	7,15
Svuotamento dei cestoni stradali	7,32	7,46	7,33
Pulizia delle aree di mercato	7,61	8,33	8,16
Pulizia aree verdi	7,52	7,3	7,12
Pulizia e raccolta durante e dopo le manifestazioni	7,61	7,98	7,68
Ritiro rifiuti ingombranti	7,88	8,83	8,89
Chiarezza e completezza della comunicazione sulla raccolta differenziata	7,61	8,06	7,97
Numero verde	7,9	8,17	8,17
Sportello Amas	7,63	-*	7,36
Sito internet	7,68	7,22	7,17
App Puliamo	8	-*	7,83
Riciclerie	7,78	8,5	8,43
Servizio neve	7,56	7,64	7,32

* I voti di soddisfazione di sportello e app non sono statisticamente significativi vista la bassa numerosità di rispondenti

Figura 115 Customer Satisfaction del servizio di igiene urbana svolto da Aprica (voto medio)

Servizio	2018	2019*	2020 (**)
Soddisfazione globale servizio	7,84	7,69	7,95
Raccolta rifiuti urbani	8,29	8,14	7,95
Raccolta rifiuti ingombranti a domicilio	8,7	6,8	8,45
Raccolta oli vegetali	8,61	-	8,18
Piattaforma ecologica	8,67	8,68	8,27
Pulizia strade e marciapiedi	7,44	6,8	7,47
Cestini stradali	7,62	7,09	7,61
Numero verde	8,55	7,97	7,55
Sito internet	8,03	7,72	7,72
Sportello	8,79	8,2	8,28

* Il dato comprende le utenze domestiche di Como, Brescia e Gardone (non c'è Bergamo perché la ricerca è del 2018)

Figura 116 Servizi a pagamento (smaltimento rifiuti e altri servizi specifici per privati) [G4 - EU3]

Clienti servizi	2018	2019	2020
Amas	9,899	5,661	4,370
Aprica	1,375	1,248	1,229
La B.C. Due	260	331	0
Gruppo LGH	744	633	637

Figura 117 Servizio di smaltimento rifiuti [G4 - EU3]

	2018	2019	2020
Comuni servizi (n)	992	1.000	1.007
Aziende servite (n)	3.150	6.406	6.407

Figura 118 qualità dei servizi call center

	AMSA	APRICA
Accessibilità delle linee e del servizio (tempi di linea liberi rispetto ai tempi di presenza degli operatori)	100%	100%
Accessibilità delle linee e del servizio (tempi di linea liberi rispetto ai tempi di presenza degli operatori)	28	107
Percentuale di chiamate andate a buon fine	98%	88%

Target operativi di sostenibilità 21-30

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Azioni Agam

Il Gruppo AEB

Gestione delle conciliazioni

Figura 119 Procedure di conciliazione dell'Organismo ADR AZA-Associazioni consumatori

DATI 2020	TEMA	ELETTRICITA'	%	GAS	%	DUAL FUEL	%	TOTALE DOMANDE ELEGAS/DUAL	%	IDRICO	%
RICEVUTE											
Fatturazione	5	56%	5	43%	1	50%	11	48%	4	100%	
Mercato	1	11%	0	0%	0	0%	1	4%	0	0%	
Contratti	0	0%	1	8%	1	50%	2	9%	0	0%	
Morosità e sospensione	1	11%	2	17%	0	0%	3	13%	0	0%	
Misura	1	11%	4	33%	0	0%	5	22%	0	0%	
Danni	1	11%	0	0%	0	0%	1	4%	0	0%	
Totale complessivo	9	100%	12	100%	2	100%	23	1	4	1	

DATI 2019	TEMA	ELETTRICITA'	%	GAS	%	DUAL FUEL	%	TOTALE DOMANDE ELEGAS/DUAL	%	IDRICO	%
RICEVUTE											
Fatturazione	14	29%	7	15%	0	0%	21	44%	1	35%	
Mercato	0	0%	2	4%	0	0%	2	4%	0	0%	
Contratti	0	0%	1	2%	1	2%	2	4%	0	0%	
Morosità e sospensione	0	0%	1	2%	0	0%	1	2%	0	0%	
Misura	7	15%	14	29%	0	0%	21	44%	3	75%	
Concessioni, lavori e qualità tecnica	1	2%	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%	
Totale complessivo	22	46%	25	52%	1	2%	48	1	4	1	

