



2021

Bilancio Integrato

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





# Bilancio Integrato 2021

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

# Indice

Lettera agli <i>stakeholder</i>	4
Nota Metodologica	6
<b>1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business</b>	<b>9</b>
1.1 Il Gruppo	10
1.2 Localizzazione geografica	13
1.3 La catena del valore di A2A	16
1.4 Modello di <i>business</i> e dimensione dell'organizzazione	18
<b>2 Governance</b>	<b>24</b>
2.1 <i>Governance</i> di Sostenibilità	26
2.2 Linee guida di governo societario	30
2.4 Analisi e gestione dei rischi e delle opportunità	34
<b>3 La strategia sostenibile di A2A</b>	<b>38</b>
3.1 Il contesto di riferimento e gli scenari	41
3.2 La COP26 e le strategie europea e nazionale	44
3.3 Il Piano Strategico 2021-2030	46
3.4 Il Piano di Sostenibilità	49
3.5 La gestione dei rischi e delle opportunità <i>climate-related</i>	58
<b>4 Stakeholder engagement e analisi di materialità</b>	<b>69</b>
4.1 Gli <i>stakeholder</i> di A2A e l' <i>engagement</i>	70
4.2 I forumAscolto	73
4.4 Analisi e matrice di materialità	76
<b>5 Capitale Finanziario</b>	<b>80</b>
5.1 Valore economico direttamente generato e distribuito	86
5.2 Relazioni con gli azionisti	87
5.3 A2A nei <i>rating</i> di sostenibilità	88
5.4 Finanza Sostenibile	89
5.5 Investimenti	89
5.6 Tassonomia Europea	92

<b>6 Capitale Manifatturiero</b>	<b>96</b>
6.1 Il capitale manifatturiero nella <i>Business Unit Ambiente</i>	100
6.2 Il capitale manifatturiero nella <i>Business Unit Generazione e Trading</i>	103
6.3 Il capitale manifatturiero nella <i>Business Unit Smart Infrastructures</i>	105
6.4 <i>Cybersecurity</i>	110
<b>7 Capitale Naturale</b>	<b>112</b>
7.1 Economia Circolare	120
7.2 Transizione Energetica	122
7.3 Gestione sostenibile della risorsa idrica	127
7.4 Tutela della biodiversità	132
<b>8 Capitale Umano</b>	<b>134</b>
8.1 Le persone e il loro valore	140
8.2 Gestione responsabile del capitale umano	140
8.3 Salute e sicurezza sul lavoro	148
8.4 Diversità e inclusione	151
<b>9 Capitale Intellettuale</b>	<b>154</b>
9.1 A2A per le <i>Smart City</i>	158
9.2 <i>Open Innovation</i>	160
9.3 <i>Knowledge spillover</i>	162
9.4 Digitalizzazione	163
9.5 Ricerca e Sviluppo	164
<b>10 Capitale Relazionale</b>	<b>166</b>
10.1 Relazione con i Clienti	172
10.2 Relazione con la Comunità	184
10.3 Relazione con i Fornitori	198
Relazione della società di revisione	206
<i>GRI Content Index</i>	210
<i>TCFD Content Index</i>	219

## Lettera agli stakeholder

La lettera agli *stakeholder* ci offre ogni anno l'occasione di fare il punto non solo sull'andamento del nostro Gruppo, ma anche per ribadire alcuni degli elementi chiave del rapporto di fiducia con tutti voi. Vi illustriamo gli obiettivi che abbiamo raggiunto e quelli nuovi che ci poniamo, per supportare la crescita dei territori e delle comunità che serviamo, avendo come bussola il valore economico sostenibile da condividere con tutti voi e con i nostri azionisti.

Presentare il Bilancio Integrato del 2021 in un momento così complesso e che tanto coinvolge le Aziende del nostro settore, rende ancora più essenziale mostrare una visione attenta al contesto che ci circonda: ambiente, persone, realtà produttive. Visione che deve essere di lungo periodo, con uno scopo chiaro e una strategia definita attorno alla quale tutta l'Azienda opera coesa: Presidente e Amministratore Delegato, il Consiglio di Amministrazione, il team di Direzione e tutti i suoi dipendenti. Tutti ugualmente impegnati e responsabilmente attivi.

È innegabile che le ondate a cui la pandemia ci aveva abituato, nel momento in cui sembrava stessimo ritornando alla normalità, nuova ma normalità, sono state sostituite in poche settimane dalla violenza di un conflitto che acuisce il senso di insicurezza – sociale, climatica, economica e sanitaria – del tempo in cui ci troviamo e da cui pensavamo di essere quasi usciti.

Per questo lo scopo del nostro lavoro deve essere ancora più chiaro, e misurabili i nostri risultati, perché vogliamo essere tra coloro che guideranno il cambiamento per proteggere il futuro delle nuove generazioni dal momento che gli elementi fondamentali della nostra identità - l'energia, l'acqua, l'ambiente – rimangono al centro del percorso per promuovere quella transizione ecologica che, come discusso anche nell'ultima COP di Glasgow, il mondo richiede urgentemente. Le drammatiche questioni dei giorni in cui scriviamo questa lettera sembrano far passare in secondo piano l'impatto del *Climate Change*, ma invece non dobbiamo distrarci dalla consapevolezza di essere una *Life Company*, la risposta di senso che la nostra realtà ha saputo darsi quando ci siamo trovati, nel pieno della pandemia, in un mondo che non avevamo mai visto prima e nel quale il *business as usual* non era più un'opzione. E anche oggi continuiamo a dare il nostro contributo alla transizione con un Piano nel quale crediamo fortemente e per il quale continueremo a lavorare ogni giorno.

Il 27 gennaio 2022 abbiamo approvato l'aggiornamento del Piano Industriale 2021-2030, aggiungendo un nuovo tassello al percorso di decarbonizzazione di A2A: l'impegno ad azzerare le emissioni dirette e indirette (sia Scope 1 che Scope 2) generate dal Gruppo al 2040, in anticipo rispetto agli obiettivi previsti da COP26. Economia Circolare e Transizione Energetica si confermano i due pilastri del Piano con 18 miliardi di investimenti previsti in 10 anni (+2 miliardi rispetto al precedente Piano), integrati con ulteriori ambiti: lo sviluppo del biometano, la creazione di *Green Hydrogen Valley*, l'ampliamento in portafoglio di rinnovabili e il rilancio dell'ambizione sull'e-mobility.

Nei prossimi dieci anni abbiamo in programma di costruire oltre 60 impianti di produzione di biometano di cui almeno 5 con liquefazione per ottenere bio-GNL; vogliamo inoltre favorire lo sviluppo di nuovi modelli di *business* decentralizzati per la produzione e l'utilizzo di idrogeno verde, basati su ecosistemi locali al servizio dell'industria e del trasporto pesante e realizzare 24 mila punti di ricarica elettrica al 2030. L'aggiornamento della strategia ha mantenuto un forte *focus* soprattutto sull'accelerazione verso la produzione da fonti rinnovabili, anticipando di due anni gli obiettivi di incremento della capacità di energia green previsti dal precedente Piano Industriale e ampliando la produzione di energia verde con 4,7 TWh in più al 2030.

Ma la transizione verso un mondo Net Zero implica la necessità di integrare anche la dimensione sociale nelle traiettorie di sviluppo, con l'obiettivo ultimo di non lasciare indietro nessuno. In questo contesto il ruolo delle aziende è ancor più chiaro e rilevante, poiché le dimensioni sociali che il tema della *Just Transition* solleva sono insite nell'operato delle imprese: lavoro dignitoso, gestione responsabile della catena di fornitura, supporto al benessere delle comunità in cui si opera.

Per questo, nell'aggiornamento del nuovo Piano, ci siamo impegnati in modo concreto anche su questi fronti con obiettivi specifici: abbiamo previsto 7.000 nuovi ingressi al 2030 e, già al 2026, vorremmo raggiungere il 50% di donne tra i nuovi assunti. La pandemia ci ha insegnato anche il valore di lavorare per obiettivi, per questo prevediamo di assegnare obiettivi annuali a tutti i nostri colleghi, raggiungendo il 50% al 2026 e il 100% al 2030. Tuttavia, la nostra responsabilità non si limita al fronte interno: l'impegno, al 2030, del 90% del nostro ordinato assegnato a fornitori valutati secondo parametri ESG indica la volontà di rendere più sostenibile anche l'indotto generato con le nostre attività.

Oggi, come dicevamo in apertura, siamo ancor più consapevoli che la prima responsabilità di A2A nei confronti dei propri *stakeholder* sarà quella di non venir meno alla relazione di fiducia, trasparenza e credibilità che abbiamo voluto rafforzare in questo primo anno da *Life Company*.

Uno dei principali risultati del 2021 è relativo all'adozione di una serie di *Policy*, che ci hanno permesso di tracciare una linea comune in tutto il nostro Gruppo per garantire una gestione sempre più sostenibile del *business*. Come la Politica sui Diritti Umani, volta a tutelare e promuovere il riconoscimento e la salvaguardia della dignità, della libertà, dell'uguaglianza degli esseri umani, della tutela del lavoro, delle libertà sindacali, della salute e della sicurezza sia delle persone che operano all'interno del Gruppo sia di tutte quelle che operano a favore o per conto di A2A. La Politica di *Responsible Procurement* che rappresenta l'impegno concreto nella promozione e sostegno di tutti i valori affermati dalle istituzioni e convenzioni internazionali in materia di sostenibilità lungo la catena di fornitura. Ma anche la Dichia-

zione di Impegno sui temi di *Diversity, Equity & Inclusion*, volta a garantire un clima di reciproco rispetto e a valorizzare le unicità che ci contraddistinguono; impegno che si è ulteriormente concretizzato a fine 2021 con la sottoscrizione dei "Women Empowerment Principles", una dichiarazione di impegno programmatico in 7 principi, definiti dall'UN *Global Compact* e dall'UN *Women*, per promuovere l'occupazione femminile e l'equità di genere come fattore di innovazione e di crescita per le aziende.

Il 2021 è stato un anno di risultati importanti per A2A che ha continuato, portando avanti in modo responsabile le sue attività, a creare valore per tutti i propri *stakeholder*. Abbiamo investito 1.074 milioni di euro, il 46% in più dello scorso anno, focalizzandoci, per l'80%, su progetti in linea con gli SDGs delle Nazioni Unite. Abbiamo superato i 2,3 miliardi di euro di valore dell'ordinato assegnato, per il 96%, a fornitori italiani. Ma il 2021 è stato soprattutto l'anno in cui il Gruppo ha deciso di puntare sulla finanza sostenibile: nel maggio 2021 ci siamo dotati di un nuovo *Sustainable Finance Framework* che, per la prima volta in Italia, combina due approcci differenti - *Green/Use of Proceeds* e *KPI-Linked* e abbiamo emesso strumenti finanziari grazie ai quali la quota di debito sostenibile di A2A ha raggiunto il 44% del debito totale. Abbiamo migliorato il nostro posizionamento in tutti i *ranking* di sostenibilità e siamo stati inclusi nel nuovo *MIB ESG Index* lanciato da Euronext e Borsa Italiana.

Nell'ambito della transizione energetica e dell'economia circolare, il 2021 ci ha visti impegnati in importanti accordi e acquisizioni: per rafforzare il presidio lungo tutta la filiera dei rifiuti, abbiamo acquisito una partecipazione in una società specializzata in demolizione e *decommissioning* degli impianti industriali. Il rafforzamento del *business* si è consolidato anche con l'acquisizione di TecnoA, società *leader* nel centro-sud Italia nel trattamento dei rifiuti industriali. Sempre nel 2021, nell'ambito della generazione di energia, abbiamo rilevato un portafoglio di 17 impianti fotovoltaici con una potenza nominale di 173 MW consentendoci di consolidare la posizione di secondo operatore nelle fonti rinnovabili del nostro Paese. A questi sviluppi, si sono poi affiancati ingenti investimenti per aumentare la resilienza della rete elettrica e renderla più affidabile anche in caso di eventi climatici estremi e per contribuire alla crescente elettrificazione dei consumi.

Sulle *performance* ambientali, il 2021 è stato caratterizzato da una ripresa della domanda di energia rispetto al 2020 e da una particolare situazione del mercato elettrico europeo, che ha visto prolungati fermi per manutenzione degli impianti nucleari in Francia, con la conseguente richiesta di maggiore produzione da parte del comparto termoelettrico italiano. Questo ha portato ad un aumento delle emissioni dirette del Gruppo e del fattore emissivo di CO<sub>2</sub>, che si attesta a 330 g/kWh (in aumento del 6% rispetto al 2020 ma in diminuzione del 5% se comparato al 2019). La quota

di raccolta differenziata media rimane costante al 71% per tutti i territori serviti, così come la quota di rifiuti urbani recuperati: di questi solamente lo 0,5% finisce a smaltimento o, marginalmente in discarica.

Circa 1.400 persone sono entrate a far parte del nostro Gruppo, di cui quasi per la metà under 30, dando a tanti giovani la possibilità di un lavoro sicuro. Nel 2021 abbiamo potenziato il processo di trasformazione digitale riuscendo a far leva sullo *smart working* che ha coinvolto oltre 5.000 mila persone e creato un'identità digitale per oltre 4.000 risorse dei reparti operativi. Abbiamo rafforzato le attività di ascolto dei bisogni e delle opinioni dei colleghi attraverso survey volte a dare un indirizzo su specifiche tematiche come: il lavoro agile, i servizi offerti ai dipendenti, l'ingaggio delle persone rispetto al lavoro, alle relazioni, all'azienda e ai suoi valori. Sono state oltre 3.000 le persone del Gruppo che hanno partecipato alla prima iniziativa di *Corporate Intrapreneurship*, nata con l'obiettivo di accelerare il processo di emersione di idee e progetti di valore a supporto degli obiettivi strategici del Gruppo.

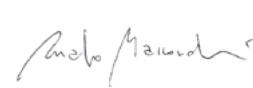
Abbiamo continuato a sostenere le comunità in cui operiamo non solo con iniziative, che nel 2021, sono state pari a circa 6 milioni di euro, ma anche coinvolgendo circa 44 mila tra studenti e docenti in iniziative di educazione ambientale. Infine, il nostro ruolo di *Life Company* si è concretizzato anche nelle relazioni con i clienti: sono stati venduti 5 TWh di energia verde (con un incremento del 29% rispetto al 2020) e A2A Energia ha acquisito il 49% del capitale di una società specializzata nell'erogazione dei servizi di installazione e manutenzione di prodotti per l'efficienza energetica, la generazione distribuita e la mobilità elettrica per il segmento *consumer*.

I numeri che abbiamo raccontato sono il risultato di azioni concrete e sforzi congiunti che assumono senso perché guidati da un'unica comune consapevolezza: l'identità di A2A come *Life Company*. La coscienza di questa responsabilità ci fa lavorare certi della bontà dell'indirizzo che ci siamo dati conservando la rotta della sostenibilità per le nuove generazioni. Questo, oggi più che mai, è possibile grazie al valore e allo straordinario potenziale di tutte le persone che, con il loro impegno, rendono ogni giorno A2A *Life Company* una realtà concreta e responsabile.

A loro, ai cittadini, ai clienti, ai nostri azionisti, alle istituzioni, da parte nostra e a nome di tutto il *Board* di A2A, va il ringraziamento più sincero.

Il Presidente  
**Marco Patuano**

L'Amministratore Delegato  
**Renato Mazzoncini**

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  
della Società  
di Revisione

GRI  
*Content  
Index*

TCFD  
*Content  
Index*

## Nota metodologica

In qualità di Ente di Interesse Pubblico, ai sensi del D. Lgs. 254/16, il Gruppo A2A pubblica il presente documento che rappresenta la Dichiarazione Consolidata di carattere Non Finanziario (DNF) del Gruppo per l'annualità 2021.

Il documento (incluso il suo Supplemento) rappresenta la quattordicesima edizione del bilancio che rendiconta le attività di A2A per i suoi temi materiali di sostenibilità, per le società rientranti nel perimetro di consolidamento per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021. Il Bilancio è stato redatto secondo i **GRI Standards** del *Global Reporting Initiative* (GRI) e, per alcuni indicatori, si attiene al GRI G4 *Electric Utilities Sector Supplement*. Il documento inoltre prende a riferimento l'**Integrated Reporting Framework** (IR Framework), delineato dall'*International Integrated Reporting Council* (IIRC).

L'adesione ai principi del Report Integrato richiede di illustrare il processo con cui un'organizzazione crea valore nel tempo. Il documento segue, pertanto, la logica dei capitali, cioè le variabili che determinano la creazione di valore:

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

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

Nei capitoli iniziali del documento viene descritto il **modello di business** del Gruppo e gli **strumenti di gestione applicati**, attraverso i quali vengono utilizzati i diversi "capitali" al fine di creare valore nel tempo. Un processo strutturato di **analisi di materialità**, cui si rimanda nel paragrafo 4.3, ha consentito di definire i contenuti da rendicontare in quanto rilevanti sia per il Gruppo che per gli *stakeholder*. Sulla base dei temi emersi come materiali, sono stati selezionati gli standard GRI e le relative disclosures quali-quantitative da presentare nella DNF e nel suo Supplemento. La **descrizione delle tematiche materiali, i rischi/opportunità associati e le modalità di gestione**, comprese le **politiche praticate** dall'impresa, sono riportati all'inizio di ciascun capitale.

Con l'obiettivo di essere maggiormente aderenti ai principi dell'IR Framework, nel primo capitolo si riporta uno spaccato esemplificativo del modello input/output dei business di Gruppo, mentre all'interno dei capitoli sono riportate alcune finestre con dei *Key Connectivity Indicator*, che mirano ad enfatizzare l'interconnettività tra i diversi capitali e relativi impatti.

Inoltre, al fine di dare una visione chiara dell'ambito in cui l'azienda ha operato nel corso del 2021, all'inizio di ogni capitale, è stata inserita una descrizione del contesto nazionale, europeo e internazionale sulla tematiche di riferimento.

All'interno di ciascun capitolo vengono quindi descritte le **azioni** messe in atto da A2A e i **KPIs** relativi allo specifico capitale.

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

Per il secondo anno, il documento è anche allineato alle Raccomandazioni della **Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)** per garantire un dialogo sui temi climate-related con la comunità finanziaria che sempre più richiede la rendicontazione secondo questa logica. La rendicontazione è stata ulteriormente arricchita con nuovi "box" dedicati al cambiamento climatico.

All'interno del TCFD Content Index, riportato a pag. 219, sono indicate le sezioni di competenza del documento in cui si riportano le informazioni richieste dal Framework.

Per rispondere alle richieste del D.Lgs. 254/16, nel 2017 il Gruppo A2A si è dotato di una procedura interna per la redazione della DNF – **Procedura 201.028 “Flusso Reporting per la Dichiaraione Non Finanziaria”** – che definisce le strutture organizzative coinvolte, le modalità di raccolta, elaborazione e controllo dei dati non finanziari riportati all'interno del presente documento. Tale procedura è stata aggiornata con decorrenza dal 1° gennaio 2019, con l'inclusione del **passaggio di approvazione formale in C.d.A. della matrice di materialità**, propedeutica per la predisposizione dei temi da trattare nella DNF di Gruppo, e la presentazione del documento in Assemblea degli Azionisti.

**Il processo di raccolta, elaborazione e controllo dei dati** è stato gestito attraverso l'implementazione di uno specifico **software**, gestito dalla struttura *Sustainability Planning & Reporting*, che permette di definire, per ciascuna sezione della DNF, il *data owner* e diversi livelli approvativi fino a quello del primo riporto aziendale. I dati del capitale finanziario sono allineati ai prospetti del Bilancio Consolidato, mentre quelli del capitale manifatturiero - e del capitale relazionale per quanto riguarda le numeriche relative alla clientela ed alle utenze - derivano dai sistemi del controllo di gestione di A2A. I dati rappresentati nel capitale naturale sono stati gestiti dalla struttura Ambiente e sono stati raccolti attraverso il **software ARIAL**.

Nel presente documento e nel relativo Supplemento, ove necessario, è stata inserita una specifica nota per indicare variazioni nei dati di *performance* 2019 e 2020, rispetto a quanto riportato nel Bilancio Integrato 2020.

Il documento, sottoposto al Consiglio di Amministrazione di A2A S.p.A. il 17 marzo 2022, è **oggetto di successivo esame limitato**, per gli aspetti inerenti all'informativa GRI, da parte di una società esterna, secondo i criteri indicati dal principio *“International Standard on Assurance Engagement 3000”* (ISAE 3000), che, al termine del lavoro svolto, ha rilasciato la relazione allegata al presente documento.

## Perimetro

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

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

- il Gruppo AEB è stato incluso per la prima volta nei KPI della D.N.F. ma solamente per il 2021. Le *performance* del 2020 – per comparabilità e completezza – rimangono come lo scorso anno nel Supplemento, in una sezione dedicata. L'operazione di consolidamento, conclusa nella seconda metà del 2020 non ha permesso di integrare da subito tutti gli indicatori del Gruppo AEB.
- il Gruppo ACSM-AGAM, che, sebbene sia consolidato integralmente nel Bilancio Consolidato, redige una propria DNF (approvata in data 14 marzo da C.d.A) in quanto soggetto obbligato ai sensi del D.lgs. 254/16. I principali KPIs di *performance* del Gruppo saranno comunque rappresentati ed aggregati a pagina 81 del Supplemento.

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

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  
della Società  
di Revisione

GRI  
Content  
Index

TCFD  
Content  
Index



1

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

# 1

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

### 1.1 Il Gruppo

Il Gruppo A2A è una *Life Company*, si prende cura della vita, il capitale più prezioso.

Ogni giorno si occupa di ambiente, acqua ed energia che, grazie all'uso circolare delle risorse naturali, sono le condizioni necessarie alla vita e alla sua qualità. Lo fa con le tecnologie più avanzate, perché guarda lontano. Promuove la crescita sostenibile del Paese grazie a una strategia di lungo termine, con investimenti dedicati allo sviluppo dell'economia circolare e alla transizione energetica: *business* che, più di altri, sono cruciali per preservare il futuro di tutti.

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

#### Generazione e Trading

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

#### Mercato

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

#### Ambiente

L'attività della *Business Unit* è relativa alla gestione del ciclo integrato dei rifiuti, dalla raccolta e spazzamento, al trattamento, smaltimento e recupero di materia ed energia. Nella BU, infine, sono confluite le attività della *Business Unit* Esterio, di fornitura di *know how* e tecnologie per la realizzazione di impianti di pre-trattamento rifiuti.

#### Smart Infrastructures

L'attività della *Business Unit* riguarda prevalentemente la gestione tecnico-operativa delle reti di distribuzione di energia elettrica, di trasporto e distribuzione di gas naturale e la gestione dell'intero ciclo idrico integrato. Si occupa, inoltre, di produzione e vendita di calore veicolato attraverso reti di teleriscaldamento ed offre servizi di gestione di impianti di riscaldamento di proprietà di terze parti. Inoltre, fornisce servizi di telecomunicazione, nonché servizi legati alla gestione e sviluppo delle infrastrutture a supporto delle comunicazioni, alla realizzazione e gestione dei sistemi di videosorveglianza e controllo degli accessi. Progetta infine soluzioni e applicazioni finalizzati alla realizzazione di nuovi modelli di città e territorio e al miglioramento della qualità della vita dei cittadini.

#### Altre Società e Corporate

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

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

Lettera agli  
stakeholder

Nota  
metodologica

**1**  
**Il Gruppo A2A  
e il suo Modello  
di Business**

**Il Gruppo**

Dimensioni  
dell'organizzazione  
e localizzazione  
geografica

La catena del  
valore di A2A

Il Modello di  
Business di A2A

**2**  
**Governance**

**3**  
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  
della Società  
di Revisione

GRI  
Content  
Index

TCFD  
Content  
Index

### I valori del Gruppo A2A

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

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

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

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

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

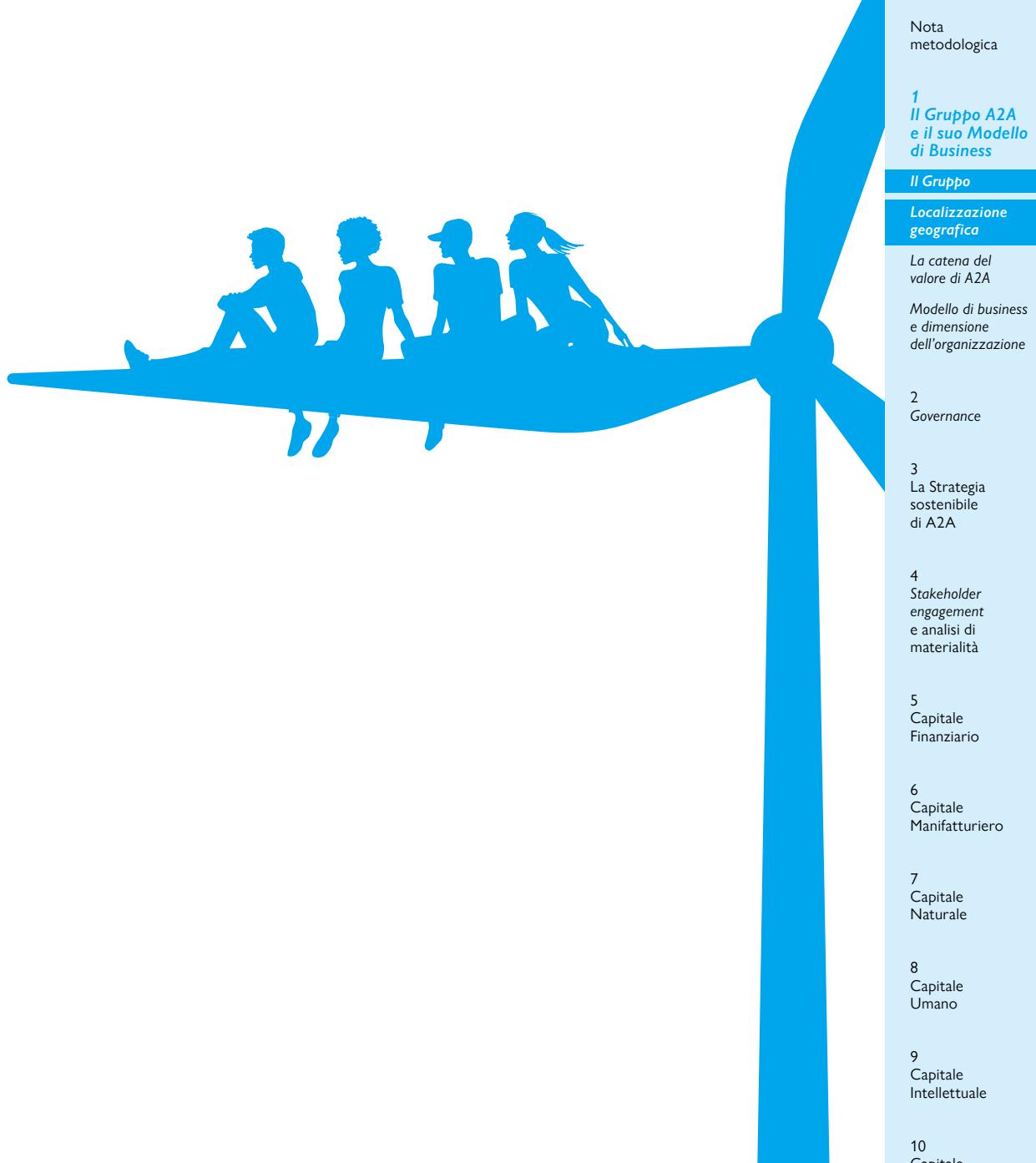
**Innovazione:** affrontare il cambiamento e l'evoluzione con il contributo di idee, flessibilità ed apertura al nuovo.

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

### MISSION

A2A punta a essere una *Life Company* impegnata a generare un impatto positivo sulla qualità della vita delle persone e a tutela del pianeta, per cui mette a disposizione la sua tecnologia e le sue competenze. Lavorando per rigenerare costantemente il potenziale di ogni risorsa naturale, A2A vuole diventare protagonista della crescita sostenibile del Paese praticando un'economia che crei sempre nuovo valore, per contribuire a migliorare la vita di tutti. Lavora perché il capitale umano, tecnologico, finanziario e quello naturale possano crescere insieme, in equilibrio.





## 1.2 Localizzazione geografica

Nelle sezioni che seguono, relative alle dimensioni dell'organizzazione e localizzazione delle aree geografiche di attività, le informazioni comprendono il Gruppo ACSM-AGAM, al fine di dare un'informazione completa dell'assetto del **Gruppo A2A**, in linea con i risultati economici degli altri documenti societari. Per ulteriori dettagli sui risultati del Gruppo ACSM-AGAM si veda il Supplemento al presente documento.

## Impianti e servizi del Gruppo A2A

### IMPIANTI

Energia	Termoelettrico	
	Idroelettrico	
	Fotovoltaico	
	Eolico	
	Biomassa	
Rifiuti	Termovalorizzatore	
	Impianto trattamento rifiuti	
	Impianto recupero materia	
	Discarica	

### SERVIZI

Rifiuti	Raccolta rifiuti	
Distribuzione e trasporto	Distribuzione energia elettrica	
	Distribuzione gas	
	Trasporto gas	
Teleriscaldamento	Teleriscaldamento	
Acqua	Servizio idrico integrato	
Illuminazione	Illuminazione pubblica	
Mobilità elettrica	Colonnine ricarica e-Moving	

Piemonte

Liguria

Toscana

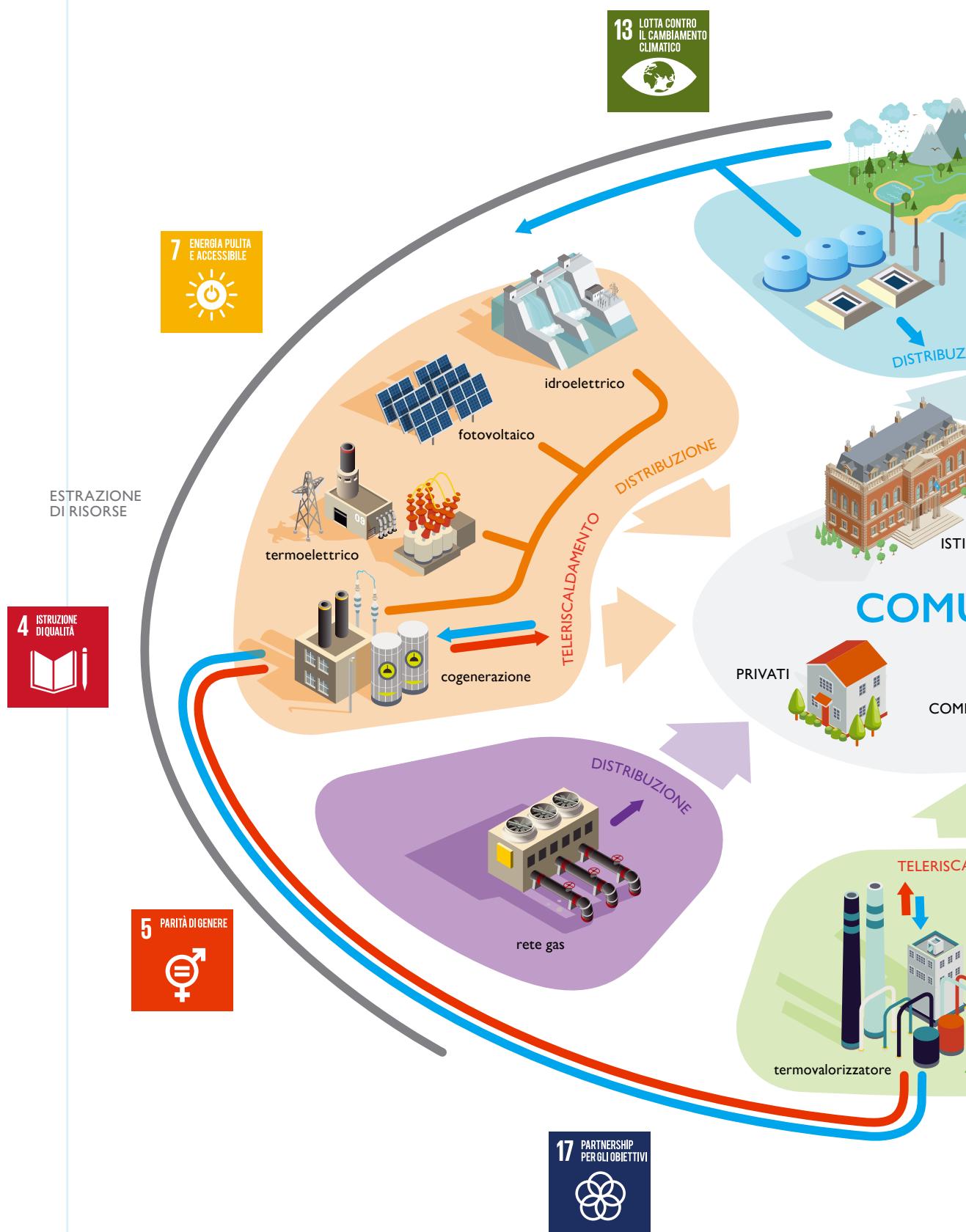
Lombardia

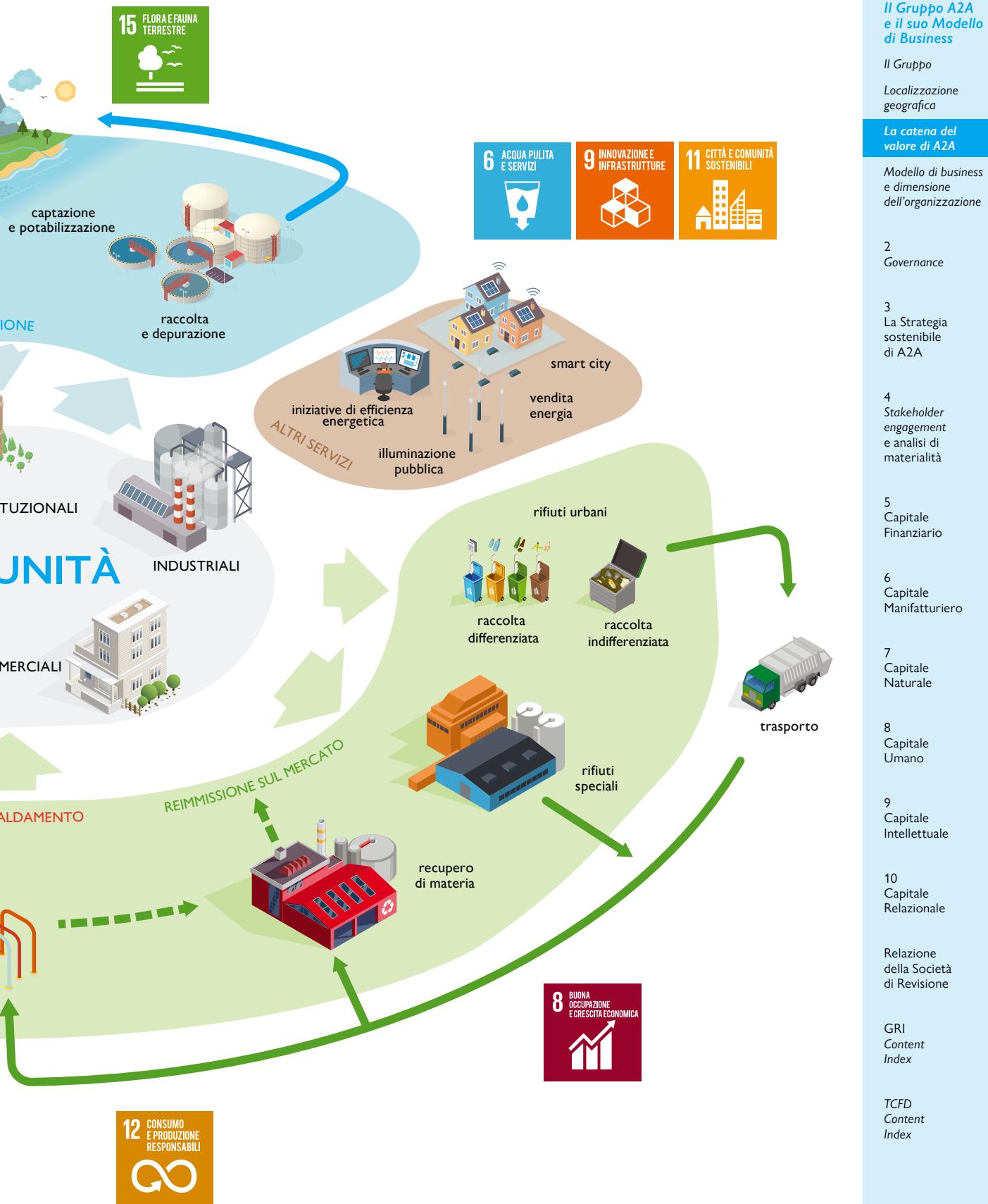
Sardegna





### 1.3 La catena del valore di A2A





## 1.4 Modello di *business* e dimensione dell'organizzazione

Il modello di *business* di A2A si propone di creare nel tempo valore sostenibile e condiviso per l'azienda e per la propria comunità di riferimento. Come *Life Company*, il Gruppo è orientato a migliorare la qualità della vita dei cittadini e delle imprese che operano sui territori di competenza, attraverso l'offerta di servizi essenziali, garantiti dai più alti *standard* di qualità ed efficienza: raccolta dei rifiuti, vendita di elettricità e gas, trattamento delle acque, reti di distribuzione, illuminazione pubblica infrastrutture di ricarica per la mobilità elettrica e tecnologie IoT (*Internet of Things*) per le *smart city*. La solidità della presenza di A2A incontra il cambiamento di settori in continua evoluzione, dando vita ad un costante percorso di crescita sostenibile.

L'obiettivo del modello è quello di dare un concreto contributo alla realizzazione di 11 dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 ONU, valorizzando i sei capitali (Finan-

zionario, Manifatturiero, Naturale, Umano, Intellettuale, Relazionale) da cui l'organizzazione dipende per garantire i propri servizi. Il 90% degli investimenti al 2030 sarà, infatti, in linea con gli SDGs. Una strategia di lungo termine dedicata allo sviluppo dell'economia circolare e alla transizione energetica: i due pilastri su cui si basa l'intero Piano Strategico del Gruppo.

Il modello di *Business* del Gruppo segue le logiche del modello input-outcome raffigurato nella pagina 22: gli input (e cioè risorse economiche, expertise dei dipendenti, accordi strategici e risorse naturali) sono le risorse che permettono al Gruppo di svolgere le proprie attività nel rispetto del Piano Strategico e dell'Agenda ONU e di generare valore e cambiamento (outcome) nel tempo. Gli input e outcome rappresentati sono esemplificativi delle risorse impiegate e dei risultati ottenuti dal Gruppo nel 2021.

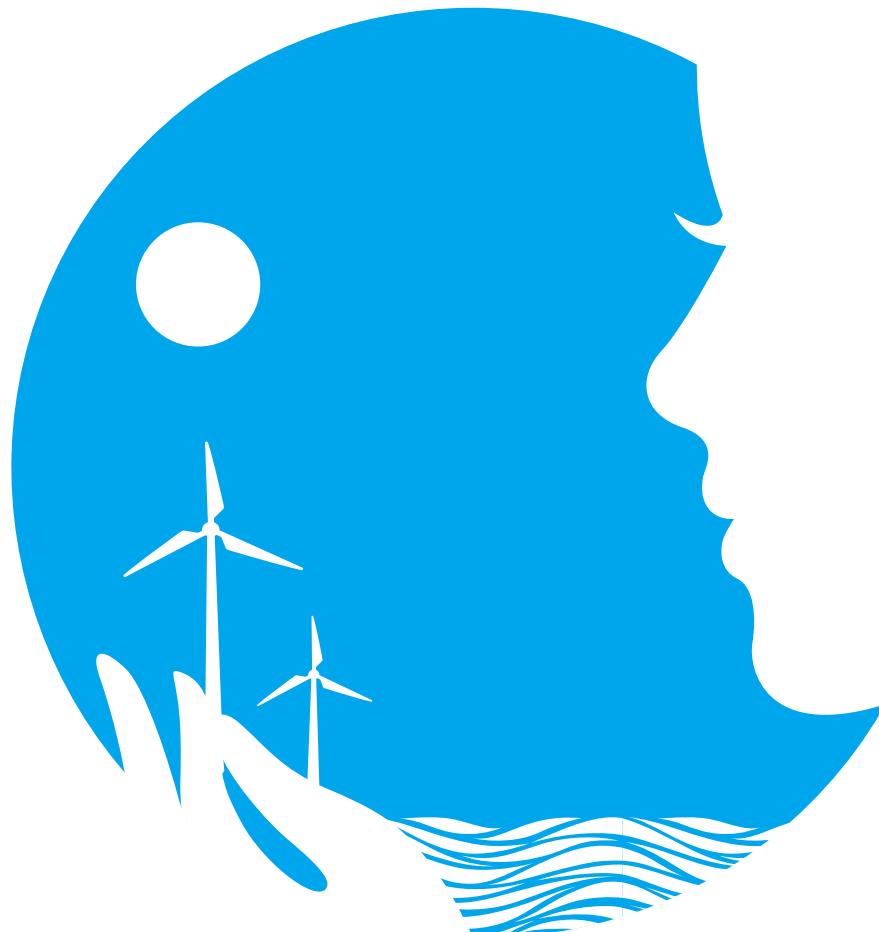




Figura 1 Dimensione dell'organizzazione

<b>RICAVI (M€)</b>	<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO (M€)</b>
2020* 6.848	<b>2021 11.549</b>
<b>ORDINATO TOTALE (M€)</b>	<b>PERCENTUALE ORDINATO SU FORNITORI ITALIANI (%)</b>
2020 1.914	<b>2021 2.320</b>
<b>ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA (GWh<sub>e</sub>)</b>	<b>ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA DA FONTE RINNOVABILE % sul totale</b>
2020 15.919	<b>2021 30%</b>
<b>ENERGIA TERMICA PRODOTTA (GWh<sub>t</sub>)</b>	<b>ENERGIA ELETTRICA DISTRIBUITA(GWh<sub>e</sub>)</b>
2020 3.041	<b>2021 11.424</b>
<b>GAS DISTRIBUITO (Mm<sup>3</sup>)</b>	<b>ELETTRICITÀ VENDUTA AI CLIENTI FINALI (GWh<sub>e</sub>)</b>
2020 3.237	<b>2021 18.401</b>
<b>ENERGIA VERDE VENDUTA (TWh)</b>	<b>GAS VENDUTO AI CLIENTI FINALI (Mm<sup>3</sup>)</b>
2020 3,9	<b>2021 2.711</b>
<b>CALORE/FREDDO VENDUTO (GWh<sub>t</sub>)</b>	<b>ACQUA TRATTATA (Mm<sup>3</sup>)</b>
2020 2.816	<b>2021 51</b>

\* Dato aggiornato in linea con il Bilancio Consolidato.

ACQUA DISTRIBUITA (Mm<sup>3</sup>)

2020	2021
83	<b>84</b>

## RIFIUTI RACCOLTI (Kt)

2020	2021
1.795	<b>1.891</b>

## RIFIUTI TRATTATI (Kt)

2020	2021
3.251	<b>3.423</b>

INDICE DI RACCOLTA  
DIFFERENZIATA (%)

2020	2021
71%	<b>71%</b>

EMISSIONI SCOPE 1 (kt CO<sub>2</sub>eq)

2020	2021
6.039	<b>7.298</b>

EMISSIONI SCOPE 2  
Market based (kt CO<sub>2</sub>eq)

2020	2021
29	<b>21</b>

EMISSIONI EVITATE (Mt CO<sub>2</sub>eq)

2020	2021
4,0	<b>3,7</b>

## NUMERO DIPENDENTI TOTALI

2020	2021
12.978	<b>13.267</b>

## NUMERO ASSUNZIONI

2020	2021
1.077	<b>1.368</b>

## TASSO DI TURNOVER (%)

2020	2021
8%	<b>8%</b>

INDICE DI FREQUENZA  
DEGLI INFORTUNI

2020	2021
18,2	<b>20,2</b>

INDICE DI GRAVITÀ  
DEGLI INFORTUNI

2020	2021
0,6	<b>0,5</b>

## SPONSORIZZAZIONI (M€)

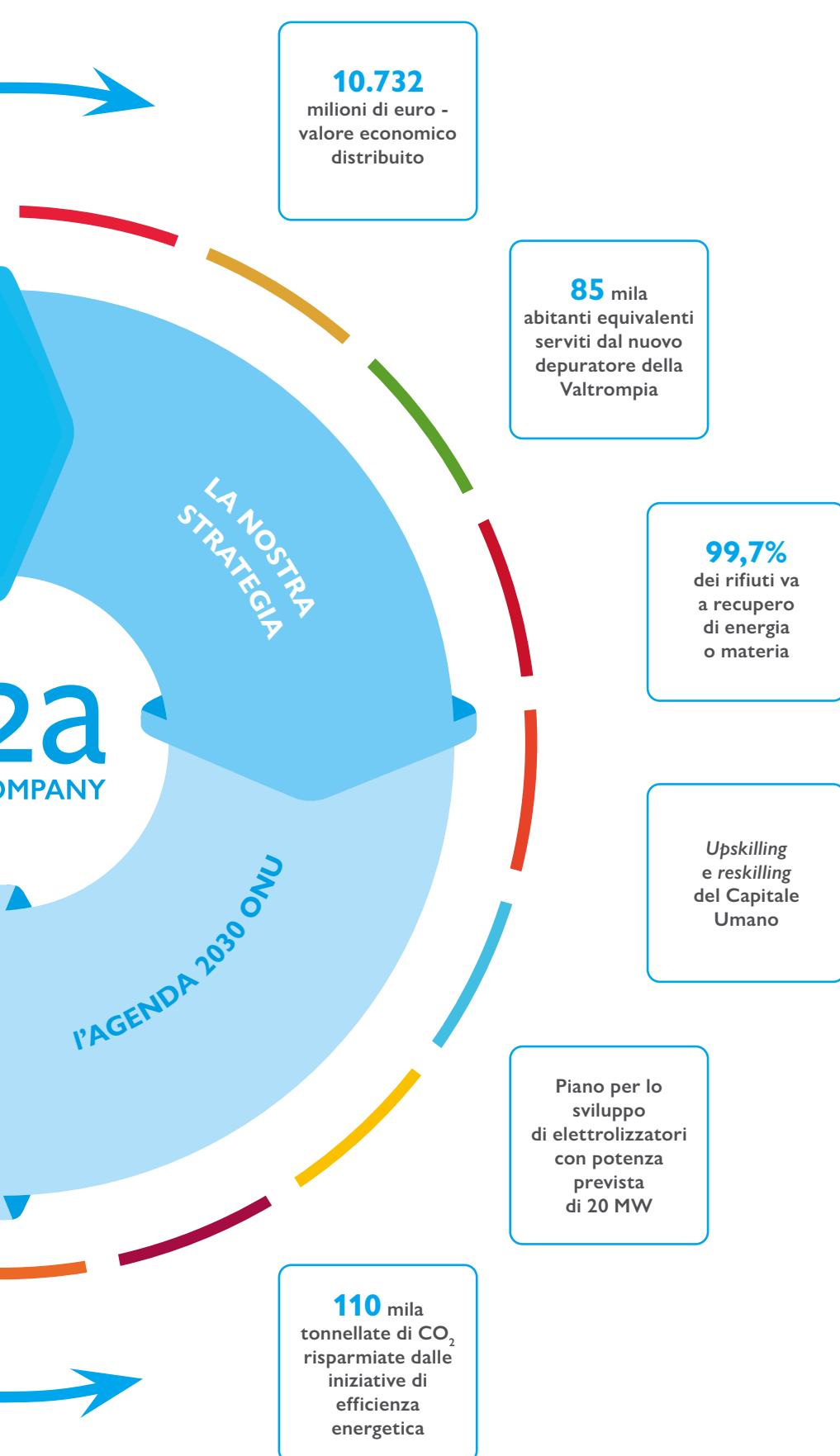
2020	2021
0,8	<b>1,7</b>

CONTRIBUTI ALLE COMUNITÀ  
(M€)

2020	2021
8,1	<b>5,8</b>

## INPUT









2

*Governance*

## 2 Governance

Il 13 maggio 2020 l'Assemblea ha nominato per tre esercizi, con il meccanismo del voto di lista, il Consiglio di Amministrazione (C.d.A.) formato da 12 componenti, come indicato nella tabella che segue:

QUALIFICA	NOME	ANNO DI NASCITA	ESECUTIVO (E) - NON ESECUTIVO (NE)
Presidente (P)	Marco Emilio Angelo Patuano	1964	E
Vice Presidente (VP)	Giovanni Comboni	1957	NE
Amministratore Delegato / Direttore Generale (*)	Renato Mazzoncini	1968	E
Consigliere	Stefania Bariatti	1956	NE
Consigliere	Vincenzo Cariello	1965	NE
Consigliere	Federico Maurizio d'Andrea	1959	NE
Consigliere	Luigi De Paoli	1949	NE
Consigliere	Gaudiana Giusti	1962	NE
Consigliere	Fabio Lavini	1954	NE
Consigliere	Christine Perrotti	1971	NE
Consigliere	Secondina Giulia Ravera	1966	NE
Consigliere	Maria Grazia Speranza	1957	NE

Nota: P: presidente - M: membro

(\*) L'Ing. Mazzoncini è stato nominato Amministratore Delegato e Direttore Generale dal Consiglio di Amministrazione nella riunione del 14 maggio 2020.

Nel C.d.A. la componente di genere femminile, oggi pari al 41% dei membri, percentuale è ben al di sopra della media italiana e di settore, allineandosi così alla normativa sul Nuovo Codice di *Corporate Governance*. L'età media è pari a 60,3 anni.

In ottemperanza a quanto previsto dal Codice di *Corporate Governance*, il Consiglio di Amministrazione ha effettuato la propria valutazione sulla dimensione, la composizione e il funzionamento del Consiglio stesso e dei suoi Comitati. I risultati della *board review* sono stati presentati e discussi nella seduta del Consiglio del 23 febbraio 2021.

Tutte le informazioni relative al modello di *governance* di A2A sono riportate nella Relazione sul Go-

verno Societario e gli Assetti Proprietari, pubblicata insieme al presente documento e disponibile sul sito [www.a2a.eu](http://www.a2a.eu).

### 2.1 Governance di Sostenibilità

Nel corso del 2021 il Comitato per la *governance* dei temi di sostenibilità ha cambiato nome in Comitato ESG e Rapporti con i Territori, mantenendo la stessa composizione del precedente Comitato per la Sostenibilità e il Territorio. Il regolamento del Comitato è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 13 maggio 2021.

Il Comitato mantiene il compito di assistere, con funzioni istruttorie, consultive e propositive, il Consiglio

INDIPENDENZA CODICE	INDIPENDENZA TUF	COMITATO CONTROLLO E RISCHI	COMITATO PER LA REMUNERAZIONE E LE NOMINE	COMITATO ESG E RAPPORTI CON I TERRITORI	
–	–	–	–	–	P
–	X	–	M	–	
–	–	–	–	–	–
X	X	–	M	–	
X	X	–	–	M	
–	–	M	–	–	–
X	X	P	–	–	
X	X	M	–	–	
–	X	–	–	M	
X	X	M	–	–	
X	X	–	P	–	
X	X	–	–	M	

di Amministrazione e, per quanto di competenza, il Presidente e l'Amministratore Delegato del Gruppo nella definizione degli indirizzi, degli orientamenti e delle iniziative concernenti la sostenibilità, la creazione di valore nel lungo periodo per i territori e la *Corporate Governance*. Inoltre, il Comitato viene informato con cadenza mensile riguardo le iniziative di *Stakeholder Engagement*. Per maggiori informazioni si rimanda al Regolamento pubblicato sul sito web. Il Comitato deve essere composto da non meno di tre amministratori e almeno un componente deve possedere un'adeguata esperienza in materia di ambiente, sostenibilità e responsabilità sociale di impresa, da valutarsi dal C.d.A. al momento della nomina. Alle riunioni del Comitato partecipa il Presidente del Collegio Sindacale o altro sindaco da lui

designato; possono comunque partecipare anche gli altri Sindaci effettivi.

Nel corso dell'esercizio 2021, il Comitato ESG e Rapporti con i Territori si è riunito 7 volte e ha svolto la sua attività propositiva e consultiva per quanto attiene, tra l'altro:

- la promozione di una strategia che integri la sostenibilità nei processi di business;
- la redazione, attuazione e monitoraggio del Piano di Sostenibilità 2021 - 2030;
- la redazione del Bilancio Integrato 2020 ai fini della *non-financial disclosure* (ex Direttiva 2013/34/UE e D. Lgs. 254/16), e dei Bilanci di Sostenibilità su base territoriale, comprese le attività di preparazione per la redazione del Bilancio Integrato 2021;

- (iv) verifica della matrice dei temi materiali per il Bilancio Integrato 2020;
- (v) la diffusione della cultura della sostenibilità presso i dipendenti e, più in generale, gli stakeholders;
- (vi) l'attuazione e la promozione di modalità strutturate di confronto con i territori nei quali opera il Gruppo, anche attraverso la realizzazione di iniziative di coinvolgimento di tutti gli stakeholders (percorso *forumAscolto*);
- (vii) lo sviluppo del nuovo processo di *stakeholder management* di Gruppo;
- (viii) l'analisi delle evidenze emerse dagli assessment delle agenzie di *rating* etico;
- (ix) l'analisi delle evoluzioni normative sui temi ESG a livello europeo e italiano, come il nuovo Regolamento UE 2020/852.

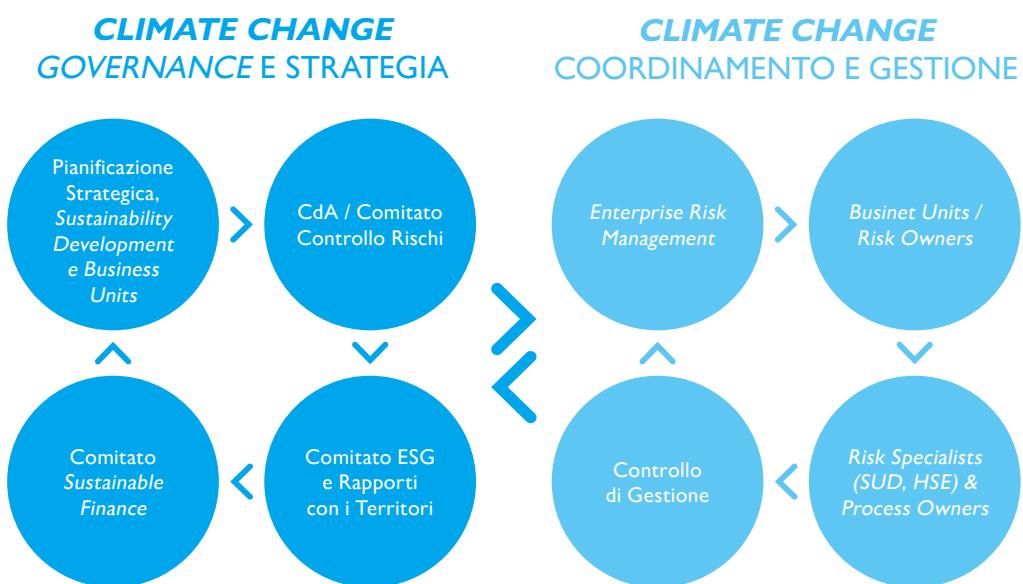
Al Comitato sono inoltre, attribuiti alcuni compiti in materia di *corporate governance* e relazioni con le Fondazioni del Gruppo.

Nell'ambito delle attività di formazione per i consiglieri, finalizzate a fornire un'adeguata conoscenza del settore, delle dinamiche aziendali e della loro evoluzione, nel 2021 è stata realizzata una sessione di *Induction* per C.d.A. sui temi della finanza sostenibile.

### 2.1.1 Ruoli e responsabilità per la mitigazione del cambiamento climatico

Il processo di governo delle tematiche connesse al cambiamento climatico descritto si compone di un livello strategico e di *governance* e di un livello più operativo di coordinamento e gestione. I flussi informativi tra i comitati, e le funzioni aziendali *Enterprise Risk Management*, *Sustainability Development*, *HSE* e le *Business Unit* garantiscono l'allineamento e la sinergia tra i due livelli del processo (così come definito dalle Linee guida per il controllo interno e gestione dei rischi).

**Figura 2 Processo e attori chiave per il governo dei rischi e delle opportunità connessi ai cambiamenti climatici nel Gruppo A2A**



#### DIFFONDERE IL PRESIDIO DELLE TEMATICHE DI SOSTENIBILITÀ

Affinché si riesca realmente a integrare la sostenibilità nelle proprie attività e nelle proprie strategie, tutte le linee di *business* devono essere consapevoli del proprio ruolo e del proprio contributo.

In tale senso, nel 2021, sono stati formalmente identificati dei *Focal Point* diffusi in tutta l'organizzazione proprio per garantire un rafforzamento del presidio sui temi di sostenibilità nel *Business* e nelle *Direzioni di Staff* del Gruppo. Queste figure, insieme alla struttura *Sustainability Development*, hanno il compito di integrare la sostenibilità nei processi aziendali, valorizzare nuovi progetti connessi a queste tematiche e promuovere la comunicazione e lo scambio di informazioni per le attività legate alla sostenibilità.

### Governance e strategia

L'impegno di A2A nel mantenere e rafforzare il proprio sistema di governo a supporto della strategia del Gruppo nella lotta al cambiamento climatico si attua con la continua e costante collaborazione tra i vari Comitati consiliari. Oltre al ruolo svolto dal Comitato ESG e Rapporti con i Territori, di seguito si descrivono alcuni tra i processi chiave per il presidio del tema *Climate Change* all'interno del Gruppo.

Il **Comitato Controllo e Rischi**, in accordo con le Linee Guida del Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi e alla *Enterprise Risk Management Policy*, è **informato sui rischi climatici con cadenza semestrale** dalla Struttura Organizzativa (S.O.) *Group Risk Management*, contestualmente alle presentazioni dei risultati del *Risk Assessment*. Anche quest'anno, il processo di approvazione della matrice di materialità di Gruppo ha visto il coinvolgimento del Comitato, insieme al Comitato ESG e Rapporti con i Territori, con l'obiettivo di verificare che tutti i temi fossero coperti da analisi e valutazioni presenti nelle schede rischio dell'*Enterprise Risk Management*.

Nell'ambito delle attività volte a contrastare il cambiamento climatico, il **Comitato Green Finance** si è affermato come soggetto strategico e imprescindibile sia all'interno che all'esterno del Gruppo. L'interazione tra tale Comitato, il Comitato ESG e Rapporti con i Territori, il Comitato Investimenti e i responsabili delle *Business Unit* coinvolte nei diversi progetti, **garantisce che tutti gli investimenti siano pienamente allineati all'impegno del Gruppo di promuovere un modello di business low carbon** e che vengano sfruttate tutte le migliori opportunità sul mercato della finanza sostenibile (vedi pag. 89).

Questo costante allineamento si è sostanziato anche in una continua condivisione tra l'Amministratore Delegato, le funzioni di Pianificazione Strategica, le *Business Unit* e la funzione di *Sustainability Development*, durante la definizione del Piano strategico 21-30, al fine di **monitorare regolarmente tutti i risvolti in termini di sostenibilità degli obiettivi inseriti nel Piano**. Un ruolo centrale è ricoperto dall'**Amministratore Delegato, che è promotore della sostenibilità all'interno del Gruppo, e più in particolare della lotta al cambiamento climatico, identificandola come uno dei driver alla base del Piano Strategico** (vedi

pag. 46). Durante l'anno, inoltre, sono previste riunioni periodiche per monitorare l'andamento dei target ed il loro stato di avanzamento.

Gli **indicatori di sostenibilità sono infatti parte integrante e qualificata del Piano Strategico 21-30** e il processo per la definizione e il monitoraggio degli stessi, nonché per la redazione del documento integrato comporta il coinvolgimento di tutti i *business controller* delle BU di Gruppo. A questo proposito, sono programmati diversi incontri annuali, in cui sono trattati gli argomenti correlati al *climate change* e vi è un coordinamento di tutte le attività connesse, come riunioni periodiche di Comitato Qualità, Salute e Ambiente (sia a livello di aziende che di *Business Unit*) o durante il comitato direttivo.

Tutti i dipendenti del Gruppo sono fortemente responsabilizzati nel raggiungimento degli obiettivi del Piano Strategico. Questo è riflesso anche nella Politica di remunerazione, infatti ad oltre il 34% dei dirigenti del Gruppo sono stati assegnati all'interno del loro schema retributivo, degli specifici target (misurabili e coerenti con gli obiettivi di Piano) riconducibili alla lotta al cambiamento climatico.

### Coordinamento e gestione

La metodologia e il processo di valutazione dei rischi climatici sono integrati nel processo di *Enterprise Risk Management* in essere nel Gruppo. Per l'approfondimento sui rischi climatici sono stati individuati gli interlocutori interni (*Risk Owner, Process Owner, Risk Specialist e controller*) con i quali condividere le tematiche nonché le principali *assumptions* per la valutazione economico-finanziaria degli impatti. Il *management* del Gruppo ha un ruolo determinante nel processo di identificazione e valutazione dei rischi e di definizione delle strategie di mitigazione degli stessi (si veda "Analisi e gestione dei rischi e delle opportunità"). La valutazione dei rischi climatici viene aggiornata semestralmente in occasione degli assessment periodici previsti dalla *Enterprise Risk Management Policy* ed esaminata dal Comitato Controllo e Rischi. Il processo è coordinato dalla struttura organizzativa di *Enterprise Risk Management*, e con riferimento ai rischi *climate-related* è coinvolta anche la struttura di *Sustainability Development*. In particolare, durante l'anno si sono svolti una serie di incontri volti ad approfondire i rischi riconducibili alle valutazioni degli impatti economici ai fini della rendicontazione TCFD.

### Nota metodologica

1  
Il Gruppo A2A e il suo Modello di Business

### 2 Governance

#### Governance di Sostenibilità

Linee guida di governo societario  
Analisi e gestione dei rischi e delle opportunità

3  
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 della Società di Revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

## 2.2 Linee guida di governo societario

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

- **Codice etico;**
- **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/01;**
- **Policy Anticorruzione;**
- **Policy Diritti Umani;**
- **Stakeholder Engagement Policy;**
- **Responsible Procurement Policy;**
- **Strategia Fiscale di Gruppo;**
- **Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza;**
- **Sistemi di Gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza.**

➤ Tutti i documenti sopracitati sono consultabili sul sito [www.a2a.eu](http://www.a2a.eu).

### Codice Etico

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

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

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

Il 25 giugno 2021 è stato aggiornato il **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/01** di A2A S.p.A. 43 società consolidate hanno adottato un proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.lgs. 231/01. L'Organo Amministrativo di ciascuna società dotata di Modello ha nominato un Organismo di Vigilanza a cui è affidato il compito di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del Modello, nonché di curarne l'aggiornamento costante.

Nel 2021 sono state erogate **3.372 ore di formazione sul D.lgs. 231/01** che hanno coinvolto il 20% dei dipendenti. Al 31 dicembre risulta complessivamente formato sul Codice Etico e sui documenti di Gruppo A2A relativi a principi etico/comportamentali l'82 % dei dipendenti.

Tutti gli *stakeholder* del Gruppo possono segnalare, attraverso appositi canali di informazione riservati, ogni violazione o sospetto di violazione del Codice, all'Organismo di Vigilanza, ovvero alla struttura organizzativa *Internal Audit*.

Nel corso del 2021, al fine di favorire la ricezione delle segnalazioni, anche anonime, il Gruppo A2A **ha implementato una specifica piattaforma informatica chiamata "Segnalazioni A2A"** che costituisce un canale alternativo a quelli già esistenti ed è accessibile dalla intranet aziendale e da tutti i siti web di Gruppo.

I canali di comunicazione istituiti per l'invio delle segnalazioni sono descritti nella **"Linea Guida per le segnalazioni anche anonime del Gruppo A2A (Whistleblowing)"** pubblicata sul sito *internet* di A2A ed aggiornata in data 4 ottobre 2021. Anche i dipendenti possono segnalare condotte illecite o violazioni del Modello 231 delle società, di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito del rapporto di lavoro. Il Gruppo garantisce la tutela dell'identità del segnalante e la riservatezza dell'informazione ricevuta e, per chi viola le misure di tutela del segnalante e chi effettua segnalazioni non fondate, sono previste sanzioni. I segnalanti possono denunciare all'Ispettorato Nazionale del Lavoro le misure discriminatorie eventualmente subite.

Nel corso del 2021, nell'ambito del **programma di sensibilizzazione sul tema della cultura della compliance**, è stato erogato un corso di formazione dedicato al Whistleblowing.

### Policy Anticorruzione

Le società del Gruppo che hanno adottato un Modello ai sensi del D.Lgs. 231/01 sono sistematicamente monitorate anche per quanto riguarda i rischi legati alla corruzione. In coerenza con quanto riportato nel Codice Etico di Gruppo e allo specifico documento normativo **“Policy Anticorruzione del Gruppo A2A”**, il Gruppo bandisce qualsiasi pratica di corruzione, favori illegittimi, comportamenti collusivi, sollecitazioni di vantaggi, corresponsione di benefici materiali e immateriali, nonché altri vantaggi finalizzati ad influenzare o compensare rappresentanti di istituzioni, o loro parenti, e dipendenti del Gruppo. La Policy anticorruzione fornisce un quadro sistematico di riferimento nel contrasto ai fenomeni corruttivi e **si applica al personale del Gruppo e a tutti coloro che operano a favore o per conto di società del Gruppo**, nell'ambito delle attività svolte e nei limiti delle proprie responsabilità, inclusi gli Organi Sociali.

Con riferimento al procedimento relativo all'ipotesi di corruzione che ha interessato la società Linea Ambiente S.r.l., e di cui si è avuto conoscenza nel 2019, il processo a carico del direttore della società all'epoca dei fatti relativi al rilascio, da parte della Provincia di Taranto, per l'autorizzazione all'ampliamento della discarica gestita dalla Società stessa, è tuttora in corso avanti al Tribunale di Taranto, così come quello a carico della Società per i reati di corruzione di cui all'art. 25 comma 2 D.Lgs. 231/01, in fase di udienza preliminare.

Quanto al procedimento che riguarda una ipotesi di corruzione contestata dalla Procura di Milano, in relazione ad alcune gare d'appalto bandite da AMSA S.p.A. e di cui si è avuto conoscenza nel 2019, questo è tuttora in corso avanti al Tribunale di Milano ed AMSA, parte offesa, è costituita "parte civile".

Nel 2021 si è avuta conoscenza di due procedimenti relativi all'ipotesi di reato di corruzione che riguardano soggetti apicali di società del Gruppo A2A. Un procedimento riguarda un'ipotesi di corruzione per fatti risalenti al periodo 2015-2017 in relazione ad alcune gare di appalto da parte di Gelsia Ambiente S.r.l. e sono in corso

le indagini preliminari da parte della Procura di Monza. Gelsia Ambiente, soggetto offeso, ha incaricato un proprio legale di fiducia a procedere alla costituzione di "parte civile". L'altro procedimento riguarda l'operazione di aggregazione tra A2A e AEB ed una presunta sopravalutazione degli asset conferiti da A2A. Al momento sono in corso le indagini preliminari.

### Policy Diritti Umani

L'impegno del Gruppo A2A come Life Company ha portato all'adozione da parte del C.d.A di A2A S.p.A. di uno strumento volto a **tutelare e promuovere il riconoscimento e la salvaguardia della dignità, della libertà, dell'uguaglianza degli esseri umani, della tutela del lavoro, delle libertà sindacali, della salute, della sicurezza**. La "Policy Diritti Umani" è stata adottata, in aggiunta e a complemento del Codice Etico, al fine di ribadire l'impegno di tutte le Società appartenenti al Gruppo nella promozione e sostegno di tutti i valori e principi affermati dalle Istituzioni e Convenzioni Internazionali in materia di diritti umani, cui il Gruppo A2A aderisce.

La **Policy si applica al personale del Gruppo e a tutti coloro che operano a favore o per conto di Società del Gruppo**, nell'ambito delle attività svolte e nei limiti delle proprie responsabilità, inclusi i componenti degli Organi Sociali e dell'Organismo di Vigilanza ex D.lgs. 231/2001.

Nell'ambito del processo di *Enterprise Risk Management*, il Gruppo A2A tiene periodicamente monitorato il rischio relativo all'eventuale mancato rispetto dei principi di responsabilità etica e sociale previsti dallo standard SA8000 nonché all'eventuale coinvolgimento in inchieste e/o procedimenti penali per inadempienze o cattive condotte del management e/o dei dipendenti. Con riferimento alla catena di fornitura il Gruppo A2A tiene periodicamente monitorato un rischio relativo alla mancanza di requisiti etici dei fornitori contrattualizzati anche tramite uno strumento di analisi reputazionale.

Ad oggi non si sono registrati episodi di violazione dei diritti umani; il Gruppo A2A si propone di avviare attività di assessment nell'ambito delle quali potranno essere individuate eventuali azioni di rimedio.

Si ricorda inoltre, che nel 2021 sono state pubblicate anche la nuova **Policy di Sustainable Procurement** (si veda pag. 203) e la **Policy di Stakeholder Engagement** (si veda pag 70).

Nota  
metodologica1  
Il Gruppo A2A  
e il suo Modello  
di Business2  
GovernanceGovernance  
di SostenibilitàLinee guida di  
governo societarioAnalisi e gestione  
dei rischi e delle  
opportunità3  
La Strategia  
sostenibile  
di A2A4  
Stakeholder  
engagement  
e analisi di  
materialità5  
Capitale  
Finanziario6  
Capitale  
Manifatturiero7  
Capitale  
Naturale8  
Capitale  
Umano9  
Capitale  
Intellettuale10  
Capitale  
RelazionaleRelazione  
della Società  
di RevisioneGRI  
Content  
IndexTCFD  
Content  
Index

### International Trade Compliance

Il Gruppo A2A è **soggetto alle normative relative all'International Trade Compliance** emesse dal Governo italiano e dall'Unione Europea ed applica, a fronte di impegni contrattuali con gli enti di finanziamento, anche le disposizioni di specifiche leggi e regolamenti emanati da alcuni altri Paesi e organizzazioni intergovernative a carattere internazionale. In tal senso, il Gruppo A2A ha adottato una **procedura specifica per normare i flussi informativi, le modalità di verifica delle controparti e gli standard delle clausole da utilizzare nei contratti ed accordi commerciali e ha provveduto ad erogare ulteriori sessioni di formazione, via webinar, al personale che opera in ambiti soggetti alle normative ITC**. Il Gruppo utilizza un apposito strumento informatico per la **verifica giornaliera automatica delle controparti rilevanti** ai sensi della normativa ITC a cui è soggetta o applica volontariamente.

### Compliance Fiscale

Il Gruppo, inoltre, al fine di garantire un processo di corretta gestione della fiscalità, sta implementando e inserendo nel contesto del Sistema di Controllo Interno e di gestione dei rischi (SCIGR), il **modello di Gestione e controllo dei Rischi fiscali (Tax Control Framework - TCF)**, in linea con le indicazioni dell'OCSE e con le discipline domestiche che le recepiscono. Il *Tax Control Framework* è stato implementato nel 2017 nella società A2A Energia S.p.A., nel 2018 in A2A S.p.A. e in UNARETI S.p.A., nel 2020 in A2A Ciclo Idrico S.p.A. e nel 2021 in A2A Ambiente S.p.A. Nel 2019 **A2A e UNARETI sono state ammesse al Regime di Adempimento Collaborativo con l'Agenzia delle Entrate**.

Tale regime, basato su un **rappporto di collaborazione e trasparenza tra contribuente e Amministrazione Finanziaria**, prevede modalità di interlocuzione costante e preventiva nonché misure favorevoli e premiali per i contribuenti che aderiscono.

L'implementazione del **Tax Control Framework** ha richiesto l'**adozione della Strategia Fiscale del Gruppo**, documento approvato dal CdA di Gruppo, il cui scopo è quello di enunciare i principi e le linee guida per l'uniforme gestione della fiscalità al fine di garantire la corretta e tempestiva liquidazione delle imposte e degli adempimenti fiscali.

Si evidenzia che il Gruppo opera prevalentemente in Italia in termini di: numero di dipendenti, ricavi e tributi. Nessuna entità controllata, risiede in paesi *blacklist* o paradisi fiscali.

### Data privacy

Nell'ambito delle attività e/o dei servizi svolti, le società del Gruppo possono venire a conoscenza e gestire dati personali, ossia informazioni relative a persone fisiche identificate o identificabili. Pertanto, il Gruppo ritiene di fondamentale importanza proteggere tali dati in conformità a quanto previsto dalla vigente normativa in materia (es. Regolamento Privacy (UE) 679/2016 e D.lgs. n. 196/2003).

A tal fine il Gruppo ha definito, oltre ad un sistema procedurale volto a disciplinare le principali tematiche *privacy*, un **Modello di organizzazione e gestione dei dati personali**, finalizzato ad individuare i soggetti attivamente coinvolti nella gestione della *privacy* in ambito aziendale, comprese le relative responsabilità, nonché a fornire indicazioni ai fini di una gestione dei dati personali conforme ai principi stabiliti della normativa nell'ambito di specifici processi ed attività aziendali.

Inoltre, le informazioni relative a ciascun trattamento sono fornite alle persone fisiche cui si riferiscono i dati personali, mediante consegna di apposite informative *privacy* (quelle principali sono pubblicate anche sui siti web).

Sono previsti interventi formativi e comunicazioni di sensibilizzazione per il personale appositamente autorizzato al trattamento dei dati personali.

Con riferimento ai soggetti terzi (es. fornitori) che trattano dati personali per conto delle società del Gruppo è prevista la sottoscrizione di appositi accordi di nomina a responsabile del trattamento contenenti gli obblighi e le istruzioni che i soggetti terzi si impegnano a rispettare e la possibilità per le società Titolari del trattamento di svolgere attività di verifica sul corretto operato dei fornitori dal punto di vista *privacy*.

La protezione dei dati personali avviene anche attraverso la puntuale mappatura dei trattamenti all'interno di appositi registri e la valutazione dei rischi ad essi connessi e delle conseguenti misure di sicurezza necessarie per evitare l'accesso non autorizzato, la perdita e la modifica indesiderata dei dati personali.

In caso di eventuali violazioni di dati (cd. *data breach*) è prevista, in base ad apposita procedura aziendale, l'attivazione tempestiva di un flusso comunicativo interno volto alla raccolta delle informazioni essenziali ed all'analisi della rilevanza della violazione. Nel 2021 sono stati rilevati 20 casi di violazioni di dati

personalni la cui gravità è stata valutata bassa, ragion per cui non si è proceduto alla notifica all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

In ogni momento, la persona cui si riferiscono i dati personali può richiedere informazioni in merito al trattamento dei propri dati; per esempio, può richiedere l'accesso, la modifica o la cancellazione di tali informazioni o può opporsi ad uno specifico trattamento.

Tali richieste possono essere indirizzate al *Data Protection Officer (DPO)* nominato dalle società del Gruppo A2A all'indirizzo [dpo.privacy@a2a.eu](mailto:dpo.privacy@a2a.eu).

### Modello organizzativo HSE

Il Gruppo ha definito un modello organizzativo in materia di Ambiente, Salute e Sicurezza, con l'obiettivo di:

- individuare ruoli e responsabilità HSE in posizioni vicine alle fonti di rischio, per garantirne una gestione efficace, attribuendo i necessari poteri alle figure che gestiscono operativamente le attività;
- identificare, ai diversi livelli, figure e strutture aziendali a cui sono demandati i compiti di indirizzo, coordinamento e controllo e altre a supporto del *business* nel perseguitamento di strategie ed obiettivi aziendali;
- garantire la verifica sistematica e documentata della conformità rispetto alla normativa applicabile ed ai requisiti e agli *standard* adottati;
- garantire la tracciabilità delle attività e dei documenti inerenti ai processi di ambiente, salute e sicurezza.

Il modello è descritto in una Linea Guida di Gruppo che fornisce gli indirizzi per la sua attuazione presso le singole società, che avviene attraverso la:

- disciplina dei processi aziendali rilevanti per tematiche HSE, a tutti i livelli dell'organizzazione;
- definizione e implementazione di strumenti, concettuali e informatici, per la loro gestione.

Nella disciplina dei processi, viene posta particolare attenzione alla definizione delle metodologie per l'identificazione, la valutazione e la gestione dei rischi, per supportare i *business* nel garantire e massimizzare la sostenibilità delle proprie attività. L'adozione di queste metodologie da parte delle attività gestite direttamente dal Gruppo è oggetto di specifico obiettivo nell'ambito del Piano di sostenibilità al 2030.

La governance delle tematiche HSE è estesa anche alle attività non direttamente gestite dalle singole realtà aziendali e coinvolge i soggetti che, a diverso titolo, collaborano con le società del Gruppo. Ad esempio, si applicano anche ai fornitori adeguati strumenti di individuazione e gestione dei rischi HSE.

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

Nel corso del 2021 è stata definita una **nuova Politica Ambiente, Salute, Sicurezza e Qualità** in cui A2A rafforza il proprio impegno nei diversi ambiti, ed in particolare nella salute e sicurezza di tutte le persone che lavorano a qualsiasi titolo nel Gruppo, inclusi i fornitori e gli appaltatori; si pone come protagonista nel raggiungimento degli obiettivi ambientali comunitari e si impegna ad adottare modelli organizzativi e sistemi di gestione che consentano, non solo il rispetto dei requisiti di riferimento, ma anche performance in linea con le migliori tecniche.

Per attuare tali principi di riferimento, A2A ha inoltre predisposto diverse linee guida e procedure interne sugli aspetti di sostenibilità, anche riprendendo e declinando gli *standard* di riferimento previsti dai MOG (Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo); tali documenti sono adottati a livello di Gruppo e declinati dalle Società del Gruppo in relazione alle specificità dei rispettivi *business*.

**Figura 3 Certificazioni del Gruppo**

NUMERO TOTALE DI CERTIFICATI EMESSI	QUALITÀ ISO 9001	AMBIENTE ISO 14001	SICUREZZA OHSAS 18001	SICUREZZA ISO 45001	EFFICIENZA ENERGETICA ISO 50001	EMAS	REMADE IN ITALY	SA8000
2019	27	26	16	10	4	28	2	-
2020	28	27	2	24	4	28	3	-
2021	33	30	0	29	6	27	4	1

Nota  
metodologica

1  
Il Gruppo A2A  
e il suo Modello  
di Business

2  
**Governance**

Governance  
di SostenibilitàLinee guida di  
governo societarioAnalisi e gestione  
dei rischi e delle  
opportunità

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

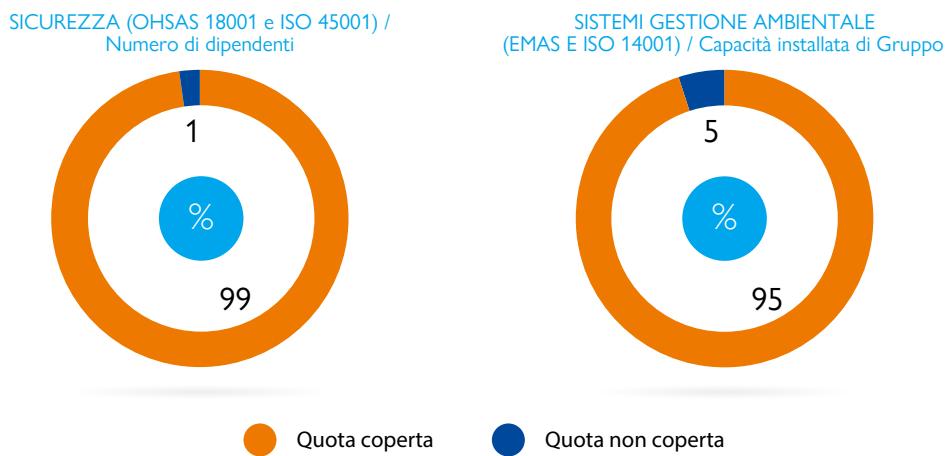
10  
Capitale  
Relazionale

Relazione  
della Società  
di RevisioneGRI  
Content  
IndexTCFD  
Content  
Index

L'attuazione di queste politiche avviene anche tramite l'adozione di **sistemi di gestione certificati secondo le principali norme volontarie**, riconosciute a livello internazionale, quali la ISO 14001 per l'ambiente, la ISO 9001 per la Qualità e la ISO 45001 per la Salute e la Sicurezza sul lavoro, o comunitario, come la Registrazione EMAS, che fa riferimento al Regolamento CE 1221/09. Nel corso del 2021 una

società del Gruppo, **Aprica**, ha ottenuto la certificazione relativa alla Social Accountability in conformità alla norma internazionale **SA8000**. Con riferimento alla copertura dei sistemi di gestione ambientale sul totale della capacità installata, il decremento rispetto allo scorso anno è dovuto principalmente all'acquisizione di nuovi impianti fotovoltaici, che non hanno rilevanti impatti di natura HSE.

**Figura 4 Copertura delle certificazioni**



### 2.3 Analisi e gestione dei rischi e delle opportunità

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

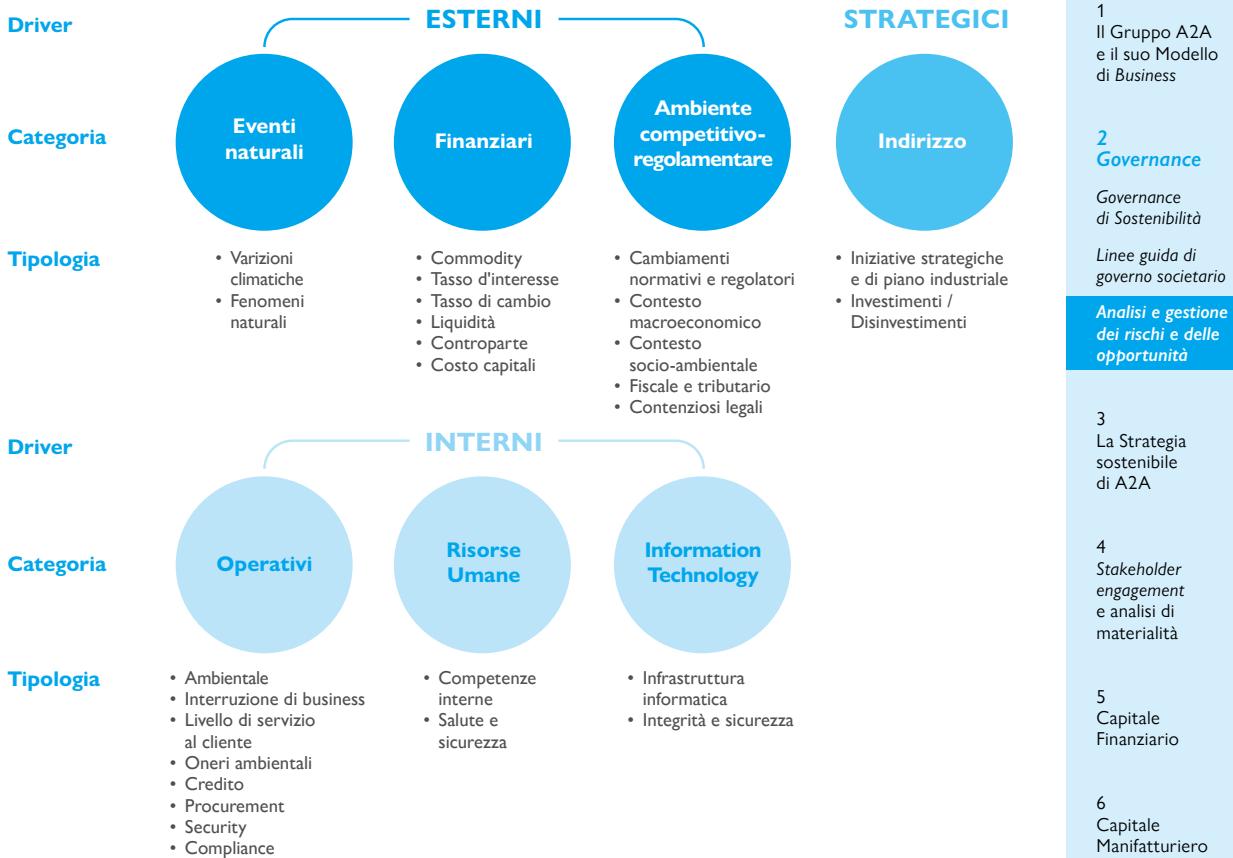
Attraverso il coinvolgimento di tutte le strutture aziendali è **periodicamente attivato il processo di misurazione dei rischi**, che permette di identificare le criticità più rilevanti, i relativi presidi ed i piani di mitigazione.

I profili di rischio del Gruppo e delle società, che risultano dall'attività di assessment periodico (ogni

6 mesi), sono analizzati dai rispettivi C.d.A. delle società. Inoltre la gestione dei rischi ERM si integra con i sistemi di gestione per la Qualità, l'Ambiente, la Salute e la Sicurezza del Gruppo A2A e supporta lo sviluppo e il mantenimento delle rispettive certificazioni in accordo alle norme ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001, nonché dello standard SA8000 sulla responsabilità sociale e la ISO 39001 sulla gestione della sicurezza stradale.

Il processo ERM tiene conto di tutti i possibili rischi e ne valuta l'impatto sull'azienda, sia con riferimento agli aspetti economico finanziari, che reputazionali. A tal fine, i principali fattori di rischio considerati fanno riferimento alla *mission* dell'azienda e al suo legame con il territorio, alla natura e alla diversificazione delle unità di business, al piano di crescita, agli obiettivi strategici, all'ambiente competitivo, normativo e regolatorio, al contesto macroeconomico e socio-ambientale, ai temi connessi alle variazioni climatiche nonché alle aspettative delle parti inte-

Figura 5 Modello dei rischi del Gruppo A2A



ressate, caratterizzate da una sempre crescente sensibilità verso i temi dell'ambiente, della salute e sicurezza e, più in generale, della sostenibilità. Infatti, durante ogni assessment periodico vi sono flussi informativi con la struttura organizzativa *Sustainability Development* nonché con la struttura Ambiente Salute e Sicurezza del Gruppo. Tale confronto mira ad approfondire ulteriormente le tematiche di rischio / opportunità legate agli obiettivi di sostenibilità e permette di gestire in modo sinergico le attività di *risk management* e i risultati dell'attività di *stakeholder engagement*. Tutto quanto sopra descritto ha permesso di evidenziare una forte correlazione tra i temi materiali per la sostenibilità e i rischi: infatti tutti i **temi materiali di sostenibilità sono collegati ad uno o più rischi individuati in ambito ERM.**

La metodologia e il processo di *Enterprise Risk Management* attuati nel Gruppo comprendono anche l'attività di **individuazione e gestione**

dei **rischi** e delle **opportunità**, intese come gli scenari con incertezza positiva che sono in collegamento ad uno scenario di rischio, e il cui beneficio atteso supera la mera eliminazione dei potenziali impatti negativi del rischio, oppure costituisce una possibile variazione positiva (favorevole) di un parametro, rispetto a quanto pianificato. Ad oggi le **opportunità individuate** abbracciano principalmente le tipologie “iniziative strategiche e di Piano”, “variazioni climatiche”, “contesto socio-ambientale”, “salute e sicurezza”, “commodity”, “costo dei capitali” e “fiscale e tributario”; i benefici attesi sono sia sulla reputazione del Gruppo che di tipo economico-finanziario.

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

1  
Il Gruppo A2A  
e il suo Modello  
di Business

2  
Governance

Governance  
di Sostenibilità

Linee guida di  
governo societario

Analisi e gestione  
dei rischi e delle  
opportunità

3  
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

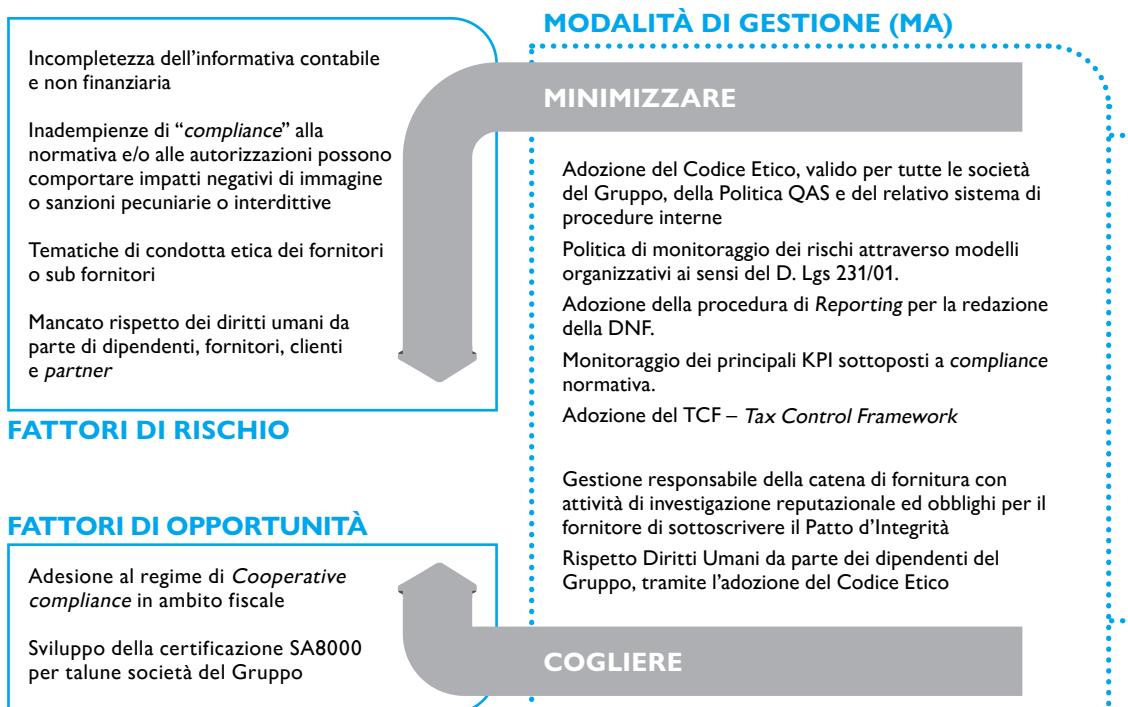
Relazione  
della Società  
di Revisione

GRI  
Content  
Index

TCFD  
Content  
Index

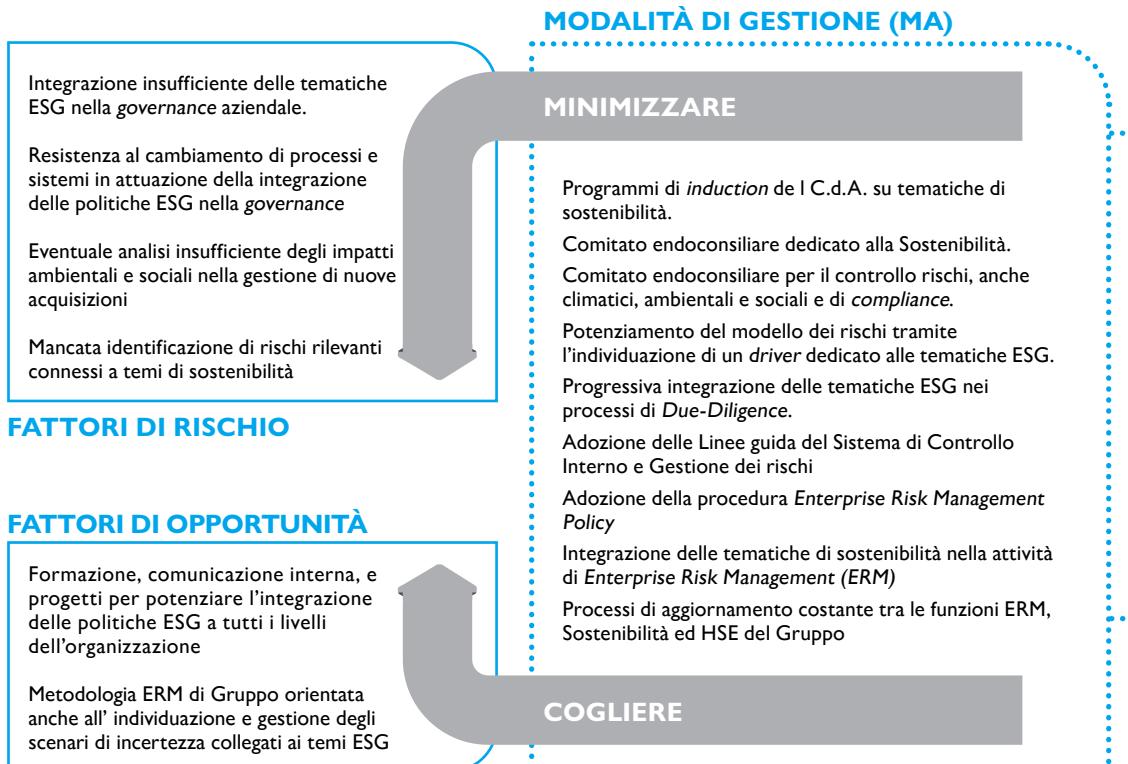
### Etica e integrità del gruppo

Condotta etica nella conduzione dei Business del Gruppo (es. adozione di comportamenti non competitivi, di politiche di anticorruzione, osservanza di leggi e regolamenti, adesione ai principali accordi nazionali



### Sostenibilità nella governance

Adozione di un approccio olistico che, partendo dalla valutazione dei rischi e delle opportunità sulle tematiche di sostenibilità, permetta una gestione sostenibile e responsabile del Gruppo; monitoraggio



ed internazionali in ambito ambientale e sociale), adozione di meccanismi e procedure per la segnalazione delle irregolarità e dei comportamenti illeciti; rispetto dei diritti umani lungo tutta la catena del valore (fornitori, dipendenti e clienti).



dell'evoluzione normativa relativa ai temi ESG, al fine di rispondere prontamente alle richieste del legislatore e mitigare i rischi e cogliere le opportunità derivanti dai cambiamenti da essa derivanti; integrazione di obiettivi di sostenibilità negli MbO (correlazione tra retribuzione del management e KPI Sostenibilità).





3

## La strategia sostenibile di A2A



# 3

## La Strategia sostenibile di A2A

### PRINCIPALI NETWORK E ASSOCIAZIONI NAZIONALI ED INTERNAZIONALI SUI TEMI DI SVILUPPO SOSTENIBILE A CUI A2A ADERISCE



Dal 2013 A2A è membro del *Global Compact* delle Nazioni Unite, sottoscrivendone i 10 principi fondanti relativi a diritti umani, condizioni di lavoro, ambiente e lotta alla corruzione. Nell'ambito del *network*, ogni anno A2A pubblica la propria *Communication on Progress* (COP), che coincide con il presente documento.



Il Gruppo A2A fa parte del *network* internazionale "Circular Economy 100" (CE100) della Fondazione *Ellen MacArthur*. Il *network* CE100 riunisce imprese, istituzioni, governi, amministrazioni cittadine, università e innovatori emergenti in un circuito dedicato alla condivisione di conoscenze ed esperienze nel campo dell'economia circolare, oltre a favorire possibili collaborazioni e *partnership*.



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



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



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



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



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



A2A, in *partnership* con Valore D, promuove il cambiamento verso un equilibrio di genere attraverso lo sviluppo di una nuova cultura aziendale sui temi di "Gender balance".



A2A è dal 2019 tra le aziende europee che hanno firmato il "Corporate Forum for Sustainable Finance", documento a sostegno della implementazione di strumenti finanziari sostenibili attraverso un *network* di imprese che promuovono una società *low-carbon*.

### 3.1 Il contesto di riferimento e gli scenari

#### Scenari energetici di riferimento

Il fenomeno del riscaldamento globale è ormai inequivocabile, come confermato dall'ultimo rapporto *“Climate Change 2021: The Physical Science Basis”*<sup>1</sup> dell'*Intergovernmental Panel on Climate Change - IPCC*<sup>2</sup>: il *global warming* e gli aumenti osservati nelle concentrazioni di gas serra a partire dal 1750 circa, sono prevalentemente attribuibili all'**effetto serra antropico**, ossia innescato dalle attività dell'uomo. L'IPCC evidenzia che i cambiamenti che si stanno verificando a livello mondiale spesso irreversibili impongono una **necessaria, immediata e significativa riduzione su larga scala delle emissioni**. È infatti atteso che la temperatura globale continuerà ad aumentare almeno fino alla metà del secolo e le probabilità di superare i 2°C sono concrete, a meno di profonde riduzioni **nei prossimi decenni**.