Relazione con i Fornitori

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

Tipologia	2018			2019			2020		
	N° ordini	Importo (€)	N° ordini	Importo (€)	N° ordini	Importo (€)	N° ordini	Importo (€)	N° ordini
Forniture	7.058	350.425.198	7.381	299.852.423	3.355	550.916.448			
Lavori	2.233	489.485.553	1.922	341.424.019	1.641	535.916.303			
Servizi	7.062	484.878.866	4.318	477.256.457	5.486	542.210.382			
Ordinato Gruppo A2A	16.353	1.324.789.616	8.621	111.839.354	10.482	1.629.043.132			
Ordinato LGH	3.767	150.408.338	2.650	114.846.305	2.060	101.910.000			

* Sono presenti inoltre altre tipologie di ordini solo per A2A (Delocalizzati, Diretti, Decentrati, OIA/CIA) per cui sono stati emessi 4.413 documenti per un valore complessivo di 137.498.477 €

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

% ordinato	2018	2019	2020
Lombardia	62,7%	59,6%	66,9%
Altre Regioni Italiane	28,9%	36,5%	30,7%
UE	7,5%	3,4%	1,8%
Extra UE	0,9%	0,4%	0,6%

Figura 122 Fornitori con almeno una certificazione Gruppo A2A

	2018	2019	2020
Totale fornitori con almeno una certificazione	2.306	2.767	3.018
di cui attivati con ordine	1.144	1.092	1.113
Valore degli ordini emessi sul totale dell'ordinato	82%	83%	80%

Figura 123 Fornitori qualificati, suddivisi per tipologia

Fornitori qualificati Gruppo A2A	2018	2019	2020
Grande impresa (oltre 250 dipendenti)	317	295	335
Media impresa (50-250 dipendenti)	729	770	911
Piccola impresa (10-50 dipendenti)	1.641	1.572	1.796
Microimpresa (1-10 dipendenti)	1.523	1.382	1.542
Nd	362	210	299
Totale	4.572	4.229	4.883

GESTIONE DELLE CONTROVERSIE

Dipendenti

Le controversie di lavoro in corso o concluse nel 2020 radicate da dipendenti delle società del Gruppo A2A (esclusa AMSA e compreso il gruppo LGH) sono state complessivamente 86, di cui 7 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'illegittima esclusione del lavoratore dal ramo d'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 cessazione del ramo. Inoltre 26 ricorrenti chiedevano la condanna al pagamento di differenze retributive diverse da ipotesi di richiesta di superiore inquadramento, 14 ricorrenti richiedevano l'accertamento dell'illegittimità della cessione del ramo d'azienda con conseguente reintegrazione nella società cedente mentre 8 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 4 ricorrenti che hanno agito in giudizio per richiedere il risarcimento dei danni derivanti da demansionamento di cui 1 richiedeva anche l'accertamento dell'illegittimità del provvedimento di distacco distolto nei suoi confronti. Inoltre nel 2020 erano pendenti 2 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).

Per quanto riguarda AMSA le controversie di lavoro in corso o concluse nel 2020 sono state complessivamente 90, di cui 9 aventi ad oggetto l'accertamento dell'illegittimità di licenziamenti per giusta causa o giustificato motivo soggettivo e 5 aventi ad oggetto l'accertamento dell'illegittimità di licenziamenti per superamento del periodo di comporto. Inoltre 18 ricorrenti impugnano i contratti a termine e 5 lavoratori a tempo determinato richiedevano l'accertamento della violazione del diritto di precedenza da parte della società datrice di lavoro nelle assunzioni a tempo indeterminato successivamente effettuate. 12 richiedevano l'accertamento del diritto al riconoscimento del superiore inquadramento e richiesta di condanna al pagamento delle relative differenze retributive. 10 l'accertamento di 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 e impugnazioni di sanzioni disciplinari conservative.

Fornitori

Le controversie di lavoro in corso o concluse nel 2020 radicate da lavoratori di ditte appaltatrici che hanno prestato attività lavorativa nell'ambito di appalti commissionati da società del Gruppo A2A (esclusa AMSA e compreso il gruppo LGH) erano 17. Vi sono stati 3 procedimenti aventi ad oggetto il risarcimento dei danni derivanti da infortuni o malattie professionali assentamente contratti nell'ambito dell'appalto mentre 1 ricorrente agiva in giudizio al fine di ottenere il risarcimento di danni di diversa natura.

Inoltre 1 ricorrente chiedeva l'accertamento del diritto alla costituzione di un rapporto di lavoro subordinato alle dipendenze della società committente e 12 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 2020, 8 lavoratori hanno agito in giudizio 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 2020 erano in corso o si sono conclusi 24 procedimenti ambientali, di essi 5 procedimenti sono stati chiusi, 11 sono di nuova instaurazione (di cui 5 chiusi nell'anno) e 13 erano già in essere (11 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 2020:

- * A seguito di visita ispettiva congiunta presso l'impianto di Coccaglio da parte di ATS, ARPA, Forestale e Vigili del Fuoco sono state contestate alcune violazioni di prescrizioni A.I.A., al responsabile dell'impianto, lo stesso è stato poi

ammesso al pagamento in sede amministrativa con conseguente estinzione delle violazioni contestate;

- Il responsabile della discarica Cava verde di Montebelluna, cui era stata contestata da ARPA la inservanza di alcune normative ambientali è stato ammesso al pagamento in sede amministrativa con conseguente estinzione;
- In relazione ad una ipotesi di irregolarità contestata al responsabile dell'impianto di Rodengo Sariano relativamente alla biomassa legnosa, che secondo ARPA non avrebbe avuto pienamente le caratteristiche di biomassa vergine, è stata poi disposta l'ammissione al pagamento di una sanzione ed il pagamento è stato effettuato con conseguente estinzione in sede amministrativa della sanzione e archiviazione del procedimento.
- I NOE di Brescia hanno contestato una inservanza della normativa ambientale relativamente all'isola ecologica di Paratico e, in un altro caso per una piattaforma ecologica in Cremona. In entrambi i casi le contravvenzioni sono state chiuse a seguito di ammissione al pagamento in via amministrativa e relativa archiviazione.

Clienti [GRI 206-1]

Il 2020 si è concluso con 64 procedimenti giudiziari aperti inerenti a contestazioni di fatturazione, dovute all'applicazione delle accuse sulle forniture di energia elettrica (anni 2010/2011) e di gas, all'errata rilevazione dei consumi per malfunzionamenti dei contatori, all'errata configurazione della potenza disponibile della fornitura di elettrici-

cià, 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 nella attivazione delle forniture.

Infine, nel 2020, è proseguito un contenzioso da parte di un cliente di AMSA, AZA Ambiente ed Aprica che invoca la risoluzione contrattuale per eccessiva onerosità sopravvenuta.

Nell'anno 2020 è proseguito 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 2020 erano pendenti 87 cause di richieste di risarcimento da parte di cittadini, per lo più di modesto importo, per danni patrimoniali o a cose e 38 cause di risarcimento per danni fisici relativi a lesioni personali; tra queste 1 è relativa ad un sinistro stradale mortale che ha visto coinvolto 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.

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;
- 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 AEVY Farmacie s.r.l., che gestisce tre farmacie nella città di Sondrio. Dal primo gennaio 2020 sono decorsi gli effetti della fusione per incorporazione di Lario Reti Gas in AARGA S.p.A. che in pari data, ha inoltre modificato la propria denominazione sociale in Lereti. Dal primo gennaio 2020 sono decorsi gli effetti della fusione per incorporazione di Enerxenia in Acel Energie S.r.l..

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.

Ad 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 2020 non risulta si siano verificati episodi di corruzione e non sono pendenti cause relative ad episodi di corruzione.

Le società del Gruppo sono monitorate per quanto riguarda i rischi legati alla corruzione. In coerenza con quanto riportato nel Codice Etico aziendale, il Gruppo non ammette pratiche di corruzione attiva o passiva o comportamenti collusivi di qualsiasi natura e forma. Nel 2020 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.

Durante l'anno 2020 è stata avviata l'integrazione della mappatura dei principali rischi non finanziari nel sistema di Enterprise Risk Management. Si rimanda alla DnF del Gruppo per ulteriori approfondimenti.

Target operativi di sostenibilità 21-30

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

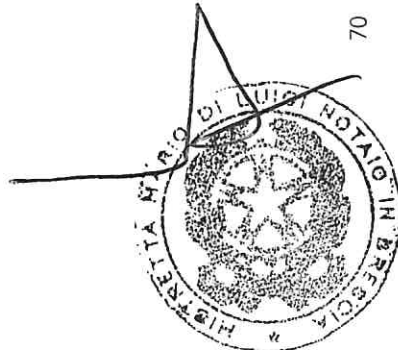
Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam

Il Gruppo AEB



Valore economico generato e distribuito

Figura 124 Prospetto di distribuzione del Valore Aggiunto Globale Lordo

	2019	2020
Remunerazione del personale	55,11	54,52
Remunerazione del capitale di rischio	14,70	16,41
Remunerazione del capitale di credito	0,65	0,93
Trasferimenti alla pubblica amministrazione	9,17	10,83
Trasferimenti a favore della comunità locale	3,20	2,47
REMUNERAZIONI E DELLA AZIENDA	301,44	310,22
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	384,27	395,38