In risposta a tali sfide, l'*International Energy Agency (IEA)* nel *World Energy Outlook (WEO) 2021*<sup>3</sup>, evidenzia come nel 2020, nonostante le persistenti conseguenze della pandemia, a livello globale, si sia registrata una solida crescita nelle installazioni di impianti fotovoltaici ed eolici: le aggiunte annuali di capacità rinnovabile sono aumentate del 45% (quasi 280 GW), il più alto aumento anno su anno dal 1999<sup>4</sup>, così come si è evidenziato un incremento nella vendita di veicoli elettrici. Inoltre, la *Global Energy Review 2021*<sup>5</sup> conferma che la domanda di energia rinnovabile è cresciuta del 3% nel 2020 ed è destinata ad aumentare in tutti i settori chiave (energia, riscaldamento, industria e trasporti): le stime suggeriscono che il 2021 potrebbe determinare un nuovo *record* raggiungendo il 30% (vs 27% nel 2019). Nonostante i segnali positivi di una prosecuzione dei *trend* di elettrificazione dei consumi e sviluppi di tecnologie generative rinnovabili, **l'accelerazione risulta ad oggi ancora insufficiente per il raggiungimento di traiettorie compatibili con il contenimento degli incrementi di temperatura globali a 1.5 °C rispetto all'era preindustriale**.

All'interno del WEO 2021, la IEA presenta **quattro differenti scenari** che illustrano le future tendenze del settore energetico, sulla base di un modello di

simulazione su larga scala progettato per replicare il funzionamento dei mercati dell'energia.

Il nuovo ***Announced Pledges Scenario (APS)***, presentato nel WEO 2021, tiene conto delle nuove dichiarazioni da parte di oltre cinquanta Paesi e dell'Unione Europea di raggiungere obiettivi di emissioni nette pari a zero. Con la piena implementazione di tali iniziative secondo la *timeline*, la traiettoria delle emissioni globali vedrà una contrazione non sufficiente per il raggiungimento neutralità al 2050, comportando un aumento della temperatura stimata intorno a +2.1°C rispetto ai livelli preindustriali al 2100. In questo scenario si stima che la riduzione delle emissioni legate all'energia sarà del 40% entro il 2050, di cui quella più rilevante nel settore dell'elettricità, grazie a un notevole incremento delle fonti di energia a basse emissioni che fino al 2030 rappresenteranno la maggioranza della capacità addizionale, con aggiunte annuali di fotovoltaico ed eolico intorno ai 500 GW.

L'analisi delle misure attualmente predisposte e in fase di implementazione rivela però un quadro diverso, illustrato nello ***Stated Policies Scenario-STEPS***, che evidenzia gli sforzi necessari e significativi che dovranno essere perseguiti dai governi a livello globale. L'accelerazione del ritmo del cambiamento nel settore energetico, sufficiente a conseguire un graduale calo delle emissioni, vede allo stesso tempo raddoppiare la domanda globale di elettricità entro il 2050 a cui si somma la continua crescita delle emissioni dell'industria da parte delle economie emergenti e dai Paesi in via di sviluppo, portando le temperature medie globali a raggiungere i +2.6 °C rispetto all'era preindustriale nel 2100.

Nel WEO 2021 la IEA presenta, inoltre, lo scenario ***Net Zero Emissions by 2050 (NZE)***, in cui predispone una tabella di marcia rigorosa ed estremamente sfidante – ma raggiungibile – al fine di mantenere una traiettoria delle emissioni di CO<sub>2</sub> compatibile con un bilancio *net-zero* entro il 2050. In questo quadro, molto ambizioso, l'incremento delle temperature al 2100 rispetto all'era preindustriale si consolida sotto i +1.5 °C.

#### Nota metodologica

**1** Il Gruppo A2A e il suo Modello di Business

**2** Governance

**3** La Strategia sostenibile di A2A

**Il contesto di riferimento e gli scenari**

La COP26 e le strategie europea e nazionale

Il Piano Strategico 2021-2030

Il Piano di Sostenibilità

La gestione dei rischi e delle opportunità climate-related

**4** Stakeholder engagement e analisi di materialità

**5** Capitale Finanziario

**6** Capitale Manifatturiero

**7** Capitale Naturale

**8** Capitale Umano

**9** Capitale Intellettuale

**10** Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

<sup>1</sup> 2021, IPCC, *Climate Change 2021: The Physical Science Basis*, <https://www.ipcc.ch/report/ar6/wg1/>

<sup>2</sup> *Intergovernmental Panel on Climate Change - IPCC* è il foro scientifico formato nel 1988 da due organismi delle Nazioni Unite, l'Organizzazione meteorologica mondiale (OMM) e il Programma delle Nazioni Unite per l'Ambiente (UNEP) allo scopo di studiare il riscaldamento globale.

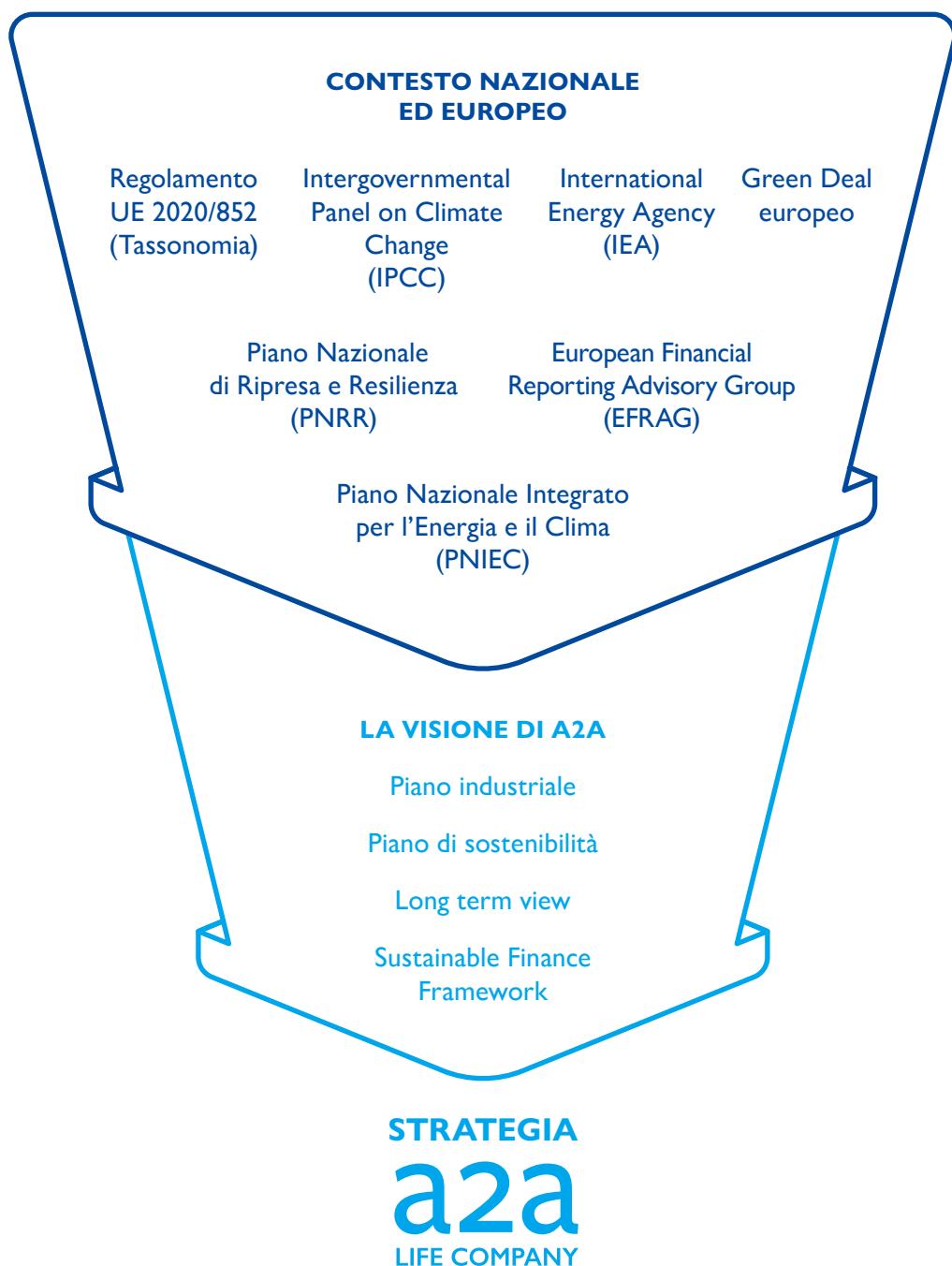
<sup>3</sup> IEA, *World Energy Outlook 2021*, <https://www.iea.org/reports/world-energy-outlook-2021>

<sup>4</sup> *Renewable Energy Market Update 2021, Outlook for 2021 and 2022*, <https://www.iea.org/reports/renewable-energy-market-update-2021>

<sup>5</sup> *Global energy review 2021, Assessing the effects of economic recoveries on global energy demand and CO<sub>2</sub> emissions in 2021*, <https://iea.blob.core.windows.net/assets/d0031107-401d-4a2f-a48b-9eed19457335/GlobalEnergyReview2021.pdf>

All'interno del documento è riproposto anche il **Development Scenario (SDS)** che – in linea allo scenario NZE – raggiunge i *Sustainable Development Goals* proposti dalle Nazioni Unite e porta il sistema energetico planetario ad una situazione di emissioni *net-zero* entro il 2070. In questo scenario molte nazioni e regioni geografiche raggiungono anticipatamente il livello di emissioni nette pari a zero. Questo scenario risulta consistente con una limitazione dell'incremento delle temperature a circa 1.65°C, con un 50% di probabilità associata.

**Figura 6 La strategia di A2A come risultato del contesto nazionale e internazionale**



Con particolare riguardo ai rischi climatici e alle opportunità, risulta importante la comprensione dello scenario climatico fisico costituito dagli andamenti registrati e previsti delle variabili climatiche e dello scenario cosiddetto “*transition*”, caratterizzato dall’insieme delle *policies*, delle norme, degli orientamenti dei consumatori etc., che sono rappresentativi della transizione attesa verso una economia a bassa intensità di carbonio.

### Scenario Climatico Fisico Previsto

L’aumento della temperatura media globale sta già determinando importanti effetti, tra cui l’**aumento di fenomeni meteorologici estremi** (ondate di calore, siccità, forti piogge), l’innalzamento del livello del mare, l’incremento di incendi boschivi, il calo di produttività delle coltivazioni. I cambiamenti climatici già osservati negli ultimi decenni potranno essere ulteriormente inaspriti dalle variazioni attese del clima, determinando rischi di diversa entità a seconda di quanto si riuscirà a fare per limitare il riscaldamento globale. Per descrivere il clima potenzialmente atteso per il futuro sono effettuate delle proiezioni attraverso l’utilizzo di modelli climatici - che si basano sul presupposto che le condizioni climatiche future dipendano dall’evoluzione in atmosfera delle concentrazioni di gas climalteranti che, a loro volta, dipendono dall’attuazione o meno di politiche di mitigazione e riduzione delle emissioni su scala globale.

L’attenzione del Gruppo è stata focalizzata sui quei **parametri climatici, sia medi che estremi**, che hanno una stretta correlazione con i propri *business*. Sono stati presi in considerazione, inoltre, i risultati delle simulazioni effettuate per diversi scenari di concentrazione di gas serra e di livelli di emissioni, i cosiddetti Percorsi Rappresentativi di Concentrazione (Representative Concentration Pathways, RCP)<sup>6</sup>:

- “Mitigazione aggressiva” (RCP2.6), caratterizzato da un picco emissivo al 2020, in diminuzione costante fino a raggiungere le “zero emissioni” entro il 2100;
- “Stabilizzazione” (RCP4.5), caratterizzato da un picco emissivo al 2040, in diminuzione negli anni, raggiungendo entro il 2070 livelli inferiori agli attuali; la concentrazione atmosferica si stabilizza al 2100 a circa il doppio dei livelli preindustriali;
- “Business as usual” o “Nessuna mitigazione” (RCP8.5), caratterizzato dalla crescita delle emis-

sioni ai ritmi attuali che porterà a concentrazioni atmosferiche di CO<sub>2</sub> triplicate o quadruplicate rispetto ai livelli preindustriali (280 ppm) entro il 2100.

Le principali variabili atmosferiche e l’influenza su di esse da parte dei cambiamenti climatici sono studiate sia in termini di valori medi sia di valori estremi.

Analizzando le proiezioni sul lungo termine per **indicatori medi**, tutti gli scenari prevedono un **incremento della temperatura** e una **diminuzione delle precipitazioni** su tutto il territorio italiano, con una maggiore variazione stagionale. In questo quadro, attraverso un’adeguata pianificazione, le aziende sono potenzialmente in grado di definire azioni per mitigare le conseguenze dovute a tali effetti, valutandone attentamente i rischi e gli impatti che ne derivano.

L’acuirsi **dell’imprevedibilità degli eventi climatici estremi**, tuttavia, aggiunge un fattore di **incertezza** all’efficacia delle misure di mitigazione attese. Gli eventi estremi climatici, infatti, sono considerati indicatori di processi potenzialmente pericolosi, quali ad esempio ondate di calore, alluvioni, frane, siccità e incendi, dovuti al verificarsi di eventi meteorologici intensi. Le proiezioni per l’indicatore delle **ondate di calore** riportano un marcato aumento su scala annuale (mediamente fino a 18 giorni) per la stagione estiva per entrambi gli scenari RCP4.5 e RCP8.5 sulla maggior parte del territorio italiano. Un aumento delle **piogge intense** può determinare degli importanti effetti al suolo quale, ad esempio, un aggravamento del rischio idrogeologico. Le simulazioni effettuate mostrano per entrambi gli scenari (RCP8.5; RCP4.5) una generale tendenza all’aumento delle precipitazioni massime giornaliere. Infine, il **numero massimo dei giorni consecutivi senza pioggia** evidenzia la correlazione degli impatti dei cambiamenti climatici sull’agricoltura e altri settori produttivi (es. produzione idroelettrica), e costringe ad un continuo sforzo di resilienza e adattamento del servizio di distribuzione dell’acqua potabile, al fine di garantire una costante erogazione anche durante i periodi di scarsità di risorsa idrica. Infine, tale indicatore è significativo anche della tendenza di eventi pericolosi, quali gli incendi.

### Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo Modello di Business

2 Governance

3 La Strategia sostenibile di A2A

### Il contesto di riferimento e gli scenari

La COP26 e le strategie europea e nazionale

Il Piano Strategico 2021-2030

Il Piano di Sostenibilità

La gestione dei rischi e delle opportunità climate-related

### 4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

### GRI Content Index

### TCFD Content Index

<sup>6</sup> Il numero associato a ciascun RCP si riferisce al Forzante Radiativo (Radiative Forcing - RF) espresso in unità di Watt per metro quadrato (W/m<sup>2</sup>) ed indica l’entità dei cambiamenti climatici antropogenici entro il 2100 rispetto al periodo preindustriale.

### 3.2 La COP 26 e le strategie europea e nazionale

Sul solco tracciato dalla COP21 di Parigi (accordo per il mantenimento della temperatura media globale sotto i 2°), si inseriscono le trattative della **COP26** svoltasi nel novembre 2021 a Glasgow e conclusasi con la definizione del **Glasgow Climate Pact**, il programma di riferimento per le politiche globali a protezione del pianeta e degli ecosistemi dei prossimi anni. I partecipanti hanno individuato nuovi obiettivi, consapevoli della necessaria accelerazione della decarbonizzazione parallelamente a un rafforzamento del supporto ai Paesi in via di sviluppo. Per la prima volta in una COP, si è fatto esplicito riferimento al carbone e alle fonti fossili, delineando che gli impegni dovranno convergere sulla progressiva riduzione dell'energia da carbone e verso l'abbandono di sussidi ai fossili inefficienti.

I principali obiettivi e impegni che dovranno guidare l'**approccio comune al clima e alla tutela dell'ambiente** mirano a promuovere azioni volte alla riduzione del riscaldamento globale (es. *Nationally Determined Contributions - NDCs*<sup>7</sup>, *Paris Rulebook* per l'implementazione dell'Accordo di Parigi e le regole per i nuovi mercati di carbonio) con responsabilità comuni ma differenziate fra i diversi Stati. Altro obiettivo rilevante riguarda la **prevenzione delle conseguenze del climate change** in modo da contenerne (o ridurne) i danni, aumentando la capacità di risposta ai rischi climatici e focalizzandosi sul supporto a coloro che sono già stati colpiti dal cambiamento climatico. A tal proposito il **Santiago Network** ha il ruolo di catalizzatore per l'assistenza tecnica al fine di evitare, minimizzare e affrontare le perdite e i danni nei Paesi in via di sviluppo (**Just Transition**), oltre che fornire supporto inteso sia in termini finanziari che di trasferimento tecnologico e di *capacity-building* per adattamento e mitigazione.

La COP26 è stata la più partecipata dal mondo del *business*, segnando così un passaggio dall'affidamento *top-down* sui governi all'azione *bottom-up* favorendo la crescita di iniziative in questo senso. Ne è un esempio l'avvio della **Glasgow Financial Alliance for Net Zero**, un'alleanza di 450 banche,

fondi pensione e compagnie di assicurazione che investirà oltre 130 trilioni di dollari di capitale privato in attività legate al raggiungimento delle zero emissioni nette.

Nonostante tutti gli sforzi intrapresi, un'analisi condotta dall'**International Energy Agency - IEA**, a seguito della COP26, dimostra che gli impegni climatici attuali non saranno sufficienti a contenere l'aumento delle temperature sotto i 2°C al 2050: anche se tutti gli obiettivi di riduzione delle emissioni stabiliti fossero raggiunti in tempo, il riscaldamento globale si manterebbe a 1.8°C entro la fine del secolo.

#### Le strategie europee e nazionali

L'Unione Europea è in prima linea nel sostenere fermamente la transizione verso un'economia pulita, efficiente e sostenibile, e nel proporsi come guida attraverso i notevoli sforzi compiuti e una legislazione estremamente ambiziosa, in cui sono coinvolti molteplici settori e attori.

A tal proposito, nel 2019 l'Unione Europea ha approvato il **Green Deal**, la strategia comunitaria per raggiungere la neutralità carbonica al 2050. Nel dicembre 2020 è stato approvato un obiettivo di riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> di almeno il 55% entro il 2030 rispetto al 1990.

In questo contesto rientra l'approvazione della **EU Strategy on Energy System Integration**, che racchiude misure per costruire progressivamente un nuovo sistema energetico che integri in modo flessibile diversi vettori energetici basandosi sulla **circularità** e **l'efficienza energetica**, sul crescente utilizzo di **energia elettrica da fonti rinnovabili** e sulla **promozione di combustibili rinnovabili a basse emissioni**. Parallelamente, è stata definita l'**Hydrogen Strategy** che pone l'idrogeno verde come fondamento per la decarbonizzazione dei settori *hard-to-abate*, prevedendo un incremento nel *mix energetico* del 14% al 2050, con un obiettivo di capacità installata da elettrolizzatori pari a circa 40 GW al 2030.

<sup>7</sup> Gli NDCs sono le azioni di mitigazione a livello nazionale, da presentare ogni cinque anni, con ambizione crescente, specificando gas e settori coperti.

Nel corso del 2021, il *Green Deal* europeo è stato arricchito con un nuovo pacchetto, il *“Fit for 55”*, che aggiorna le normative in materia di clima, energia e trasporti per rafforzare il target di riduzione delle emissioni. All'interno sono inclusi 8 specifici riferimenti alla revisione della **Direttiva sulle energie rinnovabili** e della **Direttiva sull'efficienza energetica**, che incrementano la quota di energia rinnovabili al 40% e la percentuale di efficienza energetica per il consumo di energia finale e primaria rispettivamente tra il 36% e il 39% al 2030. Oltre alle politiche di decarbonizzazione, un altro pilastro fondamentale per favorire una piena transizione ecologica è l'economia circolare, che mira a una trasformazione sistematica del modo di produrre e consumare. Infatti, se al settore energetico è attribuibile il 55% delle emissioni climatiche, il **restante 45% è associato alla produzione di prodotti**<sup>8</sup>.

A livello nazionale nel 2021 è stato presentato il **Piano nazionale di ripresa e resilienza - PNRR** che si sviluppa intorno a tre assi strategici - **digitalizzazione e innovazione, transizione ecologica e inclusione sociale** – con risorse previste pari a 191,5 miliardi di euro. Le principali linee di investimento si focalizzeranno **sull'accelerazione dell'efficientamento energetico e sull'elettrificazione dei consumi**. Il raggiungimento degli obiettivi di decarbonizzazione

vede la **rete di distribuzione elettrica** quale fattore abilitante ed essenziale per la transizione, richiedendo che sia **pienamente resiliente** ai cambiamenti climatici, nonché **digitale e flessibile** per abilitare e accogliere l'aumento di produzione da fonti rinnovabili.

Un ruolo rilevante è riservato, inoltre, all'**idrogeno**: l'Italia, infatti, si allinea alla strategia europea per l'idrogeno e intende perseguire questa opportunità attraverso lo sviluppo di progetti *flagship* per l'utilizzo di idrogeno nei settori industriali *hard-to-abate*, la creazione di **“hydrogen valleys”** e abilitandone l'utilizzo nel trasporto pesante e in alcune tratte ferroviarie.

Il PNRR si inserisce in un quadro più ampio fornito dal **Piano Nazionale integrato Energia e Clima - PNIEC** e dalla **Strategia di Lungo Termine per la Riduzione delle Emissioni dei Gas a Effetto Serra**, entrambi in fase di aggiornamento e rafforzamento, che riflettono il livello di ambizione nazionale. Mentre il PNIEC presenta una visione al 2030, la **Strategia italiana di lungo termine sulla riduzione delle emissioni dei gas a effetto serra**, pubblicata a gennaio 2021, estende l'obiettivo di raggiungere la neutralità carbonica al 2050, attraverso la riduzione dei consumi energetici del 40% rispetto a quelli attuali.

**Figura 7 Ripartizione risorse PNRR per obiettivi**



<sup>8</sup> The Ellen MacArthur Foundation, *Completing the Picture - How the circular economy tackles climate change*, 2021.

### 3.3 Il Piano Strategico 2021 - 2030

#### Long Term Market Outlook

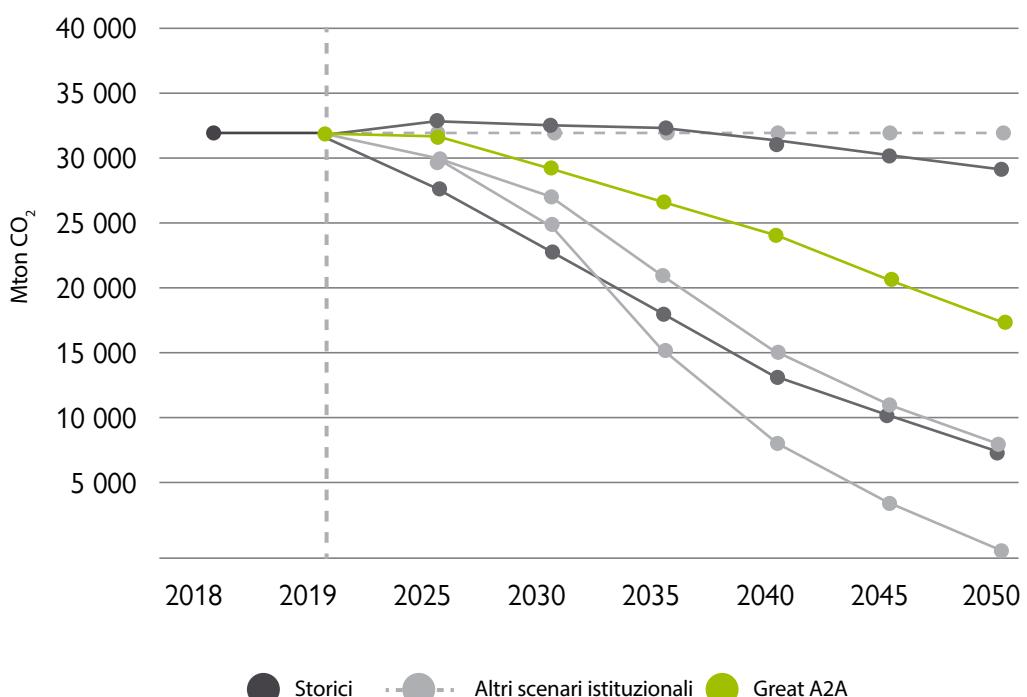
Lo scenario implementato da A2A denominato “*GREAT – Global Realization Transition*” tiene conto di una crescita demografica molto pronunciata al 2050, in linea con lo scenario a fertilità medio variante delle Nazioni Unite, con una popolazione mondiale superiore ai 9,7 miliardi di abitanti sul pianeta e un incremento di oltre il 10% del tasso di urbanizzazione globale. La progressiva realizzazione della criticità del tema climatico e gli interventi globali permetteranno un calo della domanda totale di energia nel lungo periodo, con una domanda energetica primaria pro-capite in contrazione di circa il 24% nel periodo 2019 - 2050. Il vettore elettrico continuerà ad essere il preferibile per lo sviluppo delle economie, con un tasso di crescita sostanziale della domanda di energia elettrica.

Tale scenario, che vede nell’Unione Europea il raggiungimento al 2050 del dichiarato obiettivo di emissioni *net-zero*, **mostra un flesso per il dato di emissioni globali di CO<sub>2</sub> dopo il 2030**. L’evoluzione del trend segue con un incremento delle temperature al 2100 di circa +2 °C rispetto all’era preindustriale.

L’Unione Europea, come motore trainante della transizione energetica globale, vede una combinazione di significativa penetrazione di fonti rinnovabili nel proprio *energy mix* (85% di *share* di fonti rinnovabili al 2050) e forti interventi di efficienza energetica e contenimento dei consumi (CAAGR al 2050 della domanda energetica primaria pari a circa -1,4%).

Tuttavia, lo scenario *GREAT* si colloca in una zona intermedia tra gli scenari “*business as usual*” e gli scenari che prevedono un cambio radicale per il raggiungimento dell’obiettivo di zero emissioni. Confrontando la traiettoria delle emissioni per i vari scenari, si evidenzia che lo scenario *GREAT* non prevede il raggiungimento della neutralità carbonica a livello globale, ma solo una sostanziale riduzione delle emissioni. Le emissioni residue per i **settori hard-to-abate** (come, ad esempio, il settore dei trasporti su strada, dell’aviazione, il settore chimico, il settore della produzione di materiali per le costruzioni e il settore della navigazione) verranno **compensate attraverso processi di rimozione della CO<sub>2</sub>**. Si evidenzia che a livello europeo, per raggiungere gli obiettivi prefissati, sarà necessario

**Figura 8 Scenario *GREAT* A2A a confronto con gli scenari globali**



un importante e aggressivo intervento di *policy* mirata all'**efficientamento energetico** del parco edifici esistente, vincolando anche le nuove costruzioni. Ad esempio, l'**Italia**, per contribuire agli obiettivi europei, al 2030 dovrebbero raddoppiare il **tasso annuo di riqualificazione degli edifici** (da 0,6 a 1,2%) e incrementare fino al 2% al 2050.

Lo scenario dei **consumi finali** residenziali, del terziario e dei servizi al 2050 per l'Italia prevede un *mix* composto per il **52% da energia elettrica, dall'11% da calore, per il 33% dalle rinnovabili e biofuel e per il 4% dall'idrogeno**. Riguardo quest'ultima fonte energetica, si prevede un aumento della domanda con un CAGR del 7,8% al 2050. Dal 2025 in poi è prevista l'introduzione di elettrolizzatori per la produzione di idrogeno verde; l'obiettivo dichiarato dal Governo italiano di 5GWh al 2030 sarà raggiunto con 5 anni di ritardo; si stima comunque una produzione di idrogeno verde di circa 2 milioni di tonnellate al 2050.

Per quanto riguarda gli scenari sui **consumi di gas** in Italia, **dal 2030 è prevista una forte riduzione della domanda**, come conseguenza dell'introduzione dell'idrogeno e dell'elettrificazione dei consumi; al 2050, la domanda di gas sarà ridotta del 73% rispetto alla media degli anni 2015-2019. Gli scenari di sviluppo della produzione del biometano in Italia prevedono 1 Gmc di produzione di biometano post-2025, e grazie a nuovi impianti *greenfield* e prime riconversioni, si arriverà a circa 4 Gmc nel 2030.

Al 2050, lo scenario di **fabbisogno energetico** (domanda) italiano prevede una produzione di 513,8 TWh, per il 41% guidata dai consumi civili e per il 27% da quelli industriali. **L'offerta di energia elettrica** invece prevede il *phase-out* degli impianti termoelettrici a carbone e a olio combustibile, compensata da un incremento di nuova capacità di impianti CCGT di nuova generazione da installare tra il 2022 e il 2028. In sintesi, al 2050 la **capacità installata rinnovabile sarà per l'80% composta da energie rinnovabili**, l'11% di termoelettrico e il 9% di storage chimico.

## Il Piano Industriale di A2A

Il 27 gennaio 2022 A2A ha approvato l'aggiornamento del **Piano Industriale 2021-2030** che ha posto le basi per raggiungere l'**azzeramento delle emissioni** dirette e indirette (sia **Scope 1** che **Scope 2**) generate dal Gruppo al 2040 ed ha rafforzato i *business* che possono contribuire alla transizione ecologica del Paese. **Economia circolare e Transizione Energetica** si confermano i due pilastri del Piano che racchiudono le azioni concrete del Gruppo, a cui contribuiscono tutte le *Business Unit* (Energia, Ambiente e *Smart Infrastructures*). Per raggiungere gli obiettivi di Piano A2A ha inserito nel nuovo aggiornamento di Piano 4 filoni: **lo sviluppo del biometano, la creazione di Green Hydrogen Valley, l'ampliamento in portafoglio di rinnovabili e il rilancio dell'ambizione sull'e-mobility.**"



Grazie all'incremento nello sviluppo delle energie rinnovabili, soluzioni di carbon capture e *phase-down* dei *business carbon intensive*, il Gruppo sarà in grado di raggiungere gli obiettivi di decarbonizzazione fissati. Questo percorso virtuoso prevede il miglioramento del fattore emissivo di Gruppo al 2030 rispetto all'obiettivo approvato dalla *Science Based Targets initiative*<sup>9</sup>, con la conseguente riduzione del 49% delle emissioni specifiche di A2A rispetto al 2017.

#### Economia Circolare

Il Gruppo ha rinforzato ulteriormente il suo impegno in attività per la chiusura del ciclo dei rifiuti, il recupero del calore disperso a beneficio del teleriscaldamento e al ciclo idrico integrato, con investimenti in crescita del 18%. Con 7 miliardi di euro a disposizione, il Gruppo prevede azioni strategiche volte alla realizzazione di nuovi impianti per il recupero di materia per un totale di 2,2 milioni di tonnellate al 2030. Nel solco degli obiettivi di riduzione dell'impronta carbonica, A2A vuole mettere a disposizione soluzioni *green* per il settore della **mobilità** quali idrogeno verde e bio-GNL, sviluppando oltre 60 impianti di biometano di cui almeno 5 con liquefazione per ottenere bio-GNL, mentre per la produzione di idrogeno verde si potranno sfruttare fonti di energia prodotta continuativamente come quella dei termovalorizzatori.

Nel **ciclo idrico** l'obiettivo del Gruppo è contribuire al superamento delle infrazioni UE con una riduzione delle perdite idriche lineari del 23% (mc/km/giorno) e sviluppando una nuova capacità di depurazione. Nel teleriscaldamento sarà raddoppiato in arco piano l'utilizzo di energia recuperata da cassimi termici o proveniente da fonti rinnovabili.

#### Transizione Energetica

La crisi climatica in corso e gli sfidanti obiettivi globali legati alla decarbonizzazione e alla riduzione delle emissioni impongono un'accelerazione della transizione energetica. A2A risponde a questa urgenza, aumentando gli investimenti del 15% con un *target EBITDA* di 1,7 miliardi di euro al 2030, anticipando la crescita del portafoglio di impianti *green* con l'installazione del 20% della nuova capacità rinnovabile entro il 2023 (rispetto all'8% del precedente Piano), grazie ad una *pipeline* bilanciata tra eolico e solare.

Il Gruppo, inoltre, conferma il proprio impegno a favore dell'**elettrificazione dei consumi**, diffondendo una cultura a sostegno di un consumo responsabile. Per garantire la **flessibilità del sistema elettrico nazionale**, A2A svilupperà un *mix* di soluzioni tra cui un nuovo ciclo combinato a gas abilitato a *blending* con idrogeno, un nuovo *gas peaker* (già autorizzato), *storage* elettrochimico e 4 potenziamenti CCGT (già autorizzati) che contribuiscono all'aumento di 1,7 GW in nuova flessibilità al 2030.

Nel segmento **E-mobility** A2A quadruplica il *target* di installazione di punti di ricarica per veicoli elettrici, tramite l'installazione di 24 mila punti di ricarica elettrica al 2030.

#### La dimensione sociale del nuovo Piano Strategico: un percorso verso la *Just Transition*

La *Just Transition* verso un mondo Net Zero implica la necessità di integrare dimensioni sociali, come l'occupazione, il lavoro dignitoso e la tutela delle comunità, nella realizzazione di azioni per il clima, con l'obiettivo ultimo di non lasciare indietro nessuno.

Durante la COP26, oltre 30 nazioni (Stati Uniti, Regno Unito, tutti i 27 Stati membri dell'UE, Norvegia, Canada e Nuova Zelanda) hanno sottoscritto la *Just Transition Declaration*, con cui i firmatari si impegnano a sostenere che questa transizione sia equa e giusta verso tutti. La Commissione Europea, proprio in questa logica, ha definito uno strumento, il *Just Transition Mechanism*, che si prevede mobiliterà almeno 55 miliardi di euro nel periodo 2021-2027 e finalizzato ad attenuare l'impatto socioeconomico della transizione, concentrandosi sulle regioni, sulle industrie e sui lavoratori che dovranno far fronte alle sfide più pressanti.

In questo contesto il ruolo delle aziende è estremamente potente e rilevante, poiché le dimensioni sociali che il tema della *Just Transition* solleva sono insite nell'operato delle imprese: lavoro dignitoso, gestione responsabile della catena di fornitura, supporto al benessere delle comunità in cui si opera.

L'aggiornamento del Piano Strategico mostra come A2A abbia fortemente integrato nella propria strategia di *business* non solo l'impegno verso la de-

<sup>9</sup> 216 gCO<sub>2</sub>/kWh nell'attuale Piano vs 230 gCO<sub>2</sub>/kWh certificati SBTi

carbonizzazione delle proprie attività e il *net zero*, ma anche la dimensione sociale, allineandosi alle dimensioni della *Just Transition* espresse nella *Just Transition Declaration*.

Le persone rappresentano per A2A una risorsa fondamentale per una messa a terra efficace del Piano Strategico. Per questo motivo il Gruppo ha previsto al 2030 circa 7.000 nuovi ingressi, di cui il 50% donne. Anche i temi della valorizzazione delle diversità e dell'inclusione risultano centrali nell'aggiornamento del Piano: al 2030 A2A ambisce ad incrementare la presenza femminile nei ruoli di responsabilità (*management* e consiglieri di amministrazione delle società del Gruppo), oltre che includere tutti i dipendenti con disabilità in progetti di valorizzazione. A2A si impegna, inoltre, nella promozione della salute, attraverso iniziative rivolte a tutta la popolazione aziendale, e nell'aumentare la conoscenza e la consapevolezza dei dipendenti sulle tematiche di sostenibilità.

Con riferimento al sostegno delle comunità e alla promozione del dialogo tra governi, aziende e tutti i soggetti interessati dalla transizione verso la *green economy*, A2A si è proposta di incrementare il numero di aree coinvolte in iniziative di *engagement multi-stakeholder* e sviluppare analisi di valutazione di impatto delle attività del Gruppo sui territori interessati dai progetti previsti dal Piano Strategico. Inoltre, il Gruppo, nell'ambito delle attività previste dal Piano, pianifica anche opere di compensazione ambientale e attività con forte carattere sociale, proprio a tutela dei territori in cui è presente.

Infine, negli ultimi anni A2A sta sempre più puntando alla sostenibilità della *supply chain*, anche attraverso iniziative di formazione e coinvolgimento dei fornitori su tematiche legate ad aspetti ambientali e sociali. In particolare, al 2030 il Gruppo si è dato l'ambizioso obiettivo di assegnare il 90% dell'ordinato a fornitori valutati con *scoring* integrato ESG e di incrementare al 30% il peso dei criteri di sostenibilità nei processi di *vendor rating*.

### 3.4 Il Piano di Sostenibilità

In pieno allineamento con la revisione del Piano Industriale, anche per il Piano di Sostenibilità è stato avviato un processo di aggiornamento degli obiettivi, con lo sfidante orizzonte temporale decennale 2021-2030. Grazie alla rafforzata convinzione che l'integrazione della sostenibilità nella pianificazione sia uno degli elementi strategici per la creazione di valore di lungo periodo, l'attività di aggiornamento del Piano Strategico ha visto una collaborazione interfunzionale tra le strutture di Sostenibilità, Pianificazione e Controllo e Strategia per la definizione dei macro *trend* e degli obiettivi fino al 2030. Ad

integrazione degli obiettivi di sostenibilità già inclusi nel Piano Strategico, è stato successivamente implementato il Piano di Sostenibilità, come *addendum* per definire tutti gli altri obiettivi da includere nelle "leve abilitanti": *Digital*, *People* e *Governance*.

Nel Supplemento del presente documento è stata riportata la tabella che include tutti i 113 KPI del Piano di Sostenibilità 2021-2030.

Di seguito, si riporta una sintesi dei principali KPI inclusi nel Piano di Sostenibilità di Gruppo.

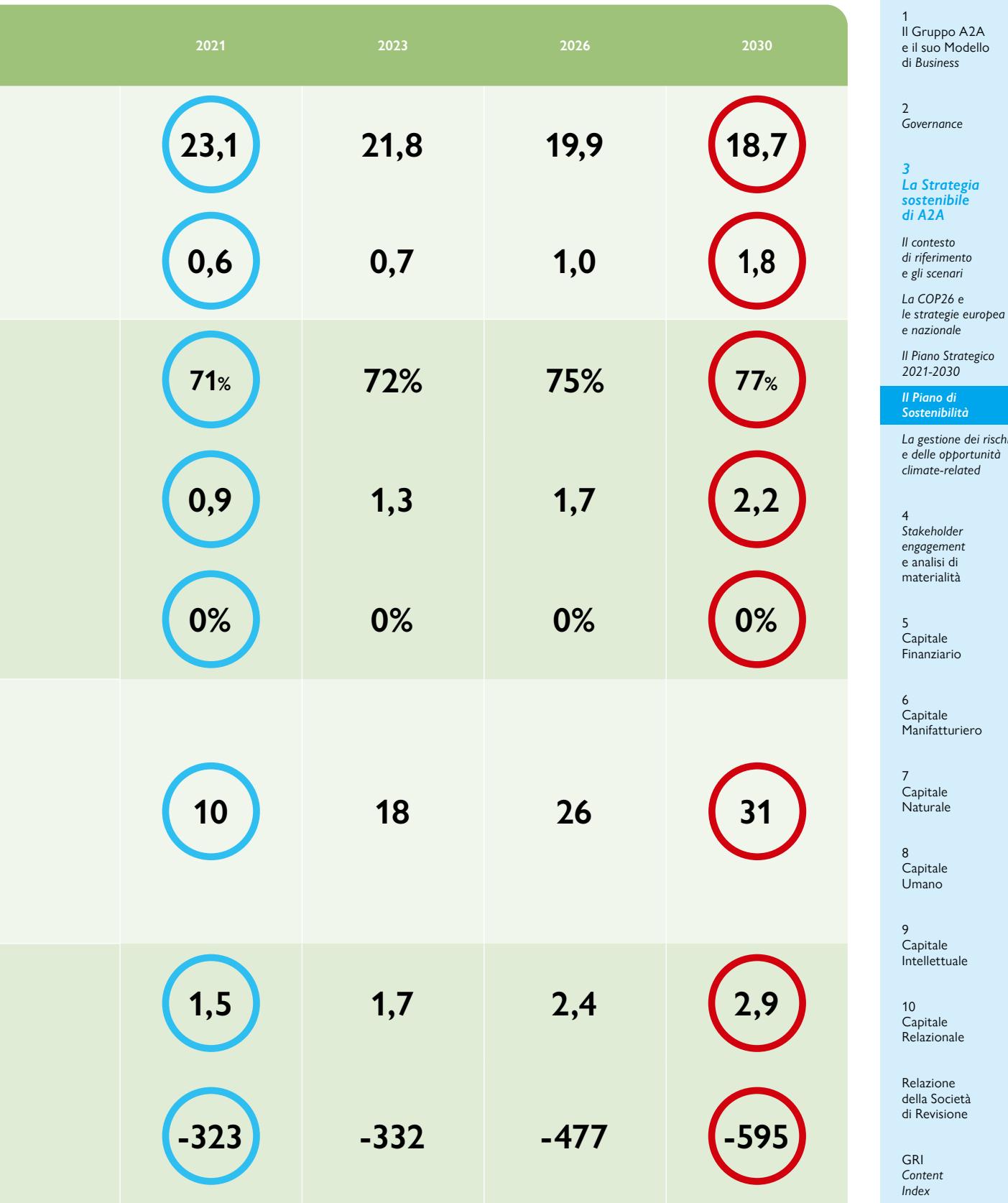
Nota  
metodologica1  
Il Gruppo A2A  
e il suo Modello  
di Business2  
*Governance*3  
*La Strategia  
sostenibile  
di A2A*Il contesto  
di riferimento  
e gli scenariLa COP26 e  
le strategie europee  
e nazionale**Il Piano Strategico  
2021-2030****Il Piano di  
Sostenibilità**La gestione dei rischi  
e delle opportunità  
climate-related4  
Stakeholder  
engagement  
e analisi di  
materialità5  
Capitale  
Finanziario6  
Capitale  
Manifatturiero7  
Capitale  
Naturale8  
Capitale  
Umano9  
Capitale  
Intellettuale10  
Capitale  
RelazionaleRelazione  
della Società  
di RevisioneGRI  
Content  
IndexTCFD  
Content  
Index



## ECONOMIA CIRCOLARE

SDG	AZIONE	KPI
 	<b>ACQUA</b> <b>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</b>	Perdite idriche lineari (mc/km/gg) (media)
		Abitanti serviti totali (Depurazione) (milioni)
 	<b>RECUPERO E TRATTAMENTO RIFIUTI</b> <b>Migliorare il processo di recupero dei rifiuti raccolti (anche attraverso la loro valorizzazione energetica) e promuovere la raccolta differenziata</b>	Tasso di raccolta differenziata rifiuti urbani (%)
		Rifiuti avviati a recupero di materia (Mt)
		Rifiuti urbani raccolti avviati alla discarica (% sul totale)
  	<b>POLITICHE DI RIDUZIONE DELLA PRODUZIONE DI RIFIUTI</b> <b>Ridurre la produzione di rifiuti attraverso una politica di prevenzione, riduzione, riutilizzo</b>	Partnership avviate per iniziative di economia circolare (numero)
  	<b>TELERISCALDAMENTO</b> <b>Aiutare a ridurre l'impatto ambientale delle città, ponendo particolare attenzione alla qualità dell'aria implementando il teleriscaldamento e il teleraffrescamento</b>	Energia da recuperi termici/rinnovabili (TWh)
		CO <sub>2</sub> evitate grazie al TLR (kt/a)

<sup>1</sup> KPI inserito nel Sustainable Finance Framework di A2A: 1,4Mt al 2024, 1,7Mt al 2026.

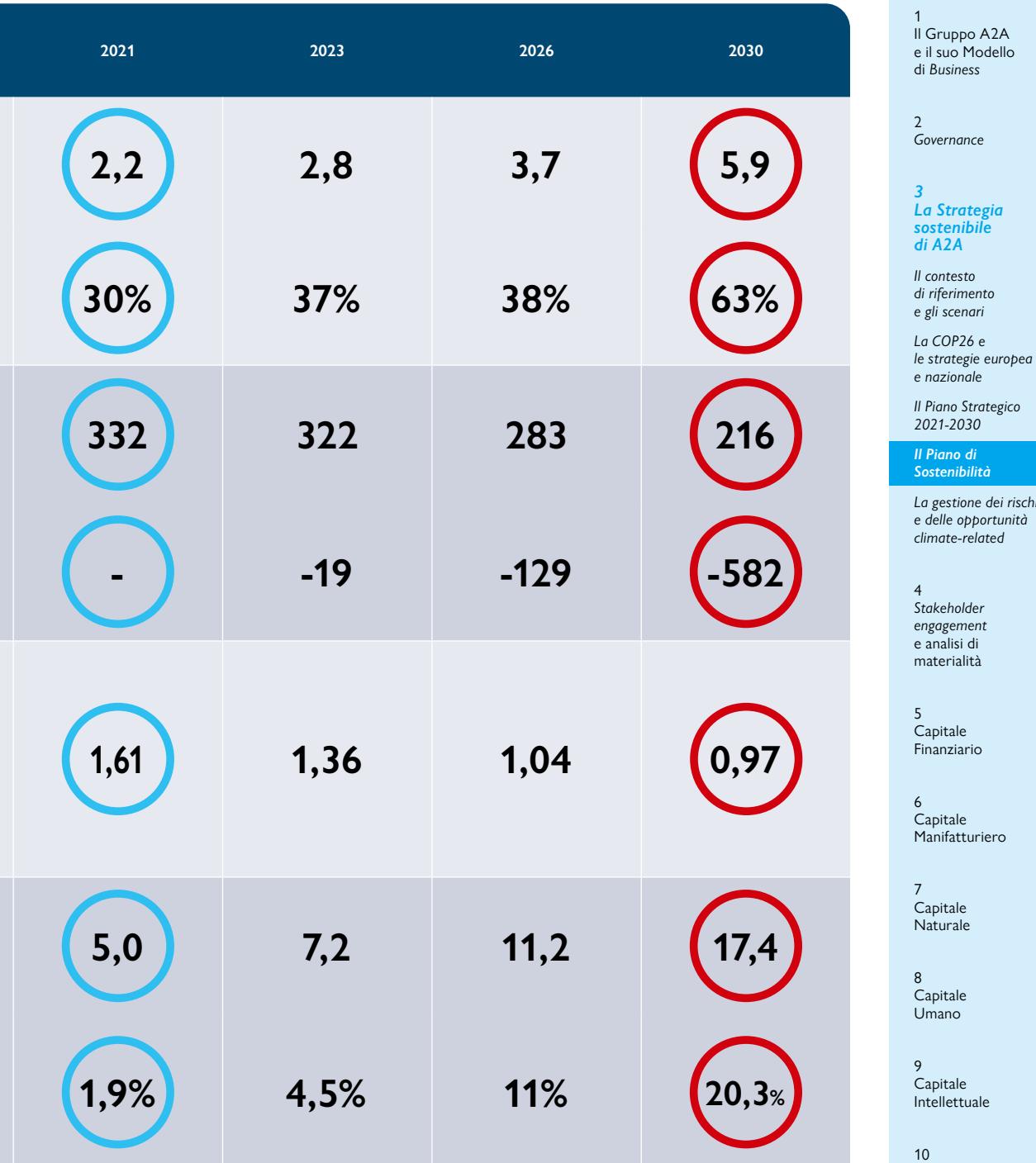




## TRANSIZIONE ENERGETICA

SDG	AZIONE	KPI
 <b>13 LOTTÀ CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO</b>	<b>RINNOVABILI</b> Incrementare le quote di produzione energetica da fonti rinnovabili	Totale capacità installata FER (GW) <sup>2</sup>
		Quota FER su produzione netta totale
 <b>13 LOTTÀ CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO</b>	<b>EMISSIONI*</b> Sviluppare azioni mirate a ridurre l'impronta ambientale come le emissioni dirette e indirette di gas effetto serra	Emissioni Scope 1 (gCO <sub>2</sub> eq/kWh) - perimetro allineato ad obiettivo approvato dalla SBTi <sup>2</sup>
		CO <sub>2</sub> evitate grazie alla promozione della mobilità elettrica (kt cumulate 21-30)
 <b>11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI</b>	<b>SMART GRID</b> 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	Interruzioni utenti in BT - SAIFI (#/anno/POD)
 <b>11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI</b>	<b>ENERGIA VERDE - EFFICIENZA ENERGETICA NEGLI USI FINALI</b> 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	Energia verde venduta al mercato (TWh)
		Clienti fidelizzati con servizi di efficientamento energetico sul totale

1 KPI inserito nel Sustainable Finance Framework di A2A: 3,0 GW al 2024. K.



### 3 La Strategia sostenibile di A2A



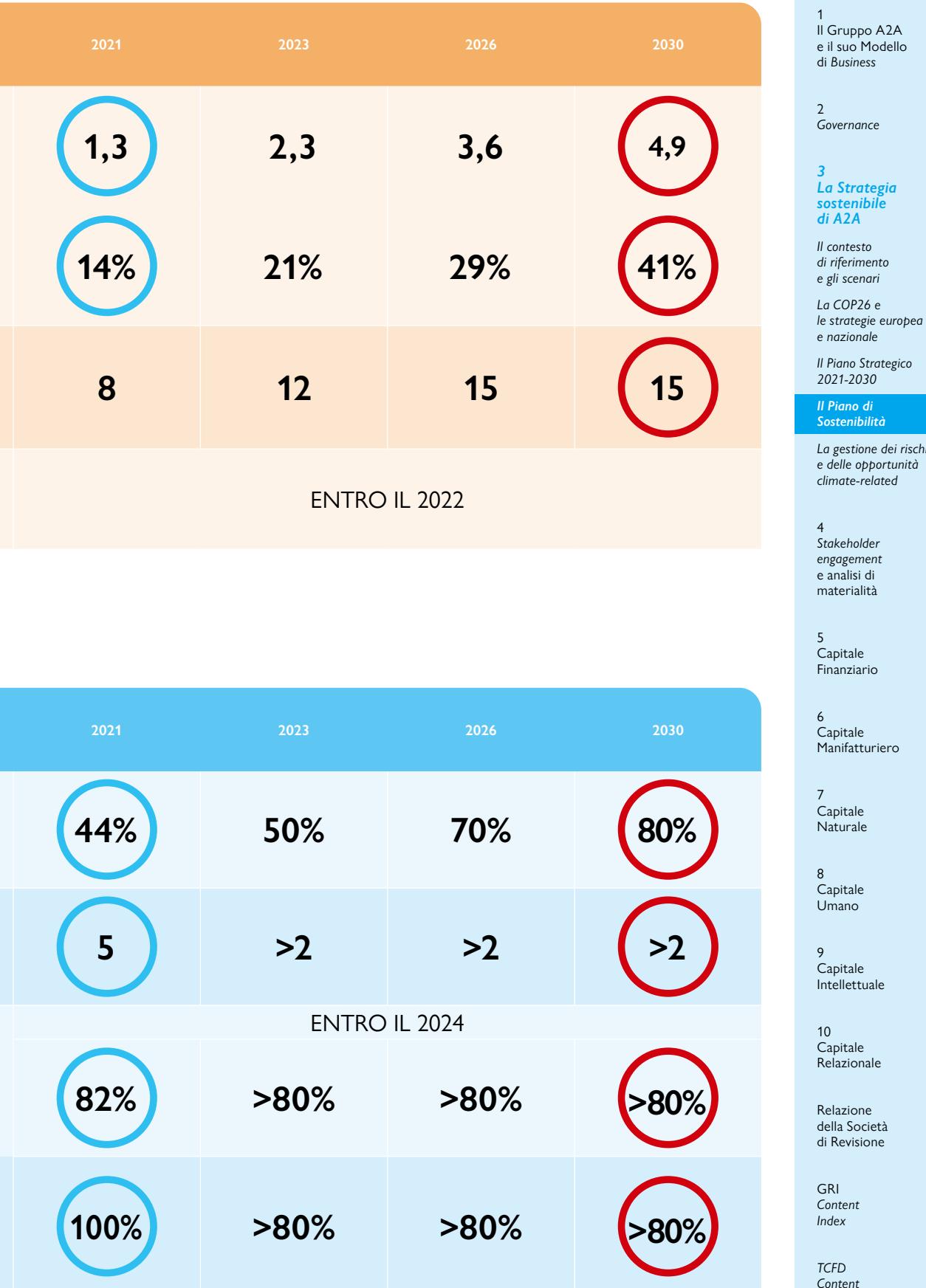
DIGITAL

SDG	AZIONE	KPI
 	<p><b>QUALITÀ</b> Mantenere elevati <i>standard di qualità</i> dei servizi erogati mantenendo alti i livelli <i>customer satisfaction</i></p>	<p>Numero forniture bollett@mail BU Mercato (milioni)</p>
 	<p><b>INNOVAZIONE E R&amp;D</b> Sviluppare investimenti in Ricerca e Sviluppo, incrementando il numero di <i>partnership</i> con Università e centri di ricerca internazionali. Sviluppare nuove tecnologie, brevetti di innovazione tecnologica.</p>	<p>Iniziative di crowd sourcing di idee e soluzioni (ad es.: <i>scouting, innovation broker..</i>) per indirizzare obiettivi di sostenibilità</p>
	<p><b>ICT - CYBER &amp; O.T. SECURITY</b> Progetti di miglioramento infrastrutturale e <i>improvement</i> delle piattaforme ed applicativi IT/OT/IoT/IoT. Adozione di meccanismi di difesa e protezione da attacchi logici, virali</p>	<p>Ottenimento certificazione Cyber Resilience ISO 22301</p>



GOVERNANCE

SDG	AZIONE	KPI
 	<p><b>SOSTENIBILITÀ NEI PROCESSI DI PIANIFICAZIONE ED INVESTIMENTO</b> Inclusione di logiche ESG nella pianificazione e nelle valutazioni di investimento</p>	<p>Debito sostenibile sul totale (%)</p>
 	<p><b>ESG RATING</b> Partecipazione ad <i>assessment</i> che permettano di valutare le <i>performance ESG</i> del Gruppo, e implementazione di attività per un continuo miglioramento del rating</p>	<p>Migliorare in almeno 2 indici etici all'anno</p>
	<p><b>BUSINESS ETHIC</b> Promuovere proattivamente la cultura della <i>compliance</i> ed il rispetto delle principali indicazioni nazionali ed internazionali sui temi etici tra gli <i>stakeholder</i> del Gruppo</p>	<p>Certificazione ISO37001 (Anticorruption)</p>
 	<p><b>RISK MANAGEMENT</b> Verificare che il sistema di individuazione, gestione e prevenzione dei rischi aziendali copra adeguatamente i rischi di sostenibilità (e in particolare quelli socio ambientali) anche in termini organizzativi</p>	<p>Individuare rischi ERM sulla totalità dei temi materiali Individuazione e valutazione dei rischi connessi al <i>Green Deal</i></p>





SDG	AZIONE	KPI
	<b>SALUTE E SICUREZZA</b> Consolidare il piano di attività di formazione e prevenzione per ridurre gli infortuni e sviluppare nuove iniziative per la salute e sicurezza dei lavoratori	Indice di Frequenza infortunistica (If) con cancello su Indice di Gravità (Ig) calcolato tenendo conto solo delle prime prognosi
 	<b>MbO E PERFORMANCE MANAGEMENT</b> Introdurre obiettivi di sostenibilità nelle schede MbO (correlazione tra retribuzione del Management e KPI Sostenibilità)	Numero accessi ad iniziative di promozione della salute
 	<b>WELFARE, DIVERSITY E PARI OPPORTUNITÀ</b> 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	Dipendenti con obiettivi formalmente assegnati (% sul totale dipendenti)  Manager donne
 	<b>FORMAZIONE</b> 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 (% sul totale)
 	<b>RESPONSIBLE PROCUREMENT</b> Sviluppare iniziative volte a diffondere la cultura della salute e sicurezza sul lavoro presso i <i>contractors</i> e altri fornitori. Sviluppare politiche di <i>Green Procurement</i>	Incidenza dei criteri di sostenibilità nel processo di <i>vendor rating</i>
	<b>TRASPARENZA E STAKEHOLDER ENGAGEMENT</b> Sviluppare la rendicontazione integrata e un adeguato sistema informativo per la programmazione e il controllo. Sviluppare attività di <i>stakeholder engagement</i> esterno, rafforzando il rapporto con il territorio	Territori coinvolti in iniziative di engagement multistakeholder/anno
  	<b>EDUCAZIONE</b> 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	Stakeholder coinvolti in iniziative di educazione ambientale (*)

(\*) Escluse visite scolastiche agli impianti.

	2021	2023	2026	2030	
	20,0	17,67	14,99	12,60	1 Il Gruppo A2A e il suo Modello di Business
	5.100	7.300	10.600	15.000	2 Governance
	12%	15%	50%	100%	3 La Strategia sostenibile di A2A
	24%	25%	28%	35%	Il contesto di riferimento e gli scenari
	10%	35%	80%	100%	La COP26 e le strategie europee e nazionali
	60%	80%	100%	100%	Il Piano Strategico 2021-2030
	17%	20%	25%	30%	Il Piano di Sostenibilità
	7	5	8	10	La gestione dei rischi e delle opportunità climate-related
	44.000	26.000	30.000	35.000	4 Stakeholder engagement e analisi di materialità
					5 Capitale Finanziario
					6 Capitale Manifatturiero
					7 Capitale Naturale
					8 Capitale Umano
					9 Capitale Intellettuale
					10 Capitale Relazionale
					Relazione della Società di Revisione
					GRI Content Index
					TCFD Content Index

### 3.5 La gestione dei rischi e delle opportunità *climate-related*

Il Gruppo A2A ha in essere un sistema di identificazione, valutazione e gestione dei rischi connessi alle variazioni climatiche e delle opportunità integrato nel processo di *Enterprise Risk Management* di Gruppo.

I rischi e le opportunità climatiche sono identificati in base a tre orizzonti temporali: di breve termine, corrispondente all'anno in corso e al successivo; di medio termine, corrispondente a 5 anni; di lungo termine, corrispondente a 10 o più anni, fino al 2030. La scelta di tali orizzonti è stata basata sull'analisi del contesto climatico, economico, energetico e normativo di riferimento. Inoltre, in accordo alla

*ERM Policy* ed alla stessa definizione di rischio (ISO 31000), il **breve/medio e il lungo termine sono stati definiti in modo tale che i rischi climatici possano essere individuati e valutati in relazione agli obiettivi del Piano Industriale nonché ai principali obiettivi di sostenibilità stabiliti dal Gruppo**. I rischi individuati per il Gruppo A2A sono il risultato della analisi di materialità effettuata considerando le categorie di rischio delineate dalle raccomandazioni della *Taskforce on Climate-related Financial Disclosure (TCFD)*, i business operati e i servizi offerti dal Gruppo, nonché i rischi già compresi nel profilo di rischio del Gruppo.

#### I Rischi climatici e opportunità per il Gruppo A2A

Nel seguente prospetto sono descritti i rischi climatici e le opportunità per il Gruppo A2A, individuate in accordo sia alle raccomandazioni della *Task Force on Climate Related financial Disclosure (TCFD)* sia alla metodologia e al processo di *Risk Assessment* in essere nel Gruppo. Per ogni tema climatico, viene indicata la linea di *business* interessata, la classificazione secondo le categorie "TCFD", l'orizzonte temporale su cui il rischio o l'opportunità si possono manifestare. Inoltre, vengono descritti gli impatti per il Gruppo e la strategia di gestione.

**Figura 9 Task Force on Climate Related financial Disclosure<sup>10</sup>**

Nota tabella: orizzonte temporale

		B breve periodo	M medio periodo	L lungo periodo	
Codice Rischio/ opportunità	Classificazione TCFD	Tema di rischio/ opportunità	Assumptions di valutazione del rischio/opportunità	Impatto <sup>28</sup> e probabilità <sup>29</sup>	Modalità di gestione
CC1	<b>Physical Chronic</b>	<b>Cambiamento nel regime delle precipitazioni</b> Rischio/ opportunità legati a variazioni della disponibilità idrica per le principali aste idroelettriche del Gruppo.	Riduzione/aumento della produzione per ognuna delle aste idroelettriche del Gruppo rispetto alle previsioni del Piano industriale - per effetto di una variazione sfavorevole/favorevole della piovosità media - valorizzata con i valori di prezzo dello scenario energetico di Piano Industriale. Identificazione e sviluppo di modelli di valutazione previsionali statisticci circa la possibile variabilità dei volumi. Si considera una possibile variazione favorevole solo per le aste idroelettriche situate nel Nord Italia.	<p><b>Impatto</b> Minori/maggiori volumi e marginalità della produzione idroelettrica. Rischio economico-finanziario</p> <p><b>Probabilità</b> Possibile</p>	<p>Miglioramento previsioni di precipitazioni e deflussi.</p> <p>Analisi e modellazione per la programmazione di breve e medio periodo degli impianti idroelettrici</p> <p>Presenza di impianti idroelettrici dalle differenti caratteristiche in termini di sfruttamento della risorsa idrica che sono ben distribuiti sul territorio italiano.</p> <p><b>Il Piano industriale</b> comprende investimenti per ottimizzare l'utilizzo della risorsa idrica derivata a scopo idroelettrico (es. pompaggi). Questi CapEx per la produzione da FER si configurano come di mitigazione dei cambiamenti climatici nell'ambito della Tassonomia UE. <b>Investimenti: circa 20 M€</b></p>

<sup>10</sup> Gli investimenti pianificati per la gestione del rischio riportati nella tabella di figura 10 hanno come effetto la mitigazione del rischio economico-finanziario e/o reputazionale per il Gruppo A2A. Tali investimenti rientrano in tutto o in parte nella tassonomia UE degli investimenti Green per la mitigazione o l'adattamento ai cambiamenti climatici. Il prospetto riporta la totalità degli investimenti, esplicitando se questi rientrano anche nella tassonomia UE.

Codice Rischio/ opportunità	Classificazione TCFD	Tema di rischio/ opportunità	Assumptions di valutazione del rischio/opportunità	Impatto <sup>11</sup> e probabilità <sup>12</sup>	Modalità di gestione	Nota metodologica
CC2	<i>Transition Policy and Legal</i>	<b>Competizione per l'uso della risorsa idrica</b>  Rischi di aumento della quota di acqua che gli impianti idroelettrici saranno obbligati a rilasciare per renderla disponibile per usi irrigui e potabili. Rischi di proliferazione di iniziative di terzi per lo sfruttamento della risorsa idrica su cui A2A gode di diritti.	Riduzione/aumento della produzione per ognuna delle aste idroelettriche del Gruppo rispetto alle previsioni del Piano – per effetto di una eventuale modifica degli accordi/convenzioni - valorizzata con i valori di prezzo dello scenario energetico di Piano Industriale.	<b>Impatto</b> Minori volumi e marginalità della produzione idroelettrica.  Rischio economico-finanziario  <b>Probabilità</b> Possibile	Dialogo con stakeholder per accordi e stipule di convenzioni a tutela degli interessi di A2A, pur nel rispetto delle esigenze dei territori.  <b>Il Piano Industriale</b> comprende investimenti per turbinare le acque prima del loro rilascio destinato ad altri usi. Si tratta di investimenti in FER e quindi rientrano nella mitigazione dei cambiamenti climatici nell'ambito della Ttassonomia UE per gli investimenti Green (Regolamento 2020/852).  Si tratta di investimenti in FER e quindi rientrano nella mitigazione dei cambiamenti climatici nell'ambito della Ttassonomia UE per gli investimenti Green (Regolamento 2020/852).	<b>1</b> Il Gruppo A2A e il suo Modello di Business
CC3	<i>Transition Policy and Legal</i>	<b>Permessi di emissione EUAs</b>  Rischi/ opportunità legati ad andamenti dei prezzi dei permessi di emissione diversi da quelli assunti nel Piano industriale	Si effettuano delle analisi di sensitività che stimano la variazione di EBITDA del Gruppo A2A conseguente ad uno scostamento unitario di prezzo della EUA (+/-1 €/t). Le sensitività sono effettuate con differenti ipotesi di correlazione tra il prezzo della EUA e il prezzo unico nazionale dell'energia elettrica (PUN). Si considerano gli andamenti dei prezzi corrispondenti ai valori minimi e massimi previsti dagli <i>info-provider</i> nell'orizzonte temporale 2022-2030, confrontandoli con le previsioni di prezzo dello scenario energetico di Piano Industriale.	<b>Impatto</b> Minori/ maggiori marginalità della produzione termoelettrica  Rischio economico-finanziario  <b>Probabilità</b> Poco probabile	Monitoraggio variazioni del prezzo delle commodities energetiche in accordo alla <i>Energy Risk Policy</i> .  Il processo di decarbonizzazione consente di mitigare l'esposizione del Gruppo a tale rischio nel lungo termine.	<b>2</b> <i>Governance</i>  <b>3</b> <i>La Strategia sostenibile di A2A</i> <i>Il contesto di riferimento e gli scenari</i> <i>La COP26 e le strategie europea e nazionale</i> <i>Il Piano Strategico 2021-2030</i> <i>Il Piano di Sostenibilità</i>  <b>La gestione dei rischi e delle opportunità climate-related</b>

**11** Per rischi e opportunità economico-finanziari le scale di impatto sono riferite a impatti su EBITDA (*downside* per i rischi e *upside* per le opportunità)

- Bassa: inferiore a 5 M€/a
- Media: compresi tra 5 M€/a e 20 M€/a
- Alta: superiore a 20 M€/a

**12** Probabilità: <10% Poco probabile; =>10%; =<50% Possibile; > 50% Probabile

### 3 La Strategia sostenibile di A2A

Codice Rischio/ opportunità	Classificazione TCFD	Tema di rischio/ opportunità	Assumptions di valutazione del rischio/opportunità	Impatto <sup>13</sup> e probabilità <sup>14</sup>	Modalità di gestione
<b>CC4</b>	<b>Physical Chronic Transition Market</b>  	<b>Domanda di energia termica per riscaldamento</b>  Rischio di andamento sfavorevole della domanda di energia termica da parte dei clienti, conseguenti: - al verificarsi di temperature invernali più elevate di quelle previste - alla diffusione di sistemi di efficienza energetica - alla diffusione di pompe di calore.	Per gli importi a rischio, si considerano le minori vendite di energia termica che potrebbero verificarsi per effetto di andamenti delle temperature invernali ed autunnali anomali e/o più miti rispetto a quelle previste nello scenario di Piano industriale. I valori previsionali di Gradi Giorno (GG) sono stimati sulla base di valutazioni statistiche effettuate su dati storici, che portano ad intercettare eventuali trend.	<b>Impatto</b> Minori/ maggiori marginalità della produzione termoelettrica  Rischio economico-finanziario   <b>Probabilità</b> Probabile	Studi su: - politiche di sostegno a investimenti in reti di TLR - alternative tecnologiche per riscaldamento; - Dialogo con stakeholder per obiettivi ambientali  Il Piano Industriale comprende sviluppo delle reti di teleriscaldamento; - progetti per il recupero di «cascami termici» e di revamping degli impianti esistenti, per ottimizzare i costi energetici e mantenere la competitività.  Investimenti parla a circa 600 M€ <sup>15</sup> per mitigazione rischio e sviluppo business (di cui 24 M€ si configurano come di mitigazione dei cambiamenti climatici nell'ambito della Tassonomia UE).
<b>CC5</b>	<b>Transition Policy and Legal Market</b>  	<b>Sistemi di efficienza energetica</b>  Opportunità di aumento della domanda di soluzioni di efficienza energetica da parte della Pubblica Amministrazione e di clienti business e/o retail.	L'opportunità è stimata come previsione di EBITDA di Piano relativo agli investimenti pianificati per lo sviluppo del business dell'efficienza energetica.	<b>Impatto</b> Possibilità di margini dalle attività di sviluppo dell'offerta di servizi di efficienza energetica quali la sostituzione di impianti e/o la riqualificazione edilizia.  Opportunità economico-finanziaria   <b>Probabilità</b> Probabile	Studi sull'applicabilità di bandi di finanziamento e sulle modalità di accesso ai sistemi incentivanti;  Servizi di teleriscaldamento che creano sinergie con nuovi interventi su edifici pubblici o privati.  Gestione di una banca dati territoriali consolidata per la localizzazione degli interventi e lo studio delle sinergie.  Il Piano Industriale prevede lo sviluppo di servizi di efficienza energetica nel settore civile, industriale, terziario e verso la PA.  Gli investimenti si configurano come di mitigazione dei cambiamenti climatici nell'ambito della Tassonomia UE.

<sup>13</sup> Per rischi e opportunità economico-finanziari le scale di impatto sono riferite a impatti su EBITDA (downside per i rischi e upside per le opportunità):

- Bassa: inferiore a 5 M€/a
- Media: compresi tra 5M€/a e 20 M€ /a
- Alta: superiore a 20 M€/a

<sup>14</sup> Probabilità: <10% Poco probabile; =>10%; <=50% Possibile; > 50% Probabile

<sup>15</sup> In parte subordinati all'ottenimento di finanziamento tramite Recovery Fund

Codice Rischio/ opportunità	Classificazione TCFD	Tema di rischio/ opportunità	Assumptions di valutazione del rischio/opportunità	Impatto <sup>16</sup> e probabilità <sup>17</sup>	Modalità di gestione	Nota metodologica
CC6	<b>Physical</b> Acute	<b>Resilienza delle reti di distribuzione dell'energia elettrica</b>  Rischio di interruzioni del servizio di distribuzione dell'energia elettrica causate da: - picchi di richiesta per il condizionamento estivo - allagamenti causati da piogge intense - maggiore domanda di energia conseguente alla l'elettrificazione di servizi.	Per il rischio si considera prevalente l'impatto reputazionale L'opportunità è stimata come previsione di EBITDA di Piano relativo agli investimenti pianificati per il mantenimento e lo sviluppo della rete elettrica.	<b>Impatto</b> Impatti reputazionali in caso di interruzioni prolungate del servizio. Penali per mancato rispetto dei livelli minimi sulla continuità del servizio.  <b>Rischio economico-finanziario</b> 	Costituzione di un GdL "Preparazione ondate di calore Milano" per coordinare iniziative di prevenzione e riduzione dei disservizi elettrici  Collaborazione con RSE SpA per studiare l'invecchiamento dei giunti e la loro resistenza a sollecitazioni quali caldo, freddo e carico.	1 Il Gruppo A2A e il suo Modello di Business
	<b>Transition</b> Technology	Opportunità di effettuare investimenti remunerati e di partecipare a programmi definiti da ARERA finalizzati ad aumentare la resilienza e la flessibilità delle reti di distribuzione.		<b>Probabilità rischio</b> Possibile	Piano industriale con mantenimento e sviluppo della rete elettrica tale da consentire la progressiva elettrificazione dei servizi energetici.	Il contesto di riferimento e gli scenari  La COP26 e le strategie europee e nazionale
				<b>Probabilità opportunità</b> Probabile	Tali investimenti essendo abilitanti l'attuazione della transizione energetica, si configurano come di mitigazione dei cambiamenti climatici nell'ambito della Tassonomia UE.	Il Piano Strategico 2021-2030  Il Piano di Sostenibilità  La gestione dei rischi e delle opportunità climate-related
					<b>Investimenti: circa 1.600 M€</b>	4 Stakeholder engagement e analisi di materialità
						5 Capitale Finanziario
						6 Capitale Manifatturiero
						7 Capitale Naturale
						8 Capitale Umano
						9 Capitale Intellettuale
						10 Capitale Relazionale
						Relazione della Società di Revisione
						GRI Content Index
						TCFD Content Index

<sup>16</sup> Per rischi e opportunità economico-finanziari le scale di impatto sono riferite a impatti su EBITDA (downside per i rischi e upside per le opportunità)

- Bassa: inferiore a 5 M€/a
- Media: compresi tra 5 M€/a e 20 M€/a
- Alta: superiore a 20 M€/a

<sup>17</sup> Probabilità: <10% Poco probabile; =>10%; =<50% Possibile; > 50% Probabile

Codice Rischio/ opportunità	Classificazione TCFD	Tema di rischio/ opportunità	Assumptions di valutazione del rischio/opportunità	Impatto <sup>16</sup> e probabilità <sup>17</sup>	Modalità di gestione
CC7	<b>Physical Chronic</b>  	<b>Scarsità della risorsa idrica per usi potabili</b> Rischio di non erogare con continuità l'acqua potabile in caso di periodi prolungati di siccità.  Opportunità di effettuare investimenti remunerati di adattamento.	Per il rischio si considera prevalente l'impatto reputazionale L'opportunità è stimata come previsione di EBITDA di Piano relativo agli investimenti di adattamento al pericolo di scarsità di risorsa idrica pianificati.	<u>Impatto</u> Impatto reputazionale in caso di interruzioni del servizio di erogazione dell'acqua per periodi prolungati e/o su porzioni di territorio significative. Rischio economico-finanziario 	Mappatura delle perdite dagli acquedotti al fine di individuare i tratti maggiormente critici Studi per utilizzare - in condizioni di scarsità/emergenza - le riserve d'acqua dolce (laghi) ad integrazione delle fonti di monte Partecipazione al progetto "Water Stressed Areas".  <b>Il Piano Industriale</b> comprende investimenti per: - ridurre le perdite dalla rete idrica - realizzare la captazione da nuove fonti di approvvigionamento - interconnettere gli acquedotti. Tali investimenti, poiché riducono i rischi derivanti da possibili fenomeni di siccità, si configurano come attività di <b>adattamento ai cambiamenti climatici</b> nell'ambito della Tassonomia UE. <b>Investimenti: circa 165 M€</b>



Codice Rischio/ opportunità	Classificazione TCFD	Tema di rischio/ opportunità	Assumptions di valutazione del rischio/opportunità	Impatto <sup>16</sup> e probabilità <sup>17</sup>	Modalità di gestione	Nota metodologica
CC8	<b>Physical</b> Acute	<b>Fenomeni meteorologici estremi</b>	Il rischio è stato stimato a partire dagli scenari di danno descritti nei report di assessment redatti dal broker assicurativo, delle vulnerabilità degli impianti e delle franchigie per danni diretti e indiretti previste dal contratto di assicurazione.	<b>Impatto</b> Danni diretti sugli asset del Gruppo. Danni indiretti dovuti alla necessità di interrompere le attività produttive. Impatti economici e reputazionali legati a gestione non ottimale di tali eventi.	Contratti di assicurazione con copertura estesa anche a danni derivanti da fenomeni naturali.  Piani di miglioramento in ottica <i>loss prevention</i> , condivisi con il broker assicurativo.	1 Il Gruppo A2A e il suo Modello di Business
	<b>B</b> <b>M</b> <b>L</b>					2 <i>Governance</i>
	<b>Market</b> (mercati finanziari)	<b>Sustainable Finance Framework</b>	Si considera prevalente l'impatto reputazionale.	<b>Impatto</b> Vantaggi sulle condizioni economiche nella sottoscrizione di strumenti di finanziamento, in collegamento al raggiungimento di obiettivi di sostenibilità. Beneficio reputazionale, in particolare nei confronti di investitori istituzionali, fondi di investimento, azionisti, ecc.	Istituzione del Comitato <i>Sustainable Finance</i>  Definizione di un sistema di classificazione degli investimenti in accordo agli <i>standard</i> internazionali e alla relativa Tassonomia.	3 <i>La Strategia sostenibile di A2A</i>
	<b>M</b> <b>L</b>			Opportunità economico-finanziaria	Emissione di "Green Bond" <sup>18</sup> o "Bond KPI linked".	Il Piano Strategico 2021-2030
		<b>Probabilità</b>	<b>Possibile</b>			Il Piano di Sostenibilità <i>La gestione dei rischi e delle opportunità climate-related</i>
						4 <i>Stakeholder engagement</i> e analisi di materialità
						5 Capitale Finanziario
						6 Capitale Manifatturiero
						7 Capitale Naturale
						8 Capitale Umano
						9 Capitale Intellettuale
						10 Capitale Relazionale
						Relazione della Società di Revisione
						GRI Content Index
						TCFD Content Index

<sup>16</sup> Per rischi e opportunità economico-finanziari le scale di impatto sono riferite a impatti su EBITDA (*downside* per i rischi e *upside* per le opportunità)

- Bassa: inferiore a 5 M€/a
- Media: compresi tra 5 M€/a e 20 M€/a
- Alta: superiore a 20 M€

<sup>17</sup> Probabilità: <10% Poco probabile; =>10%; =<50% Possibile; > 50% Probabile

<sup>18</sup> I *Green Bond* hanno le medesime caratteristiche finanziarie di un classico *bond*; l'aspetto distintivo è l'utilizzo dei proventi derivanti dall'emissione obbligazionaria nell'ambito dei cosiddetti "Progetti Ambientali", i quali devono essere descritti in dettaglio nella documentazione legale del titolo (*Green Bond Framework*).

Codice Rischio/ opportunità	Classificazione TCFD	Tema di rischio/ opportunità	Assumptions di valutazione del rischio/opportunità	Impatto <sup>19</sup> e probabilità <sup>20</sup>	Modalità di gestione
CC10	<b>Physical</b> Chronic	<b>Raffreddamento impianti</b> Rischio di limitazioni al funzionamento degli impianti per difficoltà di raffreddare adeguatamente il ciclo termoelettrico in caso di innalzamento delle temperature estive dei corsi d'acqua/canali/ mare, ondate di calore, periodi di siccità.	Il rischio è stato stimato sulla base degli eventi storici e della necessità di approfondire le previsioni nonché le possibilità di adattamento.	<b>Impatto</b> Minori volumi e marginalità della produzione termoelettrica  <b>Rischio economico-finanziario</b>  Basso	Adozione delle previsioni meteorologiche in fase di offerta della disponibilità degli impianti sul mercato.  Sistemi di monitoraggio in continuo della temperatura delle acque di raffreddamento prelevate e scaricate.  Copertura assicurativa all risk che copre anche i danni diretti e indiretti causati da fenomeni naturali.



<sup>19</sup> Per rischi e opportunità economico-finanziari le scale di impatto sono riferite a impatti su EBITDA (*downside* per i rischi e *upside* per le opportunità)

- Bassa: inferiore a 5 M€/a
- Media: compresi tra 5 M€/a e 20 M€/a
- Alta: superiore a 20 M€

<sup>20</sup> Probabilità: <10% Poco probabile; =>10%; =<50% Possibile; > 50% Probabile

## Come sono stati valutati i rischi e le opportunità

Per effettuare la valutazione economico-finanziaria dei rischi climatici la struttura di *Enterprise Risk Management* e il *Risk Owner* condividono il modello di stima degli impatti, appoggiandosi anche ai *Risk Specialist*, ove opportuno. Una volta condiviso il modello, la quantificazione viene fatta con il supporto del controllo di gestione che fornisce i valori di *budget* e di piano industriale necessari (**vedi anche schema di Governance e gestione dei rischi climatici di capitolo 2**).

## APPROFONDIMENTO: RISCHIO DI SCARSITÀ DELLA RISORSA IDRICA PER USO POTABILE

Le società del Gruppo che operano nel servizio idrico integrato sono esposte al rischio di interruzioni del servizio di distribuzione dell'acqua potabile, causato dalla **potenziale scarsità di risorsa idrica** a seguito di eventuali periodi prolungati di siccità. Le conseguenze di questo rischio per il Gruppo sono rappresentate da possibili impatti reputazionali in relazione ad un eventuale abbassamento del livello di soddisfazione dei cittadini, nonché ad impatti economici per eventuali penali in caso di non rispetto degli indicatori su qualità del servizio stabiliti dall'Autorità.

### Azioni in corso per mitigare il rischio

La **strategia di mitigazione** del rischio adottata dalla Società comprende, in primo luogo, la **riduzione delle perdite** idriche dalla rete, con lo scopo di ottimizzare l'utilizzo della risorsa idrica prelevata e ridurre gli sprechi. Il Piano industriale prevede investimenti per circa **140 milioni di euro in interventi di manutenzione e rinnovo delle condutture**, delle opere di presa e dei misuratori. Inoltre, il Gruppo ha in corso **opere per interconnettere gli acquedotti** allo scopo di poter garantire la distribuzione di acqua nei Comuni attualmente alimentati con sorgenti più esposte alla siccità grazie alla "collaborazione" tra le reti. Gli investimenti del Piano industriale ammontano a circa 6 milioni di euro. Infine, sono in corso attività e investimenti per realizzare la **captazione di acque da nuove fonti di approvvigionamento**, per un ammontare pari a circa 18 milioni di euro. Gli investimenti sopradescritti riducono i rischi derivanti dai cambiamenti climatici e si configurano come attività di adattamento nell'ambito della tassonomia UE per gli investimenti Green (Regolamento 2020/852). Il beneficio economico che consegue alla realizzazione dei suddetti investimenti si può configurare anche come opportunità climatica nell'abito dello schema TCFD.

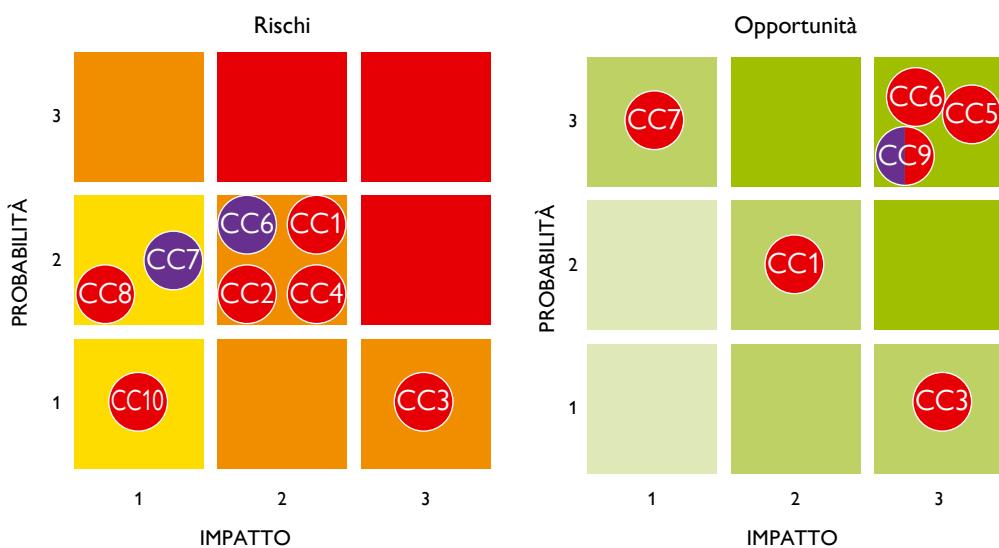
Nota  
metodologica1  
Il Gruppo A2A  
e il suo Modello  
di Business2  
Governance3  
La Strategia  
sostenibile  
di A2AIl contesto  
di riferimento  
e gli scenariLa COP26 e  
le strategie europee  
e nazionaleIl Piano Strategico  
2021-2030Il Piano di  
SostenibilitàLa gestione dei rischi  
e delle opportunità  
climate-related4  
Stakeholder  
engagement  
e analisi di  
materialità5  
Capitale  
Finanziario6  
Capitale  
Manifatturiero7  
Capitale  
Naturale8  
Capitale  
Umano9  
Capitale  
Intellettuale10  
Capitale  
RelazionaleRelazione  
della Società  
di RevisioneGRI  
Content  
IndexTCFD  
Content  
Index

### Sintesi dei rischi e delle opportunità climatiche e quantificazione degli impatti sui risultati economico-finanziari

Gli scenari di riferimento precedentemente illustrati sono considerati nelle analisi svolte dalla funzione ERM, per l'identificazione dei rischi e delle opportunità collegati al cambiamento climatico, contribuendo a fornire *insight* al Management per assicurare la resilienza del *business model* di A2A.

Nella seguente figura sono rappresentati sinteticamente sulla *heatmap* *impatto – probabilità* i rischi e le opportunità descritti nelle precedenti tabelle.

**Figura 10 Heatmap impatto- probabilità rischi e opportunità**



**CC1** Cambiamento nel regime delle precipitazioni **R/O**

**CC2** Competizione per l'uso della risorsa idrica **R**

**CC3** Permessi di emissione **R/O**

**CC4** Domanda di energia termica per riscaldamento **R**

**CC5** Sistemi di efficienza energetica **O\***

**CC6** Efficienza di reti di distribuzione dell'energia elettrica **R/O**

**CC7** Scarsità della risorsa idrica ad uso portatile **R**

**CC8** Fenomeni metereologici estremi **R**

**CC9** *Green Financing Framework* **O**

**CC10** Raffreddamento impianti **R**

#### LEGENDA

##### PROBABILITÀ

- 1 = Remota (inferiore a 10%)
- 2 = Possibile (tra 10% e 50%)
- 3 = Probabile (superiore a 50%)

##### IMPATTO TIPOLOGIA DI IMPATTO

- |           |                                 |
|-----------|---------------------------------|
| 1 = Basso | ● Impatto economico-finanziario |
| 2 = Medio | ● Impatto reputazionale         |
| 3 = Alto  |                                 |

Per rischi e opportunità economico-finanziarie le scale di impatto sono riferite a impatti su EBITDA, downside per i rischi e upside per le opportunità.

(impatto basso: inferiore a 5 M€/a; impatto medio: compreso tra 5 M€/a e 20 M€/a; impatto alto: superiore a 20 M€/a).

\* i margini dell'opportunità CC5, CC6 e CC7 sono già compresi nelle previsioni del Piano Industriale.

Al fine di **includere in modo sempre più strutturato queste considerazioni nella valutazione degli impatti finanziari del cambiamento climatico**, la funzione ERM ha svolto un ulteriore approfondimento, volto a quantificare gli impatti dei rischi climatici e le opportunità sui risultati economico-finanziari del Gruppo. Tali effetti sono **valutati in termini di variazione dell'EBITDA complessivo del Gruppo previsto dal Piano industriale**.

Con riferimento al prospetto sopra riportato, si stima che le incertezze climatiche di tipo **fisico** incidano sull'EBITDA complessivo del Gruppo previsto dal Piano industriale con una variazione compresa tra -1,3% e +0,3%. Le variazioni rispetto allo scorso anno sono dovute principalmente all'attuale scenario energetico che sta vedendo un incremento dei prezzi delle *commodity* energetiche e che incide sulle tematiche di rischio/opportunità collegate alle marginalità della produzione idroelettrica (CC1 e CC2) e ai permessi di emissione (CC3).

**Figura 11 Incidenza sull'EBITDA di Piano del Gruppo degli impatti di tipo Fisico**



Per i rischi e le opportunità di tipo *transition*, l'incidenza sull'EBITDA complessivo del Gruppo previsto dal Piano industriale ha una variazione stimata compresa tra -1% e +1,1%.

**Figura 12 Incidenza sull'EBITDA di Piano del Gruppo degli impatti di tipo Transition**



## ANALISI DI SENSITIVITÀ

Per stimare il **range** di possibile **impatto economico-finanziario** relativo all'andamento dei prezzi della CO<sub>2</sub> sono state condotte delle analisi di **sensitivity** dell'EBITDA del Gruppo A2A alle variazioni di prezzo dei permessi di emissione EUA. Come prezzo base è stato considerato quello dello scenario del Piano Industriale e sono stati considerati i possibili scostamenti da tale previsione assumendo quali valori minimi e massimi di prezzo i corrispondenti valori minimi e massimi disponibili previsti dagli *info-provider*. Tali analisi sono state condotte in quattro diversi scenari di correlazione tra il prezzo della EUA e il prezzo dell'energia elettrica (PUN). In particolare, una correlazione al 100% sta a significare che il prezzo della CO<sub>2</sub> viene scaricato completamente sul prezzo della energia elettrica, mentre nessuna correlazione sta a indicare una completa indipendenza del prezzo della energia dal prezzo della CO<sub>2</sub>, che si può ottenere con un elevato grado di penetrazione della produzione da fonte rinnovabile e di attuazione della transizione energetica. La stima riportata sul presente Bilancio è stata fatta assumendo una progressiva diminuzione della dipendenza del prezzo dell'energia dal prezzo della EUA nell'orizzonte del Piano industriale.

Nota  
metodologica

1  
Il Gruppo A2A  
e il suo Modello  
di Business

2  
Governance

3  
La Strategia  
sostenibile  
di A2A

Il contesto  
di riferimento  
e gli scenari

La COP26 e  
le strategie europee  
e nazionale

Il Piano Strategico  
2021-2030

Il Piano di  
Sostenibilità

La gestione dei rischi  
e delle opportunità  
climate-related

4  
Stakeholder  
engagement  
e analisi di  
materialità

5  
Capitale  
Finanziario

6  
Capitale  
Manifatturiero

7  
Capitale  
Naturale

8  
Capitale  
Umano

9  
Capitale  
Intellettuale

10  
Capitale  
Relazionale

Relazione  
della Società  
di Revisione

GRI  
Content  
Index

TCFD  
Content  
Index



#VALOREPERILTERRITORIO  
#CULTURACOMERISORSA  
#CRESCITA  
#TRANSIZIONEECOLOGICA  
#PARTECIPAZIONE  
#RETE  
#SISTEMA  
#CONDIVISIONE  
#STARTUP

4

## *Stakeholder engagement e analisi di materialità*



## 4

## Stakeholder Engagement e analisi di materialità

## 4.1 Le iniziative di Stakeholder Engagement

Il tema dell'ascolto degli Stakeholder, che il Gruppo porta avanti già da diversi anni, rappresenta per aziende come A2A un aspetto estremamente rilevante da presidiare. Da un lato, è sempre più riconosciuta l'efficacia del loro coinvolgimento da parte delle aziende, ai fini della creazione di valore condiviso che si traduce in una conciliazione degli interessi del Gruppo con quelli dei propri interlocutori. A livello europeo, infatti, è in fase di definizione una direttiva sulla Governance Sostenibile che punta ad allineare gli interessi delle imprese, dei loro azionisti, dei loro gestori, a quelli delle parti interessate e della società, creando il «dovere ESG verso gli stakeholder» in capo agli amministratori delle società (*duty of care*). Dall'altro lato, in un contesto caratterizzato da una sempre maggiore attenzione al tema del cambiamento climatico e degli impatti che esso può generare sul pianeta e sulle comunità, dare vita a un'economia sempre più sostenibile dal punto di vista ambientale e sociale - compiendo la cosiddetta transizione ecologica - è diventato prioritario. Ma questo è un compito che aziende e istituzioni, per quanto impegnate sui temi della sostenibilità, non possono compiere da sole tanto che il contributo delle comunità e degli individui si rivela cruciale per poter effettivamente realizzare una svolta concreta verso stili di produzione e consumo più sostenibili. È un obiettivo comune e sarà possibile raggiungerlo solo con il contributo attivo di tutti. Tuttavia, la costruzione di un dialogo efficace tra aziende e stakeholder risulta, in alcuni casi, particolarmente complessa e delicata<sup>1</sup> visti i livelli di tensione, sfiducia e "dispercezione" su argomenti delicati come le decisioni ambientali. L'*European Green Deal Barometer*, ad esempio, identifica tra le principali barriere alla realizzazione della transizione ecologica la mancanza di consenso su cosa si intenda per sostenibilità, il ricorso a processi de-

cisionali calati dall'alto che non prevedono il coinvolgimento locale e, infine, la mancanza di politiche credibili che redistribuiscano gli impatti negativi della transizione<sup>2</sup>. Di fronte a tale complessità, risulta ancor più importante avviare dei canali di dialogo con tutti gli stakeholder rilevanti per A2A, non solo come forma di responsabilità del Gruppo nei confronti del contesto in cui opera, ma anche come fonte di preziose informazioni, spunti e idee per recepire le esigenze dei territori e rispondervi in modo efficace, promuovendo lo sviluppo locale e anticipando eventuali criticità.

In tal senso, nel 2021, è stata formalizzata una **Policy sullo Stakeholder Engagement**, valida per tutto il Gruppo, finalizzata a definire le modalità di identificazione e prioritizzazione delle diverse categorie di stakeholder, i principi guida, gli obiettivi e le modalità più efficaci per il loro ascolto e coinvolgimento.

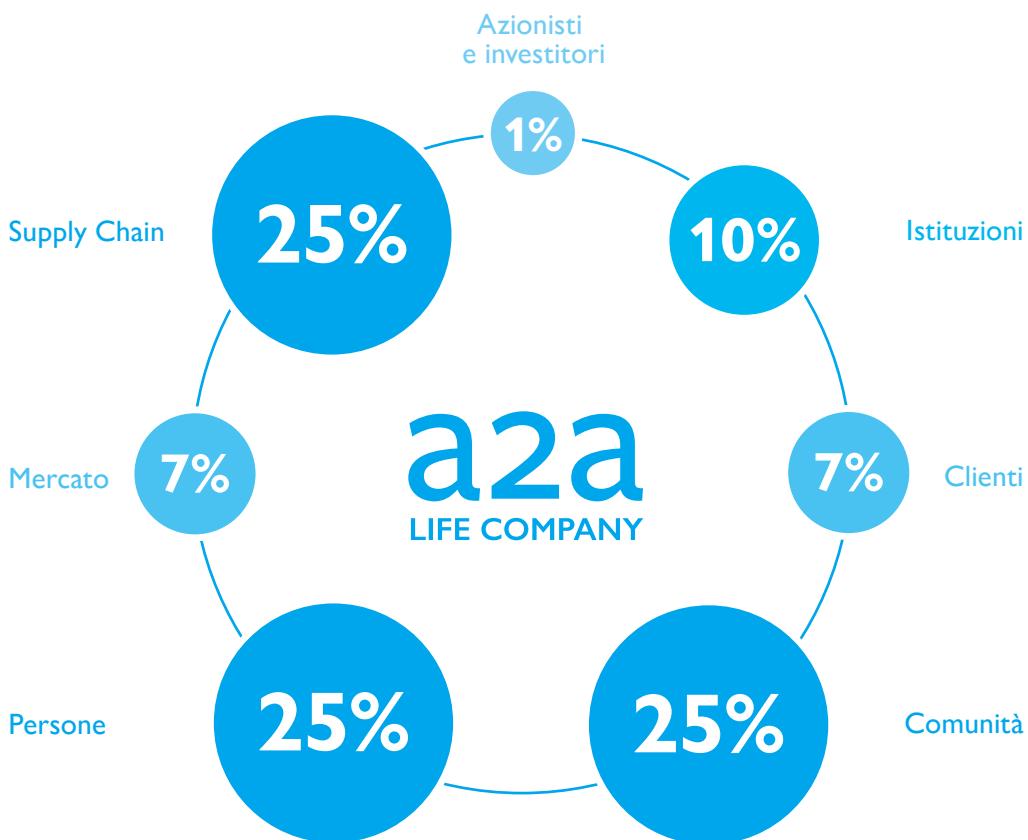
In primo luogo, è stata aggiornata la **mappatura degli stakeholder**, identificando le categorie e le sottocategorie a partire da un confronto con tutte le Business Unit, le società del Gruppo e le direzioni di staff che si interfacciano con i diversi interlocutori. La figura 13 riporta le categorie di stakeholder identificate e la distribuzione delle attività di engagement per categoria.

La rilevanza e la priorità degli stakeholder sono state definite sulla base delle valutazioni di familiarità, influenza e stato della relazione attribuite da tutti i soggetti interni coinvolti in attività di engagement. L'intersezione di questi aspetti ha definito il livello di partecipazione necessario per ogni stakeholder; sono quindi state mappate le tipologie di iniziative realizzate nel corso del 2021 con le diverse categorie, al fine di verificarne la corrispondenza rispetto al necessario livello di partecipazione. I risultati, in

1 The European House - Ambrosetti, da NIMBY a PIMBY: economia circolare come volano della transizione ecologica e sostenibile del Paese e dei suoi territori, 2021.