Figura 125 Investimenti - Percentuale sul totale (%)

	2020
Investimenti in infrastrutture del Gruppo (ME)	73,2%
BU Reti	46%
BU Energia	23%
BU Ambiente	9%
BU Vendita	3%
Corporate	19%

Gestione efficiente delle infrastrutture

Figura 126 Capacità installata

	2018	2019	2020
CAPACITÀ INSTALLATA			
Elettrica (MW)	45	46	48
Termica (MW)	245	245	250

Figura 127 produzione di energia

	2018	2019	2020
PRODUZIONE DI ENERGIA			
Elettrica (GWh)	149	149	78
Termica (GWh)	300	301	286

Figura 128 Distribuzione gas naturale

	2018	2019	2020
Distribuzione Gas naturale			
Gas naturale distribuito (Mm³)	621	610	591
Estensione della rete gas (km)	3.247	3.258	3.277

Figura 129 Distribuzione Elettricità

Distribuzione Elettricità	2018	2019	2020
Energia elettrica distribuita (GWh)	161	161	153
Perdite di rete elettrica (GWh)	4	4	4
Estensione del servizio di distribuzione energia elettrica (km)	556	560	570
di cui cavo interrato (km)	427	403	413

Target operativi di sostenibilità
21-30

Figura 130 Energia termica immessa in rete

Energia termica immessa in rete	2018	2019	2020
Energia termica distribuita (GWh)	191	197	195

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Figura 131 Servizio idrico integrato

Servizio idrico integrato	2018	2019	2020
Pozzi (n°)	96	98	97
Sorgenti (n°)	168	189	189
Impianti di potabilizzazione (n°)	18	18	20
Lunghezza rete totale (km)	1.659	1.694	1.695
Acqua erogata all'utenza contabilizzata (Mm³)	28	28	29
Acqua prelevata (Mm³)	43	44	43
Perdite di rete e acqua non contabilizzata (Mm³)	15	16	15

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam

Il Gruppo AEB

Figura 132 Rifiuti urbani raccolti

	2018		2019		2020	
	Tonnellate di rifiuti	% di raccolta differenziata	Tonnellate di rifiuti	% di raccolta differenziata	Tonnellate di rifiuti	% di raccolta differenziata
Provincia di Varese	31.265,00	81%	78.272,48	75,56%	78.192,58	75%
di cui Comune di Varese	40.207,00	69%	40.109,92	69,9%	38.396,23	71%
Provincia di Como	4.568,00	75%	4.533,62	72,1%	5.825,04	72%
TOTALE	76.040,00	75%	82.806,10	74%	84.017,62	74%

Responsabilità ambientale

Figura 133 Acque prelevate* - (Migliaia m³)

Fonte del prelievo	2019	2020
Acque superficiali	21.212	20.773
- di cui in aree a stress idrico	0	0
Acque sotterranee	21.643	20.311
- di cui in aree a stress idrico	0	0
Acqua di parti terze	926	1.098
- di cui in aree a stress idrico	0	0
Volume totale di acqua prelevata	43.780	42.182

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

Figura 134 Scarico di acqua* - (Migliaia m³)

Destinazione degli scarichi	2019	2020
Acque superficiali	0	20
- di cui in aree a stress idrico	0	0
Acqua di parti terze	806	784
- di cui in aree a stress idrico	0	0
Volume totale di acqua scaricata	806	804
Acqua pubblica erogata alle utenze del servizio idrico (Mm³)	28	29

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

Figura 135 Risorse utilizzate

Risorse utilizzate	2018	2019	2020
Combustibili (GJ)	1.986	1.663	1.990
Combustibili per autotrazione (GJ)	2.188	43	44
Energia elettrica (GWh)	46	44	42
Prodotti chimici e materiali utilizzati (t)	6.269	3.797	7.597

Figura 136 Emissioni di gas a effetto serra*

	2018	2019	2020
Emissioni dirette (Scope 1) t	144.359	117.116	163.137
Emissioni indirette (Scope 2) - Location Based t	14.632	15.793	11.794
Emissioni indirette (Scope 2) - Market Based t	18.729	21.261	19.798

* Per il calcolo delle emissioni di Scope 1 per l'anno 2019 è stata utilizzata la Tabella parametri standard nazionali del 2018 del Ministero dell'Ambiente, mentre per l'anno 2020 sono stati utilizzati i coefficienti della Tabella dei parametri standard nazionali per il monitoraggio e la comunicazione dei gas ad effetto serra 2020 del Ministero dell'Ambiente, ad eccezione fatta per i rifiuti, per cui è stato utilizzato un valore di Gruppo, e il cippato, per cui sono stati utilizzati i coefficienti del UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting – DEFRA 2020. Lo standard di rendicontazione utilizzato (GRN Sustainability Reporting Standards 2016) prevede due diversi approcci di calcolo delle emissioni di Scope 2: "Location Based" e "Market Based". L'approccio "Location Based" prevede l'utilizzo di fattori di emissione medi relativi agli specifici mix energetici nazionali di produzione di energia elettrica. L'approccio "Market Based" prevede l'utilizzo di fattori di emissione definiti su base contrattuale con il fornitore di energia elettrica. In assenza di specifici accordi contrattuali tra l'Organizzazione ed il fornitore di energia elettrica (es. acquisto di Garanzie di Origine), per l'approccio "Market Based" è stato utilizzato il fattore di emissione relativo al Residual mix nazionale (AIB - European Residual Mixes 2019 (Ver. 1.1, 2020-09-08)). Per il calcolo delle emissioni di Scope 2 "Location Based" per l'anno 2019 e 2020 sono stati utilizzati i coefficienti pubblicati dall'ISPRA (Fattori di emissione atmosferica di gas a effetto serra nel settore elettrico nazionale e nei principali Paesi Europei 2019 e 2020).

Target operativi di sostenibilità 21-30

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manufatturiero

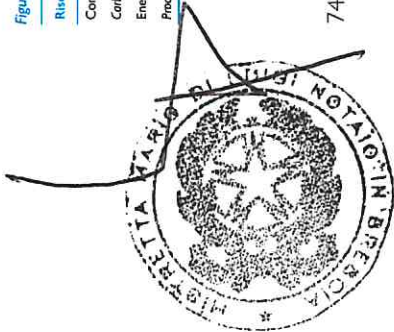
Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam

Il Gruppo AEB



Gestione responsabile delle persone

Figura 139 Suddivisione dei dipendenti e collaboratori per genere, al 31 dicembre 2018

N. persone	2018			2019			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti	627	219	846	663	233	896	645	228	873
a tempo indeterminato	14	5	19	6	6	12	4	1	5
a tempo determinato	641	224	865	669	233	902	649	229	878
Totale	5	46	51	5	42	47	4	42	46
di cui con contratto part-time	39	19	58	26	12	38	nd	nd	42
Collaboratori									

Target operativi di sostenibilità 21-30

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam

Il Gruppo AEB

Figura 140 Assunzioni, Uscite, Turnover

	2018	2019	2020
Assunzioni, Uscite, Turnover			
Assunzioni n.	36	88	52
Uscite n.	30	51	76
Turnover* %	4%	6%	9%

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

Figura 141 Percentuale dei lavoratori rappresentati in comitati formali per la salute e la sicurezza

	2018	2019	2020
%	100%	100%	100%

Figura 142 Infortuni sul lavoro

	2018	2019	2020
Decessi	0	0	0
Infortuni sul lavoro	26	38*	27
di cui con gravi conseguenze	nd	nd	2
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	nd	26,61	18,59
Tasso di infortuni gravi sul lavoro	nd	nd	1,38

* Il dato presentato nel Bilancio di Sostenibilità 2019 del Gruppo Acsm Agam è stato risposto a seguito dell'esclusione dal conteggio di quattro infortuni, che non sono stati riconosciuti tali dall'Istituto nazionale per l'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro (INAIL).

Figura 143 Suddivisione dei dipendenti per inquadramento professionale, genere e fasce d'età

ITALIA	2018					2019					2020				
	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai	TOTALE	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai	TOTALE	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai	TOTALE
Uomini	20	36	218	366	641	21	40	217	391	669	17	39	218	375	649
Donne	2	14	208	1	224	2	13	217	1	233	1	17	210	1	229
Totale	22	50	426	367	865	23	53	434	392	902	18	56	428	376	878
<30	-	1	35	23	59	0	0	35	32	67	0	0	17	21	38
30-50	7	27	252	168	454	7	33	247	180	467	8	33	263	180	484
>50	15	22	139	176	352	16	20	152	180	368	10	23	148	175	356
Totale	22	50	426	367	865	23	53	434	392	902	18	56	428	376	878