2 IEEP, European Green Deal Barometer, 2021.

Figura 13 Mappa degli stakeholder e distribuzione delle attività di engagement per categoria\*

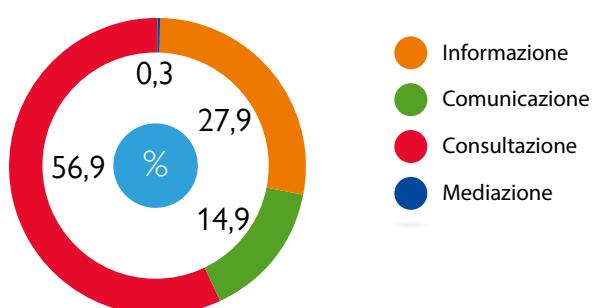


\* La dimensione delle bolle indica come sono state distribuite le iniziative di engagement nel 2021 sulle diverse categorie di stakeholder

generale, mostrano che il livello di coinvolgimento è adeguato a quello necessario per quasi tutti gli stakeholder. Come evidenziato dalla figura sottostante, in generale le attività di coinvolgimento degli

stakeholder svolte nel 2021 sono state principalmente attività di consultazione (es. forumAscolto), seguite da attività di informazione (es. conferenze stampa) e comunicazione (es. progetti didattici).

Figura 14 La distribuzione delle attività di engagement nel 2021 per tipologia



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

Gli stakeholder  
di A2A e  
l'engagement

I forumAscolto  
Analisi e matrice  
di materialità

5  
Capitale  
Finanziario

6  
Capitale  
Manifatturiero

7  
Capitale  
Naturale

8  
Capitale  
Umano

9  
Capitale  
Intellettuale

10  
Capitale  
Relazionale

Relazione  
della Società  
di Revisione

GRI  
Content  
Index

TCFD  
Content  
Index

Le attività di engagement si sono focalizzate principalmente su alcuni dei **temi materiali**: anzitutto “Salute e sicurezza sul lavoro”, seguita da “Economia Circolare” e da “Valore Economico Sostenibile”, “Infrastrutture per la transizione Ecologica” e “Responsabilità e qualità nella fornitura dei servizi”.

Sebbene ogni tipologia di stakeholder sia espressione di interessi particolari, a livello generale, sono emersi 5 **interessi** rilevanti per tutte le categorie mappate:

- la **condivisione di informazioni relative a impianti e servizi**, specialmente per quanto riguarda temi chiave come la sicurezza degli impianti, ma anche la conoscenza dei servizi offerti dal Gruppo;
- il **rispetto delle normative e dei requisiti di qualità ambientale**, prioritario in particolare per le Istituzioni;
- la **continuità e la sicurezza del servizio**, riconosciuto come un argomento di prim'ordine per i clienti in tutti i territori in cui A2A opera;
- il coinvolgimento in attività di **sensibilizzazione** e ingaggio, ad esempio sui temi della transizione ecologica;

- lo **sviluppo economico e territoriale delle aree in cui A2A opera**, anche al fine di proteggere fasce più deboli e fragili della popolazione.

Per ciascuna categoria sono poi stati identificati gli interessi più rilevanti e i temi materiali, riportati a pag. 16 del Supplemento.

Tutto il nuovo processo di analisi e mappatura degli stakeholder e delle attività di engagement avviato è stato supportato operativamente dall'utilizzo di una piattaforma digitale che ha favorito la messa a sistema di tutte le informazioni disponibili in azienda, consentendo a tutte le strutture e società del Gruppo una conoscenza più ampia e approfondita delle relazioni in essere con i diversi stakeholder e delle tematiche più rilevanti trattate.

Questo nuovo percorso di stakeholder management è stato portato avanti, in questa prima fase, da circa 40 colleghi, coordinati dalla Direzione Communication, Sustainability & Regional Affairs (cui fa capo il coordinamento dello stakeholder engagement), che sono stati formati sul tema dello stakeholder engagement e sulle modalità più efficaci per metterlo in atto sulla base del posizionamento delle diverse categorie di portatori di interesse.

### COINVOLGERE E SENSIBILIZZARE LA GENERAZIONE Z

Sostenibilità è la parola chiave della Generazione Z, la generazione che è chiamata a guidare il cambiamento verso un mondo più sostenibile. A2A vuole essere capace di trasmettere la propria identità di *Life Company* e di raccontare le proprie performance di sostenibilità in modo efficace e accessibile anche ai ragazzi. Non si può infatti dare per scontato che questa generazione abbia gli strumenti per leggere e comprendere il linguaggio del bilancio di sostenibilità di un'azienda.

Abbiamo chiesto a 8 ragazzi della *community* di Giffoni Innovation Hub (Giorgia, Sveva, Vittoria, Andrea, Antonio, Alessandra e Vincenza Carmen, Martina) di studiare i 6 capitali e tradurli in brevi frasi che utilizzassero contenuto, tono e linguaggio vicini alla loro generazione, non solo in termini formali, ma anche aspirazionali. I loro punti di vista sono stati inseriti nelle pagine di apertura di ciascun capitolo del presente documento.

## 4.2 I forumAscolto

Dal 2015 A2A porta avanti un programma strutturato di ascolto e dialogo con gli *stakeholder* dei territori in cui opera (**forumAscolto**), mediante *workshop* ed eventi, con l'obiettivo di cogliere le specificità delle singole comunità, costruire una discussione sulle tematiche importanti per A2A e per i suoi *stakeholder* e contribuire allo sviluppo di idee e progetti in linea con gli obiettivi del Gruppo. Nella prima edizione del programma sono stati realizzati 6 **forumAscolto** (Brescia, Milano, Bergamo, Valtellina-Valchiavenna, Friuli Venezia Giulia, Piemonte), da cui sono nati 18 idee e progetti che il Gruppo in questi anni ha realizzato; tra questi, a titolo di esempio, il Banco dell'energia, una campagna di sensibilizzazione sullo spreco alimentare, un progetto educativo sui temi dell'economia circolare e della sostenibilità e un percorso montano ciclo-pedonale.

Tra la fine del 2020 e l'inizio del 2021 è stato realizzato un **forumAscolto a Brescia**, con l'obiettivo di supportare la ripartenza di un territorio fortemente colpito dall'emergenza Covid-19 in una logica di sostenibilità. L'attività di ascolto e coinvolgimento è stata infatti contestualizzata all'interno della Strategia Nazionale e Regionale di Sviluppo Sostenibile, per contribuire, da più punti di vista, al raggiungimento degli obiettivi dell'Agenda 2030 dell'ONU e alle opportunità offerte dalle recenti politiche europee in ambito ambientale (Green Deal, Next Generation EU, prossima pianificazione europea). L'iniziativa, che ha **coinvolto oltre 60 realtà locali**, ha voluto mettere a sistema le diverse competenze presenti sul territorio al fine di individuare le progettualità da sviluppare, favorendo e valorizzando forme di collaborazione e *partnership* tra l'azienda e le istituzioni, il mondo accademico, le forze economiche e sociali del territorio bresciano. I temi di discussione affrontati nei tavoli di lavoro sono stati: **efficienza energetica e rinnovabili** (efficientamento energetico del patrimonio immobiliare e sensibilizzazione attraverso il monitoraggio sui benefici degli interventi di efficienza energetica); **mobilità sostenibile** (indagine

sulla domanda di mobilità e sistema di integrazione dei servizi di mobilità); **filiera dell'organico** (informazione e sensibilizzazione sul deficit impiantistico per il trattamento dell'organico e conversione del biogas in biometano); **partnership con le industrie** (supporto alle imprese per favorire la transizione ambientale e simbiosi e recupero del calore nei processi industriali); **raccolta differenziata** (miglioramento qualitativo della raccolta differenziata e ridistribuzione delle eccedenze alimentari); **tutela della risorsa idrica** (informazione e miglioramento del dialogo sul ciclo idrico e ottimizzazione dell'uso dell'acqua in agricoltura). I risultati di questa iniziativa sono stati sintetizzati in un **report** specifico, disponibile sul sito web del Gruppo.

Il programma è proseguito con un percorso di ascolto e di coinvolgimento che ha interessato il territorio siciliano, il **forumAscolto Sicilia**, nato per far comprendere il **valore strategico del progetto di riconversione della Centrale di San Filippo del Mela (ME) a polo energetico per la transizione sostenibile della Regione Sicilia**. L'iniziativa, svoltasi il 13 luglio 2021, è stata anticipata da attività di analisi e ascolto degli *stakeholder* per cogliere la percezione e le aspettative del territorio nei confronti del progetto. I risultati di questa prima fase sono stati analizzati nello studio, elaborato insieme a *The European House - Ambrosetti*, **"La riqualificazione del Polo di San Filippo del Mela, come leva per la transizione sostenibile della Sicilia"**, focalizzato sulle **implicazioni economiche, sociali ed ambientali derivanti dai progetti di riconversione previsti** per il sito di San Filippo del Mela. Durante il **forumAscolto** hanno inoltre contribuito alla discussione alcuni *stakeholder* locali, offrendo il proprio punto di vista per arricchire quanto più possibile il momento di confronto, e sono stati **presentati i due progetti selezionati nell'ambito della Challenge for Sicilia**, l'iniziativa lanciata da A2A a giugno 2021 per individuare idee innovative in grado di favorire l'evoluzione sostenibile del territorio e, potenzialmente, trovare applicazione nelle attività del Gruppo e nelle relative filiere.

## I TERRITORI DELLA SOSTENIBILITÀ

Nel 2021 è stata poi **avviata una nuova edizione del programma forumAscolto**, realizzata con il supporto di *The European House Ambrosetti*, nata dalla consapevolezza che la transizione ecologica pone aziende, istituzioni e territori di fronte a delle scelte, dei veri e propri bivi dove entrambe le strade percorribili sembrano le più giuste e risulta difficile stabilire quale strada percorrere. All'inizio del percorso sono state identificate **10 "svolte giuste"**, veri e propri bivi della transizione ecologica, selezionati per rispecchiare il settore, il posizionamento e le ambizioni del Gruppo A2A, e, nell'ambito del ciclo di incontri **"I territori della sostenibilità"**, i bivi sono stati sottoposti agli *stakeholder* di sei territori coinvolti e a un gruppo di *under 30* di tutt'Italia, per capire come ogni area si caratterizza e per identificare le soluzioni migliori per implementare gli obiettivi del Piano Strategico al 2030 di A2A, sostenendo un cambiamento inclusivo, efficace e su misura.

**Figura 15 Le 10 svolte giuste della transizione ecologica**

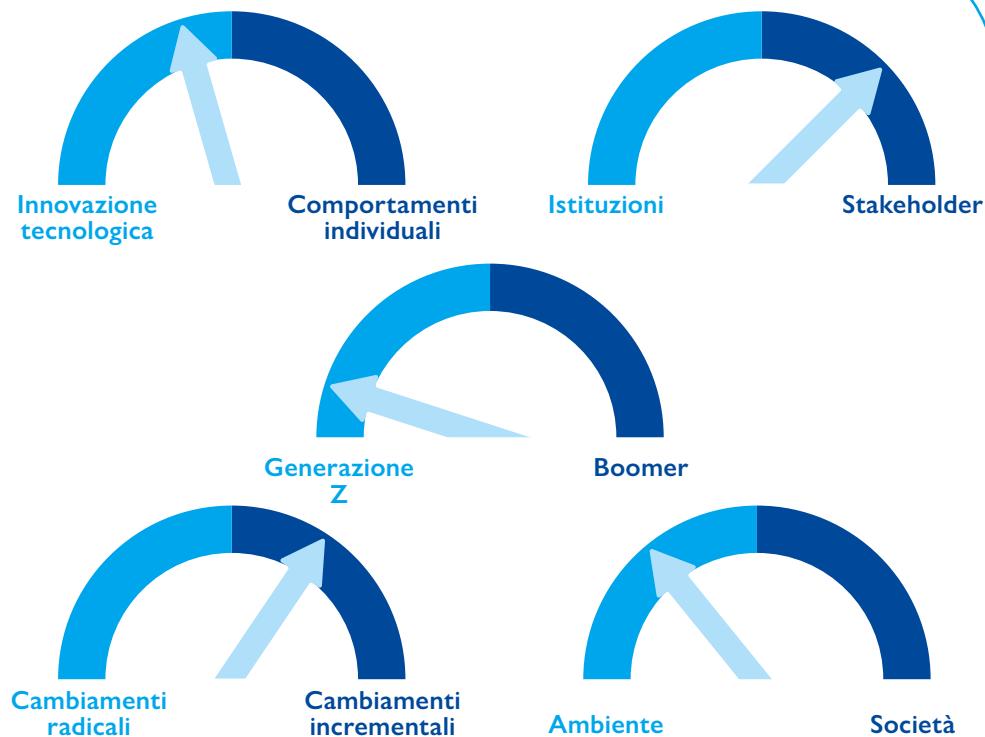


Per ciascuna Svolta Giusta entrambe le strade sembrano corrette, e risulta difficile prendere una decisione netta, anche in considerazione del fatto che nella realtà tendono a prevalere delle combinazioni tra le opzioni disponibili. Le risorse a disposizione per implementare la transizione ecologica sono tuttavia limitate, e vanno sfruttate rapidamente e in modo efficace. Pertanto, è stata operata una polarizzazione che ha vincolato i territori a scegliere per ogni bivio solo una tra le due alternative possibili, con il suggerimento di riflettere su come spendere un ipotetico "ultimo euro" disponibile. A ciascun incontro hanno partecipato circa 20 *stakeholder* locali, selezionati per interpretare il punto di vista del territorio grazie alle loro esperienze, competenze, valori e relazioni, che si sono confrontati sui bivi ritenuti più rilevanti. Al termine di ciascun incontro, i risultati emersi dal confronto sono stati presentati ai vertici di A2A.

All'inizio di ottobre 2021 è stato realizzato un evento conclusivo che ha messo a sistema gli spunti emersi nei diversi incontri, sia a livello generale che di singolo territorio. I risultati di questo percorso sono stati commentati dal Presidente di A2A, dal Ministro per le Pari Opportunità e la Famiglia, e da un *panel* di esperti, a cominciare da Jeffrey Sachs, economista statunitense, presidente dell'*UN Sustainable Development Solutions Network (SDSN)* e direttore del *Center for Sustainable Development della Columbia University*.

A livello di sistema, si possono evidenziare alcuni tratti che hanno accomunato i diversi territori coinvolti nel percorso di ascolto, *in primis*, i bivi ritenuti prioritari da tutti, come mostra la Figura X.

Figura 16 I 5 bivi più significativi per i nostri stakeholder e il loro posizionamento



Guardando ai risultati delle valutazioni complessive su questi 5 bivi, è possibile tracciare un profilo degli stakeholder coinvolti nei diversi territori, riassumibile in 4 caratteristiche chiave.

**Gli stakeholder di A2A** sono **futuristi**. Sono proiettati verso l'innovazione tecnologica (per il 60,4%), pur consapevoli che l'implementazione delle innovazioni non sarà possibile senza il contributo dei comportamenti individuali, e sono molto **attenti ai diritti delle nuove generazioni** (per il 92%), messi a repentaglio da un eccessivo consumo di risorse e dai costi di un debito pubblico che ricadrà sulle loro spalle, tradizionalmente generato da chi ha detenuto e ancora detiene il potere decisionale. I territori coinvolti tendono ad essere **accoglienti** più che esclusivi, ovvero convinti che le decisioni necessarie a promuovere la transizione ecologica vadano prese coinvolgendo tutti gli stakeholder (per il 73,7%) e non interfacciandosi solo con le Istituzioni. Prevalgono inoltre gli **ambientalisti**: gli stakeholder si dimostrano focalizzati sulla tutela dell'ambiente (per il 73,5%), delle sue risorse e della sua biodiversità, anche a scapito dei bisogni della società. Infine, gli stakeholder coinvolti sono più **prudenti** che rivoluzionari: per raggiungere gli obiettivi di sostenibilità, si orientano verso i cambiamenti incrementali (per il 70%), piuttosto che verso i cambiamenti radicali, che rischiano di creare spaccature e conflitti nella società.

Questi risultati sono stati declinati sui singoli territori, identificando analogie e differenze nell'approccio ai bivi, aiutando A2A ad aumentare la propria consapevolezza sulle modalità più efficaci di realizzare il suo ambizioso Piano Strategico decennale, tenendo in considerazione le specificità locali.

A2A ha sintetizzato gli spunti raccolti in 6 raccomandazioni per il futuro del Paese:

- #1 Sostenere l'innovazione tecnologica nei settori ad alto impatto ambientale
- #2 Amplificare il cambiamento senza lasciare indietro nessuno
- #3 Coinvolgere nelle decisioni una platea sempre più ampia di interlocutori
- #4 Favorire l'inclusione delle nuove generazioni nei processi decisionali
- #5 Rendere la trasparenza un tratto distintivo della transizione ecologica
- #6 Promuovere il dibattito per la semplificazione normativa

I risultati del percorso "I territori della sostenibilità" sono stati sintetizzati in un [report](#) che, insieme al [video dell'evento](#), è disponibile nella sezione dedicata del sito *internet* del Gruppo.

#### 4.2.1 I bilanci di sostenibilità territoriali

Anche nel 2021 A2A ha proseguito nella pubblicazione dei bilanci di sostenibilità territoriali, nati con l'obiettivo di consentire a tutti i cittadini di conoscere e valutare l'impegno e i risultati del Gruppo su uno specifico territorio: **Brescia** (settima edizione), **Valtellina-Valchiavenna** (sesta edizione), **Bergamo** (sesta edizione), **Milano** (quinta edizione), **Friuli Venezia Giulia** (quinta edizione) e **Piemonte** (terza edizione). Per l'edizione 2021, il racconto dell'impegno del Gruppo sui propri territori si snoda sul filo di tre parole chiave: Pianeta (sostenibilità ambientale), Persone (sostenibilità sociale), Prosperità (sostenibilità economica) - gli ambiti identificati dal *World Economic Forum* con il documento **“Towards Common metrics and consistent Reporting of Sustainable Value Creation”**. I bilanci sono pubblicati nella [sezione Sostenibilità del sito](#) con la possibilità di scaricare i key performance indicator di sostenibilità in formato aperto relativi agli

ultimi 3 anni. Anche nei bilanci territoriali pubblicati nel 2021 è stata dedicata una sezione specifica alle numerose iniziative che il Gruppo ha messo in atto per fronteggiare l'emergenza Covid-19, garantendo la continuità dei servizi in totale sicurezza.

Questi documenti sono presentati annualmente durante specifici momenti di coinvolgimento delle diverse categorie di *stakeholder* locali. Nel 2021 questi momenti si sono caratterizzati per un approccio rinnovato. Gli incontri *digi/phygital* sono stati strutturati in due momenti distinti: il primo di confronto e dialogo con gli *stakeholder* locali (forumAscolto), come descritto nel paragrafo precedente; il secondo di presentazione - aperto al pubblico e ai dipendenti - nel quale i vertici A2A hanno illustrato il Bilancio di Sostenibilità Territoriale, il Piano Strategico di A2A e i risultati del forumAscolto.

### 4.3 Analisi e matrice di materialità

Il processo di aggiornamento della **matrice di materialità del Gruppo A2A** è finalizzato a rilevare le tematiche materiali per A2A e per i propri *stakeholder*.

Rispetto allo scorso anno, l'elenco delle tematiche sottoposte a valutazione e le declaratorie ad esse associate sono stati aggiornati, seguendo logiche di semplificazione e di coerenza con Piano Strategico e macros di settore. Dopo una prima fase di analisi delle tematiche rilevanti per i peers, il contesto esterno e il contesto interno, la lista dei temi individuati è stata sottoposta alla valutazione dei vertici aziendali e degli *stakeholder* del Gruppo al fine di definire la matrice di materialità. In particolare, sono state valutate **17 tematiche** (22 nel 2020) che abbracciano i 6 Capitali e il sistema di Governance del Gruppo.

Tra le principali modifiche alla lista delle tematiche, ci sono l'accorpamento di alcuni temi particolarmente affini e l'integrazione di tematiche nuove (ad esempio la finanza sostenibile e la prevenzione dell'inquinamento).

Per misurare la **rilevanza per gli stakeholder**, all'interno e all'esterno dell'azienda, sono state utilizzate le valutazioni emerse da:

- un'indagine demoscopica, svolta a novembre 2021 (per approfondimenti si veda Box dedicato), che ha coinvolto, attraverso interviste *online*, 1.434 soggetti tra cittadini (inclusi clienti A2A), fornitori e *opinion leader*;
- un questionario *online* somministrato agli *stakeholder* coinvolti negli incontri svolti durante l'anno in alcuni territori in cui il gruppo opera (oltre 30 risposte), con un *focus* anche sulla generazione Z;
- un questionario *online* somministrato a tutti i dipendenti dotati di pc aziendale (circa 900 rispondenti).

Per misurare la **rilevanza per A2A**, è stato realizzato un *workshop* con le prime linee aziendali all'interno dell'ultimo modulo di *Induction* sulla sostenibilità, cui sono stati aggiunti i risultati della valutazione dei singoli componenti del Consiglio di Amministrazione che hanno risposto ad una *survey online*.

## L'INDAGINE SU A2A E SOSTENIBILITÀ

Come ogni anno, anche nel 2021, il Gruppo ha chiesto ai propri *stakeholder* un contributo per la definizione della nuova matrice di materialità. Il questionario, erogato *online*, oltre a includere alcune domande per la valutazione dei temi materiali, ha previsto anche delle sezioni più generiche, per indagare il *sentiment* verso le *multiutilities* e per comprendere la consapevolezza di cittadini, clienti e *stakeholder* sui temi legati al concetto di sostenibilità, nonché la loro percezione sul Gruppo e sulla sua capacità di gestire le proprie attività in modo responsabile.

L'indagine ha coinvolto 1.434 soggetti: 984 interviste a cittadini residenti nelle province di Milano, Brescia, Bergamo, Sondrio, Torino, Biella e Gorizia (di cui 424 clienti A2A), 359 interviste a cittadini residenti nel resto d'Italia (di cui 50 clienti A2A) e 91 *stakeholder* (60 fornitori e 31 *opinion leader*).

In generale, dall'indagine emerge che la popolazione è meno consapevole, rispetto agli *stakeholder*, sulle tematiche di sostenibilità e sul ruolo delle *multiutilities* nel processo di transizione ecologica.

Dalla ricerca si evince che circa la metà della popolazione si fida delle aziende che erogano luce, gas e raccolta differenziata, mentre il dato sale a circa il 60% nell'ambito dei clienti A2A. Considerando poi il *target* degli *stakeholder*, i livelli di fiducia vanno oltre il 70%. Nello specifico, rispetto ad A2A, i livelli di fiducia si attestano intorno al 70% per i clienti e vanno oltre l'80% per gli *stakeholder*.

Le principali caratteristiche associate ad aziende di questo tipo variano dall'innovazione, all'attenzione alla sicurezza, alla responsabilità. Risultano invece meno associate alle *multiutilities* tematiche come l'attenzione all'ambiente, alle comunità e alla salvaguardia delle risorse naturali. Si ritiene che il ruolo giocato da queste aziende sia importante non solo nella transizione energetica verso fonti rinnovabili e nella salvaguardia delle risorse naturali ma, soprattutto per gli *stakeholder*, anche nella promozione di un modello economico circolare.

La sostenibilità risulta essere un concetto di cui la stragrande maggioranza della popolazione ha sentito parlare e discutere in sede pubblica, ma che meno del 50% conosce in modo approfondito. Il tema è invece profondamente conosciuto tra gli *stakeholder*, che identificano tra le caratteristiche che definiscono un'azienda sostenibile la riduzione dell'impatto ambientale, la valorizzazione del territorio in cui opera e un impegno nella lotta al cambiamento climatico.

Gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 dell'ONU sono conosciuti almeno superficialmente da oltre 1 rispondente su 2 tra la popolazione e da quasi l'intero campione *stakeholder*.

Dalla ricerca emerge infine un'immagine sostanzialmente positiva del Gruppo sui temi della sostenibilità, sebbene una parte non trascurabile dei rispondenti ne abbia una visione neutra. Tra i clienti, A2A risulta essere una presenza quotidiana, competente ed essenziale per la comunità in cui opera e riscuote tra i suoi clienti elevati livelli di soddisfazione (85%) e raccomandabilità (66%).

I risultati dell'analisi sono stati quindi presentati al Comitato ESG e Rapporti con i Territori e al Comitato Controllo e Rischi e portati in approvazione al Consiglio di Amministrazione di A2A, che ha deliberato la **matrice di materialità 2021 del Gruppo**.

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

Gli stakeholder  
di A2A e  
l'engagement

I forumAscolto

Analisi e matrice  
di materialità

5  
Capitale  
Finanziario

6  
Capitale  
Manifatturiero

7  
Capitale  
Naturale

8  
Capitale  
Umano

9  
Capitale  
Intellettuale

10  
Capitale  
Relazionale

Relazione  
della Società  
di Revisione

GRI  
Content  
Index

TCFD  
Content  
Index

La nuova matrice conferma sostanzialmente la materialità di tutte le tematiche identificate da parte degli stakeholder, mentre la valutazione da parte di A2A risulta essere più distribuita. I temi più rilevanti sia per A2A che per i suoi stakeholder risultano: “Economia

Circolare”, “Cambiamento climatico”, “Infrastrutture per la transizione ecologia”, “Etica ed integrità del Gruppo” e “Salute e sicurezza sul lavoro”, tutti aspetti basilari nello sviluppo del nuovo Piano Industriale decennale.

Figura 17 La matrice di materialità



Rispetto allo scorso anno, emerge un incremento della rilevanza dei temi “Etica ed integrità del Gruppo” e “Cambiamento climatico” da parte degli *stakeholder*. Inoltre, dal punto di vista di A2A, particolare attenzione è stata dedicata al tema della “Creazione di valore economico

sostenibile”, considerato dal Gruppo un prerequisito essenziale e la propria ragione d’essere (*purpose*). È stato quindi deciso di considerarlo «out of scope» rispetto alla valutazione dei temi materiali e, per tale ragione, posizionato al di fuori della matrice.

**Figura 18 I temi della matrice di materialità divisi per capitali**

CAPITALE	N.	TEMA
Governance	1	Etica ed integrità del Gruppo
Governance	2	Sostenibilità nella <i>Governance</i>
Capitale Finanziario	3	Valore economico sostenibile
Capitale Finanziario	4	Finanza sostenibile
Capitale Manifatturiero	5	Infrastrutture per la transizione ecologica
Capitale Naturale	6	Economia circolare
Capitale Naturale	7	Gestione responsabile della risorsa idrica
Capitale Naturale	8	Cambiamento climatico
Capitale Naturale	9	Biodiversità
Capitale Naturale	10	Prevenzione dell'inquinamento
Capitale Umano	11	Salute e sicurezza sul lavoro
Capitale Umano	12	Valorizzazione del capitale umano
Capitale Umano	13	Diversità e inclusione
Capitale Intellettuale	14	Innovazione e <i>digital transformation</i>
Capitale Relazionale	15	Ascolto e coinvolgimento delle comunità
Capitale Relazionale	16	Responsabilità e qualità nella fornitura dei servizi
Capitale Relazionale	17	Gestione responsabile della catena di fornitura

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*

*Gli stakeholder  
di A2A e  
l'engagement*  
*I forum Ascolto*

**Analisi e matrice  
di materialità**

5  
Capitale  
Finanziario

6  
Capitale  
Manifatturiero

7  
Capitale  
Naturale

8  
Capitale  
Umano

9  
Capitale  
Intellettuale

10  
Capitale  
Relazionale

Relazione  
della Società  
di Revisione

GRI  
Content  
Index

TCFD  
Content  
Index



5

## Capitale Finanziario



# 5

## Capitale Finanziario

### CONTESTO DI RIFERIMENTO

#### Investire per accelerare il cambiamento

L'interesse verso i temi ESG e gli investimenti sostenibili è in costante crescita: investitori, emittenti e altri *stakeholder* sono in continuo contatto e condivisione di novità e informazioni per favorire l'afflusso di capitali verso attività più sostenibili. Tutti i più importanti *player* finanziari sono impegnati ad includere tematiche ESG nelle loro attività.

Negli ultimi anni si è vista una crescita molto rilevante degli *Asset Under Management* e dei Fondi *ESG Driven* e alcuni studi hanno anche dimostrato che gli *stock ESG* mostrano performance migliori e una maggiore resilienza in periodi di volatilità. Un altro forte segnale arriva da Borsa Italiana, che nel 2021 ha lanciato il primo indice *blue-chip* per l'Italia dedicato alla sostenibilità; la metodologia dell'indice prevede una graduatoria delle migliori 40 società sulla base di criteri ESG di Vigeo Eiris.

Nel 2021 è entrato vigore il Regolamento UE 2088 (c.d. *Sustainable Finance Disclosure Regulation SFDR*) che introduce per gli operatori finanziari ulteriori obblighi di informativa al mercato riguardanti l'adozione di politiche di investimento responsabili; inoltre, è stato pubblicato l'Atto Delegato 8 del Regolamento sulla Tassonomia (Regolamento UE 852), che entra in vigore il 1° gennaio 2022, e sono stati adottati gli atti delegati che stabiliscono i criteri tecnici per determinare la contribuzione di un'attività a ulteriori obiettivi

ambientali applicabili per il reporting 2022. Nel dettaglio, l'Atto Delegato 8 prevede che le organizzazioni riportino la percentuale di ricavi, di CAPEX e di OPEX che riguardano le attività allineate alla Tassonomia.

La Commissione Europea ha lanciato nel 2021 il *Green Deal Europeo*, con l'obiettivo di rendere l'Europa il primo continente a impatto climatico zero entro il 2050: per raggiungere l'obiettivo, i 27 Paesi Membri si sono impegnati a ridurre le emissioni di almeno il 55% entro il 2030 rispetto ai livelli del 1990. In questo modo si creeranno nuove opportunità per l'innovazione, gli investimenti e l'occupazione, ma anche per ridurre le emissioni, creare posti di lavoro e favorire la crescita, risolvere la povertà energetica, ridurre la dipendenza energetica dall'estero e migliorare la salute e il benessere di tutti.

Il Pilastro della Transizione Verde del PNRR (Missione 2: Rivoluzione verde e transizione ecologica) deriva direttamente dall'*European Green Deal* e contestualmente, il regolamento del *Next Gen EU* prevede che un minimo del 37% della spesa per investimenti e riforme programmata dal PNRR stesso debba sostenere gli obiettivi climatici. Inoltre, tutti gli investimenti e le riforme devono necessariamente rispettare il principio del "do not significant harm" della Tassonomia.

Sappiamo davvero cosa significa attribuire a qualcosa l'aggettivo "green"? Di solito assegniamo istintivamente una connotazione positiva a questa parola, come sinonimo di ecologia e rispetto dell'ambiente. In realtà, dietro la parola "green" c'è molto di più, ci sono elementi che hanno un forte impatto sulla vita quotidiana di tutti, e soprattutto dei giovani. Basti pensare al concetto delle 3P: Persone, Pianeta e Prospettiva. Attribuendo ad ogni "P" la stessa importanza, sappiamo che investimenti responsabili porteranno a benefici nel lungo periodo generando valore per l'economia e la società, senza impattare sull'ambiente.

GIORGIA, 19 anni, Salerno

## IL 2021 NEI FATTI

ENTRATA IN VIGORE DELL'ATTO DELEGATO 8  
DELLA TASSONOMIABORSA ITALIANA HA LANCIATO IL PRIMO INDICE  
BLUE-CHIP DEDICATO ALLA SOSTENIBILITÀ

**11%** DI TUTTE LE OBBLIGAZIONI ESG NEL  
2021 SONO **SUSTAINABILITY LINKED  
BONDS**

**51,3** mld€ DI **SUSTAINABILITY-LINKED BOND**  
EMESSI NEL 2021 IN EUROPA

## GLI IMPATTI PER A2A

SDGs  
IMPATTATITEMI  
MATERIALIValore economico sostenibile  
Finanza sostenibilePIANO  
STRATEGICO  
@2030

**80%**

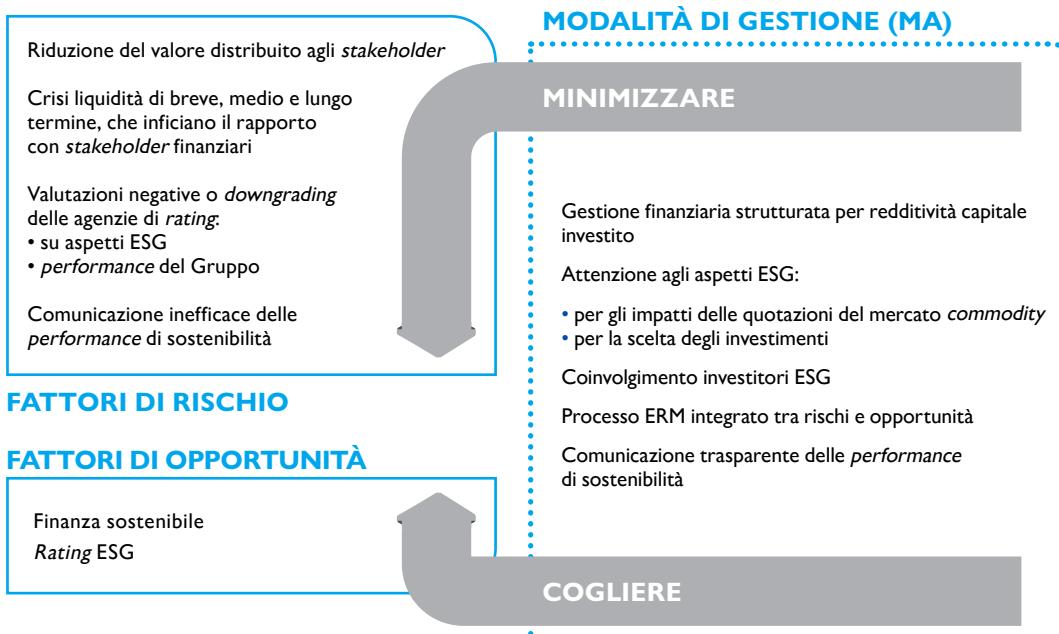
Percentuale  
di debito sostenibile  
sul totale

## FONTI

GSIA: Global Sustainable Investment Review 2020, Goldman Sachs;  
Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR);  
Marc S. Gerber, Greg Norman and Simon Toms, Skadden, Arps, Slate, Meagher & Flom LLP, ESG in 2021 So Far: An Update, 2021;  
Realizzare il Green Deal europeo.

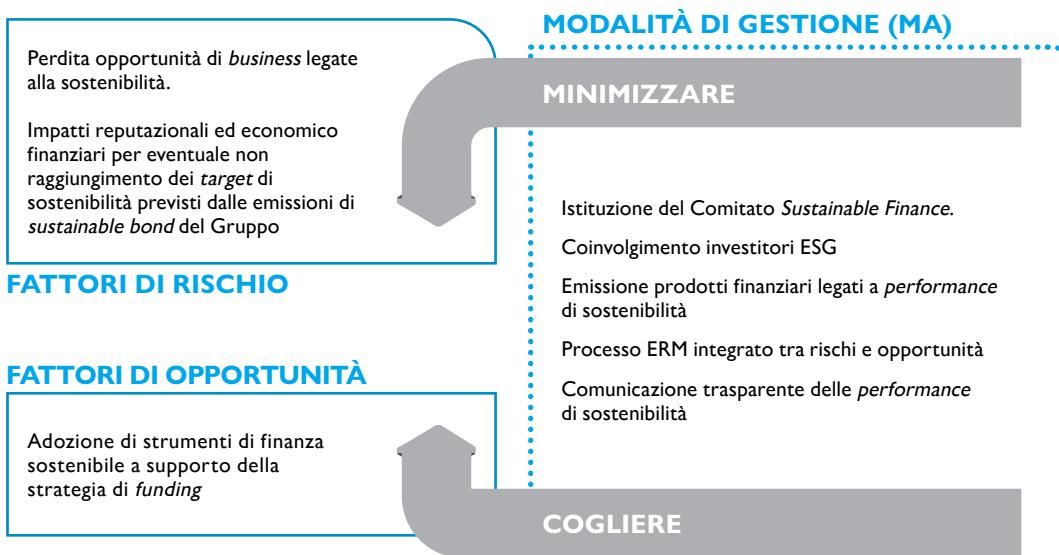
### Valore economico sostenibile

Impegno del Gruppo per la creazione del valore, il mantenimento del valore creato; redistribuzione agli *stakeholder* del Gruppo del valore economico e sociale creato.



### Finanza sostenibile

Attenzione e monitoraggio dell'evoluzione del mercato finanziario verso tematiche legate alla sostenibilità ambientale e sociale (cosiddetta «finanza sostenibile») e successiva adozione di strumenti finanziari in linea con la strategia europea; sviluppo di azioni e progetti volti a garantire la conformità con la normativa di *reporting* ESG. Progressivo allineamento verso gli obiettivi europei con particolare riferimento alla Tassonomia EU.





## 5.1 Valore economico distribuito

Nel 2021 il Gruppo ha rivisto la metodologia utilizzata precedentemente, allineandosi alle indicazioni del framework GRI.

Il valore economico direttamente generato rappresenta la ricchezza prodotta dal Gruppo. Il valore economico distribuito misura la ricaduta economica dell'attività del Gruppo di creare valore per i propri *stakeholder*.

Nel 2021 il Valore Economico Generato è stato di 11.582 milioni di euro, in aumento del 68,6% rispetto allo scorso anno. Di questo, 10.732 milioni sono stati distribuiti a vari *stakeholder*: fornitori di beni e servizi (87%), dipendenti (7%), fornitori di capitale di rischio (1%), P.A e comunità (2%) e azionisti (3%). Circa il 7% del valore economico generato è stato trattenuto dal Gruppo a titolo di utili, accantonamenti e ammortamenti

## 5.2 Relazioni con gli azionisti

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

**Gli azionisti di A2A sono circa 76 mila**, suddivisi tra investitori istituzionali e investitori *retail*.

**Figura 19 Azionariato di A2A (al 31 dicembre 2021)**

Comune di Milano	25,0%
Comune di Brescia	25,0%
Mercato	50,0%

Gli **investitori istituzionali** detengono circa il 33,6% del capitale sociale (35,9% nel 2020). Il 28,9% del flottante in mano a investitori istituzionali è detenuto da investitori statunitensi, il 24,9% da investitori italiani, e il 13,1% da investitori francesi. Sono, inoltre, presenti investitori istituzionali con sede legale in Lussemburgo (8,4%), investitori tedeschi (5,4%) e britannici (5,1%).

Si segnala la presenza nell'azionariato di numerosi investitori firmatari dei *Principles for Responsible Investment* (PRI).

Gli **investitori retail** sono oltre 74 mila e detengono il 13,5% del capitale sociale (11,6% nel 2020). La quasi totalità dell'azionariato *retail* è residente in Italia e, in particolare, il 58,1% in Lombardia. Gli investitori residenti nelle province di Milano e Brescia detengono rispettivamente il 26,0% e il 13,3% del totale *retail*<sup>1</sup>.

**Figura 20 Indicatori azionari**

	2019	2020	2021
Dividendo per azione (DPS) (euro)*	0,0775	0,08	0,09
Dividend Yield (DPS/P)**	4,8%	6,1%	5,4%
Numero di azioni (milioni)	3.133	3.133	3.133

\* Dividendo proposto dal Consiglio di Amministrazione.

\*\* Calcolato sul prezzo medio dell'azione.

<sup>1</sup> I dati sono stati elaborati sulla base del libro soci aggiornato alla data di distribuzione del dividendo del 26 maggio 2021.

## A2A negli indici di Borsa

Tra i fattori che hanno influenzato l'andamento del titolo nel 2021, vi sono quelli legati alla congiuntura macroeconomica e politica, allo scenario energetico, all'evoluzione della pandemia Covid-19 e ai flussi di capitali sui mercati finanziari internazionali.

I fattori specifici della società riguardano invece:

- la presentazione del nuovo Piano Strategico 2021-2030
- la crescita del dividendo distribuito;
- i buoni risultati trimestrali;
- gli sviluppi strategici legati alla crescita nell'economia circolare ed alla transizione energetica.

I principali indici in cui è presente il titolo A2A sono: FTSE MIB, STOXX Europe 600, STOXX Europe 600 Utilities, EURO STOXX, EURO STOXX Utilities, MSCI Europe Small Cap, WisdomTree International Equity, S&P Global Mid Small Cap.

## Relazioni con azionisti e investitori

A2A è costantemente impegnata a fornire risposte il più possibile puntuale ed esaustive alle esigenze e alle specifiche richieste degli *stakeholder* finanziari. In particolare, nel 2021 il Gruppo ha approvato la "Politica per la gestione del dialogo con la generalità degli Azionisti e gli altri Stakeholders rilevanti per la Società", consultabile sul sito *internet* della Società. In conformità con quanto stabilito nella Politica, vengono utilizzati molteplici strumenti e canali di comunicazione:

- documentazione istituzionale (Bilancio annuale, Bilancio integrato, Relazione finanziaria semestrale, comunicati stampa, presentazioni societarie e documentazione assembleare);
- documentazione *ad hoc* (Investor Guidebook, Investor Databook, Database ESG);
- incontri nelle principali piazze finanziarie internazionali (roadshow, incontri one-to-one, group meeting, conference call ecc.). Nel 2021 l'attività

si è svolta in modalità virtuale sulle piattaforme di *meeting*.

- la partecipazione a varie *conference* di settore, tra cui la quinta edizione dell'*Italian Sustainability Week* organizzato da Borsa Italiana e la seconda edizione della *PanEuropean ESG Conference* organizzata da Kepler Cheuvreux

Nel 2021 A2A ha ampliato la sua offerta informativa in ambito ESG prevedendo per gli investitori alcuni contenuti *ad hoc*. In particolare, è stata pubblicata la nuova sezione **"Temi ESG per gli investitori"** con l'obiettivo di proporre un approfondimento sulle tematiche di sostenibilità maggiormente rilevanti e strategiche per A2A. Il 2021 si è contraddistinto, infatti, per l'**elevato numero di richieste informative e questionari da parte di investitori e analisti ESG**. Inoltre, la crescente rilevanza di fondi a gestione passiva e quantitativa (ad esempio gli ETF) ha fatto emergere l'esigenza di monitorare l'accuratezza dei *database* finanziari pubblici, che costituiscono il canale informativo privilegiato di questa categoria di fondi.

Per soddisfare le esigenze di tali *stakeholder*, dal 2020 il team di *Investor Relations* porta avanti un progetto pluriennale (*Zero Gap*) per la riduzione di errori e incongruenze dei *data provider*. Nel 2021 A2A ha pubblicato la prima versione del **Database ESG**, un documento che raccoglie i *KPI* storici di A2A più significativi per investitori e analisti. Il progetto prevede il costante aggiornamento e ampliamento dei *KPI* secondo le esigenze della comunità finanziaria.

Inoltre, è proseguito in maniera strutturata l'*engagement* con le principali *Proxy Agency*, le quali forniscono agli investitori istituzionali le raccomandazioni di voto sui punti all'ordine del giorno nell'Assemblea degli Azionisti. 3 *Proxy Agency* hanno pubblicato il report pre-assembleare. Per quanto riguarda le coperture degli analisti *equity*, a fine 2021, A2A risultava seguita da 7 broker italiani e internazionali.

Nota  
metodologica1  
Il Gruppo A2A  
e il suo Modello  
di Business2  
*Governance*3  
La Strategia  
sostenibile  
di A2A4  
*Stakeholder  
engagement*  
e analisi di  
materialità5  
**Capitale  
Finanziario****Valore economico  
distribuito**Relazioni con  
gli azionistiA2A nei rating  
di sostenibilitàFinanza  
Sostenibile

Investimenti

Tassonomia  
Europea6  
Capitale  
Manifatturiero7  
Capitale  
Naturale8  
Capitale  
Umano9  
Capitale  
Intellettuale10  
Capitale  
RelazionaleRelazione  
della Società  
di RevisioneGRI  
Content  
IndexTCFD  
Content  
Index

### 5.3 A2A nei *rating* di sostenibilità

Nel corso degli ultimi anni è aumentato sempre di più il volume di investimenti oggetto di valutazioni legate ai temi ambientali, sociali e di governance, e sono proliferati nuovi indici e portafogli per cui l'inclusione è basata sulle performance di sostenibilità.

A2A è presente nei seguenti indici etici:

- MIB ESG,
- FTSE4Good Index,
- ECPI Euro ESG Equity ,
- Ethibel Sustainability Index Excellence Europe,
- EURO STOXX Sustainability Index,
- Euronext Vigeo index: Europe 120 ,
- Standard Ethics Italian Index,
- Solactive Climate Change Index
- Bloomberg Gender Equality Index.

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

Nel 2021 A2A ha migliorato lo score del *CDP Water Questionnaire* ottenendo B, mentre ha confermato lo score A - nell'assessment sul *climate change*, confermandosi come *leader* nella lotta al cambiamento climatico.

Oltre al suo impegno sui temi ambientali, il Gruppo pone anche l'attenzione ai temi legati allo sviluppo delle proprie persone e alla tutela delle diversità, rispondendo da due anni all'assessment *Diversity and Inclusion Assessment* di Refinitiv, ed al questionario per l'inclusione nel *Gender Equality Index di Bloomberg*. Quest'ultimo ha incluso A2A nel proprio indice per il secondo anno consecutivo.

Inoltre, A2A partecipa agli *assessment*: Vigeo-Eiris, S&P Global, Sustainalytics, MSCI, FTSE4Good, "Top 100 Green Utilities" (dell'Energy Intelligence Group), Gaïa Research e Corporate Knights.

Continua annualmente - attraverso un *rating unsolicited* - anche la valutazione da parte di Standard Ethics, agenzia di *rating* indipendente che misura la sostenibilità delle imprese, che proprio nel marzo 2021 ha alzato l'*outlook* di A2A da "Stabile" a "Positivo". Inoltre, l'agenzia ha anche confermato il *rating corporate* "EE" che corrisponde a "Strong".



**Capitale Umano**  
Donne promosse  
29,3 % donne  
promosse nel 2021

#### A2A INCLUSA NEL NUOVO MIB ESG

Nel suo primo anno di costituzione, A2A è stata inclusa nel nuovo *MIB ESG Index* lanciato da Euronext e Borsa Italiana. Il Gruppo è quindi entrato a far parte sin da subito dell'indice che comprende **le migliori 40 società selezionate in base a criteri di sostenibilità, responsabilità sociale d'impresa e liquidità**. In linea con i principi del *Global Compact* delle Nazioni Unite, il *MIB ESG Index* di Euronext e Borsa Italiana coniuga la valutazione della *performance* economica con gli impatti legati agli ESG. **L'indice è il primo in Italia dedicato alle società quotate "blue-chip" e punta all'individuazione delle migliori pratiche a livello ESG.**

## 5.4 Finanza sostenibile

Nel corso degli ultimi anni si è venuto a creare un rapporto molto forte tra la finanza e la sostenibilità. Non solo sono stati creati nuovi strumenti finanziari (es. Green, Social, Sustainable Bond, Green Loan, Sustainability-Linked Loan, Sustainability-Linked Bond, Investimenti agevolati BEI), che includono nelle loro logiche anche gli impatti di sostenibilità, ma sono aumentate in modo esponenziale le masse gestite secondo strategie di investimento sostenibile e responsabile.

Nel 2021 il mercato della finanza sostenibile ha confermato il trend in crescita già registrato nel 2020, con l'emissione di bond ESG che ha raggiunto la cifra record di oltre 992 miliardi di dollari (+ 64% vs 2020)<sup>2</sup>.

Il Gruppo continua a far parte del **Corporate Forum on Sustainable Finance**, di cui è membro dal 2019 e il cui obiettivo è sostenere e sviluppare la finanza sostenibile come strumento per contrastare i cambiamenti climatici e promuovere un'economia più sostenibile attraverso strumenti di finanziamento innovativi. Nel corso degli ultimi due anni il *Corporate Forum on Sustainable Finance*, i cui 23 membri provengono da 8 Paesi e 5 settori di attività, ha risposto alle consultazioni più importanti tenute dall'Unione Europea che hanno riguardato le tematiche: Tassonomia UE, standard UE per le obbligazioni verdi, benchmark climatici UE e informativa ESG sugli indici di riferimento, strategia UE rinnovata per la finanza sostenibile e revisione UE della direttiva sulle relazioni non finanziarie.

Nel maggio 2021, A2A si è dotata di un nuovo **Sustainable Finance Framework**, che, per la prima volta in Italia, combina due approcci differenti - *Green/Use of Proceeds* e *KPI-Linked* - in un unico documento omnicomprensivo di tutta la finanza sostenibile del Gruppo ed allineato (secondo la Second Party Opinion rilasciata da Vigeo Eiris) ai *Green Bond Principles* (2018) e i *Sustainability-Linked Bond Principles* (2020) pubblicati dall'*International Capital Market Association* (ICMA), e ai *Green Loan Principles* (2021) e *Sustainability-Linked Loan Principles* (2019) pubblicati dalla *Loan Market Association* (LMA).

Il nuovo Framework affianca, alle *Green Eligible Categories* per la componente *Use of Proceeds*, un set di **Key Performance Indicators (KPIs)** che riflette i due pilastri del piano strategico di A2A: Transizione Energetica ed Economia Circolare. I KPIs

selezionati (fattore emissivo CO<sub>2</sub> di Scope 1; capacità installata da fonti rinnovabili; rifiuti trattati finalizzati al recupero di materia) individuano target di sostenibilità che contribuiscono al raggiungimento degli SDG 7, 11, 12 e 13 delle Nazioni Unite.

Il *Sustainable Finance Framework* è stato aggiornato nel mese di febbraio 2022 (con *Second Party Opinion* rilasciata da Vigeo Eiris), allineandosi ai *Green Bond Principles* (2021) e i *Sustainability-Linked Bond Principles* (2020), ai *Green Loan Principles* (2021) e *Sustainability-Linked Loan Principles* (2021).

Durante il 2021, la finanza sostenibile ha rappresentato una delle principali leve abilitanti del piano strategico 2021-2030, inaugurando una nuova era di operazioni finanziarie che hanno evidenziato la natura olistica di A2A quale emittente nel mercato dei capitali:

- Giugno 2021:  
- **Primo programma di riacquisto azioni (Share Buyback programme)** che prevede una donazione al Banco dell'Energia.
- Luglio 2021:  
- **Nuova Revolving Credit Facility KPI-Linked** da € 500mln con scadenza 5 anni: la linea è legata a due obiettivi di sostenibilità inclusi nel *Sustainable Finance Framework* (capacità installata da fonti rinnovabili e rifiuti trattati finalizzati al recupero di materia) e prevede una donazione annuale al Banco dell'Energia.
- - **Sustainability-Linked Bond Inaugurale** da € 500mln con scadenza 10 anni: la cedola dello strumento obbligazionario è legata al raggiungimento del target al 2025 (approvato dalla *Science Based Target Initiative* nel marzo 2020) di fattore emissivo CO<sub>2</sub> di Scope 1.
- Ottobre 2021:  
- **Nuovo Green Bond** da € 500mln con scadenza 12 anni: i proventi dello strumento obbligazionario saranno utilizzati per il finanziamento di progetti green allineati all'obiettivo ambientale di *climate change mitigation* della Tassonomia Europea (*EU Taxonomy Regulation 2020/852*).

Grazie alle azioni portate avanti nel corso dell'anno, la **quota di debito sostenibile di A2A ha raggiunto il 44% del debito totale**.



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

Valore economico distribuito

Relazioni con gli azionisti

A2A nei rating di sostenibilità

Finanza Sostenibile

Investimenti

Tassonomia Europea

6  
Capitale Manifatturiero

7  
Capitale Naturale

8  
Capitale Umano

9  
Capitale Intellettuale

10  
Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

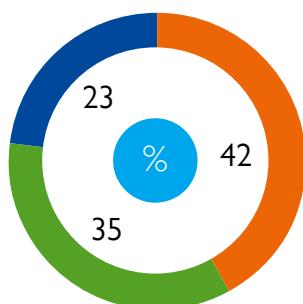
2 Fonte: Moody's, ESG Solution

Per rafforzare il proprio impegno, individuare e sviluppare strumenti di finanza sostenibile, garantire la corretta gestione del processo di selezione dei progetti ed allocazione dei fondi, nonché monitorare l'impatto positivo sulle metriche ambientali, dal 2019 A2A ha creato un *Green Financing Committee* inter-funzionale, presieduto da Finanza e composto da Pianificazione e Controllo, Sustainability Development, Strategia ed Innovazione. Il Comitato - che a seguito della pubblicazione del nuovo *Sustainable Finance Framework* ha preso il nome di *Sustainable Financing Committee*. Tale Comitato è stato istituito con l'obiettivo di presidiare le potenziali iniziative di investimenti sostenibili, sottoscrivendo ogni tipo di strumento finanziario dedicato a specifici progetti green, garantendone poi l'implementazione.

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

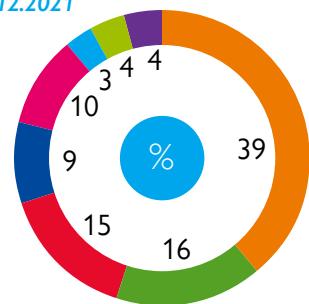
L'Istituto europeo finanzia **specifici progetti di investimento che rispondono a particolari requisiti di sostenibilità**, applicando condizioni economiche generalmente più vantaggiose rispetto alle più comuni forme di finanziamento. Il processo di istruttoria e di controllo periodico della BEI prevede la richiesta di informazioni anche di carattere tecnico-finanziario, nonché la possibilità di ispezionare le sedi/impianti interessati dai progetti finanziati. Al 31 dicembre 2021 il valore di tali finanziamenti nel Gruppo si attestava a circa **758,5 milioni di euro**.

Figura 21 Debito ESG



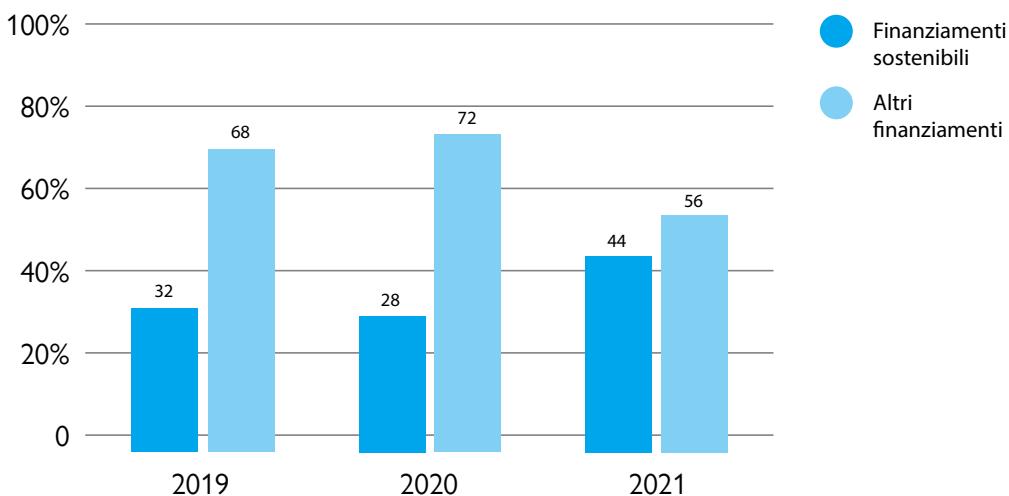
- Green Bond
- Sustainability-Linked Bond
- Finanziamenti BEI

Figura 22 Finanziamenti BEI per destinazione al 31.12.2021



- Reti elettriche
- Reti gas<sup>3</sup>
- Ambiente
- Ciclo idrico
- Teleriscaldamento
- Idroelettrico
- Illuminazione pubblica
- Altro

Figura 23 Le fonti di finanziamento tradizionali e le fonti di finanziamento sostenibili del Gruppo a confronto (% sul totale)

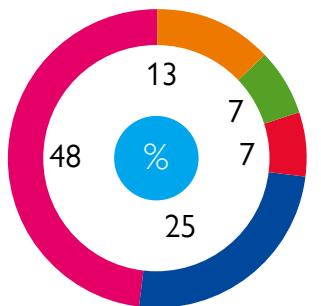


<sup>3</sup> A novembre 2019, la BEI ha comunicato che, a partire dalla fine del 2021 interromperà il finanziamento di progetti sui combustibili fossili, compreso il gas.

## 5.5 Investimenti

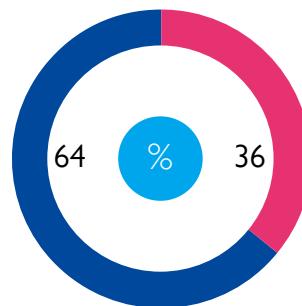
Nel 2021 gli investimenti effettuati nelle filiere del Gruppo sono stati pari a 1.074 milioni di euro (+46% rispetto al 2020).

Figura 24 Investimenti per Business Unit



- BU Generazione e Trading
- Corporate
- BU Mercato
- BU Ambiente
- BU Smart Infrastructures

Figura 25 Investimenti per driver di Piano



- Economia Circolare
- Transizione Energetica

Il Gruppo nel 2021 ha effettuato investimenti in coerenza con il piano industriale presentato basandosi sui due principali *pillar* di economia circolare e transizione energetica. I principali investimenti hanno riguardato la BU *Smart Infrastructures*, ed in particolar modo le reti elettriche con lo sviluppo di impianti primari, allacci di nuove utenze, rete di interconnessione e sostituzione contatori per la telelettura; significativi nella stessa *Business Unit* anche gli investimenti relativi al mantenimento della rete Gas e allo sviluppo della rete del Ciclo Idrico Integrato (sia rete di acquedotto che depu-

razione che fognatura) e dei progetti di sviluppo del teleriscaldamento e gestione calore. Importanti investimenti si segnalano anche nella BU Ambiente relativi agli impianti di trattamento, *in primis* investimenti di sviluppo correlati alla nuova linea presso il Termovalorizzatore di Parona, all'impianto trattamento fumi presso il TU di Brescia e ai progetti relativi agli impianti FORSU. Il Gruppo ha investito ulteriormente anche nel rinnovo degli impianti termoelettrici e in diversi progetti relativi al rinnovo della infrastruttura IT a supporto di tutte le attività del Gruppo.

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

Valore economico  
distribuito

Relazioni con  
gli azionisti

A2A nei rating  
di sostenibilità

Finanza  
Sostenibile

### Investimenti

Tassonomia  
Europea

6  
Capitale  
Manifatturiero

7  
Capitale  
Naturale

8  
Capitale  
Umano

9  
Capitale  
Intellettuale

10  
Capitale  
Relazionale

Relazione  
della Società  
di Revisione

GRI  
Content  
Index

TCFD  
Content  
Index

## 5.6 Tassonomia Europea

### Contesto di riferimento: sviluppi normativi

Negli ultimi anni è cresciuta sempre più l'attenzione sui temi della sostenibilità ambientale e sociale con crescenti iniziative legislative sia a livello internazionale che nazionale.

Al fine di supportare il raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità e riconoscendo l'importanza del settore finanziario, l'Unione Europea nel 2018 ha pubblicato un **Piano d'azione per finanziare la crescita sostenibile**, che propone i tre seguenti *target*:

- il ri-orientamento dei flussi di capitale verso investimenti sostenibili;
- l'integrazione della sostenibilità nella gestione del rischio;
- la promozione della trasparenza e la gestione di lungo termine nelle attività finanziarie.

Nell'ambito di tale Piano d'azione, si inserisce anche il **Regolamento UE 2020/852 (cd. Tassonomia Europea)** che ha l'obiettivo di stabilire i criteri per determinare se un'attività economica possa considerarsi **ecosostenibile e poter conseguentemente determinare il grado di ecosostenibilità di un investimento**. In particolare, sono considerate ecosostenibili le attività che **contribuiscono ad almeno uno dei seguenti obiettivi ambientali europei di lungo periodo**, a patto che non arrechino un danno significativo ad altri obiettivi ambientali (cd. DNSH) e che siano svolte nel rispetto di garanzie minime di salvaguardia (cd. *Minimum Safeguards*):

- mitigazione dei cambiamenti climatici;
- adattamento ai cambiamenti climatici;
- uso sostenibile e protezione delle risorse idriche e marine;
- transizione verso un'economia circolare;
- prevenzione e controllo dell'inquinamento;
- protezione degli ecosistemi e della biodiversità.

A giugno 2021, la Commissione Europea ha adottato formalmente il primo Atto Delegato Tecnico (di seguito: *Climate Delegated Act*) che definisce la lista di settori e attività economiche attualmente inclusi nella Tassonomia e i relativi criteri di vaglio tecnico **che consentono di verificare se esse contribuiscono in modo sostanziale al raggiungimento degli obiettivi ambientali di mitigazione dei cambiamenti climatici e di adattamento ai cambiamenti climatici**. La pubblicazione di ulteriori Atti Delegati Tecnici sui restanti obiettivi ambientali è prevista nel corso del 2022.

L'art. 8 del Regolamento invece, definisce **gli obblighi di rendicontazione nell'ambito della**

**Tassonomia che ricadono su qualsiasi impresa soggetta all'obbligo di pubblicare informazioni di carattere non finanziario**. A partire dal 1° gennaio 2022, in linea con tali previsioni normative, le imprese impattate dovranno includere nella propria dichiarazione di carattere non finanziario, informazioni su come e in che misura le proprie attività sono associate ad attività economiche considerate ecosostenibili ai sensi del Regolamento stesso.

In particolare, nel corso del primo anno di applicazione del Regolamento, per favorire un'applicazione graduale dello stesso, **viene richiesto alle imprese non finanziarie di calcolare il fatturato, le spese in conto capitale (CapEx) e le spese operative (OpEx) associate ad attività economiche "ammissibili" ai sensi della Tassonomia**, ossia attività descritte negli Atti Delegati Tecnici, ma per le quali non è richiesta la verifica del rispetto dei criteri di vaglio tecnico contenuti negli atti stessi.

### Attività economiche ammissibili del Gruppo A2A

Al fine di garantire l'adeguamento alle richieste del Regolamento, il Gruppo ha implementato una specifica progettualità finalizzata all'individuazione delle attività "ammissibili" ai sensi della Tassonomia Europea.

In particolare, è stato costituito un Gruppo di Lavoro che a partire dal mese di maggio 2021 si è occupato di:

- analizzare la normativa al fine di comprendere i nuovi obblighi in capo al Gruppo;
- approfondire il contenuto del *Climate Delegated Act* per definire l'inquadramento preliminare di Gruppo nell'ambito dei settori e attività economiche inclusi nella Tassonomia;
- predisporre e condividere un **tool interno per la raccolta dei dati e delle informazioni necessarie per identificare tutte le attività "ammissibili" in cui opera il Gruppo**;
- coinvolgere nel processo i referenti delle diverse *Business Unit* per ottenere supporto nell'identificazione delle suddette attività e **nell'implementazione di un pre-screening rispetto ai criteri di vaglio tecnico e DNSH** previsti dal Regolamento.

Tale processo ha portato all'identificazione delle seguenti attività "ammissibili" ai sensi della Tassonomia con riferimento alle quali il Gruppo ha consumitato fatturato, spese in conto capitale e/o spese operative nell'esercizio 2021:

Attività	Nota metodologica
4.1 Electricity generation using solar photovoltaic technology	1 Il Gruppo A2A e il suo Modello di Business
4.3 Electricity generation from wind power	2 Governance
4.5 Electricity generation from hydropower	3 La Strategia sostenibile di A2A
4.8 Electricity generation from bioenergy	4 Stakeholder engagement e analisi di materialità
4.9 Transmission and distribution of electricity	5 Capitale Finanziario
4.11 Storage of thermal energy	Valore economico distribuito
4.13 Manufacture of biogas and biofuels for use in transport and of bioliquids	Relazioni con gli azionisti
4.14 Transmission and distribution networks for renewable and low-carbon gases	A2A nei rating di sostenibilità
4.15 District heating/cooling distribution	Finanza Sostenibile
4.16 Installation and operation of electric heat pumps	Investimenti
4.20 Cogeneration of heat/cool and power from bioenergy	Tassonomia Europea
4.24 Production of heat/cool from bioenergy	6 Capitale Manifatturiero
4.25 Production of heat/cool using waste heat	7 Capitale Naturale
5.1 Construction, extension and operation of water collection, treatment and supply	8 Capitale Umano
5.3 Construction, extension and operation of waste water collection and treatment	9 Capitale Intellettuale
5.5 Collection and transport of non-hazardous waste in source segregated fractions	10 Capitale Relazionale
5.6 Anaerobic digestion of sewage sludge	Relazione della Società di Revisione
5.7 Anaerobic digestion of bio-waste	GRI Content Index
5.8 Composting of bio-waste	TCFD Content Index
5.9 Material recovery from non-hazardous waste	
5.10 Landfill gas capture and utilisation	
6.5 Transport by motorbikes, passenger cars and light commercial vehicles	
7.1 Construction of new buildings	
7.2 Renovation of existing buildings	
7.3 Installation, maintenance and repair of energy efficiency equipment	
7.6 Installation, maintenance and repair of renewable energy technologies	
8.1 Data processing, hosting and related activities	
8.2 Data-driven solutions for GHG emissions reductions	
9.3 Professional services related to energy performance of buildings	

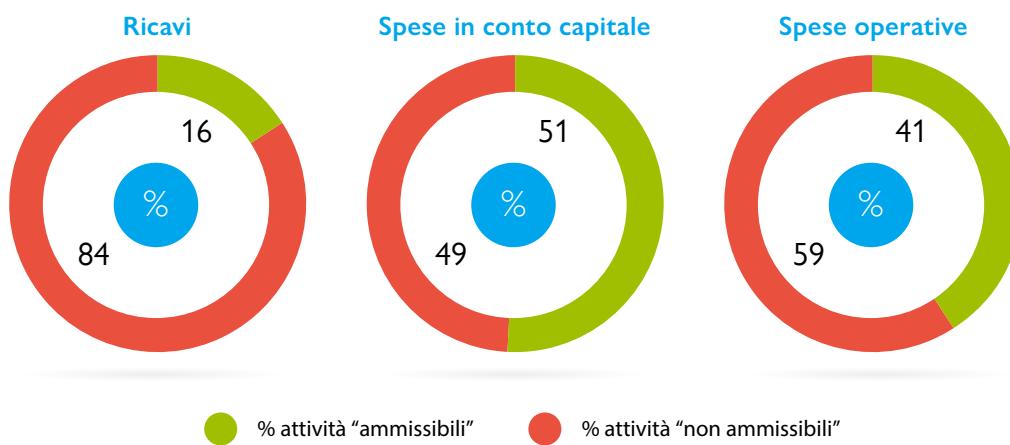
Nella seconda metà dell'anno il Gruppo di Lavoro ha coinvolto nel processo anche la funzione Pianificazione e Controllo di Gestione, al fine di procedere alla consultivazione dei dati riferiti alle attività "ammissibili" identificate, ed al calcolo degli indicatori richiesti dalla normativa. Tale coinvolgimento si è reso necessario anche per garantire la coerenza tra le grandezze rendicontate nell'ambito della disclosure prevista dal Regolamento e quanto determinato nell'ambito del reporting finanziario, come richiesto dalla normativa.

Di seguito si riportano i tre KPI determinati a valle delle risultanze delle suddette attività, che sono fina-

lizzati a rappresentare la misura in cui le attività svolte da A2A sono "ammissibili" ai sensi del Regolamento della Tassonomia Europea.

Si precisa che gli indicatori sono stati calcolati su base consolidata avendo cura di evitare rischi di *double counting*; in particolare, sono state considerate le elisioni delle partite infragruppo ed apportati i necessari accorgimenti nel caso di ricavi, investimenti e costi comuni a più attività "ammissibili" ai sensi della Tassonomia. Il perimetro di rendicontazione coincide con quello del Bilancio Consolidato, al netto del Gruppo ACSM-AGAM che redige una propria DNF e rendonta le proprie performance in ambito di Tassonomia Europea.

**Figura 26 I 3 KPI della Tassonomia Europea**



La percentuale di attività “ammissibili” ai sensi del Regolamento UE 2020/852 relativamente ai **ricavi**, include al numeratore i “ricavi verso terzi” e alcuni ricavi *intercompany*, nei casi in cui la relativa inclusione si è resa necessaria per rappresentare in modo completo l’attività ammissibile, associati ad attività svolte dal Gruppo e incluse nell’Allegato 1 (mitigazione dei cambiamenti climatici) del *Climate Delegated Act*, a prescindere dal rispetto dei criteri di vaglio tecnico. Il denominatore del KPI è costituito dai ricavi consolidati dell’esercizio 2021 così come indicati nella nota esplicativa n. 27 “Ricavi delle vendite e delle prestazioni” all’interno del Bilancio consolidato, escludendo la contribuzione al Gruppo dei ricavi di Acsm Agam.

La percentuale di attività economiche “ammissibili” con riferimento alle **spese in conto capitale** si riferisce agli incrementi lordi di attività materiali e immateriali considerati ante svalutazioni, ammortamenti e altre variazioni di misurazione correlati ai suddetti ricavi “ammissibili”. Inoltre, con riferimento agli investimenti, il Gruppo ha effettuato un ulteriore **approfondimento in merito alla potenziale contribuzione all’obiettivo ambientale di adattamento ai cambiamenti climatici** (Allegato 2 del *Climate Delegated Act*) da cui è emerso che, a partire dal prossimo anno, una percentuale di circa il 10% - sul totale dell’attuale ammissibile - sarebbe configurabile come contributo all’obiettivo di adattamento ai cambiamenti climatici.

Il denominatore del KPI è costituito dalla somma degli incrementi lordi contabilizzati nell’esercizio 2021 con riferimento a immobilizzazioni materiali di proprietà, diritti d’uso e immobilizzazioni immateriali così come indicati nella nota esplicativa n.1 “immobilizzazioni materiali” e nella nota esplicativa n.2 “immobilizzazioni immateriali” all’interno del Bilancio Consolidato, al netto di quelli relativi ad Acsm-Agam.

Infine, anche la quota di attività economiche “ammissibili” con riferimento alle **spese operative** si riferisce agli OpEx direttamente imputabili alle attività e correlati ai ricavi “ammissibili”. Sono stati considerati tutti i costi verso terzi e alcuni costi *intercompany*, nei casi in cui la relativa inclusione si è resa necessaria per rappresentare in modo completo l’attività ammissibile, escludendo i costi riconducibili alla materia prima.

Al denominatore è stata considerata la totalità dei costi consolidati, escludendo la contribuzione al Gruppo dei costi di Acsm-Agam, i costi delle materie prime, i costi di gestione della BU *Corporate* e i costi di *Staff* delle BU.

Come anticipato, a partire dal 1° gennaio 2023 sarà necessario rendicontare le quote di fatturato, di spese in conto capitale e di spese operative “allineate” alla tassonomia. Pertanto, per le attività economiche identificate come “ammissibili” nell’ambito della presente rendicontazione, occorrerà verificare il rispetto dei criteri di vaglio tecnico previsti dal *Climate Delegated Act* e dagli Atti Delegati che saranno pubblicati in riferimento agli ulteriori quattro obiettivi ambientali individuati dal Regolamento 2020/852. Tale analisi, che richiederà approfondimenti specifici di natura tecnica, porterà alla pubblicazione di nuovi KPI nell’ambito della Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario 2022.

Il Gruppo ha già avviato le attività propedeutiche necessarie a garantire una completa ed accurata rendicontazione per l’esercizio 2022 in accordo con quanto richiesto dalla normativa e sta valutando interventi informatici sui sistemi gestionali e di reporting per automatizzare il processo di raccolta e quadratura dei dati.

## ATTIVITÀ DI ADATTAMENTO AI CAMBIAMENTI CLIMATICI FISICI E RISCHI EMERGENTI

Nel 2021 è stata avviata una sistematica valutazione della esposizione delle Società e degli asset del Gruppo A2A ai pericoli legati al clima così come classificati dalla tassonomia UE e gli atti delegati emessi in attuazione del Regolamento UE 2020/852 (vedi figura). A tale scopo sono state effettuate dalla struttura di *Enterprise Risk Management* più di 25 interviste ad hoc.

Tale assessment ha permesso di costruire un primo *database* che comprende le misure di adattamento ai cambiamenti climatici attuati dalle varie società del Gruppo e di disporre di una base conoscitiva per individuare gli ambiti più rilevanti ai fini di condurre futuri approfondimenti sui parametri climatici previsionali, che potranno essere utili per ottimizzare le misure di adattamenti e di riduzione dei rischi. Nell'ambito di tali interviste è emerso un rischio climatico emergente, tra quelli inclusi nella rendicontazione TCFD - contrassegnato dal codice CC10 – che fa riferimento alla eventualità che innalzamenti delle temperature estive dei corsi d'acqua/canali/mare utilizzati per il raffreddamento, ondate di calore, periodi di siccità possano comportare la necessità di ridurre il carico degli impianti per l'impossibilità di raffreddare adeguatamente il ciclo termoelettrico (si vedano pagg. 58-67). Sono in corso studi di approfondimento.





6

Capitale Manifatturiero



# 6

## Capitale Manifatturiero

### CONTESTO DI RIFERIMENTO

#### Rispondere al cambiamento climatico

Il processo di transizione energetica nei prossimi anni sarà guidato principalmente dalla mitigazione del cambiamento climatico e dall'innovazione tecnologica. Le *utilities* giocano un ruolo strategico in questa fase, perché sono in grado di supportare gli investimenti strategici previsti dal PNRR come il potenziamento (aumento della capacità produttiva di 6GW e miglioramento della resilienza di 4 mila chilometri di rete elettrica) e la digitalizzazione delle infrastrutture di rete.

La capacità residua delle discariche che si esaurirà nei prossimi 3 anni (con significative differenze tra Nord – 4,5 anni – e Sud – 1,5 anni), dato che ogni anno vengono conferiti in questa tipologia di siti ancora 17,5 milioni di tonnellate di rifiuti. L'Italia ha una percentuale di conferimento dei rifiuti in discarica di quasi il 21%, molto lontano dall'obiettivo europeo del 10% (come stabilito del *Circular Economy Action Plan*). Per minimizzare il ricorso alla discarica le soluzioni sono il recupero di materia o riciclo e il recupero di materia come energia, soluzioni percorribili solamente se viene colmato il gap impiantistico attuale e l'eterogeneità nelle modalità di smaltimento dei rifiuti che caratterizza le diverse Regioni italiane. Secondo uno studio di *The European House Ambrosetti*, superare il gap impiantistico avrebbe benefici sia economici che ambientali: gli investimenti consentirebbero di attivare fino a 11,8 miliardi di euro di indotto economico, un gettito per lo Stato di 1,8 miliardi di euro e una riduzione della tassa dei rifiuti per le famiglie superiore ai 550 milioni di euro. Inoltre, un'efficiente gestione dei

rifiuti eviterebbe l'emissione di 3,7 milioni di tonnellate di CO<sub>2</sub>. Affinché i vantaggi si concretizzino, è necessario superare la sindrome NIMBY – *Not In My Backyard* e lavorare sulla riduzione dei tempi di realizzazione degli impianti, che soffrono oggi di una eccessiva lunghezza delle fasi di progettazione e autorizzazione.

Un altro obiettivo è l'utilizzo dell'idrogeno verde nel mix energetico (come da Strategia Europea sull'Idrogeno); si prevede un aumento della quota di idrogeno fino al 13/14 per cento entro il 2050, con un obiettivo di capacità installata a livello europeo di 40 GW. L'Italia punta a sviluppare progetti *flagship* per l'utilizzo di idrogeno nei settori *hard-to-abate*, a creare *hydrogen valleys* facendo leva su aree con siti industriali dismessi, ad abilitare l'utilizzo dell'idrogeno nel trasporto pesante e a supportare progetti di ricerca e sviluppo.

L'Italia è caratterizzata da un forte *water service divide* che separa il Sud Italia dal Centro Nord. Le Regioni del Mezzogiorno registrano il 52,3% di perdite idriche, contro una media nazionale del 43,7%; quasi un milione e mezzo di famiglie meridionali subiscono interruzioni della fornitura idrica; inoltre, circa il 20% del territorio italiano è a rischio desertificazione e l'Italia è sottoposta a 4 procedure di infrazione a causa di un irregolare trattamento delle acque reflue. Per cercare di risolvere i numerosi problemi del settore idrico italiano il PNRR ha individuato quattro settori d'investimento e due riforme, per un totale di circa 15 miliardi di euro investimenti, ed anche in questo caso le *utilities* del territorio avranno un ruolo cruciale.

Perché parlare di capitale manifatturiero dovrebbe essere importante per le nuove generazioni? Dove troviamo il nostro posto tra immobili ed infrastrutture? Quando penso al «capitale manifatturiero»: penso al lavoro, ad un'impresa e ai suoi operai che, giorno dopo giorno, utilizzano impianti e macchinari per produrre ed offrire servizi e prodotti. Ma ci sembrano tutte cose lontane, estranee dalla nostra vita quotidiana. Ma dietro questo termine si nasconde qualcosa di più. Rendere efficienti gli impianti e le reti aziendali è solo una parte di un ingranaggio di una macchina che ha una missione ben più grande: essere al passo con la transizione ecologica.

GIORGIA, 19 anni, Salerno

## IL 2021 NEI FATTI

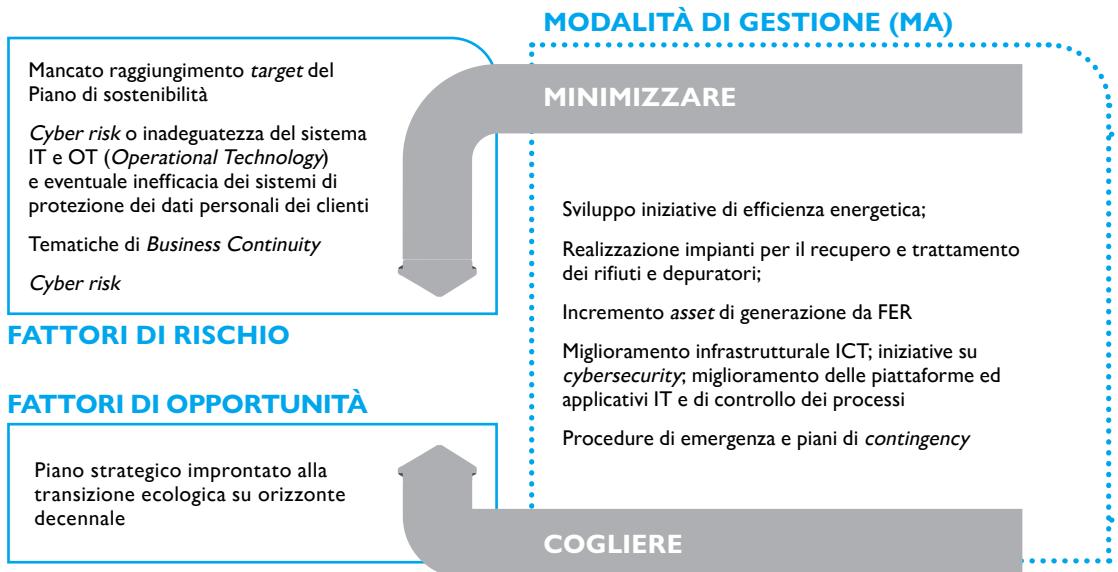
**20%**DEL TERRITORIO ITALIANO **A RISCHIO**  
**DESERTIFICAZIONE****15**  
mld€DI INVESTIMENTI **PER IL SETTORE**  
**IDRICO** PREVISTI NEL PNRR**40**  
GWDI CAPACITÀ INSTALLATA A LIVELLO  
**EUROPEO** PER PRODUZIONE IDROGENO  
VERDE**21%**DI CONFERIMENTO DI **RIFIUTI IN DISCARICA**  
**IN ITALIA**

## GLI IMPATTI PER A2A

**SDGs  
IMPATTATI****TEMA  
MATERIALE****Infrastrutture per la transizione  
ecologica****PIANO  
STRATEGICO  
@2030****5,9****GW di capacità  
rinnovabile installata**

### Infrastrutture per la transizione ecologica

Manutenzione continua degli impianti del Gruppo, utilizzo delle BAT (Best Available Technology) e applicazione di strumenti e tecnologie innovative finalizzate al miglioramento delle *performance* degli impianti, mantenendo continuità, affidabilità e sicurezza dei servizi offerti. Comprende sia l'ottimizzazione e l'ef-



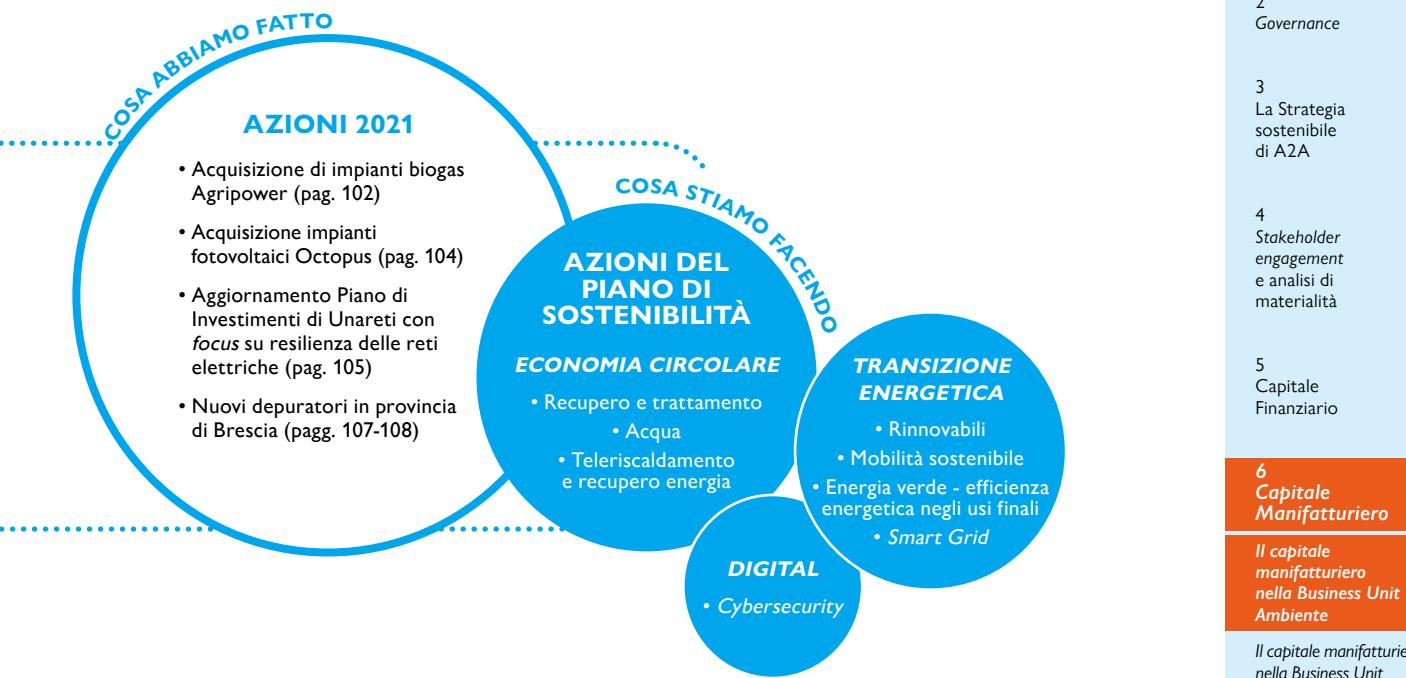
### 6.1 Il capitale manifatturiero nella *Business Unit Ambiente*

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

**Figura 27 Tipologia di impianti e localizzazione geografica della BU Ambiente**

TIPOLOGIA IMPIANTO	NUMERO IMPIANTI	LOCALIZZAZIONE	CAPACITÀ	u.d.m.
Trattamento e recupero materia	24	Lombardia Piemonte	1.892.000	t/a
ITS	7	Lombardia Piemonte	652.000	t/a
Termovalorizzatori	7	Lombardia	260 622	MW <sub>e</sub> MW <sub>t</sub>
Discariche (capacità disponibile)	11	Emilia - Romagna Lombardia Piemonte	1	Mm <sup>3</sup>
Produzione biogas	20	Emilia - Romagna Lombardia Piemonte	41	MW <sub>e</sub>
Biomassa	2	Puglia - Lombardia	26 6	MW <sub>e</sub> MW <sub>t</sub>

ficientamento dei servizi offerti, lo sviluppo di nuove tecnologie e soluzioni per i nuovi bisogni legati alle infrastrutture per la mobilità sostenibile. Implementazione di iniziative volte ad aumentare la capacità di adattamento al cambiamento climatico.



In totale i rifiuti trattati in impianti del Gruppo ammontano a circa 4,7 milioni di tonnellate, di cui circa 3,7 presso gli impianti del Gruppo (+2% rispetto al 2020) e circa 1 milione presso gli impianti gestiti per conto terzi (Termovalorizzatore di Acerra e Impianto di Caivano). Come trend ormai consolidato, si evidenzia l'incremento sia della produzione termica che della produzione di energia elettrica, pari rispettivamente a 1.409 GWhe e 1.604 GWht. L'incremento di oltre il 9,4% della produzione di energia elettrica è dovuto principalmente alla recente acquisizione di numerosi impianti di digestione biomassa.

Coerentemente con il Piano Strategico decennale, il Gruppo ha continuato a rafforzare il presidio lungo tutta la filiera dei rifiuti, anche grazie ad acquisizioni esterne. Tramite la controllata A2A Ambiente, il Gruppo ha siglato l'accordo

per l'acquisizione di una partecipazione del 30% di F.Ili Omini SpA, una società specializzata in demolizioni e *decommissioning* degli impianti industriali.

La **gestione della fase finale del ciclo di vita** degli asset industriali è, infatti, un'attività ispirata ai principi di economia circolare e che diventerà prioritaria per il supporto alla transizione energetica. Il rafforzamento del *business* si è consolidato anche **fuori dai consueti territori**, con l'acquisto del capitale sociale di TecnoA, società *leader* nel centro-sud Italia nel trattamento dei rifiuti industriali. Il polo impiantistico, ubicato a Crotone, ha una capacità di trattamento di circa 300.000 tonnellate all'anno di rifiuti industriali. Tra gli asset rientrano: un impianto di inertizzazione, un impianto di trattamento chimico-fisico per rifiuti liquidi, un termodistruttore per rifiuti ospedalieri ed un termovalorizzatore dedicato al recupero energetico dei rifiuti industriali.

A2A ha inoltre siglato un accordo per rilevare il 27,7% del capitale di Saxa Gres S.p.A., la **prima**



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

Il capitale  
manifatturiero  
nella Business Unit  
Ambiente

Il capitale  
manifatturiero  
nella Business Unit  
Generazione e Trading

Il capitale  
manifatturiero  
nella Business Unit  
Smart  
Infrastructures

Cybersecurity

7  
Capitale  
Naturale

8  
Capitale  
Umano

9  
Capitale  
Intellettuale

10  
Capitale  
Relazionale

Relazione  
della Società  
di Revisione

GRI  
Content  
Index

TCFD  
Content  
Index

**Circular Factory a realizzare pavimentazione urbana (GRESTONE®) con un innovativo processo “end of waste” che permette il recupero di materiali provenienti dal ciclo dei rifiuti**, come ad esempio le ceneri prodotte dai termovalorizzatori, e il loro riutilizzo per la realizzazione di un nuovo prodotto.

Nel 2021 è stato avviato il progetto per la realizzazione di una nuova linea di trattamento presso il Termovalorizzatore di Parona a sostituzione di quella esistente (arrivata al suo fine vita) per la **combustione dei rifiuti speciali non pericolosi**. La tecnologia scelta è quella dei sistemi di combustione a griglia di ultima generazione, che permette di trattare un rifiuto di pezzatura variabile senza necessità di pretrattamento e che utilizza le migliori tecnologie ad oggi disponibili, al fine di rispettare i limiti di legge sulle emissioni. L'energia annua massima producibile dall'impianto è pari a circa 211 GWh<sub>e</sub>.

Il contesto europeo e nazionale di riferimento tende a limitare l'utilizzo agricolo dei fanghi derivanti dalla depurazione delle acque reflue, a causa della poten-

ziale presenza di microinquinanti e di antibiotici. Da qui la necessità di **realizzare un nuovo impianto per l'essiccamiento dei fanghi biologici da depurazione nel sito di Corteolona**. L'intervento prevede una sezione di essiccamiento e pellettizzazione per invio a recupero energetico di quei fanghi di qualità non idonea allo spandimento in agricoltura. Il progetto ha numerosi vantaggi:

- creazione di sinergie tra l'impianto e il termovalorizzatore presente nello stesso sito, con un recupero di energia termica che non renderanno necessari ulteriori apporti esterni di energia;
- l'essiccamiento dei fanghi ed il loro utilizzo nei termovalorizzatori consentirà una combustione più efficiente dei rifiuti non pericolosi in ingresso;
- permetterà il recupero del fosforo dalle ceneri di combustione dei fanghi che potrà essere reimmesso nei terreni.

La realizzazione dell'impianto prevede un investimento di circa 14 milioni di euro, ed entrerà in servizio nel febbraio 2022.

### BIOENERGY: L'ACQUISIZIONE DI AGRIPOWER

A fine 2020 il Gruppo si è aggiudicato l'intero capitale sociale di Agripower, nell'ambito di una procedura di concordato preventivo, perfezionata nel 2021. Agripower è una delle **principali piattaforme italiane di generazione di energia elettrica da biogas**, attraverso la gestione di impianti alimentati da residui agricoli e agroindustriali. L'azienda possiede 18 impianti per una potenza installata complessiva di circa 18 MW, e una capacità di trattamento di circa 445 mila tonnellate di feedstock (mais, liquami di suini e bovini ecc), distribuiti in 9 regioni nel Nord e Centro Italia e in Sardegna. La società è inoltre un *player* di riferimento per le attività di *operation and maintenance* di impianti di generazione elettrica da biogas, con oltre 60 strutture in gestione.

Uno degli impianti di produzione di energia elettrica da biogas è attualmente in fase di riconversione a biometano. L'impianto permette il trattamento e l'utilizzo di oltre 30 mila tonnellate annue tra FORSU e rifiuti agroalimentari. Il progetto di ampliamento in corso, permetterà la produzione di circa 5 milioni di Sm<sup>3</sup>/annui di biometano.

Il Piano Strategico decennale prevede una forte spinta verso la produzione di energia da biometano: attraverso la riconversione di impianti biogas esistenti, attraverso acquisizioni e costruzione di impianti *greenfield* che permetteranno triplicare il numero di impianti di questa tipologia. Inoltre, è previsto lo sviluppo di 5 impianti di liquefazione del biometano. Per lo sviluppo della produzione di questo gas rinnovabile sono stati allocati circa 600 milioni di investimenti cumulati a Piano, e si stima che **l'aumento della produzione raggiungerà i 200 milioni di m<sup>3</sup>**, grazie a circa 4,7 milioni di tonnellate di feedstock impiegate.

## 6.2 Il capitale manifatturiero nella Business Unit Generazione e Trading

La Business Unit Generazione e Trading si occupa della gestione del portafoglio impianti di generazione del Gruppo e dell'attività di *trading* sui mercati nazionali ed esteri di tutte le *commodity* energetiche (gas, energia elettrica, titoli ambientali). La produzione di energia elettrica (ed il bilanciamento della rete) avviene in modo sempre più diversificato e sostenibile attraverso diverse tipologie di impianti, le cui capacità sono presenti nella tabella sotto riportata.

**Figura 28 Tipologia di impianti e localizzazione geografica della BU Generazione e Trading**

TIPOLOGIA IMPIANTO	NUMERO IMPIANTI	LOCALIZZAZIONE	CAPACITÀ u.d.m.
Nuclei idroelettrici	5	Lombardia; Friuli-Venezia Giulia; Calabria	2.071 MW <sub>e</sub>
Impianti termoelettrici	9	Piemonte; Lombardia; Friuli-Venezia Giulia; Emilia-Romagna; Abruzzo; Puglia; Sicilia	6.896 MW <sub>e</sub>
Impianti fotovoltaici	102	Italia	273 MW <sub>e</sub>
Impianti eolici	1	Campania	8 MW <sub>e</sub>
Compensatori sincroni	2	Puglia	286 MVar

La produzione di energia elettrica nel 2021 ha avuto un incremento del 15%, raggiungendo dei livelli pre-pandemia, soprattutto grazie alla domanda di energia legata alla ripresa economica del Paese, ed ad un'elevata richiesta della *commodity* anche dai paesi d'oltralpe. Il *mix* di fonti utilizzate quest'anno è variato in favore degli impianti CCGT, chiamati a funzionare dal mercato, essendo gli unici impianti in grado di garantire la stabilità del sistema elettrico nazionale. Si evidenzia il **sempre maggior contributo della produzione fotovoltaica (+150% rispetto al 2020)**, legata alla nuova strategia di Gruppo nel settore. Come previsto dal Piano Industriale, l'utilizzo del carbone è stato limitato mentre per l'impianto a olio combustibile denso in Sicilia è stata chiamato a funzionare

- più di quanto programmato - dal TSO Terna per esigenze di sicurezza di sistema elettrico nazionale. Lievemente ridotta anche la produzione idroelettrica (4.226 GWh), dovuta alle riduzioni di apporti nei bacini imbriferi.

Il processo di cambiamento richiesto in questi anni al settore della produzione di energia riguarda molti ambiti: dalla transizione *low-carbon*, all'adattamento al cambiamento climatico e alle necessità del mercato, sino alla messa in sicurezza ed ammodernamento del parco impianti.



Il processo di decarbonizzazione, che A2A ha già intrapreso, impone lo spegnimento degli impianti a carbone nei prossimi anni. La transizione energetica prevede che parte dell'energia prima prodotta dagli impianti a carbone sarà fornita da impianti a gas naturale di nuova generazione che raggiungono valori di rendimento superiore al 60%, con un fattore di emissione medio di CO<sub>2</sub> inferiore al 40% di un impianto a carbone, e che, anche grazie alla loro flessibilità e velocità di risposta, svolgono il ruolo di "sistemi abilitanti" ovvero di impianti necessari ai fini dello sviluppo delle fonti rinnovabili, in ottica di mantenere la sicurezza e la stabilità del sistema di produzione elettrico.

Nel 2021 è stata approvata l'autorizzazione ministeriale (Decreto di Valutazione di Impatto Ambientale con prescrizioni) per la riqualificazione della **Centrale di Monfalcone**, in Friuli-Venezia Giulia. Il progetto per la riconversione della Centrale a polo energetico integrato prevede la realizzazione di un ciclo combinato ad alta efficienza alimentato a gas e la sperimentazione della produzione mista gas/idrogeno. La conversione permetterà un miglioramento significativo in termini di impatto ambientale e di rendimento, che quindi aumenterà gli standard di sicurezza e stabilità della rete elettrica nazionale. La sperimentazione a idrogeno nasce all'interno dell'accordo con Snam, finalizzato a favorire l'utilizzo dell'idrogeno nella produzione di energia.

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**

Il capitale manifatturiero nella Business Unit Ambiente

Il capitale manifatturiero nella Business Unit Generazione e Trading

Il capitale manifatturiero nella Business Unit Smart Infrastructures

Cybersecurity

7  
Capitale Naturale

8  
Capitale Umano

9  
Capitale Intellettuale

10  
Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

Tra fine 2020 e metà 2021 sono stati ottenute le autorizzazioni dagli Enti competenti per un progetto di aggiornamento tecnologico dei turbogas dei Cicli Combinati di Cassano, Sermide, Chivasso e Piacenza con l'obiettivo di ottenere un **miglioramento complessivo del rendimento degli impianti** con un aumento di potenza elettrica delle centrali e una conseguente **riduzione del coefficiente emissivo degli impianti (ammonta a circa il 2%)**. Si prevede che i lavori si concluderanno entro il 2022, tranne per la centrale di Piacenza, per la quale le attività si concluderanno nel 2023.

Nel corso del 2021 il Ministero delle Infrastrutture ha approvato, per le dighe di Trepidò e Ambiesta, il progetto di fattibilità finalizzato al **miglioramento della risposta alle sollecitazioni sismiche**. Sono in corso le attività per redigere gli elaborati per i successivi livelli di progettazione, allo scopo di ottenere le autorizzazioni (anche territoriali locali) e procedere all'affidamento dei lavori. Sempre in tema di sicurezza, si evidenzia il completamento di un'importante opera di difesa nel territorio del Parco Nazionale dello Stelvio nel Comune di Valdidentro (SO), avente lo scopo di mitigare il rischio di colate e frammenti sulle opere di A2A e delle aree abitative circostanti.

Nell'autunno 2021, A2A ha messo in atto l'**operazione di svaso** finalizzata alla rimozione dei sedimenti dal bacino di Valgrosina ed alla manutenzione delle opere sommerse al fine della verifica della corretta funzionalità dell'impianto. Come da prassi, è stato anche messo in atto un piano di monitoraggio finalizzato alla valutazione delle concentrazioni dei solidi sospesi nei corsi d'acqua recettori, il Torrente Roasco e il Fiume Adda, e alla definizione degli effetti sull'*habitat*.

### La crescita nel settore fotovoltaico ed il *revamping* e *repowering* degli impianti fotovoltaici esistenti

Parte fondamentale del Piano Strategico 21-30 è l'aumento della capacità produttiva di energia da fonti rinnovabili. In linea con il *commitment* di Piano, nel 2021 A2A ha firmato un accordo vincolante per l'acquisizione da *Octopus Renewables* di un portafoglio di 17 impianti fotovoltaici con una potenza nominale di 173 MW. L'asset è il più grande portafoglio di impianti non incentivato in Italia, di cui 9 localizzati nel Lazio e 8 in Sardegna. Gli impianti potranno garantire un aumento della capacità installata che permetterà di produrre a regime circa 420 GWh all'anno di energia green pari al consumo annuo di circa 200.000 clienti residenziali, consentendo di evitare l'emissione di 2,5 milioni di tonnellate di CO<sub>2</sub> complessive (nell'intero ciclo di vita degli impianti).

Sono state inoltre studiate e valutate alcune azioni di *revamping* per 4 impianti fotovoltaici installati presso le centrali di Chivasso (a terra), Sermide (a terra), Brindisi (su tetto) e San Filippo (a terra), con ripristino della potenza iniziale e di *repowering* solo per i primi due, ai quali si aggiungeranno moduli per il potenziamento degli impianti, realizzando di fatto un secondo impianto non incentivato. Le attività relative a Chivasso e Sermide sono state avviate a fine 2021 e si concluderanno per il 1° trimestre 2022. Le attività di *revamping* FV dei siti di Brindisi e San Filippo sono previste per fine 2022.

Il Piano Strategico decennale di **Gruppo prevede l'incremento di oltre 3,9 GW di nuova capacità installata rinnovabile entro il 2030**.

## 6.3 Il capitale manifatturiero della **Business Unit Smart Infrastructures**

La **Business Unit Smart Infrastructures** ha la responsabilità di sviluppare e manutenere le infrastrutture che consentono l'erogazione dei servizi di distribuzione di elettricità e gas naturale, produzione e distribuzione di calore, gestione del ciclo idrico integrato (acquedotti, fognature e depuratori), ricarica di veicoli elettrici tramite le apposite colonnine, accesso a connettività a banda larga e a servizi in ambito *Smart City* (installazione e monitoraggio sensoristica, raccolta dati e sviluppo *analytics*).

Il mantenimento e l'evoluzione di queste infrastrutture sono tra i fattori abilitanti per il conseguimento degli obiettivi di politica energetica nazionale ed europea.

### Servizio di distribuzione elettrica e gas

**La rete per la distribuzione di energia elettrica** ha un'estensione di oltre 15.829 km in alta, media e bassa tensione, di cui 87% del totale risulta interrata. La rete è supportata inoltre da 32 cabine primarie e sottostazioni e da 9.742 cabine secondarie.

La lunghezza dell'infrastruttura per la distribuzione di gas invece è di 13.022 km in media e alta pressione. Il rilevante incremento rispetto ai valori dello scorso anno (circa 3 mila km di rete in più) è legato all'inclusione nel perimetro della società di distribuzione Retipiù. La rete è dotata di 211 cabine primarie (REMI) e 2.585 cabine secondarie (GRF).

L'attività di distribuzione elettrica è gestita da Unareti, LD Reti e Retipiù in Lombardia nelle provincie di Milano, Brescia, Monza e Cremona. Anche l'attività di distribuzione gas è gestita dalle stesse società oltre a ASVT con la quota più rilevante delle reti sita in Lombardia, nelle provincie di Milano, Brescia, Bergamo, Cremona, Lodi, Monza e Pavia, e anche, con tratte di rete di dimensioni minori, in Trentino, Emilia-Romagna. Con riferimento agli asset nelle Regioni del Veneto, Friuli-Venezia Giulia, Abruzzo, Molise e Campania, si evidenzia che a dicembre 2021 è avvenuta la cessione da parte di A2A e di ACSM AGAM delle concessioni gas ad un consorzio terzo. Per entrambe le società si tratta di cessione di asset non strategici. Il perimetro di attività oggetto dell'operazione comprende circa 157 mila utenti, distribuiti in 8 Regioni d'Italia, facenti parte di 24 ATEM, per oltre 2.800 km di rete. Il *closing* dell'operazione è previsto per il primo semestre del 2022.

Nel 2021, l'energia elettrica distribuita è stata pari a 11.268 GWh (7,3% rispetto al 2020), mentre la distribuzione di gas, è stata pari a 2.819 Mm<sup>3</sup>, con un rilevante incremento rispetto alla

precedente annualità (22,6% rispetto al 2020). Attraverso la controllata Retragas Srl, il Gruppo gestisce anche le attività di trasporto regionale di gas naturale in Lombardia, Trentino-Alto Adige e Piemonte, con più di 410 km di rete e movimentando 426 milioni di metri cubi di gas naturale all'anno.

**Figura 29 Impianti della BU Smart Infrastructures per la distribuzione di energia elettrica e gas**

TIPOLOGIA IMPIANTO	ESTENSIONE
Reti elettriche	15.829 km di cui interrati 13.790
Reti gas	13.022 km

Con riferimento al piano di sostituzione dei nuovi contatori gas, ormai avviato nel 2015, con il raggiungimento di una copertura di oltre il 90%, il Gruppo si pone effettivamente in linea con gli obiettivi fissati dall'Autorità.

Per quanto riguarda l'evoluzione delle infrastrutture di distribuzione elettrica, il Piano di Sviluppo 2021 delinea una serie di interventi finalizzati a supportare l'elettrificazione dei consumi, favorire la diffusione del trasporto elettrico e migliorare resilienza e qualità del servizio.

Le principali linee di intervento sono delineate nel Piano di Sviluppo 2021 di Unareti che prevede: realizzazione di 14 nuove cabine primarie, incremento del numero e del livello di automazione e telecontrollo delle cabine secondarie; rinnovo delle reti in media e bassa tensione e dei sistemi di protezione; efficientamento dei trasformatori; prosecuzione delle attività di posa degli *Smart Meter* 2G, avviate nel 2021 a Brescia; interventi mirati a prevenire gli effetti di eventi climatici avversi (ondate di calore, alluvioni etc.).

Nota  
metodologica1  
Il Gruppo A2A  
e il suo Modello  
di Business2  
Governance3  
La Strategia  
sostenibile  
di A2A4  
Stakeholder  
engagement  
e analisi di  
materialità5  
Capitale  
Finanziario6  
**Capitale  
Manifatturiero**Il capitale  
manifatturiero  
nella Business Unit  
AmbienteIl capitale manifatturiero  
nella Business Unit  
Generazione e TradingIl capitale  
manifatturiero nella  
Business Unit Smart  
Infrastructures

Cybersecurity

7  
Capitale  
Naturale8  
Capitale  
Umano9  
Capitale  
Intellettuale10  
Capitale  
RelazionaleRelazione  
della Società  
di RevisioneGRI  
Content  
IndexTCFD  
Content  
Index

In attuazione degli obiettivi del piano, nel corso del 2021 sono proseguite le attività di realizzazione delle Cabine Primaria di Rozzano e San Cristoforo e di potenziamento delle connesse reti in Media Tensione (circa 150 km posati nel 2021) che sono entrambe nella fase di collaudo con avvio previsto per entro la prima metà del 2022.

Sempre in linea con gli obiettivi del piano, sono state completate le attività di posa massiva degli *smart meter* 2G nella città di Brescia (110.000 unità posate per circa 18 milioni di euro di investimento). L'attività è stata svolta nell'arco di 9 mesi, con il coinvolgimento di 25 operatori di imprese esterne che durante tutta l'attività hanno utilizzato mezzi di trasporto a basso impatto ambientale (ibrido, gpl, metano). Inoltre, sono stati avviati investimenti volti a incrementare il livello di resilienza ad eventi climatici avversi (gelo, vento, e caduta piante) di alcune linee di Media Tensione nel comprensorio dei comuni collocati tra il Lago di Garda e la Valle Sabbia con l'obiettivo di diminuire significativamente il tasso di sospensione di energia elettrica ed il conseguente disagio a circa 4.350 utenti interessati. La Cabina Primaria "Rozzano" è la prima delle 14 nuove Cabine Primarie previste nel piano decennale di Unareti. Il progetto prevede anche la posa di nuovi cavi della rete di media tensione che si snoderanno per circa 100 km.

Nella cabina primaria di via Rubattino a Milano, inoltre, è stata inaugurato lo **Smart Lab, un luogo di sperimentazione, monitoraggio e gestione della rete elettrica** che, tramite l'introduzione di innovazione tecnologica per l'abilitazione della *Smart Grid*, si pone l'obiettivo di **migliorare gli standard di esercizio della rete per renderla più sostenibile ed efficace rispetto alle esigenze locali**.

Per quanto riguarda i possibili scenari futuri relativi al servizio di distribuzione gas, il nuovo Piano 21-30 prevede investimenti focalizzati in prevalenza sul mantenimento delle infrastrutture (72% del totale cumulato) e in misura minore sullo sviluppo (28% del totale cumulato), in linea con i trend legati alla decarbonizzazione, che prevedono una progressiva riduzione nei consumi di gas naturale a favore di fonti meno inquinanti e il possibile utilizzo delle infrastrutture esistenti per il trasporto di biometano e idrogeno.

La società Retipiù, nel 2021 si è dotata di un avanzato sistema mobile di rilevamento delle perdite di gas; ciò ha consentito un miglioramento della sicurezza degli impianti, una maggior programmazione della sostituzione di tubazioni obsolete ed una riduzione delle emissioni di metano. L'investimento ammonta a quasi 1,3 milioni di euro.



**Smart Grid**  
prime 50 cabine  
gas coinvolte nel  
progetto *Smart Grid*

### DIGITAL MATERIAL MANAGEMENT (DIGIMAMA) NELLA BU SMART INFRASTRUCTURES

DigiMama è un programma di innovazione e digitalizzazione dei processi di gestione dei materiali lanciato nella BU *Smart Infrastructures* nella seconda metà del 2020 e proseguito per tutto il 2021.

Il programma è focalizzato sulla trasformazione dei due macro-processi di previsione della domanda di materiali e di gestione della logistica di magazzino.

Per quanto riguarda il primo processo, nel corso del 2021 Unareti ha svolto un progetto finalizzato all'introduzione del metodo DDMRP (*Demand Driven Material Resource Planning*) e dell'applicativo *Replenishment* + nelle proprie attività di pianificazione dei materiali. Il progetto, che sarà esteso al resto della BU, ha permesso di ridurre le attività manuali nella catena distributiva e di migliorare l'accuratezza della domanda di materiali, evitando livelli di scorte non necessarie e ritardi nella realizzazione di lavori dovuti alla mancanza di materiali.

Per quanto riguarda il secondo processo, nel corso del 2021 la BU *Smart Infrastructures* ha completato il *roll out* a tutti i propri magazzini di un applicativo WMS (*Warehouse management system*). Il nuovo applicativo e gli strumenti connessi per l'acquisizione di informazioni sui materiali tramite codici a barre, consente di efficientare le operazioni di movimentazione dei materiali, di ottimizzare l'utilizzo degli spazi nei magazzini e l'allocazione dei materiali al loro intento, di conoscere l'inventario dei materiali in tempo reale e di diminuire la probabilità di errore rispetto ad una modalità di gestione cartacea.

## Servizio Idrico Integrato

Il Gruppo A2A, tramite le controllate A2A Ciclo Idrico e ASVT, gestisce i servizi connessi al ciclo idrico integrato in quasi tutta la provincia di Brescia. In totale, nel 2021, il Gruppo ha distribuito 56 milioni di metri cubi di acqua. Nei comuni presidiati anche per il servizio di fognatura e depurazione, sono stati trattati circa 51 milioni di metri cubi di acque reflue.

**Figura 30 Impianti della BU Smart Infrastructures per il servizio idrico integrato**

TIPOLOGIA IMPIANTO	ESTENSIONE
Rete acquedotto	4.042 km
Rete fognaria	2.621 km
Depuratori	57
Capacità di trattamento	52 Mm <sup>3</sup>

Anche nel 2021 sono continue le azioni volte al raggiungimento degli obiettivi del Piano che riflettono una logica integrata, volta al miglioramento dell'intero servizio in termini di qualità dell'acqua distribuita, di riduzione delle perdite di rete e di estensione del numero di cittadini serviti dalla depurazione.

È proseguito il progetto Aquarius, che prevede l'installazione di sensori (*noise logger*) in grado di rilevare le perdite idriche in base al "rumore" dell'acqua che fuoriesce dalle tubazioni garantendo un monitoraggio quasi in tempo reale e un'identificazione molto rapida delle perdite rispetto alle tecniche tradizionali di rilevazione in campo. Sono stati **installati ulteriori 220 sensori**, ampliando le aree monitorate a Brescia e aggiungendo porzioni di rete di altri Comuni per un totale di oltre 130 km di rete monitorati mediante tale tecnologia.

Sempre nell'ottica dell'innovazione tecnologica, è in corso una sperimentazione volta a testare l'efficacia di contatori di utenza aventi un modulo di rilevamento del rumore integrato.

Sempre nell'ottica di migliore programmazione degli interventi di adeguamento delle reti e degli impianti, A2A Ciclo Idrico ha sviluppato un **innovativo applicativo (RQTI)** in grado di raccogliere da vari sistemi informativi aziendali dati relativi ai volumi di acqua prelevata, ai consumi di utenza, alle analisi chimiche sulle acque potabili e reflue, ai guasti sulle reti idri-

che e fognarie e ai fanghi prodotti dagli impianti di depurazione. Tramite la correlazione di tutti questi dati, anche dal punto di vista geografico, è possibile individuare le situazioni di maggiore criticità e quindi **indirizzare gli interventi di adeguamento di reti e impianti volti a ridurle**.

Grazie agli interventi sopra descritti, e ad altri interventi (ispezioni in campo e via satellite, e attività di distrettualizzazione) il Gruppo prevede di **ridurre le perdite idriche lineari (m<sup>3</sup>/km/gg) del 23% entro il 2030**. Si prevede, inoltre, di installare progressivamente entro il 2030 oltre 1.400 sensori per il monitoraggio quali quantitativo delle reti (acquedotto e fognatura).

## OTTIMIZZAZIONE IMPIANTI DI DEPURAZIONE

Nell'ambito dei lavori di ammodernamento dei sistemi di disidratazione, volti alla riduzione della produzione di fango biologico dai depuratori, nel corso del 2021 sono state avviate le macchine dei depuratori di Brescia, Nuvolera, Borgosatollo e Bedizzole Pontenove. Nel 2021 la produzione di fango disidratato dai depuratori è stata inferiore del 6% rispetto alla produzione 2020, con un decremento di circa 1.258 tonnellate di fango prodotto. Oltre alla minore produzione di fango da smaltire, l'iniziativa ha comportato minori trasporti su gomma e quindi un ulteriore beneficio ambientale. Nel 2021, inoltre, è proseguita la campagna di installazione a tappeto di sistemi di regolazione (*inverter*) per la riduzione dei consumi energetici degli impianti (22 unità installate).

Il 2021 ha visto il completamento dei lavori di realizzazione dei nuovi impianti di depurazione di Gavardo e di Alfianello. Il nuovo impianto di depurazione di Gavardo – Vallio Terme, in esercizio da novembre 2021, ha una capacità nominale di trattamento di 36.000 abitanti equivalenti ed è dimensionato in modo da supportare, con adeguati margini, lo sviluppo demografico della zona servita. Il nuovo impianto di depurazione di Alfianello ha una capacità nominale di 6.000 abitanti equivalenti, trattati in due linee gemelle ed intercambiabili. I lavori di costruzione dell'impianto sono in fase terminale ed il completo avviamento dell'impianto è avvenuto alla fine di febbraio 2022.

Nota  
metodologica1  
Il Gruppo A2A e il suo Modello di Business2  
Governance3  
La Strategia sostenibile di A2A4  
Stakeholder engagement e analisi di materialità5  
Capitale Finanziario6  
Capitale Manifatturiero

Il capitale manifatturiero nella Business Unit Ambiente

Il capitale manifatturiero nella Business Unit Generazione e Trading

Il capitale manifatturiero nella Business Unit Smart Infrastructures

Cybersecurity

7  
Capitale Naturale8  
Capitale Umano9  
Capitale Intellettuale10  
Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

Nel corso dell'anno sono stati quindi e l'eliminazione progressivamente eliminati 12 terminali non depurati, per un totale di circa 2.000 abitanti equivalenti nei Comuni di San Paolo, Alfianello, Orzinuovi e Bassano Bresciano.

Sono stati avviati anche i lavori per la realizzazione del **depuratore della Valtrompia**: il progetto permetterà di servire circa 85 mila abitanti equivalenti nella prima fase, e si caratterizza per l'utilizzo di materiali e strumentazioni specifiche finalizzate alla riduzione degli impatti ambientali sin dalla sua costruzione. Infatti, verrà utilizzato calcestruzzo "Greenbase" - costituito da materia prima secondaria - e quindi rispettosa dei principi di economia circolare. Inoltre, il depuratore adotterà macchinari a basso consumo ener-

getico, per i quali si è fatta richiesta di circa 600 titoli di efficienza energetica al GSE. La richiesta di valutazione energetica è stata la **prima in Italia ad essere accolta dal MiSE**, per questo settore, poiché si tratta di un progetto altamente innovativo. Il termine dei lavori è previsto per la seconda metà dell'anno 2022, per un investimento di 25 milioni di euro per la prima fase del progetto.

Altre attività svolte riguardano l'estensione del sistema di collettamento nell'alta Valtrompia e la nuova rete fognaria del comune di Lumezzane. Quest'ultimo progetto ha un valore di 56 milioni di euro ed è in fase di progettazione, con l'utilizzo di tecniche avanzate quali rilevazioni topografiche tramite drone, strumenti BIM e specifici software di modellazione.

### Impianti e reti di teleriscaldamento

Il Gruppo, attraverso le sue controllate A2A Calore e Servizi e LineaGreen, sviluppa e gestisce gli impianti e la rete di teleriscaldamento<sup>1</sup> nelle città di Milano, Sesto San Giovanni (Mi), Novate (Mi), Cassano d'Adda (Mi), Cologno Monzese (Mi), Brescia, Bovazzo (Bs), Concesio (Bs), Bergamo, Crema (Cr), Cremona, Lodi e Rho (Mi), e Monza (Mb) per una lunghezza di oltre 1.250 km, con una capacità di servizio pari a 491 mila appartamenti equivalenti ed una volumetria servita pari a 118 milioni di metri cubi. Nel 2021 l'energia termica e frigorifera distribuita è incrementata del 9% circa attestandosi su un valore di 3.418 GWht.

**Figura 31 Impianti della BU Smart Infrastructures per il servizio di teleriscaldamento**

TIPOLOGIA IMPIANTO	NUMERO IMPIANTI	CAPACITÀ	u.d.m.
Centrali di cogenerazione	15	139	MW <sub>e</sub>
		771	MW <sub>t</sub>
Centrali termiche	24	764	MW <sub>t</sub>
Scambio termico	9	271	MW <sub>t</sub>
Pompe di calore	2	33	MW <sub>t</sub>
Accumuli termici	16	17.790	m <sup>3</sup>

Nel 2021 sono continue le attività di ampliamento della rete di teleriscaldamento in Lombardia. A maggio **A2A e ENI hanno firmato un accordo ventennale** per la fornitura del calore che viene generato dal sito produttivo di Bolgiano (San Donato Milanese) di Enipower e che verrà utilizzato per alimentare la rete di teleriscaldamento di Milano. Grazie a questo accordo sarà possibile fornire alla rete di Milano calore

cogenerato di recupero per circa 54 GWh all'anno, che equivalgono al fabbisogno medio annuo di circa 6 mila famiglie. Dal punto di vista infrastrutturale, A2A Calore e Servizi realizzerà una stazione di scambio termico e ripompaaggio nei pressi della centrale Eni, che consentirà il trasferimento del calore da San Donato fino a Milano grazie alla rete di teleriscaldamento già installata. Il progetto è stato promosso anche dal

<sup>1</sup> Rete costituita da una doppia tubazione per la distribuzione del calore, sotto forma di acqua calda o surriscaldata, collaudata capillarmente nell'area urbana.

Comune di San Donato, che ha messo a disposizione l'area in cui sorgerà la stazione di ripompaaggio, che con l'occasione sarà oggetto di riqualificazione. Questo accordo si inserisce nel più ampio progetto denominato "Lomb@Heat - Hub energetico lombardo", finanziato dalla Regione Lombardia nell'ambito del bando "Call Hub", che ha l'obiettivo di identificare soluzioni di riscaldamento a basso impatto ambientale finalizzate alla mitigazione del cambiamento climatico e al miglioramento della qualità dell'aria.

A marzo 2021, nell'ambito dell'iniziativa "A Milano energia nuova per le Utility" organizzata da A2A Calore e Servizi, con A2A Energia e Metropolitana Milanese, è stato presentato un progetto sperimentale di cogenerazione di 4° generazione per le abitazioni del quartiere Comasina di Milano. Il progetto prevede la sostituzione della vecchia centrale termica esistente nel quartiere con una moderno cogeneratore con due motori a combustione interna, alimentati a gas naturale, e una pompa di calore di tipo acqua/acqua per il recupero del calore

dell'acqua di falda. Il nuovo impianto consentirà di produrre in modo più efficiente sia il calore necessario al riscaldamento delle abitazioni del quartiere, sia l'energia elettrica necessaria all'alimentazione della stazione di pompaggio dell'acquedotto "Salemi" e della nuova pompa di calore. Con questa configurazione, il calore prodotto risulterà per il 20% da fonte rinnovabile e per il 48% circa da cogenerazione ad alto rendimento.

Nel corso del 2021 anche Gelsia ha realizzato una importante **riqualificazione dell'impianto di cogenerazione di Seregno** che consentirà una produzione più equilibrata per servire la rete ed una maggiore resa della Centrale. La riqualificazione ha comportato la realizzazione di una centrale operativa indipendente costituita da una caldaia di 3,5 MW e da un cogeneratore da 140 kW; la sostituzione dei motori cogenerativi obsoleti e della caldaia a olio di termico con un motore da 3,3 MW e l'avvio del progetto per la posa di due caldaie da 4,5 MW. L'investimento totale è pari a circa 3,9 milioni di euro.

## ACCUMULI TERMICI NELLE CENTRALI PER IL TELERISCALDAMENTO

Nel 2021 è proseguito il piano di realizzazione di nuovi accumuli termici nelle centrali di teleriscaldamento di A2A Calore e Servizi.

Gli accumuli termici sono dei serbatoi che consentono di immagazzinare calore nei momenti in cui la domanda delle utenze è bassa, tipicamente nelle ore notturne. Il calore immagazzinato viene poi rilasciato durante le fasi di picco della domanda delle utenze, di norma al mattino presto, riducendo la quantità di calore totale da produrre. Questo meccanismo consente anche di sfruttare al massimo le fonti di calore di recupero o rinnovabile disponibili, riducendo quindi ulteriormente le emissioni del teleriscaldamento.

Nella centrale milanese di Famagosta è in corso la realizzazione di due accumuli termici da 1500m<sup>3</sup> ciascuno; il completamento dell'attività è previsto per il 2022. Nella centrale di Goltara a Bergamo è in costruzione, invece, un accumulo nuovo con una capienza di 4.000 metri cubi con un risparmio di oltre 4.200 tonnellate di CO<sub>2</sub> annue. Anche a Brescia l'intervento è duplice con la costruzione di due accumuli nella centrale di Nord e il potenziamento di un impianto esistente nella centrale di Lamarmora. Si stima un risparmio di circa 1.000 sono i tep/annui complessivi per la città di Brescia.

### Mobilità sostenibile: nasce E-mobility

A2A E-mobility è la nuova società del Gruppo, creata a luglio 2021, per presidiare e cogliere le opportunità attese dallo sviluppo del mercato della mobilità elettrica. A2A E-Mobility svolge in particolare la funzione di *Charging Point Operator (CPO)*, cioè il soggetto che, nel settore della mobilità elettrica, sviluppa, manutiene e gestisce le infrastrutture di ricarica (le “colonnine”) ad accesso pubblico. Il CPO interagisce poi con i *Mobility Service Provider (MSP)*, cioè i soggetti che, tramite apposite piattaforme digitali, consentono l’erogazione del servizio di ricarica all’utenza finale.

Obiettivo principale di A2A E-Mobility è dunque quello di sviluppare infrastrutture di ricarica, attività che nel 2021 si è tradotta nell’installazione di 85 nuove colonnine, per un totale di circa 300, corrispondenti a circa 900 punti di ricarica, collocati prevalentemente nel territorio lombardo.

L’energia erogata nel 2021 è stata pari a 3,2 GWh, tutta proveniente da fonti rinnovabili certificate dal marchio “Energia A2A Rinnovabile 100%”, equivalenti a circa 21 milioni di km percorsi, con un risparmio di circa 2.300 tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalenti.

A2A E-Mobility ha inoltre incrementato la *pipeline* degli investimenti futuri, sottoscrivendo contratti per la realizzazione di più di 100 colonnine per il 2022, e, soprattutto, aggiudicandosi tramite il bando europeo *Connecting Europe Facility (CEF)*, un contributo pari al 15% del valore degli investimenti necessari per la realizzazione di 276 colonnine di ricarica veloce nel triennio 2021-2024.

### 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 corso del 2021 A2A Illuminazione Pubblica è subentrata nella gestione dell’illuminazione pubblica nei comuni di Bovisio Masciago (MB), Castiglione Olona (VA) e Cassano Magnago (VA) in ATI con Varese Risorse S.p.A, di Sant’Arsenio (SA) e Melissano (LE) in ATI con Selettra S.p.A e di Carbonara al Ticino (PV) e Villanova D’Ardenghi (PV).

I lavori per l’efficientamento dei Comuni sopra indicati sono iniziati nel 2021 e termineranno nel corso del 2022 prevedendo complessivamente la sostituzione di circa 10.000 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.

Tali interventi consentiranno in ciascun Comune un notevole risparmio energetico rispetto ai consumi attuali, variabile dal 65% all’80%.

## 6.4 Cybersecurity

Sin dal 2017 il Gruppo si è dotato di un’unità organizzativa dedicata alla *cybersecurity*, al fine di implementare i processi e le infrastrutture di sicurezza al suo interno. Le attività svolte si declinano principalmente nel:

- definire politiche, processi e *standard* di sicurezza informatica da applicare all’interno del Gruppo;
- valutare il rischio di sicurezza informatica, definire e monitorare le attività di mitigazione;
- abilitare la progettazione sicura di servizi, applicazioni e infrastrutture mediante il processo di *security by design*, attraverso cui vengono fornite misure di sicurezza commensurate con il rischio informatico;

- rilevare potenziali debolezze di sicurezza che, se sfruttate, consentirebbero di ottenere l’accesso alle informazioni del Gruppo A2A, e valutarne i rischi informatici connessi, identificando ed attuando le opportune azioni di mitigazione (*vulnerability assessment* e *penetration test* sulle infrastrutture e sulle applicazioni critiche);
- analizzare ed aggiornare i privilegi di accesso associati ai sistemi/applicativi del Gruppo per accettare che tali modalità siano ancora basate su una specifica necessità.

Per quanto riguarda la tematica delle **Governance della Security and Cyber Defence**, nel corso del 2021 sono state realizzate le attività propedeutiche

che al percorso per l'ottenimento della **Certificazione ISO 27001** ed in particolare alla definizione dell'ambito oggetto di certificazione. Inoltre, è stata approntata la mappatura dei processi/applicativi a rischio frode alto e **analizzati due applicativi “Segregation of Duties relevant”** relativi ai processi di servizi ai clienti e servizi ai fornitori. Nell'ambito dell'analisi del rischio, infine, in maniera integrata rispetto ai processi di *Enterprise Risk Management* (ERM) sono state condotte le attività di risk evaluation sia negli ambiti IT che OT a seguito delle quali è stato definito un piano di mitigazione dei rischi sinergico con le attività a piano del Gruppo.

In tema di **Security Intelligence**, sono stati ulteriormente sviluppati i sistemi in uso per il **processo di verifica delle controparti, con l'introduzione di una tassonomia ESG**. Inoltre, sono presenti e integrate a livello di gestione operativa della sicurezza, le analisi delle minacce cyber svolte dal *Security Operations Center* (SOC) del Gruppo.

Nel 2021 si è svolta l'**esercitazione Cyber & Physical Security** nella **Centrale Idroelettrica di Grosio**: l'obiettivo è stato quello di simulare un incidente per “imparare sul campo” come rispondere in modo tempestivo ed efficace ad eventuali situazioni di emergenza, legate a minacce cibernetiche e fisiche. In aggiunta, nell'ambito della gestione della continuità operativa, si è anche simulato lo scenario di indisponibilità di alimentazione elettrica della sala *bidding* di Milano per testare la resilienza del processo di *Energy Management*. Questa esercitazione ha rappresentato lo step conclusivo di un più ampio percorso formativo, volto a sviluppare una sempre maggiore consapevolezza sulle tematiche in ambito cybersecurity.

Nel corso dell'anno è stato firmato un **MoU tra A2A e Leonardo** per la sperimentazione sul campo di soluzioni per **rispondere alle esigenze**

**specifiche di cybersecurity delle infrastrutture energetiche.** La sperimentazione riguarderà in particolare l'analisi del rischio informatico degli asset e dei servizi digitali, la virtualizzazione dei test applicativi e la protezione delle postazioni dedicate al controllo degli impianti.

Il team “IRIS” (*Intelligent Resilience Information Security Services*) è entrato a far parte del **network nazionale ed internazionale dei CERT**, che garantisce una maggior collaborazione con tutte le più importanti realtà italiane e internazionali che si occupano di *Cyber Defence* e permette di condividere con esse informazioni e buone prassi. L'iniziativa è un'ottima occasione per “fare sistema” ed essere sempre più efficaci e tempestivi nell'affrontare le minacce legate alla *Cybersecurity*.

Infine, a novembre 2021 è stata avviata la seconda edizione del **Master in Security Management**, realizzato in collaborazione con l'Università di Tor Vergata di Roma e dedicato a tutte le colleghe e i colleghi di *Group Security and Cyber Defence* e tutti coloro che, anche presso altre Direzioni, si occupano trasversalmente di temi di Security. Il percorso formativo ha previsto 134 ore di formazione. Tutti coloro che hanno completato il Master otterranno una delle seguenti certificazioni (come da norma UNI 10459:2017): “Security Expert”, “Security Manager”, “Senior Security Manager”.

Si segnala che nel 2021 sono stati rilevati e gestiti 66 incidenti di severità alta e critica, nessuno dei quali tale da compromettere il business aziendale o generare Data Breach. Oltre a ciò, si sono rilevate 20 casistiche di *data breach* dovute a errata implementazione di controlli applicativi e gestiti tempestivamente, con impatto valutato non grave per i clienti. Tali occorrenze, nei casi previsti dalla legge, sono state comunicate alle autorità preposte e al momento non hanno dato origine a sanzioni.

Nota  
metodologica1  
Il Gruppo A2A  
e il suo Modello  
di Business2  
Governance3  
La Strategia  
sostenibile  
di A2A4  
Stakeholder  
engagement  
e analisi di  
materialità5  
Capitale  
Finanziario6  
**Capitale  
Manifatturiero**Il capitale  
manifatturiero  
nella Business Unit  
AmbienteIl capitale  
manifatturiero  
nella Business Unit  
Generazione e TradingIl capitale  
manifatturiero  
nella Business Unit  
Smart  
Infrastructures**Cybersecurity**7  
Capitale  
Naturale8  
Capitale  
Umano9  
Capitale  
Intellettuale10  
Capitale  
RelazionaleRelazione  
della Società  
di RevisioneGRI  
Content  
IndexTCFD  
Content  
Index



7

# Capitale Naturale



# Capitale Naturale

## CONTESTO DI RIFERIMENTO

### Lavorare con e per l'ambiente per trovare soluzioni migliori

Nel 2021, la ripresa delle attività ha avuto come conseguenza un rapido aumento dei consumi e della domanda di energia. La pandemia, inoltre, ha rallentato tutti i progressi e i progetti a supporto della transizione energetica e delle rinnovabili, motivo per cui l'utilizzo dei combustibili fossili è aumentato nell'ultimo anno per far fronte alla domanda emergente. La conseguenza principale è che il 2021 è considerato anche il secondo anno nella storia in cui le emissioni di CO<sub>2</sub> sono aumentate in maniera significativa, tanto da annullare tutta la riduzione di emissioni dovuta ai lockdown del 2020.

In tale contesto, gli obiettivi globali ed europei al 2030 e 2050 (es. *Sustainable Development Goals*, obiettivi Accordo di Parigi, Legge Europea sul Clima nell'ambito del *Green Deal* UE) si configurano come molto sfidanti: puntano ad una progressiva e completa decarbonizzazione del sistema per arrivare alla cd. "neutralità climatica" e a rafforzare l'adozione di soluzioni di economia circolare, per proteggere la natura e le biodiversità. Nell'autunno 2021 la COP26 (*Conference of Parties*) che si è tenuta a Glasgow ha portato al *Glasgow Climate Pact*, che riporta le decisioni prese in accordo tra i Paesi partecipanti e ha ulteriormente rafforzato gli impegni descritti sopra.

Nel corso dell'anno, sempre a livello europeo, il contesto legislativo ambientale è stato fortemente

caratterizzato dalla presentazione di framework normativi di particolare rilevanza: il cd. "Pacchetto Fit for 55" che contiene le misure propedeutiche al raggiungimento dell'obiettivo di riduzione (-55% rispetto al 1990) di emissioni di gas a effetto serra al 2030, il cd. "Pacchetto Gas" che vuole definire il futuro quadro regolatorio di sviluppo dei gas rinnovabili e il primo Atto Delegato sulla Tassonomia delle attività sostenibili, focalizzato sugli obiettivi climatici.

In questo contesto europeo in continua evoluzione, a livello nazionale si inserisce il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (cd. PNRR) con circa 60 miliardi di euro di risorse a disposizione per contrastare il cambiamento climatico. La Missione 2 "Rivoluzione verde e transizione ecologica" prevede la suddivisione delle risorse disponibili tra le tre Componenti: Economia circolare e agricoltura sostenibile (5,27 miliardi di euro), Energia rinnovabile, idrogeno, rete e mobilità sostenibile (23,78 miliardi di euro), Efficienza energetica e riqualificazione degli edifici (15,36 miliardi di euro).

Il 2021 è stato quindi l'anno in cui sono stati avviati i lavori per la futura applicazione di alcuni di atti normativi cardine per la transizione ecologica, il mondo delle imprese dovrà farsi trovare pronto per coglierne tutte le opportunità e per contribuire concretamente al raggiungimento degli obiettivi ambientali a medio e lungo termine.

Suolo, aria, acqua, piante, animali... per molti cose scontate ma per noi giovani questo insieme di elementi rappresentano i beni più preziosi del Pianeta. D'altronde noi siamo coloro che abiteranno la terra nei prossimi anni, siamo i consumatori e i lavoratori del domani, coloro che raccoglieranno i frutti delle decisioni prese oggi. Ci è sempre stato insegnato che basta davvero poco per fare la propria parte e che preservare il capitale naturale significa proteggere la nostra stessa salute. Quindi perché dovremmo preferire chi non prende a cuore il nostro benessere futuro? Anche per il mondo delle aziende è arrivato il momento di valorizzare e rispettare ciò che la terra ci offre.

ALESSANDRA, 26 anni, Milano

## IL 2021 NEI FATTI

**NEL 2021 AUMENTO SIGNIFICATIVO  
DELLE EMISSIONI DI CO<sub>2</sub>**

**IL PNRR DESTINA CIRCA 60 MILIARDI PER LA LOTTA  
AI CAMBIAMENTI CLIMATICI**

**LA COP 26 HA PORTATO AL *GLASGOW CLIMATE PACT*  
CHE RAFFORZA GLI IMPEGNI INTRAPRESI PER  
LA DECARBONIZZAZIONE**

**PUBBLICAZIONE DEL FIT FOR 55, DEL PACCHETTO GAS  
E DEL PRIMO ATTO DELEGATO SULLA TASSONOMIA  
DELLE ATTIVITÀ SOSTENIBILI**

## GLI IMPATTI PER A2A

**SDGs  
IMPATTATI**



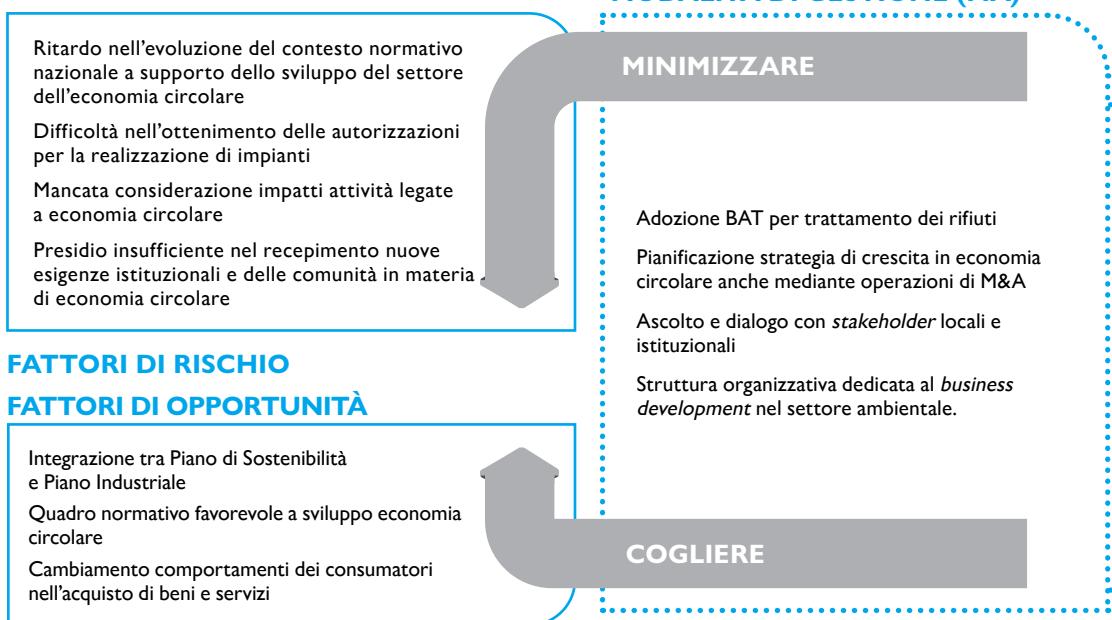
- **Economia Circolare**
- **Gestione responsabile  
della risorsa idrica**
- **Cambiamento climatico**
- **Biodiversità**
- **Prevenzione dell'inquinamento**

**TEMI  
MATERIALI**

**PIANO  
STRATEGICO  
@2030** **77%** tasso di raccolta  
differenziata rifiuti  
urbani

### Economia circolare

Promozione di un modello di produzione e consumo finalizzato all'estensione del ciclo di vita dei prodotti e servizi al fine di ridurre al minimo i rifiuti e gli impatti; ciò significa valorizzare i rifiuti come risorse riciclabili e riutilizzabili, sviluppare le attività di raccolta differenziata ed efficientare l'utilizzo di fanghi e acque reflue per la produzione di biogas o biometano. Vuol dire anche minimizzare il ricorso alla discarica e minimizzare l'utilizzo delle risorse non rinnovabili impiegate nel *business*.



### Gestione responsabile della risorsa idrica

Miglioramento nella gestione della risorsa idrica degli impianti e impegno per la minimizzazione delle perdite idriche. Fornire un servizio efficiente e di qualità, con particolare attenzione al trattamento e alla depurazione delle acque. Particolare attenzione alla gestione della risorsa nelle aree a stress idrico.



## 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*

*Economia Circolare*

## Transizione Energetica

## Gestione sostenibile della risorsa idrica

## *Tutela della biodiversità*

9  
Capitale

10

Relazione  
della Società  
di F.

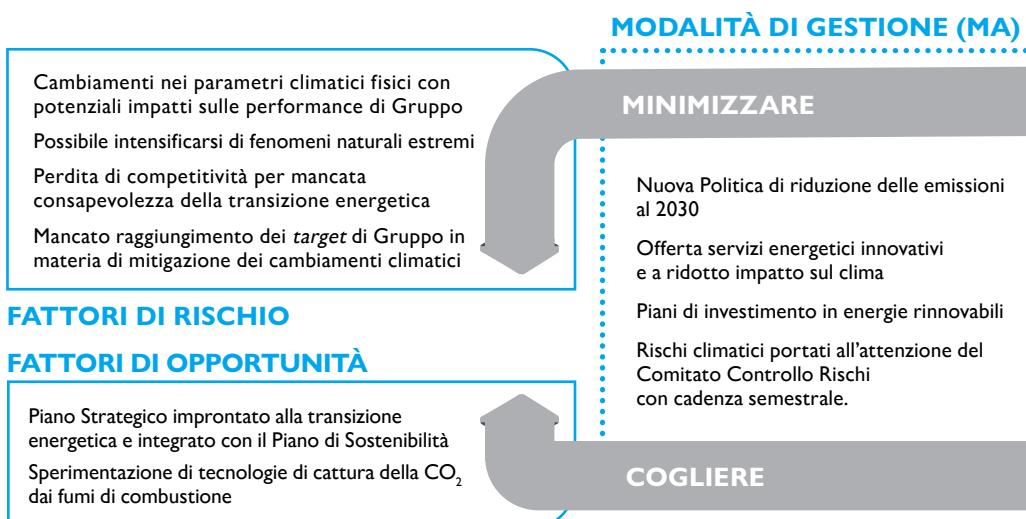
GRI  
*Content*

## TCFD Content



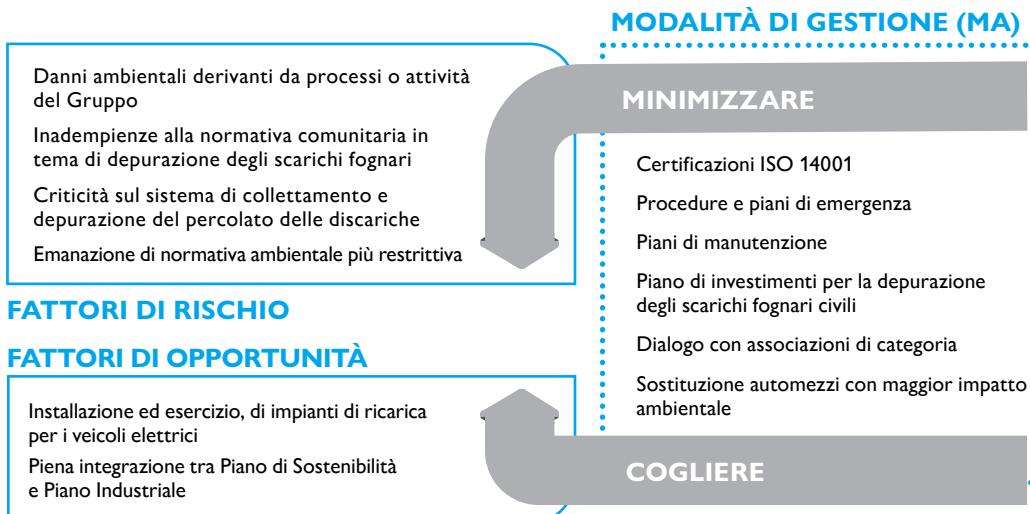
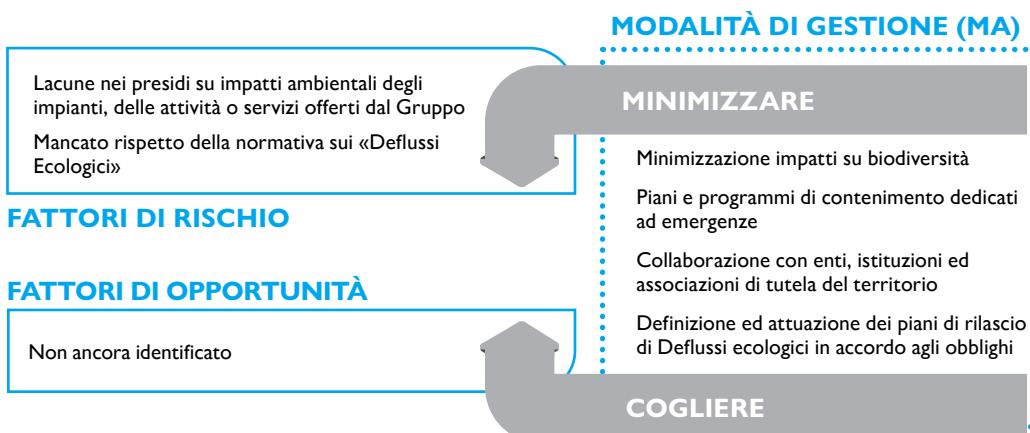
### Cambiamento climatico

Attività di efficientamento e di miglioramento delle performance impiantistiche finalizzato alla riduzione delle emissioni; impegno per lo sviluppo di tecnologie sostenibili e di fonti di energia rinnovabili al fine di



### Biodiversità

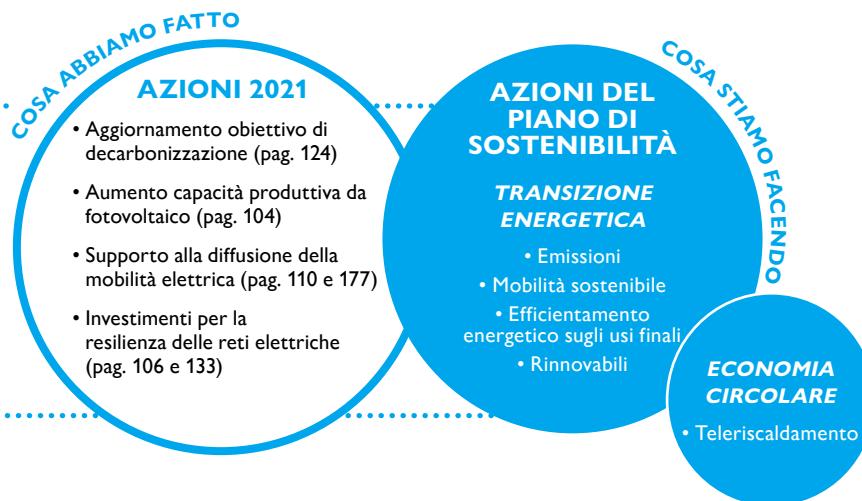
Salvaguardia del patrimonio paesaggistico e della flora e fauna dei territori in cui sono presenti impianti o siti del Gruppo, grazie anche a costante attività di analisi, monitoraggio e dialogo con gli stakeholder, al fine di minimizzare gli impatti sulla biodiversità e sugli habitat più significativi.



contribuire alla lotta al cambiamento climatico e promuovere la transizione energetica; promozione di iniziative di efficienza energetica sia negli impianti del Gruppo che presso i nostri clienti; allineamento con gli obiettivi internazionali di riduzione delle emissioni climatiche (es. Accordo di Parigi).

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1  
Il Gruppo A2A e il suo Modello di Business2  
Governance3  
La Strategia sostenibile di A2A4  
Stakeholder engagement e analisi di materialità5  
Capitale Finanziario6  
Capitale Manifatturiero7  
Capitale Naturale

Economia Circolare

Transizione Energetica

Gestione sostenibile della risorsa idrica

Tutela della biodiversità

8  
Capitale Umano9  
Capitale Intellettuale10  
Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index



### Prevenzione dell'inquinamento

Adozione di misure per prevenire o eliminare ogni forma di inquinamento, per ridurre al minimo qualsiasi impatto negativo sulla salute umana e sull'ambiente. Gestione controllata di materiale e sostanze nel rispetto dei regolamenti comunitari. Attenzione e monitoraggio delle performance ambientali delle infrastrutture, degli impianti e dei mezzi del Gruppo. Include anche tutte le attività relative alla prevenzione e riduzione dei rumori provocati dalla flotta aziendale utilizzata per la raccolta dei rifiuti e la pulizia delle strade e degli impianti industriali di qualsiasi tipologia. Attività per la riduzione dell'inquinamento luminoso attraverso la diffusione dell'illuminazione pubblica a LED. Gestione efficiente dell'immissione in atmosfera di calore in eccesso.



## 7.1 Economia circolare

Le attività di A2A ben si inseriscono nella Strategia Nazionale per l'Economia Circolare soprattutto per ciò che riguarda lo sviluppo delle materie prime secondarie (MPS) che nascono dal corretto recupero e riciclo dei rifiuti. In particolare, il riciclo delle frazioni di rifiuti urbani provenienti dalla raccolta differenziata costituisce uno dei pilastri di tale economia, consentendo una consistente diminuzione nell'utilizzo delle materie prime vergini.

La raccolta differenziata operata dal Gruppo sui territori non ha subito particolari contraccolpi dovuti alle disposizioni sanitarie che hanno imposto la non differenziazione del rifiuto per le abitazioni con presenza di cittadini positivi al Covid, e gli indici

si sono mantenuti non distanti dai livelli degli anni precedenti o addirittura ha prevalso la tendenza all'aumento, come si può vedere dal dato medio sui comuni serviti che passa dal 69,4% del 2020 al 70,7% del 2021. Tra tutte le aree urbane spicca Bergamo che con l'introduzione del "sacchetto codificato per l'indifferenziato" guadagna ben 3,6 punti percentuali portando l'indice al 76,7%.

La raccolta complessiva di rifiuti differenziati aumenta significativamente (1.202.214 tonnellate, +22,4% nel 2021) grazie soprattutto all'entrata in perimetro di Gelsia Ambiente (Gruppo AEB) ed all'estensione o regimazione del servizio (ad esempio Chiavari/Liguria, + 9.547 t nel 2021).

**Figura 32 Raccolta differenziata operata dal Gruppo\***

	2019		2020		2021	
	Quantità raccolta (t)	Indice %	Quantità raccolta (t)	Indice %	Quantità raccolta (t)	Indice %
Bergamo	44.401	71,3%	42.583	73,1%	45.429	76,7%
Brescia	82.369	72,2%	80.117	72,4%	79.222	71,1%
Como	29.639	70,3%	25.996	70,4%	27.103	70,1%
Cremona	28.887	75,0%	25.949	73,4%	26.632	74,8%
Lodi	15.054	75,4%	14.308	76,0%	14.594	75,6%
Milano	431.518	61,5%	379.035	62,6%	391.179	62,4%
Raccolta rifiuti provincie lombarde (Bg, Bs, Co, Cr, Lo, Mb, Mi)**	97.275	67,4%	95.207	67,6%	589.104	77,8%
Raccolta rifiuti Liguria	9.922	58,5%	19.403	65,2%	28.950	68,6%
Totale/media	1.046.118	68,4%	981.921	69,4%	1.202.214	70,7%

\* I dati si riferiscono ai soli comuni dove A2A è unica affidataria del servizio e per tutto l'anno; ulteriori 36.182 t di frazioni differenziate sono state raccolte in altri comuni. La quantità raccolta e l'indice di raccolta differenziata sono stati calcolati secondo le indicazioni della Delib. Giunta Reg. (Lombardia) 21 aprile 2017, n. X/6511.

\*\* L'incremento nella raccolta è dovuto principalmente all'inclusione di Gelsia Ambiente.

Dei rifiuti urbani complessivamente raccolti (**1.701.512 tonnellate** nel 2021) solamente lo **0,35%** finisce a smaltimento o, marginalmente in discarica, mentre una quota del **29%**, costituita dal residuo secco non recuperabile come materia, va a recupero energetico.

La congiuntura dovuta al Covid-19 ha indotto alcune variazioni nel mercato degli imballaggi nel corso del 2020, con una contrazione anche del mercato del riciclo di alcune MPS (carta e plastica), che si è parzialmente ripreso nel 2021<sup>1</sup>. Tuttavia gli impianti A2A, che trattano soprattutto materiale proveniente da raccolta differenziata interna al Gruppo, hanno fun-

zionato regolarmente e complessivamente si sono ottenute **381.691 tonnellate** di materia prima end of waste nel 2021 (+4%) costituita da carta e cartone, ghiaie e sabbie (ottenute da rifiuti dello spazzamento stradale), compost di qualità e vetro. Proprio quest'ultima materia (**100.571 tonnellate** di vetro selezionato prodotto nell'impianto di Asti nel 2021, -2% rispetto al 2020) nel 2021 è stata oggetto di un **approfondito studio sul ciclo di vita (LCA)** che, comprendendo tutte le fasi dalla raccolta porta a porta fino al rottame pronto forno, ne ha evidenziato i benefici ambientali.

1 Dati preliminari, fonte "Italia del riciclo 2021".

## IL VETRO, MATERIA PRIMA PERMANENTE: ANALISI LCA DEL PROCESSO DI RECUPERO

La valutazione del ciclo di vita, LCA dall'inglese *Life Cycle Assessment*, è una metodologia<sup>2</sup> che permette di valutare i carichi ambientali associati ad un prodotto, processo o attività, identificando e quantificando i consumi di materia ed energia e le emissioni nell'ambiente per ciascuna fase.

Si tratta pertanto di uno strumento adatto a perseguire iniziative di sviluppo sostenibile, permettendo di **valutare i punti critici del processo e l'effetto di eventuali miglioramenti introdotti**.

Nel caso del **vetro**, pur essendo già disponibili alcuni dati di letteratura, si è voluto valutare, basandosi sui dati reali di A2A, l'effettiva convenienza ambientale del processo di recupero.

Allo studio, condotto in collaborazione con Ergo Srl, *spin-off* della Scuola Sant'Anna di Pisa, hanno partecipato Amsa e Aprica che hanno fornito i dati relativi a raccolta differenziata, alle fasi di trasporto e, insieme a Linea Ambiente, alla fase di stoccaggio intermedio, ed A2A Ambiente, società capofila della BU Ambiente che esercisce l'impianto di recupero del vetro.

Questi alcuni punti chiave delle risultanze dello studio:

- **Impronta carbonica:** l'attività di raccolta sul territorio e quella di trattamento sull'impianto incidono pressoché in ugual misura sulle emissioni di anidride carbonica. Stoccaggio intermedio e trasporto verso l'impianto hanno incidenza quasi trascurabile. Il risparmio emissivo rispetto alla materia prima vergine equivalente risulta essere pari al **64%**, con circa **130 kg di CO<sub>2</sub>** evitata per tonnellata di vetro.
- **Aree urbane:** le aree urbane con elevata percorrenza chilometrica dei mezzi impattano maggiormente se confrontate con le altre aree a bassa percorrenza (es. Milano 4 km per unità di riferimento contro i 69 km medi di Como);
- **Confronto con materie prime vergini:** a parità di quantità di materia prima, il vetro pronto al forno ottenuto nell'impianto di Asti evidenzia un **sensibile beneficio ambientale raggiungendo un abbattimento medio del 70% su tutte le categorie di impatto** (che spaziano dalle emissioni, agli impatti sull'uomo e sui territori) ad esclusione della categoria *water scarcity*, che evidenzia invece una maggiorazione del 37%. Tale risultato verrà approfondito nelle sue componenti per individuare le possibili azioni di miglioramento.

Tra le attività finalizzate al recupero di materia effettuate da A2A vi è quella dei due impianti di selezione della plastica di Cavaglià e Muggiano, che hanno ottenuto complessivamente **38.195 tonnellate** di plastiche separate e pronte per gli impianti di recupero finale di estrusione e pellettizzazione. Tra queste la quota maggiore è costituita da polietilentereftalato (PET, da bottiglie e contenitori, **16.049 tonnellate**).

A2A nel 2021 ha ampliato le sue attività circolari con l'acquisizione di Agripower, società che, con i suoi 17 impianti di digestione anaerobica alimentati con materie agricole, ha prodotto nel 2021 oltre **62** milioni di m<sup>3</sup> di biogas e **371.000 tonnellate di digestato**, sottoprodotto reimpiegato in agricoltura.

La capacità di trattamento di rifiuti da parte della *Business Unit Ambiente* crea utili sinergie all'interno del Gruppo per tutte quelle attività che intrinsecamente producono rifiuti, contribuendo a standardizzare le procedure di caratterizzazione ed omologa dei rifiuti e diminuendo ove possibile gli impatti dovuti al trasporto verso impianti di trattamento o stoccaggio di terzi.

La BU Ambiente stessa ha prodotto nel 2021 517.042 tonnellate di rifiuti non pericolosi, con una flessione del 12% rispetto all'esercizio precedente. Si tratta principalmente di ceneri di combustione dei termovalORIZZATORI e percolati di discariche, comprese tutte quelle in post-gestione. Proprio le

Nota  
metodologica1  
Il Gruppo A2A  
e il suo Modello  
di Business2  
Governance3  
La Strategia  
sostenibile  
di A2A4  
Stakeholder  
engagement  
e analisi di  
materialità5  
Capitale  
Finanziario6  
Capitale  
Manifatturiero7  
Capitale  
Naturale

Economia Circolare

Transizione Energetica

Gestione sostenibile  
della risorsa idricaTutela della  
biodiversità8  
Capitale  
Umano9  
Capitale  
Intellettuale10  
Capitale  
RelazionaleRelazione  
della Società  
di RevisioneGRI  
Content  
IndexTCFD  
Content  
Index

<sup>2</sup> Definizione proposta dalla SETAC (Society of Environmental Toxicology and Chemistry).

discariche con una **minore produzione di percolato dovuta a miglioramenti e sistemazioni delle coperture (capping)** hanno determinato la riduzione dei rifiuti da trattare. Sommano invece a 115.303 tonnellate i rifiuti pericolosi prodotti nel 2021, senza apprezzabili variazioni rispetto al 2020.

La transizione energetica che ha portato al definitivo **abbandono del carbone nell'impianto di cogenerazione** Lamarmora a Brescia, ha comportato una sensibile riduzione dei rifiuti non pericolosi prodotti dalla BU *Smart Infrastrucures* (-23% rispetto al 2020) e, in misura minore, anche dei pericolosi. Altresì l'aumentata produzione di energia da parte della BU Generazione e *Trading* ha indotto un aumento di produzione di gessi di desolforazione presso la centrale di San Filippo del Mela, strategica per il sistema elettrico in Sicilia. Complessivamente

la BU ha prodotto 26.864 tonnellate di rifiuti non pericolosi (+12% rispetto all'esercizio 2020) in massima parte avviati a recupero (92,2%).

Una significativa diminuzione di rifiuti pericolosi è stata invece registrata per la conclusione di operazioni di pulizia straordinaria nello stesso impianto di San Filippo, pertanto la BU ha prodotto in totale 5.216 t di rifiuti pericolosi nel 2021 con un calo del 68% rispetto all'anno precedente.

Si rileva infine una significativa produzione di terre e rocce nonché materiali da costruzione e demolizione dovuti all'avvio delle fasi costruttive della **nuova sede di piazza Trento a Milano**, comportando complessivamente per la BU Mercato e nella Corporate una produzione di 11.530 t di **rifiuti non pericolosi nel 2021, interamente avviati a recupero di materia (100%)**.

### LA RACCOLTA DIFFERENZIATA NELLE SEDI DI GRUPPO

Nel 2021 è stata avviata l'iniziativa finalizzata all'ottimizzazione della raccolta differenziata negli uffici del Gruppo. Gli interventi hanno riguardato 6 siti, per circa 900 contenitori installati; nel 2022 è previsto il completamento del *roll-out* con l'installazione di ulteriori 900 contenitori in altri 25 siti del Gruppo. Il target previsto è di **raggiungere l'80% di raccolta differenziata nelle sedi e nei siti di A2A**.

Con riferimento alle attività di sostituzione dei contatori previste sia nella distribuzione elettrica (si veda pag. 106), si evidenzia che i **contatori a fine vita vengono interamente avviati ad impianti di recupero** con processi di selezione meccanica che **ricavano le materie prime direttamente riutilizzabili (end of waste)** insieme ad altre frazioni sfruttabili per ulteriore recupero presso altri impianti. In particolare da 1.000 kg di contatori elettrici di tipo 2G si ricavano:

- Policarbonato : 810 Kg (81%) destinato al mercato del riciclo della plastica per la produzione di arredi da esterno;
- Ferro: 97 Kg (9,7%) destinato a fonderia per la produzione di acciaio da forno elettrico;
- Rame: 85 Kg (8,5%) destinato a fonderia per la produzione di profili / leghe di rame;
- Batterie: 5 Kg (0,5%) destinate ad impianti specifici di recupero;

La frazione non recuperabile è costituita da polveri provenienti dai sistemi di aspirazione: 3 Kg circa (0,3%) destinata allo smaltimento.

### 7.2 Transizione energetica

L'anno 2021 è stato caratterizzato da una particolare situazione del mercato elettrico europeo, che ha visto prolungati fermi degli impianti nucleari per manutenzione in Francia, con la conseguente richiesta di maggiore produzione da parte del comparto termoelettrico italiano.

Al fine di garantire gli equilibri della rete elettrica europea, i cicli combinati del Gruppo hanno visto incrementare le ore di funzionamento in particolari periodi dell'anno, aumentando la produzione di 1,3 TWh rispetto al 2020. Anche l'energia prodotta con l'utilizzo di prodotti petroliferi, ovvero olio combustibile denso (OCD), è aumentata, in quanto la Centrale di San Filippo del Mela, già essenziale ai fini del sistema elettrico nazionale, è stata richiesta in servizio da Terna per un numero di ore superiore a quelle previste, in modo da sopperire ai costi del sistema dei CCGT della zona Sicilia.

Questi incrementi influenzano la composizione in percentuale del *mix energetico* prodotto, in particolare andando a penalizzare la percentuale di produzione da fonti rinnovabili, che passa dal 33% nel

2020 al 30% nel 2021, nonostante sia aumentata di 170 GWh grazie ai nuovi impianti di digestione biomasse acquisiti e all'aumento della produzione fotovoltaica.

L'energia elettrica prodotta dai cicli combinati a gas naturale rappresenta ancora una quota pari al 58% della produzione del Gruppo; la quota da OCD è invece aumentata all'8% in ragione delle motivazioni sopra esposte. Anche la produzione attribuibile alla frazione non rinnovabile dei rifiuti si è mantenuta costante.

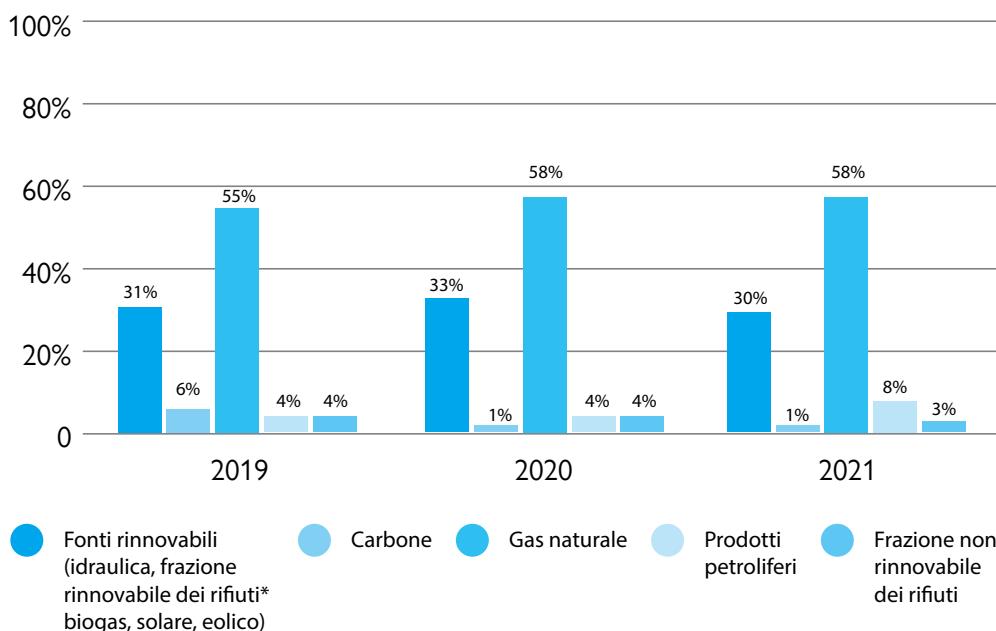
La centrale di Monfalcone è stata chiamata a funzionare da Terna in diversi periodi dell'anno generando un incremento di produzione rimanendo tuttavia una quota minoritaria.

A dicembre 2021, temperature particolarmente rigide unite ai primi effetti sui prezzi del gas causati dalle tensioni internazionali, hanno spinto il gestore della rete elettrica nazionale a richiedere la disponibilità di alcune centrali a carbone per far fronte

alle necessità di produzione di energia elettrica nel Paese. La centrale di Monfalcone, fino ad allora spenta e per la quale era già stato avviato un iter autorizzativo per la riconversione che permettesse di non utilizzare più il carbone, è entrata quindi in funzione dal 6 al 21 dell'ultimo mese dell'anno, per fornire un importante contributo alla stabilità del sistema energetico nazionale.

L'acuirsi delle criticità dovute allo scoppio della guerra in Ucraina a marzo 2022, hanno reso necessario l'intervento del Governo per cercare di trovare delle valide alternative all'approvvigionamento del gas dalla Russia, continuando a garantire il fabbisogno di produzione di energia elettrica dell'Italia. Tra le diverse soluzioni individuate per ovviare nel breve termine alla crisi generata dal conflitto, è stato ipotizzato anche il ricorso a un momentaneo incremento dell'utilizzo delle centrali a carbone ancora attive. Quello di Monfalcone è uno degli impianti individuati dal gestore della rete nazionale che potrebbero essere chiamati a svolgere questo compito.

**Figura 33 Energia elettrica prodotta per tipologia di fonte\* (percentuale sul totale)**



\* La quota di energia elettrica proveniente da rifiuti biodegradabili è calcolata per ogni termovalorizzatore e deriva sia da procedura analitica sia da stima forfettaria in riferimento al DM 6 luglio 2012.

## GLI OBIETTIVI DI RIDUZIONE DELLE EMISSIONI DI CO<sub>2</sub> DI A2A ALLINEATI ALLA SCIENCE BASED TARGETS INITIATIVE (SBTi)

Il 2 marzo 2020, la SBTi ha dichiarato gli obiettivi di riduzione delle emissioni dirette ed indirette di CO<sub>2</sub> (Scope 1-2) di A2A allineati alle riduzioni richieste per mantenere il riscaldamento globale al di sotto dei 2°C. Con l'aggiornamento del nuovo Piano Strategico, A2A ha ulteriormente migliorato il proprio target di riduzione della CO<sub>2</sub> al 2030 mantenendolo comunque in linea con il *commitment* comunicato alla Science-based Targets Initiative. Il Gruppo prevede infatti di raggiungere un fattore emissivo vicino ai 216 gCO<sub>2</sub>/kWh entro il decennio, grazie a maggiori investimenti in FER, stimando una riduzione del 49% del fattore emissivo di CO<sub>2</sub> al 2030, rispetto al valore del 2017 (*base-year del commitment* alla SBTi). Il nuovo Piano, inoltre, pone le basi per raggiungere l'azzeramento delle emissioni dirette e indirette (sia Scope 1 sia Scope 2) generate dal Gruppo al 2040.

**Figura 34 Fattore emissivo Science-based Target di A2A**

	2017	2018	2019	2020	2021	Obiettivo di Piano 2030	Obiettivo 2030 SBTi
gCO <sub>2</sub> /KWh	425	384	345	310	332	216	230

Il previsto incremento rispetto al 2020 è stato ancor più acuto dalle dinamiche descritte a pag. 123.

Sempre in ragione dell'aumentata produzione complessiva, la percentuale di energia elettrica e termica prodotta tramite valorizzazione dei rifiuti e delle biomasse e tramite combustione del biogas è rimasta invariata rispetto al 2020, nonostante l'incremento del valore assoluto.

**Figura 35 Energia prodotta da valorizzazione rifiuti, biomasse e biogas sul totale dell'energia prodotta**

	2019	2020	2021
Energia termica	58%	59%	58%
Energia elettrica	7%	8%	8%

Le emissioni di CO<sub>2</sub> da processi di combustione sono aumentate in linea con l'aumento della produzione energetica; in particolare la BU Generazione ha aumentato le emissioni assolute del 30%, sebbene il fattore di emissione specifico, ovvero rapportato alla produzione energetica, sia incrementato solo del 12%. Infatti, oltre alla componente rinnovabile, il fattore di emissione specifico risente del fattore di carico degli impianti a ciclo combinato, che ha determinato un rendimento medio più alto e quindi un fattore emissivo pari a 380 g/kWh analogo a quello dell'anno precedente (emissioni rapportate alla produzione lorda).

La BU Ambiente ha aumentato le emissioni solo del 1,5%, avendo implementato l'utilizzo di fonti rinnovabili con la conseguente diminuzione del fattore di emissione specifico, invece la BU Smart Infrastructures ha diminuito le proprie emissioni (-5%), in ragione

della minore produzione complessiva di calore e di energia elettrica da cogenerazione.

**Figura 36 Emissioni di CO<sub>2</sub> da processi di combustione (t)**

	2019		2020	2021
Fattore di emissione		2019	2020	2021
BU Generazione e Trading	5.244.309	4.260.787	5.518.988	
BU Smart Infrastructures	376.611	329.704	307.845	
BU Ambiente	1.163.222	1.141.439	1.158.388	
<hr/>				
Fattore di emissione	kg/MWh	2019	2020	2021
BU Generazione e Trading	339	299	335	
BU Smart Infrastructures	296	272	268	
BU Ambiente	417	384	352	

Il **fattore di emissione di CO<sub>2</sub> del Gruppo** si attesta a 330 kg/MWh, con un aumento del 6% rispetto all'anno precedente.

Il 2021 ha visto l'incremento sia delle emissioni dirette, sia quelle indirette (Scope 3) legate all'estrazione e all'acquisto dei combustibili e degli impianti di terzi gestiti dal Gruppo; l'aumento è dovuto sia al maggiore consumo dei combustibili da parte dei nostri impianti sia all'aumentata attività degli impianti in gestione.

**Figura 37 Dichiarazione emissioni gas serra (t CO<sub>2</sub>eq)**

	2019	2020	2021
Emissioni dirette di gas serra - Scope 1	6.948.463	5.855.402	7.127.422
Emissioni indirette di gas serra - Scope 2	108.073	2.537	1.694
Location based	108.073	107.439	108.098
Market based	175.234	6.948	1.694
Altre emissioni indirette di gas serra - Scope 3	1.616.284	1.464.134	1.876.497

Si evidenzia che le emissioni dirette di gas serra (Scope 1), oltre alle emissioni legate ai processi di combustione di combustibili e parte non rinnovabile dei rifiuti, comprendono anche:

- il **biogas sfuggito alla captazione nelle discariche**, che nel 2021 è diminuito di circa il 47% anche per decrescere dei processi degradativi delle discariche in post-gestione operativa;
- il **gas naturale disperso dalle reti**, il cui valore risente di un rilevamento delle perdite più puntuale rispetto al 2020, dovuto alla ripresa delle attività in campo. Volendo confrontare il valore con quello del 2019, anno non penalizzato dalla situazione emergenziale sanitaria, l'aumento è giustificabile da un maggior numero di fughe rilevate grazie all'utilizzo di una tecnologia per il rilevamento perdite più accurata (Picarro), nonché alla raccolta del dato anche sulle reti di trasporto gas;
- le **emissioni relative al parco automezzi**, aumentate di circa 8.000 tonnellate, principalmente in ragione dell'inclusione delle nuove società nel perimetro di renidcontazione e dell'ampliamento delle zone servite dai servizi di igiene urbana; l'utilizzo dei diversi carburanti è ripartito analogalmente al 2020;
- le emissioni derivanti dalle **perdite accidentali di gas fluorurati** ad effetto serra dalle apparecchiature di condizionamento e dai commutatori elettrici, il cui valore è poco rilevante e con andamento variabile.

Per quanto riguarda le emissioni indirette da acquisto di energia elettrica, è stata **ampliata la fornitura di energia verde infra-Gruppo**, coinvolgendo anche i siti non aderenti nel 2020. Al netto delle nuove società acquisite, quindi, l'energia elettrica acquistata dal Gruppo ha fattore di emissione di CO<sub>2</sub> nullo.

### UNARETI “GOLD STANDARD PER LA RIDUZIONE DELLE EMISSIONI DI METANO”

Nel 2021 UNARETI ha aderito, all'iniziativa *Oil & Gas Methane Partnership (OGMP2.0)*, il nuovo framework di reporting delle emissioni di metano introdotto dallo *United Nations Environment Programme (UNEP)* nel 2020, e parte della più ampia iniziativa *International Methane Emission Observatory (IMEO)*.

Nell'ambito di questa iniziativa, UNARETI ha ottenuto il riconoscimento “Gold Standard”, come evidenziato nel report IMEO “An Eye on Methane”. Il riconoscimento premia, oltre a target di riduzione delle emissioni di metano (-40% entro il 2025 vs 2019), anche la solidità dei processi di reporting esistenti ed il piano per migliorarli ulteriormente entro il 2024.

Queste le principali iniziative di riduzione delle emissioni di metano in corso in Unareti:

- programmi di sostituzione e manutenzione degli asset sviluppati tramite sistemi di *business intelligence* per aumentare l'efficacia degli interventi;
- soluzioni tecnologiche all'avanguardia per l'ispezione delle reti e l'individuazione tempestiva delle dispersioni, tra cui il sistema Picarro basato sulla tecnologia *Cavity Ring-Down Spectroscopy (CRDS)*;
- la modulazione delle pressioni in rete, per la riduzione delle emissioni nelle ore di basso carico.

La crescita di fonti rinnovabili e l'efficientamento della produzione energetica hanno contribuito ad evitare sia l'immissione in atmosfera di quantitativi significativi di anidride carbonica, sia il consumo di quote altrettanto significative di energia primaria (espressa in tonnellate equivalenti di petrolio). Complessivamente, nel 2021 il ricorso a termovalORIZZAZIONE, produzione da fonti rinnovabili e cogenerazione efficiente ha consentito di evitare la pro-

Nota  
metodologica1  
Il Gruppo A2A e il suo Modello di Business2  
Governance3  
La Strategia sostenibile di A2A4  
Stakeholder engagement e analisi di materialità5  
Capitale Finanziario6  
Capitale Manifatturiero7  
Capitale Naturale

Economia Circolare

Transizione Energetica

Gestione sostenibile della risorsa idrica

Tutela della biodiversità

8  
Capitale Umano9  
Capitale Intellettuale10  
Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

duzione di **3,6 milioni di tonnellate di CO<sub>2</sub>** e di risparmiare **1,2 milioni di TEP** di energia primaria.

Le emissioni in atmosfera dei macroinquinanti, sempre contenute ai livelli più bassi possibili grazie alle tecnologie di combustione e ai sistemi di abbattimento, presentano andamenti diversi.

Gli ossidi di azoto, presenti nei fumi di scarico di tutte le tipologie di impianto ed emessi in concentrazioni sempre al di sotto dei limiti di legge, hanno avuto un aumento del 26%, dovuto all'inclusione delle nuove società nella rendicontazione e all'aumentata produzione termoelettrica. Il Gruppo ha attuato, nel corso degli anni, diversi progetti finalizzati alla riduzione delle concentrazioni emesse, come descritto nei bilanci precedenti. Anche nel 2021 è stata attuata un'ulteriore iniziativa per contenere ancora di più le emissioni specifiche: presso la Centrale termoelettrica di Cassano D'Adda è in corso la realizzazione di due impianti di denitrificazione catalitica (si veda il box di seguito).

Al contrario gli ossidi di zolfo hanno subito una riduzione del 6%, dovuta alla dismissione del carbone presso la Centrale Lamarmora.

Anche la quantità di polveri totali emessa è diminuita, in tutti i comparti.

**Figura 38 Emissioni complessive del Gruppo (t)**

	2019	2020	2021
NOx	2.870	2.328	2.928
SO <sub>2</sub>	917	529	495
Polveri	56	38	31

Si conferma l'impegno, nei prossimi anni, nel percorso di decarbonizzazione già intrapreso, supportato sia dall'aumento delle capacità rinnovabile installata, sia dalla produzione di vettori energetici green, come il biometano e l'idrogeno (si rimanda alla descrizione dei progetti nel Capitale Manifatturiero).

### UNA FLOTTA SEMPRE PIÙ GREEN

A2A ha un parco mezzi di oltre 5.300 veicoli; tra questi, 2.154 sono veicoli strumentali che già nel 2021 sono stati oggetto di gara per la loro sostituzione. Sono stati infatti ordinati 2 mila nuovi veicoli (332 di proprietà e 1.167 a noleggio), di cui circa il 60% andrà alla BU *Smart Infrastructures*. Il piano di sviluppo prevede l'introduzione di circa il 90% dei nuovi veicoli entro la fine del 2022. La nuova flotta permetterà un **importante incremento della quota di veicoli alimentati con fonti alternative**: circa il 34% della flotta su strada sarà elettrica, il 24% sarà alimentata a metano e circa il 14% sarà ibrida. Si stima una **riduzione del 29% delle emissioni di CO<sub>2</sub> e del 19% dei consumi di carburante**. Contestualmente, sono previsti investimenti (circa 3,9 milioni di euro) per l'aggiornamento tecnico dell'infrastruttura di ricarica (1.255 punti di ricarica da installare nei siti A2A).

### IL NUOVO SISTEMA DI ABBATTIMENTO DI NOx PER LA CENTRALE DI CASSANO D'ADDA

Il progetto riguarda la realizzazione di due impianti di denitrificazione catalitica (SCR) dei gas di combustione delle turbine a gas. I sistemi di abbattimento catalitico saranno installati all'interno dei due generatori di vapore a recupero posti a valle delle turbine a gas stesse. L'iniziativa ha la finalità di **ridurre le emissioni massiche di NOx**, in relazione ai maggiori contributi emissivi derivanti dal potenziamento delle turbine a gas e dal nuovo impianto a motori alternativi alimentati a metano; queste iniziative rientrano nella nuova capacità di generazione venduta nel *“Capacity market”*. Il progetto SCR prevede un investimento di circa 10 milioni di euro e la sua entrata in esercizio è in programma nel febbraio del 2022.

### 7.3 L'impegno di A2A per una gestione sostenibile delle acque

Il Gruppo è consapevole dell'importanza di gestire in modo sostenibile la risorsa idrica, sempre più sottoposta a pressioni antropiche, che si concretizzano in consumi e alterazioni delle caratteristiche qualitative delle acque.

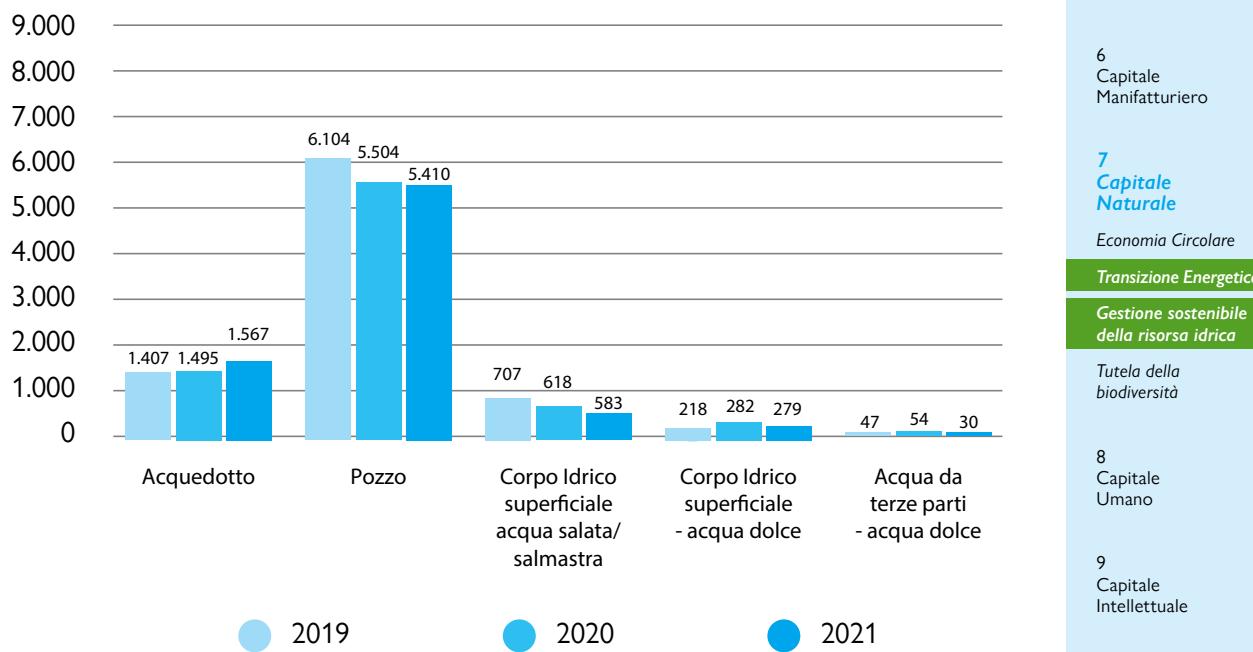
Per ridurne il consumo, il Gruppo adotta pratiche di **recupero delle acque di processo e di quelle piovane**, queste ultime per l'irrigazione di aree verdi, il riempimento delle vasche antincendio e il riciclo delle acque di lavaggio. Le acque di raffreddamento sono integralmente restituite agli stessi corpi idrici da cui sono prelevate e con le

medesime caratteristiche qualitative, fatto salvo un innalzamento della temperatura sempre inferiore rispetto ai limiti applicabili.

Presso le centrali idroeletriche, le acque per il funzionamento degli impianti e la produzione di energia sono prelevate garantendo il **rispetto del Deflusso Minimo Vitale (DMV) – Deflusso Ecologico**, per tutelare gli *habitat* fluviali, e sono restituite con le **medesime caratteristiche qualitative**.

Nel 2021, i consumi idrici del Gruppo sono stati pari a 7,9 milioni di m<sup>3</sup>.

**Figura 39 Consumo di risorsa idrica per tipologia (migliaia m<sup>3</sup>)**



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

Economia Circolare

Transizione Energetica

Gestione sostenibile  
della risorsa idrica

Tutela della  
biodiversità

8  
Capitale  
Umano

9  
Capitale  
Intellettuale

10  
Capitale  
Relazionale

Relazione  
della Società  
di Revisione

GRI  
Content  
Index

TCFD  
Content  
Index

Sostenibilità nella gestione della risorsa idrica significa anche mantenere un **maggior livello di controllo dei prelievi di acqua nelle aree a stress idrico**, impattate da: scarsità di acqua dolce disponibile; una possibile complessità nell'estrazione dell'acqua e nella sua distribuzione alle utenze; caratteristiche qualitative delle acque. Prendendo a riferimento le indicazioni del *tool "Aqueduct"* del *World Research Institute*, sono stati individuati come "critici" gli impianti presenti in Sicilia, Calabria, Abruzzo e, per il servizio idrico integrato, la rete nei Comuni Montani Lombardi, situati in Valsabbia (BS). Si evidenzia che la classificazione di area a stress idrico conferita alla Regione Sicilia dipende dalla scarsa disponibilità di acqua dolce, per cui i prelievi di acqua salata, effettuati dalla Centrale di San Filippo del Mela, non impattano in modo negativo sulla disponibilità della risorsa. Infine, la classificazione dei Comuni della Valsabbia come aree a stress idrico è motivata dal fatto che i prelievi di risorsa idrica derivano da sorgenti, per le quali non è garantita una costante disponibilità di acqua.

In queste aree, nel 2021 si è registrata una **riduzione del 16% dei consumi da pozzo**, motivata in parte dal fatto che a partire dall'anno di rendiconta-

zione non viene più considerato il prelievo di acqua di falda presso la Centrale di San Filippo del Mela per alimentare la barriera idraulica, in quanto si tratta di acque non utilizzate per i processi di centrale. Si è altresì registrata una **riduzione del 45% dei prelievi di acqua dolce da terze parti** e del 6% di quelli da corpo idrico superficiale, per una contrazione totale dei consumi pari al 10% rispetto all'anno precedente. I quantitativi di acqua derivata da corpo idrico superficiale di acqua salata e salmastra, che vengono successivamente restituiti al corpo di prelievo, hanno registrato un aumento dell'85% rispetto al 2020, per una maggiore produzione registrata dalla Centrale di San Filippo del Mela.

#### **Prelievi**

Nel 2021 sono stati utilizzati per scopi idroelettrici circa 3 milioni di m<sup>3</sup> di acqua, prelevata da corpo idrico superficiale. Il volume complessivo dell'acqua rilasciata per il DMV evidenzia un incremento del 7,5% rispetto al 2020, per un totale di 444 milioni di m<sup>3</sup>. L'incremento è giustificato dal fatto che nel corso dell'anno di rendicontazione sono stati conclusi i progetti di sperimentazione e sono cambiati i parametri previsti dalla Regione Lombardia, a cui si sono adeguati gli impianti.

### **SPERIMENTAZIONE SULLO SPÖEL**

Al fine di migliorare la fruizione turistica del territorio, nel 2021 sono proseguiti le sperimentazioni lungo il fiume Spöel, che consistono in rilasci programmati di acqua dalle opere di presa. Anche per il 2021 è proseguita la sperimentazione volontaria da parte di A2A tramite il rilascio, nel corso del periodo estivo, dalle proprie opere di presa di differenti portate, per una diversa durata, al fine di migliore la fruizione turistica del territorio. In particolare, la sperimentazione adottata nel 2021, grazie ai risultati ed agli approfondimenti resi possibili nel corso delle sperimentazioni degli anni passati, ha permesso di adottare una modalità di rilascio a portate variabili tramite le quali si è registrata la costante presenza d'acqua lungo tutto il tratto dell'alveo in esame, per una durata di oltre 40 giorni, coprendo quindi il periodo di massima presenza turistica da metà luglio a fine agosto.

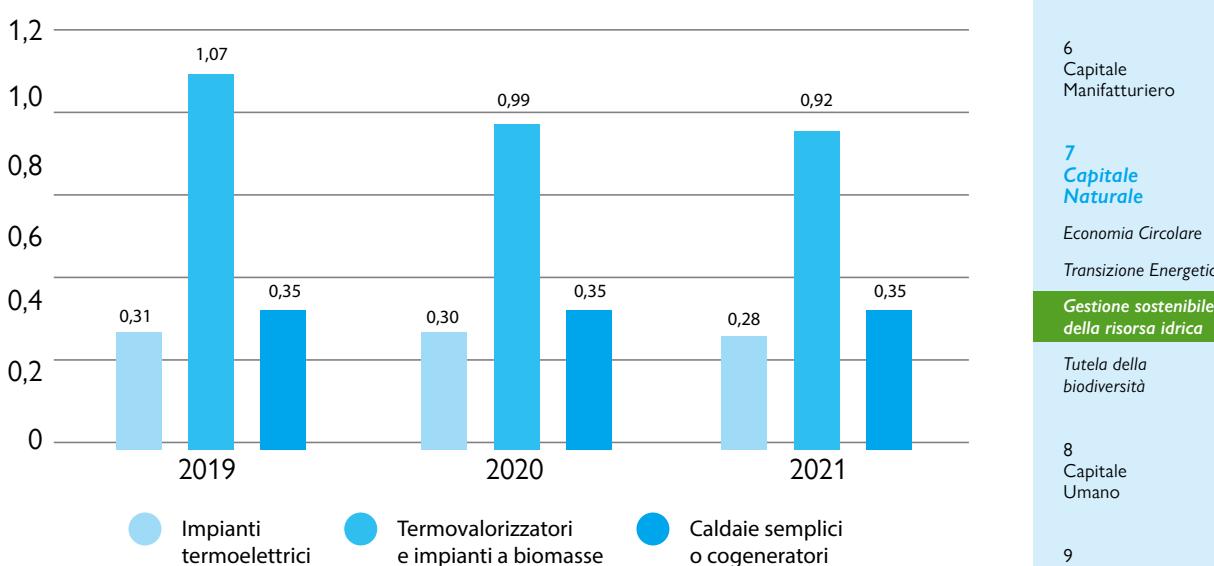
I consumi di acqua nella BU Generazione e Trading ammontano a 2,9 milioni di m<sup>3</sup> di acqua e sono destinati ad usi di processo. Questo quantitativo è in linea con quello rendicontato l'anno precedente, nonostante una riduzione del 45% dell'acqua dolce prelevata da terze parti, grazie ad **un'ottimizzazione dei consumi di acqua demineralizzata, ottenuta mediante operazioni di manutenzione presso la Centrale di Gissi**, che hanno consentito di prelevare meno acqua dal consorzio. Inoltre, nel corso degli anni, sono stati sviluppati **sistemi per favorire il recupero e il riutilizzo delle acque nei cicli produttivi**, per ridurre il più possibile i prelievi di questa risorsa. Nel 2021 sono stati **recuperati nei cicli produttivi della BU Generazione**

**circa 760 mila m<sup>3</sup> di acqua**, valore in linea con quello dell'anno precedente.

Le acque saline e salmastre derivate da corpo idrico superficiale (CIS) e restituite per usi di raffreddamento sono inoltre aumentate dell'87% rispetto al 2021, proporzionalmente all'aumento di produzione registrato presso le Centrali di Monfalcone e San Filippo del Mela.

Per l'anno di rendicontazione sono stati oggetto di attenzione anche i consumi idrici utilizzati per unità di energia prodotta presso gli impianti del Gruppo. Il dato per gli impianti termoelettrici e dei termovalorizzatori è leggermente diminuito, mentre il dato della cogenerazione è in linea con quello degli anni precedenti.

**Figura 40 Acqua utilizzata per unità di energia prodotta (m<sup>3</sup>/MWh)**



Il consumo di risorsa idrica è un aspetto rilevante anche per il raffreddamento delle ceneri di combustione presso i termovalorizzatori, negli altri impianti della BU Ambiente e nelle attività per la pulizia delle strade, lavaggio delle terre di spazzamento e dei mezzi utilizzati per i servizi alla cittadinanza.

Nel 2021 si è registrato un incremento del 5% dei quantitativi di acqua approvvigionata da parte della BU Ambiente, attestandosi ad un totale di 3,3 milioni di metri cubi di acqua prelevata. L'85% di tali consumi è costituito da prelievi idrici da pozzo e solo il 15% è costituito da prelievi da acquedotto, proprio nella logica di minimizzare il consumo di acque "pregiate". L'incremento dei prelievi per

l'anno di rendicontazione è stato determinato da un aumento dei consumi di acqua da acquedotto, imputabili all'inclusione di Gelsia Ambiente e Agri-power nel perimetro di rendicontazione, da un incremento dei consumi idrici per la gestione immobili di AMSA.

Nella BU Smart Infrastructures la risorsa idrica è utilizzata per il raffreddamento delle cabine a servizio della rete di distribuzione elettrica: nel 2021 i prelievi sono diminuiti del 13% rispetto al 2020. È utilizzata inoltre presso le centrali di produzione calore per le quali nell'anno di rendicontazione, i consumi di processo si sono confermati pari a 1,4 milioni di m<sup>3</sup>, come nel 2020.

Infine nel 2021 si è registrata una riduzione del 15% dei quantitativi di acqua derivata e restituita in falda da parte della BU *Smart Infrastructures*, utilizzata dalle pompe di calore, grazie all'efficientamento dal punto di vista gestionale della pompa di calore presso la Centrale di Canavese.

### Scarichi

Per quanto riguarda lo scarico di acque reflue non riutilizzabili nei cicli produttivi e non recuperabili, il Gruppo garantisce un attento monitoraggio dei volumi scaricati e dei relativi carichi inquinanti, in ottemperanza alle prescrizioni normative ed autorizzative.

Gli scarichi di acque reflue industriali della BU Ambiente sono aumentati del 16% rispetto al 2020, per un totale di quasi 2,6 milioni di m<sup>3</sup>. Tale aumento è dovuto ad un incremento del 17% degli scarichi in corpo idrico superficiale, motivato prevalentemente dal funzionamento a pieno ritmo dell'impianto di Gerenzano che tratta acque di falda e percolato, tuttavia senza comportare aumenti nei carichi organici (BOD e COD) scaricati nell'ambiente.

Gli scarichi industriali della BU *Smart Infrastructures*, comprensivi di quelli legati all'erogazione del servizio idrico integrato, ammontano a 634 mila m<sup>3</sup>, valore aumentato del 18% rispetto al 2020. Il carico organico apportato all'ambiente è rimasto molto modesto ed ammonta a circa 0,6 t di BOD (-31% rispetto al 2020); il valore del COD totale ha registrato una riduzione del 74% rispetto al 2020, in ragione dell'e-

secuzione di un numero maggiore di campioni analitici presso la Centrale Nord di Brescia, che hanno fornito una consuntivazione del dato in modo più rappresentativo.

Gli scarichi industriali della BU Generazione si sono mantenuti in linea con i valori dell'anno precedente.

### Il servizio Idrico Integrato

Il Gruppo gestisce inoltre il Servizio idrico integrato, a Brescia e Provincia. Al fine di assicurare una performante gestione del servizio è assunto come prioritario l'obiettivo di massimizzare la distribuzione dell'acqua, contenendo le perdite e garantendo i livelli di qualità delle acque destinate al consumo umano.

Il prelievo di acqua per la distribuzione idrica, che avviene esclusivamente da pozzi e sorgenti, è stato nel 2021 pari a 92 milioni di m<sup>3</sup>, in linea con quello dell'anno precedente. Il quantitativo di acqua erogata si è mantenuto in linea con l'anno precedente. Le perdite di rete, comprensive dell'acqua non contabilizzata, rappresentano ancora un volume significativo, pari a 34,8 milioni di m<sup>3</sup>, tuttavia si sta proseguendo nel programma di riduzione delle perdite ottenendo, nel 2021, una diminuzione del 3,5 % rispetto all'anno precedente. Complessivamente, dal 2018 la riduzione delle perdite registrata ammonta al 15%.



## SVILUPPO DEI PIANI DI SICUREZZA DELL'ACQUA E REALIZZAZIONE DELLA RETE SMART PER IL MONITORAGGIO DELL'ACQUA

Con l'introduzione della Direttiva Europea 2020/2184 sulle acque potabili l'implementazione dei Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA) per i sistemi idrici è diventata obbligatoria. L'obiettivo dei PSA è quello di identificare e ridurre i rischi legati alla distribuzione di acqua potabile, sia in termini di qualità sia di quantità. Nel 2021 si è concluso il PSA per i comuni di Bassano Bresciano, Manerbio, Ospitaletto, Pontevico, San Gervasio Bresciano, Verolanuova e per Brescia e i quattro comuni alimentati in maggior misura dal capoluogo (Botticino, Bovezzo, Cellatica e Collebeato).

Con l'approccio della valutazione del rischio introdotto dai PSA si è sviluppata l'esigenza di una più profonda conoscenza della qualità dell'acqua potabile distribuita non solo all'immissione in rete, ma lungo tutta la rete di distribuzione. Nel 2021 è stata avviata la ricerca volta all'**individuazione della sensoristica ottimale per la realizzazione di una rete di monitoraggio capillare della qualità dell'acqua distribuita**. All'ingresso di ogni distretto della città di Brescia verranno installate cabine di monitoraggio dotate di sensori per pH, torbidità, cloro, conducibilità, nitrati, temperatura, TOC e lo spettro UV-Vis. Inoltre, si stanno ricercando sensori di piccole dimensioni da installare direttamente nei tubi, alimentati a batteria o autoalimentati. La pianificazione dell'installazione della sensoristica nelle ciclo idrico integrato è stata inclusa anche nel Piano di Sostenibilità di Gruppo.