Figura 144 Popolazione aziendale è coperta da contrattazione collettiva

	2018		2019		2020	
	100%		100%		100%	
%						

Figura 145 Ore di formazione erogate suddivise per genere

	2019		2020	
	Numero Ore	Ore medie di formazione annue per dipendente	Numero Ore	Ore medie di formazione annue per dipendente
Uomo	8.145,00	12,17	7.484	11,53
Donna	2.014,00	8,64	3.302	14,42

Figura 146 Ore di formazione erogate suddivise per categoria professionale al 31 dicembre

	2019		2020	
	Numero Ore	Ore medie di formazione annue per dipendente ⁴	Numero Ore	Ore medie di formazione annue per dipendente ⁵
Dirigenti	517,25	22,49	518	28,77
Quadri	1.095,00	20,66	2.136	38,14
Impiegati	4.405,50	10,15	6.234	14,56
Operai	4.141,25	10,56	1.898	5,05

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

Relazioni con gli stakeholder

Figura 147 Relazione con i clienti

Numero di PDR e comuni serviti dal servizio di distribuzione gas		2018	2019	2020
PDR		314.066	314.210	313.458
Comuni serviti		88	88	88
Numero di utenti e comuni serviti dal servizio di distribuzione elettrica		2018	2019	2020
POD		25.757	25.809	25.779
Comuni serviti		4	4	4
Numero di utenti e comuni serviti dal servizio di igiene urbana		2018	2019	2020
Utenti		154.858	185.140	196.500
Comuni serviti		19	30	42
Comuni e clienti serviti dal servizio idrico		2018	2019	2020
Comuni serviti servizio acquedotto		37	37	37
Clienti serviti acquedotto		83.178	83.613	85.214
Abitanti serviti acquedotto		312.958	312.958	314.775
Utenti allacciati al servizio di teleriscaldamento		2018	2019	2020
Utenti		623	629	633
Contratti per tipologia di fornitura del servizio vendita gas		2018	2019	2020
Mercato tutelato		165.184	142.503	121.481
Mercato libero		101.094	111.711	125.179
Totale		266.278	254.214	246.660
Volumi venduti (Mm³)		n.a.	466	431
Contratti per tipologia di fornitura del servizio vendita elettricità		2018	2019	2020
Mercato tutelato		18.196	16.229	14.814
Mercato libero		42.791	55.137	69.988
Totale		60.987	71.366	84.802
Volumi venduti (GWh)		n.a.	379	369

Target operativi di sostenibilità 21-30

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam

Il Gruppo AEB

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 oltre il 75% con sede sociale in Lombardia. Inoltre, si segnala che i fornitori attivati con almeno un ordine al 31.12.2019, sono stati 1.179, tutti presenti nell'albo fornitori del Gruppo.

Figura 148 Numero di ordini del Gruppo per tipologia

Ordini	2018			2019			2020		
	Nr.	€	Nr.	€	Nr.	€	Nr.	€	Nr.
Forniture	863	19.258.619	1.031	25.965.199	1.068	29.088.825			
Lavori	164	17.553.382	181	24.473.247	152	40.072.364			
Servizi	1.078	23.930.446	1.366	49.987.597	1.354	63.433.462			
Sponsorizzazioni	96	270.049	56	291.455	75	444.537			
Altro	12	272.923	36	456.866	-	-			
Totale	2.213	61.285.419	2.671	101.174.364	2.649	133.039.188			

Controversie

Verso i clienti di Gruppo, non risultano controversie (salvo quelle relative al recupero crediti in cui la società è parte attrice) né per non conformità legate ad impatti sulla salute e sicurezza dei consumatori né per servizi di fornitura e relative attività di marketing.

Non sono presenti azioni legali per ricorso dovuti a sanzioni da parte dell'AGCM per cause legate a comportamenti anticompetitivi o pratiche scorrette di mercato.

Rispetto alla gestione della privacy, nel 2020 il Gruppo non ha registrato evidenze di furti di informazioni sui dati dei clienti, né reclami da privati o Istituzioni riguardanti eventuali violazioni.