L'impegno del Gruppo nel raggiungimento degli obiettivi europei sulla risorsa idrica, si concretizza anche nell'esercizio dei processi di depurazione delle acque reflue. I carichi inquinanti in ingresso ai depuratori hanno subito nel 2021 un lieve incremento rispetto agli anni precedenti. In particolare, il BOD in ingresso agli impianti è aumentato del 7% rispetto al 2020 (6.441 tonnellate), il COD dell'8% (13.742 tonnellate) e il fosforo del 7%. Il rendimento depurativo si è mantenuto in linea con quello degli anni precedenti, come si evince dalla tabella che segue:

**Figura 41 Rendimenti depurativi**

	2019	2020	2021
COD	92%	90%	91,4%
BOD	97%	96%	94,3%
Azoto	68%	69%	71%
Fosforo	77%	74%	76,1%

## I PROGETTI MOUNTAINHYDRO E HYDROGEOSITE

Il cambiamento climatico e le sue conseguenze sui territori rendono necessario un nuovo approccio nella gestione delle risorse idriche. Il progetto in corso nella Valle Sabbia (BS) è finalizzato alla **raccolta di dati geologici e idrogeologici** per identificare le aree migliori dove progettare e costruire l'opera di presa per un acquedotto di mutuo soccorso.

Una volta individuata la risorsa idrica e mappate tutte le caratteristiche tecniche, sarà possibile redigere i **Water Safety Plan**, pianificare e progettare interventi in maniera mirata in termini di **ottimizzazione dei nuovi impianti con conseguente riduzione sia dei costi di realizzazione che di esercizio**.

Nel dettaglio, nella zona della Valle Sabbia verrà avviato il progetto **MountainHydro** e nella zona di pianura il progetto **HydroGeosITE**. Questi due progetti saranno condotti in sinergia con l'Università Statale di Milano Dipartimento di Scienze della Terra Ardito Desio che fornirà l'adeguato supporto scientifico per l'interpretazione geologica dei dati raccolti e l'esecuzione di campagne geofisiche a terra, sia nella zona montana che di pianura.

Il processo di raccolta dati prevede analisi idrologiche, modellazioni geologiche e idrogeologiche; la caratteristica principale che rende i progetti innovativi è la nuova modalità di mappatura dei territori con indagini geofisiche da elicottero, per oltre 4 mila km lineari (circa 370 km<sup>2</sup>) per il progetto *MountainHydro* e per oltre 11 mila km lineari (circa 550 km<sup>2</sup>) per l'*HydroGeosITE*.

Le attività inizieranno nel 2022 e avranno un costo di oltre **1,5 milioni di euro per MountainHydro e quasi 2,7 milioni per HydroGeosITE**. La conclusione delle attività è prevista per il 2024.

Nota  
metodologica1  
Il Gruppo A2A  
e il suo Modello  
di Business2  
Governance3  
La Strategia  
sostenibile  
di A2A4  
Stakeholder  
engagement  
e analisi di  
materialità5  
Capitale  
Finanziario6  
Capitale  
Manifatturiero7  
Capitale  
NaturaleEconomia Circolare  
Transizione EnergeticaGestione sostenibile  
della risorsa idricaTutela della  
biodiversità8  
Capitale  
Umano9  
Capitale  
Intellettuale10  
Capitale  
RelazionaleRelazione  
della Società  
di RevisioneGRI  
Content  
IndexTCFD  
Content  
Index

## 7.4 Tutela della biodiversità

Nel corso del 2021 sono proseguiti le **analisi di potenziali interferenze delle attività del Gruppo A2A con il sistema delle aree protette**, per comprendere anche gli impianti consolidati nel Gruppo più di recente.

Il sistema delle aree protette considerato riguarda i siti appartenenti a Rete Natura 2000, le aree IBA (*Important Bird and Biodiversity Area*), e le aree considerate *habitat* importanti per la conservazione di popolazioni di uccelli selvatici, riserve naturali, monumenti naturali (singoli elementi o aree caratterizzate da un particolare pregio naturalistico o scientifico che li rende oggetto di tutela).

Dalla fase di mappatura – che è sempre più estesa – è emerso che su un totale di 296 siti e reti del Gruppo analizzati, 105 presentano una potenziale interferenza con il sistema di aree protette, che non tiene conto solo di criteri di adiacenza o sovrapposizione, ma anche di aree di eventuale influenza più vaste. Di questi 105 siti, 10 sono collocati all'interno di aree protette e 6 sono reti che hanno tratti riconducibili in aree protette.

Di seguito si propone la sintesi delle informazioni relative a tali siti e reti.

**Figura 42 Siti e attività del Gruppo con interferenza su aree protette**

Numero siti/reti direttamente interferenti	Attività svolta	Superficie area interferente/lunghezza tratto rete interferente	Tipo aree protette
1	gestione rifiuti	0,01 km <sup>2</sup>	Rete Natura 2000 Rete nazionale (EUAP)
3	produzione energetica da biomasse	0,06 km <sup>2</sup>	Rete Natura 2000 IBA Rete nazionale (EUAP)
6	produzione idroelettrica	1.144 km <sup>2</sup> *	Rete Natura 2000 IBA Rete nazionale (EUAP)
6	distribuzione gas, distribuzione elettrica	619 km (di cui 468 km interrati)**	Rete Natura 2000 IBA Rete nazionale (EUAP)

\* La superficie interferente degli impianti idroelettrici si riferisce all'area del bacino idrografico sotteso agli impianti e alle dighe del Gruppo, che ricade in area protetta.

\*\* La superficie interferita, intesa come proiezione al suolo delle linee aeree comprensiva della fascia di rispetto e sommata alla superficie delle cabine elettriche, è pari a 1,5 km<sup>2</sup>.

A valle della mappatura degli impianti e delle reti, è stato sviluppato un “**indice di rilevanza**” per misurare il grado di interferenza potenziale che le attività potrebbero comportare sugli ecosistemi, in ragione della vicinanza e delle peculiarità degli *habitat* presenti nelle aree protette. In questo modo sono state messe in evidenza le zone maggiormente sensibili.

Partendo da questi risultati, ma direzionandosi verso un tema di tutela in senso più ampio, sono stati avviati studi finalizzati ad individuare eventuali possibili interventi inerenti la salvaguardia della biodiversità, ulteriori rispetto a quanto già attuato presso i siti produttivi.

**Sono stati individuati 6 siti dove è possibile effettuare un intervento**, scelti non perché interessati direttamente da attività del Gruppo, bensì perché corrispondenti ad aree sottoposte a tutela, di valore ecologico elevato e con possibilità di interventi migliorativi degli ecosistemi. Per questi ambiti sono state eseguite analisi di prefattibilità che hanno portato a scegliere, per una prima fase, i seguenti interventi:

- attuazione di un progetto a tutela dell'avifauna nell'area dell'Alto Garda Bresciano, attività che si integra con gli interventi programmati da UNA-RETI sulle linee elettriche (si veda il box di seguito);
- sostegno al progetto “Migrandata – Cervati”, finalizzato allo studio degli effetti dei cambiamenti climatici sugli uccelli migratori.

Nel 2021 non si sono verificati sversamenti significativi.

## IMPATTO AMBIENTALE PROGETTI

Per garantire il monitoraggio di tutte le fasi dell'iter autorizzativo di un progetto e la tracciabilità delle decisioni prese, A2A ha predisposto strumenti normativi interni che governano puntualmente il processo che porterà alla realizzazione dell'iniziativa. Tutto l'iter del procedimento autorizzativo è condotto rispettando rigorosamente i requisiti della normativa ambientale statale o regionale applicabile.

Il potenziale impatto ambientale diretto e indiretto dei progetti (su tutte le componenti ambientali, la salute umana, il paesaggio e il patrimonio culturale) è valutato nell'ambito del procedimento di Valutazione di Impatto Ambientale (VIA). Tutti i procedimenti prevedono la predisposizione di approfondite valutazioni per verificare il potenziale impatto sull'ambiente del progetto, che sono opportunamente messe a disposizione sui siti web delle amministrazioni competenti per le potenziali osservazioni del pubblico interessato e sono infine sottoposte al giudizio di compatibilità ambientale da parte delle amministrazioni stesse.

I progetti del Gruppo, a seconda della tipologia e della rilevanza dimensionale, possono essere soggetti a Verifica di VIA o direttamente VIA di competenza Regionale o Statale. Il riferimento normativo nazionale è il Decreto Legislativo n. 152/2006 (cd. Testo Unico Ambientale), mentre le Regioni a loro volta possono disciplinare, con propria normativa di maggior dettaglio, l'organizzazione e le modalità di esercizio delle funzioni amministrative ad esse attribuite in materia di VIA.

I principali procedimenti in corso di A2A riguardano VIA per: progetti riconversione centrali da carbone o OCD a CCGT, nuovi Termovalorizzatori e nuovi impianti FORSU.

Per maggiori informazioni sui procedimenti in corso di competenza statale è possibile consultare il sito internet del Ministero della Transizione Ecologica; per i procedimenti di competenza regionale, ogni Regione ha la sua piattaforma web dedicata (es. Regione Lombardia).

### Interventi sulle reti elettriche per la resilienza delle reti e la tutela dell'avifauna

Unareti, nell'ambito delle iniziative di miglioramento per garantire la continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica, ha individuato numerosi interventi strutturali delle proprie linee in Media Tensione nel comprensorio dei comuni collocati tra il Lago di Garda e la Valle Sabbia. Parte degli interventi è già stata attuata, con la sostituzione dei cavi aerei con linee interrate (per una lunghezza di circa 30 Km) e cavi in "Elicord" (circa 16 Km), ovvero costituiti da un unico cavo isolato e "rinforzato" in guaina di protezione. Gli interventi sono prioritariamente in zone critiche di montagna per poter rendere il servizio elettrico più stabile e sicuro, rendendo nel contempo le infrastrutture della rete elettrica meno impattanti dal punto di vista paesaggistico e ambientale: infatti, i conduttori aerei "Elicord" risulteranno maggiormente sicuri per i volatili e, soprattutto, l'eliminazione di oltre 40 km di elettrodotto aereo e di oltre circa 180 sostegni metallici eviterà i rischi di elettrocuzione e collisione, offrendo nel contempo un miglioramento paesaggistico.

Complessivamente tra interventi eseguiti e pianificati sono oggetto di dismissione circa 80 Km di linee elettriche nude (corrispondenti ad una superficie al suolo di 0,8 km<sup>2</sup>), sostituite da 20 Km di nuove linee in cavo aereo isolato e 78 Km di linee interrate.



Questi progetti, a partire dal 2022, saranno affiancati da **studi finalizzati a mappare la presenza degli esemplari di Gufo reale**, specie particolarmente a rischio e di alto pregio naturalistico, valutare il rischio delle linee elettriche aeree sulle specie di uccelli maggiormente a rischio e quantificare il beneficio degli interventi svolti sull'avifauna.

Nel corso del 2021 sono stati effettuati interventi di rimozione di palificazioni, in particolare nella Provincia di Sondrio, che hanno permesso un'importante miglioramento dell'impatto visivo su un territorio di particolare rilevanza valenza turistica quale quello del Passo del Mortirolo.

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

Economia Circolare

Transizione Energetica

Gestione sostenibile  
della risorsa idrica

Tutela della  
biodiversità

8  
Capitale  
Umano

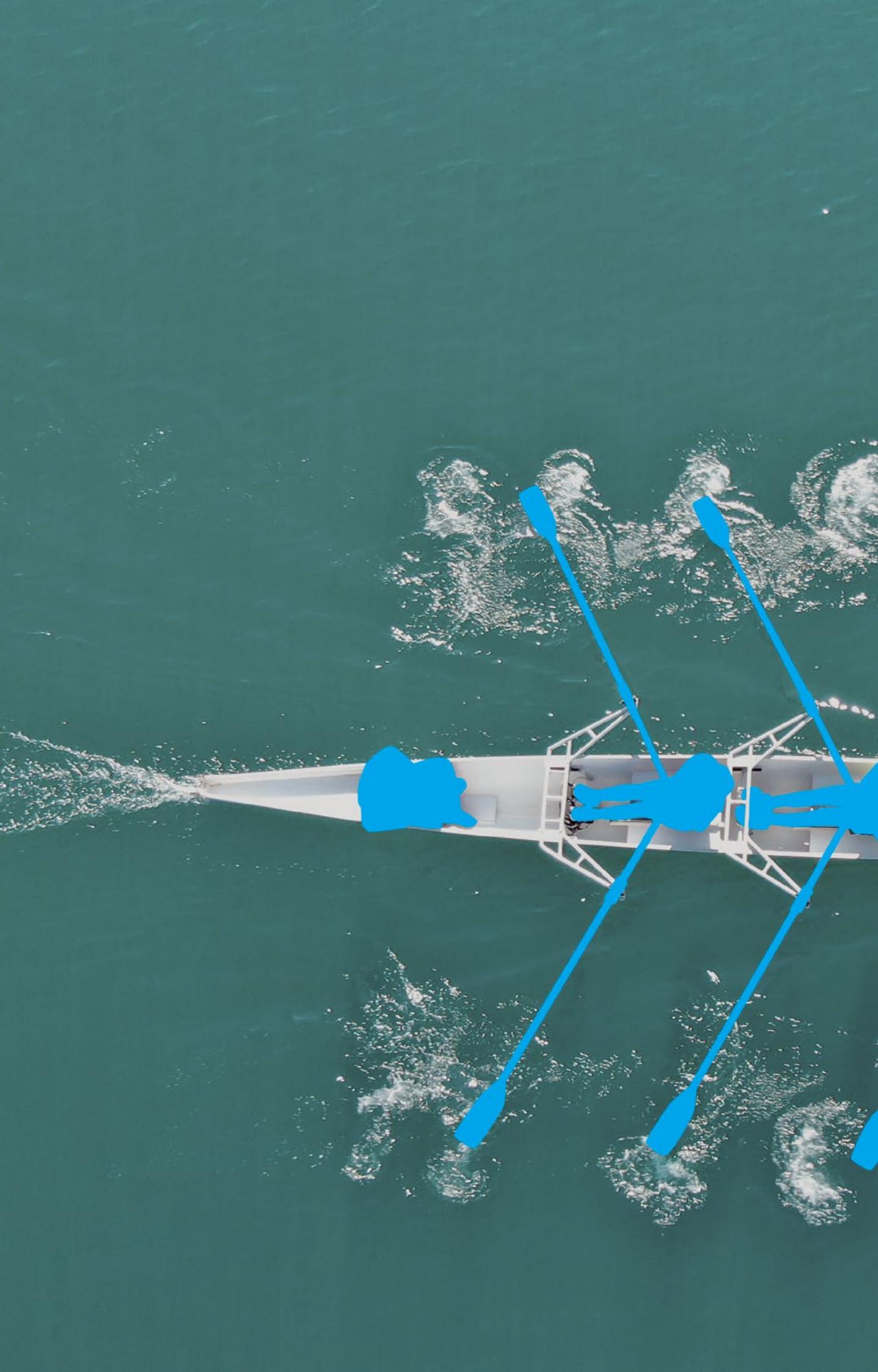
9  
Capitale  
Intellettuale

10  
Capitale  
Relazionale

Relazione  
della Società  
di Revisione

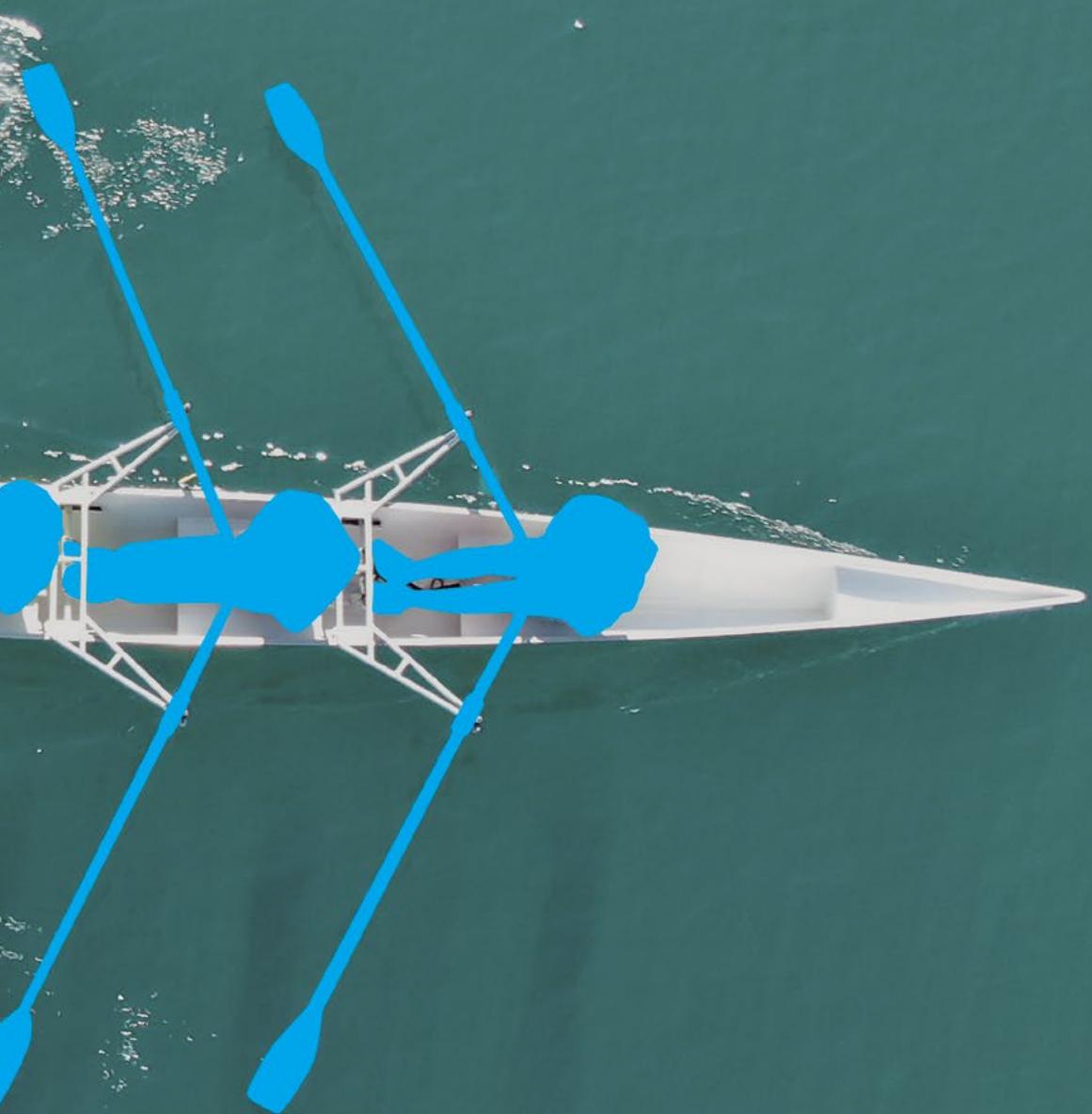
GRI  
Content  
Index

TCFD  
Content  
Index



8

Capitale Umano



# 8

## Capitale Umano

### CONTESTO DI RIFERIMENTO

#### Sviluppare competenze resilienti, nel rispetto delle unicità

Nel 2021, grazie alla campagna vaccinale, le organizzazioni hanno avuto modo di riorganizzare le attività in base alle nuove esigenze.

La decisione di riportare in ufficio i dipendenti ha avuto come principale conseguenza la necessità di assicurare spazi di lavoro adeguati a rispettare il distanziamento fisico delle persone. A loro volta, i dipendenti, avendo provato nuove soluzioni di lavoro che hanno permesso di mantenere la produttività lavorativa, chiedono alle organizzazioni più flessibilità di orario e possibilità di lavorare da remoto, al fine di conciliare la vita lavorativa con quella privata.

Anche l'attività formativa è stata riorganizzata alla luce delle nuove necessità organizzative e logistiche, permettendo ai lavoratori di rimanere aggiornati o di acquisire nuove conoscenze e *soft skills*.

Di recente, però, la necessità di "reskilling" è diventata sempre più pressante: l'invecchiamento della popolazione e l'accelerazione della diffusione dei progressi tecnologici accelerano "l'obsolescenza del capitale umano". La conseguenza di questi fenomeni è che l'attività formativa diventa sempre più importante per mantenere una popolazione aziendale al passo con le trasformazioni in corso.

Si aggiunge, poi, all'interno della diffusione e della cresciuta importanza dei temi ESG, una maggiore attenzione ai temi della *diversity and inclusion*. Secondo una ricerca di Refinitiv, il settore delle utili-

ties è quello che ha un *Average D&I Score* maggiore rispetto ad altri settori (55,69) e l'Italia è il Paese con il più alto *Average D&Y score* (56,65). La ricerca, inoltre, evidenzia che la diversità di genere nel *Board* implica una migliore *performance finanziaria* e che una percezione positiva del proprio posto di lavoro da parte dei dipendenti influenza il prezzo delle azioni.

In generale, nel 2021 e negli anni a seguire, le organizzazioni dovranno focalizzare sempre più la loro attenzione sulla soddisfazione dei dipendenti, fattore che influenza le *performance economico finanziaria* dell'organizzazione stessa. Per mantenere la propria forza lavoro, le organizzazioni dovranno implementare una strutturata e costante analisi di *engagement* dei dipendenti per analizzare bisogni e richieste.

La Missione 5 del PNRR "Inclusione e coesione" prevede un investimento totale di 19,81 miliardi di euro da suddividere tra le tre Componenti: Politiche per il lavoro (6,66 miliardi di euro), Infrastrutture sociale, famiglie, comunità e terzo settore (11,17 miliardi) e Interventi speciali per la coesione territoriale (1,98 miliardi di euro). In generale, la missione ha l'obiettivo di sostenere l'*empowerment* femminile e la lotta contro le discriminazioni di genere, incrementare le prospettive occupazionali dei giovani, riequilibrare i territori e sostenere il Mezzogiorno e le aree interne.

Più ci penso più mi rendo conto di quanto sia unica la mia generazione. Veniamo spesso considerati come "esigenti" perché vogliamo trasparenza sul mercato, ci affezioniamo a marche leali, ci aspettiamo comportamenti responsabili e, di conseguenza, premiamo o criticiamo tali condotte pubblicamente. Ma cosa c'è di sbagliato a considerarci inestimabili? E perché dovremmo lavorare per un'impresa che non riconosce il valore del capitale umano? Le nostre competenze, capacità ed esperienze dovrebbero essere protette, curate e coltivate ogni singolo giorno perché, in fondo, sono la cosa più preziosa che abbiamo.

ANTONIO, 24 anni, Torino

## IL 2021 NEI FATTI

**19,81**  
mld

DI INVESTIMENTI DEL PNRR PER  
INCLUSIONE E COESIONE SOCIALE

**12%**

**EMPLOYMENT GAP** TRA UOMINI  
E DONNE IN EUROPA

**370**  
mld€

DI PERDITE A CAUSA DEL **GENDER**  
**EMPLOYMENT GAP** IN EUROPA

**80**  
mila

**OCCUPATI IN PIÙ** NEL QUARTO TRI-  
MESTRE 2021 IN ITALIA RISPETTO AL  
QUARTO TRIMESTRE 2020

## GLI IMPATTI PER A2A

**SDGs  
IMPATTATI**



- **Salute e sicurezza sul lavoro**
- **Valorizzazione del capitale umano**
- **Diversità e inclusione**

**TEMI  
MATERIALI**

**PIANO  
STRATEGICO  
@2030**

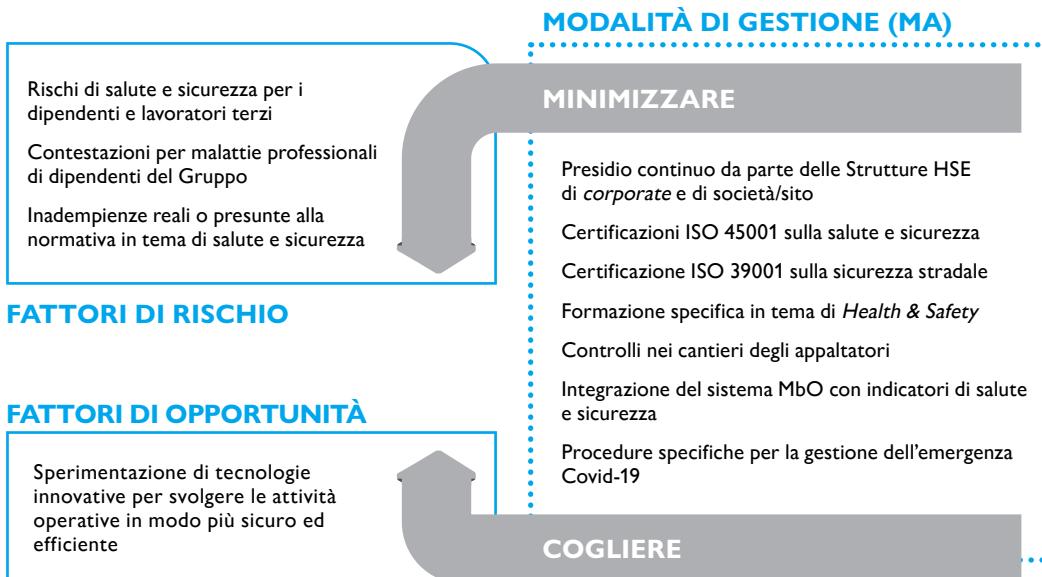
**50%** donne tra i nuovi  
assunti del Gruppo  
(esclusi operai)

## FONTI

Istat, *Il mercato del lavoro, 2021*;  
Refinitiv, *Diversity and Inclusion Indices, 2021*;  
Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR);  
Women in the labour market / Work-Life Balance, 2021

### Salute e sicurezza sul lavoro

Garantire un ambiente di lavoro (sedi e impianti) sano e salubre per tutti (dipendenti e appaltatori) e allo stesso tempo promuovere pratiche di lavoro e sistemi di gestione all'avanguardia che favoriscano la prevenzione degli incidenti (anche grazie alla formazione) e al monitoraggio e all'analisi degli stessi.



### Valorizzazione del capitale umano

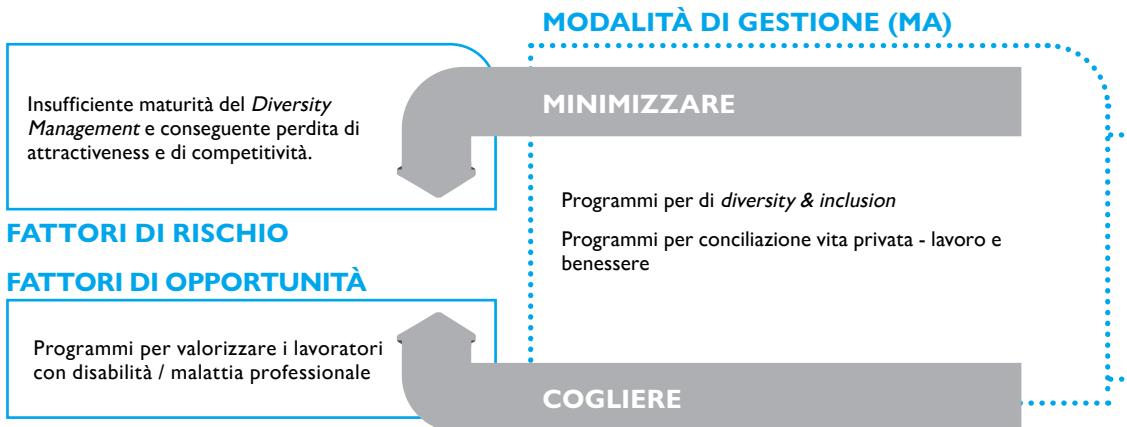
Promozione di percorsi di crescita professionale e politiche di attrazione e "retention" dei talenti; creazione di percorsi di sviluppo e formazione, volti a potenziare le competenze tecniche, manageriali e organizzative dei dipendenti; attivazione di sistemi di ascolto strutturato dei dipendenti, grazie anche a iniziative di dialogo e collaborazione sistematici; promozione del benessere personale, familiare e lavorativo dei dipendenti (*work life balance*), finalizzate a migliorare la conciliazione tra vita privata e lavoro.



Lettera agli  
stakeholderNota  
metodologica1  
Il Gruppo A2A  
e il suo Modello  
di Business2  
Governance3  
La Strategia  
sostenibile  
di A2A4  
Stakeholder  
engagement  
e analisi di  
materialità5  
Capitale  
Finanziario6  
Capitale  
Manifatturiero7  
Capitale  
Naturale8  
Capitale  
UmanoLe persone e  
il loro valoreGestione responsabile  
del capitale umanoSalute e sicurezza  
sul lavoroDiversità e  
inclusione9  
Capitale  
Intellettuale10  
Capitale  
RelazionaleRelazione  
della Società  
di RevisioneGRI  
Content  
IndexTCFD  
Content  
Index

### Diversità e inclusione

Impegno nello sviluppo di una cultura e di un ambiente di lavoro inclusivo, valorizzando il principio della parità di trattamento di tutti i colleghi in base alle competenze professionali e alle capacità. Sviluppo e promozione di



### 8.1 Le persone e il loro valore

Basandosi sull'impegno dichiarato nel purpose di Life Company, "Life is our Duty", nel 2021 A2A ha formulato la propria *people strategy*, con l'obiettivo di contribuire alla creazione di un ambiente di lavoro sicuro, inclusivo e basato sul coinvolgimento delle proprie persone a cui offrire un'esperienza di qualità ed un percorso di crescita e di continuo sviluppo.

Il nuovo Piano Strategico al 2030 rafforza il già ampio programma di inserimenti, facendo crescere le assunzioni dirette a 7 mila unità in 10 anni, aumenta le ore lavorate in *remote working* e tiene conto dello sviluppo e della formazione in iniziative di promozione della salute e della formazione in ambito dei *Sustainable Development Goals*.

### 8.2 Gestione responsabile del Capitale Umano

Una gestione responsabile del Capitale Umano aumenta la qualità del lavoro e della vita delle persone del Gruppo: per questo motivo, A2A le ha sempre poste in primo piano nella propria strategia aziendale.

Al 31 dicembre 2021 le persone del Gruppo A2A sono 12.370 (+8% rispetto al 2020), di cui 2.259 donne e 1.337 con meno di 30 anni. La stabilità del lavoro rimane una prerogativa del Gruppo: il 97% dei dipendenti ha un contratto a tempo indeterminato.

Per garantire la sicurezza dei propri lavoratori nel periodo di pandemia ed al contempo assicurare la prosecuzione delle proprie attività, il Gruppo ha potenziato il processo di **trasformazione digitale** riuscendo a far leva sullo *smart working* come strumento di grandissima opportunità, coinvolgendo oltre 4.900 persone durante l'anno.

Questo processo ha previsto anche un'attività di **inclusione digitale** del personale operativo, **fornendo ad oltre 4 mila** persone (inizialmente sprovviste anche solo della *e-mail* aziendale) **un'identità digitale A2A**.



Per accompagnare, inoltre, questa trasformazione nel suo complesso, la **Digital Academy Evolution** ha erogato quasi 4 mila ore di formazione per facilitare la diffusione degli strumenti digitali, grazie anche ai colleghi diventati **"digital angel"**. L'iniziativa **"Digital Angel"** ha consentito infatti di individuare 50 colleghi e colleghi che, per le loro conoscenze sugli strumenti di Office365 e per le loro capacità interpersonali, sono stati selezionati per supportare gli altri dipendenti, in modo informale, nell'utilizzo più efficace degli strumenti degli applicativi digitali promuovendo nuove metodologie di lavoro da diffondere tra i vari *team* del Gruppo.

un approccio integrato nella gestione delle risorse umane, attraverso pratiche e condizioni di lavoro adeguate ad assicurare pari opportunità a tutti i dipendenti in ogni forma.



### Selezione, formazione e sviluppo delle persone

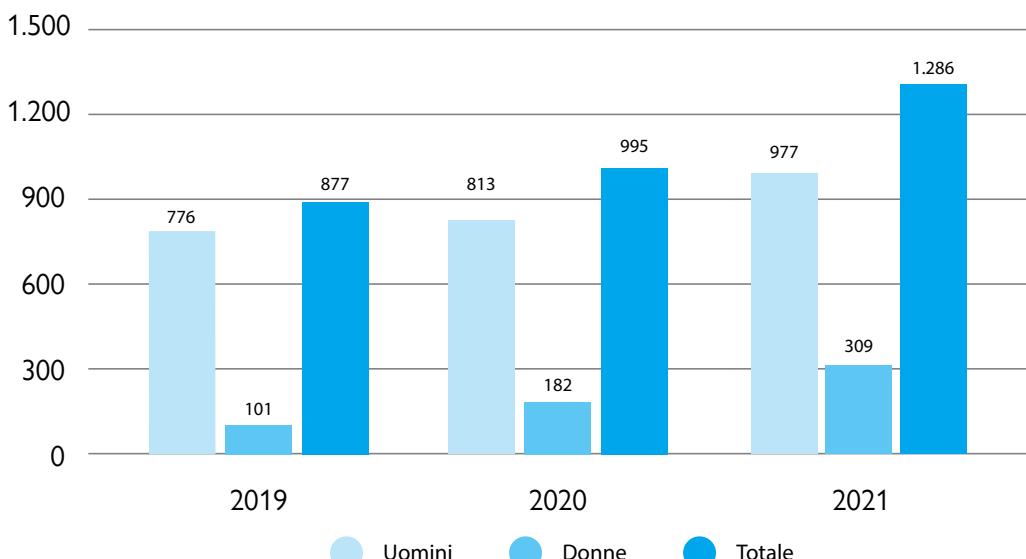
#### Selezione

Componente che più contribuisce a dare a un'azienda un vantaggio competitivo è la capacità di acquisire e trattenere i talenti. La "talent acquisition" si differenzia dalle tradizionali pratiche di assunzione (Recruiting) proprio per il focus sui talenti, indipendentemente dal fatto che vi siano in azienda delle posizioni vacanti che impongono più o meno urgentemente di assumere. Un fattore importante per trattenere i talenti è garantire che l'identità di Gruppo sia tradotta in un'esperienza di vita positiva per i dipendenti. Nel corso del 2021 è stata svolta una **indagine interna**, attraverso interviste approfondite ad *Executive*, responsabili dell'area *People and Transformation* e dipendenti del Gruppo, per identificare gli aspetti più forti dell'identità di A2A da comunicare ai candidati. Grazie a questo percorso, si sono create le basi per future attività di revisione

del sito carriere A2A e piani di comunicazione dedicati su *social media*, oltre che nelle attività di *Employer Branding* su Scuole, Università, Master.

Nell'anno, sono state effettuate **1.286 nuove assunzioni**, di cui **309 donne**, a fronte di 1.034 cessazioni, con un aumento del +29,2% del totale delle assunzioni rispetto all'anno precedente. Nel 2021, la percentuale delle assunzioni sul totale dei lavoratori ammonta al 10,40% e, considerando il triennio, è stabilmente aumentata la percentuale delle assunzioni di donne sul totale delle lavoratrici, attestandosi nel 2021 al 13,7%. Il trend è una conferma che deriva da iniziative concrete, a supporto della diversità e dell'inclusione, per promuovere la parità di trattamento e di opportunità tra i generi. Tra queste si annovera anche l'aggiornamento della **policy della selezione** dove è specificato che, ove possibile, viene **garantita la presenza di donne nella rosa dei candidati**.

**Figura 43 Andamento assunzioni, per genere (numero)**



Inoltre, grazie alle collaborazioni con Università, Scuole ed enti di ricerca, nel corso dell'anno sono stati attivati **68 stage e 64 tirocini**. Gli eventi con le Università sono infatti proseguiti in forma di *virtual meeting*, e attraverso numerosi eventi *online* realizzati, i *manager* di A2A hanno incontrato diversi studenti fornendo loro un orientamento sulle funzioni del Gruppo.

A partire dal 2020, A2A ha avviato un'iniziativa denominata **“Incubatore iL@b”** con l'obiettivo di offrire a giovani tirocinanti e stagisti provenienti dal mondo accademico la possibilità di confrontarsi direttamente con le dinamiche aziendali e la realtà progettuale gestita dalla struttura *PMO Pooling* A2A, struttura di consulenza interna. Il percorso di crescita offerto è incentrato molto sull'esperienza lavorativa, unendo anche all'attività svolta nell'ambito dei progetti quella di ricerca e divulgazione su tematiche relative alla *practice* e ai fondamenti metodologici del *Project Management*, consentendo, già per alcune di queste risorse, di trovare una collocazione in azienda al termine del ciclo di studi. Si rimanda al capitolo 10 per ulteriori dettagli sull'iniziativa.

A partire da dicembre 2021 il processo di **selezione e assunzione è stato digitalizzato** con l'obiettivo semplificare il flusso di comunicazione e rendere più efficiente l'esperienza del candidato nella fase di *pre-boarding*. Amsa ed Aprica hanno concluso con successo un progetto di ottimizzazione dei processi di *recruiting* e selezione con le *best practice* di Gruppo.

Al fine di supportare e guidare i dipendenti alla lettura di opportunità aperte nel Gruppo A2A è stato intrapreso un percorso di **digitalizzazione** del processo di **job posting**. Grazie alla digitalizzazione, è possibile ora accedere direttamente sull'applicativo gestionale interno e consultare tutte le posizioni aperte, scegliere il *Job Posting* di



interesse ed, in fase di candidatura, accedere direttamente al proprio *curriculum vitae* per rivedere le proprie esperienze e aggiornare i dati.

Dopo una prima fase pilota a cui hanno partecipato le colleghi e i colleghi *Young Talent*, dal 2021 A2A ha esteso a tutti i dipendenti la possibilità di segnalare candidati qualificati per il Gruppo. L'**Internal Referral** è ora esteso a tutto il Gruppo: ogni dipendente può trasmettere la *mission* e i valori di A2A all'esterno e all'interno del Gruppo.

Nel corso dell'anno, il 62% dei 58 job posting aperti è stato coperto da candidati interni all'azienda.

### Formazione

Nel 2021 sono state erogate più di **220.000 ore di formazione**, che si traducono in 18,26 ore pro capite di formazione. Circa 80% dei dipendenti ha ricevuto formazione nel corso dell'anno, in aumento del 10% rispetto allo scorso anno.

Il Gruppo, tramite le diverse attività di **upskilling** e **reskilling**, favorisce l'aggiornamento delle competenze del proprio capitale umano, invitando i propri lavoratori a sviluppare le proprie abilità e a gestire la propria crescita professionale.

Nell'ottica di sviluppo delle competenze, nel 2020 è stato avviato un processo di mappatura delle *skill* di interesse trasversale per individuare possibili docenti interni adatti ad avviare la **formazione al ruolo “in house”**. Il valore aggiunto di questo progetto è sicuramente il *knowledge sharing* e l'erogazione di interventi formativi che possano essere sempre più vicini alle specifiche esigenze aziendali. A supporto dell'iniziativa di formazione *“in house”* sono nati 7 corsi di formazione trasversale: corso di *data decision making*, corso di *project management* base e intermedio, corso di *excel* base e intermedio, conoscenza del mercato elettrico e organizzazione del lavoro.

### INDUCTION NEOASSUNTI

*Induction* A2A è il programma di *onboarding* del Gruppo dedicato ad oltre 300 dipendenti neoassunti. Il percorso del 2021 ha previsto un evento di *kick-off*, finalizzato a conoscere più da vicino il Gruppo e la propria *People Strategy*, con un *focus* sulle tematiche di sostenibilità e inclusione; quattro *webinar* interattivi con i direttori delle *Business Unit* aziendali, con l'obiettivo di conoscere i principali *business* di A2A; una *web-conference* sulle competenze chiave del futuro, con dei momenti di sondaggi interattivi in cui i neoassunti hanno potuto riflettere su quali *skill* vorrebbero allenare e su quali si sentono più forti. I neoassunti *under 30 laureati* sono stati inoltre coinvolti in un percorso parallelo di *self-empowerment*, strutturato in 10 tappe, con l'obiettivo di creare un piano di azioni di sviluppo insieme alla propria/o *Manager* diretto.

Nel 2021, sono state **erogate 2.500 ore di formazione per un totale di 218 partecipazioni**.

Ad esempio, per approfondire le tematiche legate al *project management*, è stato sviluppato il progetto **PM Academy Program** erogato dalla struttura interna PMO Pooling; il programma formativo ha l'obiettivo di fornire ai partecipanti che operano in contesti progettuali dell'azienda tutti i fondamentali teorici e metodologici riconosciuti dalle *best practice* di mercato e testati/ utilizzati *on the project* in A2A dai *PMO Specialist*. Nel 2021, sono state erogate 124 ore di lezioni, sono stati formati 128 colleghi ed è stata attivata una *Community*, attiva da luglio 2021, che conta circa 150 colleghi iscritti.

Come per gli anni precedenti e in linea con il *Digital Plan* del Gruppo, parte della formazione manageriale è stata dedicata allo sviluppo delle competenze **digital** dei dipendenti. Il progetto **Digital Academy A2A**, cioè il percorso dedicato alla sensibilizzazione sui temi di trasformazione digitale, è stata alimentata con nuovi contenuti. Rispetto allo scorso anno, sono stati sviluppati **tre nuovi temi** collegati al *Digital Plan* (*Smart collaboration & Virtual communication*, *Digital Mindset* e *Knowledge Networking*) e integrati **nuovi approfondimenti sui temi già proposti** nel 2020 (*Customer Experience & Customer Centricity*, *Data Driven Analysis & Decision Making*, *Cybersecurity*). Durante ogni incontro si sono tenuti **Webinar Talk** di apertura con esperti esterni, diversi **contenuti digitali** anche di *gaming* esperenziale, **Webinar Talk** con esperti interni ed esterni in modalità tavola rotonda e **un'experience** conclusiva dedicata a dare voce ai partecipanti. L'iniziativa, è stata realizzata in collaborazione con *Talent Garden*. La *Digital Academy Evolution* ha consentito di formare più di 1.300 dipendenti che hanno effettuato più di 6.280 ore di formazione, e di coinvolgere più di 27 esperti esterni ed interni al Gruppo.

Da marzo 2021, è disponibile per tutti i dipendenti del Gruppo il corso e-learning **“L’Agenda 2030 e gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile”**, realizzato da Asvis – Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile. Grazie a questa iniziativa è possibile conoscere il nuovo quadro globale per lo sviluppo sostenibile – definito dalle Nazioni Unite nel 2015 e che riguarda tutte le dimensioni della vita umana, ed è anche il fondamento del Piano Strategico 21-30. Il progetto formativo ha consentito attualmente di formare più di 470 dipendenti e di erogare oltre 1.420 ore di formazione.

Proseguono, con ulteriori due edizioni completate nel 2021, le attività di **formazione tecnica professionalizzante Lean Six Sigma Green Belt**, il programma di formazione e certificazione di colleghi selezionati sulla filosofia e metodi *Lean*, per supportare l'evoluzione dei programmi di Eccellenza Operativa in “sistema diffuso”, creando “punti di riferimento per il miglioramento continuo” all'interno delle diverse società e strutture, che realizzano i progetti di miglioramento continuo richiesti dai vari *business*. Le attività di miglioramento continuo secondo la filosofia “*Lean*” hanno coinvolto anche i colleghi di società del Gruppo LGH. Sono stati completati 5 progetti utilizzando in modo autonomo metodi e strumenti *Lean* con *coaching* interno. I progetti si sono focalizzati nella standardizzazione dei sistemi di misura reti, nell'ottimizzazione dei processi manutentivi sui contatori gas, nell'ottimizzazione della gestione documentale nell'ambito della gestione dei rifiuti, nel ridisegno di alcuni processi chiave nell'ambito del *lean integration managing asset*.

#### **People Development and Talent Management**

È iniziato nel 2021 il percorso **“Leadership for life”**, dedicato a circa 1.100 *manager* del Gruppo che prevede 9 incontri *online* dedicati alla *leadership* e alle sue evoluzioni in un contesto in forte cambiamento. Il percorso propone alcuni contenuti chiave per la *People Strategy* e più in generale per il Piano Industriale: 3 incontri dedicati alla sostenibilità, all'economia circolare e alla transizione energetica, e 6 riguardanti la *leadership* in senso ampio. Anche i nuovi *manager* del Gruppo hanno iniziato un percorso a loro dedicato per allenare le competenze utili alla gestione del ruolo manageriale sia in termini decisionali, sia in termini di sviluppo delle persone. Nel corso del 2021 hanno partecipato a questa formazione 177 colleghi.

Dopo una prima fase di progetto pilota terminata a fine 2020, che ha coinvolto la Direzione *People and Transformation* (circa 800 persone), è stata implementata una nuova funzionalità sulla piattaforma interna *Smart People*, **“Anytime Feedback”**, che consente di scambiare *feedback* continuativi tra responsabili e collaboratori, e tra colleghi e colleghi, con l'obiettivo di alimentare la cultura del *feedback* all'interno del Gruppo. È possibile sia inviare un *feedback* spontaneo sia effettuare una richiesta di *feedback*, sia pubblico che privato. Il progetto ha riguardato circa il 29% della popolazione aziendale, rappresentando un momento chiave nella relazione tra responsabile e collaboratore permettendo di impostare azioni concrete di sviluppo.

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**

Le persone e  
il loro valore

**Gestione responsabile  
del capitale umano**

Salute e sicurezza  
sul lavoro

Diversità e  
inclusione

9  
Capitale  
Intellettuale

10  
Capitale  
Relazionale

Relazione  
della Società  
di Revisione

GRI  
Content  
Index

TCFD  
Content  
Index

### DA YOUNG TALENT A DEVELOPMENT CENTER

Si è concluso nel 2021 il programma **Young Talent**, un percorso in ambito *talent management* di azioni di formazione, ascolto ed engagement che ha coinvolto in un triennio quasi **300 giovani** under 35, laureati e di potenziale all'interno del Gruppo.

La fase conclusiva del programma ha previsto una nuova iniziativa di "**Development Center**", che ha avuto l'obiettivo di accompagnare i partecipanti nella costruzione del proprio piano di sviluppo personalizzato sulle proprie caratteristiche e attitudini. Il percorso è individuale, con tappe in gruppo, e vissuto nei momenti chiave con la guida della propria/del proprio *manager* diretto e del proprio/a *HR business partner* di riferimento. Sono state inoltre organizzate 6 sessioni di "**Group Coaching**" su tematiche di sviluppo individuale affrontate con il supporto di *coach* esperti, ed a conclusione sarà previsto un *follow-up* con l'obiettivo di indirizzare alcune riflessioni e aspettative riguardanti le competenze acquisite e il percorso di sviluppo futuro dei partecipanti.

L'iniziativa ha permesso di definire una fotografia, basata sui dati, delle caratteristiche della popolazione interessata per poter prendere decisioni oggettive sul loro sviluppo.

### Comunicazione interna

Nel 2021 è proseguito l'impegno di A2A nell'ascolto e nel coinvolgimento di tutti i dipendenti rispetto ai valori della *Life Company* ed alle sfide contenute nel nuovo Piano Industriale lanciato all'inizio dell'anno.

Il percorso di condivisione e ingaggio si è basato su differenti strumenti di comunicazione e informazione: un sito di *cascading* con video e materiali di approfondimento sugli obiettivi di Piano, la distribuzione di *leaflet* per il coinvolgimento dei colleghi impegnati nei processi più operativi e la pubblicazione di diverse news nell'arco dell'anno a supporto dello *storytelling* dei progetti strategici del Gruppo.

Inoltre, è stato avviato un nuovo *format*, chiamato **A2A Talk**, che consiste in uno *streaming* da sedi operative o impianti, quale momento di confronto con il Vertice e di valorizzazione dei processi e degli asset del Gruppo.

Nel 2021 si sono **rafforzate anche le attività di ascolto e comprensione dei bisogni e delle opinioni dei colleghi** attraverso survey volte a dare un indirizzo su specifiche tematiche, come: il lavoro agile (2.550 rispondenti), i servizi offerti ai dipendenti (oltre 2.000 rispondenti), l'ingaggio delle persone rispetto al lavoro, alle relazioni, all'azienda e ai suoi valori (quasi 4.000 rispondenti).

### Welfare

Il Gruppo si impegna a promuovere il benessere organizzativo e delle proprie persone, sia in ambito lavorativo che familiare, sviluppare la cultura del *well-being* e migliorare la conciliazione tra vita privata e professionale.

Nel 2021, le attività di *welfare* si sono concentrate sulla **mappatura e lo sviluppo dei servizi, sull'ambito organizzativo, familiare e del well-being** delle persone.

## AMBIENTIAMOCI

Con il progetto “Ambientiamoci” il Gruppo ha ideato un percorso per **favorire la continua crescita della cultura sulle tematiche ambientali** tra i dipendenti, al fine di aumentarne la consapevolezza sulla possibilità e l’importanza di giocare un ruolo attivo per un mondo più pulito e sostenibile, secondo un approccio responsabile ed informato, così che l’attenzione all’ambiente e la sostenibilità possano diventare colonne portanti del modus operandi personale e professionale di ciascuno. Ambientiamoci costituisce anche l’occasione per approfondire i temi ambientali legati ai *business* ed alle attività del Gruppo, con seminari tenuti da esperti nei diversi settori. Nel 2021 sono stati organizzati tre *webinar* a cui hanno partecipato quasi 1.800 colleghi.

Il meteorologo e climatologo Luca Mercalli ha affrontato il tema dei mutamenti climatici dovuti al surriscaldamento globale, mentre il biologo marino e ricercatore del CNR Paolo Domenici ha approfondito gli effetti di tali cambiamenti, in particolare l’incremento di temperatura dei mari, sugli organismi viventi. Gli ingegneri Sabrina Sorlini e Giorgio Bertanza, professori ordinari dell’università degli studi di Brescia, hanno illustrato il ciclo dell’acqua dall’approvvigionamento alla depurazione e restituzione ai corpi idrici. Tutti gli interventi hanno riscosso notevole interesse e molte sono state sia le domande rivolte ai relatori dai partecipanti, sia gli spunti e suggerimenti raccolti per il proseguo dell’iniziativa, che per il 2022 prevede nuovi *webinar* su economia circolare, energia e biodiversità.

### Mappatura e sviluppo dei servizi

A luglio è stato creato l’ente per la gestione delle attività ricreative e culturali dell’area energia, composto da rappresentanti aziendali e da rappresentanti dei lavoratori. L’Ente ha l’incarico di sviluppare le attività ricreative e culturali dell’area energia, indirizzare le attività del CRAL e della “Piattaforma Welfare”, oltre ad altre funzioni di carattere più specifico, utili all’attuazione dei programmi di welfare.

### Ambito familiare

Tra le diverse misure volte al sostegno delle famiglie, c’è il **Nido e Scuola dell’Infanzia** presso la sede di Brescia, a disposizione per i figli dei dipendenti del Gruppo e di altre aziende convenzionate. Nel corso del 2021 sono stati 34 i figli dei dipendenti iscritti all’asilo nido e alla scuola dell’infanzia. Inoltre, in collaborazione con Proges, A2A ha organizzato un ciclo di *webinar*, dedicati alle persone che vogliono informarsi e confrontarsi su aspetti legati alla genitorialità e all’educazione.

### Well-being

Nel corso del 2021, in collaborazione con la Fondazione IEO-Monzino insieme a *SmartFood IEO* e in *partnership* con la struttura HSE, è continuato il percorso che, attraverso *webinar* e materiali informativi, ha promosso la **divulgazione scientifica in ambito nutrizionale**, al fine di combattere la disinformazione e indurre una scelta alimentare consapevole, promuovere la salute, la prevenzione e una maggior attenzione agli stili di vita. In collaborazione con LILT Milano Monza e Brianza, si è

consolidato un ulteriore percorso di divulgazione che, attraverso *webinar* e materiali informativi, ha avuto come obiettivo **sensibilizzare le persone sull’importanza della prevenzione primaria** come strumento utile a contrastare l’insorgenza di malattie oncologiche, ai fattori di rischio e alla promozione di stili di vita salutari.

Il Gruppo ha confermato anche per il 2021 la possibilità di **convertire il premio di risultato in un credito welfare**. L’iniziativa permette di aumentare il potere d’acquisto dei dipendenti, consentendo loro di scegliere servizi e prestazioni che vanno dal rimborso delle spese per l’istruzione dei figli alla *babysitter*, dagli abbonamenti alla palestra all’assistenza sanitaria e domiciliare per familiari anziani. In continuità con gli anni precedenti il Gruppo ha offerto una quota aggiuntiva pari al 15% dell’importo convertito e speso. Il programma viene gestito attraverso un portale dedicato dove si trovano cinque aree principali: famiglia, salute, risparmio, tempo libero, benessere.

Inoltre, anche per il 2021 è disponibile il sistema di **Assistenza Sanitaria**, realizzato tramite un percorso condiviso dall’Ente di Governo Bilaterale A2A. Il sistema è stato pensato per dare una risposta immediata e concreta ai dipendenti del Gruppo e ai loro familiari attraverso l’offerta di prestazioni integrative al Servizio Sanitario Nazionale. L’iniziativa al suo secondo anno ha coinvolto circa 5.200 dipendenti associati che hanno messo in copertura circa 4.000 familiari.

### 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

Le persone e il loro valore

Gestione responsabile del capitale umano

Salute e sicurezza sul lavoro

Diversità e inclusione

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

### Accordi sindacali

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

Anche nel 2021 si è addivenuti alla sottoscrizione di una pluralità di accordi sindacali, suddivisi tra intese di portata trasversale alle società del Gruppo ed altre specifiche di alcune realtà. Di seguito i principali:

- **accordo sul Fondo Nuove Competenze:** sottoscritta intesa trasversale alle aree ambiente ed energia per l'accesso alle prestazioni del fondo, al fine di avviare interventi formativi di accrescimento del patrimonio di competenze dei dipendenti, in particolare nelle aree della transizione energetica, della sostenibilità, della digitalizzazione e dello sviluppo organizzativo;
- **Premio di Risultato di Gruppo:** Sottoscritta intesa triennale per l'Area Energia, per la prima volta riferimento (oltre che agli indicatori storici) all'EBITDA di *Business Unit*, ed elevando al 100% la possibilità di optare per la fruizione del Premio in beni e servizi. In Area Ambiente, sottoscritta intesa che ha definito il percorso di confronto finalizzato all'armonizzazione delle differenti normative oggi in essere per giungere ad nuovo accordo di *Business Unit* valido per il triennio 2022-2024; in tale direzione, tale intesa ha definito anche una serie di indirizzi sostanziali già recepiti negli accordi ponte relativi all'anno 2021;
- **accordo sull'integrazione delle corporate A2A ed LGH:** sottoscritto l'accordo relativo all'operazione societaria di fusione per incorporazione di Linea Group Holding S.p.A. in A2A; contestuale esame delle tempistiche e modalità di subentro della medesima A2A nell'azionariato delle società di *Business*, con riferimento alle confluenze delle medesime nelle BU *Smart Infrastructures*, ed Ambiente;
- **accordo sul New Ways of Working per l'Area Energia del Gruppo:** attraverso l'intesa viene introdotto per oltre 3.300 persone un nuovo modello di *smart working* elaborato a partire dalle esperienze maturate durante il periodo della pandemia, oltreché dall'ascolto continuo dei lavoratori: uno strumento fondamentale di conciliazione tra la vita personale e professionale;
- **accordo istitutivo dell'Ente Bilaterale Servizi Cultura e Tempo Libero:** viene definito un nuovo assetto di Governance del Welfare ricreativo-culturale dell'Area Energia, attraverso la costituzione di un ente bilaterale paritetico composto da azienda e organizzazioni sindacali;
- intesa per l'aggiornamento dei valori economici del c.d. **“Armonizzazione” ed estensione**

**della permessistica:** vengono migliorati alcuni istituti di permessistica e di supporto alla genitorialità, ed aggiornate le condizioni economiche delle voci di trasferta.

A2A investe nello sviluppo e nel consolidamento di un sistema di relazioni industriali costruttivo e responsabile, con l'obiettivo di realizzare la transizione energetica garantendo l'occupazione della propria forza lavoro, grazie a rapporti consolidati con le organizzazioni sindacali basati sull'incontro e sul dialogo.

Il Gruppo ha già affrontato in passato problemi relativi alla propria forza lavoro, ad esempio con la cessazione dell'operatività della Centrale a carbone di Brindisi o la crisi della domanda negli anni 2015-2017 dei CCGT. Con le organizzazioni sindacali sono state concordate misure per garantire la continuità occupazionale e la salvaguardia dei livelli retributivi dei lavoratori, facendo riferimento a diversi strumenti operativi, come ad esempio i pacchetti di sostegno alla ricollocazione, i piani di riqualificazione e prepensionamento, gli ammortizzatori sociali, e molti altri.

Inoltre, A2A e le organizzazioni sindacali hanno raggiunto un accordo sulla gestione dell'attuale sospensione della produzione presso la Centrale a carbone di Monfalcone, elaborando una serie di garanzie per i livelli retributivi del personale che coprono il periodo fino all'avvio del nuovo stabilimento.

### Remunerazione

A2A eroga ai suoi dipendenti retribuzioni coerenti con gli *standard* di mercato e con le prassi retributive interne che garantiscono un adeguato livello sia di competitività esterna, sia di equità interna. Nella definizione della tipologia di contratto e di retribuzione, A2A si attiene scrupolosamente alla normativa italiana, che esclude qualsiasi distinzione di genere nel rapporto retributivo.

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

Per attuare quanto sopra, a partire dal 2021, le analisi sulle remunerazioni sono state approfondite al fine di:

- cogliere fenomeni di differenziazione di genere (“*gender pay gap*”);

- confrontare – in modo più puntuale – l'assetto retributivo dei dipendenti rispetto al mercato esterno, in relazione all'attività svolta.

In particolare:

- nell'ambito del *gender pay gap*, sono stati confrontati gli scostamenti tra le retribuzioni delle donne e quelle degli uomini, a parità di job, rispetto al mercato esterno e, dalle risultanze, sono state avviate alcune azioni che porteranno a una riduzione del *gender pay gap* nei prossimi anni con un obiettivo di annullamento del *gap* nel 2026;
- nell'ambito dell'assetto retributivo dei dipendenti rispetto al mercato esterno, è stato avviato un *benchmark* retributivo su tutta la popolazione non dirigenziale volto a confrontare le retribuzioni del Gruppo A2A con il mercato esterno

a parità di complessità di banda (posizione) ricoperta e con specifici riferimenti a mercati differenziali per particolari famiglie professionali o ruoli che sono diventati sempre più "critici" nel mercato del lavoro. Obiettivo di tale *benchmark* è identificare, per eventuali famiglie e/o ruoli specifici, prassi retributive mirate da adottare nei processi di *compensation, recruiting* e *talent management*, nonché costruire pacchetti di *retention ad hoc* per i ruoli più esposti nel mercato.

La tabella che segue illustra le differenze nella retribuzione media donna / uomo all'interno delle differenti qualifiche. Le differenze, di lieve entità, sono spiegate da fenomeni di *turnover* e/o acquisizioni di nuove società nel Gruppo.

**Figura 44 Stipendio medio donne/uomini per qualifica Italia**

Qualifiche	2019	2020	2021
	Donne/Uomini	Donne/Uomini	Donne/Uomini
Dirigenti	103,4%	97,7%	104,1%
Quadri	95,4%	94,4%	93,0%
Impiegati	91,3%	90,5%	90,3%
Operai	96,4%	95,2%	95,1%

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

Il processo *MbO* ha confermato l'importanza che rivestono i processi di incentivazione formalizzata nell'accrescere la vicinanza dei dipendenti agli obiettivi del Gruppo (ad esempio, partecipazione e coinvolgimento attivo del dipendente in attività di *stakeholder engagement*) e incentivare ciascun lavoratore verso il conseguimento dei risultati aziendali. In linea con la *People Strategy* di A2A è proseguita la progressiva estensione del perimetro di persone coinvolte ha raggiunto circa il **100% dei dirigenti, il 38% dei quadri e il 3% degli impiegati** e che proseguirà ulteriormente anche nei prossimi anni.

Coerentemente con gli sfidanti obiettivi della transizione energetica del Piano Industriale di A2A, accanto ai piani di incentivazione *standard*, sono proseguiti an-

che i piani di incentivazione straordinaria sempre più focalizzati alla vendita di servizi di efficienza energetica ed *e-mobility* e che verranno ulteriormente indirizzati nel 2022 sulla vendita di energia "verde".

Il sistema di retribuzione variabile è integrato da uno strumento di incentivazione collettiva (**premio di risultato**), basato su obiettivi di redditività e produttività del Gruppo, volto a garantire il coinvolgimento di tutto il personale, anche non assegnatario di *MbO*, alle *performance* aziendali. In linea con la vigente normativa e a seguito di un'intesa con le rappresentanze dei lavoratori, anche nel 2021, è stata data a tutti i dipendenti l'opportunità di convertire una parte del premio di risultato in prestazioni e servizi tramite un'apposita piattaforma *welfare*. I risultati raggiunti sono stati positivi in linea con quelli del settore.

Infine, per rafforzare l'impegno sulla sostenibilità, nel 2022 è stato deciso di incrementare il peso degli obiettivi di sostenibilità su tutta la prima linea del Direttore Generale, assegnando inoltre KPI comuni e trasversali orientati alla **riduzione degli infortuni, riduzione delle emissioni e miglioramento degli indicatori di DE&I** (in termini di: aumento della % di donne *manager*; incremento della presenza delle donne nei CdA delle società controllate e partecipate; incremento della % di donne assunte).

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

Le persone e  
il loro valore

Gestione responsabile  
del capitale umano

Salute e sicurezza  
sul lavoro

Diversità e  
inclusione

9  
Capitale  
Intellettuale

10  
Capitale  
Relazionale

Relazione  
della Società  
di Revisione

GRI  
Content  
Index

TCFD  
Content  
Index

### 8.3 Salute e Sicurezza sul lavoro

L'implementazione e la verifica interna dei **Systemi di Gestione della Salute e Sicurezza copre il 99% della popolazione aziendale**, tutte le attività e tutti i luoghi di lavoro del Gruppo. Tale sistema è stato sottoposto a verifiche da parte di enti di certificazione e riconosciuto e certificato conforme alle norme di riferimento.

L'efficacia e il miglioramento **del sistema di gestione della salute e della sicurezza** è garantito dai riscontri dei lavoratori del Gruppo segnalando proattivamente situazioni di pericolo o ambiti di miglioramento attraverso i canali messi a disposizione dall'azienda e soprattutto svolgendo le proprie attività nel rispetto di quanto previsto dalle norme e regole aziendali.

Durante la fase d'emergenza, le attività di **formazione obbligatoria** sono proseguite nel rispetto della normativa vigente, attraverso l'erogazione dei corsi in modalità *live* tramite *webinar* per tutti i dipendenti dotati di device aziendali, con una costante ricerca di modalità didattiche interattive. Quando consentito, sono stati riattivati i corsi in presenza in totale sicurezza attraverso la puntuale applicazione dei protocolli condivisi previsti dalla normativa vigente.

#### La sicurezza sul lavoro

L'applicativo **ARIAL** (Applicativo Rischi Ambiente e Lavoro), garantisce il **monitoraggio** degli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro e all'ambiente. ARIAL permette la creazione di **documenti di valutazione dei rischi** con la possibilità di evidenziare il livello di rischio iniziale e quello residuo in seguito all'applicazione delle specifiche misure di prevenzione e protezione, con un processo approvativo chiaro e rintracciabile; il sistema permette inoltre la gestione dei D.P.I., della formazione di sicurezza e della sorveglianza sanitaria, nonché la gestione dei prodotti chimici e dei controlli sulle attrezzature critiche ai fini della sicurezza. Lo strumento

viene utilizzato anche per la **registrazione** e la **classificazione** di condizioni di non sicurezza e di **eventi incidentali segnalati dai lavoratori** (incidenti, *near miss* e infortuni di personale dipendente e di lavoratori di imprese terze), classificazione che viene fatta secondo un livello di gravità che si basa sugli effetti potenziali e/o reali dell'evento.

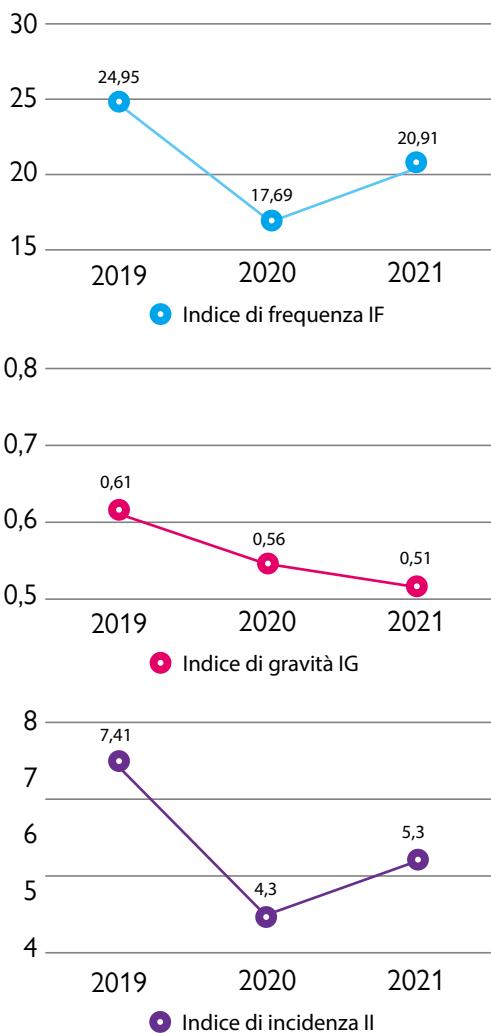
In considerazione della complessità e frequenza degli aggiornamenti normativi del periodo emergenziale, è stato realizzato e messo a disposizione delle strutture HSE e dei datori di lavoro, un **archivio degli adempimenti HSE** applicabili alle realtà del Gruppo, dove sono tracciate le relative proroghe e scadenze.

Proseguito anche nel 2021 il **Safety Monday**, iniziativa che ha l'obiettivo di promuovere una vera e propria cultura della sicurezza, affrontando in modalità agile specifici argomenti che possono riguardare l'attività lavorativa, attraverso sistemi e linguaggi di comunicazione non convenzionali, che vanno ad agire anche sulla sfera emotiva, elemento fondamentale per modificare i comportamenti non sicuri. La pubblicazione in intranet avviene ogni primo lunedì del mese per una nuova tappa del viaggio verso la sicurezza.

Nel 2021 è partito il progetto **“Digital Lesson Learnt”**, che ha come scopo quello di introdurre modalità digitali e innovative nella gestione della comunicazione degli esiti delle analisi svolte sui principali eventi incidentali che si sono verificati nel Gruppo, per migliorare l'efficacia nelle attività di diffusione della cultura della Sicurezza. Ogni anno verranno individuati alcuni eventi rilevanti e trasversali a tutte le attività del Gruppo da trasferire su supporto video, rendendoli disponibile alle strutture HSE di tutte le società per la gestione di **momenti di confronto mirati alla sensibilizzazione sulle tematiche di sicurezza, coinvolgendo anche le imprese appaltatrici**.

Durante l'anno è partito, insieme alla struttura di *Supply Chain*, il progetto **"HSE from Procurement"**. L'attività nasce da una necessità individuata durante il processo di definizione della *Vision HSE* ed in particolare dal fatto che sempre più frequentemente le attività operative vengono affidate a società terze, con rischi cosiddetti *high potential* dal punto di vista infortunistico, e con rilevante impatto dal punto di vista ambientale. Questo presuppone la necessità di affidare queste attività ad appaltatori che abbiano un sufficiente grado di affidabilità sotto il profilo di gestione degli aspetti ambientali e di sicurezza sul lavoro. Ciò rende necessario fissare

**Figura 45 Indici infortunistici**



lungo tutto il processo di gestione degli acquisti una serie di elementi specifici per poter presidiare correttamente dal punto di vista HSE tutto il processo di affidamento a *contractor* esterni.

Nel 2021 la frequenza degli infortuni è aumentata del 18,2% rispetto al 2020. Se invece confrontiamo il dato con il *trend* in atto prima dell'insorgenza della emergenza Covid, si registra un consistente miglioramento pari al 16,6% sull'indice di frequenza e del 16,4% sull'indice di gravità.

Prosegue anche nel 2021 l'iniziativa "un anno senza infortuni", programma che si inserisce nel percorso di "Leadership in Salute e Sicurezza" e che coinvolge oltre 2.000 colleghi e colleghi della *Business Unit Smart Infrastrucures* che si impegnano ogni giorno ad adottare comportamenti virtuosi e svolgendo le proprie attività nel rispetto di quanto previsto dalle norme e regole aziendali. Obiettivo dell'iniziativa è di raggiungere 365 giorni senza infortuni. Il team di Ingegneria ed Esercizio Rete di A2A Calore e Servizi ce l'ha fatta: un anno senza infortuni.

Durante l'anno i principali appaltatori e fornitori dei *business* delle reti, sono stati coinvolti in nuove campagne di sensibilizzazione sui temi di sostenibilità. I principali *pillar* sono stati l'organizzazione di un **evento aziendale chiamato "Supplier Day"** ed un'intensa **campagna di sopralluoghi (Safety Walk)** presso i cantieri. L'evento *Supplier Day* è stata l'occasione per il *management* aziendale per condividere gli obiettivi del nuovo piano industriale 2021-2030 ed il continuo impegno del Gruppo sul tema salute e sicurezza. Mentre la campagna di *Safety Walk* è nata con lo scopo di intensificare i sopralluoghi da parte di figure apicali (committenti o responsabili lavori) con l'intento di creare un'azione di comunicazione e *commitment*, sia verso l'interno che verso i fornitori.

Nel corso del 2021 si sono registrati 42 infortuni a lavoratori di ditte appaltatrici, tra cui uno mortale avvenuto a causa di un urto di un dipendente di una ditta terza con una macchina operatrice della stessa impresa durante delle operazioni di scavo. Nonostante siano immediatamente stati esclusi coinvolgimento e responsabilità del gruppo A2A, secondo quanto previsto dalle procedure aziendali è stata svolta un'analisi approfondita per individuare i fattori contribuenti e le specifiche misure di miglioramento, per escludere la possibilità che tali eventi possano ripetersi. Questo si traduce in un indice di frequenza pari a 9,3 e in un indice di gravità di 2,03.

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

Le persone e  
il loro valore  
Gestione responsabile  
del capitale umano

**Salute e sicurezza  
sul lavoro**

Diversità e  
inclusione

9  
Capitale  
Intellettuale

10  
Capitale  
Relazionale

Relazione  
della Società  
di Revisione

GRI  
Content  
Index

TCFD  
Content  
Index

### La salute sul lavoro

Il Gruppo presidia costantemente, attraverso l'attività di sorveglianza sanitaria, la salute dei lavoratori in relazione al rischio specifico per le differenti mansioni presenti negli ambienti di lavoro. Il protocollo sanitario è l'insieme di accertamenti strumentali, di laboratorio e visite la cui periodicità e contenuto è stabilito dai medici competenti del Gruppo con indirizzo e coordinamento della struttura Salute e secondo degli standard qualitativi condivisi con strutture universitarie. Gli esami clinici vengono svolti prevalentemente da strutture esterne.

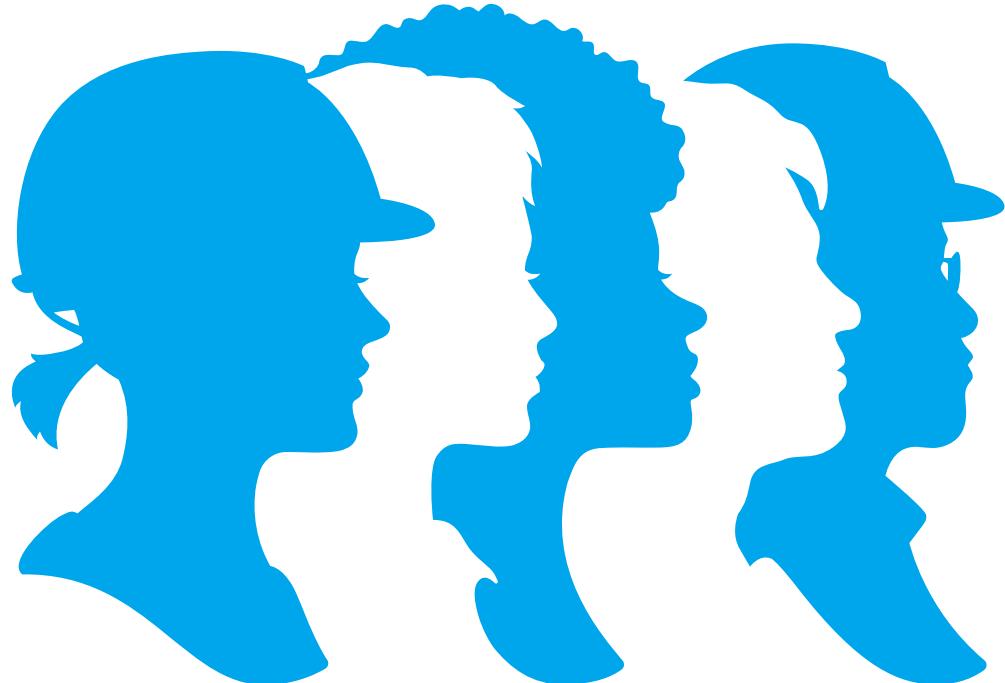
Il servizio di sorveglianza sanitaria è effettuato in prevalenza nei **65 presidi sanitari** distribuiti sul territorio nazionale oltre che presso strutture esterne convenzionate. Nel 2021 sono state effettuate oltre **7.703 visite mediche** di idoneità alla mansione e **13.497 accertamenti** in conformità ai protocolli sanitari. I medici competenti hanno inoltre svolto oltre **134 sopralluoghi** presso gli ambienti di lavoro.

Al 31 dicembre 2021, sono 16 i casi di malattie professionali registrabili nel Gruppo, tra le principali tipologie si riscontrano l'ipoacusia, le malattie del sistema osteomuscolare e le patologie da amianto.

Nel corso dell'anno sono proseguiti le **iniziativa di promozione della salute**. Tra le diverse iniziative proposte in considerazione della diffusione della pandemia di Covid-19 è stata condotta un'iniziativa per favorire l'adesione alla campagna vaccinale attraverso la realizzazione e diffusione di un filmato dal titolo "Nessuno Escluso" che ha avuto oltre 800 visualizzazioni.

È stata riproposta la **campagna di vaccinazione** antinfluenzale che ha consentito di garantire anche quest'anno la possibilità di vaccinarsi a tutti i lavoratori che ne hanno fatto richiesta. Nel 2021 le vaccinazioni somministrate sono state in totale 1.608.

A partire dalla seconda parte dell'anno è stato messo a disposizione dei nostri lavoratori Capsula, un *health-pod* (una cabina) che attraverso alcune misurazioni permette l'autovalutazione e la presa in carico (*empowerment*) dello stato di forma fisica complessivo, del grado di resilienza allo stress, dello stato di invecchiamento cellulare e dello stile alimentare. Sono stati registrati ad oggi oltre 2.000 accessi.



## 8.4 Diversità e inclusione

L'approccio del Gruppo alla diversità e all'inclusione si fonda sui principi di integrità e sulla tutela della persona all'interno dell'ambiente di lavoro, assicurati attraverso il Codice Etico, la Politica sui Diritti Umani e dal 2021, dalla **Dichiarazione di Impegno DE&I**. Attraverso questi due documenti, A2A si impegna a garantire ai propri dipendenti un clima di reciproco rispetto della dignità, dell'onore e della reputazione di ciascuno, impedendo atteggiamenti ingiuriosi, discriminatori o diffamatori e condannando apertamente qualsiasi pratica di *mobbing*, molestia di qualsiasi genere o ingiustificati tentativi di impedimento alle prospettive professionali altrui. Nel Gruppo, chiunque ritenga di essere stato oggetto di molestie e/o di discriminazione può effettuare una segnalazione che viene prontamente presa in carico e sottoposta a valutazione.

### ***Inclusion Team***

A testimonianza dell'impegno del Gruppo per promuovere un ambiente di lavoro sempre più inclusivo e libero da stereotipi, nel 2021 A2A ha lanciato una **call to action** per la creazione di un gruppo di lavoro dedicato alle tematiche D&I con l'obiettivo di definire la strategia, gli obiettivi e le azioni in ambito Cultura, Genere, Generazioni,

Orientamento sessuale e Identità di genere, Disabilità. Il Gruppo di lavoro è formato da oltre 60 colleghi e colleghi con diversi *background*, livelli di seniority, genere, abilità e ruoli aziendali, guidati per ogni tematica da un HR e uno Sponsor identificato nel Comitato di Direzione.

L'*Inclusion Team*, dopo aver preso parte ad un percorso formativo, ha definito un *action plan* per le diverse tematiche, da implementare nel corso del 2022.

Inoltre, nel 2021 sono state avviate iniziative di sensibilizzazione per i dipendenti A2A, in particolare sono stati erogati due corsi *e-learning*, con l'obiettivo di avviare un primo momento di consapevolezza sugli stereotipi / *unconscious bias* e sul tema molestie di genere. Ad ottobre, A2A ha aderito all'iniziativa *4 Weeks 4 Inclusion* (#4W4I) che ha coinvolto oltre 180 aziende, che hanno deciso di fare rete per promuovere la cultura dell'inclusione e della valorizzazione delle diversità. Per l'occasione ogni dipendente ha potuto partecipare a 4 eventi tra quelli disponibili nel palinsesto, tra i quali anche l'evento realizzato da A2A dal titolo **#rispettiAMO**, inclusione e rispetto sono risorse preziose.

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***

Le persone e  
il loro valore

Gestione responsabile  
del capitale umano

Salute e sicurezza  
sul lavoro

**Diversità e  
inclusione**

9  
Capitale  
Intellettuale

10  
Capitale  
Relazionale

Relazione  
della Società  
di Revisione

GRI  
Content  
Index

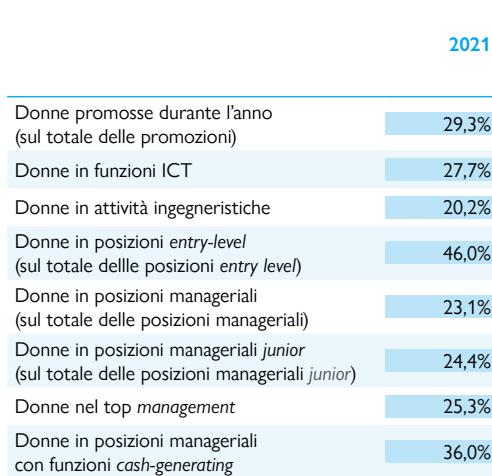
TCFD  
Content  
Index

## Diversità di Genere

Con riferimento all'adozione di misure per promuovere la parità di trattamento e di opportunità tra i generi all'interno dell'intera organizzazione aziendale, A2A da anni ha implementato iniziative strutturate per favorire l'inclusione sul tema genere.

L'impegno di A2A si è concretizzato nella **sottoscrizione a fine 2021 dei "Women Empowerment Principles"**, una dichiarazione di impegno programmatico in 7 principi, definiti dall'*UN Global Compact* e dall'*UN Women*, per promuovere l'occupazione femminile e l'equità di genere come fattore di innovazione e di crescita per le aziende e **all'adesione dell'Amministratore Delegato al network di Valeore D - G20 EMPOWER Advocates**, una rete globale di CEO impegnata in prima linea nel promuovere la diversità e il talento femminile in azienda.

**Figura 46 Le donne in azienda**



Anche quest'anno, il Gruppo è stato incluso con un punteggio maggiore rispetto allo scorso anno nell'indice **Bloomberg GEI**, indice che tiene conto delle realtà aziendali che hanno un approccio trasparente nelle pratiche e politiche di inclusione e genere. In particolare, il GEI misura l'uguaglianza di genere basandosi su cinque pilastri: *leadership femminile* e *talent pipeline*, parità di retribuzione e uguaglianza retributiva tra i sessi, cultura inclusiva, politiche contro le molestie e attività di promozione verso il mondo femminile.

Inoltre, il Gruppo si impegna nell'orientare alle professioni tecniche e rompere gli stereotipi di genere per un ambiente di lavoro più inclusivo. Dal 2018 A2A aderisce al progetto Sistema Scuola Impresa di Elis, finalizzato alla formazione dei giovani, alla creazione del capitale umano del Paese di domani, con attenzione specifica alle ragazze e al loro accesso alle professioni nei settori a prevalenza maschile.

Da dicembre 2020 sono 21 le *Role Model* identificate che lavorano in ambito tecnico. Dopo un primo momento formativo, le nostre colleghi hanno realizzato nel 2021 *Inspirational Talks* online presso le scuole, raggiungendo circa 788 studenti; sono inoltre in fase di pianificazione gli incontri previsti per il primo semestre del 2022. Le *Role Model* sono persone che motivano e incoraggiano a seguire le proprie inclinazioni, per diventare ciò che si vorrebbe essere, ispirando le giovani a fare la differenza, a superare i propri limiti e a pensare in grande circa il proprio futuro.

È inoltre partito nel 2021 un progetto pilota di *mentoring*, dedicato ad un ristretto gruppo di *manager* (garantendo un equilibrio di genere), che prevede un percorso di accompagnamento del *Mentor* con il *Mentee* per sostenere e guidare il miglioramento delle *performance professionali* nella crescita e nei passaggi chiave della vita aziendale.

Per sensibilizzare e prevenire la violenza sulle donne, A2A altresì ha dedicato il mese di novembre a diverse iniziative, tra le quali: un incontro dal titolo “Cambiare la cultura e prevenire la violenza sulle donne” organizzato da Fondazione AEM in collaborazione con SVS Donna Aiuta Donna *Onlus* e Soccorso Violenza Sessuale e Domestica (SVSeD)” e un corso e-learning per affrontare il tema delle molestie di genere oltre ad altre azioni di sensibilizzazione.

### Disabilità

Con l’obiettivo di valorizzare l’unicità di tutte le persone del Gruppo, con il supporto dell’*Inclusion Team*, che segue la tematica *Disability*, A2A ha intrapreso una collaborazione con **Auticon**, società con la peculiarità di assumere come consulenti informatici professionisti con abilità nello **spettro dell’autismo** per effettuare attività di analisi

dati. All’interno di questo contesto e per iniziativa della direzione *Group ICT and Digital Enablement*, è stato avviato un progetto per analizzare il valore racchiuso nelle interazioni tra gli utenti e il Service Desk archiviate, strumento di *ticketing* in A2A, ed utilizzare queste informazioni per migliorare la qualità del servizio. Inoltre, con l’obiettivo di estendere la collaborazione ad altre aree aziendali, è stata anche organizzata una sessione di formazione per conoscere meglio la loro realtà e trovare ulteriori nuovi punti di collaborazione. In quest’ottica, nel corso del 2021 il Gruppo ha dato l’avvio, in collaborazione con AFOLMET, alla fase realizzativa del **Progetto “Nuove Energie”**, già progettato nel 2020 ma temporaneamente “sospeso” a causa dell’emergenza pandemica. Obiettivo del progetto è stato quello di definire, partendo dalla “mappatura” dei “bisogni” dei lavoratori più “fragili”, un modello organizzativo di *disability management* volto a facilitare il coinvolgimento di persone con disabilità nei processi aziendali. Nel corso del 2021, si è proceduto alla somministrazione di appositi questionari di indagine sia ai responsabili che ai lavoratori con disabilità, dalla cui analisi e sintesi sono emerse alcune “aree di intervento” con conseguente definizione di un piano di azione, mirato sulla persona, cui verrà dato applicazione nel corso del 2022.

### 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**

Le persone e  
il loro valore

Gestione responsabile  
del capitale umano

Salute e sicurezza  
sul lavoro

**Diversità e  
inclusione**

9  
Capitale  
Intellettuale

10  
Capitale  
Relazionale

Relazione  
della Società  
di Revisione

GRI  
Content  
Index

TCFD  
Content  
Index





# Capitale Intellettuale



# 9

## Capitale Intellettuale

### CONTESTO DI RIFERIMENTO

#### Innovare per gestire le risorse in modo intelligente e sostenibile

Le aziende stanno attraversando un momento storico di grande trasformazione, dovuto a fattori tecnologici come la digitalizzazione, la ricerca di soluzioni per la riduzione degli impatti ambientali, la gestione di reti sempre più resilienti. La ricerca e l'innovazione assumono sempre un maggior peso, tuttavia, l'incidenza di questi investimenti sul fatturato resta comunque marginale.

La vita in città sta diventando la scelta preferita da milioni di persone per diversi motivi come la vicinanza al lavoro, la disponibilità di servizi e di forme di intrattenimento e di stimolo culturale. La città del futuro, quindi, dovrà essere sempre più "smart" e a misura di cittadino (si pensi alla cosiddetta città dei 15 minuti): alcune NbS (*Nature based solutions*) come, ad esempio, tetti e pareti verdi, infrastrutture verdi, parchi e cinture verdi. Le città "smart" dovranno essere anche sempre più sostenibili e verdi, per supportare l'adattamento e la mitigazione ai cambiamenti climatici, la tutela dell'aria e dell'acqua e, in generale, rendere più confortevole la vita dei cittadini.

Grazie ai servizi gestiti, le *utilities* giocano un ruolo strategico per la creazione delle "smart cities" del futuro e sono supportate nelle loro attività anche dagli investimenti previsti dal PNRR.

La Missione 1 del PNRR "Digitalizzazione, innovazione, competitività, cultura e turismo" e in particolare la componente 2 "Digitalizzazione, innovazione e competitività nel sistema produttivo" prevede quasi 24 miliardi di euro di risorse per favorire la transizione digitale e l'innovazione del sistema produttivo, incentivando gli investimenti in tecnologie avanzate, ricerca e innovazione.

La digitalizzazione del sistema produttivo passa anche attraverso la digitalizzazione e l'innovazione dei modelli di *business* e di gestione della quotidianità del personale dipendente, tema ancora molto importante a causa della pandemia. Progetti e investimenti in ambito di *Cybersecurity*, *Blockchain*, *Cloud* e *Data management* si rendono sempre più necessari per le aziende, sia per la gestione interna delle attività sia per fornire servizi e prodotti sempre all'avanguardia ai propri clienti.

Oggi, in un periodo storico caratterizzato da un'incertezza senza precedenti, per le nuove generazioni entrare nel mercato del lavoro non è facile. Per distinguerci in questo ambiente altamente competitivo stiamo imparando a mutare forma, ad adattarci e a riconoscere il vero valore della conoscenza, delle idee e dei concetti nati dall'innovazione: capitale inestimabile per un'impresa che crede nello sviluppo di progetti di valore. Quasi al termine del nostro percorso di studi, noi giovani siamo pronti a dare il nostro contributo. Ma la vera domanda è: il mondo del lavoro sarà pronto a riceverne?

VITTORIA, 17 anni, Parma

## IL 2021 NEI FATTI

**24**  
mld€DI INVESTIMENTI PREVISTI DAL PNRR  
IN DIGITALIZZAZIONE E INNOVAZIONE**29%**DATA SCIENTISTS PRESENTI  
NELLE GRANDI AZIENDE**+17%**FORTI INVESTIMENTI DELLE AZIENDE  
IN SOFTWARE NEL 2021**1,39**  
mldDI SPESE IN CYBERSECURITY  
NEL 2021

## GLI IMPATTI PER A2A

**SDGs  
IMPATTATI****TEMA  
MATERIALE**Innovazione e **digital  
transformation****PIANO  
STRATEGICO  
@2030****288** tonnellate di CO<sub>2</sub>  
evitate da iniziative  
digitali**FONTI**

Top Utility, Le performance delle utility italiane - VIII edizione, 2020

UNEP, Smart, sustainable and resilient cities: the power of nature-based solutions - a working paper for the G20

### Innovazione e digital transformation

Promozione delle attività di ricerca e sviluppo, che valorizzi anche le competenze e le risorse interne, finalizzata all'aggiornamento ed al rafforzamento informatico dei servizi e delle infrastrutture; implementazione e sviluppo di servizi innovativi e *smart* per processi di Gruppo e per la comunità.



### 9.1 A2A per le *smart city*

Il Gruppo sviluppa soluzioni *smart* pensate per quartieri e città, rendendole più intelligenti, connesse e sostenibili, migliorandole grazie all'adozione di tecnologie innovative e all'utilizzo consapevole dei dati.

#### Le *Smart City* sono sempre più connesse

Come controllata di una *Life Company*, A2A *Smart City* fornisce soluzioni innovative per rendere più intelligente la fornitura di beni primari come acqua, gas ed elettricità. Anche la connessione *internet* è ormai un bene primario, per questo il Gruppo si occupa anche di assicurare l'accesso ai servizi *internet* più avanzati non solo per gli uffici, ma anche per le case.

**Il progetto di estensione della fibra ottica FTTH (Fiber To The Home, ovvero "fibra fino a casa")** nel Comune di Cremona, partito alla fine del 2018, ha messo a disposizione dei cittadini una rete che consente di navigare sul web ad una velocità di connessione fino a 1 *Gigabit* per secondo (Gbps).

Il Comune di Cremona, A2A *Smart City*, e *Open Fiber* hanno agito seguendo un protocollo operativo che ha valorizzato infrastrutture esistenti, con una riduzione degli scavi dell'80%. L'intervento ha interessato 170 km di rete preesistente, con una estensione dell'infrastruttura di ulteriori 45 chilometri che ha consentito di raggiungere più di 32 mila unità immobiliari, grazie ad un investimento di oltre 9 milioni di euro.

A2A, inoltre, ha messo a disposizione a disposizione la propria esperienza per i **primi collaudi del 5G a Milano**. Sono stati collocati 5 punti di installazione a Milano, dove A2A *Smart City* seguirà la parte infrastrutturale, di collaudo e di manutenzione elettrica propedeutica all'installazione delle antenne.



### PROGETTO SMART GRID ANCHE PER LE CABINE GAS

Nel 2021 A2A Smart City ha proseguito le attività di cablaggio in fibra ottica a supporto del progetto *Smart Grid* di Unareti, connettendo 500 nuove cabine elettriche (per un totale di 3.400) e, per la prima volta, anche 50 cabine gas. La connettività in fibra consente un monitoraggio real time dello stato delle cabine, e abilita la possibilità di telecontrollare da remoto, con una soluzione maggiormente performante e robusta, organi di impianto (interruttori o valvole) per effettuare operazioni di regolazione volte a migliorare la qualità del servizio e l'efficienza nell'esercizio delle reti.

Nel prossimo futuro A2A Smart City e Unareti proseguiranno gli sforzi per aumentare il numero di cabine connesse (in fibra e tramite altri tecnologie di comunicazione), il numero di informazioni acquisibili e le azioni di telecontrollo eseguibili da remoto. Inoltre, si avvieranno sperimentazioni volte a sviluppare logiche automatiche di regolazione delle reti basate sui dati acquisiti.

## La trasformazione digitale

Una *Smart City* è una città nella quale una molteplicità di stakeholder utilizzano e hanno a disposizione diversi dispositivi che collaborano fra loro per rendere la città più intelligente.

### Videoanalisi smart

Nel corso dell'anno, A2A ha chiuso un contratto per **implementare un sistema di videoanalisi avanzato** sulle 35 telecamere installate nel parco di Porta Nuova "la Biblioteca degli Alberi di Milano" (BAM). Il sistema permette di garantire la

privacy dei cittadini grazie all'offuscamento delle identità (*blurring*), ma al contempo di analizzare i flussi di persone all'interno dello spazio. Lo strumento è quindi utile per ottimizzare i percorsi e valorizzare le aree in base all'effettivo utilizzo degli utenti.

### La dashboard della Città di Milano

A2A Smart City ha realizzato, in collaborazione con AKQA ed il Comune di Milano, uno dei progetti cardine del **Piano di Trasformazione**

**Digitale** del capoluogo meneghino. La *dashboard* vuole rendere facilmente fruibili i dati ai cittadini collegandoli alla quotidianità delle persone e alle loro relazioni, in modo da poter abbreviare la distanza tra ciò che è percepito e ciò che è reale. Questo strumento è stato presentato all'inaugurazione della *Digital Week* 2021.

### Telelettura per le Utility

A2A *Smart City* contribuisce a progettare **soluzioni innovative e sostenibili** dedicate alle *utilities*, mirate al miglioramento dei processi di ricerca delle perdite o di controllo dei consumi per la loro fatturazione.

In particolare, la società ha avviato dei progetti con diverse società di gestione idrica per portare la telelettura sul loro territorio. La telelettura permette alle *utility* di acquisire i dati di consumo giornalieri



### Smart Grid

530 sensori *smart* per le perdite di acqua installati nel ciclo idrico integrato di A2A Ciclo Idrico.

delle utenze, arrivando a individuare consumi anomali causati da potenziali perdite e permettendo di fare un bilancio idrico più completo. Le competenze sia idriche che tecnologiche all'interno del Gruppo permettono alla controllata A2A *Smart City* di creare valore anche fuori dai territori dai territori serviti.

## LA QUALITÀ DELL'ARIA NELLE SCUOLE E NEGLI SPAZI PUBBLICI

A2A ha sviluppato una **tecnologia capace di misurare i parametri ambientali dell'aria nelle scuole**. A2A ha portato "Fybra" nelle scuole bresciane, una tecnologia installata nelle aule che **monitora le condizioni dell'aria sia dal punto di vista fisico (temperatura e umidità), sia dal punto di vista chimico**. Controllare fattori come temperatura e umidità è utile per non solo per calcolare gli indici di *comfort* degli ambienti interni, ma anche per ottimizzare la gestione delle risorse energetiche. Inoltre, quando la qualità dell'aria supera determinati livelli di CO<sub>2</sub>, *Fybra* emette un segnale di luce rossa che avvisa della necessità di ricambio d'aria.

Nell'ambito delle azioni volte a definire il miglioramento della qualità dell'aria in spazi esterni, negli ultimi mesi del 2021 A2A *Smart City* ha siglato un **accordo con una società leader al mondo nel settore dei filtri per la purificazione dell'aria in spazi esterni**. Questo tipo di soluzione è estremamente avanzata, e permette di creare "bolle" di aria pulita in zone di lunga permanenza come stazioni, pensiline, metropolitane e parchi giochi per famiglie. A2A *Smart City* distribuirà questa soluzione, attualmente non ancora presente in Italia, per promuovere la sostenibilità dell'aria con un servizio proattivo di bonifica e riqualificazione della risorsa.

## 9.2 Open Innovation

*Open Innovation* significa generare innovazione intercettando e assimilando idee, flussi di conoscenza e soluzioni utili allo sviluppo dell'economia circolare e della transizione energetica da un ecosistema costituito da realtà interne ed esterne al Gruppo.

Per implementare l'*Open Innovation*, A2A si è dotata di una **piattaforma condivisa** attraverso cui dipendenti, *startup*, aziende e mondo della ricerca stanno contribuendo a creare valore per i territori in cui A2A opera. La piattaforma permette di lanciare *idea generation*, *campaign* o *hackathon* ma anche di gestire *end to end* lo sviluppo delle diverse attività di innovazione.

Il Gruppo ha dato vita a un vero e proprio processo virtuoso di generazione e gestione dell'innovazione che ha permesso la costruzione di forti relazioni con importanti realtà come incubatori/acceleratori, *hub* di innovazione, Università, Centri di ricerca e *Venture Capitalists*.

### Corporate Venture Capital

L'iniziativa di **Corporate Venture Capital (CVC)** nasce nel 2019 con l'obiettivo di individuare tecnologie e *business model* innovativi per rafforzare il **core business**, supportarne l'evoluzione e generare valore per il Gruppo e per i territori in cui opera. Fin dalla sua istituzione il CVC di A2A ha sempre operato negli ambiti di **economia circolare, transizione energetica, mobilità e nuove tecnologie per realizzare le città del futuro**. Il programma di CVC del Gruppo ha visto la costituzione di un fondo di investimento dedicato ad A2A in *partnership* con **360 Capital**, primario operatore di *venture capital* europeo, e dell'adesione al fondo **Poli360** legato al Politecnico di Milano, che fa leva sia sul *Technology Transfer Office* sia sull'incubatore *Polihub*. Ad oggi sono 7 le *startup* nel portafoglio del fondo dedicato di A2A.

Superando pienamente la fase di sperimentazione dello scorso anno, molte delle *startup* che si trovano all'interno del *portfolio* di investimenti dal 2020 sono ora in fase di valutazione per ulteriori applicazioni per portare la tecnologia in fase di *scale-up*. Si riportano di seguito le principali evoluzioni.

Le analisi merceologiche degli impianti di selezione di Gruppo sono oggi svolte manualmente dagli operatori di impianto ad intervalli variabili e distanziati nel tempo. Per ovviare alla possibile perdita di valore di una parte di materia che non viene intercettata all'interno degli impianti, nel 2020 il Gruppo ha incluso nel proprio *portfolio* la *startup* **Greyparrot**. Grazie all'applicazione di un sistema di monitoraggio automatico dei flussi di rifiuti all'interno dell'impianto di recupero della plastica di Muggiano, il *software* ha dimostrato di poter riconoscere con un'accuratezza del 98% le diverse tipologie di materiale in transito, risultato che ha portato alla decisione di estendere la tecnologia a più impianti.

**Enspired**, *startup* austriaca già operante in Germania e UK, ha sviluppato una **piattaforma digitale di energy trading as a service** (Taas), dotata di avanzati algoritmi di intelligenza artificiale, la cui missione è promuovere la transizione energetica rendendo le reti elettriche più flessibili. La società opera infatti sul mercato dello *short-term energy trading*, aiutando a bilanciare la domanda e l'offerta di energia sulla rete, ottimizzando la gestione degli impianti di produzione e di accumulo.

Anche la "Sewer Vision" della *startup* Svizzera **Hades**, che ha sviluppato una soluzione basata sulla computer vision per l'ispezione delle reti fognarie, che si trova all'interno del CVC di A2A dal 2020, è entrata ufficialmente nella fase pilota. La sperimentazione, condotta nel corso del 2021, ha visto l'applicazione della computer vision ai video realizzati nel corso delle ispezioni invasive di 20 km di tubazioni fognarie del collettore della Valtrompia. La computer vision consente di **ridurre sensibilmente le tempistiche del post-processing delle video ispezioni**, non solo limitando eventuali errori di operatori negli assessment finali, ma creando anche sinergie tra l'ingegneria, l'esercizio e le squadre interne/esterne facilitando il flusso informativo.

**Beem Energy**, *startup* francese, commercializza un kit di pannelli fotovoltaici *plug&play* per l'autoproduzione



di energia elettrica in ambito residenziale installabili direttamente dal cliente in meno di 1 ora senza la necessità di tecnici specializzati. La società punta a creare un nuovo *brand* di riferimento in grado di rendere il *kit* un prodotto *mass market* per tutti coloro che desiderano autoprodurre energia rinnovabile e contribuire alla decarbonizzazione.

**Energy Dome**, azienda italiana, ha brevettato una nuova batteria basata sul ciclo termodinamico e sull'utilizzo dell'anidride carbonica (CO<sub>2</sub>): una soluzione ad elevata efficienza e durata e che può ottimizzare l'accumulo e l'utilizzo di energia da fonti rinnovabili. La tecnologia, infatti, permette di stoccare grandi quantità di energia, nell'ordine delle centinaia di MWh, e mira ad affiancare impianti eolici e fotovoltaici o sistemi per la produzione di idrogeno verde. Nello specifico permette di accumulare energia nei momenti di eccesso rilasciandola quando la richiesta di produzione si intensifica di più. A differenza di un sistema termochimico, come quello delle batterie al litio, utilizza macchine in grado di comprimere la CO<sub>2</sub> fino a 65 atmosfere al fine di trasformarla in stato liquido e far sì che l'energia spesa sia conservata in maniera efficiente. La CO<sub>2</sub> infine viene rigassificata, ri-espansa in una turbina per restituire la corrente assorbita dalla rete alla rete stessa e reimessa in un serbatoio, il "dome". Così facendo il processo di erogazione della corrente elettrica può avvenire per tutta la giornata superando i limiti del fotovoltaico ed eolico la cui produzione di elettricità dipende dalla presenza della sorgente naturale. La *startup* ha siglato con A2A un Memorandum of Understanding per l'implementazione iniziale delle prime batterie a CO<sub>2</sub> per 100 MWh in Italia.

Nel 2021, inoltre, grazie all'adesione al fondo di venture capital "Eureka 1!" gestito da **EUREKA! Venture SGR**, e alla partnership con 29 università e centri di ricerca scientifica in Italia, il Gruppo ha esteso la sua iniziativa anche su *startup* e PMI innovative nel settore degli *advanced materials*, applicazioni e tecnologie riconducibili alla scienza ed ingegneria dei materiali.

**Circular Materials**, realtà italiana basata a Milano, ha brevettato una tecnologia per la rimozione di metalli pesanti e preziosi dalle acque reflue industriali in ottica di economia circolare. L'impianto sviluppato dalla *startup* permette di recuperare efficacemente metalli quali arsenico, cadmio, nickel, zinco, rame, mercurio, oro, argento etc. affinché non vengano dispersi nell'ambiente e possano tornare a generare valore. La tecnologia adottata consente inoltre di ridurre drasticamente i costi di trattamento rispetto alle vigenti tecnologie. La *startup* sta stringendo accordi con i principali operatori di settore in Italia e Germania.

<sup>1</sup> Il Fondo annovera fra i suoi investitori anche il Fondo Europeo per gli Investimenti (EIF) e Cassa Depositi e Prestiti (CDP).

Nota  
metodologica1  
Il Gruppo A2A  
e il suo Modello  
di Business2  
Governance3  
La Strategia  
sostenibile  
di A2A4  
Stakeholder  
engagement  
e analisi di  
materialità5  
Capitale  
Finanziario6  
Capitale  
Manifatturiero7  
Capitale  
Naturale8  
Capitale  
Umano9  
**Capitale  
Intellettuale**A2A per  
le Smart City**Open Innovation**

Knowledge spillover

Digitalizzazione

Ricerca e sviluppo

10  
Capitale  
RelazionaleRelazione  
della Società  
di RevisioneGRI  
Content  
IndexTCFD  
Content  
Index

### FEDERATED INNOVATION @MIND

Nell'ottica di rafforzare e sviluppare ulteriormente la capacità del Gruppo di intercettare soluzioni di valore in ambito sostenibilità, e accrescere il proprio ecosistema di innovazione, A2A è tra i *founder* della *Federated InnovationTM @MIND*, un modello collaborativo pubblico-privato nato all'interno di MIND - il nuovo distretto dell'innovazione che sta crescendo nell'ex area EXPO. *Federated Innovation* è un modello unico che raggruppa attualmente una rete di 37 fondatori, imprese *leader* nei rispettivi settori di appartenenza a livello nazionale e internazionale, volto a **generare iniziative di ricerca e innovazione**, favorire il **trasferimento tecnologico** e la contaminazione di idee su una piattaforma aperta alla collaborazione di tutti: imprese, università, *startup*, investitori e talenti.

All'interno della *Federated Innovation*, A2A, oltre ad essere una delle aziende fondatrici, fa parte inoltre dell'area tematica *Greentech e Circular economy* dove lavorerà per sviluppare progetti a supporto degli obiettivi di transizione energetica ed economia circolare.

#### Call for Ideas

Nel corso del 2021 si è conclusa la prima iniziativa di *Corporate Intrapreneurship* che ha coinvolto tutti i dipendenti di Gruppo. La risposta è stata molto ampia: oltre 3000 partecipanti, 540 progetti e 8 *team* finalisti. L'iniziativa è stata gestita tramite il portale di innovazione e si è strutturata in 3 fasi:

- raccolta di idee: con la generazione di più di 500 idee che hanno raggiunto le fasi successive;
- sviluppo: arricchimento di 320 idee attraverso un percorso strutturato in 7 step, per elaborare le informazioni chiave di sviluppo di un concept;
- selezione finale.

Tra i finalisti ci sono **EV Smart Parking**, che consiste nella realizzazione di colonnine per ricarica elettrica delle auto da posizionare potenzialmente ovunque in città, e il gruppo del progetto **Teleriscaldamento Zero**, che ha progettato una rete di teleriscaldamento di quinta generazione a temperatura naturale basata sul recupero dell'energia di scarto della centrale Nord di Brescia.

La vincitrice **Blue Energy** potrà, invece, contare su un *budget* di 50mila euro per partire con la realizzazione di uno studio di fattibilità tecnico-economica di impianto per la generazione di energia rinnovabile da gradienti salini. Questa energia, si ottiene tramite il processo di elettrodialisi inversa che consente di produrre elettricità mettendo a contatto due soluzioni acquose di differente salinità e controllando il moto degli ioni tramite apposite membrane.

Inoltre, il primo *team* classificato dell'iniziativa *call for ideas* si è aggiudicato come premio la possibilità di partecipare ad una spedizione tecnologica con l'opportunità di scoprire l'ecosistema israeliano dell'innovazione, interagire con *startup* e incubatori

locali in Israele, una delle nazioni più dinamiche dal punto di vista dell'imprenditorialità e dello sviluppo tecnologico.

### 9.3 Knowledge spillover

La ricerca di soluzioni innovative e tecnologicamente avanzate interessa tutti gli ambiti del Gruppo ed è finalizzata a migliorare sia i prodotti/ servizi offerti ai clienti finali, sia i processi e le modalità di lavoro di tutte le risorse del Gruppo.

#### Nuovi strumenti per il monitoraggio dei trend legati ai dipendenti

Il Gruppo sta implementando una piattaforma per promuovere la gestione aggregata, efficace, innovativa e agile dei diversi servizi/strumenti messi a disposizione per i dipendenti, funzionando da *enabler* che impatti sull'azienda in termini di efficacia ed efficienza, sulle persone del Gruppo aumentando l'*engagement*, sulla cultura organizzativa facilitando il processo di *digital transformation*. Il progetto «*Employee Digital Channel*» ha l'obiettivo di **implementare una nuova digital platform per migliorare l'esperienza del dipendente**, proponendosi come un punto di accesso quotidiano a supporto sia della vita in azienda, sia delle attività professionali.

Inoltre, sempre nel 2021 è stato implementato e finalizzato il *People Report*, **uno strumento trimestrale di misurazione e monitoraggio di alcuni KPI riguardanti i dipendenti di A2A**. La raccolta dati avverrà in parte in maniera automatizzata a sistema, in parte in maniera manuale. In entrambi i casi l'obiettivo è **alimentare una dashboard in cui poter navigare e approfondire i temi di proprio interesse**.

## Ottimizzazione dei servizi staff e valutazione dei servizi ICT

Nel 2021 è stato intrapreso un percorso di digitalizzazione volto a semplificare i processi associati alla redazione, gestione, stipula e monitoraggio dei contratti di servizio.

Mentre, per valutare il grado di soddisfazione dell'operato e i suggerimenti per i miglioramenti futuri, la funzione ICT ha indetto una survey rivolta a tutti i dipendenti. L'idea nasce dalla convinzione che il percorso di miglioramento, sviluppo e digitalizzazione dei servizi passi anche attraverso la soddisfazione e i suggerimenti di tutti i dipendenti che, ogni giorno, utilizzano gli strumenti informatici che l'azienda mette a disposizione. Rispetto agli anni precedenti è stata riscontrata una partecipazione maggiore del 40% (2.300 colleghi circa), e **circa il 77% si è ritenuto soddisfatto e un 15% molto soddisfatto**.

## Job rotation e knowledge sharing all'interno della BU Reti

Dai risultati ottenuti dalla survey Digital DNA è emerso un notevole numero di colleghi della Business Unit Smart Infrastructures con un che hanno ottenuto un livello elevato di Digital Readiness. A questi dipendenti è stata data la possibilità di vivere un'esperienza in un'altra funzione aziendale (6-8 mesi su un progetto di un'altra area del Gruppo oppure di un'altra Società per 1-2 giorni alla settimana) favorendo così il networking e la conoscenza reciproca all'interno della BU. Il progetto consente inoltre di sperimentare una sorta di "job rotation" che può rappresentare un'occasione per ampliare le proprie conoscenze sul nostro Gruppo e sui diversi processi aziendali.

## 9.4 Digitalizzazione

A2A investe sulla digitalizzazione e sull'innovazione per accelerare la realizzazione dei propri obiettivi e per rendere ancor più incisivo il suo contributo allo sviluppo sostenibile.

Il **Piano Industriale 2021-2030** comprende il **Piano di Trasformazione Digitale e il Digital Sustainability Plan**. Il Piano di Trasformazione Digitale è un abilitatore chiave per il raggiungimento del piano strategico ed elemento trasformativo non solo in ambito tecnologico ma anche per processi, cultura e competenze. Questo si basa su 4 pilastri:

- **Asset excellence:** supportare l'energy transition guidando in maniera data-driven l'evoluzione del portafoglio asset e proseguire nella massimizza-

zione della disponibilità degli impianti facendo leva su tecnologie evolute;

- **Operational efficiency:** ottimizzare le *operations* (i.e. *routing* delle flotte, attività di manutenzione,..) e continuare a lavorare sull'automazione e ottimizzazione delle attività manuali/ripetitive;
- **Stakeholders multi-channel experience:** fornire un'esperienza «seamless» per clienti/cittadini utilizzando strumenti digitali e ricorrere al digitale per abilitare/accelerare la vendita VAS del Gruppo
- **Employee centricity e full digitalization:** guidare la digitalizzazione di tutti i dipendenti del Gruppo colmando il «*digital divide*» e sviluppare e accrescere le *skill* avanzate per supportare l'ambizione digitale.

All'interno del *Digital Transformation Plan* sono state analizzate le circa 190 iniziative e per ciascuna di esse è stato valutato e analizzato il possibile impatto in termini

di sostenibilità. In particolare, oltre agli impatti delle iniziative sugli SDGs, si è deciso di misurare in maniera quantitativa anche gli impatti ambientali.

Con l'implementazione del Piano, è stato inoltre avviato un percorso di *Change Management* con i colleghi di *New Ways of Working*. In particolare, è stato definito un approccio di *Change Management* costituito da 5 fasi (*Analyze, Explore, Design, Build, Monitor*), la cui profondità verrà modulata in base alle peculiarità di ciascuna progettualità.

Grazie al lavoro trasversale dei colleghi di *Group Information Communication Technology and Digital Enablement* e di *New Ways of Working*, è stato anche completato il progetto di "Digital Inclusion" che prevede l'accesso a tutti i dipendenti di Gruppo ai servizi aziendali in modo 100% digital, arrivando a coinvolgere anche circa 4.000 colleghi operativi.

Attraverso i device personali (cellulare/tablet) e utilizzando le credenziali ricevute, possono accedere a tutti i servizi Office (Outlook, Teams, One Drive).

Nel corso del 2021 la dematerializzazione di documenti ha riguardato circa 1.300.000 pagine, pari a 6,5 tonnellate di carta, contribuendo a "salvare" 156 alberi, oltre ad evitare le emissioni di CO<sub>2</sub> per la produzione, trasporto, smaltimento e riciclaggio di carta e toner.

Nota  
metodologica1  
Il Gruppo A2A  
e il suo Modello  
di Business2  
Governance3  
La Strategia  
sostenibile  
di A2A4  
Stakeholder  
engagement  
e analisi di  
materialità5  
Capitale  
Finanziario6  
Capitale  
Manifatturiero7  
Capitale  
Naturale8  
Capitale  
Umano9  
Capitale  
IntellettualeA2A per  
le Smart City

Open Innovation

Knowledge spillover

Digitalizzazione

Ricerca e sviluppo

10  
Capitale  
RelazionaleRelazione  
della Società  
di RevisioneGRI  
Content  
IndexTCFD  
Content  
Index

### EU DIGITAL SKILLS PROGRAM

A2A è stata selezionata dalla **Commissione Europea** per essere una delle prime 50 aziende a partecipare alla fase pilota dell'«**EU Digital Skills Program**», un'iniziativa che ha l'obiettivo di aiutare le Piccole Medie Imprese europee nel loro percorso di digitalizzazione, grazie al «*tutoring*» volontario di grandi aziende. Il programma si inserisce nel più ampio **Digital Decade Communication** che, entro il 2030, prevede di dotare almeno l'80% dei cittadini dell'UE di competenze digitali, di raggiungere il 75% delle imprese europee che hanno adottato servizi di *cloud computing*, *big data* e intelligenza artificiale e oltre il 90% delle PMI europee con almeno un livello base di intensità digitale. Il Gruppo è stato invitato, in qualità di *tutor*, a partecipare alla fase pilota del programma, guidata dalla funzione ICT che ha partecipato alla fase progettuale e che, periodicamente, è coinvolta nei tavoli di lavoro della *Digital Decade Communication*.

In particolare, A2A ha scelto di supportare Solco Brescia, un consorzio di cooperative che collabora da molti anni con il nostro Gruppo, nella configurazione di una soluzione digitale per il *Work Force Management* (WFM), cioè del processo di ottimizzazione nella gestione dei dipendenti attraverso la piattaforma *Salesforce*, in grado di assemblare e convogliare in un unico canale tutte le richieste provenienti da molteplici fonti.

## 9.5 Ricerca & Sviluppo

### Brevetti puliti

A2A sta operando per rendere effettivamente applicabili le sinergie fra il proprio modello di *business* sostenibile e la proprietà intellettuale.

Ad esempio, il primo prototipo della sottostazione di MT/BT (Media Tensione e Bassa Tensione) compatta, interrabilie, impermeabile e dotato di un sistema di ventilazione per la dissipazione del calore (del progetto *Underground Compact Substation*) verrà testato entro il 2023, nello *Smart Lab* di **Unareti**. Il design della sottostazione è stato oggetto di **brevetto da parte di A2A**. La soluzione contribuirà a superare le attuali limitazioni di esercizio **rendendo più efficiente e sostenibile il servizio di trasmissione dell'energia**, ma soprattutto verrà limitato l'impatto dell'esercizio sulle comunità locali. Le dimensioni compatte fanno sì che la **soluzione proposta occupi un volume del 70% inferiore rispetto a quello occupato da una sottostazione standard MT/BT**.

### Group Data Office

A2A vuole essere un Gruppo *data-driven*, e lavora ogni giorno per raggiungere il proprio obiettivo **sfruttando i dati come risorsa strategica per la trasformazione digitale**.

Da tempo A2A ha intrapreso un processo di digitalizzazione di tutti gli *asset* di Gruppo, processo che dal punto di vista operativo sta coin-

volgendo anche le operazioni e i canali che coinvolgono i clienti. Sono stati realizzati diversi progetti in ambito Advanced Analytics e Intelligenza Artificiale per estrarre valore dai dati aziendali. Nell'ambito del rinnovo dei contratti per la fornitura di energia, il progetto **Dynamic Repricing** si pone l'obiettivo di riuscire a passare da un prezzo di rinnovo indifferenziato ai clienti del mercato libero, **all'individuazione di un prezzo differenziato in funzione della sensibilità alle variazioni di prezzo e alla propensione del cliente in fase di rinnovo**, mantenendo stabile il tasso di abbandono. La fase pilota sta confermando **risultati migliorativi rispetto alle attese**.

Nel corso dell'anno sono state portate avanti due iniziative di ottimizzazione di *business*: la prima riguardante **l'ottimizzazione dell'energia termica erogata dagli impianti di teleriscaldamento** e riduzione dei relativi sprechi, riuscendo a migliorare la pianificazione e l'esercizio degli impianti attraverso un *forecast* orario del carico termico prodotto dalle centrali; la seconda l'ottimizzazione dei punti di **posizionamento** degli **Smartbin** nella città di Milano andando ad aumentare la produttività del servizio di vuotatura.

Sono stati inoltre iniziati diversi progetti su differenti ambiti: manutenzione predittiva sugli *asset* di rete, riduzione sbilanciamento elettrico termoutilizzatore di Silla2, *churn prediction* e *prevention* clienti e *anomaly detection* pagamenti.

## PROGETTO RETROFIT 100% ELETTRICO SULLA FLOTTA DI RACCOLTA RIFIUTI

La flotta **AMSA** è stata scelta per sperimentare in condizioni operative, un sistema per il **retrofit 100% elettrico** applicato in un proprio autocarro diesel da 3.5 tonnellate. Il sistema **retrofit** consente una rapida omologazione dei mezzi e l'aggiornamento della carta di circolazione, affinché possano essere da subito operativi. La scelta del **retrofit**, oltre ai benefici ambientali dovuti all'utilizzo di mobilità a basso impatto ambientale ed alla circolarità dovuta all'allungamento della vita di servizio dei mezzi di raccolta, consente di ridurre notevolmente l'investimento rispetto all'acquisto di mezzi elettrici nuovi e di ridurre in modo significativo gli **OpEx** rispetto ai mezzi diesel, in virtù del minor costo per chilometro percorso, del minor costo di manutenzione e della possibilità di ridurre i costi assicurativi.

### Idrogeno

Il ruolo di secondo produttore nazionale di energia elettrica per capacità installata e l'affermata esperienza nella *circular economy*, permettono al Gruppo di mettere a disposizione **diverse soluzioni per la produzione di idrogeno green**. Per questo motivo, nel 2021 il Gruppo si è impegnato nello sviluppo delle potenzialità di questa risorsa avviando diverse progettualità di ampio respiro volte a contribuire efficacemente alla decarbonizzazione del settore della mobilità pesante e più in generale dei settori *hard-to-abate*.

Nel corso del 2021 si è approfondita la fattibilità tecnico economica della **conversione delle centrali termoelettriche da gas naturale a idrogeno**, o miscele gas naturale/idrogeno e l'avvio dello studio **delle infrastrutture di distribuzione gas al fine di renderle "hydrogen-ready"**.

Il Gruppo si è impegnato nello sviluppo di uno studio volto all'identificazione dei siti più adatti per un'integrazione tra impianti di produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili esistenti e unità di produzione di idrogeno. Il progetto si è evoluto nell'**identificazione di un impianto pilota e nello sviluppo di uno studio di fattibilità tecnico-economico di un'ampia iniziativa di decarbonizzazione del territorio sardo**, ritenuto un terreno di prova molto interessante per lo sviluppo delle rinnovabili e dell'idrogeno vista anche la necessità di accelerare l'abbandono del carbone. Nello specifico, l'iniziativa si è focalizzata nella valutazione di diverse configurazioni di

fornitura di idrogeno verde, prodotto a partire a partire da un impianto eolico nella zona Oristano con un elettrolizzatore di una potenza pari a 20 MW, con l'obiettivo di porre le basi allo sviluppo di un *network* di utilizzatori principalmente legati al mondo dei trasporti che possa abilitare lo sviluppo di una successiva fase della *partnership*.

Infine, FNM, A2A e Snam - come da *memorandum d'intesa* del 2020 - per dare ulteriore impulso allo sviluppo della mobilità verde in Lombardia, hanno portato avanti il progetto che ha come obiettivo lo sviluppo della **prima "Hydrogen Valley" italiana in Val Camonica** che permetterà anche la sostituzione degli attuali treni diesel della linea Brescia-Iseo-Edolo con **nuovi treni alimentati a idrogeno**. L'energia sarà prodotta tramite la produzione di elettricità rinnovabile dal termovalorizzatore di Brescia (A2A), con l'installazione di un elettrolizzatore della potenza di 6 MW, potenzialmente scalabile fino a 21 MW. La programmazione del progetto prevede l'avvio dell'iter autorizzativo durante il 2022 e la costruzione e messa in esercizio nel 2023-2024. La prima fornitura per i treni di FNM sarà a inizio 2025.

La progettualità, che si configura come **una delle prime iniziative in ambito idrogeno in Italia** è stata recente **premiata con l'assegnazione di un finanziamento europeo a fondo perduto di 4,5 milioni di euro** derivante dall'*Innovation Fund Small Scale*.

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

A2A per  
le Smart City  
Open Innovation  
Knowledge spillover  
Digitalizzazione

Ricerca e sviluppo

10  
Capitale  
Relazionale

Relazione  
della Società  
di Revisione

GRI  
Content  
Index

TCFD  
Content  
Index



10

## Capitale Relazionale



# 10

## Capitale Relazionale

### 10.1 Relazione con i Clienti

#### CONTESTO DI RIFERIMENTO

##### Mantenere una qualità dei servizi alta e sostenibile

Il 2021 ha visto un forte aumento dei consumi energetici da fonti fossili. L'aumento dei consumi, insieme alla scarsità delle risorse energetiche, ha portato ad un fortissimo aumento dei prezzi di energia e gas prima a livello finanziario, poi anche sul mercato al dettaglio e quindi sui consumatori. Si stima che i prezzi del gas nell'ultimo semestre del 2021 siano aumentati del 40% rispetto all'anno prima per i consumatori domestici e di circa il 100% per le imprese. I prezzi dell'elettricità invece sono stimati superiori di quasi il 50% per i consumatori domestici e di oltre il 50% per le imprese. Le aziende si sono impegnate con ogni mezzo a loro disposizione per tutelare i propri clienti

Nel 2021 le *utilities* hanno visto un aumento esponenziale degli interventi di efficientamento energetico, grazie al Decreto – legge n.34 del 19 maggio 2020, anche noto come Decreto Rilancio, che prevede due agevolazioni per due tipologie di interventi differenti: il *Super Ecobonus*, per i lavori di efficientamento energetico e il *Super Sismabonus* per i lavori di adeguamento antisismico. Nello specifico, le *utilities* sono coinvolte in quanto gli interventi di efficientamento energetico riguardano anche la sostituzione di impianti di riscaldamento, l'installazione di impianti fotovoltaici e di impianti di domotica.

Nel 2021 è cresciuta la mobilità elettrica, anche grazie a numerosi incentivi per la rottamazione e per l'acquisto di auto elettriche e ibride. Secondo Motus – E (associazione italiana che rappresenta gli *stakeholder* coinvolti nella filiera della mobilità elettrica) le immatricolazioni di auto PEV (*Plug in Electric Vehicle*) in Italia nel 2021 hanno registrato un aumento del 128%; all'aumento delle mobilità elettrica deve necessariamente esserci un ampliamento dell'infrastruttura di ricarica. Le politiche industriali hanno un ruolo rilevante: il PNRR prevede 0,74 miliardi di euro (investimento 4.3: Sviluppo di infrastrutture di ricarica elettrica) per costruire le infrastrutture abilitanti al fine di promuovere lo sviluppo di mobilità sostenibile. Al fine di permettere la realizzazione di tali obiettivi, l'intervento è finalizzato allo sviluppo di 7.500 punti di ricarica rapida in autostrada e 13.755 in centri urbani, oltre a 100 stazioni di ricarica sperimentali con tecnologie per lo stoccaggio dell'energia.

Le restrizioni della pandemia e la successiva ripresa delle attività hanno influenzato anche la gestione della raccolta dei rifiuti. Inoltre, sono state rimandate alla Legge di Bilancio 2022 (quindi valida per il 2023) la *Plastic* e la *Sugar Tax*: in particolare, la prima, riguarda i cosiddetti MACSI, cioè i manufatti di plastica con singolo impiego. Dal 2023 si dovrà pagare 0,45€ per ogni chilogrammo di materia plastica, al fine di disincentivarne l'impiego per oggetti monouso.

La maggior parte di noi ragazzi non ha alcuna esperienza e dimestichezza nella gestione di contratti luce e gas, eppure durante l'emergenza sanitaria, per aiutare i nostri genitori ed i nostri nonni, ci siamo ritrovati a pagare bollette *online* o a richiedere preventivi. Ad esempio, le app e i siti web realizzati da alcune aziende semplificano l'accesso ai servizi offerti e forniscono indicazioni e buone pratiche verso il risparmio energetico. Possiamo dire che in qualche modo la pandemia ci ha spinti a considerare tematiche che prima sentivamo lontane e che invece sono fondamentali per il benessere comune verso un futuro più sostenibile.

VINCENZA CARMEN, 18 anni, Salerno

## IL 2021 NEI FATTI

71%

DELLE TOP 100 UTILITIES OFFRE APP PER  
DISPOSITIVI MOBILI PER I CLIENTI

86%

DEI CITTADINI PENSA CHE LE NUOVE FORME  
DI MOBILITÀ SOSTITUIRANNO L'AUTO  
PRIVATA

66%

MEDIA RACCOLTA DIFFERENZIATA  
ITALIANA

97%

DELLE PRESTAZIONI EROGATE ENTRO  
TEMPI STABILITI DA ARERA

## GLI IMPATTI PER A2A

SDGs  
IMPATTATITEMA  
MATERIALEResponsabilità e qualità  
nella fornitura dei serviziPIANO  
STRATEGICO  
@203041% contatti digitali sul totale  
(digitalizzazione  
Customer Care)

## FONTI

Tommaso Gavi, Plastic tax e sugar tax, nuovo rinvio nella Legge di Bilancio 2022, 2022

Deloitte, Nuova mobilità: quali impatti e opportunità, 2020

Top Utility, Le performance delle utility italiane - VIII edizione, 2020

### Responsabilità e qualità nella fornitura dei servizi

Fornire servizi di qualità, sicuri e affidabili e agire con flessibilità e prontezza nella risposta alle aspettative dei clienti; mettere in atto azioni e sistemi per la gestione dei rischi e di eventuali emergenze, al fine di garantire la continuità del servizio; adottare corrette prassi di comunicazione e *marketing*; impegno nella corretta gestione in sicurezza dei dati di clienti e dipendenti, in ottica di protezione della *privacy*. Sviluppo e promozione di prodotti e servizi di efficienza energetica e mobilità green per la clientela.



#### 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, attraverso una condotta etica del *business* e una relazione trasparente e affidabile con i propri clienti. La *Business Unit* Mercato - di cui fanno parte A2A Energia, A2A Energy Solutions e Yada Energia - è stata costituita con l'obiettivo di soddisfare le esigenze energetiche di famiglie e imprese offrendo soluzioni efficaci, innovative e sostenibili, assicurando i più elevati *standard* di qualità nella vendita e nell'assistenza ai clienti. La BU Mercato opera su tutto il territorio nazionale con un portafoglio di offerte per tutti i segmenti di clienti, dalle forniture di energia elettrica e gas naturale a prodotti e soluzioni per l'efficienza energetica e l'e-mobility. Nel seguente capitolo sono incluse

anche le *performance* delle società *retail* del Gruppo Lumenergia e ASM Energia.

#### Servizio vendita elettricità e gas

Nel 2021 le società di vendita di Gruppo hanno venduto complessivamente 2.275 milioni di metri cubi di gas e 18.020 GWh di energia elettrica. Il numero di forniture totali è aumentato dell'11% per l'energia elettrica e del 10% per il gas. Al 31 dicembre 2021 risultano attivi nel mercato libero 1.013.943 forniture di elettricità e 826.423 contratti di gas. Si conferma invece stabile la quota del 40% di energia elettrica venduta al di fuori della Lombardia.

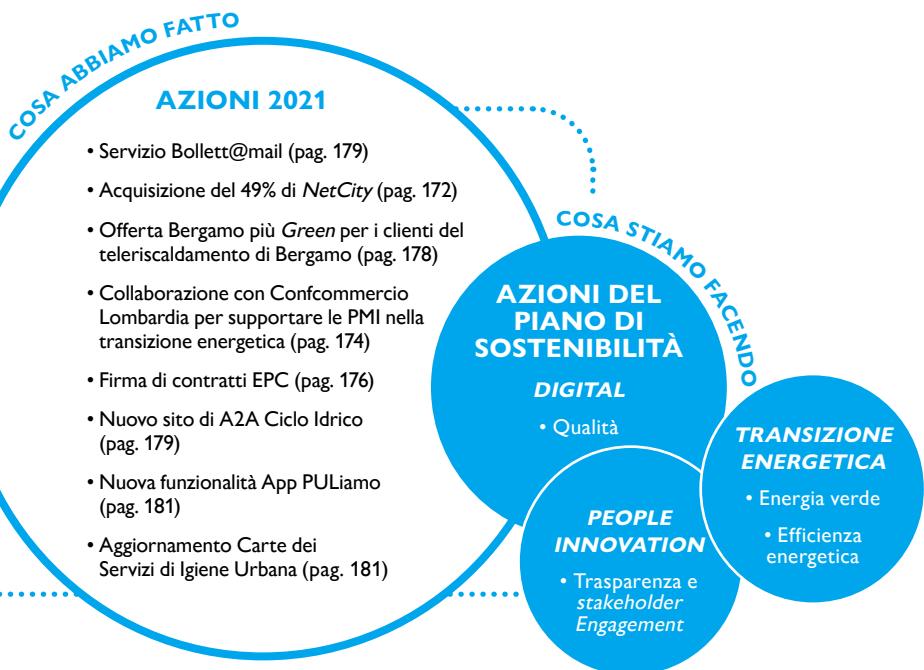


Figura 48 Numero di Clienti, suddivisi per tipologia

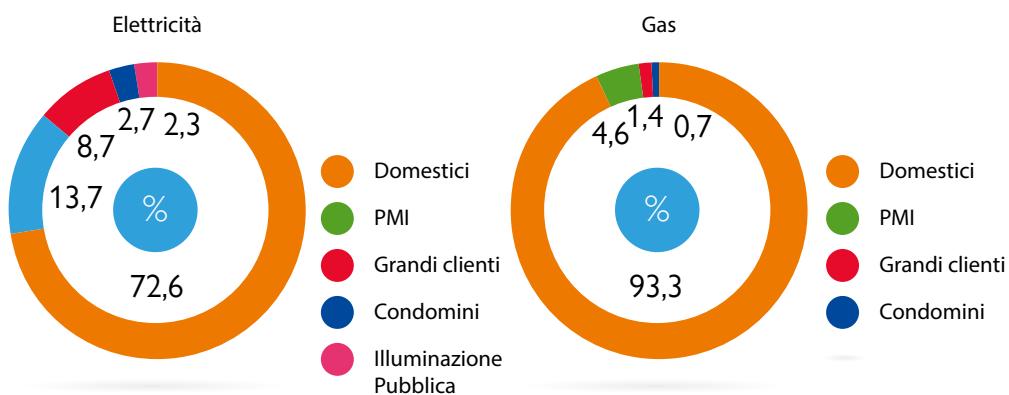
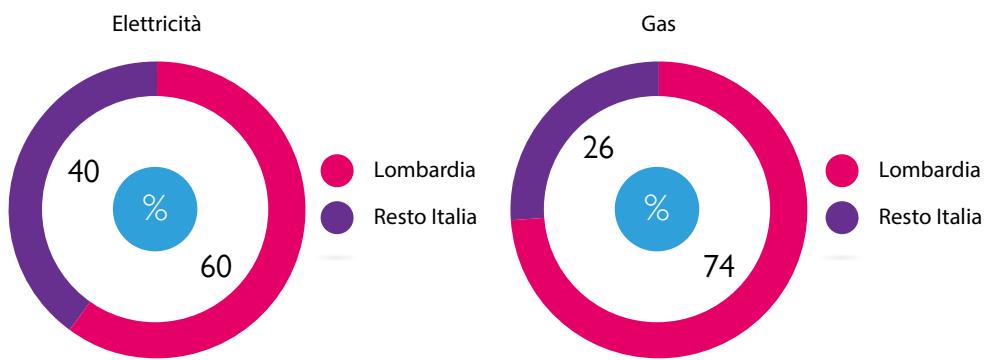


Figura 49 Ripartizione geografica dei volumi venduti



A2A Energia è la principale società commerciale della *Business Unit Mercato* attiva nella vendita di energia elettrica, di gas naturale e di prodotti e servizi per l'efficienza energetica e la mobilità elettrica. Ogni giorno fornisce energia elettrica e gas a più di 2,5 milioni di clienti, dalle grandi realtà industriali alle piccole e medie imprese, dai condomini ai clienti domestici.

A conferma della volontà di sviluppo e di crescita a livello nazionale nella vendita di energia elettrica e gas, in tutti i mercati e in tutti i segmenti di clienti, A2A Energia si è **aggiudicata nel 2021 tre lotti delle prime Aste per il Servizio a Tutele Graduali**. Queste ultime, promosse da ARERA per garantire, per un periodo transitorio (1° luglio 2021- 30 giugno 2024) la fornitura di energia elettrica alle piccole imprese che non hanno ancora scelto un'offerta a mercato libero, hanno portato A2A Energia a servire da luglio circa 80.000 nuovi punti di fornitura, per un volume di riferimento di circa 1,8 TWh/anno. Nei territori in cui A2A ha vinto le aste per il Servizio a Tutele Graduali è stata promossa una campagna di comunicazione al fine di accrescere la **brand awareness**. La campagna è stata pianificata da settembre a dicembre 2021 su canali *Out of Home*, *Digital* e *Social*.

In un contesto che vede il Gruppo attivo nel promuovere forti investimenti nel segmento della mobilità elettrica, a luglio 2021 A2A Energia ha acquisito da A2A Energy Solutions il ramo di azienda relativo alle attività di *Mobility Service Provider* (MSP), che comprendono lo **sviluppo e la proposta di soluzioni integrate per la mobilità elettrica dedicate ai clienti privati** includendo quindi infrastrutture su suolo privato (*wallbox*

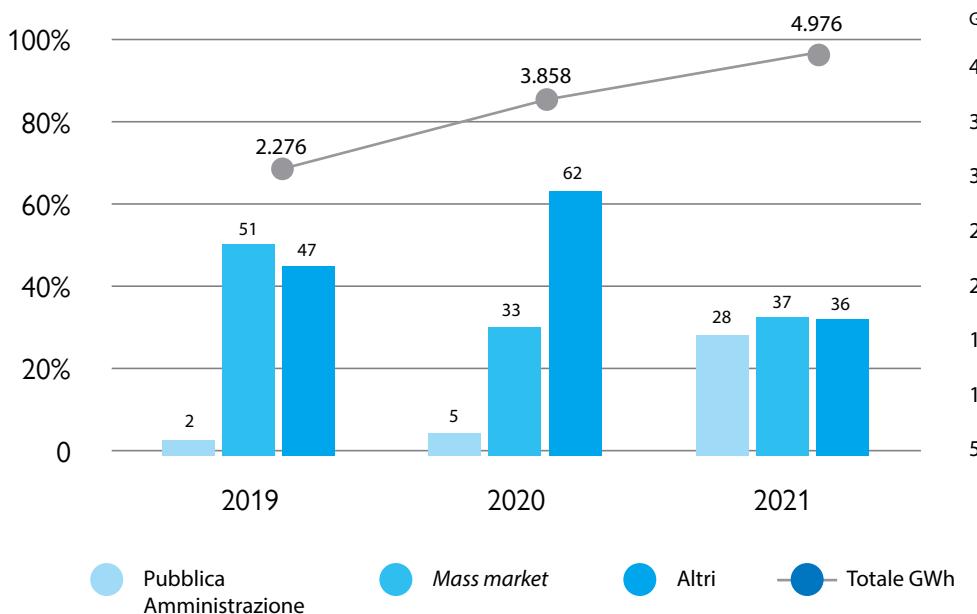
e colonnine) e servizi per la ricarica dei veicoli elettrici su suolo pubblico e privato. Con l'obiettivo di promuovere azioni concrete a supporto della transizione energetica e l'elettrificazione della mobilità, A2A Energia ha inoltre partecipato ad importanti eventi di settore, quali *E-mob*, la Conferenza Nazionale della Mobilità elettrica svolta a Milano ad Ottobre 2021, e a *Key Energy 2021*, fiera internazionale per le energie rinnovabili, sistemi di accumulo e infrastrutture per la mobilità sostenibile svolta a Rimini nello stesso mese. Inoltre, a Settembre 2021 A2A Energia ha perfezionato l'acquisto il 49% del capitale di *NetCity*, società di *SunCity Group* specializzata nell'**erogazione dei servizi di installazione e manutenzione di prodotti per l'efficienza energetica, la generazione distribuita e la mobilità elettrica** per il segmento *consumer*. In linea con la strategia di A2A e con il suo impegno per lo sviluppo di soluzioni per la transizione energetica, l'operazione consente di presidiare al meglio le attività di approvvigionamento, installazione e assistenza di prodotti e servizi dedicati ai clienti. Questo accordo inoltre permetterà nel tempo un ulteriore ampliamento geografico delle aree servite anche per questo tipo di prodotti e servizi e rafforza il ruolo del Gruppo come fornitore integrato di soluzioni per la transizione energetica, capace di rispondere sempre alle esigenze dei propri clienti.

Anche Lumenergia, in sinergia con il Gruppo, propone offerte ai propri clienti *business* per l'implementazione di soluzioni di efficienza energetica, *relamping*, mobilità sostenibile o installazione di impianti fotovoltaici.

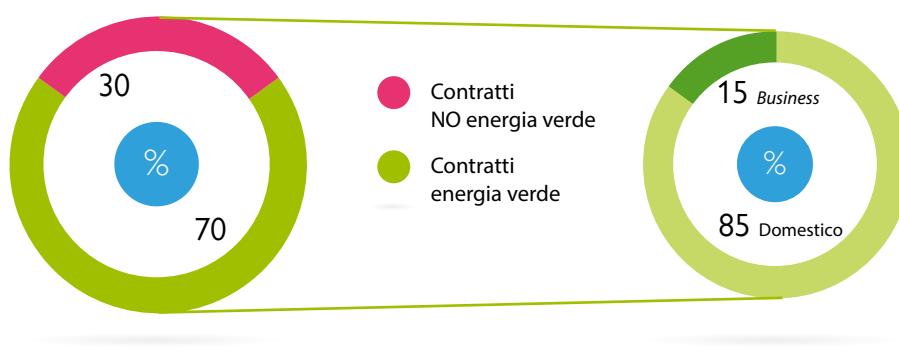
## Responsabilità nel servizio ai clienti

In linea con la vocazione di *Life Company*, A2A ha ampliato ulteriormente la propria offerta di prodotti e servizi integrati capaci di rendere la vita delle persone "più azzurra". Essere *Life Company* 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 **4.976 GWh** di energia verde, con un **incremento rispetto al 2020 del +29%**.

**Figura 50 Energia verde venduta e suddivisione per segmento di mercato (in % e in GWh)**



**Figura 51 Distribuzione energia verde mass market per segmento**



Il cliente che ha sottoscritto un contratto di fornitura di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili di origine certificata con una delle società commerciali del Gruppo, può richiedere il rilascio dell'autorizzazione all'uso del marchio "100% GREEN A2A".

A settembre 2021 A2A Energia e Confcommercio Lombardia hanno **siglato un accordo con l'obiettivo di attivare azioni per la diffusione della cultura della sostenibilità nel settore terziario** e dare vita ad una *partnership* strategica volta a supportare progetti concreti per la transizione energetica. Gli associati possono sottoscrivere offerte dedicate di fornitura dell'energia elettrica da fonti rinnovabili a tariffe agevolate con uno sconto del 10%. Inoltre, con l'iniziativa "impatto zero", le imprese interessate **potranno compensare le emissioni di CO<sub>2</sub>** generate dalle proprie forniture gas acquistando crediti di carbonio derivanti da interventi di efficientamento energetico.



A2A Energia ha messo a disposizione un **tool di self assessment** per far scoprire al cliente il proprio profilo e per ricevere consigli su misura su come migliorare il livello di sostenibilità.

**ità**, anche in termini di competitività e di ritorno di investimento, al fine di contribuire alla transizione verso un modello di crescita sostenibile. Oltre al predetto *tool*, è prevista una specifica consulenza per il *target* Industriale, Terziario e PMI riguardo a: diagnosi energetica; fotovoltaico; fotovoltaico con storage; mobilità elettrica; *relamping*; sistemi di monitoraggio consumi.

Le offerte di elettricità e gas a Mercato Libero di A2A Energia sono diversificate in base alle esigenze del cliente che può preferire la stabilità e la sicurezza di un prezzo fisso per l'intero periodo contrattuale oppure la dinamicità di un prezzo che segue l'andamento del mercato all'ingrosso e che varia mese per mese. Inoltre, un cliente può preferire un'offerta comprensiva di servizi per la persona e per la casa come, ad esempio, le offerte A2A *Full* e A2A *Premium*. Anche ASM Energia nell'ottica di una maggiore sensibilizzazione dei propri clienti, ha pubblicato sul proprio sito una sezione con alcuni consigli utili per la riduzione dei consumi e degli sprechi energetici chiamata "Lo sapevi che...".

### PROGETTO PENSO GREEN DI A2A ENERGIA

Si è concluso ad aprile 2021 il progetto "Penso Green", rivolto a **sensibilizzare le famiglie con bambini sui temi della sostenibilità ambientale e del consumo responsabile attraverso la partecipazione a un quiz online**. Il quiz, accompagnato da un manuale, puntava a diffondere la cultura della sostenibilità, proponendo, con un linguaggio adatto anche ai più piccoli, esempi virtuosi di piccoli gesti da adottare ogni giorno. In premio un abbonamento gratuito a una *app* di edutainment scientifico e la possibilità di partecipare all'estrazione finale di un *kit* di monopattini elettrici per la famiglia.

#### Touch points

La crescente competitività che caratterizza il mercato, ormai prossimo a una completa e definitiva liberalizzazione, richiede una forte focalizzazione sui fattori chiave per consentire il successo duraturo dell'attività di impresa, uno di questi riguarda lo **sviluppo dei canali per la vendita e l'assistenza ai clienti, integrando efficacemente i canali fisici-territoriale con quelli digitali, puntando all'omnicanalità** quale leva fondamentale per raggiungere gli obiettivi commerciali e per soddisfare le esigenze dei clienti;

A2A Energia offre infatti un servizio di ascolto completo attraverso sportelli fisici, store SpazioA2A, *call center*, canali *social*, *whatsapp* e servizio di *call-back* disponibile sul sito *internet*. Nel 2021 il *call center* di A2A Energia ha ricevuto oltre 2 milioni di chiamate, mentre gli sportelli commerciali hanno accolto e servito quasi 150.000 visitatori con un tempo medio di attesa di circa 5:12 minuti. Attraverso i loro sportelli anche Gelsia e Lumenrgia hanno servito rispettivamente 35 mila e 5 mila clienti.

Dal 2021 il servizio "Salta la coda" è attivo anche presso gli sportelli Gelsia Point, consentendo ai clienti di prenotare il proprio *ticket* per l'accesso agli sportelli direttamente dal sito della società. È proseguita inoltre l'attività di espansione dei punti fisici di A2A Energia sul territorio, con l'obiettivo di informare i consumatori in merito ai cambiamenti in atto nei mercati energetici e promuovere la sottoscrizione delle offerte a mercato libero. Nel corso dell'anno sono stati aperti tre nuovi negozi *temporary* SpazioA2A a Roma, Padova e La Spezia.

**Figura 52 Monitoraggio chiamate call center (2021)**

	Target ARERA	A2A Energia	Gelsia	ASM
Percentuale di chiamate andate a buon fine	>=80%	81,8%	97,5%	85,2%

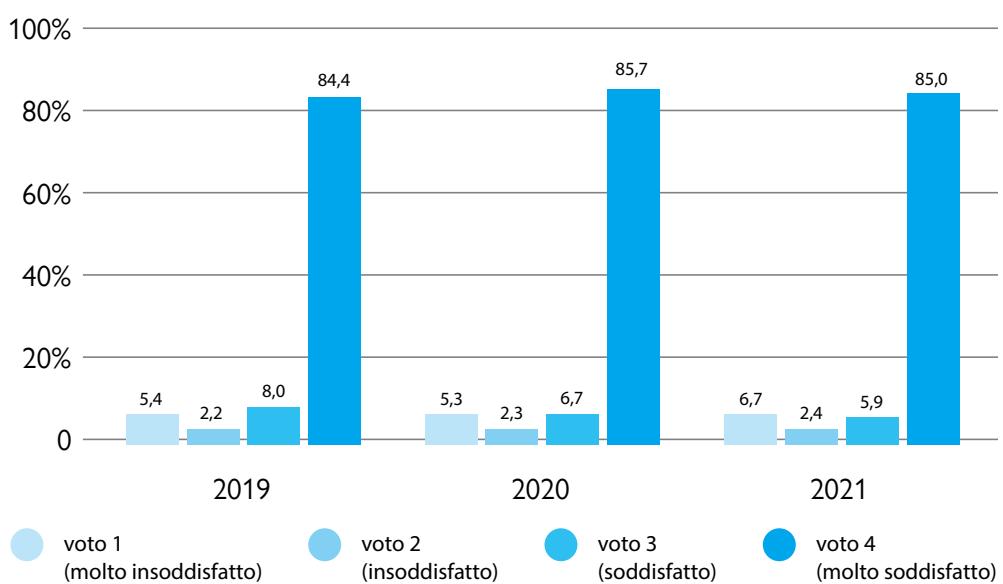
## La soddisfazione dei clienti – *call center e sportelli*

Il Gruppo monitora costantemente la soddisfazione dei propri clienti al fine di acquisire consapevolezza in merito alla percezione del servizio erogato e di individuare le aree di intervento in un'ottica di miglioramento continuo attraverso i molteplici canali di contatto.

In particolare anche nel 2021 A2A Energia ha partecipato all'indagine di Cerved e ha effettuato un'analisi di soddisfazione dei clienti del mercato libero e degli utenti che hanno usufruito del *call center*. Nella tredicesima edizione del "Monitor energia e

gas" di Cerved in termini di *Customer Satisfaction Index*, **A2A Energia è salita sul podio per entrambe le commodity sia per i clienti domestici, sia per quelli business**, occupando la prima posizione sul gas business. Nell'indagine di soddisfazione dei clienti del mercato libero, A2A Energia ha ottenuto un punteggio complessivo di 75,4, **superiore alla soglia di eccellenza di 75**. Inoltre, la soddisfazione per il *call center* si attesta a 94,6%, un valore superiore di 4,5 punti percentuali rispetto alla media nazionale. In ultimo l'indagine "after call" conferma l'ottima reputazione del *call center* di seguito rappresentata. Il dettaglio dei risultati delle indagini di soddisfazione è presente nel Supplemento a pag. 59.

**Figura 53 Soddisfazione dei clienti al termine di una chiamata (percentuale sulle valutazioni registrate)**



## Accessibilità dei servizi e tutela dei consumatori

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

Il *bonus* sociale per disagio economico, come da disposizioni dell'ARERA, viene riconosciuto per le forniture di energia elettrica e gas con un importo che varia sulla base di parametri come ISEE o numerosità familiare. Nel 2021 A2A ha riconosciuto il *bonus* gas a 83.288 clienti e il *bonus* elettricità a 89.834 clienti.

Il *bonus* sociale fisico viene riconosciuto solo per le forniture di energia elettrica e l'importo varia sulla

base della potenza del contatore e della fascia di consumo che stabilisce l'ASL. Per il 2021 il *bonus* elettricità dedicato alle persone con disabilità fisica è stato rilasciato a 1.694 clienti.

Inoltre, A2A è particolarmente impegnata nel garantire ai clienti un servizio improntato alla massima trasparenza e correttezza e ha adottato nel tempo, anche in collaborazione con le Associazioni Consumatori, diversi strumenti per semplificare le informazioni fornite ai clienti e regolamentare i comportamenti in modo chiaro: dall'attivazione del servizio di conciliazione paritetica, alla firma dell'accordo istitutivo dell'Osservatorio sulle pratiche commerciali scorrette, con l'applicazione (*ex lege*) del Codice di condotta commerciale, all'attivazione del numero verde "anti-truffa, sino al Protocollo di autoregola-

zione. Tali azioni sono sempre associate ad una costante attività di formazione del personale di vendita e di servizio a diretto contatto con i clienti.

Nell'ambito della tutela dei consumatori il numero verde "anti-truffa" ha ricevuto 2.949 chiamate. Di queste 795 sono relative a pratiche commerciali scorrette effettuate da altri operatori e 759 da aziende "non identificate".

Il 48% dei clienti A2A Energia ha espresso il proprio consenso per attività di *Marketing* di prodotti e servizi propri, mentre il 21% ha fornito il consenso per la profilazione per scopi di *Marketing* (considerati i soli consensi rilasciati da Febbraio 2018 in quanto il consenso di Livello 2 per scopi di *Marketing* è valido per 48 mesi dalla data di rilascio del consenso stesso).

### Efficienza energetica, RES e mobilità

Il Gruppo si propone come *partner* di aziende e condomini per realizzare soluzioni che promuovano il risparmio energetico, la sostenibilità e il *comfort* energetico.

**A2A Energy Solutions (AES)**, insieme alla società partecipata **Suncity** e in collaborazione con **Linea Green**, si offre come ESCo e *partner* tecnologico di aziende e privati, progettando e realizzando interventi tramite *Energy Performance Contract (EPC)*, implementando strumenti per incentivare l'uso razionale dell'energia e attività consulenziali di *energy management*. Grazie alla competenza di esperti in gestione dell'energia, certificati secondo la norma UNI 11339, ogni progetto è frutto di un'attenta analisi delle esigenze specifiche che permette di individuare soluzioni *tailor made*, garantendo risparmi energetici significativi. Per gli **impianti fotovoltaici** A2A Energy Solutions si occupa di tutti gli aspetti legati alla realizzazione e alla gestione dell'impianto, con la possibilità di includere nell'offerta anche la rimozione di coperture in amianto. A2A Energy Solutions fa leva sui principali strumenti di incentivazione dell'efficienza energetica, tra cui le **detrazioni fiscali per gli interventi di riqualificazione, il conto termico e il meccanismo dei Certificati Bianchi**.

Per i condomini ed il settore terziario, AES ha siglato 20 i contratti siglati nel corso del 2021, , 17 dei quali contribuiranno significativamente alla riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> in atmosfera. Gli interventi hanno riguardato prevalentemente la città di Milano e Bergamo e hanno consentito di ridurre i consumi di energia termica grazie ad opere di riqualificazione integrata di edifici esistenti, alla sostituzione di impianti di riscaldamento/raffrescamento esistenti, oltre alla installazione di due impianti fotovoltaici in "noleggio operativo" per un totale di 507 kW, per un **risparmio stimato complessivo di 580 tonnellate di CO<sub>2</sub>**.

Nel 2021 AES ha gestito **9 i progetti con contratto di servizi di impianti fotovoltaici** gestiti per un totale di 1,4 MW di potenza installata. Il contratto di servizio consente al cliente di disporre di un impianto fotovoltaico, senza sostenere direttamente la spesa di acquisto, ma corrispondendo un canone periodico per una durata media di 10 anni, al termine dei quali 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 **15 i progetti con installazione di impianti fotovoltaici incentivati da AES**, per un totale di 10,6 MW di potenza installata. La costruzione di impianti, in base al D.M. FER1 e dalle successive forme di incentivazione allo studio del MiTE, viene proposta ai **clienti in sostituzione di coperture di edifici e fabbricati rurali contenenti eternit o amianto, poiché consente, oltre alla rimozione dei materiali pericolosi, di sfruttare l'energia prodotta per autoconsumo**, con un interessante prezzo fisso per 20 anni sul *surplus* di energia prodotta.

Inoltre, nel 2021 **AES ha siglato 3 i contratti EPC**, con 2,2 MW di potenza installata. A Monza, presso l'impianto di un noto produttore di macchine per l'illuminazione professionale, è stato realizzato un pacchetto di interventi di efficientamento energetico, comprendenti la realizzazione di un impianto fotovoltaico, la fornitura di energia elettrica e gas, il *relamping* industriale da 20kW e la gestione calore con la sostituzione di caldaie con nuove ad alta efficienza

A Brescia, presso un'azienda *leader* nella costruzione di prodotti complessi e profili di alluminio, è stato installato un impianto di trigenerazione per fornire caldo, freddo ed energia elettrica. L'intervento della

taglia di 1,2 MW ha permesso al cliente di rendersi energeticamente più indipendente dai prelievi da rete, rendere più efficienti tutti i processi e risparmiare sulle bolletta.

**Gli impianti RES di A2A Energy Solutions comprendono: 12MW di asset in gestione, 4,3MW in costruzione, 2,2MW già autorizzati e 13,7MW contrattualizzati, per un impegno economico totale di oltre 38 milioni di euro nel 2021.**

Nel corso del 2021 A2A Energy Solutions, insieme alle società partecipate, ha prodotto **253 GWh di energia green dagli asset in gestione**, ivi inclusi impianti fotovoltaici e impianti a biomasse, equivalenti a 21,7 ktep di energia primaria risparmiata e

ha generato 49 mila certificati bianchi, equivalenti a 19,5 ktep di energia primaria risparmiata, pari a oltre **110.000 tonnellate di CO<sub>2</sub> risparmiate**.

### Mobilità elettrica

Per far fronte alle sfide del Piano Industriale, da luglio 2021 le attività del Gruppo riguardanti la mobilità elettrica.

A2A energia fornisce due soluzioni per la ricarica dei veicoli, a casa o in città: presso la propria abitazione è possibile installare il “wallbox”, un’infrastruttura di ricarica domestica mentre utilizzando l’app E-moving è possibile ricaricare il proprio veicolo presso uno degli oltre 750 punti di ricarica presenti a Milano, Brescia, Bergamo, Cremona e Valtellina.

### ROM – E

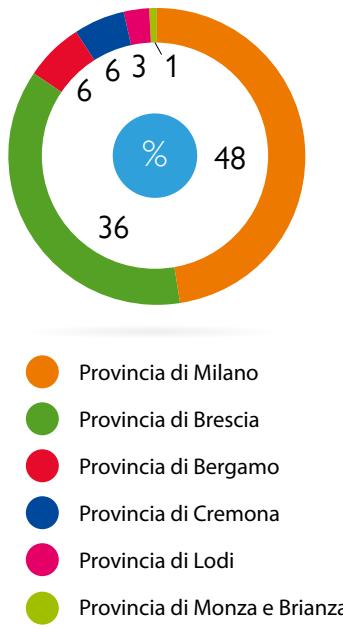
A2A ha partecipato alla prima edizione di Rom – e, il primo festival legato alla transizione ecologica svoltosi a Roma il primo weekend di ottobre. Si è trattato di un Festival diffuso, con attività dimostrative ed educative, in cui aziende private e pubblico hanno avuto la possibilità di incontrarsi e parlare di nuove fonti di energia e smart mobility. Piazza San Silvestro è stata la location di A2A Energia: l’area ha avuto un ruolo chiave per raccontare servizi e progetti legati al mondo della sostenibilità, dell’energia e della mobilità sostenibile.

## 10.1.2 Relazione con i clienti del servizio di teleriscaldamento

Il Gruppo A2A gestisce l’attività di produzione, distribuzione e fornitura di calore, 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, minimizza le emissioni in prossimità degli ambienti in cui si vive e si lavora (il calore di norma è prodotto in impianti situati fuori dai centri abitati) e riduce sensibilmente gli oneri di gestione a carico dei clienti rispetto agli impianti termici tradizionali (ad esempio la manutenzione periodica delle caldaie).

Il Gruppo gestisce il teleriscaldamento nelle città di Milano, Sesto San Giovanni (Mi), Novate (Mi), Cassano d’Adda (Mi), Brescia, Bovezzo (Bs), Concesio (Bs), Bergamo, Cologno Monzese, Lodi, Cremona, Crema (Cr), Rho (Mi) e Monza (Mb). Il servizio è attualmente erogato a oltre 26.900 utenze (singole unità abitative nel caso di riscaldamento autonomo o interi stabili nel caso di riscaldamento centralizzato), per una volumetria servita di circa 118 milioni di metri cubi.

**Figura 54 Distribuzione geografica della volumetria servita dal teleriscaldamento**



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

Nel 2021 A2A Calore e Servizi ha presentato l'offerta per il servizio di teleriscaldamento **"Bergamo più green"**, dedicata agli edifici di Bergamo dotati di impianto di riscaldamento centralizzato, nei quartieri di Colognola, Malpensata, San Tomaso, zona stadio e via Corridoni. L'offerta nasce a seguito della *partnership* definita con REA DALMINE (società di proprietà di Greentech Group) per recuperare il calore derivante dal termovalorizzatore dei rifiuti situato a Dalmine. Il progetto permette di aumentare del 50% circa l'energia disponibile per la rete di teleriscaldamento bergamasca e di servire circa 11mila appartamenti equivalenti in più, grazie alla realizzazione di ulteriori 22 km di rete. Dal punto di vista ambientale, il progetto permette di evitare l'emissione in atmosfera di circa 15mila tonnellate di CO<sub>2</sub> all'anno.

### IL TELERISCALDAMENTO DI A2A PROTAGONISTA CON IL PROGETTO R-ACES

Lo scorso 15 ottobre 2021 si è conclusa a Bruxelles la Settimana Europea delle Regioni e delle Città 2021, il più grande evento dedicato alla coesione nella gestione locale e regionale per una buona governance europea. I temi di questa edizione, oltre alla coesione, sono stati: *green and digital transition* e *Citizens Engagement*. I partner del consorzio R-ACES, tra cui A2A Calore e Servizi per il teleriscaldamento, hanno tenuto un *workshop* sulle ecoregioni: aree collegate in una rete di teleriscaldamento/raffrescamento, nella quale viene condivisa energia per ridurre gli sprechi. La rete si serve di sistemi intelligenti per l'*energy management* e utilizza energie rinnovabili e recuperate da processi industriali per ridurre le emissioni di gas serra.

Durante il *workshop* sono state presentate le esperienze delle ecoregioni pilota di Anversa e Nyborg, mentre il *case study* della Lombardia è stato presentato da A2A Calore e Servizi.

### Qualità dei servizi erogati e attenzione ai clienti

A2A Calore e Servizi opera in conformità agli standard indicati dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) nella delibera 661/2018 relativa alla regolazione della qualità commerciale.

Anche nel 2021 sono proseguiti i **corsi formativi T-Lab**, i laboratori di specializzazione sul teleriscaldamento dedicati a manutentori di impianti, amministratori di condominio, operatori tecnici di settore e costruttori edili. Il percorso di formazione vede come *partner* anche ANACI Milano e lo Sportello Energia del Comune di Milano.

Nel 2021, è stato progettato il **nuovo sito commerciale di A2A Calore e Servizi**. Per semplificare e supportare i clienti, è stato attivato un **touchpoint unico di contatto** per tutte le richieste: attraverso il *form* è possibile richiedere un'informazione o un preventivo, effettuare una segnalazione, comunicare l'autolettura o inoltrare un

reclamo relativamente ai servizi di teleriscaldamento, teleraffrescamento e gestione Impianti. È stato creato, inoltre, un *tool* che permette di scaricare i documenti necessari alla richiesta di certificazione energetica e un sistema di *mail alert* a cui iscriversi per rimanere aggiornati sulle novità.

Inoltre, è stato **attivato il servizio di bollett@mail anche per il teleriscaldamento**. Nel 2021 sono state inviate in formato digitale quasi 60 mila bollette, circa il 25% di tutte le bollette emesse nell'anno, con un miglioramento del servizio per i clienti e un impatto ambientale positivo derivante dalla riduzione nei consumi di carta per la stampa delle bollette.

Da luglio 2021 è stata inoltre attivata una funzionalità che consente di attivare le bollett@mail anche dagli operatori di *Call Center* / Sportello; ciò ha permesso di intraprendere azioni sinergiche di sponsorizzazione del servizio su tutti i canali di contatto e l'avvio di campagne dedicate agli amministratori (fine 2021) e ai clienti privati (previste nel corso del 2022).

### 10.1.3 Relazione con i clienti del servizio idrico integrato

Le società A2A Ciclo Idrico e Azienda Servizi Valtrompia (ASVT) si occupano della gestione del servizio idrico integrato nel Gruppo A2A, svolgendo le attività di approvvigionamento, trattamento, distribuzione, vendita dell'acqua, e di collettamento e depurazione dei reflui fognari in una vasta area della provincia di Brescia.

Nel 2021 risultano allacciati 223.608 utenti al servizio di acquedotto, 652.845 utenti serviti dalla rete fognaria e 641.106 quelli serviti dagli impianti di depurazione.

Anche nel 2021, A2A Ciclo Idrico ha garantito la continuità del servizio gestendo tutte le interruzioni programmate e accidentali nei tempi previsti dalla regolazione di settore e predisponendo tempestivamente servizi sostitutivi in tutti i casi in cui l'interruzione si è prolungata per più di 48h.

#### Qualità dei servizi erogati e attenzione ai clienti

Per comunicare con i cittadini, il Gruppo mette a disposizione diversi canali, oltre a materiali informativi.

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. Il servizio fornisce, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità, in attesa dell'arrivo della squadra di pronto intervento. Nel 2021 il **call center di A2A Ciclo Idrico** ha evaso

circa 166.792 mila chiamate (5 mila in più rispetto al 2020), mantenendo ottimi livelli di qualità del servizio, con un tempo medio di attesa di 168 secondi (177 nel 2020).

Gli utenti di A2A Ciclo Idrico possono beneficiare anche della **Bollett@mail**. Nel 2021 circa il 17% delle bollette emesse è stato inviato agli utenti a mezzo *mail* evitando in tal modo il ricorso al servizio postale e la stampa cartacea del documento.

Inaugurato nel dicembre 2020, per tutto il 2021 è rimasto attivo il servizio di **prenotazione online per gli sportelli** di A2A Ciclo Idrico. Il servizio offerto ha il duplice vantaggio di permettere all'utente di programmare il suo appuntamento e di gestire in sicurezza e con l'adeguato distanziamento l'ingresso presso le sedi.

Nel 2021, è stato progettato il **nuovo sito di A2A Ciclo Idrico**. Oltre alle nuove sezioni dedicate ai servizi sul territorio e al supporto dei cittadini, è stata realizzata una sezione dedicata ai progetti di A2A in ambito idrico. Un modo per aggiornare i cittadini sugli investimenti e le innovazioni, ma anche per sensibilizzarli sulla protezione della risorsa idrica. A tal proposito, è stato creato anche il *web game* "Conta la Goccia" che ha il compito di far riflettere le famiglie sull'utilizzo dell'acqua in casa, offrendo consigli per un utilizzo responsabile dell'acqua al fine di limitarne gli sprechi. È inoltre possibile iscriversi al servizio *mail alert* di A2A per rimanere aggiornati sui temi del ciclo idrico integrato.

**Figura 55 Indicatori generali del servizio di pronto intervento**

2021	Standard	A2A Ciclo Idrico		ASVT	
		Casi che rispettano lo standard %	Tempo medio effettivo	Casi che rispettano lo standard %	Tempo medio effettivo
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento	≤120 secondi	90,43	78,26 sec	91,5	76,00 sec
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata di pronto intervento	3 ore	98,63	1:25 (h:mm)	100	47,34 min

Nota  
metodologica1  
Il Gruppo A2A e il suo Modello di Business2  
Governance3  
La Strategia sostenibile di A2A4  
Stakeholder engagement e analisi di materialità5  
Capitale Finanziario6  
Capitale Manifatturiero7  
Capitale Naturale8  
Capitale Umano9  
Capitale Intellettuale10  
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

### 10.1.4 Relazione con i clienti del servizio di distribuzione elettricità e gas

Unareti è la società del Gruppo A2A che gestisce in maniera integrata la distribuzione di energia elettrica e del gas. Le attività di Unareti si svolgono in circa 200 Comuni italiani in 7 Regioni, per un totale di oltre 20 mila km di rete.

#### Qualità dei servizi erogati e attenzione al cliente

Tra il 2020 e il 2021 Unareti ha sviluppato il progetto *Digital Customer Experience* focalizzato sul miglioramento dell'esperienza digitale degli utenti nell'accesso ai servizi offerti, in particolare tramite il sito web della società.

Nel 2020 è stato attivato un nuovo canale digitale (il cosiddetto *webform*) che consente di inserire le

richieste di preventivo (sia per il servizio gas che per il servizio elettrico), riceverle accettarle e pagarle tramite carta di credito; nel 2021, invece, sono stati attivati i *form online* per l'inserimento di reclami e di richieste di informazioni e per la ricerca dei codici POD (per l'energia elettrica) e PDR (per il gas).

Inoltre, è stato attivato un sistema di messaggistica proattiva di supporto ai clienti, via *mail* e via *sms*, per affiancarli lungo tutta la pratica di preventivo e di esecuzione di lavori con informazioni tempestive sullo stato di lavorazione della pratica. Infine, è stato messo a disposizione dei cittadini un *tool* che permette di verificare lo stato della rete elettrica nella propria via in caso di guasti accidentali o di attività di manutenzione.

#### LA CONFERENZA AEIT

Unareti e la 6° *International Conference of Electrical and Electronic Technologies for Automotive* di AEIT. Lo scorso novembre 2021 Unareti ha partecipato alla sesta Conferenza Internazionale per le Tecnologie elettriche e elettroniche per il settore dell'automotive. Unareti ha presentato il progetto “*Distribution system and e-mobility LV network monitoring*” che mette al centro la qualità della rete in bassa tensione per sostenere uno degli elementi chiave della transizione energetica: la mobilità elettrica.

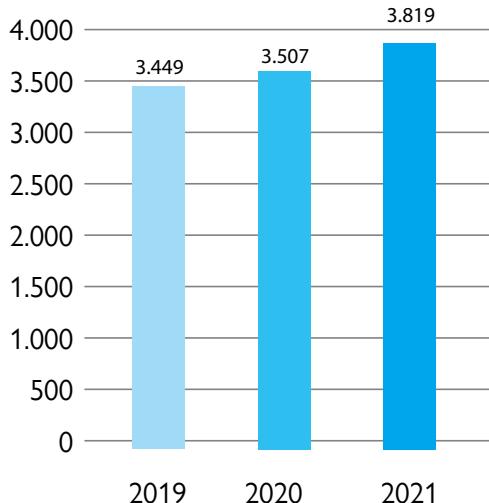
### 10.1.5 Relazione con i clienti del servizio di igiene urbana



Il Gruppo, tramite le società AMSA, APRICA, Linea Gestioni e Gelsia Ambiente, si occupa dei servizi di igiene urbana di 257 Comuni per un totale di oltre 3,8 milioni di cittadini serviti, nelle province di Milano, Brescia, Bergamo, Como, Lodi, Lecco, Monza e Brianza, Mantova, Cremona e Genova. Nel 2021 si sono aggiunti i Comuni di Uboldo e Gerenzano, serviti da AMSA.

Nel 2021, il servizio di smaltimento rifiuti, svolto dalla società A2A Ambiente e A2A Recycling, ha servito circa 1.300 Comuni e oltre 8 mila aziende, per un totale di oltre 324 mila tonnellate di rifiuti smaltiti.

**Figura 56 Numero totale utenti dei servizi di igiene urbana (migliaia)**



## 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. Le società del Gruppo che si occupano di igiene ambientale realizzano ex novo (per i nuovi territori) o aggiornano periodicamente le **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). In particolare, quest'anno le guide sono state aggiornate per 6 Comuni serviti da AMSA e 15 Comuni serviti da Aprica; inoltre, sono stati realizzati e stampati i calendari di raccolta 2022 per 4 Comuni serviti da AMSA, 90 Comuni serviti da Aprica e 99 Comuni serviti da Linea Gestioni. Per il Comune di Milano è stata realizzata una guida per la raccolta differenziata in 6 lingue, da distribuire ai ristoranti etnici.

Si evidenzia anche che è stato effettuato un completo *restyling* del sito dedicato ai **Servizi di Zona** per permettere ai cittadini di scoprire i servizi sul territorio e i calendari di raccolta.

## CON L'APP PULIAMO PER DIFFERENZIARE BENE BASTA VISUALIZZARE IL CODICE A BARRE DEI PRODOTTI ACQUISTATI

**L'APP PULIAMO** di A2A, applicazione per *smartphone* nata per aiutare i cittadini a conoscere le modalità per il corretto conferimento dei rifiuti e a mantenere le città più pulite e sostenibili, si è arricchita, nel 2021, di una nuova funzionalità che permette agli utenti di conoscere - attraverso la lettura del codice a barre mediante la fotocamera del proprio *smartphone* - le modalità di conferimento di un determinato prodotto. Grazie alla nuova funzione, il cittadino potrà conoscere come separare e conferire correttamente gli imballaggi, anche quelli composti da più materiali, di oltre 1,6 milioni di articoli presenti sul mercato.

La nuova funzione è già disponibile per i cittadini serviti da Amsa e Aprica residenti nei Comuni di Milano, Brescia, Bergamo, Chiavari, Rapallo e Zoagli e presto sarà estesa ad altri comuni dove operano le società del Gruppo A2A.

È stata, infine, creata una versione di PULIAMO ora disponibile anche sulla *Huawei App Gallery* in integrazione alle già presenti versioni iOS e *Play Store*.

**AMSA e Aprica** hanno proseguito le attività di **raccolta e riciclo delle capsule di alluminio** di Nespresso, grazie al programma **“Da Chicco a chicco”**, sviluppato da Nespresso, CIAL, Utilitalia e CIC. Il programma consente di recuperare e destinare ad una seconda vita le capsule usate, riciclando i due materiali di cui sono composte: l'alluminio e il caffè residuo. L'alluminio viene riciclato e il caffè viene trasformato in compost utilizzato per una risaia in Italia. Il riso coltivato viene poi acquistato da Nespresso e donato a Banco Alimentare, che a sua volta lo distribuisce a chi è in difficoltà. Nel primo semestre 2021, Amsa e Aprica sono riuscite a recuperare circa 117 tonnellate di capsule di alluminio (+30% rispetto allo scorso anno) e a far produrre 57 tonnellate di riso (+44% rispetto all'anno precedente). Un successo che si somma ai positivi risultati raggiunti in tutta Italia e che hanno permesso di raggiungere, nel primo semestre 2021, 800 tonnellate di capsule in alluminio recuperate da Nespresso, il 29% in più -

equivalente a oltre 177 tonnellate di capsule esauste. Nel 2021, Nespresso è riuscita a donare al Banco Alimentare della Lombardia e al Banco Alimentare del Lazio circa 700 quintali di riso, l'equivalente di oltre 780mila piatti di riso.

Amsa dal mese di giugno 2021 ha iniziato la **sostituzione dei contenitori per la raccolta dell'olio esausto** presenti nei diversi punti vendita della grande distribuzione. Adesso il contenitore è più semplice da utilizzare, grazie al nuovo sportello per introdurre le bottiglie contenenti olio esausto e più sicuro grazie alla nuova vasca di raccolta liquidi presente alla base.

Nel 2021 **Linea Gestioni** ha avviato due campagne informative, rispettivamente per l'avvio del progetto “Tariffa Puntuale Cremona” e per l'installazione della ECOISOLA mobile a Lodi. Inoltre, sono state realizzate delle campagne di sensibilizzazione per il

## 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

corretto conferimento della plastica, per il corretto utilizzo dei cestini stradali e per il conferimento dell'olio vegetale usato in appositi contenitori.

**Gelsia Ambiente**, società del Gruppo AEB, ha supportato gli Enti locali nella organizzazione di dieci **Giornate del verde**, giornate ecologiche dedicate alla pulizia del territorio. Ad oggi, in 23 dei 25 Comuni in cui la Società effettua il servizio di raccolta, il rifiuto indifferenziato è raccolto con un sistema avanzato che consente una migliore tracciabilità dei rifiuti stimolando quindi un comportamento più virtuoso da parte dei cittadini. Gelsia Ambiente ha infine attivato 6 punti informativi sul territorio relativamente alla raccolta differenziata ed ai servizi di igiene ambientale.

### Qualità dei servizi erogati e attenzione ai clienti

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. Nel 2021 sono state realizzate le Carte dei Servizi per i Comuni di Curtatone e Borgo Virgilio.

Per quanto riguarda il servizio di *call center*, nonostante l'elevato numero di chiamate (oltre 500mila in totale), i livelli di *customer satisfaction* sono molto alti. Anche nel 2021 è stata effettuata un'indagine di *customer satisfaction* sui servizi che AMSA offre ai cittadini,

gestita direttamente dal Comune di Milano, secondo quanto previsto dal vigente Contratto di Servizio. L'indagine è stata svolta con metodologia CATI, realizzando 4 mila interviste valide nella seconda metà del mese di aprile 2021. I servizi oggetto di indagine sono il servizio di raccolta di rifiuti urbani (giudizio complessivo di 8,11 su 10), la pulizia stradale (7,42), la pulizia delle aree verdi (7,47), su riciclerie (8,51). Sintetizzando le varie valutazioni raccolte nell'indice sintetico ponderato, si raggiunge un giudizio medio di 7,67 su 10.

Anche nel 2021 è stata analizzata la **customer satisfaction di Aprica per la città di Brescia**. L'indagine per la clientela domestica ha coinvolto un campione di 1.501 utenti domestici di Aprica residenti nel Comune di Brescia ed è stata realizzata tra ottobre e novembre 2021, con metodologia mista CATI – CAWI. Il *Customer Satisfaction Index* complessivo indica un punteggio di 74,7 su 100 mentre per i CSI specifici si riportano i seguenti valori: 76,5 per il servizio di raccolta, 75,5 per i canali di contatto e 72,9 per il potenziale di miglioramento. L'indagine per la clientela commerciale è stata svolta contemporaneamente a quella per la clientela domestica ma con metodologia CATI e ha coinvolto 300 utenze commerciali. Il *Customer Satisfaction Index* complessivo è di 71,7 su 100, mentre per i servizi specifici il CSI si attesta a 72,5 per il servizio di raccolta, 76,8 per i canali di contatto e 69,5 per il potenziale di miglioramento.

### INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION DI APRICA

Sempre nel 2021 sono state effettuate due indagini di *customer satisfaction* per la clientela domestica e commerciale in merito ai servizi di APRICA. L'indagine per la clientela domestica è stata realizzata a maggio 2021 con metodologia CATI e ha coinvolto un campione di 1.025 utenti domestici maggiorenni e residenti nei 10 Comuni serviti. Il *Customer Satisfaction Index* complessivo indica un punteggio di **76,1 su 100**, mentre i CSI specifici si attestano a 77,6 per il servizio di raccolta rifiuti e a 77,2 per i canali di contatto. L'indagine per la clientela commerciale è stata realizzata sempre a maggio 2021 ma con metodologia CATI-CAPI e ha interessato un campione di 315 utenti commerciali nei 10 Comuni serviti. Il *Customer Satisfaction Index* complessivo indica un punteggio di **71,8 su 100**, mentre i CSI specifici si attestano a 71,8 per il servizio di raccolta rifiuti e a 71,6 per i canali di contatto.

Figura 57 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)	100%
Velocità media di risposta (minuti secondi)	29
Percentuale di chiamate andate a buon fine	98%
Accessibilità delle linee e del servizio (tempi di linea liberi rispetto ai tempi di presenza degli operatori)	100%
Tempo medi d'attesa (minuti secondi)	116
Percentuale di chiamate andate a buon fine	92%

### 10.1.6 Correttezza e trasparenza nelle relazioni con i clienti

Nel 2021 il Gruppo non ha ricevuto sanzioni per situazioni di non conformità a leggi o regolamenti inerenti i servizi di fornitura e relative attività di *marketing*, di sponsorizzazione e comunicazione.

Nel corso del 2017 A2A Energia ha presentato ricorso al TAR Lazio contro la sanzione, irrogata ad ottobre 2017 dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, per il non tempestivo adeguamento da parte di A2A Energia del canale di pagamento bollette *online* mediante carta di credito secondo quanto previsto dal Codice del Consumo del giugno 2014.

Nel corso del 2017 una società del Gruppo AEB ha presentato ricorso al TAR Lazio avverso una sanzione comminata 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.

Con provvedimento del 15 giugno 2021, l'AGCM ha invitato A2A Energia S.p.A. (cd. *moral suasion*)

a rimuovere i profili di possibile scorrettezza in relazione alle offerte commerciali denominate "A2A Click", "Extra2A" e "Prezzo Chiaro A2A", chiedendo che, nell'ambito di qualsiasi comunicazione pubblicitaria, siano indicate tutte le componenti di prezzo e gli altri oneri, in particolare ove tali componenti siano fissate discrezionalmente dal fornitore. A2A Energia S.p.A. ha ritenuto opportuno apportare alcune modifiche alle comunicazioni promozionali inerenti alle proprie offerte di fornitura, rendendo maggiormente evidente l'ammontare delle componenti del prezzo discrezionalmente definite dal venditore e, in particolare, gli oneri di commercializzazione, relative a ciascuna offerta. A2A Energia S.p.A., inoltre, si è impegnata a riprodurre le stesse modifiche sul nuovo sito *internet*, il cui lancio è programmato per il mese di marzo 2022.

In considerazione degli impegni proposti, l'AGCM ha riscontrato che i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale sono venuti meno e pertanto, in data 26 novembre 2021, ha deliberato l'archiviazione del procedimento.

Nota  
metodologica1  
Il Gruppo A2A  
e il suo Modello  
di Business2  
Governance3  
La Strategia  
sostenibile  
di A2A4  
Stakeholder  
engagement  
e analisi di  
materialità5  
Capitale  
Finanziario6  
Capitale  
Manifatturiero7  
Capitale  
Naturale8  
Capitale  
Umano9  
Capitale  
Intellettuale10  
Capitale  
RelazionaleRelazione con  
i ClientiRelazione con  
la ComunitàRelazione con  
i FornitoriRelazione  
della Società  
di RevisioneGRI  
Content  
IndexTCFD  
Content  
Index

# 10

## Capitale Relazionale

### 10.2 Relazione con la Comunità

#### CONTESTO DI RIFERIMENTO

##### Coinvolgere e proteggere i nostri **stakeholder**

La crisi dovuta alla pandemia da Covid-19 si è protratta anche nel 2021, con la differenza che grazie alla disponibilità dei vaccini, le attività economiche sono riprese e le scuole sono state riaperte. Tutto il mondo sta tutt'ora cercando di riorganizzarsi attorno ad una "nuova normalità". Tutte le aziende hanno riorganizzato le proprie attività per la Comunità in modo tale da rispondere a nuovi bisogni ed esigenze. Le *multiutilities* negli anni si sono trasformate da semplici erogatori di servizi *standard* a veri e propri protagonisti della vita delle persone e delle comunità, grazie alla vasta disponibilità di prodotti e servizi offerti (si pensi alla soluzioni di efficienza energetica, alla rete di illuminazione pubblica, ai servizi personalizzati di raccolta dei rifiuti...). Oggi il valore del servizio offerto non risiede nel servizio in sé ma nel rapporto con i cittadini, a partire dall'ascolto dei bisogni fino all'effettiva realizzazione di un servizio, e nella capacità di innovare.

In questo contesto, le attività di *stakeholder engagement* diventano uno strumento strategico per l'azienda, che adotta processi sempre più strutturati e inclusivi, al fine da offrire un adeguato ascolto alle istanze dell'utente e dei cittadini. Gli incontri di *stakeholder engagement*, mirano all'ascolto attivo degli *stakeholder* per comprenderne bisogni e richieste, ma anche per conoscere la loro opinione sulle principali tematiche ESG, sulla "direzione" che le aziende dovrebbero intraprendere per una giu-

sta ed equa transizione verso un modello di sviluppo sostenibile. Spesso, le considerazioni degli *stakeholder* diventano parte attiva del processo di individuazione dei temi materiali, confermando l'importanza dell'opinione degli *stakeholder* esterni nelle scelte strategiche.

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.

Le aziende possono inoltre dare un supporto concreto alle scuole e agli ospedali; si possono effettuare miglioramenti infrastrutturali al fine di migliorare le reti di connessione *Internet* ovvero proporre contenuti per studenti e docenti sui temi specifici, come la sostenibilità o ancora organizzare *webinar* e incontri virtuali per rendere più stimolanti le lezioni. Inoltre, le aziende possono fare rete e intraprendere iniziative di solidarietà per ospedali, cliniche e istituzioni per supportarli nell'emergenza, sia con concrete donazioni che con lo sviluppo di strumenti di protezione per dipendenti e operatori sanitari.

Infine, le aziende forniscono supporto anche alle fasce di popolazione più vulnerabile, anche grazie ad iniziative e progetti volti alla riduzione della povertà energetica.

Se da una parte l'interesse al problema ambientale delle nuove generazioni è in costante crescita, dall'altra lo è anche la sfiducia nell'istituzione statale. Il rapporto tra stato, economia e cittadini è ancora in fase di calibrazione e i continui aumenti sui consumi energetici, dovuti alla ripresa dopo la pandemia, rendono non poco difficile la nostra quotidianità. Tuttavia gli interventi ambientali promossi dallo Stato stanno lentamente diventando visibili: i vari bonus stanziati in ambito edilizio ed energetico muovono le case di milioni di italiani verso un cambiamento ecosostenibile. È da evidenziare il ruolo di società come l'A2A nel rendere più fruibili informazioni di tale genere e agevolare la relazione tra stato e cittadini, fornitori e consumatori, economia e forme di energia pulite. Comincia così un primo passo verso un futuro di coesistenza ecosostenibile.

ANDREA, 21 anni, Siena

## IL 2021 NEI FATTI

79%

DELLE **TOP 100 UTILITIES** È PRESENTE SUI  
SOCIAL29  
LUGLIO**EARTH OVERSHOOTDAY:**  
L'EUROPA ESAURISCE LE RISORSE UN  
MESE PRIMA DELLA MEDIA MONDIALE7,2  
mld €DI INVESTIMENTI NEL 2019 PER  
LE **UTILITIES**, IN TECNOLOGIE, RETI  
E IMPIANTI A SUPPORTO DEL PAESEIL SETTORE **UTILITIES** SUPPORTA LO **Sviluppo  
sociale** IMPIEGANDO OLTRE 153 MILA ADDETTI  
IN ITALIA

## GLI IMPATTI PER A2A

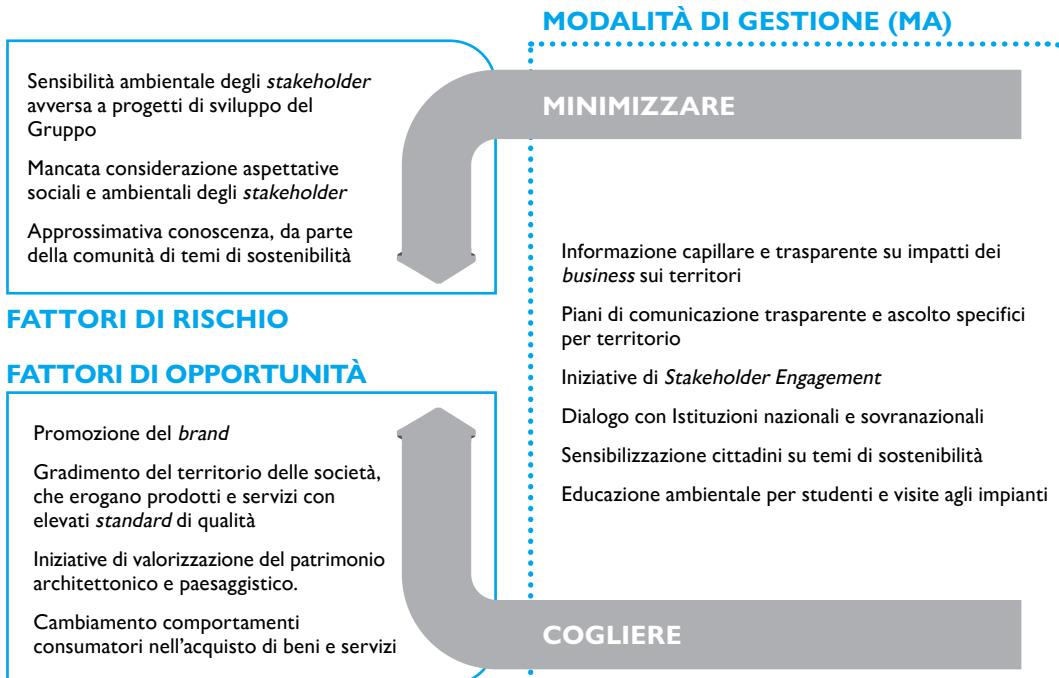
SDGs  
IMPATTATI17 PARTNERSHIP  
PER GLI OBIETTIVITEMA  
MATERIALEAscolto e coinvolgimento  
delle comunitàPIANO  
STRATEGICO  
@203090% sponsorizzazioni  
con iniziative  
di sensibilizzazione alle  
tematiche SDGs

## FONTI

Top Utility, Le performance delle utility italiane - VIII edizione, 2020

### Ascolto e coinvolgimento delle comunità

Coinvolgere gli *stakeholder* in un dialogo attivo e trasparente, partecipare a tavoli di lavoro di Enti e Istituzioni Nazionali e Internazionali e sostenere iniziative e progetti per creare valore condiviso sul territorio e le comunità locali; promuovere iniziative di educazione ambientale a favore delle nuove generazioni; individuare e soddisfare eventuali bisogni ed esigenze degli *stakeholder*.



#### 10.2.1 Relazioni con Enti e Istituzioni

Il ruolo e la natura delle attività di A2A richiedono un dialogo ed un confronto costante con le Istituzioni nazionali ed europee. Le relazioni con Enti e Istituzioni sono gestite in ottemperanza al Codice Etico di A2A.

Nel 2021, le principali **tematiche** trattate sono state:

- il **posizionamento** del vertice e la rappresentazione del nuovo Piano industriale 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;
- il monitoraggio e le proposte sulla normativa per il rinnovo delle **concessioni idroelettriche** in Italia;
- la normativa sul superamento della **maggior tutela** nel mercato dell'energia elettrica e del gas;
- le proposte normative relative al **ciclo idrico**;
- la disciplina dell'**end of waste**;
- il **capacity market**;
- la normativa riguardante il settore del **teleriscaldamento**;
- lo sviluppo della filiera dell'**idrogeno** in Italia;
- la sensibilizzazione rispetto al **gap impiantistico** nel Paese per una effettiva transizione verso l'**economia circolare**;
- la necessaria introduzione di semplificazioni autorizzative per consentire lo sviluppo delle **fonti di energia rinnovabile** e accelerare nella direzione del **phase out** dal carbone;
- il rilancio dello strumento dei **Certificati Bianchi**, estendendo anche il suo perimetro di applicazione;
- lo sviluppo delle comunità **energetiche rinnovabili e dell'autoconsumo**, nell'ambito del recepimento della Direttiva UE 2018/2001 sulla promozione dell'uso di energia da fonti rinnovabili (cd.Red II).



## LE ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA

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

- **AIRU** (Associazione Italiana Riscaldamento Urbano), finalizzata a promuovere e divulgare l’applicazione e l’innovazione dell’impiantistica energetica territoriale nel settore del teleriscaldamento e teleraffrescamento. 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);
- **Elettricità Futura**, l’associazione delle imprese che operano nel settore elettrico italiano, in cui l’Amministratore Delegato di A2A ricopre il ruolo di Vicepresidente.
- **EUROELECTRIC**, l’associazione di settore che rappresenta gli interessi comuni dell’industria dell’energia europea;
- **Confindustria** nazionale, dove il Presidente e l’Amministratore Delegato di A2A sono membri del Consiglio Generale, e le **Confindustrie territoriali** di riferimento rispetto ai luoghi dove risiedono le nostre sedi ed impianti, tra cui **Confindustria Brescia**, dove l’Amministratore Delegato di A2A è membro del Consiglio Generale, ed **Assolombarda Milano, Lodi, Monza e Brianza, Pavia**, dove il Presidente di A2A è membro del Consiglio Direttivo.
- **Utilitalia**, la federazione che riunisce le aziende operanti nei servizi pubblici dell’acqua, dell’ambiente, dell’energia elettrica e del gas. Il Presidente di A2A ricopre il ruolo di Vicepresidente dell’Associazione.



## 10.2.2 Collaborazioni con Università, Centri di Ricerca e Think-Tank

Le collaborazioni tra A2A e il mondo universitario e della ricerca permettono uno scambio reciproco di conoscenze e informazioni all'avanguardia, sia su argomenti tecnici che su argomenti legati all'inserimento del mondo del lavoro dei giovani laureati.

Nell'ambito delle relazioni con i numerosi stakeholder istituzionali, il Gruppo aderisce ai principali think-tank di rilevanza nazionale ed internazionale. Il Gruppo infatti riconosce grande valore alle attività di ricerca e di dibattito che queste realtà costituiscono, unendo mondo accademico, politico-istituzionale e di impresa, al fine di generare un genuino e costante processo di definizione delle politiche pubbliche e di supporto alle decisioni delle Istituzioni, assicurandone qualità e condivisione.

In questo senso, A2A ha rafforzato le proprie partnership con Astrid, Aspen Institute, Istituto per gli Studi di Politica Internazionale, The European House Ambrosetti e sta sviluppando importanti collaborazioni anche con altre eccellenze a livello europeo e globale, al fine di essere sempre più presente nel dibattito pubblico sui temi della Sostenibilità, della Transizione Energetica ed Ecologica e del Climate Change.

### MIP - Politecnico di Milano Graduate School of Management

A2A partecipa al *Master in Energy management* con testimonianze in aula, *company visit* e *project work*; a valle del *Master*, alcuni studenti meritevoli hanno la possibilità di effettuare uno *stage* in azienda. Anche la Società Retipù, del Gruppo AEB, ha sponsorizzato il *Master*, finanziando la partecipazione di risorse (4 nel 2021) ad alto potenziale, al fine di formare ed incoraggiare giovani talenti a dedicarsi al mondo dell'energia.

### RCS Academy

A2A collabora anche con la **RCS Academy**, che propone un'offerta formativa per giovani, *manager* e professionisti attraverso *master full time* e *master part time*. La collaborazione tra A2A e la **RCS Academy** si articola su tre assi di creazione del valore: la partecipazione dell'AD all'*Advisory Board*, la partecipazione di rappresentanti dell'azienda al Comitato Scientifico dei *Master* e le docenze dei *manager* nelle *faculty* e infine, la selezione di candidati per un periodo di *stage* in A2A.

### ELIS

Elis è un ente *no profit* che si occupa di offrire formazione professionale, con una particolare attenzione ai giovani economicamente e socialmente fragili e ad adulti privi di occupazione. Nel 2021, *ELIS Innovation Hub* ha realizzato *Junior Consulting*, un programma di formazione che integra percorso accademico con competenze tecniche e trasversali. A2A ha partecipato

a un incontro organizzato con gli studenti del corso legato ai temi dell'innovazione e informatica.

### ISEO Summer School

A2A ha partecipato come sponsor alla **17esima edizione della I.S.E.O Summer School**, intitolata "The Post Pandemic World Economy". Si tratta di un evento di prestigio internazionale che negli anni ha visto convergere sul lago di Iseo studenti da tutto il mondo. Nel 2021, tra il corpo docenti figuravano 5 premi Nobel. L'iniziativa, che per la prima volta si è svolta in modalità digitale, ha visto partecipe A2A con la sponsorizzazione di 3 borse di studio.

### L'iL@b

A partire dal 2020, il Gruppo ha avviato un'iniziativa denominata **"Incubatore iL@b"** (si veda anche la relativa sezione del Capitale Umano) con l'obiettivo di offrire a giovani tirocinanti e stagisti, provenienti dal mondo accademico, la possibilità di confrontarsi direttamente con le dinamiche. Il percorso di crescita offerto è altamente esperienziale e unisce all'attività svolta nell'ambito di specifici progetti, quella di ricerca e divulgazione su tematiche relative alla *practice* e ai fondamenti metodologici del *Project Management*. Le Università ad oggi coinvolte sono Bocconi, Cattolica, Politecnico di Milano.

### The European House - Ambrosetti

A settembre 2021 è stato presentato lo studio **"Da NIMBY a PIMBY: economia circolare come volano della transizione ecologica e sostenibile del Paese e dei suoi territori"** realizzato in collaborazione con *The European House - Ambrosetti*. La ricerca identifica i *gap* esistenti nei territori del Paese rispetto alla gestione dei rifiuti e analizza i fabbisogni impiantistici per la frazione organica, per il recupero energetico dei rifiuti non riciclabili e dei fanghi di depurazione, e per le bioenergie. Sono stati inoltre quantificati gli investimenti necessari per superare le attuali criticità ed evidenziati i relativi benefici economico-ambientali.

### Centro Sviluppo Sostenibilità

L'Università degli Studi di Brescia, Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Brescia, Confindustria Brescia, A2A S.p.A. e UBI-Fondazione CAB, con il patrocinio del Comune e della Provincia di Brescia, hanno firmato un accordo di partenariato per la costituzione di un **Centro Sviluppo Sostenibilità (CSS)**. 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.

### 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.

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 nel dialogo con le istituzioni quali 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 nella partecipazione attiva nelle Associazioni di categoria. Vengono, altresì, presidiate le tematiche di derivazione eurounitaria, tramite la partecipazione agli incontri delle Associazioni comunitarie di riferimento (tra cui Eurelectric e Cedec), in modo da conoscere "in anticipo" quello che sarà oggetto di recepimento nella legge italiana.