Il Gruppo AEB
Profilo del Gruppo

Il Gruppo AEB rappresenta una realtà industriale radicata nel tessuto sociale ed economico della Brianza e opera dal 1910 nel settore dei servizi di pubblica utilità. Il Gruppo è costituito dalle società AEB SpA (capogruppo) e dalle quattro società che si occupano dei principali business:

- **Gelsia** si occupa della vendita di gas metano e di energia elettrica, della realizzazione di impianti di cogenerazione, delle reti di teleriscaldamento, gestione calore edifici e impianti fotovoltaici;
- **Retipiù**, società della distribuzione del gas metano e dell'energia elettrica, ed è attiva nel settore dell'illuminazione pubblica e dei servizi smart cities;
- **Gelsia Ambiente** è la Società del gruppo che gestisce i servizi di igiene ambientale;

Dal 1° novembre 2020 AEB A2A entra nel capitale sociale di AEB con una quota del 34% a fronte di un contributo in termini di asset di distribuzione gas e dell'intera partecipazione nella società **A2A all'Illuminazione Pubblica** che serve oltre 2,2 milioni di abitanti sul territorio nazionale.

Governance

Il gruppo è dotato di un Codice Etico che mira a garantire che le attività di ciascuna società del Gruppo siano ispirate a principi di correttezza, trasparenza, diligenza, onestà, lealtà, sostenibilità, efficienza e legalità e presupponga il rispetto delle disposizioni normative e amministrative vigenti applicabili e l'osservanza dei regolamenti e delle procedure aziendali. Il Codice ha, pertanto, la finalità di fornire indirizzi generali di carattere etico-comportamentale cui conformarsi nell'esecuzione delle attività e contribuire a prevenire la realizzazione degli illeciti connessi ai reati di cui al D.Lgs. n. 231/01 (di seguito anche "Decreto").

Nel 2020 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.

Valore economico generato e distribuito

Figura 149 Investimenti suddivisi per Business Unit

Investimenti in infrastrutture del Gruppo (M€)	32,2
BU Corporate	4,3%
BU Merito	24,5%
BU Ambiente	14,6%
BU Reti e Calore	56,6%
Totale	100,0%

Figura 150 Capacità installata

	2020
Elettrica (MW)	10
Termica (MW)	150

Figura 151 Produzione di energia

	2020
Elettrica (GWh)	14
Termica (GWh)	64

Figura 152 Distribuzione gas naturale

	2020
Gas naturale distribuito (Mm³)	346
Estensione della rete di distribuzione gas (km)	2.819

Figura 153 Distribuzione elettricità

	2020
Energia elettrica distribuita (GWh)	130.794
Perdite di rete elettrica (GWh)	4.709
Estensione del servizio di distribuzione energia elettrica (km)	252

Figura 154 Energia termica immessa in rete

	2020
Energia termica distribuita (GWh)	68
Estensione della rete di teleriscaldamento* (km)	16

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

Figura 155 Rifiuti urbani raccolti

	2020
Celtia Ambiente	
Tonnellate di rifiuti	184.111
% di raccolta differenziata	80,6%

Responsabilità ambientale

Figura 156 Risorse utilizzate

Risorse utilizzate	2020
Combustibili (TJ)	340
Carburanti per autocarazione (TJ)	52
Energia elettrica (GWh)	5
Prodotti chimici e materiali utilizzati (t)	50

Target operativi di sostenibilità 21-30

Figura 157 Emissioni di gas effetto serra (t)

	2020
Emissioni dirette (Scope 1)	20.412
Emissioni indirette (Scope 2) - Location Based*	1.310
Emissioni indirette (Scope 2) - Market based**	2.145

* Si vedano note a pag. 35
** Si vedano note a pag. 35

Figura 158 Rifiuti speciali prodotti (t)

	2020
Rifiuti non pericolosi	164
Rifiuti pericolosi	41
Totale	205

Gestione responsabile delle persone

Figura 159 Suddivisione dei dipendenti e collaboratori per genere

	2020	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti				
a tempo indeterminato	497	126	632	
a tempo determinato	8	1	9	
Totale	505	127	632	
di cui con contratto part-time	3	30	33	
Lavoratori con contratti atipici (interni/stagisti/collaboratori)	48	13	61	

Il Gruppo Acsm Agam

Il Gruppo AEB



Figura 160 Numero di Assunzioni, uscite e tasso di turnover

	2020
Assunzioni	30
Uscite	72
Turnover	11%

Figura 161 Infortuni avvenuti a dipendenti per genere e giorni persi

	2020				
	AEB	GELSIA	GELSIA	AMBIENTE	RETI più
Numero deceduti	0	0	0	0	0
N° Infortuni sul lavoro	1	0	0	24	1
Uomo				24	1
Donna	1	0	0	0	0
Infortuni cui con gravi conseguenze	0	0	0	0	0
Indice di frequenza IF	8,1	0	5,38		5,38
Indice di gravità IG	0,28	0	0,04		0,04
Indice di incidenza II	0	0	2,52		7,58
Infortuni in itinere	0	0	0	1	1