L'enfasi su queste azioni di *policy* e l'approccio olistico del **Green Deal**, anche tenuto conto del nuovo pacchetto di proposte legislative noto come *Fit for 55*, sono state pienamente condivise dal Gruppo: sono stati organizzati appositi momenti di confronto interno trasversali alle diverse Direzioni (**Regulatory Breakfast**) oltre ad appuntamenti più o meno formali con Associazioni ed Enti.

**La Struttura Affari Regolatori e Concorrenza ha un ruolo attivo nel percorso del Gruppo verso il nuovo paradigma energetico e di economia circolare.** In particolare, nelle molteplici occasioni di dialogo e di interazione con le Istituzioni, sono stati affrontati i temi di maggior interesse, tra i quali:

- la revisione del **market design elettrico** per una più efficiente integrazione della produzione rinnovabile;
- l'evoluzione della normativa dettata dal recepimento delle Direttive REDII e Mercato elettrico, relative alla promozione delle fonti rinnovabili e delle configurazioni di consumo più efficienti;
- l'evoluzione del **permitting** delle fonti rinnovabili alla luce delle novità introdotte dal DL Semplificazioni 2021, oltre al possibile sviluppo della normativa relativo alla definizione delle aree idonee, contenuta nel Dlgs REDII;
- la risoluzione delle difficoltà che interessano il meccanismo dei Certificati Bianchi;

- l'esigenza di un quadro stabile e certo per iniziative che, come nel caso della produzione di **biometano**, rappresentano *driver* essenziali per la decarbonizzazione e la circolarità;
- l'esigenza di interventi che garantiscono una maggiore consapevolezza dei clienti finali per accompagnarli in un passaggio consapevole al mercato libero;
- i meccanismi regolatori e tariffari a sostegno degli investimenti per **l'upgrading e la digitalizzazione delle reti di distribuzione**;
- l'impulso allo sviluppo della **mobilità elettrica**, attraverso un ruolo attivo nell'infrastrutturazione della ricarica pubblica e nell'erogazione dei necessari servizi per gli utenti;
- il monitoraggio delle modalità di erogazione delle importanti risorse del **PNRR** e della loro relazione con gli incentivi e la regolazione;
- la partecipazione a **progetti innovativi** (ad es. progetti pilota di Terna sui compensatori sincroni a Brindisi e sulle unità virtuali di produzione/consumo) e analisi di progetti che possono contribuire sia alla decarbonizzazione del parco di generazione sia all'offerta di servizi utili alla rete elettrica nazionale.

In particolare, sulle tematiche "di frontiera", la Struttura è stata coinvolta 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 aderito agli obiettivi di circular economy e contribuito all'individuazione di un quadro di regole virtuose per imprese e cittadini.** L'impegno del Gruppo in questo settore si è sostanziato in particolar modo nei contributi offerti, singolarmente o in sede associativa, alle tematiche relative alla risoluzione dello stallo della normativa del c.d. *end of waste*, con riferimento alla metodologia di definizione delle tariffe al cancello degli impianti di trattamento degli indifferenziati, il Gruppo ha condotto uno studio di approfondimento (in collaborazione con Oxera) che ha portato all'individuazione, come *first best* per il settore, di un **modello di regolazione asimmetrica** che tenga conto della governance e dell'autosufficienza impiantistica delle diverse regioni, riconosciuto dalla stessa Autorità nel metodo tariffario approvato per il periodo regolatorio 2022-2025.

Il medesimo approccio di attenzione agli aspetti ambientali e alle opportunità di adeguamento infrastrutturale ha permeato anche le attività di engagement nel servizio idrico.

**Il Gruppo ha contribuito a diffondere la “cultura della regolazione” anche all’interno del Gruppo, quale leva per l’innovazione e la trasparenza dei servizi.** Ad esempio, sono stati implementati strumenti di monitoraggio e controllo (come la *Regulatory Review* elaborata semestralmente o la *Regulatory Agenda* redatta in occasione

del Budget/Piano) costantemente aggiornati, al fine di considerare i potenziali impatti della regolazione sulle società del Gruppo e di prevedere un costante dialogo con le *Business Unit*.

A2A ha anche supportato la stessa Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) nella sua iniziativa di voler introdurre nel suo Quadro Strategico 2022-2025 metriche per la valutazione della sostenibilità ambientale dei provvedimenti regolatori, e del loro contributo al raggiungimento degli obiettivi dell’Agenda SDGs 2030 fissati dall’ONU.

### 10.2.4 A2A e i rapporti con le Associazioni dei consumatori e i Comitati Territoriali

Per avviare un confronto sulle questioni aperte della transizione ecologica, per aggiornamenti e sviluppi delle attività di *business*, A2A intrattiene relazioni con rappresentanti delle associazioni consumatori, ambientaliste e con i comitati dei cittadini. Il confronto costante con i cittadini e la società civile, organizzata nelle sue associazioni, comitati e *think-tank*, rappresenta un elemento strategico per il Gruppo A2A, poiché permette di individuare e comprendere i principali bisogni e le aspettative degli *stakeholder*. Nel 2021, la *Regional Affairs* è stata ristrutturata al fine di renderla più solida e capace di rispondere in maniera tempestiva alle numerose istanze degli *stakeholder*: viene assicurato così un **monitoraggio continuo tra il Gruppo e l’ambiente esterno**, un’azione coerente con il piano strategico basata sui principi del procedimento amministrativo e che si concretizza in attività combinate *top-down* e *bottom-up*, al fine di migliorare il posizionamento nazionale sulle tematiche di interesse.

Inoltre, è stata aggiornata la *policy* – già applicata a tutte le società del Gruppo – con l’introduzione di una procedura definita per la corretta gestione delle attività di sindacato ispettivo, delle interrogazioni e delle richieste di dati e informazioni da parte degli *stakeholder* istituzionali.

#### Azioni di advocacy sui territori

Nel 2021 è continuato l’impegno di A2A per la transizione ecologica della Sicilia, attraverso una rinnovata collaborazione con Legambiente regionale: il Gruppo partecipa attivamente alle campagne “Sicilia Munizza Free” e “Sicilia Carbon Free”, al fine di sensibilizzare i cittadini siciliani sui temi dell’innovazione nel trattamento dei rifiuti e della necessità di investimenti per la produzione di energia da fonti rinnovabili.

Inoltre, il Gruppo A2A sta investendo in maniera crescente nelle relazioni con i territori del Lazio, della Calabria e della Sicilia per avviare un dialogo con le comunità locali: la presenza di *stakeholder* attivi e consapevoli, stimola a cercare nuove forme di coinvolgimento e di confronto e dibattito. Le attività su questi territori mirano a ridurre le asimmetrie informative e a promuovere una migliore partecipazione dei cittadini alle decisioni.

Infine, con le associazioni dei consumatori territoriali e le amministrazioni comunali, sono in corso i tavoli per la redazione delle “Carte della qualità dei servizi di igiene ambientale” nei comuni dove operano AMSA e APRICA.

A2A è stata presente anche alla **38<sup>h</sup> Assemblea ANCI** - Associazioni Nazionali Comuni Italiani - a Parma: l'evento aveva l'obiettivo di far dialogare amministratori, addetti ai lavori, sindaci, imprese e rappresentanti del Governo sui principali temi di interesse per i Comuni italiani.

Nel terzo trimestre del 2021, vista la situazione economica legata alla crisi energetica e al conseguente aumento dei prezzi delle forniture energetiche, A2A e le sue partecipate hanno messo a disposizione dei propri clienti forme di rateizzazione dell'intero importo delle bollette con la massima flessibilità, secondo le esigenze specifiche dei clienti, senza applicazione di interessi e con la conseguente sospensione delle azioni di distacco, anche prima della scadenza della fattura e sono stati avviati contatti con le Associazioni dei Consumatori per condividere le iniziative messe in atto a sostegno dei clienti, contatti che hanno successivamente portato ad un accordo nel febbraio 2022.

Nel terzo trimestre del 2021, vista la situazione economica legata alla crisi energetica e al conseguente aumento dei prezzi delle forniture energetiche, A2A e le sue partecipate hanno messo a disposizione dei propri clienti forme di rateizzazione dell'intero importo delle bollette con la massima flessibilità, secondo le esigenze specifiche dei clienti, senza applicazione di interessi e con la conseguente sospensione delle azioni di distacco, anche prima della scadenza della fattura e sono stati avviati contatti con le Associazioni dei Consumatori per condividere le iniziative messe in atto a sostegno dei clienti, contatti che hanno successivamente portato ad un accordo nel febbraio 2022.

### ADR - Risoluzione stragiudiziale delle controversie

Il 7 aprile 2021 è stato sottoscritto, per la prima volta in Italia, il **Protocollo Unico di Conciliazione Paritetica tra le sette grandi aziende del settore energetico, idrico e del teleriscaldamento, tra cui A2A, e le 20 Associazioni dei consumatori**

**del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU).** Il Protocollo rinnova e potenzia l'impegno a favore di uno strumento che assicura ai consumatori efficacia per la tutela dei propri diritti senza ricorrere a procedimenti giudiziari e prevede iniziative congiunte che puntano a migliorare la conoscenza e l'utilizzo della negoziazione paritetica come processo indipendente, rapido e gratuito.

Durante l'anno è proseguita l'attività avviata con l'istituzione del Protocollo di negoziazione siglato tra A2A e le Associazioni Consumatori nazionali per la promozione della conciliazione paritetica multiservizi. Nel 2021 le pratiche di conciliazioni paritetiche ricevute hanno registrato un aumento del 55% rispetto all'anno precedente. In totale, la segreteria di conciliazione dell'Organismo ADR A2A-Associazioni consumatori ha ricevuto 48 richieste per conto di clienti gas, elettricità e idrico, di cui 40 riguardanti A2A Energia, 7 A2A Ciclo Idrico e 1 Unareti, legate principalmente alla misurazione dei consumi e alla fatturazione.

Analogamente agli scorsi anni, in ottemperanza alle disposizioni contenute nel Testo Integrato Conciliazione (TICO), si è provveduto ad organizzare i corsi di formazione per conciliatori dei comparti energia, teleriscaldamento e idrico, attraverso una piattaforma gestita da *Consumers' Forum*.

Per quanto riguarda il Servizio Conciliazione ARERA gestito da Acquirente Unico, le richieste hanno avuto un incremento del 27% rispetto all'anno precedente. Le pratiche ricevute sono state 155, di cui: 120 riguardanti A2A Energia, 22 A2A Ciclo Idrico, 1 Azienda Servizi Valtrompia, e 11 Unareti e 1 Lumenergia. La normativa prevede anche che venga chiamato in conciliazione il distributore, quando la discussione riguardi dati tecnici e sia necessario ed indispensabile ai fini della corretta ed efficace trattazione della controversia. In questi casi, l'Autorità ha previsto che il distributore convocato abbia l'obbligo di partecipare alla procedura. Unareti, in qualità di gestore del servizio di distribuzione, ha ricevuto 142 convocazioni obbligatorie come ausilio tecnico.

Nota  
metodologica1  
Il Gruppo A2A  
e il suo Modello  
di Business2  
Governance3  
La Strategia  
sostenibile  
di A2A4  
Stakeholder  
engagement  
e analisi di  
materialità5  
Capitale  
Finanziario6  
Capitale  
Manifatturiero7  
Capitale  
Naturale8  
Capitale  
Umano9  
Capitale  
Intellettuale10  
Capitale  
RelazionaleRelazione con  
i ClientiRelazione con  
la ComunitàRelazione con  
i FornitoriRelazione  
della Società  
di RevisioneGRI  
Content  
IndexTCFD  
Content  
Index

## BANCO DELL'ENERGIA ONLUS

Il Bando, promosso in collaborazione con Fondazione Cariplo, ha **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 sostenendole 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. Nelle sole prime due edizioni **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, attivarsi in azioni di "restituzione" a beneficio della collettività**. I progetti delle prime edizioni, hanno visto il coinvolgimento di nuclei familiari a basso reddito, a rischio scivolamento povertà 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.

Nel 2021 sono in fase di conclusione i 16 progetti aggiudicatari della seconda edizione del bando "Doniamo Energia", lanciata nel 2019, proseguono invece i 17 progetti aggiudicatari della terza edizione del 2020.

La **terza edizione del Bando** è stata indirizzata alle reti sostenute nell'ambito delle due precedenti edizioni, e quindi già in grado di intervenire rapidamente soprattutto per supportare le famiglie che all'improvviso sono scivolate in povertà a seguito **dell'emergenza Covid-19** nel territorio lombardo. Per permettere un'analisi approfondita dei dati, i bandi hanno previsto anche un attento monitoraggio, da cui è risultato che gli **indici economici riguardanti occupazione e risorse** (debiti, reddito e accesso ad aiuti strutturali) delle famiglie coinvolte, **sono tutti migliorati** significativamente dopo l'intervento collegato ai bandi.

Banco dell'energia ha inoltre promosso un nuovo progetto legato alla povertà energetica, con l'obiettivo di alleviare i bisogni momentanei legati al pagamento delle utenze e aumentare la consapevolezza sui consumi energetici. "Energia in periferia", in collaborazione con NextEnergy Foundation e Signify, ha infatti contribuito, con il supporto di una rete di Centri di Ascolto locale, ad aiutare circa 100 nuclei familiari in condizioni di vulnerabilità. È stato offerto alle persone e alle famiglie coinvolte un aiuto economico concreto per saldare le proprie bollette luce e gas di qualunque operatore energetico: grazie a un fondo di 30.000 euro **sono stati donati a ciascuna famiglia circa 7 mesi di luce o 4 mesi di gas**. Insieme a questo aiuto economico, con l'obiettivo di raggiungere traguardi con ricadute a medio-lungo termine, è stato avviato un **percorso di formazione e analisi dei consumi dei beneficiari**, attraverso il coinvolgimento degli operatori della rete TED (*Tutor* per l'energia domestica), formati grazie alla piattaforma Aisfor. Alle famiglie coinvolte nella formazione sui consumi è stato **offerto un kit di lampadine a basso consumo**, utile a migliorare l'efficienza nell'uso dell'elettricità. Sono infine stati raccolti, attraverso questionari anonimi, indicatori rappresentativi sulla condizione delle abitazioni e sui consumi delle famiglie coinvolte. I dati aggregati saranno forniti all'Osservatorio Italiano sulla Povertà Energetica per la compilazione del rapporto annuale. In collaborazione con Aisfor è stato realizzato anche un decalogo sulle buone pratiche per la riduzione dei consumi tradotto in 6 lingue (italiano, inglese, francese, spagnolo, arabo e cinese) e distribuito alla cittadinanza.

La **raccolta fondi** è sempre attiva e rivolta a tutti i cittadini, aziende, clienti di A2A Energia e dipendenti delle società del Gruppo. Questi ultimi, in particolare, hanno dato una risposta positiva sia alle numerose campagne di raccolta fondi, sia offrendo il proprio tempo libero in diverse iniziative proposte nel corso dell'anno, dando un segnale di sensibilità e condivisione del grande valore sociale dell'iniziativa.

Banco dell'energia è stato per il 2021 *Charity partner* esclusivo della **Corsa dei Tre Parchi e della «Walking Day»** svoltesi a Milano rispettivamente a settembre e a ottobre 2021: due eventi sportivi non competitivi che hanno consentito di

raccogliere fondi attraverso una donazione a favore del Banco per ogni iscritto. Per l'occasione sono stati coinvolti anche i dipendenti di A2A, alcuni gareggiando e alcuni offrendo il proprio sostegno come volontari durante i giorni delle gare. Inoltre, è stato *charity partner* della serata esclusiva AEMetropolis, organizzata da Fondazione AEM, che si è tenuta il 22 settembre alla Ricevitrice Sud di Milano.

Per maggiori informazioni [www.bancodellenergia.it](http://www.bancodellenergia.it)

Infine, il 14 dicembre scorso, si è avviata una nuova fase del Banco dell'energia, con l'apertura di una prospettiva nazionale e con l'aggregazione di stakeholder autorevoli, con riferimento sia all'associazionismo e al terzo settore, che al mondo delle imprese operanti nel mercato energetico. L'impegno, preso con la promo-

zione del Manifesto "Insieme per contrastare la povertà energetica", richiede un consolidamento delle attività per i prossimi anni. Sono state selezionate le seguenti priorità di intervento sulle quali l'attività di Banco dell'energia si concentrerà:

- Sensibilizzazione dei *policy maker* e dell'opinione pubblica
- Definizione di politiche e strumenti di intervento
- Educazione all'efficienza energetica
- Sostegno attivo alla mappatura e al monitoraggio nazionale e territoriale della povertà energetica anche con l'adozione di misure ufficiali
- Promozione di progetti territoriali, che vedano il contributo di organizzazioni pubbliche/private/terzo settore.

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

## 10.2.5 Investimenti nella Comunità

La capacità di rispondere in modo mirato ed efficace alle *aspettative della Comunità* è da sempre un punto di forza ed un elemento distintivo di A2A. Un impegno concreto che ha comportato nel tempo importanti investimenti in sponsorizzazioni, liberalità, contributi a Enti Teatrali e alle Fondazioni AEM e ASM.

### LE FONDAZIONI DEL GRUPPO

Per l'anno 2021 la **Fondazione AEM** si è impegnata a seguire un piano triennale di progetti in linea con gli **SDGs** che condivide con il Gruppo A2A. Le aree di attività in cui opera la Fondazione sono l'educazione ambientale, la tutela e la valorizzazione del patrimonio storico di AEM, la ricerca, la formazione specialistica e liberalità, in particolar modo nelle aree di Milano e della Valtellina.

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

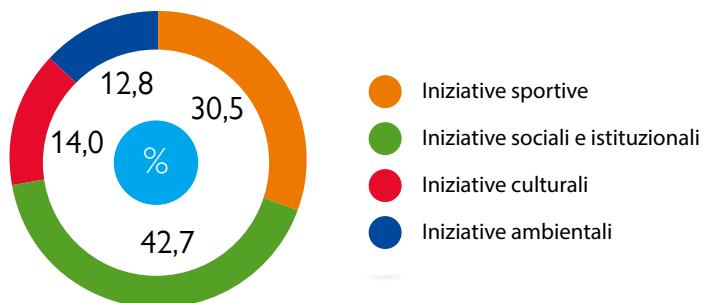
Per maggiori informazioni visita i siti web <https://www.fondazioneaem.it/> e <https://www.fondasm.it/>

Attraverso le sponsorizzazioni A2A vuole contribuire alla valorizzazione e alla promozione del patrimonio culturale e ambientale dei territori in cui è presente. L'impegno si sviluppa in diversi ambiti, con il sostegno a grandi e piccole iniziative, in ambito sportivo, culturale, ambientale, sociale e istituzionale, promuovendo e consolidando l'immagine

di A2A *Life Company* e del Gruppo sul territorio in cui è presente. **Gli investimenti complessivi del Gruppo per la Comunità sono stati circa 4,7 milioni di euro.**

Nello specifico, le **sponsorizzazioni** in attività sportive, sociali, ambientali e culturali a favore del territorio nel 2021 ammontano invece a 1,1 milioni di euro.

**Figura 59 Sponsorizzazioni per area di attività**



Nel 2021 sono state diverse le iniziative alle quali A2A ha aderito.

Tra queste si evidenzia la collaborazione con **L'Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile** (ASViS) che all'interno del **"Festival dello Sviluppo Sostenibile"** con il supporto di A2A ha prodotto l'innovativa ricerca **"SDG20: la misurazione dello sviluppo sostenibile nei Paesi del G20"**, un'analisi del posizionamento dei Paesi del G20 rispetto ai **Goal** dell'Agenda 2030. Il documento è stato presentato il 7 ottobre 2021 nel corso dell'evento cen-

trale del **Festival dello Sviluppo Sostenibile**, che si è svolto dal 28 settembre al 14 ottobre 2021 in tutta Italia e in rete.

Il 2021 ha visto il Gruppo aderire all'iniziativa **"Adotta una statua"** progetto ideato e promosso dalla Veneranda Fabbrica del Duomo di Milano che nasce dall'esigenza di valorizzare una selezione di opere custodite presso il Cantiere marmisti, elementi scultorei rimossi dal Monumento per esigenze conservative. Attraverso questa iniziativa

è possibile restituire l'antico splendore ad alcune opere non fruibili che potranno tornare a vivere e a raccontare la storia del Duomo di Milano. Con il suo sostegno A2A ha adottato un doccione del Duomo, **“Sirena a cavallo di un mostro marino”**.

Diverse anche le partecipazioni a iniziative in ambito ambientale come, ad esempio, la collaborazione con Legambiente Sicilia, attraverso le iniziative Sicilia **Carbon Free, Forum Qualenergia e EnergyForum**, mentre, in collaborazione con l'Associazione Amici della Terra Onlus, A2A ha sostenuto la **XIII Conferenza Nazionale per l'Efficienza Energetica**. Significativa anche la presenza di A2A alle Celebrazioni della **51ª Giornata Mondiale della Terra** che si è tenuta il 22 Aprile con un intervento durante la maratona digitale di *RaiPlay* dedicata al progetto educativo “Olimpiadi della sostenibilità”.

Molte le iniziative anche a carattere sportivo che A2A promuove nei territori in cui è presente, tra queste si evidenzia il “derby azzurro”, *match* tra Pallacanestro Brescia VS New Basket Brindisi, entrambe sostenute da A2A.

L'iniziativa, di grande rilievo sociale, ha visto le due squadre unite nella lotta contro il bullismo. I giocatori, prima dell'inizio della partita, sono scesi in campo indossando una maglietta realizzata per l'occasione, con i loghi di entrambe le squadre, di A2A e dell'Associazione *onlus* “MaBasta” (Movimento Anti Bullismo Animato da Studenti Adolescenti), movimento di giovani e giovanissimi impegnati nella lotta contro i fenomeni di bullismo e *cyberbullying*.

A2A ha dato un contributo a sostegno dell'iniziativa degli Spedali Civili di Brescia che, per fronteggiare l'emergenza sanitaria, hanno istituito un Centro Covid-19 *drive-through* per garantire l'effettuazione di tamponi in totale sicurezza restando in auto. A questo si sono aggiunti successivamente il centro vaccinale e lo spazio per l'unità medica Covid.

Anche il Gruppo AEB ha sostenuto iniziative sul territorio di particolare rilievo, fra cui il Concorso Pianistico internazionale Ettore Pozzoli, e manifestazioni sportive, con particolare attenzione allo sport a livello agonistico per persone diversamente abili. In concomitanza con il concorso Pianistico internazionale Ettore Pozzoli, con RetiPiù si è realizzato specifico progetto artistico per qualificare un edificio in centro storico, con l'indizione di un contest rivolto a *street artists* italiani e internazionali sul tema “Tutta l'energia della Musica”.

## Borse di Studio

Ogni anno l'azienda indice un concorso per l'assegnazione di 100 borse di studio ai figli dei dipendenti del Gruppo dell'area Brescia e Bergamo così suddivise: 25 per studenti che hanno conseguito il diploma di maturità superiore, 50 per studenti delle classi intermedie di scuola media superiore e 25 per studenti con diploma di scuola media inferiore. 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.

Il Comune di Cremona, LGH S.p.A. e il Politecnico di Milano – Polo Territoriale di Cremona hanno siglato un accordo per il sostegno di due borse di studio e un progetto ricerca sui temi della transizione energetica e dell'intelligenza artificiale. LGH sosterrà attraverso due borse di studio da 5mila euro l'una la frequenza o tesi di laurea di giovani meritevoli iscritti al Politecnico – Polo di Cremona; il supporto ai due progetti di ricerca ha un valore complessivo di 50 mila euro.

## Protezione civile

Nel 2021, l'Associazione Volontari di Protezione Civile del Gruppo ha proseguito il suo impegno a favore della comunità, che, fin da marzo del 2020, si è dispiegato particolarmente **nel sostegno all'emergenza della pandemia**. Sono proseguiti i servizi di supporto per le vaccinazioni anti Covid-19 presso gli *HUB* di Milano, Brescia e della Valtellina, oltre alla distribuzione di materiale sanitario presso gli Ospedali di Milano, in coordinamento con il Dipartimento Nazionale e la Protezione Civile della Regione Lombardia. Inoltre, sono stati effettuati servizi per il trasferimento dei medici dell'Aeronautica militare presso gli *hub* vaccinali itineranti di Mantova.

Lo scorso 5 agosto, durante l'esondazione del Lago di Como, i Volontari hanno operato nel Comune di Laglio per liberare le strade invase dai detriti e dal fango.

Grazie al contributo delle Fondazioni AEM e ASM, è stato acquistato un nuovo generatore da 100 KVA che sarà utilizzato durante le emergenze. Nel 2021, in occasione dei 45 anni dell'Associazione, con il patrocinio della Fondazione AEM è stato rieditato il volume “Gli uomini e le acque”, dovere della memoria e della transizione ecologica.

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

## 10.2.6 Educazione e Formazione

A2A si occupa di ambiente, acqua ed energia, condizioni necessarie alla vita del Pianeta e delle persone, per questo si definisce una *Life Company*. Essere una *Life Company* implica un grande impegno: agire responsabilmente ma anche creare una cultura condivisa del rispetto e la conoscenza delle tecnologie che ci permettono di salvaguardare il Pianeta.

A2A da oltre 40 anni investe nella comunicazione verso le nuove generazioni; in particolare, il gruppo ha individuato la generazione Z come target preferenziale per la comunicazione del suo impegno nei confronti dell'ambiente. Questa generazione si è impegnata ad intervenire attivamente per la salvaguardia del pianeta e ha bisogno di canali dover poter dare voce a queste istanze.

Durante l'anno 2021, A2A ha coinvolto circa 44.000 tra studenti e docenti (+78% rispetto al 2020) in progetti di educazione ambientale e sostenibilità a livello nazionale e territoriale. L'innovazione e il digitale sono state le chiavi per rispondere alle nuove esigenze della scuola: infatti, la maggior parte delle attività di educazione ambientale è stata erogata da remoto, anche per andare incontro alle esigenze delle classi in dad (didattica a distanza). I progetti territoriali sono stati focalizzati principalmente allo sviluppo di una maggior consapevolezza verso l'ambiente ed alla comprensione di buone pratiche relative alla riduzione dei rifiuti, alla raccolta differenziata, al riciclo, all'economia circolare, anche attraverso attività di gioco.

È proseguito l'impegno nei confronti dei docenti, ai quali sono stati rivolti i percorsi di formazione "Una mappa per navigare il presente" e "Verso il 2050: con le scuole per un futuro sostenibile" con l'obiettivo di fornire loro strumenti concreti e innovativi per la didattica in classe accompagnati da esperti, ricercatori e divulgatori autorevoli. Nel 2021 sono stati coinvolti oltre 2.100 docenti e gli appuntamenti proseguiranno nel 2022.

Anche la Società Gelsia Ambiente, appartenente al Gruppo AEB, ha portato avanti alcuni progetti di educazione ambientale nelle scuole. I progetti hanno coinvolto classi di scuola primaria e secondaria di primo grado, coinvolgendo 265 classi per un totale di 6.000 studenti e docenti.

### **Earth Day e lancio delle Olimpiadi della Sostenibilità**

Il 22 aprile, in occasione della Giornata Mondiale della Terra, A2A è stata presente alla seconda edizione di #OnePeopleOnePlanet, la maratona in diretta streaming su RaiPlay per lanciare il progetto «Olimpiadi della sostenibilità», rivolto agli studenti delle scuole secondarie di II grado di tutta Italia che si chiuderà nella primavera del 2022. I ragazzi sono stati formati sugli obiettivi di sviluppo sostenibile con strumenti digitali (podcast e pillole video) sui loro canali social preferiti; a seguire è stato loro chiesto di realizzare pillole video per raccontare ai loro coetanei la loro visione di un futuro sostenibile e inclusivo.

### **EnergiaScuola – L'efficienza energetica spiegata ai ragazzi**

Il progetto, rivolto a tutte le scuole italiane, ha ingaggiato i ragazzi sui temi dell'efficienza e del risparmio energetico, usando strumenti interattivi come quiz e simulatori energetici, per promuovere sia la realizzazione di elaborati multimediali che di analisi energetiche e progetti di riqualificazione degli edifici scolastici. Le 9 classi vincitrici a livello nazionale sono state premiate con buoni per l'acquisto di materiale scolastico. Il progetto è stato realizzato in sinergia con l'iniziativa *educational PenssoGreen* di A2A Energia rivolta alle famiglie per sensibilizzarle sul tema della sostenibilità ambientale.

### **Sensori per le scuole di Brescia**

Sono stati installati 323 sensori ambientali nelle classi di 32 plessi scolastici della città di Brescia. L'obiettivo è quello di monitorare la qualità dell'aria all'interno delle aule attraverso la misurazione di tre parametri (umidità, temperatura, CO<sub>2</sub>) e fornire uno strumento di didattica digitale avanzato per l'educazione ambientale. In sintesi, i sensori sono in grado di segnalare quando è opportuno aprire le finestre per cambiare l'aria, ma anche quando è opportuno richiuderle per non sprecare calore ed energia.

### **Concorso Nazionale Digitale #energia-scuola**

Il progetto, rivolto a tutte le scuole italiane, ingaggia i ragazzi sui temi dell'efficienza e del risparmio energetico, usando strumenti interattivi come quiz e simulatori energetici, per promuovere sia la re-

alizzazione di video creativi che l'elaborazione di analisi energetiche e progetti di riqualificazione degli edifici scolastici. Le 9 classi vincitrici su tutto il territorio nazionale (province Brindisi, Varese, Milano, Salerno, Nuoro, Catania, Brescia, Venezia e Piacenza) sono state premiate con buoni per l'acquisto di materiale scolastico per un montepremi totale di € 6.900.

### #All4climate - Pensare sostenibile e progettare circolare

A2A è stata partner di All4Climate - Italy 2021, un palinsesto di iniziative lanciate dal Ministero dell'Ambiente e dedicato alla lotta contro i cambiamenti climatici; ha partecipato al dibattito della Pre-COP di Milano (30 settembre – 2 ottobre) che ha preceduto la COP26 di Glasgow (26° Conferenza delle Nazioni Unite sui cambiamenti climatici). Tra le diverse iniziative realizzate e supportate

da A2A, il 1° ottobre è stato organizzato, in collaborazione con Amsa, l'Università degli Studi di Milano-Bicocca, il Politecnico di Milano e *Plug&Play* l'evento digitale "Pensare sostenibile e progettare circolare", che ha visto alcuni dirigenti dell'azienda e professori universitari dialogare con i giovani vincitori di una challenge lanciata da A2A sui temi dell'economia circolare e dell'innovazione. L'evento ha coinvolto circa 300 docenti e studenti.

### Broken cities

Nel 2021 A2A ha partecipato, nell'ambito degli European Feltrinelli Camp, *Broken cities*, a una due giorni di incontri e dibattiti finalizzati a riflettere su una proposta di agenda urbana volta a ridurre divari e fratture sociali presenti nelle città. Alcune prime linee di A2A hanno anche partecipato ad alcuni tavoli di lavoro legati alla rigenerazione sociale ed ambientale delle città.

## 10.2.7 Comunicazione Esterna

Il 2021 è stato caratterizzato da diversi interventi sulle *digital property* del Gruppo, sia in una logica di *restyling* di tipo grafico che di riprogettazioni e integrazioni di nuovi servizi digitali.

Il sito Corporate ha subito profonde trasformazioni con l'obiettivo di spiegare e raccontare il nuovo piano industriale del Gruppo, il nuovo posizionamento "Life Company" e il nuovo *management*. Coerentemente, è stata riorganizzata tutta la presentazione della società, del suo modello di *business*, del suo modello di innovazione, della *people strategy* e del modello di sostenibilità attraverso un *tool* navigabile per la scoperta degli obiettivi e della strategia di sostenibilità. Contestualmente, è stato completamente rinnovato anche il sito dedicato al mondo della Scuola ed è stato creato un mini sito dedicato al mondo dell'Innovazione, per favorire i giovani *startupper* nella collaborazione con il Gruppo.

Nel corso del 2021 l'attività di Ufficio Stampa ha prodotto oltre 400 comunicazioni ai media, con una crescita di circa il 7% rispetto all'anno precedente. Sono inoltre state circa 250 le occasioni di incontro con i giornalisti (prevalentemente da remoto), fra interviste e colloqui *one-to-one*, conferenze stampa e *press visit*.

Il Gruppo è presente sui seguenti canali *social*: *Facebook*, *LinkedIn*, *Twitter* e *Instagram*. La comunicazione attraverso i 10 profili *social* attivi, con una *fanbase* di oltre 297.000 utenti, cresciuta del 15% rispetto al 2020, permette un contatto più diretto con i cittadini e i clienti, informandoli su temi centrali per il Gruppo quali, ad esempio, la transizione energetica, l'economia circolare, la sostenibilità. Inoltre è possibile avviare flussi di *social media caring* per intercettare tempestivamente le necessità e le segnalazioni da trasmettere ai canali di *customer care*: complessivamente sono state risolte circa 4.400 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 90% dei contenuti delle comunicazioni nate dall'attività di Ufficio Stampa, *Web* e *Social* è riconducibile a temi ESG: in particolare, il 73% dei contenuti sono relativi alla tematica Sostenibilità Ambientale.

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*

# 10

## Capitale Relazionale

### 10.3 Relazione con i Fornitori

#### CONTESTO DI RIFERIMENTO

##### Migliorare i costi e i livelli di servizio nella *Supply Chain*

La pandemia ha fatto emergere l'esigenza di rendere le catene di fornitura globali, e quindi anche quelle delle singole imprese, sempre più resilienti. La contrazione delle forniture causata dal *lockdown* cinese ad inizio 2020 e la conseguente contrazione della domanda nei mesi successivi ha messo in evidenza tutte le criticità di una catena di fornitura globalizzata. Con la ripresa delle attività nel 2021, molti dei problemi non sono stati risolti ma sono cambiate le modalità con cui vengono gestiti.

La catena di fornitura, oggi, è considerata una leva di *business* per mitigare i rischi e cogliere le opportunità del mercato. I benefici delle forniture sostenibili, sia dal punto di vista ambientale che sociale e tecnologico, si diffondono a tutta la catena del valore dell'azienda. Oggi le organizzazioni devono rendere conto ai propri *stakeholder* delle modalità con le quali interagiscono con i propri fornitori: in questo contesto diventa cruciale comprendere cosa si acquista

– prodotti con specifiche caratteristiche di sostenibilità, prodotti realizzati con materiali ecosostenibili o con metodi di produzione che rispettano l'ambiente e i lavoratori e che siano sicuri anche per gli utenti finali – e da chi; per rispondere alle aspettative dei propri *stakeholder*, le organizzazioni devono ideare e mettere in pratica processi, pratiche e *policy* e sistemi di *reporting*, con conseguenze importanti anche sul modello di *business*.

Una catena di fornitura sostenibile permette la riduzione dei costi totali di fornitura, una riduzione dei rischi lungo tutta la catena di fornitura, un maggior e migliore coinvolgimento dei fornitori stessi e una migliore percezione del *brand* da parte degli utenti.

Da una ricerca di Ecovadis, emerge che il 69% dei rispondenti (al questionario) tiene in considerazione la *performance* di sostenibilità dei propri fornitori al momento della selezione.

Di una cosa siamo certi: mantenere buoni rapporti con chi ci sta accanto è fondamentale. Se guardassimo alla relazione tra imprese e fornitori, non cambierebbe nulla. Qualsiasi impresa sostenibile che voglia accrescere il proprio capitale relazionale dovrebbe circondarsi di fornitori che combattono le stesse battaglie e che credono negli stessi valori. Migliorare per se stessi, per l'ambiente e per i propri lavoratori: sarebbe la soluzione ideale, una soluzione "win-win" per tutti.

*Martina, 22 anni, Sassari*

## IL 2021 NEI FATTI

**70%** DELLE UTILITIES CHIEDE AI FORNITORI  
DI ADERIRE A CRITERI ESG

**SOSTENIBILITÀ NELLA CATENA DI FORNITURA  
È UN MEGA TREND DA MONITORARE GLOBALE  
(MSCI 2022 TRENDS TO WATCH)**

**DEGLOBALIZZAZIONE COME STRATEGIA PER MITIGARE  
I RISCHI DI UNA CATENA DI FORNITURA ESTESA**

**20%** DELLE AZIENDE RENDICONTA  
LE EMISSIONI DELLA PROPRIA CATENA  
DI FORNITURA (SCOPE 3)

## GLI IMPATTI PER A2A

**SDGs  
IMPATTATI**



**TEMA  
MATERIALE**

**Gestione responsabile  
della catena di fornitura**

**PIANO  
STRATEGICO  
@2030** **90%** dell'ordinato a fornitori  
valutati con indicatore  
ESG

**FONTI**

*Ecovadis, Sustain 2021: How We Can Rethink and Rebuild Global Supply Chains, 2021*

*Ecovadis, Sustainable Procurement Barometer Key Findings, 2021*

*Top Utility, Le performance delle utility italiane - IX edizione, 2021*

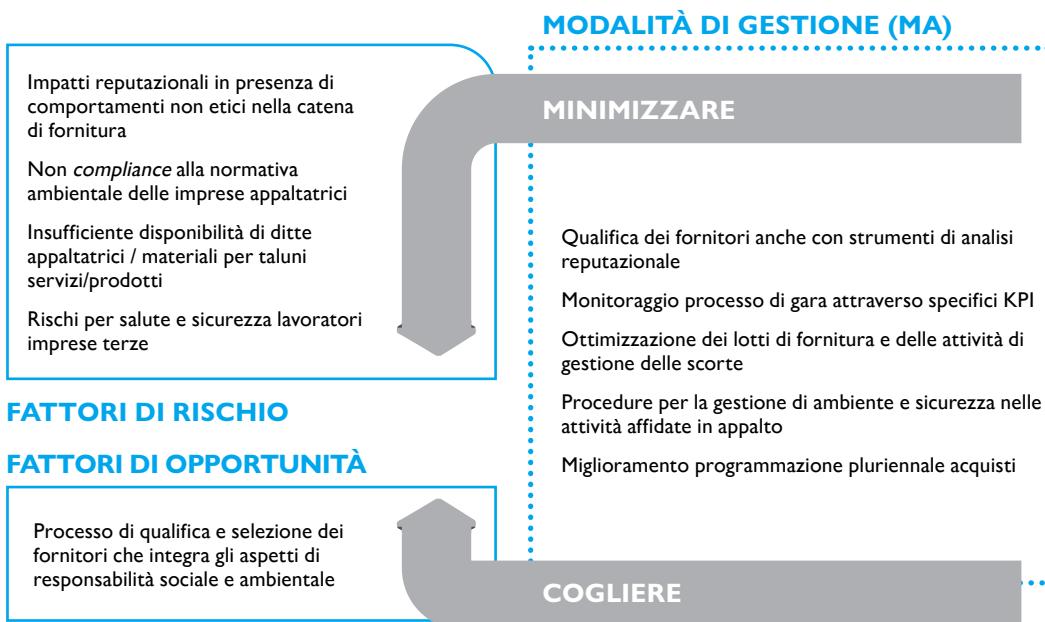
*MSCI, ESG Trends to Watch, 2022*

*Deloitte, Supply Chain Sfide e opportunità, da oggi in poi, 2021*

*CDP, Global Supply Chain Report, 2021*

### Gestione responsabile della catena di fornitura

Fornire servizi di qualità, sicuri e affidabili e agire con flessibilità e prontezza nella risposta alle aspettative dei clienti; mettere in atto azioni e sistemi per la gestione dei rischi e di eventuali emergenze, al fine di garantire la continuità del servizio; adottare corrette prassi di comunicazione e *marketing*; impegno nella corretta gestione in sicurezza dei dati di clienti e dipendenti, in ottica di protezione della *privacy*. Sviluppo e promozione di prodotti e servizi di efficienza energetica e mobilità green per la clientela



### Capitale Relazionale - fornitori

Nell'anno 2021 sono stati emessi **13.096 ordini** per forniture, servizi o lavori dalle società del Gruppo, per un importo complessivo di circa **2,1 miliardi di euro**, di cui circa il **95,3%** destinati a **fornitori italiani**. Nel 2021 il **69%** dell'ordinato è stato assegnato tramite gara.

**Figura 60 Valore dell'ordinato per Business Unit**

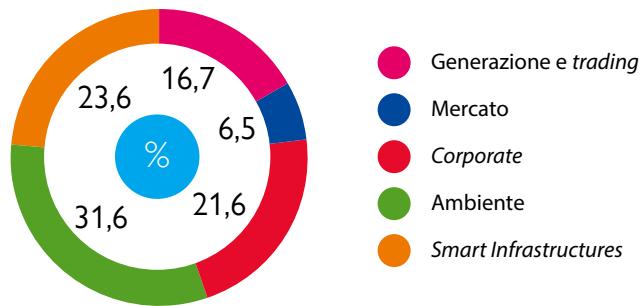
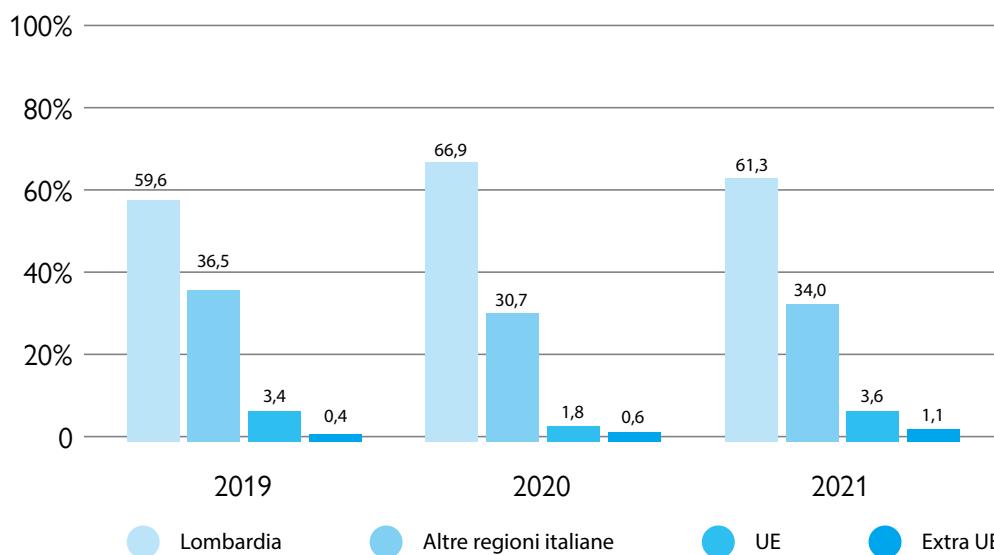




Figura 61 Ripartizione geografica dell'ordinato (in percentuale sul totale)



## TENSIONE SUI PREZZI

L'andamento macroeconomico del 2021 ha creato grandi tensioni sui prezzi delle principali *commodity* che si ripercuotono sull'intera *supply chain*, modificando così significativamente l'equilibrio domanda-offerta delle risorse. Si rilevano ripercussioni sulla loro reperibilità, sui prezzi e sui tempi di consegna. Si tratta di un rischio esterno di tipo macroeconomico e che interessa il mondo produttivo nel suo complesso. Il Gruppo ha in essere alcune misure di mitigazione degli impatti (ad esempio l'aumento delle giacenze a magazzino di prodotti strategici e il monitoraggio continuo dell'utilizzo contratti di acquisto materiali correlato ai prezzi indice).

### 10.3.1 Gestione responsabile della catena di fornitura

Da anni il Gruppo adotta uno specifico sistema di accertamento di idoneità dei fornitori, al fine di instaurare duraturi rapporti commerciali con fornitori che applicano alti *standard* in materia di salute e sicurezza personale, di tutela dell'ambiente e di qualità tecnica. 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).

Contestualmente all'apertura delle gare indette dal Gruppo, A2A seleziona e qualifica i fornitori in uno specifico Albo Fornitori. Durante il processo di qualifica dei fornitori - per le categorie merceologiche individuate come significative ai fini della sicurezza e dell'ambiente - si prevedono valutazioni di tipo tecnico e finanziario, la verifica di specifici requisiti ambientali e di sicurezza, la verifica della validità delle eventuali certificazioni/iscrizioni richieste e degli indici infortunistici del fornitore. Se ritenuto necessario, possono essere svolte attività di verifica sul campo (Audit) dei requisiti dichiarati.

Le aziende che intendono accreditarsi sul Portale Fornitori di A2A sono tenute a sottoscrivere il **Patto di Integrità** (con la conseguente adesione al Codice Etico di Gruppo). La mancata sottoscrizione comporta l'impossibilità per il fornitore di richiedere l'iscrizione all'albo.

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

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

Il *global score* del fornitore ha acquisito, nel tempo, un peso sempre più rilevante per la definizione della **Vendor List** da invitare in gara o durante il processo di assegnazione della gara stessa. Solitamente, la qualifica ottenuta ha una validità di 36 mesi; se il *global score* attribuito a un fornitore evidenzia delle criticità, il Gruppo può mettere in

**Figura 62 Fornitori qualificati del Gruppo A2A suddivisi per certificazione posseduta (numero)**

	2019	2020	2021
ISO9001	1.721	2.239	2.110
ISO14001	593	731	816
OHSAS18001	507	640	670
SA8000	142	192	177
Rispondenti al questionario TenP ( <i>Global Compact</i> )	188	223	-
<b>Totale fornitori con almeno una certificazione</b>	<b>2.767</b>	<b>3.018</b>	<b>3.451</b>
di cui attivati con ordine	1.092	1.113	1.239

atto provvedimenti come la sospensione della qualifica o l'avvio di attività di *audit*.

Nel 2021 **3.451 fornitori sono risultati in possesso di almeno una certificazione qualità, ambiente e sicurezza** e di questi ne sono stati attivati con almeno un ordine **1.239**.

Il **valore degli ordini** emessi dal Gruppo A2A affidato a fornitori in possesso di almeno una certificazione ammonta a circa l'**86%** del valore complessivo. In sede di processo di qualifica per l'iscrizione o rinnovo all'albo, 1.712 fornitori sono stati valutati su tematiche sociali e 1.719 su tematiche ambientali.

Per alcuni ambiti merceologici, i fornitori vengono valutati anche in relazione ai propri rischi reputazionali, con l'attribuzione di un **Integrity Risk Rating**, la cui valorizzazione positiva determina la permanenza nell'Albo. Le dichiarazioni rese durante il processo di qualifica potranno essere verificate presso le sedi dei fornitori. 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**.

La gestione dei rischi di *business* passa anche dall'individuazione, gestione e mitigazione dei rischi della catena di fornitura. Infatti, vengono definiti **“critici” quei fornitori che possono causare con alta probabilità un impatto negativo al Gruppo a causa di 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* e prestazionali;
- giudizio di non idoneità a seguito delle verifiche reputazionali effettuate (inclusa violazioni e provvedimenti ad impatto sicurezza ed ambientale);
- gravi violazioni accertate contrattuali e/o di rispetto delle norme.

Sono stati individuati due livelli di rischio, in base ai quali vengono presi specifici provvedimenti. Il livello **“watchlist”** prevede che il fornitore sia in osservazione temporanea; può tuttavia partecipare a gare e stipulare nuovi contratti ma la scelta deve essere necessariamente motivata. Il livello **“blacklist”**, invece, non permette al fornitore di essere invitato alle gare e di presentare nuove domande di qualifica.

### Policy Responsible Procurement

Nel corso nel 2021 è stata redatta la nuova **Policy relativa alla tematica del Sustainable Procurement**, in linea con quanto dichiarato nel Piano Strategico A2A 2021-2030, e con la finalità di migliorare le performance ESG lungo tutta la catena di fornitura.

La *Policy* rappresenta l'impegno concreto nella promozione e sostegno di tutti i valori e principi affermati dalle istituzioni e convenzioni internazionali in materia di sostenibilità lungo la catena di fornitura e premialità dei fornitori che si impegnano nello scopo.

In particolare, la *Policy* chiarisce e traduce in azioni gli obiettivi di sostenibilità della *Supply Chain*, come: riduzione impatto ambientale su approvvigionamento materiali/beni/servizi; formazione del personale sui temi di sostenibilità, e *compliance* ed impegno con principi Codice etico e Politica Diritti Umani.

### Analisi delle performance ESG dei fornitori

Per la valutazione della sostenibilità della *supply-base*, ed in particolare per la valutazione dei rischi ESG, il Gruppo ha avviato una collaborazione con un *info-provider* ESG, *leader* di mercato nelle valutazioni di sostenibilità della catena di fornitura. Infatti, è stata messa a disposizione una piattaforma dedicata per la somministrazione di questionari strutturati ai fornitori coinvolti per la valutazione di un indice/punteggio di sostenibilità. Il modello di costruzione del *rating ESG* tiene conto della *tipologia di azienda* (settore di attività, paese in cui opera, dimensione aziendale) e di *4 pilastri ESG* (ambiente, lavoro e diritti umani, etica e *sustainable procurement*) e restituisce un punteggio complessivo su base 100, che rappresenta una media ponderata delle dimensioni sopra riportate.

Nel corso dell'anno è stata effettuata una **prima mappatura della supply-base di A2A coinvolgendo nella campagna 153 fornitori che coprono circa il 50% dell'ordinato 2021**.

Il *rating* medio ottenuto dal campione è stato di circa 57/100, contro un 44/100 delle valutazioni medie di settore.

La verifica puntuale del *rating* dei fornitori strategici del Gruppo rappresenterà un ulteriore criterio rilevante di identificazione del **fornitore critico in ambito ESG**, funzionale alla predisposizione di monitoraggi ed azioni *ad hoc* per rendere la *supply chain* ancora più sostenibile.

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

### PROGETTO PILOTA: UN NUOVO PROCESSO CONDIVISO PER RIDURRE IL RISCHIO HSE

Per ridurre ulteriormente il rischio di selezione di fornitori critici in ambito ambiente e sicurezza, nel corso del 2021 è stata rafforzata la *partnership* con la funzione HSE, che partecipa attivamente ai tavoli di *sourcing* per le fasi di selezione dei fornitori da coinvolgere nelle gare (c.d. processo condiviso) aventi ad oggetto una categoria merceologica ad alto impatto *health & safety*.

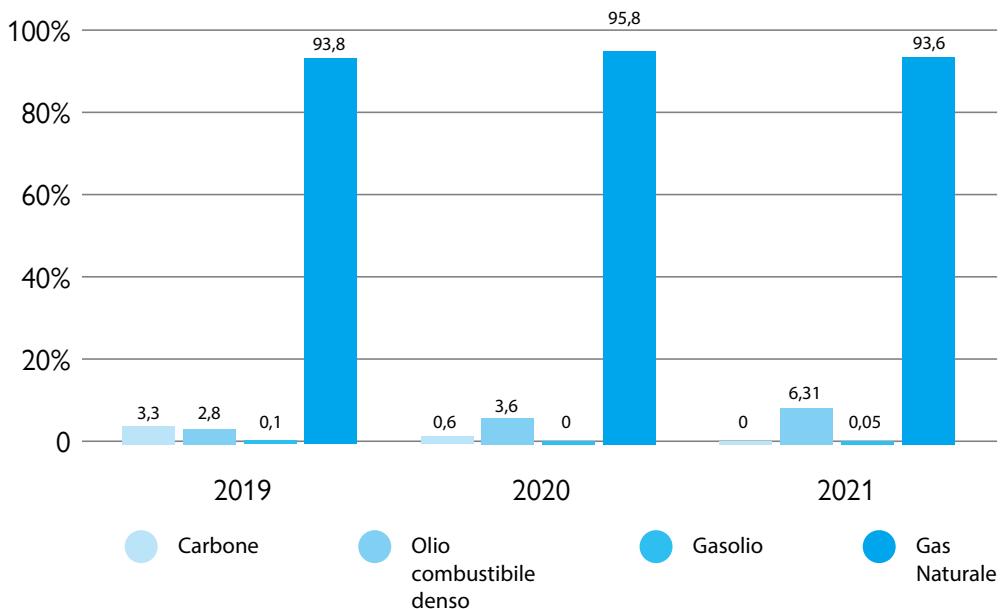
#### 10.3.2 Fornitori di combustibili

Oltre a quanto speso per forniture, lavori e servizi, circa **2,9 miliardi di euro sono stati spesi per l'acquisto dei combustibili** (di cui 94% per il gas naturale) utilizzati nelle Centrali del Gruppo o veicolati ai clienti finali. Grazie al piano di decarbonizzazione del Gruppo, nel 2021 non sono stati effettuati acquisti di carbone mentre gasolio e OCD rappresentano circa il restante 6%.



**Emissioni**  
1.100 mila tCO<sub>2</sub>eq emesse per l'acquisto di combustibili

*Figura 63 Valore degli ordini emessi per tipologia di combustibile (% sul totale)*



### 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 A2A, e in particolare la BU *Smart Infrastructures*, hanno 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 2021 il Gruppo ha effettuato ispezioni a 104 appaltatori e 44 subappaltatori (+42% rispetto al 2020), svolgendo in totale circa 5.500 ispezioni (+47% vs 2020): per garantire un presidio costante lo stesso cantiere viene ispezionato più volte per tutta la sua durata, anche con cadenza settimanale. Le visite di controllo sono state fatte su un campione di cantieri stradali selezionato in modo da garantire un adeguato numero di controlli sia per

i cantieri di valore maggiore sia per quelli di valore più ridotto. Le ispezioni sono state condotte con l'ausilio di apposite *check-list*, i cui risultati sono condivisi successivamente con le strutture aziendali interessate. La *check-list* prevede tre livelli di anomalia (ROSSO = Bloccante, ARANCIONE = Grave e GIALLO = Rilevante). Nel caso di anomalie rosse, i responsabili del cantiere vengono immediatamente allertati per adottare, nel più breve tempo possibile, le opportune contromisure coinvolgendo gli appaltatori. Nel 2021 circa 550 ispezioni (pari al 7% circa del totale) hanno evidenziato la presenza di almeno una anomalia (gialla, arancione o rossa). Il 94% delle anomalie rosse è stato oggetto di azioni correttive.



**Figura 64 Verifiche ispettive dei cantieri - sintesi**

	2019	2020	2021
<b>Numero ispezioni effettuate</b>	<b>2.453</b>	<b>3.961</b>	<b>5.522</b>
N. controlli effettuati	72.416	118.450	179.017
% ispezioni con almeno una anomalia rilevata	20,1%	11,4%	7,2%
Società interessate	Unareti, A2A Ciclo Idrico, A2A Calore & Servizi	Unareti, A2A Ciclo Idrico, A2A Calore & Servizi	Unareti, A2A Ciclo Idrico, A2A Calore & Servizi
Aree interessate	Province di Milano, Brescia e Bergamo e comuni presidiati nell'Area Po e Abruzzo	Province di Milano, Brescia e Bergamo e comuni presidiati nell'Area Po e Abruzzo	Province 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	238	138	114
Risultati attesi	Minimizzare le anomalie con conseguente aumento della sicurezza, diminuzione degli impatti ambientali, miglioramento della qualità delle opere e garanzia della completa conformità alle norme vigenti	Minimizzare le anomalie con conseguente aumento della sicurezza, diminuzione degli impatti ambientali, miglioramento della qualità delle opere e garanzia della completa conformità alle norme vigenti	Minimizzare le anomalie con conseguente aumento della sicurezza, diminuzione degli impatti ambientali, miglioramento della qualità delle opere e garanzia della completa conformità alle norme vigenti

\* L'attività di segnalazione sistematica e tracciata è stata introdotta da maggio 2017.

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





Building a better  
working world

EY S.p.A.  
Via Meravigli, 12  
20123 Milano

Tel: +39 02 722121  
Fax: +39 02 722122037  
ey.com

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

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

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

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario della A2A S.p.A. e sue controllate (di seguito "Gruppo A2A" o "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 17 marzo 2022 (di seguito "DNF"). L'esame limitato da noi svolto non si estende alle informazioni contenute nel paragrafo *Tassonomia Europea* della DNF, richieste dall'art.8 del Regolamento europeo 2020/852.

### Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

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

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

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

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

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

EY S.p.A.  
Sede Legale: Via Meravigli, 12 - 20123 Milano  
Sede Secondaria: Via Lombardia, 31 - 00187 Roma  
Capitale Sociale Euro 2.525.000,00 i.v.  
Iscritta alla S.O. del Registro delle Imprese presso la CCIAA di Milano Monza Brianza Lodi  
Codice fiscale e numero di iscrizione 00434000584 - numero R.E.A. di Milano 606158 - P.IVA 00891231003  
Iscritta al Registro Revisori Legali al n. 70945 Pubblicato sulla G.U. Suppl. 13 - IV Serie Speciale del 17/2/1998  
Iscritta all'Albo Speciale delle società di revisione  
Consob al progressivo n. 2 delibera n.10831 del 16/7/1997

A member firm of Ernst & Young Global Limited



## Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

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

## Responsabilità della società di revisione

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo A2A;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
  - 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 A2A S.p.A. e con il personale della Aeb S.p.A., Linea Group Holding S.p.A., A2A Calore e Servizi S.p.A., A2A Ambiente S.p.A., A2A Energiefuture S.p.A. e Acsm-Agam S.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

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 accettare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per le società A2A Calore e Servizi S.p.A. (Impianto di Brescia - Lamarmora), A2A Energiefuture S.p.A. (centrale termoelettrica di San Filippo del Mela) e A2A Ambiente S.p.A. (termoutilizzatore di Brescia) 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 A2A relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 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.

Le nostre conclusioni sulla DNF della del Gruppo non si estendono alle informazioni contenute nel paragrafo *Tassonomia Europea* della stessa, richieste dall'art.8 del Regolamento europeo 2020/852.

Milano, 31 marzo 2022

EY S.p.A.



Paolo Zocchi  
(Revisore Legale)

# GRI Content Index

## Universal Standards

Indicatori	DOCUMENTO PRINCIPALE	SUPPLEMENTO
<b>Profilo dell'organizzazione</b>		
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	100; 103;105;107;108
D 102-5	Assetto proprietario	86
D 102-6	Mercati serviti	14 - 15
D 102-7	Dimensioni dell'organizzazione	20 - 21
D 102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	140 - 153
D 102-9	Catena di fornitura dell'organizzazione	16-17;200-205
D 102-10	Cambiamenti avvenuti durante l'anno nell'organizzazione o nella catena di fornitura	Nota metodologica  36-37; 84-85; 100-101; 116-119; 138-141; 158-159; 170-171; 186-187; 198-199
D 102-11	Principio precauzionale ( <i>risk management</i> )	
D 102-12	Iniziative esterne che l'organizzazione sottoscrive	40
D 102-13	Lista della associazioni di categoria a cui l'organizzazione aderisce	187
EU 1	Capacità installata	100; 103; 105; 107; 108
EU 2	Energia netta prodotta	21;82-83;91
EU3	Numero di clienti divisi per categoria	171
EU 4	Lunghezza delle reti di trasmissione e distribuzione	22;25;83;91
EU 5	Allocazione delle quote di emissione e rispetto del protocollo di Kyoto	124
<b>Strategia</b>		
D102-14	Lettera agli <i>stakeholders</i>	4-5  36-37; 84-85; 100-101; 116-119; 138-141; 158-159; 170-171; 186-187; 198-199
D102-15	Impatti, rischi e opportunità	
<b>Aspetti etici</b>		
D102-16	Mission, valori, codici di condotta e principi	12; 30-31
D102-17	Meccanismi interni ed esterni per fornire consigli su comportamenti etici, legali ed illegali	30-31

Lettera agli  
stakeholderNota  
metodologica1  
Il Gruppo A2A  
e il suo Modello  
di Business2  
Governance3  
La Strategia  
sostenibile  
di A2A4  
Stakeholder  
engagement  
e analisi di  
materialità5  
Capitale  
Finanziario6  
Capitale  
Manifatturiero7  
Capitale  
Naturale8  
Capitale  
Umano9  
Capitale  
Intellettuale10  
Capitale  
RelazionaleRelazione con  
i ClientiRelazione con  
la ComunitàRelazione con  
i FornitoriRelazione  
della Società  
di RevisioneGRI  
Content  
IndexTCFD  
Content  
Index

Indicatori	DOCUMENTO PRINCIPALE	SUPPLEMENTO
<b>Governance</b>		
D102-18	Struttura di governance dell'organizzazione	26-27
D102-20	Posizioni interne con responsabilità in ambito economico, ambientale e sociale	26-27
D102-21	Processi per la consultazione su temi di natura economica, ambientale e sociale tra gli stakeholder e il più alto organo di governo	26-27
D102-22	Composizione del più alto organo di governo e dei suoi comitati	26-27
D102-23	Presidente del più alto organo di governo	26-27
D102-27	Formazione del più alto organo di governo su temi di natura economica, ambientale e sociale	26-27
D102-32	Indicazione del comitato o della posizione che verifica e approva il Bilancio di sostenibilità	Nota metodologica
<b>Coinvolgimento degli Stakeholder</b>		
D102-40	Stakeholder del Gruppo	71
D102-41	Dipendenti coperti da accordi collettivi	146
D102-42	Processo di identificazione	73-76
D102-43	Approccio all'engagement, incluso frequenze e tipologie di attività	73-76
D102-44	Temi emersi dallo stakeholder engagement	73-76
<b>Parametri di bilancio</b>		
D102-45	Entità incluse nel bilancio	Nota metodologica + BC*
D102-46	Processo per la definizione dei contenuti del report e del perimetro	76-79
D102-47	Aspetti materiali identificati nel processo di definizione dei contenuti	76-79
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	210-217
D102-56	Documento di Assurance	206-209

\* Bilancio Consolidato 2021 - Allegato X. Elenco delle imprese incluse nel Bilancio Consolidato.

## Specific Standard Disclosure

Indicatori	Riferimenti e omission		
	DOCUMENTO PRINCIPALE	SUPPLEMENTO	
<b>Performance economica (GRI 201)</b>			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	78-79;84-85	14-15
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	84-85	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	84-85	
D 201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	85	18;82
<b>Impatti economici indiretti (GRI 203)</b>			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	78-79;84-85	14-15
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	84-85	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	84-85	
D 203-1	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti	91	20; 82
D 203-2	Principali impatti economici indiretti	86;176-177;192-193	88;94
<b>Pratiche di approvvigionamento (GRI 204)</b>			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	78-79; 200-201	12-13
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	200-201	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	200-201	
D 204-1	Percentuale di spesa concentrata su fornitori locali	201	77-78;89;95
<b>Anticorruzione (GRI 205)</b>			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	78-79; 36-37	14-15
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	36-37	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	36-37	
D 205-1	Divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione	30-31	
D 205-3	Casi di corruzione segnalati e confermati e relative azioni intraprese	30-31	81;90
<b>Comportamento anti-competitivo (GRI 206)</b>			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	78-79; 36-37	14-15
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	36-37	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	36-37	
D 206-1	Azioni legali per comportamenti anti-competitivi, anti-trust e pratiche di monopolio	183	81;90 BC* + RG**
<b>Materiali (GRI 301)</b>			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	78-79;116-117	
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	116-117	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	116-117	
D 301-1	Materie prime utilizzate per peso e volume	120-122	32;34;38;42;84;92
<b>Energia (GRI 302)</b>			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	78-79;118-119	6-7
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	118-119	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	118-119	
D 302-1	Consumo dell'energia all'interno dell'organizzazione	123-126;129	32;34;38;42;84;92

\* Bilancio Consolidato 2021 - paragrafo 3. Note illustrative - Altre Informazioni - 7) Aggiornamento delle principali vertenze giudiziarie e fiscali in corso.

\*\* Relazione sulla Gestione 2021 - paragrafo 3. Evoluzione della regolazione ed impatti sulle Business Unit del Gruppo A2A.

Indicatori	Riferimenti e omission			Nota metodologica
	DOCUMENTO PRINCIPALE	SUPPLEMENTO		
<b>Acqua e Scarichi idrici (GRI 303_2018)</b>				
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	78-79;116-117	4-5	1 Il Gruppo A2A e il suo Modello di Business
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	116-117		2 Governance
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	116-117		3 La Strategia sostenibile di A2A
D 303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	127-131		
D 303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	127-131		
D 303-3	Prelievo idrico	128-129	28;31;35;39;84	
D 303-4	Scarico di acqua	130	29;31;35;39;84	
D 303-5	Consumo di acqua	127-128	28;31;35;39	
<b>Biodiversità (GRI 304)</b>				
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	78-79;118-119	4-5	
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	118-119		
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	118-119		
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	132-133		
<b>Emissioni (GRI 305)</b>				
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	78-79;118-119	6-7	
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	118-119		
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	118-119		
D 305-1	Emissioni dirette di GHG	124-125	33;37;41;43;85;92	
D 305-2	Emissioni indirette di GHG	124-125	33;37;41;43;85;92	
D 305-7	NOx, SOx e altre emissioni significative	126	33;37;41;43;85;92	
<b>Scarichi e rifiuti (GRI 306_2020)</b>				
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	78-79;116-117	4-5	
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	116-117		
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	116-117		
D 306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	120-122	32;36;40;42;85;92	
D 306-2	Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	120-122	32;36;40;42;85;92	
D 306-3	Rifiuti prodotti	120-122	32;36;40;42;85;92	
D 306-4	Rifiuti non destinati a smaltimento	120-122	32;36;40;42;85;92	
D 306-5	Rifiuti destinati allo smaltimento	120-122	32;36;40;42;85;92	
<b>Conformità su aspetti ambientali (GRI 307)</b>				
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	78-79; 36-37		
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	36-37		
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	36-37		
D 307-1	Non conformità con i regolamenti di materia ambientale	-	79;89;95	
<b>Valutazione fornitori su aspetti ambientali (GRI 308)</b>				
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	78-79; 200-201	12-13	
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	200-201		
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	200-201		
D 308-1	Nuovi fornitori valutati secondo criteri ambientali	202	77-78;89;95	
<b>Occupazione (GRI 401)</b>				
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	78-79; 138-139	10-11	
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	138-139		
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	138-139		
D 401-1	Nuove assunzioni e tasso di turnover	140-141	46;86;93	

		Riferimenti e omission	
Indicatori		DOCUMENTO PRINCIPALE	SUPPLEMENTO
<b>Salute e sicurezza sul lavoro (GRI 403-2018)</b>			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	78-79; 138-139	10-11
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	138-139	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	138-139	
D 403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	148-149	
D 403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	148-149	
D 403-3	Servizi di medicina del lavoro	150	
D 403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	148-149	
D 403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	148	
D 403-6	Promozione della salute dei lavoratori	148	
D 403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	33;148	
D 403-9	Infortuni sul lavoro	148-149	54-55;86;93
D 403-10	Malattie professionali	150	54-55
<b>Sviluppo e formazione (GRI 404)</b>			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	78-79; 138-139	10-11
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	138-139	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	138-139	
D 404-1	Ore medie annue di formazione per dipendente	141-143	52-53;87;93
<b>Diversità e pari opportunità (GRI 405)</b>			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	78-79; 140-141	10-11
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	140-141	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	140-141	
D 405-1	Ripartizione degli organi di governo e dei dipendenti per sesso e altri indicatori di diversità	151-153	44;48-49;87;93
<b>Non discriminazione (GRI 406)</b>			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	78-79; 36-37	10-11
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	36-37	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	36-37	
D 406-1	Episodi di discriminazione e azioni correttive prese	30-31	
<b>Libertà di associazione e contrattazione collettiva (GRI 407)</b>			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	78-79; 138-139	
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	138-139	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	138-139	
D 407-1	Libertà di associazione e di contrattazione collettiva	146-147	59
<b>Valutazione dei diritti umani (GRI 412)</b>			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	78-79; 36-37	10-11;14-15
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	36-37	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	36-37	
D 412-2	Formazione dei dipendenti nelle politiche sui diritti umani	30	

Indicatori	Riferimenti e omission		Nota metodologica
	DOCUMENTO PRINCIPALE	SUPPLEMENTO	
<b>Comunità locale (GRI 413)</b>			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	78-79;186-187	
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	186-187	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	186-187	
D 413-1	Attività che prevedono un coinvolgimento delle comunità locali	73-77; 186-197	
<b>Valutazione fornitori su impatti sociali (GRI 414)</b>			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	78-79; 200-201	12-13
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	200-201	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	200-201	
D 414-1	Nuovi fornitori valutati secondo criteri sociali	202	77-78;89,95
<b>Politica pubblica (GRI 415)</b>			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	78-79;186-187	
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	186-187	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	186-187	
D 415-1	Contributi finanziari a partiti, politici e relative istituzioni	194	
<b>Salute e sicurezza dei consumatori (GRI 416)</b>			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	78-79;170-171	
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	170-171	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	170-171	
D 416-2	Casi di non conformità su salute e sicurezza dei prodotti/servizi	-	79,89,95
EU 25	Numero di incidenti che hanno coinvolto la comunità, inclusi i procedimenti giudiziari	-	79,89,95
<b>Etichettatura di prodotti e servizi (GRI 417)</b>			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	78-79;170-171	
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	170-171	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	170-171	
D 417-3	Incidenza della non conformità per attività di marketing	183	82
<b>Privacy dei consumatori (GRI 418)</b>			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	78-79;170-171	
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	170-171	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	170-171	
D 418-1	Reclami motivati riguardanti violazioni della privacy dei clienti e la perdita di dati	32;110-111	82
<b>Conformità su aspetti sociali (GRI 419)</b>			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	78-79;36-37	
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	36-37	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	36-37	
D 419-1	Non conformità con i regolamenti nell'area socio economica	-	79,89,95

## Electric Utility Sector Supplement

Indicatori	DOCUMENTO PRINCIPALE	SUPPLEMENTO
<b>Demand side management</b>		
D 103-1 Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	78-79; 100-101	
D 103-2 Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	100-101	
D 103-3 Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	100-101	
<b>Ricerca e sviluppo</b>		
D 103-1 Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	78-79; 158-159	8-9
D 103-2 Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	158-159	
D 103-3 Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	158-159	
<b>Gestione efficiente</b>		
D 103-1 Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	78-79; 100-101	6-7
D 103-2 Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	100-101	
D 103-3 Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	100-101	
EU 11 Rendimento medio del parco termoelettrico	-	26
EU 12 Perdite di trasmissione e distribuzione in percentuale del totale di energia	-	22
<b>Accessibilità del servizio</b>		
D 103-1 Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	78-79; 170-171	
D 103-2 Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	170-171	
D 103-3 Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	170-171	
EU 28 Indice di frequenza di interruzione del servizio		65-66;
EU 29 Indice di durata media di interruzione del servizio		65-66;
EU 30 Availability factor medio del parco impianti		21

## Altri indicatori GRI Standards - DNF Gruppo A2A

Indicatori	DOCUMENTO PRINCIPALE	SUPPLEMENTO	
<b>Performance economica (GRI 201)</b>			
D 201-2	Conseguenze economiche e altri rischi/opportunità dovuti al cambiamento climatico	58-67	
<b>Anticorruzione (GRI 205)</b>			
D 205-2	Comunicazione e formazione su <i>policy</i> e procedure sul tema dell'anti-corruzione	31	
<b>Energia (GRI 302)</b>			
D 302-3	Indicatori di <i>energy intensity</i>	124 -126	26
D 302-4	Riduzione dei consumi di energia	109;126; 133;	
D 302-5	Riduzione del consumo energetico richiesto da prodotti e servizi	176-177	
<b>Emissioni (GRI 305)</b>			
D 305-3	Altre emissioni indirette GHG	124-125	
D 305-4	Intensità delle emissioni GHG	124-125	
D 305-5	Iniziative di riduzione delle emissioni di GHG	50-51;103-104;107-109;125-126	
<b>Occupazione</b>			
EU 17	Giorni lavorati dai dipendenti degli appaltatori e subappaltatori per opere di costruzione e manutenzione	-	55
EU 18	Dipendenti di imprese terze coinvolti in formazione su salute e sicurezza	149	53
<b>Diversità e pari opportunità (GRI 405)</b>			
D 405-2	Rapporto dello stipendio base e di quello medio delle donne rispetto agli uomini a parità di categoria	146-147	
<b>10 Capitale Relazionale</b>			
Relazione con i Clienti			
Relazione con la Comunità			
Relazione con i Fornitori			
Relazione della Società di Revisione			
<b>GRI Content Index</b>			
TCFD Content Index			

## Aspetti materiali e relativo perimetro di applicazione

<b>Etica ed integrità del Gruppo</b>	ANTICORRUZIONE (GRI 205) COMPORTAMENTO ANTI-COMPETITIVO (GRI 206) CONFORMITÀ SU ASPETTI AMBIENTALI (GRI 307) CONFORMITÀ SU ASPETTI SOCIALI (GRI 419) NON DISCRIMINAZIONE (GRI 406) LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA (GRI 407) VALUTAZIONE DEI DIRITTI UMANI (GRI 412)	Gruppo	Comunità/Clienti / Fornitori*
<b>Sostenibilità nella Governance</b>	NON DISCRIMINAZIONE (GRI 406) CONFORMITÀ SU ASPETTI SOCIALI (GRI 419) ANTICORRUZIONE (GRI 205) RICERCA E SVILUPPO (EU SUPPLEMENT)	Gruppo	Comunità/Clienti / Fornitori*
<b>Valore economico sostenibile</b>	PERFORMANCE ECONOMICA (GRI 201)	Gruppo	Azionisti/Istituzioni
<b>Finanza Sostenibile</b>	IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI (GRI 203)	Gruppo	Azionisti/Istituzioni
<b>Infrastrutture per la transizione ecologica</b>	ENERGIA (GRI 302) GESTIONE EFFICIENTE (EU SUPPLEMENT)	Gruppo	-
<b>Economia circolare</b>	MATERIALI (GRI 301) SCARICHI E RIFIUTI (GRI 306)	BU Ambiente BU Smart Infrastructures BU Generazione e Trading	Comunità
<b>Gestione responsabile della risorsa idrica</b>	ACQUA E SCARICHI IDRICI (GRI 303) SCARICHI E RIFIUTI (GRI 306) CONFORMITÀ SU ASPETTI AMBIENTALI (GRI 307)	Gruppo	Fornitori* Comunità/Clienti
<b>Cambiamento climatico</b>	ENERGIA (GRI 302) EMISSIONI (GRI 305)	Gruppo	Fornitori*/Clienti
<b>Biodiversità</b>	CONFORMITÀ SU ASPETTI AMBIENTALI (GRI 307) BIODIVERSITÀ (GRI 304)	Gruppo	Comunità
<b>Prevenzione dell'inquinamento</b>	ENERGIA (GRI 302) EMISSIONI (GRI 305) SCARICHI E RIFIUTI (GRI 306)	Gruppo	Comunità/Clienti
<b>Salute e sicurezza sul lavoro</b>	SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO (GRI 403)	Gruppo	Appaltatori
<b>Valorizzazione del Capitale Umano</b>	OCCUPAZIONE (GRI 401) SVILUPPO E FORMAZIONE (GRI 404)	Gruppo	-
<b>Diversità e inclusione</b>	DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ (GRI 405)	Gruppo	-
<b>Innovazione e digital transformation</b>	RICERCA E SVILUPPO (EU SUPPLEMENT) DEMAND SIDE MANAGEMENT (EU SUPPLEMENT)	Gruppo	Istituzioni
<b>Responsabilità e qualità nella fornitura dei servizi</b>	COMUNITÀ LOCALE (GRI 413) POLITICA PUBBLICA (GRI 415)	Gruppo	-
<b>Gestione responsabile della catena di fornitura</b>	PRATICHE DI APPROVIGIONAMENTO (GRI 204) VALUTAZIONE FORNITORI SU ASPETTI AMBIENTALI (GRI 308) VALUTAZIONE FORNITORI SU IMPATTI SOCIALI (GRI 414)	Gruppo	Fornitori*

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

# TCFD Content Index

Ambito	Raccomandazioni TCFD	Riferimento
<b>Governance</b> Modello di governance dell'organizzazione in relazione ai rischi e alle opportunità legati al cambiamento climatico	<p>a. Descrivere la supervisione del Consiglio di Amministrazione sui rischi e le opportunità legati al cambiamento climatico</p> <p>b. Descrivere il ruolo del management nel valutare e gestire i rischi e le opportunità legati al cambiamento climatico</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruoli e responsabilità per la mitigazione del cambiamento climatico pag. 28</li> <li>- Ruoli e responsabilità per la mitigazione del cambiamento climatico pag. 28</li> </ul>
<b>Strategia</b> Impatti attuali o potenziali dei rischi e delle opportunità legati al cambiamento climatico sul business, sulla strategia e sulla pianificazione finanziaria dell'organizzazione.	<p>a. Descrivere i rischi e le opportunità legati al cambiamento climatico che l'organizzazione ha identificato nel breve, medio e lungo termine</p> <p>b. Descrivere l'impatto dei rischi e delle opportunità legati al cambiamento climatico sul business, sulla strategia e sulla pianificazione finanziaria dell'organizzazione</p> <p>c. Descrivere la resilienza della strategia dell'organizzazione, prendendo in considerazione differenti scenari legati al clima, incluso uno scenario di 2°C o inferiore</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La gestione dei rischi e delle opportunità <i>climate-related</i> pagg. 58-67</li> <li>- Il Piano Strategico 2021 – 2030 pagg. 46-47</li> <li>- La gestione dei rischi e delle opportunità <i>climate-related</i> pagg. 58-67</li> <li>- Il contesto di riferimento e gli scenari pagg. 41-43</li> <li>- La COP 26 e le strategie europee e nazionale pagg. 44-45</li> <li>- Il Piano Strategico 2021 – 2030 pagg. 46-47</li> <li>- Gli obiettivi di riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> di A2A allineati alla Science-Based Targets initiative (SBTi) pag. 124</li> </ul>
<b>Gestione del rischio</b> Processo di identificazione, valutazione e gestione dei rischi legati al cambiamento climatico.	<p>a. Descrivere i processi dell'organizzazione per identificare e valutare i rischi legati al cambiamento climatico</p> <p>b. Descrivere i processi dell'organizzazione per gestire i rischi legati al cambiamento climatico</p> <p>c. Descrivere come i processi di identificazione, valutazione e gestione dei rischi legati al clima sono integrati nella gestione complessiva del rischio dell'organizzazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analisi e gestione dei rischi e delle opportunità pagg. 34-37</li> <li>- La gestione dei rischi e delle opportunità <i>climate-related</i> pagg. 58-67</li> <li>- Analisi e gestione dei rischi e delle opportunità pagg. 34-37</li> <li>- La gestione dei rischi e delle opportunità <i>climate-related</i> pagg. 58-67</li> <li>- Capitale Naturale pag. 118-119</li> <li>- Transizione energetica Pagg. 120-126</li> <li>- Analisi e gestione dei rischi e delle opportunità pagg. 34-37</li> <li>- La gestione dei rischi e delle opportunità <i>climate-related</i> pagg. 58-67</li> </ul>
<b>Metriche e target</b> Metriche e obiettivi utilizzati dall'organizzazione per valutare e gestire i rischi e le opportunità rilevanti legati al cambiamento climatico	<p>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</p> <p>b. Dichiarare le emissioni di gas a effetto serra (GHG) Scope 1, 2, e 3 e i relativi rischi.</p> <p>c. Descrivere gli obiettivi utilizzati dall'organizzazione per gestire i rischi e le opportunità legati al cambiamento climatico e le prestazioni rispetto agli obiettivi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La gestione dei rischi e delle opportunità <i>climate-related</i> pagg. 58-67</li> <li>- Transizione energetica Pagg. 120-126</li> <li>- Transizione energetica Pagg. 52-53</li> </ul>



# 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:**

AGEMA S.p.A.

Milano, marzo 2022



[a2a.eu](http://a2a.eu)



2021

## Supplemento Bilancio Integrato

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





# Supplemento Bilancio Integrato 2021

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



# Indice

<i>Target operativi di sostenibilità 21-30</i>	04
<i>Stakeholder engagement e analisi di materialità</i>	16
<u>Capitale Finanziario</u>	18
<u>Capitale Manifatturiero</u>	21
<u>Capitale Naturale</u>	26
<u>Capitale Umano</u>	44
<u>Capitale Relazionale</u>	58
<b>Il Gruppo Acsm Agam</b>	81
<b>Il Gruppo AEB</b>	90



## ECONOMIA CIRCOLARE

AZIONE	KPI
<b>RECUPERO E TRATTAMENTO RIFIUTI</b> Migliorare il processo di recupero dei rifiuti raccolti (anche attraverso la loro valorizzazione energetica) e promuovere la raccolta differenziata	Tasso di raccolta differenziata rifiuti urbani (%) % di raccolta differenziata Milano % rifiuti urbani raccolti in discarica Riduzione indifferenziata pro-capite (t/abitante)* Rifiuti avviati a recupero di materia (Mt)
<b>TELERISCALDAMENTO</b> Aiutare a ridurre l'impatto ambientale delle città, ponendo particolare attenzione alla qualità dell'aria implementando il teleriscaldamento e il teleraffrescamento	Capacità accumuli termici per il TLR (metri cubi) Energia da cascami termici / rinnovabili per il TLR (TWht) Quota calore da rinnovabili e recupero cascami (% sul totale) Emissione CO <sub>2</sub> evitate grazie al TLR (t/a) Emissioni NOx evitate grazie al TLR (t) - cumulato
<b>ACQUA</b> 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	Riduzione dei consumi idrici da acquedotto nella distribuzione elettrica - perimetro Unareti - riduzione % rispetto al consumo 2020 Perdite idriche lineari (mc/km/gg) - media Abitanti serviti totali dalla depurazione (milioni) Riduzione cumulata dei consumi di elettricità da pozzi dell'acquedotto (baseyear 2021) di A2A Ciclo Idrico (kWh/m <sup>3</sup> ) Numero di sensori intelligenti installati per il servizio idrico - dato cumulato Percentuale di contatori servizio idrico di nuova generazione installati Percentuale di distrettualizzazione della rete acquedotto A2A Ciclo idrico
<b>POLITICHE DI RIDUZIONE DELLA PRODUZIONE DI RIFIUTI</b> Ridurre la produzione di rifiuti attraverso una politica di prevenzione, riduzione, riutilizzo	Territori in cui sono attive azioni di prevenzione e riduzione dei rifiuti (% sul totale abitanti serviti) sempre >85% Numero di partnership avviate per iniziative di e.c.
<b>REAL ESTATE</b> Assicurare la massima efficienza energetica attraverso le BAT anche per gli asset del Gruppo	Certificazione LEED nuovo building A2A Sviluppare progetti di efficientamento energetico nei building del Gruppo Emissioni (Scope1+2) dai building di Gruppo (t)

\* Aggiornato con inclusione di ACSM-AGAM e AEB.

CONSUNTIVO			PIANO 21 - 30		Target operativi di sostenibilità 21-30
2020	2021	2023	2026	2030	
71%	71%	72%	75%	77%	
62%	62%	66%	70%	76%	
0,3%	0%	0%	0%	0%	
154,4	132,4	131,6	118,1	99,0	
1,0	0,9	1,3	1,7	2,2	
7.620	18.220	26.220	33.220	33.220	
1,4	1,5	1,7	2,4	2,9	Stakeholder engagement e analisi di materialità
50%	50%	53%	68%	73%	
-225.218	-323.029	-332.263	-476.725	-595.359	
-241	-275	-800	-1.721	-3.234	
-	-22%	-29%	-37%	-59%	
24,4	23,1	21,8	19,9	18,7	Capitale Finanziario
0,6	0,6	0,7	1,0	1,8	
-	NEW	-4,4%	-8,2%	-12,1%	Capitale Manifatturiero
87	841	953	1.123	1.423	
22%	29%	60%	83%	96%	Capitale Naturale
NEW	22%	29%	42%	65%	
89%	85%	89%	91%	92%	Capitale Umano
7	10	18	26	31	
-	-	-	Ottenimento (2025)		Capitale Relazionale
-	-	Sede Porta Vittoria (2022)	Torre Faro		Il Gruppo Acsm Agam
NEW	4.887	5.212	4.722	3.741	Il Gruppo AEB



## TRANSIZIONE ENERGETICA

AZIONE	KPI
<b>RINNOVABILI</b> Incrementare le quote di produzione energetica da fonti rinnovabili	Totale capacità installata FER (GW) BU Generazione e <i>Trading</i> Percentuale di energia rinnovabile sul totale - BU Generazione e <i>Trading</i> Totale capacità installata FER (GW) BU Mercato Totale produzione netta (GWh) solare BU Mercato
<b>EMISSIONI</b> Sviluppare azioni mirate a ridurre l'impronta ambientale come le emissioni dirette e indirette di gas effetto serra	Fattore emissione Scope 1 ( $\text{gCO}_{2\text{eq}}/\text{kWh}$ ) - perimetro allineato al target approvato dalla SBT <sup>2</sup> Emissioni Scope 2 ( $\text{ktCO}_{2\text{eq}}$ ) Emissioni totali evitate di metano da reti di distribuzione - valori cumulati rispetto al 2015 ( $\text{tCO}_{2\text{eq}}$ ) - Perimetro Unareti
<b>MOBILITÀ SOSTENIBILE</b> Sviluppare soluzioni di mobilità sostenibile interna ed esterna	Contratti di servizi di ricarica <i>E-moving</i> (numero) Emissioni evitate cumulate – <i>E-moving</i> (t) Numero punti di ricarica elettrica - cumulato Percentuale di veicoli elettrici di Gruppo (sul totale autoveicoli e veicoli commerciali leggeri) Numero di mezzi raccolta e spazzamento a basso impatto ambientale (veicoli Euro 6, metano, elettriche)
<b>ENERGIA VERDE - EFFICIENZA ENERGETICA NEGLI USI FINALI</b> 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 $\text{CO}_2$ free venduto (Mm <sup>3</sup> ) Clienti fidelizzati con servizi di efficienza energetica (Clienti con un servizio/prodotto oltre alla commodity) Emissioni evitate cumulate - Prodotti VAS (HVAC, impianti PV) (t) Emissioni evitate cumulate - Efficienza energetica b2b – ESCo (t) Emissioni evitate cumulate - Prodotti VAS condomini e terziario (t)
<b>SMART GRID</b> Sviluppare soluzioni al fine di offrire una migliore infrastruttura di accesso alle informazioni ( <i>smart grid</i> ) e migliorare la resilienza della rete e per contribuire alla crescente elettrificazione dei consumi	Percentuale di utenti con <i>smart meter</i> elettricità 2G (Unareti) Interruzioni utenti in BT - SAIFI (#/anno/POD) Capacità installata della rete elettrica (MVA) Investimenti in <i>smart grid</i> (mln €) - dato cumulato

<sup>2</sup> KPI inserito nel Sustainable Finance Framework di A2A.

CONSUNTIVO			PIANO 21 - 30		Target operativi di sostenibilità 21-30
2020	2021	2023	2026	2030	
2,1	2,2	2,8	3,7	5,9	
33%	30%	37%	38%	63%	
0,01	0,01	0,03	0,09	0,17	
10	15	50	136	269	
310	332	292	283	216	
29	21	8	0	0	
-49.231	<b>-58.611</b>	<b>-83.899</b>	<b>-138.156</b>	<b>-240.964</b>	Capitale Finanziario
-	-	13.404	57.732	169.632	
-	-	-18.945	-128.614	-581.976	Capitale Manifatturiero
-	472	2.035	10.079	23.995	
NEW	8%	33%	42%	58%	Capitale Naturale
49%	53%	64%	78%	91%	
3,9	5,0	7,2	11,2	17,4	Capitale Umano
-	21	98	226	311	
1,1%	1,9%	4,5%	11,0%	20,3%	Capitale Relazionale
-	<b>-575</b>	<b>-11.329</b>	<b>-92.833</b>	<b>-440.130</b>	
-	<b>-78.617</b>	<b>-147.087</b>	<b>-311.461</b>	<b>-555.274</b>	Il Gruppo Acsm Agam
-	<b>-1.117</b>	<b>-8.064</b>	<b>-23.373</b>	<b>-52.168</b>	
10%	24%	73%	99%	100%	
-	<b>1,61</b>	<b>1,36</b>	<b>1,04</b>	<b>0,97</b>	
4.208	<b>4.686</b>	<b>5.171</b>	<b>5.876</b>	<b>6.493</b>	Il Gruppo AEB
-	<b>38</b>	<b>145</b>	<b>290</b>	<b>486</b>	



	AZIONE	KPI
<b>QUALITÀ</b> Mantenere elevati <i>standard</i> di qualità dei servizi erogati mantenendo alti i livelli <i>Customer Satisfaction</i>	Digitalizzazione <i>Customer Care</i> : contatti <i>digital</i> sul totale  Interventi sui siti del Gruppo volti a aumentare e migliorare i <i>touchpoint</i> di contatto - numero/anno	<i>CSI Call Center A2A Energia</i>  <i>Customer Satisfaction Aprica</i>  <i>Customer Satisfaction AMSA</i>  Numero di forniture attive bollett@mail (vendita energia) – migliaia
<b>CYBER &amp; O.T. SECURITY</b> Adozione di meccanismi di difesa e protezione da attacchi logici, virali	Ottenimento certificazione <i>Cybersecurity ISO27001 (ICT)</i>  Percentuale di impatti su persone, servizi e asset a seguito di incidenti ed eventi critici cyber.	Eventi di <i>cyber security knowledge sharing</i>  Ottenimento certificazione <i>Business Continuity ISO22301</i>  Inclusione delle logiche ESG nelle analisi reputazionali / <i>Due diligence</i>
<b>SMART CITY</b> Sostenere lo sviluppo della <i>Smart City</i> nel territorio in cui il Gruppo opera anche attraverso nuovi modelli di <i>business</i> che sfruttino la componente tecnologica (reti <i>Smart</i> e <i>Big Data</i> )	Cabine gas, cassette di sezionamento, cabine 2° ele e pali IP abilitanti 5G, FWA e sensoristica <i>smart</i>  Progetti di <i>data analytics</i> per comuni e <i>utilities</i> in ambito sicurezza mobilità qualità dell'aria	
<b>INNOVAZIONE E R&amp;D</b> Sviluppare investimenti in Ricerca e Sviluppo, incrementando il numero di <i>partnership</i> con Università e centri di ricerca internazionali. Sviluppare nuove tecnologie, brevetti di innovazione tecnologica.	Numero di progetti (o investimenti) di innovazione collegati agli SDGs  Investimenti in <i>start-up</i> (nuovi investimenti e <i>follow on</i> ) tramite iniziativa di <i>Corporate Venture Capital</i>  Iniziative di <i>crowd sourcing</i> di idee e soluzioni (ad es.: <i>scouting</i> , <i>innovation broker</i> ,..) per indirizzare obiettivi di sostenibilità	
<b>ANALYTICS</b> Trasformare dati in informazioni fruibili che migliorano i sistemi, i processi e le strategie dell'azienda al fine di ottenere un successo aziendale sostenibile.	<i>Advanced Analytics in scale up</i> collegati agli SDGs  Progetti di AI con impatti di sostenibilità	
<b>ICT</b> Progetti di miglioramento infrastrutturale e <i>improvement</i> delle piattaforme ed applicativi IT/OT/IoT/IloT	CO <sub>2</sub> evitate da iniziative digitali (t/a)  Numero di iniziative digitali con impatto di sostenibilità misurabile	

CONSUNTIVO			PIANO 21 - 30		Target operativi di sostenibilità 21-30
2020	2021	2023	2026	2030	
15%	14%	21%	29%	41%	
15	21	27	30	35	
> della media nazionale del settore					
NEW	<b>74,60</b>	<b>74,80</b>	<b>75,1</b>	<b>75,5</b>	
7,77	<b>7,67</b>	<b>7,71</b>	<b>7,77</b>	<b>7,85</b>	
1.046	<b>1.314</b>	<b>2.332</b>	<b>3.566</b>	<b>4.915</b>	
NEW	-	<b>Ottenimento</b>			
NEW	0%	0%	0%	0%	
NEW	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	
-	-	<b>Ottenimento</b>			
-	-	30%	90%	100%	
0	<b>5</b>	<b>45</b>	<b>470</b>	<b>10.000</b>	
0	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>150</b>	
NEW	<b>80%</b>	<b>90%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	
4	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	
NEW	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	
NEW	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	
NEW	<b>10%</b>	<b>10%</b>	<b>50%</b>	<b>100%</b>	
NEW	<b>-123</b>	<b>-166</b>	<b>-217</b>	<b>-288</b>	
NEW	<b>11</b>	<b>18</b>	<b>27</b>	<b>35</b>	

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



AZIONE	KPI
<b>SALUTE E SICUREZZA</b> Consolidare il piano di attività di formazione e prevenzione per ridurre gli infortuni e sviluppare nuove iniziative per la salute e sicurezza dei lavoratori	Numero di accessi ad iniziative di promozione della salute  Indice di Frequenza infortunistica (If) con cancello su Indice di Gravità (Ig) calcolato tenendo conto solo delle prime prognosi
<b>MbO e PERFORMANCE MANAGEMENT</b> Introdurre obiettivi di sostenibilità nelle schede MbO (correlazione tra retribuzione del Management e KPI Sostenibilità)	Dipendenti con obiettivi formalmente assegnati (% sul totale dipendenti)  Estensione strumento per <i>continuous feedback</i>
<b>FORMAZIONE</b> 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)  Densità di investimento della formazione al ruolo
<b>ORGANIZATION WELLNESS</b> Implementazione dei migliori sistemi di organizzazione aziendale per uno sviluppo efficace di tutti i processi lavorativi	Profondità media gerarchica  Digitalizzazione documenti normativi  Posizioni <i>ad interim</i> superiori a 12 mesi
<b>ENGAGEMENT INTERNO</b> Sviluppare sistemi di ascolto sistematico con i dipendenti, promuovendo iniziative di dialogo e collaborazione	Dipendenti coinvolti in campagne di <i>engagement</i> (% sul totale)  Azioni implementate sul totale di quelle proposte  Dipendenti coinvolti in <i>Survey/pulse</i> (numero)
<b>WELFARE, DIVERSITY E PARI OPPORTUNITÀ</b> Sviluppare politiche di <i>welfare innovative</i> , anche in relazione alla promozione della parità di genere, e valorizzare le competenze attraverso un ponte generazionale che consenta il trasferimento delle conoscenze ed esperienze tra popolazione <i>junior</i> e <i>senior</i>	Donne in posizione di responsabilità (% sul totale responsabili)*  Gender Balance CdA  Gender Pay Gap  Donne in piani di successione (% sul totale)*  % donne tra i nuovi assunti del Gruppo (esclusi operai)  Formazione su temi D&I (% dipendenti a cui vengono messi a disposizione contenuti)  Dipendenti disabili coinvolti in progetti specifici di supporto/inclusione (% sul totale dip. Categorie protette)  Ore lavorate in <i>Remote Working</i> % sul totale (considerando la situazione pandemica)

\* Aggiornato con inclusione di ACSM-AGAM e AEB.