Figura 162 Suddivisione dei dipendenti per inquadramento professionale e genere

N. persone	2020				
	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai	Totale
Uomini	6	26	99	366	497
Donne	1	7	112	6	126
Totale	7	33	211	372	623

Figura 163 Popolazione aziendale e coperta da contrattazione collettiva

	2020
%	100%

Figura 164 Ore di formazione erogate suddivise per genere

2020	N° dipendenti formati	Partecipazioni	Numero Ore	Ore medie di formazione annue per dipendente
Uomo	434	903	5.069	10,08
Donna	83	194	1.041	8,20

Figura 165 Ore di formazione erogate suddivise per categoria professionale

2020	N° dipendenti formati	Partecipazioni	Numero Ore	Ore medie di formazione annue per dipendente *
Dirigenti	6	23	229,5	32,8
Quadri	33	84	323,5	9,8
Impiegati	121	288	1.588	7,5
Operai	357	702	3.989	10,5

Target operativi di sostenibilità 21-30

Relazioni con gli stakeholder

Figura 166 Relazione con i clienti

Numero di PDR e comuni serviti dal servizio di distribuzione gas		2020
PDR		285.995
Comuni serviti		97
Numero di utenti e comuni serviti dal servizio di distribuzione elettricità		
POD		26.048
Comuni serviti		1
Numero di utenti e comuni serviti dal servizio di igiene urbana		
Utenti		414.229
Comuni serviti		26
Utenti allacciati al servizio di teleriscaldamento		
Utenti		530
Illuminazione Pubblica (al netto dei punti di A2A Illuminazione Pubblica)		
Punti luce		7.059
Servizio vendita gas (numero di contratti)		
Mercato tutelato		73.910
Mercato libero		63.805
Totale		137.715
Vendita di gas totale (Mm³)		
Servizio vendita elettricità (numero di contratti)		260
Mercato tutelato		8.409
Mercato libero		55.509
Totale		63.918
Vendita di energia elettrica totale (GWh)		
		488

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam

Il Gruppo AEB

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

Catena di fornitura

Il Gruppo adotta un albo dei fornitori (suddiviso per categorie merceologiche) i cui criteri di qualificazione non costituiscono barriere all'entrata. Non sono presenti valutazioni dei fornitori, che intendono qualificarsi, su tematiche ambientali o sociali. Non è stato possibile individuare la provenienza geografica degli ordini. Inoltre, si segnala che i fornitori attivati con almeno un ordine al 31.12.2020 sono stati 786, tutti presenti nell'albo fornitori del Gruppo.

Figura 147 Numero di ordini del Gruppo per tipologia

Ordini	2020	
	Nr.	€
Forniture	597	14.865.823
Lavori	137	5.267.474
Servizi	1.335	29.864.027
Totale	2.069	49.997.324

Controversie

Gelsia Ambiente S.r.l. a fine 2020, in relazione alla gestione di una piattaforma ecologica di proprietà comunale, ha ricevuto una diffida dall'ATO MB per la scarico di acque meteoriche di prima pioggia nella pubblica fognatura in violazione alle prescrizioni contenute nell'autorizzazione unica. Gelsia Ambiente ha chiesto audizione all'ATO. L'Autorità ha concesso l'audizione, che si è svolta in data 21/12/2020. Si è in attesa di sviluppi. La società aveva già programmato i lavori necessari ma era in attesa di autorizzazione del proprietario.

Gelsia S.r.l. a febbraio 2017 ha presentato ricorso al TAR Lazio avverso una sanzione comminatale dall'AGCM per presunta pratica commerciale scorretta. Il giudizio è tuttora pendente in attesa di fissazione dell'udienza di trattazione. Nel frattempo, la società ha pagato la sanzione con riserva di ripetizione.

Al 31 dicembre 2020 sono presenti 6 vertenze con dipendenti, di cui 5 in Gelsia Ambiente (4 giudiziali e 1 in fase stragiudiziale) e 1 vertenza in RetPiu S.r.l. (in fase stragiudiziale).



A2A S.p.A.

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

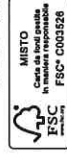
Sede direzionale e amministrativa:
Corso Porta Vittoria, 4 - 20122 Milano
T [+39] 02 77201 F [+39] 02 77203920

Realizzato da:
Communication, Sustainability and Regional Affairs
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:
SERVICEPLAN
MERCURIO GP

Stampa:
AGEMÀ S.p.A.



Milano, aprile 2021



a2a.eu