CONSUNTIVO			PIANO 21 - 30		Target operativi di sostenibilità 21-30
2020	2021	2023	2026	2030	
NEW	5.100	7.300	10.600	15.000	
Aggiornato	20,0	17,67	14,99	12,60	
10%	12%	15%	50%	100%	
7%	29%	50%	50%	100%	
60%	60%	80%	100%	100%	
NEW	57% per 16,4 ore pro-capite	60% per 10 ore pro-capite	60% per 10 ore pro-capite	60% per 10 ore pro-capite	
3,87	3,84	3,78	3,70	3,50	
NEW	0%	50%	100%	100%	
NEW	44%	31%	13%	0%	
60%	100%	100%	100%	100%	
100%	100%	100%	100%	100%	
40%	100%	100%	100%	100%	
21%	24%	25%	28%	35%	
NEW	43%	53%	63%	90%	
NEW	Imp: 98% Quadri: 96% Dirigenti: 100%	Imp: 99% Quadri: 98% Dirigenti: 100%	Imp: 100% Quadri: 100% Dirigenti: 100%	Imp: 100% Quadri: 100% Dirigenti: 100%	
18%	19%	20%	26%	30%	
NEW	45%	47%	50%	50%	
50%	60%	80%	100%	100%	
0%	10%	35%	80%	100%	
NEW	21,7%	11,7%	13%	21%	

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



AZIONE	KPI
<b>RESPONSIBLE PROCUREMENT</b> Sviluppare iniziative volte a diffondere la cultura della salute e sicurezza sul lavoro presso i <i>contractors</i> e altri fornitori. Sviluppare politiche di <i>Green Procurement</i>	Incidenza dei criteri di sostenibilità nel processo di <i>vendor rating</i> Valore dell'ordinato assegnato a fornitori certificati Valore dell'ordinato assegnato a fornitori solidi finanziariamente ( <i>Rating D&amp;B 1-2</i> ) % dell'ordinato a Fornitori valutati con indicatore ESG ( <i>Inforprovider Ecovadis</i> ) Azioni correttive intraprese a seguito di controlli con esito negativo Visite ispettive effettuate nei cantieri stradali (numero/anno)
<b>EDUCAZIONE</b> Consolidare e, ove possibile, migliorare i piani di attività di educazione ambientale e promuovere la consapevolezza dei rischi associati al cambiamento climatico presso l'opinione pubblica	Numero di accessi a iniziative di cultura ambientale Docenti registrati al portale <i>education</i> di A2A Stakeholder coinvolti in iniziative di Educazione Ambientale
<b>FASCE DEBOLI</b> Promuovere tariffe agevolate o altre soluzioni per utenti in difficoltà (es. Banco dell'Energia)	Progettazione di un piano pluriennale per il Banco dell'energia che sviluppi sinergie con il coinvolgimento di associazioni, imprese, enti di ricerca e organizzazioni del terzo settore e favorisca il suo allargamento sul territorio nazionale, oltre a consolidarne la presenza nelle aree di radicamento del Gruppo
<b>TRASPARENZA E STAKEHOLDER ENGAGEMENT</b> Sviluppare la rendicontazione integrata e un adeguato sistema informativo per la programmazione e il controllo. Sviluppare attività di <i>stakeholder engagement</i> esterno, rafforzando il rapporto con il territorio	Territori coinvolti in iniziative di <i>engagement multistakeholder</i> / anno Sviluppare analisi di valutazione d'impatto sui territori di competenza Eventi di Gruppo $\text{CO}_2$ free (compensazione attraverso crediti) Pubblicazione di contenuti per la crescita del Gruppo nella ESG <i>brand reputation</i> (valore del ritorno reputazionale sui canali digitali) Sponsorizzazioni con iniziative di sensibilizzazione alle tematiche SDGs Organizzazione di incontri su tematiche di regolatorie innovative e di sostenibilità collegate al Piano Industriale tra il <i>top management</i> A2A e uno o più <i>stakeholder</i> regolatori rilevanti Elaborazione, anche in condivisione con le BU, di almeno una proposta di regolazione innovativa su una tematica di sviluppo del piano industriale.

CONSUNTIVO			PIANO 21 - 30		Target operativi di sostenibilità 21-30
2020	2021	2023	2026	2030	
17%	17%	>20%	>25%	>30%	
83%	86%	85%	87%	90%	
>70%	77%	>70%	>75%	>85%	
50%	47%	65%	80%	90%	
83%	94%	89%	91%	92%	
3.961	5.522	4.920	5.910	6.900	
0	5.399	7.500	10.700	15.000	
1.700	2.346	2.000	2.200	2.500	
24.000	44.000	26.000	30.000	35.000	
NEW	Avvio	Sviluppo			Capitale Finanziario
1	7	5	8	10	Capitale Manifatturiero
NEW	1	1	3	5	Capitale Naturale
NEW	0%	30%	100%	100%	Capitale Umano
>60%	>90%	>77%	>80%	>85%	Capitale Relazionale
34%	50%	50%	70%	90%	Il Gruppo Acsm Agam
NEW	>2	>2	>2	>2	Il Gruppo AEB
NEW	1	1	1	1	



## GOVERNANCE

AZIONE	KPI
<b>COMPLIANCE/BUSINESS ETHICS</b> Implementare tutti i presidi e le migliori iniziative nazionali e internazionali per la diffusione della compliance all'interno del Gruppo	Certificazione ISO37001 - <i>Anti-bribery management systems</i>  Progetti di formazione l'anno sulle tematiche di <i>compliance</i>  Dipendenti formati sul Codice Etico e su documenti di Gruppo relativi a principi etico/comportamentali
<b>GOVERNANCE DI SOSTENIBILITÀ</b> Garantire l'integrazione delle tematiche ESG nei modelli di gestione, nella strategia e nel purpose aziendale.	Numero di incontri l'anno di <i>Induction</i> al CdA/CST su temi emergenti di Sostenibilità (tbd es. Tassonomia EU, <i>Human Rights</i> , TCFD ecc ecc)
<b>RISK MANAGEMENT</b> Verificare che il sistema di individuazione, gestione e prevenzione dei rischi aziendali copra adeguatamente i rischi di sostenibilità (e in particolare quelli socio-ambientali) anche in termini organizzativi	Individuare rischi ERM sulla totalità dei temi materiali  Individuazione e valutazione dei rischi connessi al <i>Green Deal</i>  Quota di processi e attività coperti da Valutazione dei Rischi Ambientali **Inteso come completamento del piano di <i>roll out</i> delle Valutazioni del Rischio Ambientale sulle società con piano definito al 31/12/2021 ***Inteso come rispetto dei tempi di Valutazione dei Rischi Ambientali previsti dal piano di integrazione per le nuove acquisizioni
<b>SOSTENIBILITÀ NEI PROCESSI DI PIANIFICAZIONE ED INVESTIMENTO</b> Inclusione di logiche ESG nella pianificazione e nelle valutazioni di investimento	Percentuale di «debito sostenibile» sul totale  Identificare i progetti classificati come "sostenibili", in sede di definizione di <i>budget/piano</i> , secondo logiche SDGs/ESG/classificazione Tassonomia con indicazione di KPI di <i>performance ESG</i>  Sviluppare un'analisi puntuale delle aspettative ESG di investitori e analisti
<b>ESG RATING</b> Partecipazione a <i>assessment</i> che permettano di valutare le <i>performance ESG</i> del Gruppo, e implementazione di attività per un continuo miglioramento del <i>rating</i>	Migliorare il punteggio in almeno 2 <i>rating</i> di sostenibilità/anno
<b>BIODIVERSITÀ</b> Aderire a progetti volti alla protezione del suolo e a tutela delle specie protette monitorando e proteggendo la biodiversità nei territori di competenza	Impianti monitorati rispetto alla potenziale interferenza con la biodiversità (aree protette, natura 2000 e altre) (Mantenimento della copertura completa dei siti e attività, a fronte della prevista estensione del perimetro aziendale)

CONSUNTIVO		PIANO 21 - 30			Target operativi di sostenibilità 21-30
2020	2021	2023	2026	2030	
-	-	-	Ottenimento (2024)		
-	2	2	2	2	
81%	82%	>80%	>80%	>80%	
-	1	1	1	1	
-	100%	100%	100%	100%	
-	NEW	>80% del programma dell'anno	>80% del programma dell'anno	>80% del programma dell'anno	
NEW	39%**	100%**	100%***	100%***	
28%	44%	50%	>70%	>80%	Capitale Finanziario
-	100%	100%	100%	100%	Capitale Manifatturiero
-	definizione di una checklist di best practices ESG	aggiornamento/revisione delle best practices ESG a livello di KPI/KI (2022)			Capitale Naturale
2	5	>2	>2	>2	Capitale Umano
100%	100%	100%	100%	100%	Capitale Relazionale
					Il Gruppo Acsm Agam
					Il Gruppo AEB

## Stakeholder engagement e analisi di materialità

Figura 1 Iniziative di Stakeholder Engagement attivate nel 2021

CATEGORIA	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO	INTERESSI	TEMI MATERIALI *
Azionisti e investitori	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interlocuzione diretta</li> <li>• Eventi, conferenze stampa e convegni</li> <li>• Road show</li> <li>• Assemblee</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sviluppo del business</li> <li>• Conoscenza, indirizzo e richiesta di investimenti</li> <li>• Conoscenza delle informazioni relative a impianti e servizi</li> <li>• Sviluppo economico territoriale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Economia circolare e uso responsabile delle risorse</li> <li>• Elementi di sostenibilità nella Governance aziendale</li> <li>• Creazione di valore per tutti soggetti in relazione con il Gruppo</li> <li>• Gestione dei rischi e delle opportunità di sostenibilità</li> </ul>
Clienti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interlocuzione diretta</li> <li>• Visite agli impianti</li> <li>• Campagne di comunicazione</li> <li>• Formazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costi, efficienza e qualità del servizio</li> <li>• Continuità e sicurezza del servizio</li> <li>• Applicazione e rispetto dei contratti/ pagamenti</li> <li>• Condivisione criticità e reclami</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualità e Innovazione nella fornitura dei servizi e prodotti</li> <li>• Creazione di valore per tutti soggetti in relazione con il Gruppo</li> <li>• Economia circolare e uso responsabile delle risorse</li> <li>• Responsabilità e Sicurezza nella fornitura dei servizi e prodotti</li> </ul>
Comunità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interlocuzione diretta</li> <li>• Visite agli impianti</li> <li>• Eventi, conferenze stampa e convegni</li> <li>• Campagne di comunicazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tutela della comunità, dell'ambiente e del territorio</li> <li>• Benessere della comunità</li> <li>• Conoscenza delle informazioni relative a impianti e servizi</li> <li>• Contributi economici e sponsorizzazioni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Economia circolare e uso responsabile delle risorse</li> <li>• Educazione ambientale e alla cittadinanza attiva</li> <li>• Creazione di valore per tutti soggetti in relazione con il Gruppo</li> <li>• Lotta al cambiamento climatico</li> </ul>
Istituzioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interlocuzione diretta</li> <li>• Tavoli di confronto</li> <li>• Visite agli impianti</li> <li>• Comunicati stampa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controllo, regolazione e rispetto delle normative</li> <li>• Tutela della comunità, dell'ambiente e del territorio</li> <li>• Rispetto dei requisiti ambientali</li> <li>• Benessere della comunità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condotta etica del business</li> <li>• Economia circolare e uso responsabile delle risorse</li> <li>• Educazione ambientale e alla cittadinanza attiva</li> <li>• Elementi di sostenibilità nella Governance aziendale</li> </ul>

\* Il monitoraggio sulle attività di engagement relative all'anno 2021 si è basato sui temi materiali vigenti al 2020. A partire dal monitoraggio 2022 saranno utilizzati i temi materiali aggiornati nel 2021.

CATEGORIA	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO	INTERESSI	TEMI MATERIALI *	Target operativi di sostenibilità 21-30
<b>Mercato</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interlocuzione diretta</li> <li>• Tavoli di confronto</li> <li>• Eventi, conferenze stampa e convegni</li> <li>• Gruppi di lavoro, comitati e osservatori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sviluppo del <i>business</i></li> <li>• Conoscenza delle informazioni relative a impianti e servizi</li> <li>• Applicazione e rispetto dei contratti/ pagamenti</li> <li>• Condivisione di <i>best practice</i> e creazione di <i>network</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Economia circolare e uso responsabile delle risorse</li> <li>• Qualità e Innovazione nella fornitura dei servizi e prodotti</li> <li>• Responsabilità e Sicurezza nella fornitura dei servizi e prodotti</li> <li>• Creazione di valore per tutti soggetti in relazione con il Gruppo</li> </ul>	Stakeholder engagement e analisi di materialità
<b>Persone</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interlocuzione diretta</li> <li>• Campagne di comunicazione</li> <li>• Formazione</li> <li>• Gruppi di lavoro, comitati e osservatori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condizioni di lavoro</li> <li>• Dialogo, ingaggio e sensibilizzazione</li> <li>• Occupazione</li> <li>• Formazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro</li> <li>• Valorizzazione del capitale umano</li> <li>• Welfare aziendale</li> <li>• Condotta etica del <i>business</i></li> </ul>	Capitale Finanziario
<b>Supply chain</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interlocuzione diretta</li> <li>• Visite agli impianti</li> <li>• Tavoli di confronto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicazione e rispetto dei contratti/ pagamenti</li> <li>• Continuità e sicurezza del servizio</li> <li>• Condizioni di lavoro</li> <li>• Acquisizione delle commesse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualità e Innovazione nella fornitura dei servizi e prodotti</li> <li>• Gestione responsabile della catena di fornitura</li> <li>• Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro</li> <li>• Responsabilità e Sicurezza nella fornitura dei servizi e prodotti</li> <li>• Creazione di valore per tutti soggetti in relazione con il Gruppo</li> </ul>	Capitale Manifatturiero
				Capitale Naturale
				Capitale Umano
				Capitale Relazionale
				Il Gruppo Acsm Agam
				Il Gruppo AEB

\* Il monitoraggio sulle attività di engagement relative all'anno 2021 si è basato sui temi materiali vigenti al 2020. A partire dal monitoraggio 2022 saranno utilizzati i temi materiali aggiornati nel 2021.

# Capitale Finanziario

Figura 2 – *Prospetto di calcolo del Valore economico generato e distribuito\* (milioni di euro) (GRI 201 – 1\_4)*

	2020	2021
<b>Valore economico generato</b>	<b>6.874</b>	<b>11.582</b>
A. Valore della produzione	6.862	11.563
C.15 Proventi da partecipazioni	0	0
C.16 Altri proventi finanziari	12	19
E.20 Proventi straordinari	0	0
<b>Valore economico distribuito</b>	<b>6.139</b>	<b>10.732</b>
Costi operativi	4.911	9.365
B.6 Costi per materie prime	3.362	7.618
B.7 Costi per servizi	1.282	1.530
B.8 Costi per godimento di beni di terzi	100	118
B.11 Variazioni delle rimanenze di materie prime	45	-55
B.14 Oneri diversi di gestione (al netto delle imposte)	122	154
Valore distribuito ai dipendenti	705	724
B.9 Costi per il personale	705	724
Valore distribuito ai fornitori di capitale	95	89
C.17 Interessi ed altri oneri finanziari	95	89
Valore distribuito alla Pubbliche Amministrazioni	175	251
22. Imposte (correnti e anticipate) sul reddito	141	218
B.14 Oneri diversi di gestione (solo il valore di tasse indirette)	34	33
Valore distribuito agli azionisti	245	294
Dividendi distribuiti	241	248
Utili di terzi	4	46
Valore distribuito alla comunità	8	9
Sponsorizzazioni	1	2
Liberalità e Contributi associativi	7	7
<b>Valore economico trattenuto</b>	<b>735</b>	<b>850</b>
Utile (o perdita) d'esercizio (al netto dei dividendi)	123	256
(B.10 + B.12 + B.13 + D.19 + D.18) Ammortamenti / Accantonamenti / Svalutazioni / Rivalutazioni	654	776
22. Imposte differite	-42	-182
E.21 Oneri straordinari	0	0

\* Si segnala che la voce "Risultato netto da attività operative cedute/destinate alla vendita" - iscritta nel Bilancio Consolidato di Gruppo - è stata riallocata nelle apposite voci del prospetto del Conto Economico, in conformità a quanto previsto dal prospetto di calcolo del Framework GRI

**Figura 3 Margine operativo lordo per Business Unit (milioni di euro)**

	2019	2020 ***	2021
Generazione e Trading	301	269	368
Mercato	229	202	214
Ambiente*	268	282	341
Smart Infrastructures **	461	471	538
Corporate	-36	-24	-33
<b>Totale</b>	<b>1.234</b>	<b>1.200</b>	<b>1.428</b>

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

\*\* Dal 2019, la BU A2A Smarty City è stata inclusa nella BU Smart Infrastructures; dal 2021 la società A2A Illuminazione Pubblica è stata inclusa nella BU Smart Infrastructures.

\*\*\* Nel 2020 riclassificati i ricavi e i costi operativi relativi ad assets della distribuzione gas oggetto di vendita riclassificati nella voce "Risultato netto da attività operative cedute/destinate alla vendita".

Target operativi  
di sostenibilità  
21-30

Stakeholder  
engagement  
e analisi di  
materialità

**Capitale  
Finanziario**

**Figura 4 Stato patrimoniale (milioni di euro)**

	2019	2020	2021
Capitale immobilizzato netto	6.470	7.067	8.026
Capitale di funzionamento	335	507	243
Attività passività destinate alla vendita	-	14	147
Capitale investito netto	6.805	7.588	8.416
Patrimonio netto	3.651	4.166	4.303
- Quota del Gruppo	3.289	3.537	3.760
- Quota di Terzi	362	579	543
Posizione finanziaria netta	3.154	3.472	4.113
Totale fonti	6.805	7.588	8.416
Indebitamento finanziario lordo	3.620	4.516	5.110

Capitale  
Manifatturiero

Capitale  
Naturale

Capitale  
Umano

Capitale  
Relazionale

Il Gruppo Acsm  
Agam

Il Gruppo AEB

**Figura 5 Principali indici di bilancio (milioni di euro)**

	2019	2020	2021
Fatturato per lavoratore a tempo indeterminato (milioni di euro)	0,6	0,53	0,87
MOL per lavoratore a tempo indeterminato (milioni di euro)	0,10	0,09	0,11
Numero medio lavoratori a tempo indeterminato	12.198	12.907	13.206

**Figura 6 CapEx (spese per capitale)**

	2019	2020	2021
Generazione e <i>Trading</i>	88	76	144
Mercato	32	64	73
Ambiente**	96	174	273
<i>Smart Infrastructures</i> ***	347	373	516
<i>Smart City</i> *	16	-	-
Corporate	48	51	77
<b>Totale</b>	<b>627</b>	<b>738</b>	<b>1.074</b>

\* dal 2019 la BU A2A *Smart City* è inclusa nella BU *Smart Infrastructures*.

\*\* dal 2020 la BU Estero è inclusa nella BU Ambiente.

\*\*\* dal 2021 Illuminazione pubblica è inclusa nella BU *Smart Infrastructures*.

**Figura 7 Andamento di borsa**

	2019	2020	2021
Capitalizzazione media (milioni di euro)	5.011	4.143	5.259
Capitalizzazione al 31.12 (milioni di euro)	5.238	4.087	5.389
Volumi medi	9.593.175	12.072.133	10.371.909
Prezzo medio dell'azione* (euro per azione)	1,60	1,32	1,68
Prezzo massimo dell'azione* (euro per azione)	1,81	1,90	1,95
Prezzo minimo dell'azione* (euro per azione)	1,43	1,00	1,31

\*Euro per azione (fonte Bloomberg).

# Capitale Manifatturiero

## Produzione di energia

Figura 8 Availability factor medio del parco impianti [G4 - EU30]

Fattore medio di disponibilità A2A (%)	2019	2020	2021	Target operativi di sostenibilità 21-30
Tradizionale a carbone	91,4%	96,8%	96,6%	
Tradizionale a olio combustibile denso	79,8%	81,7%	71,0%	
Ciclo combinato a gas naturale	86,8%	84,4%	77,4%	
Idroelettrico fluente	86,3%	86,2%	79,2%	
Idroelettrico a bacino	89,8%	91,0%	84,4%	
Idroelettrico a serbatoio	71,4%	83,8%	84,3%	

Fattore medio di disponibilità LGH (%)	2019	2020	2021	Stakeholder engagement e analisi di materialità
Idroelettrico fluente	85,0%	90%	89%	

Figura 9 Energia elettrica prodotta immessa in rete, suddivisa secondo le tipologie di impianto e fonte (GWh) [G4-EU2]

		2019	2020	2021
Business Unit Generazione	Impianti termoelettrici*	10.910	9.760	11.958
	Impianti idroelettrici	4.534	4.388	4.226
	Impianti fotovoltaici ed eolici (compresa energia consumata)	122	126	312
Business Unit Smart Infrastructures	Impianti di cogenerazione	268	264	255
Business Unit Ambiente	Impianti di valorizzazione dei rifiuti (compreso biogas), caldaie a gas naturale	1.192	1.288	1.409
<b>Totale</b>		<b>17.044</b>	<b>15.827</b>	<b>18.160</b>

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

Figura 10 Energia termica prodotta immessa in rete, suddivisa secondo le tipologie di impianto e fonte (GWh)

		2019	2020	2021
Business Unit Ambiente	Impianti di valorizzazione dei rifiuti (compreso biogas), caldaie a gas naturale	1.478	1.530	1.604
Business Unit Smart Infrastructures	Impianti di cogenerazione, termici gas naturale, pompe di calore, biogas, pannelli solari	1.140	1.125	1.317
Business Unit Generazione	Recupero termico	36	36	36
<b>Totale</b>		<b>2.654</b>	<b>2.691</b>	<b>2.957</b>

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

## Distribuzione di energia

Figura 11 Estensione del servizio di distribuzione energia elettrica [G4 – EU4]

	2019	2020	2021
Km reti elettriche	15.359	15.472	15.829
di cui cavo interrato	13.362	13.451	13.812

Figura 12 Estensione del servizio di distribuzione gas

	2019	2020	2021
Km reti gas	11.240	9.852	13.022

Figura 13 Energia elettrica, termica e gas immessi in rete

	2019	2020	2021
Energia elettrica distribuita (GWh)	11.573	10.497	11.268
Energia termica e frigorifera distribuita (GWh)	3.079	3.146	3.418
Gas naturale distribuito (Mm <sup>3</sup> )	2.356	2.300	2.819
Gas naturale trasportato (Mm <sup>3</sup> )	350	355	426

Figura 14 Perdite di rete\*

	2019	2020	2021
Elettriche (GWh) da distribuzione	301	250	298
Metano (Mm <sup>3</sup> ) (distribuzione)*	nd	1,44	2,53
Metano (Mm <sup>3</sup> ) (trasporto)	0,1	0,1	0,09
Calore (GWh) da teleriscaldamento	nd	542	524

\* Il dato è stimato.

Figura 15 Illuminazione pubblica\*

	2019	2020	2021
Punti luce (n°)	244.951	264.360	275.629

\* I dati 2019 e 2020 sono stati ricalcolati perché è cambiato il criterio di calcolo; attualmente il criterio è gare pro quota di punti luce effettivamente gestiti.

## Ciclo idrico integrato

Figura 16 Approvvigionamento e distribuzione

Dati tecnici	2019	2020	2021
Pozzi (n°)	190	190	190
Sorgenti (n°)	255	269	269
Impianti di potabilizzazione (n°)	123	122	121
Lunghezza rete totale (km)	4.019	4.044	4.042
Acqua erogata all'utenza e contabilizzata (Mm <sup>3</sup> )	54	54	56
Acqua prelevata (Mm <sup>3</sup> )	93	92	93
Perdite di rete e acqua non contabilizzata (Mm <sup>3</sup> )	37	36	33

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 17 Collettamento depurazione

Dati tecnici	2019	2020	2021
Fognatura - Estensione rete (km)	2.569	2.593*	2.621
Acque reflue trattate (Mm <sup>3</sup> )	51	52	51
Depuratori (n°)	57	59	57

\* Il dato 2020 rispetto al precedente documento è stato modificato per rilevazione di errore materiale.

## Gestione dei rifiuti

Figura 18 Rifiuti raccolti

	2019	2020	2021
Tonnellate	1.618.000	1.527.000	1.773.000

**Figura 19 Rifiuti trattati per tipologia di impianto\* (kt)**

	2019	2020	2021
Termovalorizzatori	1.806	1.790	1.764
Discariche	182	120	129
Impianti di bioessiccazione e produzione di CDR	539	509	552
Recupero di materia e trattamento	1.024	1.190	1.235
<b>Totale</b>	<b>3.551</b>	<b>3.609</b>	<b>3.680</b>

\* Sono considerati tutti i rifiuti in ingresso agli impianti del Gruppo. La quota 2021 al netto delle intermediazioni (388 kt) ed elisioni (-737 kt) è pari a 3.332 kt di rifiuti smaltiti.

Non sono inclusi i rifiuti trattati negli impianti gestiti per conto terzi (Termovalorizzatore di Acerra ed Impianto CSS di Caivano) e ACSM-AGAM (raccolta e Termovalorizzatore di Como).

**Figura 20 Rifiuti intermediati e rifiuti transfrontalieri (t)**

	2019	2020	2021
Rifiuti intermediati*	220.368	183.460	196.518
Rifiuti transfrontalieri**	54.431	46.658	43.497

\* I rifiuti intermediati sono rifiuti di terzi per i quali il Gruppo opera un servizio di intermediazione.

\*\* I rifiuti transfrontalieri sono rifiuti prodotti dalle società del Gruppo e avviati all'estero.

## Teleriscaldamento e calore

**Figura 21 Energia termica venduta (GWh)**

	2019	2020	2021
Energia termica/frigorifera	2.564	2.604	2.939

Figura 22 Estensione del teleriscaldamento

	2019				2020				2021			
	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	672	7,2	75	30.000	692	7,3	77	30.500	719	7,7	81	32.500
Provincia Brescia	21.313	42,5	672	177.100	20.513	42,6	678	177.700	21.586	42,8	679	178.500
Provincia Milano***	3.585	52,8	343	220.083	3.990	54,8	363	228.183	3.334	56,3	372	235.126
Provincia Cremona	749	6,6	77	27.600	754	6,8	77	28.317	772	6,7	78	28.067
Provincia Lodi	227	3,1	27	12.700	232	3,1	27	12.735	237	3,1	28	12.848
Provincia di Monza e Brianza	-	-	-	-	-	-	-	-	223	1,0	16	4.083
<b>Totale</b>	<b>26.546</b>	<b>112,2</b>	<b>1.195</b>	<b>467.483</b>	<b>26.181</b>	<b>115</b>	<b>1.222</b>	<b>477.435</b>	<b>26.871</b>	<b>118</b>	<b>1.254</b>	<b>491.125</b>

\* 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, nel 2017, anche il servizio di teleriscaldamento di Linea Reti e Impianti, presso Rho Nord e Rho Sud.

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

## Smart City

Figura 23 Servizi Smart City - Smart Land (numero)

Dati tecnici	2019	2020	2021
Comuni serviti	24	184	184
Servizi offerti	40	126	126
Telecamere	2.174	5.919	4.760
Postazioni Controllo Telecamere	51	51	51
Sensori antintrusione	5.025	7.974	4.788
Sensori antincendio	3.373	3.885	600
Lettori accessi e presenze	841	1.074	841
Colonnine SOS	250	250	260
Pannelli a messaggio variabile	15	15	15
Isole digitali	29	37	37
Antenne wifi	1.198	1.887	1.887
Sensori IOT	216	7.197	6.792
Sensori ambientali	148	159	159
Smart bins	12.880	12.870	12.870
Sensori smart Land	125	239	239
Sensori Smart Parking	2.580	1.861	1.982

# Capitale Naturale

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

	2019	2020	2021
Fonti rinnovabili (idraulica, frazione rinnovabile dei rifiuti*, biogas, solare)	31%	33%	30%
Carbone	6%	1%	1%
Gas naturale	55%	58%	58%
Prodotti petroliferi	4%	4%	8%
Frazione non rinnovabile dei rifiuti	4%	4%	3%

\* la quota di energia elettrica proveniente da rifiuti biodegradabili è calcolata per ogni termovalorizzatore e deriva sia da procedura analitica sia da stima forfettaria in riferimento al DM 6 luglio 2012.

Figura 25 Performance energetiche e produzioni lorde degli impianti [GRI 302-3; G4 - EU11]

	2019	2020	2021
Rendimento medio centrali termoelettriche	47%	49%	48%
Rendimento cicli combinati a gas naturale ad alto rendimento	51%	52%	52%
Rendimento delle centrali policombustibili	31%	29%	31%
Rendimento medio di cogenerazione degli impianti a combustibili fossili	80%	81%	80%
Energy intensity - Consumi di energia elettrica per unità prodotta (MWh)	nd	nd	5,7%
Energia elettrica prodotta mediamente da 1 t di rifiuti (kWh/te)	759	746	750
Energia termica prodotta mediamente da 1 t di rifiuti (kWh/t)	823	855	918
Fabbisogno specifico di acqua per produzione complessiva termoelettrica (l/kWh <sub>eq</sub> )*	0,31	0,30	0,28
Fabbisogno specifico di acqua per produzione complessiva termoutilizzatori (l/kWh <sub>eq</sub> )*	1,13	1,07	0,92
Fabbisogno specifico di acqua per produzione complessiva cogenerazione (l/kWh <sub>eq</sub> )*	0,35	0,35	0,35

## Produzioni lorde di energia elettrica per tipologia di impianto (GWh)

Carbone	1.161	202	174
Gas Naturale (CCGT e cogenerazione)	9.762	9.494	10.843
Eolico	0	0	22
Petrolio	849	763	1.667
Idroelettrico	4.552	4.424	4.253
Solare	122	127	301
Biomassa	22	217	191
Termovalorizzazione rifiuti	1.377	1.341	1.324
Gas da discarica	29	22	24
Biogas da impianti di digestione biomasse	0	0	175

\* Con fabbisogno si intende il quantitativo complessivo di acqua prelevata, comprensivo del riutilizzo dei reflui, necessario al funzionamento della centrale. Il fabbisogno specifico da produzione complessiva 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 26 Indicatori di impatto globale**

	2019	2020	2021
Sostanze ozonolesive - ODs- (kgR11 <sub>eq</sub> )	0,4	0,0	0,0
Emissioni acidificanti totali (tSO2 <sub>eq</sub> )	2.927	2.168	2.545

Target operativi  
di sostenibilità  
21-30

**Figura 27 Indicatori di impatto dovuti all'acquisto e utilizzo di combustibili fossili (scope 3) [GRI 305-3]**

	2019	2020	2021
Carbon footprint (tCO <sub>2eq</sub> /anno)	853.467	695.408	1.109.739
Water footprint (migliaia di m <sup>3</sup> acqua)	20.383	17.721	25.689

Stakeholder  
engagement  
e analisi di  
materialità

**Figura 28 - Sanzioni Ambientali [GRI 307-1]**

	2019	2020	2021
Numero	25	32	39
di cui relative al ciclo idrico	nd	nd	22
di cui rilevanti*			-
Valore (euro)	83.962	106.272	101.569

Capitale  
Finanziario

Capitale  
Manifatturiero

Capitale  
Naturale

Capitale  
Umano

Capitale  
Relazionale

Il Gruppo Acsm  
Agam

Il Gruppo AEB

## Capitale Naturale

Figura 29 Risorsa idrica consumata dalle Business Unit del Gruppo per tipologia di prelievo (migliaia di m<sup>3</sup>)

	2019	2020	2021
Acquedotto	1.508	1.495	1.567
Pozzo	6.104	5.258	5.410
Corpo Idrico superficiale - acqua salata/ salmastra*	707	618	583
Corpo Idrico superficiale - acqua dolce	218	282	279
Acqua da terze parti - acqua dolce	47	54	30
<b>Totale</b>	<b>8.584</b>	<b>7.707</b>	<b>7.869</b>

\* Con acqua salata/salmastra si intendono le acque marine o salmastre, con una concentrazione di solidi dissolti (misurati come cloruro di sodio) > 1000 mg/l.

## Water stressed areas

### Prelievi

Figura 30 Acque prelevate di Gruppo in aree a stress idrico (migliaia di m<sup>3</sup>) [GRI 303-3\_5]

	2019	2020	2021
Acqua prelevata per consumi di processo			
Da acquedotto	37	29	34
Da pozzo	246	259	217
Da terze parti - acqua dolce	47	54	30
Da Corpo Idrico superficiale - acqua salata/salmastra	707	618	583
<b>Totale</b>	<b>1.037</b>	<b>960</b>	<b>864</b>
Acqua derivata e restituita			
Da Corpo Idrico superficiale - acqua dolce per produzione idroelettrica	493.067	312.028	338.749
da Corpo Idrico superficiale - acqua salata/salmastra	272.471	247.974	459.462
<b>Totale</b>	<b>765.538</b>	<b>560.002</b>	<b>798.211</b>
Acqua prelevata per distribuzione alle utenze del servizio idrico	19.692	20.240	20.392

\* Con acqua salata/salmastra si intendono le acque marine o salmastre, con una concentrazione di solidi dissolti (misurati come cloruro di sodio) > 1000 mg/l.

## Scarichi Idrici

Figura 31 Scarichi, acque restituite e acqua potabile distribuita dal Gruppo, in aree a stress idrico (migliaia di m<sup>3</sup>) [GRI 303-4]

		2019	2020	2021	
Acque reflue industriali scaricate	Allo scarico in fognatura	0	0	0	Target operativi di sostenibilità 21-30
	Allo scarico in corpo idrico superficiale di acqua dolce	0	0	0	
	Allo scarico in acque costiere/canali	736	639	535	
	<b>Totale</b>	<b>736</b>	<b>639</b>	<b>535</b>	
Acque recuperate	Recuperate nel ciclo produttivo	827	292	318	Stakeholder engagement e analisi di materialità
	% sul totale acqua prelevata	80%	30%	37%	
Acque restituite	Acque derivate - acqua dolce	493.067	312.028	338.749	
	Acque derivate - acqua salata/salmastra	272.471	247.974	459.462	
	<b>Totale</b>	<b>765.538</b>	<b>560.294</b>	<b>798.211</b>	Capitale Finanziario
Acqua pubblica erogata alle utenze del servizio idrico		9.179	7.176	7.060	Capitale Manifatturiero
					Capitale Naturale
					Capitale Umano
					Capitale Relazionale
					Il Gruppo Acsm Agam
					Il Gruppo AEB

\* Con acqua salata/salmastra si intendono le acque marine o salmastre, con una concentrazione di solidi dissolti (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 Comunità Montane in Provincia di Brescia.

## Capitale naturale nella BU Ambiente

### Risorse e materiali utilizzati

Figura 32 Risorse utilizzate [GRI 301-1; GRI 302-1\_2; GRI 303-5]

	2019	2020	2021
<b>Combustibili (TJ)</b>			
Gas naturale	724	750	792
Petroliferi (OCD, gasolio)	66	73	75
Rifiuti, biomasse e CSS	21.035	22.224	25.563
Biogas (da discariche e depuratori)	428	463	1.885
<b>Carburanti per autotrazione (TJ)*</b>			
Benzina	6	6	10
Gasolio	492	463	543
Metano	145	147	170
<b>Energia (GWh)</b>			
Autoconsumi impianti, energia elettrica	254	253	253
Energia elettrica consumata (GWh), prelevata da rete	58	67	73
di cui rinnovabile	64	73	73
Calore consumato	31	92	92
di cui rinnovabile	21	68	68
<b>Prodotti chimici e materiali (t)</b>			
Acidi minerali	1.642	1.997	2.921
Additivi/condizionanti acque	360	1.897	3.981
Ammoniaca (soluzione)	5.002	5.593	5.780
Calce e neutralizzanti solidi	32.176	34.937	38.308
Carboni attivi	1.566	1.495	1.600
Cemento, sabbie ed inerti	219.165	360.771	19.564
Cloruro di sodio	280	449	5.284
Gas tecnici (azoto, CO <sub>2</sub> , idrogeno, ossigeno)	939	1.181	808
Idrossido di sodio (soluzione)	2.316	3.256	3.959
Metanolo, solventi ed altri prodotti	516	992	987
Oli e lubrificanti	126	112	292
Urea (soluzione)	2.138	1.977	2.046
<b>Totale prodotti chimici **</b>	<b>266.172</b>	<b>414.657</b>	<b>85.530</b>

\* Incremento riconducibile all'inclusione di Agripower nel perimetro.

\*\* La variazione del 2021 è principalmente legata alla minur utilizzo di inerti per le discariche in post gestione.

## Prelievi

Figura 33 Acque prelevate (migliaia di m<sup>3</sup>) [GRI 303-3]

		2019	2020	2021
Acqua prelevata per consumi di processo	Acquedotto	511	467	524
	Pozzo	3.134	2.942	2.808
	<b>Totale</b>	<b>3.645</b>	<b>3.409</b>	<b>3.332</b>

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

## Scarichi Idrici

Figura 34 Scarichi e acque restituite (acque in migliaia di m<sup>3</sup>) [GRI 303-4]

		2019	2020	2021
Acque reflue industriali scaricate	in fognatura	535	475*	481
	in corpo idrico superficiale (acqua dolce)	1.333	1.735	2.096
	<b>Totale</b>	<b>1.868</b>	<b>2.210*</b>	<b>2.577</b>
Acque recuperate	Recuperate nel ciclo produttivo	384	457	555
	% sul totale acqua prelevata	11%	13%	17%
Acque restituite (di raffreddamento)	in corpo idrico superficiale (acqua dolce)	764	742	865
	BOD	20	38	26
Carichi inquinanti in corpo idrico superficiale (t)	COD	49	141	90

\* I dati 2020 rispetto al precedente documento sono stati modificati per rilevazione di errore materiale.

## Rifiuti\*

Figura 35 Rifiuti prodotti (t) [GRI 306]\*\*

	2019	2020	2021
<b>Rifiuti non pericolosi</b>			
Rifiuti non pericolosi a recupero di materia			304.927
Rifiuti non pericolosi a recupero energetico			9.366
<b>Totale a recupero</b>			<b>314.293</b>
Rifiuti non pericolosi a incenerimento			1.298
Rifiuti non pericolosi altri smaltimenti			197.165
Rifiuti non pericolosi in discarica			4.286
<b>Totale a smaltimento</b>			<b>202.749</b>
<b>Rifiuti non pericolosi prodotti totali</b>	<b>490.684</b>	<b>585.541</b>	<b>517.042</b>
<i>% rifiuti non pericolosi recuperati</i>			60,8%
<b>Rifiuti pericolosi</b>			
Rifiuti pericolosi a recupero di materia			31.706
<b>Totale a recupero</b>			<b>31.706</b>
Rifiuti pericolosi ad incenerimento			177
Rifiuti pericolosi altri smaltimenti			71.915
Rifiuti pericolosi in discarica			11.505
<b>Totale a smaltimento</b>			<b>83.597</b>
<b>Rifiuti pericolosi prodotti totali</b>	<b>115.267</b>	<b>113.944</b>	<b>115.303</b>
<i>% rifiuti pericolosi recuperati</i>			27%

\* Il cambio metodologico, adottato nel 2021, per allinearsi alle richieste dell'indicatore GRI 306 2020 limita la comparabilità del dato sui rifiuti al totale pericolosi, totale non pericolosi, per indisponibilità di un dettaglio superiore negli anni precedenti.

\*\* Indicatori calcolati conformemente all'aggiornamento dello standard GRI 306 – 2020. L'operazione di recupero energetico (R1) è classificata attività di recupero secondo la normativa nazionale.

## Emissioni

Figura 36 Emissioni totali (t) [GRI 305-1\_2\_6\_7]

	2019	2020	2021
CO <sub>2</sub> da processi di combustione	1.163.222	1.141.439	1.158.388
Emissioni biogeniche	1.183.778	1.488.149	1.500.460
CO <sub>2</sub> da autoveicoli	44.646	42.612	50.233
CO <sub>2</sub> indiretta da acquisto di energia			
Location based <sup>1</sup>	17.341	19.133	19.290
Market based <sup>2</sup>	28.085	4.215	302
Gas fluorurati (t CO <sub>2eq</sub> )	303	329	350
di cui SF <sub>6</sub> (Kg)	0	0,99	0
NO <sub>x</sub>	851,16	811	1133
SO <sub>2</sub>	52,83	73	58
Polveri	7,0	9,0	7,2
Metano (CH4) – perdite biogas disperso in discarica (t CO <sub>2eq</sub> )	78.701	43.042	22.660
Diossine (grammi tossicità equivalente)	0,032	0,029	0,036
PCB (policlorobifenili) Dioxin Like (grammi tossicità equivalente)	0,0070	0,0090	0,0033

Figura 37 Percentuale di Energia prodotta dalla valorizzazione dei rifiuti rispetto alla produzione complessiva (migliaia di m<sup>3</sup>) [G4-EU2]

	2019	2020	2021
Energia termica da valorizzazione rifiuti e biogas	58%	59%	58%
Energia elettrica da valorizzazione rifiuti e biogas	7%	8%	8%

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

1 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 317/2020).

2 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 [GRI 301-1; GRI 302-1\_2; GRI 303-5]

	2019	2020	2021
<b>Combustibili (TJ)</b>			
Gas naturale	64.339	62.604	71.389
Carbone	9.604	1.177	1.690
Petroliferi (OCD, gasolio)	9.787	8.835	18.258
<b>Carburanti per autotrazione (TJ)</b>			
Benzina	2,03	2,79	0,09
Gasolio	4,31	5,46	1,05
Metano	0,01	0,00	0,01
<b>Energia (GWh)</b>			
Energia elettrica per autoconsumi impianti		378	485
Energia elettrica prelevata da rete	177	202	213
<i>di cui rinnovabile</i>		202	211
<i>di cui rinnovabile</i>		-	-
<b>Prodotti chimici e materiali (t)</b>			
Acidi minerali	204	236	235
Additivi/condizionanti acque	133	232	183
Ammoniaca (soluzione)	557	270	457
Calce e neutralizzanti solidi	14.676	10.250	12.758
Carboni attivi	0	0	20
Cloruro di sodio	0	4	7
Gas tecnici (azoto, CO <sub>2</sub> , idrogeno, ossigeno)	67	68	83
Idrossido di sodio (soluzione)	180	186	174
Metanolo, solventi ed altri prodotti	23	21	32
Oli e lubrificanti	95	113	120
<b>Totale prodotti chimici</b>	<b>15.935</b>	<b>11.380</b>	<b>14.069</b>

## Prelievi

Figura 39 Acque prelevate (migliaia di m<sup>3</sup>) [GRI 303-3]

		2019	2020	2021	
Acqua prelevata per consumi di processo	Da Acquedotto	99	85	94	Target operativi di sostenibilità 21-30
	Da Pozzo	2.347	1.922	1.988	
	Da Corpo Idrico superficiale - acqua dolce	218	282	279	
	Da terze parti - acqua dolce	47	54	30	
	Da Corpo Idrico superficiale - acqua salata/salmastra	707	618	583	
<b>Totale</b>		<b>3.418</b>	<b>2.961</b>	<b>2.974</b>	
Acque derivate per uso idrolelettrico	Da Corpo Idrico superficiale - acqua dolce per produzione idroelettrica	3.082.634	3.108.050	3.060.194	Stakeholder engagement e analisi di materialità
Acqua derivata e restituita di raffreddamento	Da Corpo Idrico superficiale - acqua dolce per raffreddamento	910.481	842.788	971.518	
	Corpo Idrico superficiale - acqua salata/salmastra per raffreddamento	424.753	278.798	521.510	
	<b>Totale</b>	<b>1.335.234</b>	<b>1.121.586</b>	<b>1.493.028</b>	

## Scarichi

Figura 40 Scarichi, acque restituite (acque in migliaia di m<sup>3</sup>) [GRI 303-4]

		2019	2020	2021	
Acque reflue industriali scaricate	in fognatura	207	188	168	Capitale Umano
	in corpo idrico superficiale (acqua dolce)	3.990	4.090	4.175	
	in acque costiere/canali salmastri	1.412	1.161	898	
	<b>Totale acque scaricate</b>	<b>5.609</b>	<b>5.438</b>	<b>5.241</b>	
Acque recuperate	Recuperate nel ciclo produttivo	1.374	770	763	Capitale Relazionale
	% sul totale acqua prelevata	40%	26%	26%	
Acque restituite (di derivazione idrolelettrica)		3.082.634	3.108.050	3.060.194	Il Gruppo Acsm Agam
Acque restituite (di raffreddamento)	in corpo idrico superficiale (acqua dolce)	910.481	842.788	971.518	
	in acque costiere/canali salmastri	424.753	278.798	521.510	
	<b>Totale</b>	<b>1.335.234</b>	<b>1.121.586</b>	<b>1.493.028</b>	
Carichi inquinanti in corpo idrico superficiale	BOD	6,1	4,8	5,8	Il Gruppo AEB
	COD	18	15	31	

NOTA: con acqua salata/salmastra si intendono le acque marine o salmastre, con una concentrazione di solidi dissolti (misurati come cloruro di sodio) > 1000 mg/l.

## Rifiuti\*

Figura 41 Rifiuti prodotti (t) [GRI 306]\*\*

	2019	2020	2021
<b>Rifiuti non pericolosi</b>			
Rifiuti NP a recupero di materia			24.772
<b>Totale a recupero</b>			<b>24.772</b>
Rifiuti NP altri smaltimenti			1.032
Rifiuti NP in discarica D1			1.060
<b>Totale a smaltimento</b>			<b>2.092</b>
<b>Rifiuti non pericolosi prodotti totali</b>	<b>27.802</b>	<b>23.953</b>	<b>26.864</b>
<i>% rifiuti non pericolosi recuperati</i>			92,2%
<b>Rifiuti pericolosi</b>			
Rifiuti pericolosi a recupero di materia			1.257
<b>Totale a recupero</b>			<b>1.257</b>
Rifiuti pericolosi ad incenerimento D10			6
Rifiuti pericolosi altri smaltimenti			3.946
Rifiuti pericolosi in discarica D1			8
<b>Totale a smaltimento</b>			<b>3.959</b>
<b>Rifiuti pericolosi prodotti totali</b>	<b>3.405</b>	<b>16.202</b>	<b>5.216</b>
<i>% rifiuti pericolosi recuperati</i>			24,1%

\* Il cambio metodologico, adottato nel 2021, per allinearsi alle richieste dell'indicatore GRI 306 2020 limita la comparabilità del dato sui rifiuti al totale pericolosi, totale non pericolosi, per indisponibilità di un dettaglio superiore negli anni precedenti.

\*\* Indicatori calcolati conformemente all'aggiornamento dello standard GRI 306 – 2020. L'operazione di recupero energetico (R1) è classificata attività di recupero secondo la normativa nazionale.

## Emissioni

Figura 42 Emissioni totali (t) [GRI 305-1\_2\_6\_7]

	2019	2020	2021	
CO <sub>2</sub> da processi di combustione	5.228.056	4.260.787	5.518.988	Target operativi di sostenibilità 21-30
CO <sub>2</sub> da autoveicoli*	467	607	84	
CO <sub>2</sub> indiretta da acquisto di energia				
Location based**	52.736	57.573	56.142	
Market based**	85.527	1.244	880	Stakeholder engagement e analisi di materialità
Gas fluorurati (t CO <sub>2</sub> eq.)	1.440	1.250	5.355	
di cui SF <sub>6</sub> (Kg)***	45	37	188	
NO <sub>x</sub>	1.886	1.416	1.680	
SO <sub>2</sub>	747	393	437	
Polveri	49	31	24	Capitale Finanziario
Altri metalli (Sb + As + Pb + Cr + Cu + Mn + Ni + V + Sn+Cd+Tl)**** (kg)	48	237	928	
Diossine (grammi tossicità equivalente)	0,002	0,0003	0,0002	

\* La riduzione è dovuta sia ad un miglioramento della rendicontazione del dato che ad un efficientamento nei consumi.  
\*\* Si vedano note a pagina 35.  
\*\*\* Nell'indicatore sono compresi i nuovi parametri (Pd+Pt+Rh+Sn) prescritti presso la C.le di San Filippo del Mela.  
\*\*\*\* La variazione rispetto agli scorsi anni è dovuta a perdite accidentali avvenute sugli interruttori di Alta Tensione.

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam

Il Gruppo AEB

## Capitale naturale nella BU *Smart Infrastructures*

### Risorse e materiali utilizzati

Figura 43 Risorse utilizzate [GRI 301-1; GRI 302-1\_2; GRI 303-5]

	2019	2020	2021
<b>Combustibili (TJ)</b>			
Gas naturale	3.297	4.039	5.742
Carbone	1.805	1.075	-
Petroliferi (OCD, gasolio)	0,1	0,1	0,1
Biogas (da depuratori del gruppo)	12	10	7
<b>Carburanti per autotrazione (TJ)</b>			
Benzina	10	10	11
Gasolio	18	18	19
Metano	9	9	12
<b>Energia (GWh)</b>			
Energia elettrica per autoconsumi impianti	40	38	
Energia elettrica consumata	114	108	118
<i>di cui rinnovabile</i>	99	117	
Calore consumato per riscaldamento sedi*	2	2	
Energia termica (GWh - acquisto da esterni)	464	464	505
<b>Prodotti chimici e materiali (t)</b>			
Acidi minerali	628	601	512
Additivi/condizionanti acque	8.235	9.098	8.690
Calce e neutralizzanti solidi	1.225	841	0
Carboni attivi	72	67	42
Cloruro di sodio	21	19	38
Gas tecnici (azoto, CO <sub>2</sub> , idrogeno, ossigeno)	141	190	213
Idrossido di sodio (soluzione)	196	170	169
Metanolo, solventi ed altri prodotti	998	1.011	957
Odorizzanti	58	57	74
Oli e lubrificanti	57	35	31
Urea (soluzione)	668	529	361
<b>Totale prodotti chimici</b>	<b>12.299</b>	<b>12.618</b>	<b>11.088</b>

\* Comprende anche il calore utilizzato per usi industriali.

## Prelievi

Figura 44 Acque prelevate (migliaia di m<sup>3</sup>) [GRI 303-3]

		2019	2020	2021
Acqua prelevata per consumi di processo	Da Acquedotto	721	800	814
	Da Pozzo	623	640	614
	<b>Totale</b>	<b>1.344</b>	<b>1.440</b>	<b>1.428</b>
Acqua derivata e restituita	Da Corpo Idrico superficiale - acqua dolce	3	0,1	-
	Da Falda	1.716	2.179	1.861
	<b>Totale</b>	<b>1.719</b>	<b>2.179</b>	<b>1.861</b>
Acqua prelevata per distribuzione alle utenze del servizio idrico (milioni di m <sup>3</sup> )		93	92	93

Target operativi di sostenibilità 21-30

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

## Scarichi

Figura 45 Scarichi, acque restituite e acqua potabile distribuita (migliaia di m<sup>3</sup>) [GRI 303-4]

		2019	2020	2021
Acque reflue industriali scaricate	in fognatura	370	308	379
	in corpo idrico superficiale (acqua dolce)	216	229	255
	<b>Totale acque scaricate</b>	<b>586</b>	<b>537</b>	<b>634</b>
Acque recuperate	Recuperate nel ciclo produttivo	11,0	12,0	11,2
	% sul totale acqua prelevata	0,8%	0,8%	0,8%
	in corpo idrico superficiale (acqua dolce)	3	-	-
Acque restituite (di raffreddamento) -	in falda	1.716	2.179	1.861
	<b>Totale</b>	<b>1.719</b>	<b>2.179</b>	<b>1.861</b>
Acqua pubblica erogata alle utenze del servizio idrico (milioni di m <sup>3</sup> )		54	54	56
Carichi inquinanti in corpo idrico superficiale (t)	BOD	1,1	0,9	0,6
	COD	5,3	6,6	1,7

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam

Il Gruppo AEB

\* con acqua salata/salmastra si intendono le acque marine o salmastre, con una concentrazione di solidi dissolti (misurati come cloruro di sodio) > 1000 mg/l.

## Rifiuti\*

Figura 46 Rifiuti prodotti (t) [GRI 306]\*\*

	2019	2020	2021
<b>Rifiuti non pericolosi</b>			
Rifiuti NP a recupero di materia			3.725
Rifiuti NP a recupero energetico			19.190
<b>Totale a recupero</b>			<b>22.916</b>
Rifiuti NP altri smaltimenti			4.777
<b>Totale a smaltimento</b>			<b>4.777</b>
<b>Rifiuti non pericolosi prodotti totali</b>	<b>37.395</b>	<b>35.862</b>	<b>27.693</b>
% rifiuti non pericolosi recuperati			82,7%
<b>Rifiuti pericolosi</b>			
Rifiuti pericolosi a recupero di materia			402
<b>Totale a recupero</b>			<b>402</b>
Rifiuti pericolosi altri smaltimenti			36
<b>Totale a smaltimento</b>			<b>36</b>
<b>Rifiuti pericolosi prodotti totali</b>	<b>333</b>	<b>468</b>	<b>439</b>
% rifiuti pericolosi recuperati			91,7%

\* Il cambio metodologico, adottato nel 2021, per allinearsi alle richieste dell'indicatore GRI 306 2020 limita la comparabilità del dato sui rifiuti al totale pericolosi, totale non pericolosi, per indisponibilità di un dettaglio superiore negli anni precedenti.

\*\* Indicatori calcolati conformemente all'aggiornamento dello standard GRI 306 – 2020. L'operazione di recupero energetico (R1) è classificata attività di recupero secondo la normativa nazionale.

## Emissioni

Figura 47 Emissioni totali (t) [GRI 305-1\_2\_6\_7]

	2019	2020	2021	
CO <sub>2</sub> da processi di combustione	377.631	329.704	307.845	Target operativi di sostenibilità 21-30
CO <sub>2</sub> da autoveicoli	2.575	2.539	2.858	
CO <sub>2</sub> indiretta da acquisto di energia				
Location based*	33.970	30.713	31.201	
Market based*	55.092	1.399	489	Stakeholder engagement e analisi di materialità
Gas fluorurati (t CO <sub>2</sub> eq.)	776	1.173	4.760	
di cui SF <sub>6</sub> (Kg)	18	11	6	
Metano (CH4) - perdite dalle reti di distribuzione gas naturale* (t CO <sub>2</sub> eq.)	45.204	28.875	52.333	
NO <sub>x</sub>	133	101	115	
SO <sub>2</sub>	117	73	0	Capitale Finanziario
Polveri	0,2	0,2	0,1	

\* Si vedano note a pagina 35.

Figura 48 Analisi sulla qualità dell'acqua distribuita

Dati tecnici	2019	2020	2021	Capitale Naturale
Analisi potabilità - campioni (n°)	13.300	11.222	11.537	
Analisi potabilità - parametri totali (n°)	279.808	219.240	233.143	Capitale Umano
				Capitale Relazionale
				Il Gruppo Acsm Agam
				Il Gruppo AEB

## Capitale naturale nella **Corporate**

### Risorse utilizzate

**Figura 49 Risorse utilizzate [GRI 301-1; GRI 302-1\_2; GRI 303-5]**

	2019	2020	2021
<b>Acqua (migliaia m<sup>3</sup>)</b>	177	143	135
<b>Energia elettrica consumata (GWh)</b>	14	12	5
<i>di cui rinnovabile</i>	ND	12	5
Calore consumato per riscaldamento e raffrescamento sedi	6	7	5
<i>di cui rinnovabile</i>	ND	2	1
<b>Combustibili (TJ)</b>			
Metano	26	18	9
<b>Carburanti (TJ)</b>			
Benzina	3,6	2,6	6,1
Gasolio	48	24	31
Metano	1,0	0,7	0,8
Energia elettrica per autoveicoli GWh			0,013

### Rifiuti\*

**Figura 50 Rifiuti prodotti (t) [GRI 306]\*\***

	2019	2020	2021
<b>Rifiuti non pericolosi</b>			
Rifiuti non pericolosi a recupero di materia			11.487,85
Rifiuti non pericolosi a recupero energetico			42,02
<b>Totale a recupero</b>			<b>11.530</b>
Rifiuti non pericolosi prodotti totali	134,6	199,2	11.530
<i>% rifiuti non pericolosi recuperati</i>			100%
<b>Rifiuti pericolosi</b>			
Rifiuti pericolosi a recupero di materia			78,929
<b>Totale a recupero</b>			<b>79</b>
Rifiuti pericolosi ad altri smaltimenti			0,69
<b>Totale a smaltimento</b>			<b>1</b>
<b>Rifiuti pericolosi prodotti totali</b>	<b>18,2</b>	<b>6,5</b>	<b>79,6</b>
<i>% rifiuti pericolosi recuperati</i>			99%

\* Il cambio metodologico, adottato nel 2021, per allinearsi alle richieste dell'indicatore GRI 306 2020 limita la comparabilità del dato sui rifiuti al totale pericolosi, totale non pericolosi, per indisponibilità di un dettaglio superiore negli anni precedenti.

\*\* Indicatori calcolati conformemente all'aggiornamento dello standard GRI 306 – 2020. L'operazione di recupero energetico (R1) è classificata attività di recupero secondo la normativa nazionale.

## Emissioni

Figura 51 Emissioni totali (t) [GRI 305-1\_2\_6\_7]

	2019	2020	2021
CO <sub>2</sub> da processi di combustione	1.450	1.013	493
CO <sub>2</sub> da autoveicoli	3.827	1.997	2.797
CO <sub>2</sub> indiretta da acquisto di energia			
<i>Location based*</i>	4.027	3.392	1.425
<i>Market based*</i>	6.530	89	22
Gas fluorurati (t CO <sub>2 eq</sub> )	165	35	277
di cui SF <sub>6</sub> (Kg)	0	0	0

\* Si vedano note a pagina 35 per la metodologia; Inoltre il dato *Location based* 2020 è differente rispetto a quello pubblicato nel precedente Bilancio Integrato per un cambio di metodologia di calcolo.

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

# Capitale Umano

## Composizione dell'organico

Figura 52 Personale suddiviso per qualifica e tipo di contratto [GRI 102-8; 405-1]

	2019			2020			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	147	27	174	145	26	171	154	31	185
Quadri	507	156	663	510	164	674	541	191	731
Impiegati	3.266	1.464	4.730	3.337	1.524	4.861	3.525	1.743	5.269
Operai	5.104	199	5.303	5.267	201	5.468	5.602	204	5.806
Lavoratori a tempo indeterminato	9.024	1.846	10.870	9.259	1.915	11.174	9.822	2.169	11.991
Lavoratori a tempo determinato	402	22	424	246	57	303	289	90	379
Dirigenti	1	1	2	3	1	4	1	-	1
Quadri	1	-	1	1	-	1	-	-	-
Impiegati	16	15	31	28	42	70	25	76	101
Operai	384	6	390	214	14	228	263	14	277
<b>Totale</b>	<b>9.426</b>	<b>1.868</b>	<b>11.294</b>	<b>9.505</b>	<b>1.972</b>	<b>11.477</b>	<b>10.111</b>	<b>2.259</b>	<b>12.370</b>
di cui lavoratori con contratti part-time	112	275	387	115	262	377	111	289	400
di cui lavoratori con contratti full-time	9.314	1.593	10.907	9.390	1.710	11.100	10.000	1.970	11.970
Lavoratori con contratti atipici (interinali/stagisti/collaboratori)	156	66	222	111	52	163	143	62	205

\* I lavoratori con contratti atipici non includono i consulenti.

Figura 53 Personale suddiviso per tipologia di contratto applicato [GRI 102-41]

	2019	2020	2021
Contratto dirigenti	176	175	186
Contratto elettrici	3.511	3.488	3.573
Contratto unico gas acqua	1.579	1.545	1.812
Contratto commercio	490	545	593
Contratto igiene urbana	4.673	4.797	5.194
Contratto fise	804	872	909
Contratto autotrasporti	58	4	-
Altri contratti	3	51	103
<b>Totale</b>	<b>11.294</b>	<b>11.477</b>	<b>12.370</b>

Figura 54 Numero medio dipendenti in forza

	2019	2020	2021
<b>Totale</b>	<b>11.311</b>	<b>11.431</b>	<b>12.282</b>

Figura 55 Personale suddiviso per sede di lavoro (Regioni italiane) [GRI 102-8]

	2019			2020			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Abruzzo	49	5	54	51	6	57	53	6	59
Calabria	78	1	79	75	1	76	71	1	72
Campania	197	18	215	197	19	216	201	21	222
Emilia Romagna	47	7	54	45	6	51	73	5	78
Friuli Venezia Giulia	143	4	147	125	4	129	119	3	122
Lazio	3	2	5	7	5	12	6	6	12
Liguria	57	4	61	83	5	88	93	7	100
Lombardia	8.531	1.795	10.326	8.563	1.895	10.458	9.159	2.180	11.339
Marche	7	4	11	7	4	11	-	-	-
Piemonte	107	22	129	107	20	127	112	24	136
Puglia	43	1	44	85	3	88	72	3	75
Sicilia	156	5	161	157	4	161	149	3	152
Veneto	4	-	4	-	-	-	-	-	-
Estero	4	-	4	3	-	3	3	-	3
<b>Totale</b>	<b>9.426</b>	<b>1.868</b>	<b>11.294</b>	<b>9.505</b>	<b>1.972</b>	<b>11.477</b>	<b>10.111</b>	<b>2.259</b>	<b>12.370</b>

Target operativi  
di sostenibilità  
21-30Stakeholder  
engagement  
e analisi di  
materialitàCapitale  
FinanziarioCapitale  
ManifatturieroCapitale  
NaturaleCapitale  
UmanoCapitale  
RelazionaleIl Gruppo Acsm  
Agam

Il Gruppo AEB

Figura 56 Principali nazionalità estere dei dipendenti\*

	Numero dipendenti	Percentuale dipendenti appartenenti a minoranze sul totale dipendenti
Romena	35	0,30%
Peruviana	27	0,20%
Albanese	25	0,20%
Marocchina	22	0,20%
Bulgara	10	0,10%
Egiziana	10	0,10%
Altre nazionalità (non italiana)	108	0,90%

\* Calcolo effettuato sulla base della cittadinanza del dipendente.

Figura 57 Numero assunzioni e tasso di turnover, suddiviso per età, sesso e tipologia di contratto\* [GRI 401-1]

	2019			2020			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Lavoratori a tempo indeterminato	438	86	524	528	120	648	608	197	805
Fino a 30 anni	169	40	209	220	62	282	255	98	353
Da 31 a 40	124	30	154	162	43	205	188	67	255
Da 41 a 50	83	10	93	94	11	105	116	28	144
Oltre 50	62	6	68	52	4	56	49	4	53
Lavoratori a tempo determinato	338	15	353	285	62	347	369	112	481
Fino a 30 anni	131	14	145	125	40	165	155	74	229
Da 31 a 40	102	1	103	69	14	83	99	27	126
Da 41 a 50	82	0	82	77	8	85	83	8	91
Oltre 50	23	0	23	14	0	14	32	3	35
<b>Totale</b>	<b>776</b>	<b>101</b>	<b>877</b>	<b>813</b>	<b>182</b>	<b>995</b>	<b>977</b>	<b>309</b>	<b>1.286</b>
Percentuale assunzioni sul totale dipendenti	8,23%	5,41%	7,77%	8,55%	9,23%	8,67%	9,66%	13,68%	10,40%

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

Figura 58 Costi di selezione (Hiring Cost)\* (migliaia di euro)

	2019	2020	2021
<b>Totale</b>	<b>2.805</b>	<b>2.209</b>	<b>2.738</b>

\* Limitati al Gruppo A2A.

Figura 59 Uscite di lavoratori nell'anno, suddivise per fasce di età [GRI 401-1]

	2019				2020				Totale	
	fini a 30	31-40	41-50	oltre i 50	Totale	fini a 30	31-40	41-50	oltre i 50	
Pensionamento	0	0	0	288	288	0	0	0	388	388
Dimissioni volontarie	52	68	39	69	228	47	56	47	35	185
Decesso	0	1	3	10	14	0	0	4	14	18
Licenziamento	10	16	29	30	85	4	9	15	61	89
Altro (es. termine contratto a tempo determinato)	68	57	32	18	175	76	53	55	50	234
<b>Totale</b>	<b>130</b>	<b>142</b>	<b>103</b>	<b>415</b>	<b>790</b>	<b>127</b>	<b>118</b>	<b>121</b>	<b>548</b>	<b>914</b>
Tasso di turnover	12,99%	6,34%	3,13%	8,71%	6,99%	11,18%	4,85%	3,77%	11,67%	7,96%
Tasso di turnover volontario**	4,90%	2,95%	1,15%	5,69%	3,76%	4,14%	2,30%	1,46%	9,01%	4,99%

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

\*\* Inteso come il rapporto tra le uscite volontarie ed i pensionamenti sul totale dipendenti.

Figura 60 Uscite di lavoratori nell'anno, suddivise per genere [GRI 401-1]

	2019			2020			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Pensionamento	267	21	288	358	30	388	372	28	400
Dimissioni volontarie	198	30	228	148	37	185	239	56	295
Decesso	14	0	14	18	0	18	24	2	26
Licenziamento	68	17	85	70	19	89	62	20	82
Altro (es. termine contratto a tempo determinato)	161	14	175	221	13	234	193	38	231
<b>Totale</b>	<b>708</b>	<b>82</b>	<b>790</b>	<b>815</b>	<b>99</b>	<b>914</b>	<b>890</b>	<b>144</b>	<b>1.034</b>
Tasso di turnover*	7,51%	4,39%	6,99%	8,57%	5,02%	7,96%	8,80%	6,37%	8,36%
Tasso di turnover volontario**	4,11%	2,03%	3,76%	5,32%	3,40%	4,99%	6,04%	3,72%	5,62%

Target operativi di sostenibilità 21-30

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

**Capitale Umano**

Capitale Relazionale

2021				
fini a 30	31-40	41-50	oltre i 50	Totale
0	0	0	400	400
98	121	57	19	295
0	0	5	21	26
11	8	13	50	82
97	60	55	19	231
<b>206</b>	<b>189</b>	<b>130</b>	<b>509</b>	<b>1.034</b>
15,41%	7,10%	3,88%	10,14%	8,36%
7,33%	4,55%	1,70%	8,35%	5,62%

Il Gruppo Acsm Agam

Il Gruppo AEB

**Welfare and Diversity**

**Figura 61 Personale suddiviso per fasce di età e genere [GRI 405-1]**

	2019										2020									
	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
Fino a 30 anni	-	-	1	2	271	154	569	4	1.001	-	-	2	1	332	196	597	8	1.136		
Da 31 a 40	7	-	89	26	600	407	1.068	41	2.238	10	1	94	28	720	464	1.079	38	2.434		
Da 41 a 50	49	16	162	65	775	434	1.697	93	3.291	42	13	158	71	721	432	1.673	100	3.210		
Oltre 50	92	12	256	63	1.636	484	2.154	67	4.764	96	13	257	64	1.592	474	2.132	69	4.697		
Età media dei dipendenti	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
<b>Totale</b>	<b>148</b>	<b>28</b>	<b>508</b>	<b>156</b>	<b>3.282</b>	<b>1.479</b>	<b>5.488</b>	<b>205</b>	<b>11.294</b>	<b>148</b>	<b>27</b>	<b>511</b>	<b>164</b>	<b>3.365</b>	<b>1.566</b>	<b>5.481</b>	<b>215</b>	<b>11.477</b>		

**Figura 62 Personale suddiviso per categorie protette [GRI 405-1]**

	2019			2020			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Cat. Pro. (Art.18 C.2 L.68/99)	36	15	51	34	14	48	33	13	46
Disabili	302	87	389	277	74	351	263	74	337
<b>Totale</b>	<b>338</b>	<b>102</b>	<b>440</b>	<b>311</b>	<b>88</b>	<b>399</b>	<b>296</b>	<b>87</b>	<b>383</b>

**Figura 63 Personale suddiviso per qualifica e anzianità aziendale [G4-EU15]**

	2019						2020					
	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai	Totale	%	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai	Totale	%
Fino a 10 anni	61	213	1.481	2.323	4.078	36,1%	62	217	1.716	2.398	4.393	38,3%
Da 11 a 20	65	193	934	1.705	2.897	25,7%	67	213	1.022	1.786	3.088	26,9%
Da 21 a 30	38	120	1.200	1.085	2.443	21,6%	34	108	1.071	994	2.207	19,2%
Oltre 30	12	138	1.146	580	1.876	16,6%	12	137	1.122	518	1.789	15,6%
<b>Totale</b>	<b>176</b>	<b>664</b>	<b>4.761</b>	<b>5.693</b>	<b>11.294</b>	<b>100,0%</b>	<b>175</b>	<b>675</b>	<b>4.931</b>	<b>5.696</b>	<b>11.477</b>	<b>100,0%</b>

2021									
Dirigenti		Quadri		Impiegati		Operai		Totale	
U	D	U	D	U	D	U	D		
-	-	1	1	391	273	660	11	1.337	Target operativi di sostenibilità 21-30
10	2	102	37	828	533	1.115	34	2.661	
34	12	171	83	749	479	1.733	91	3.352	
111	17	267	70	1.582	534	2.357	82	5.020	Stakeholder engagement e analisi di materialità
54	52	50	48	47	43	46	48	46	
<b>155</b>	<b>31</b>	<b>541</b>	<b>191</b>	<b>3.550</b>	<b>1.819</b>	<b>5.865</b>	<b>218</b>	<b>12.370</b>	

Capitale Finanziario						
Capitale Manifatturiero						
Capitale Naturale						
Capitale Umano						
Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai	Totale	%	
64	241	2.097	2.752	5.154	41,7%	Capitale Relazionale
67	248	1.158	1.893	3.366	27,2%	
38	99	937	886	1.960	15,8%	Il Gruppo Acsm Agam
17	144	1.177	552	1.890	15,3%	
<b>186</b>	<b>732</b>	<b>5.369</b>	<b>6.083</b>	<b>12.370</b>	<b>100,0%</b>	Il Gruppo AEB

Figura 64 Personale suddiviso per titolo di studio\*

	2019				2020			
	Uomini	Donne	Totale	%	Uomini	Donne	Totale	%
Laurea	1.143	619	1.762	15,6%	1.280	703	1.983	17,3%
Diploma di maturità	3.711	924	4.635	41,0%	3.828	960	4.788	41,7%
Qualifica professionale	635	66	701	6,2%	635	60	695	6,1%
Scuola dell'obbligo	3.937	259	4.196	37,2%	3.765	246	4.011	34,9%
<b>Totale</b>	<b>9.426</b>	<b>1.868</b>	<b>11.294</b>	<b>100%</b>	<b>9.508</b>	<b>1.969</b>	<b>11.477</b>	<b>100%</b>

\* Non comprende i dati del Gruppo AEB.

### Formazione e sviluppo del personale

Figura 65 Formazione erogata per qualifica [GRI 404-1]

	2019				2020			
	Numero Ore		Ore medie di formazione annue per dipendente		Numero Ore		Ore medie di formazione annue per dipendente	
	U	D	U	D	U	D	U	D
Dirigenti	4.535	1.049	30,64	37,45	1.899	389	12,83	14,42
Quadri	22.952	6.355	45,18	40,74	10.920	3.478	21,37	21,21
Impiegati	78.960	22.108	24,06	14,95	64.758	24.552	19,24	15,68
Operai	64.494	837	11,75	4,08	41.585	914	7,59	4,25
<b>Totale</b>	<b>170.940</b>	<b>30.349</b>	<b>18,13</b>	<b>16,25</b>	<b>119.162</b>	<b>29.333</b>	<b>12,54</b>	<b>14,87</b>

2021			
Uomini	Donne	Totale	%
1.424	833	2.257	19,2%
3.945	1.013	4.958	42,2%
620	55	675	5,7%
3.638	234	3.872	32,9%
<b>9.627</b>	<b>2.135</b>	<b>11.762</b>	<b>100%</b>

Target operativi  
di sostenibilità  
21-30

Stakeholder  
engagement  
e analisi di  
materialità

Capitale  
Finanziario

2021			
Numero Ore	Ore medie di formazione annue per dipendente		
	U	D	U
4.362	1.041	28,14	33,58
21.149	7.279	39,09	38,11
93.695	37.105	26,39	20,40
60.152	1.063	10,26	4,87
<b>179.358</b>	<b>46.487</b>	<b>17,74</b>	<b>20,58</b>

Capitale  
Manifatturiero

Capitale  
Naturale

**Capitale  
Umano**

Capitale  
Relazionale

Il Gruppo Acsm  
Agam

Il Gruppo AEB

Figura 66 Formazione erogata per fasce di età [GRI 404-1]

	2019				2020			
	Numero ore		Ore medie di formazione annue per dipendente		Numero ore		Ore medie di formazione annue per dipendente	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Fino a 30 anni	22.937	4.020	27,27	25,12	20.268	4.880	21,77	23,81
Da 31 a 40	32.647	8.484	18,51	17,90	25.977	8.441	13,65	15,90
Da 41 a 50	44.545	9.493	16,60	15,61	27.194	8.422	10,48	13,67
Oltre 50	70.811	8.352	17,11	13,34	45.723	7.590	11,21	12,24
<b>Totale</b>	<b>170.940</b>	<b>30.349</b>	<b>18,13</b>	<b>16,25</b>	<b>119.162</b>	<b>29.333</b>	<b>12,54</b>	<b>14,87</b>

Figura 67 - Formazione in ambito salute e sicurezza

	2019	2020	2021
Ore di formazione	96.067	66.722	111.682

Figura 68 Costo formazione

	2019	2020	2021
Euro	1.800.839	1.433.437	1.470.932
% costi di formazione coperti da fondi interprofessionali	37%	37%	42%

Figura 69 Dipendenti formati nell'anno (percentuale sul totale)

	2019	2020	2021
Percentuale	81%	73%	76%

2021			
Numero ore		Ore medie di formazione annue per dipendente	
Uomini	Donne	Uomini	Donne
27.491	7.114	26,13	24,96
42.956	12.949	20,90	21,37
46.139	13.949	17,17	20,98
62.771	12.475	14,54	17,75
<b>179.358</b>	<b>46.487</b>	<b>17,74</b>	<b>20,58</b>

**Figura 70 Partecipazioni ai corsi di formazione (numero)**

	2019	2020	2021
Totale	54.465	99.208	73.248

**Figura 71 Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance [GRI 404-3]**

	2019	2020	2021
Percentuale	49%	50%	48,51%

**Figura 72 Dipendenti di imprese terze coinvolti in formazione su salute e sicurezza (numero)**

	Numero dipendenti coinvolti	Ore di formazione effettuate
2019	3.702	6.176
2020	808	1.373
2021	1.054	1.631

Target operativi  
di sostenibilità  
21-30Stakeholder  
engagement  
e analisi di  
materialitàCapitale  
FinanziarioCapitale  
ManifatturieroCapitale  
NaturaleCapitale  
UmanoCapitale  
RelazionaleIl Gruppo Acsm  
Agam

Il Gruppo AEB

**Salute e sicurezza sul lavoro**

**Figura 73 Dati infortunistici\* [GRI 403-2]**

	2019	2020	2021
Numero infortuni (escl. itinere)	461	325	423
Uomini	436	308	401
Donne	25	17	22
<i>di cui con gravi conseguenze**</i>	-	7	3
Numero giorni di assenza	11.238	10.312	10.364
Durata media	24,38	31,73	24,50
Indice di frequenza (IF)	24,95	17,69	20,91
Indice di gravità (IG)	0,61	0,56	0,51
Indice di incidenza (II)	7,4	4,3	5,3
Infortuni in itinere	86	50	66
<i>Lost Time Injury Rate (LTIR con 200.000)</i>	4,99	3,54	4,18

\* Per il calcolo degli indici si considerano solo gli infortuni professionali che comportano almeno un giorno di assenza escluso quello dell'evento; sono quindi escluse le medicazioni/cautelative e gli infortuni non riconosciuti. Gli infortuni professionali comprendono anche quelli che avvengono per semplice spostamento, con o senza mezzi. Nella tabella vengono conteggiati tutti gli infortuni occorsi ai dipendenti.

IF = indice di frequenza (n° infortuni x 1.000.000 : ore lavorate)

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

II = indice di incidenza (n° infortuni x 1.000 : organico) - è calcolato sul numero di infortuni in itinere

LTIR= n infortuni x 200.000 ore lavorate

Infortuni in itinere: infortuni occorsi ai lavoratori nel tragitto casa-lavoro e viceversa (comunque fuori dalla prestazione lavorativa).

**Figura 74 Percentuale dei lavoratori rappresentati in comitati formali per la salute e la sicurezza [GRI 403-1]**

	2019	2020	2021
Percentuale sul totale	100%	100%	100%

**Figura 75 Dati relativi alla salute suddiviso per BU**

	BU Generazione e Trading			BU Mercato			BU Ambiente		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Visite ex 81/08	672	548	751	337	195	535	5.790	5.143	4.039
Visite Tox	114	180	171	27	24	27	2.292	2.120	2.759
Accertamenti	1.797	1.325	1.530	406	194	506	13.686	9.539	8.593
Vaccinazione Antinfluenzale	13	84	76	71	170	186	274	550	466
Vaccinazioni	11	8	9	18	6	0	1.497	1.283	629
Sopralluoghi	17	16	28	7	11	16	67	44	57
Denuncia malattia professionale	8	3	8	0	0	0	11	9	7
Presidi Sanitari	17	17	17	5	5	5	27	27	27
Visite specialistiche	0	0	0	0	0	1	125	26	23

## Assenteismo

Figura 76 Numero di giorni lavorativi persi per genere [GRI 403-2]

	2019		2020		2021	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Malattia	106.409	18.946	125.453	17.649	121.744	16.105
Permessi non retribuiti/aspettativa	6.414	1.028	4.585	494	6.641	1.689
Scioperi aziendali	-	-	-	-	-	-
Scioperi nazionali	30	3	5	1	4.013	300
Infortuni	11.355	1.062	10.876	682	13.959	700
<b>Totale</b>	<b>124.208</b>	<b>21.039</b>	<b>140.919</b>	<b>18.826</b>	<b>146.357</b>	<b>18.794</b>
Giornate totali lavorabili dalla forza lavoro nel periodo di rendicontazione	2.488.184	465.105	2.532.261	489.561	2.707.427	553.211
Absentee Rate	5%	5%	6%	4%	5%	3%

\* 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.

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

BU Smart infrastructures			Corporate			Totale		
2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
1.361	1.192	1.666	536	266	712	8.696	7.344	7.703
368	369	471	12	1	1	2.813	2.694	3.429
2.885	1.740	2.190	632	266	678	19.406	13.064	13.497
304	567	568	227	341	312	889	1.712	1.608
174	97	124	18	3	0	1.718	1.397	762
35	24	23	8	13	10	134	108	134
1	0	1	0	0	0	20	12	16
9	9	9	7	7	7	65	65	65
5	0	23	0	0	0	130	26	47

**Figura 78 Tasso di giornate perse\* (numero di giorni totali persi per infortuni o malattia sulle ore totali lavorabili dalla forza lavoro nel periodo di rendicontazione) [GRI 403-2]**

	2019			2020			2021		
	Uomini	Donne	Totale complessivo	Uomini	Donne	Totale complessivo	Uomini	Donne	Totale complessivo
Giornate perse per malattia sul lavoro	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Giornate perse per infortunio	11.355	1.062	12.417	10.876	682	11.558	13.959	700	14.659
Ore totali lavorabili dalla forza lavoro nel periodo di rendicontazione	18.063.290	3.386.063	21.449.353	18.265.462	3.568.847	21.834.309	19.271.291	4.009.527	23.280.817
Ore totali lavorate dalla forza lavoro nel periodo di rendicontazione	15.693.976	2.801.174	18.495.150	15.459.541	2.908.822	18.368.362	16.817.777	3.413.159	20.230.935
<b>Lost day rate</b>	<b>0,06%</b>	<b>0,03%</b>	<b>0,06%</b>	<b>0,06%</b>	<b>0,02%</b>	<b>0,05%</b>	<b>0,07%</b>	<b>0,02%</b>	<b>0,06%</b>

\* 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 79 Ritorno al lavoro e tasso di ritenzione dopo il congedo parentale\***

	2019		2020		2021	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	338	219	312	168	371	170
di cui rientrati al lavoro nel 2019	328	183	0	0	0	0
di cui rientrati al lavoro nel 2020	-	-	308	150	0	0
di cui rientrati al lavoro nel 2021	-	-	-	-	358	141
Impiegate presso la società 12 mesi dopo il rientro	-	-	-	-	304	142

\* I dipendenti non rientrati a lavoro relativi all'anno 2020, non sono obbligatoriamente cessati, ma la maggior parte stanno continuando il periodo d'aspettativa.

**Figura 80 Iscrizioni al sindacato**

	2019	2020	2021
Iscritti ad Organizzazioni Sindacali	4.831	4.749	5.035

Target operativi  
di sostenibilità  
21-30

**Figura 81 Ore di sciopero**

	2019	2020	2021
Ore di sciopero totale	237	42	29.572
Ore di sciopero pro-capite*	0	0	2

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

Stakeholder  
engagement  
e analisi di  
materialità

## Benefit e remunerazione

**Figura 82 Contributi Circoli Ricreativi e Assistenziali**

	2019	2020	2021
Totale (€)	5.325.796	5.522.525	5.918.051

Capitale  
Finanziario

Capitale  
Manifatturiero

Capitale  
Naturale

Capitale  
Umano

**Figura 83 Remunerazione di genere suddivisa per quartili**

	2020	2021
Quota di donne tra il Top 10% dei dipendenti più pagati	14.12%	15.63%
Percentuale di donne nel primo quartile retributivo a livello globale	15.69%	16.94%
Percentuale di donne nel quartile retributivo globale medio-alto	18.93%	19.72%
Percentuale di donne nel quartile retributivo globale medio-basso	17.13%	18.63%
Percentuale di donne nel quartile retributivo globale inferiore	17.02%	17.84%

Capitale  
Relazionale

Il Gruppo Acsm  
Agam

Il Gruppo AEB

# Capitale Relazionale

## Relazione con i Clienti

Servizio di vendita di elettricità e gas

Figura 84 Elettricità venduta ai clienti finali (GWh)

	2019	2020	2021
Totale	13.278	14.555	18.020

Figura 51 Gas venduto ai clienti finali (Mm<sup>3</sup>)

	2019	2020	2021
Totale	1.987	1.878	2.275

Figura 85 Contratti di fornitura elettricità per tipologia di mercato

	2019	2020	2021
Mercato tutelato	476.269	429.707	369.899
Mercato libero	749.554	890.070	1.013.943
Mercato tutele graduali			62.534
Mercato salvaguardia			18.486
<b>Totale</b>	<b>1.225.823</b>	<b>1.319.777</b>	<b>1.464.862</b>

Figura 86 Contratti di fornitura elettricità per tipologia di cliente

	2019	2020	2021
Domestici	946.223	961.835	1.063.108
PMI	139.574	152.167	200.809
Grandi clienti	82.158	135.805	127.633
Condomini	34.498	37.458	39.884
Illuminazione Pubblica	23.370	32.512	33.428
<b>Totale</b>	<b>1.225.823</b>	<b>1.319.777</b>	<b>1.464.862</b>

Figura 87 Contratti di fornitura gas per tipologia di mercato

	2019	2020	2021
Mercato tutelato	597.714	548.400	539.738
Mercato libero	645.009	699.146	826.423
<b>Totale</b>	<b>1.242.723</b>	<b>1.247.546</b>	<b>1.366.161</b>

Figura 88 Contratti di fornitura gas per tipologia di cliente [G4 - EU3]

	2019	2020	2021
Domestici	1.159.003	1.162.058	1.274.612
PMI	67.482	58.819	63.063
Grandi clienti	7.663	17.754	18.722
Condomini	8.575	8.915	9.764
<b>Totale</b>	<b>1.242.723</b>	<b>1.247.546</b>	<b>1.366.161</b>

Target operativi di sostenibilità 21-30

Figura 89 Ripartizione geografica dei volumi venduti di elettricità

	2019	2020	2021
Lombardia	65%	53%	60%
Resto Italia	35%	47%	40%

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Figura 90 Ripartizione geografica dei volumi venduti di gas

	2019	2020	2021
Lombardia	72%	78%	74%
Resto Italia	28%	22%	26%

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Figura 91 Indagine "Monitor Energia Cerved" sul livello di soddisfazione dei clienti A2A Energia

Servizio erogato	Segmento di business	2018			2019			2020		
		CSI	Standard di mercato	Posizione*	CSI	Standard di mercato	Posizione*	CSI	Standard di mercato	Posizione*
Gas	Domestico	93,3	92,0	1 su 7	91,9	92,9	2 su 7	93,1	93,4	3 su 7
	P.Iva&PMI	93,8	93,4	1 su 6	94,7	94	1 su 6	96,3	95,5	1 su 5
Energia Elettrica	Domestico	91,7	91,1	5 su 9	92,2	91,6	3 su 9	93,2	92,2	3 su 8
	P.Iva&PMI	91,1	91,7	3 su 10	93,1	93	4 su 11	95	95	3 su 11

\* La posizione in graduatoria deriva dal confronto delle performance di A2A Energia con quelle dei principali player di mercato, a meno della macro categoria "Altri fornitori" che aggredisce più operatori, i cui risultati non sono leggibili singolarmente per il numero di interviste ad essi associato.

Il Gruppo Acsm Agam

Figura 92 Soddisfazione dei clienti sul funzionamento dei call center\*

	2018 (annuale)	2019 (annuale)	2020 (annuale)
A2A Energia	98,1%	95,4%	94,6%
Media Nazionale	92,3%	92,0%	90,1%

Il Gruppo AEB

\* Nell'annualità 2021 è stato pubblicato il dato relativo al 2020.

Figura 93 Soddisfazione dei clienti al termine di una chiamata (percentuale sulle valutazioni registrate) - A2A Energia

	2019	2020	2021
voto 1 (molto insoddisfatto)	5,4%	5,3%	6,7%
voto 2 (insoddisfatto)	2,2%	2,3%	2,4%
voto 3 (soddisfatto)	8,0%	6,7%	5,9%
voto 4 (molto soddisfatto)	84,4%	85,7%	85,0%

Figura 94 Andamento reclami elettricità e gas

	2019	2020	2021
A2A Energia - Numero reclami	4.281	5.792	6.121
Lineapiù - Numero reclami	1.766	-	-
Yada Energia (NeN) - Numero reclami	-	39	285
Lumenergia - Numero reclami	6	9	22
Gelsia - Numero reclami			573
ASM Energia	nd	nd	762
A2A Energia percentuale reclami sul n° medio clienti	0,20%	0,23%	0,25%
Lineapiù percentuale reclami sul n° medio clienti	0,55%	-	-
Lumenergia percentuale reclami sul n° medio clienti	0,05%	0,08%	0,20%
Yada Energia (NeN) percentuale reclami sul n° medio clienti	-	0,51%	0,73%
AEB -percentuale reclami sul n° medio di clienti			0,29%
ASM Energia - percentuale reclami sul n° medio di clienti	nd	nd	nd

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

Figura 95 Andamento dei costi in euro della bolletta elettricità per una famiglia tipo\*

	A2A Energia			YADA Energia (NeN)			ASM Energia	
	2019	2020	2021	2020	2021	2020	2021	
Servizi di vendita	253,92	198,72	370,64	264,68	529,74	237,80	370,64	
Servizi di rete	231,75	218,46	181,15	218,44	174,10	259,50	181,15	
Imposte	21,79	21,94	21,82	21,79	21,79	22,88	21,82	
IVA	50,75	43,91	57,36	50,49	72,56	51,82	57,36	
<b>Totale</b>	<b>558,21</b>	<b>483,03</b>	<b>630,97</b>	<b>555,40</b>	<b>798,19</b>	<b>572,00</b>	<b>630,97</b>	

\* 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 96 Andamento dei costi in euro della bolletta gas per una famiglia tipo\*

	A2A Energia			YADA Energia (NeN)			ASM Energia	
	2019	2020	2021	2020	2021	2020	2021	
Servizi di vendita	419,18	309,33	522,17	337,93	913,86	323,20	522,17	
Servizi di rete	248,71	239,12	237,37	234,22	264,94	242,70	237,37	
Imposte	224,68	224,68	224,68	224,68	224,68	232,00	224,68	
IVA	180,63	159,27	155,39	147,45	256,08	148,10	155,39	
<b>Totale</b>	<b>1.073</b>	<b>932,40</b>	<b>1.140</b>	<b>944,28</b>	<b>1659,56</b>	<b>946,00</b>	<b>1139,61</b>	

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

**Figura 97 Affluenza agli sportelli**

	2019	2020	2021
<b>Numero totale clienti serviti</b>	<b>240.354</b>	<b>134.399</b>	<b>185.995</b>
A2A Energia	168.054	89.065	146.336
Lumenergia		3.853	4.816
AEB			34.843
<b>Tempo medio di attesa agli sportelli in minuti</b>			
A2A Energia	12'54"	5'30"	5'12"
Lumenergia	nd	nd	nd
AEB			25'

Target operativi  
di sostenibilità  
21-30Stakeholder  
engagement  
e analisi di  
materialitàCapitale  
Finanziario**Figura 98 Soddisfazione dei clienti sul servizio reso agli sportelli**

	2019	2020	2021
Positivi	98,7%	99,6%	99,4%
Negativi	1,3%	0,4%	0,6%

Capitale  
ManifatturieroCapitale  
NaturaleCapitale  
UmanoCapitale  
RelazionaleIl Gruppo Acsm  
Agam

Il Gruppo AEB

**Figura 99 Numero di contratti elettricità e gas con il servizio Bollett@mail**

	2019	2020	2021
A2A Energia	458.659	916.534	1.093.616
Lumenergia	1.362	1.457	2.333
ASM Energia		4.971	6.399
Yada Energia		16.629	51.032
Gelsia			37.096
<b>Totale</b>	<b>536.143</b>	<b>939.591</b>	<b>1.190.476</b>
<i>Incremento %</i>	23,7%	75,3%	26,7%

Figura 100 Numero di visite ai siti web commerciali

	2019	2020	2021
Numero totale di visite	5.135.493	10.269.646	12.806.487
Iscritti allo sportello online	425.985	517.168	636.493

Figura 101 Energia verde venduta (GWh)

Segmento di mercato	2019	2020	2021
Pubblica Amministrazione	2%	5%	28%
Mass market	51%	33%	37%
Altri	47%	62%	36%
<b>Totale GWh</b>	<b>2.276</b>	<b>3.858</b>	<b>4.976</b>

### Servizio di distribuzione elettricità e gas

Figura 102 Estensione del servizio di distribuzione energia elettrica\* [G4 – EU3\_EU4]

	2019	2020	2021
Clienti allacciati	1.190.375	1.204.394	1.219.703

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

Figura 103 Estensione del servizio di distribuzione gas\* [G4 – EU3\_EU4]

	2019	2020	2021
Clienti allacciati	1.502.645	1.420.545	1.710.707

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

Figura 104 Qualità tecnica energia elettrica [G4 – EU29\_EU28]

Indicatore continuità servizio	Milano												Target operativi di sostenibilità 21-30	
	Ambito Alta Concentrazione				Ambito Media Concentrazione				Ambito Bassa Concentrazione					
	2019	2020	2021	Obiettivo ARERA 2021	2019	2020	2021	Obiettivo ARERA 2021	2019	2020	2021	Obiettivo ARERA 2021		
Minuti medi annui di interruzione per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	32,81	33,80	38,75		34,55	47,11	45,37		na	na	na			
Numero medio annuo di interruzioni per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	1,51	1,57	1,55		1,76	1,98	2,61		na	na	na			

Indicatore continuità servizio	Brescia												Stakeholder engagement e analisi di materialità	
	Ambito Alta Concentrazione				Ambito Media Concentrazione				Ambito Bassa Concentrazione					
	2019	2020	2021	Obiettivo ARERA 2021	2019	2020	2021	Obiettivo ARERA 2021	2019	2020	2021	Obiettivo ARERA 2021		
Minuti medi annui di interruzione per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	8,81	8,91	7,15		22,48	23,71	24,38		29,45	30,19	31,47			
Numero medio annuo di interruzioni per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	0,83	0,84	0,84		2,29	2,64	1,9		3,07	2,64	2,84			

Indicatore continuità servizio	Capitale Finanziario												Capitale Manifatturiero	
	Ambito Alta Concentrazione				Ambito Media Concentrazione				Ambito Bassa Concentrazione					
	2019	2020	2021	Obiettivo ARERA 2021	2019	2020	2021	Obiettivo ARERA 2021	2019	2020	2021	Obiettivo ARERA 2021		
Minuti medi annui di interruzione per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	8,81	8,91	7,15		22,48	23,71	24,38		29,45	30,19	31,47			
Numero medio annuo di interruzioni per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	0,83	0,84	0,84		2,29	2,64	1,9		3,07	2,64	2,84			

Indicatore continuità servizio	Capitale Naturale												Capitale Umano	
	Ambito Alta Concentrazione				Ambito Media Concentrazione				Ambito Bassa Concentrazione					
	2019	2020	2021	Obiettivo ARERA 2021	2019	2020	2021	Obiettivo ARERA 2021	2019	2020	2021	Obiettivo ARERA 2021		
Minuti medi annui di interruzione per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	8,81	8,91	7,15		22,48	23,71	24,38		29,45	30,19	31,47			
Numero medio annuo di interruzioni per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	0,83	0,84	0,84		2,29	2,64	1,9		3,07	2,64	2,84			

Indicatore continuità servizio	Capitale Relazionale												Il Gruppo Acsm Agam	
	Ambito Alta Concentrazione				Ambito Media Concentrazione				Ambito Bassa Concentrazione					
	2019	2020	2021	Obiettivo ARERA 2021	2019	2020	2021	Obiettivo ARERA 2021	2019	2020	2021	Obiettivo ARERA 2021		
Minuti medi annui di interruzione per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	8,81	8,91	7,15		22,48	23,71	24,38		29,45	30,19	31,47			
Numero medio annuo di interruzioni per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	0,83	0,84	0,84		2,29	2,64	1,9		3,07	2,64	2,84			

Indicatore continuità servizio	Il Gruppo AEB												Il Gruppo Acsm Agam	
	Ambito Alta Concentrazione				Ambito Media Concentrazione				Ambito Bassa Concentrazione					
	2019	2020	2021	Obiettivo ARERA 2021	2019	2020	2021	Obiettivo ARERA 2021	2019	2020	2021	Obiettivo ARERA 2021		
Minuti medi annui di interruzione per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	8,81	8,91	7,15		22,48	23,71	24,38		29,45	30,19	31,47			
Numero medio annuo di interruzioni per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	0,83	0,84	0,84		2,29	2,64	1,9		3,07	2,64	2,84			

Figura 105 Qualità tecnica energia elettrica [G4 – EU29\_EU28]

Indicatore continuità servizio	Cremona											
	Ambito Alta Concentrazione			Ambito Media Concentrazione			Ambito Bassa Concentrazione			Obiettivo ARERA 2021	Obiettivo ARERA 2021	Obiettivo ARERA 2021
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021			
Minuti medi annui di interruzione per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	9,10	7,00	13,00	25	na	na	na	12,90	24,00	7,00	60	60
Numero medio annuo di interruzioni per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	0,29	0,40	0,30	1	na	na	na	0,78	1,50	1,00	4	4

Figura 106 Pronto intervento energia elettrica [G4 – EU28]

	Milano			Brescia		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
N° clienti MT con più di 6 interruzioni all'anno per ambiti ad alta concentrazione	12	29	30	0	2	0
N° clienti MT con più di 8 interruzioni all'anno per ambiti a media concentrazione	0	0	0	4	4	0
N° clienti MT con più di 9 interruzioni all'anno per ambiti a bassa concentrazione	na	na	na	3	18	2

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 107 Indice SAIDI

	2019	2020	2021
Indice SAIDI	0,648	0,487	0,646

\* Indice calcolato su area Milano (alta concentrazione), la più rappresentativa per il Gruppo.

È stata considerata la durata media di interruzione (espressa in ore) con interruzioni senza preavviso lunghe (>3 minuti), con origine MT e BT dovute ad altre cause (ovvero di responsabilità del distributore), come previsto dagli indicatori ARERA.

Figura 108 Pronto intervento energia elettrica [G4 – EU28]

	Cremona		
	2019	2020	2021
N° clienti MT con più di 6 interruzioni all'anno per ambiti ad alta concentrazione	0	0	0
N° clienti MT con più di 8 interruzioni all'anno per ambiti a media concentrazione	na	na	na
N° clienti MT con più di 9 interruzioni all'anno per ambiti a bassa concentrazione	0	0	0

**Figura 109 Qualità commerciale energia elettrica: indicatori specifici Area Milano-Brescia [G4 – EU21]**

Indicatori specifici	Livello ARERA Del.646/15	Prestazioni erogate entro i tempi indicati (%)			Tempo medio di esecuzione della prestazione (gg)		
		2019	2020	2021	2019	2020	2021
Tempo di preventivazione per lavori sulla rete	15 gg lav per BT 30 gg lav per MT	96,34%	98,02%	95,77%	7,83	6,63	7,69
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 gg lav per BT 20 gg lav per MT	98,22%	96,92%	95,64%	5,46	5,78	6,3
Tempo di esecuzione di lavori complessi	50 gg lav	99,03%	98,03%	97,31%	13,21	15,13	17,07
Tempo di attivazione della fornitura BT/MT	5 gg lav	99,44%	99,37%	99,14%	0,63	0,6	0,61
Tempo di disattivazione della fornitura	5 gg lav per BT 7 gg lav per MT	99,57%	99,24%	99,15%	0,64	0,57	0,66
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	1 gg feriale	99,75%	99,72%	99,67%	0,08	0,07	0,07
Rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	99,27%	99,57%	99,45%	n.a.	n.a.	n.a.
Tempo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura nei giorni lavorativi dalle 8,00 alle 18,00 sulla rete BT	3 ore	76,58%	85,27%	89,24%	0,11	2:42	2h e 1min
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	90,43%	94,54%	96,18%	0,10	2:07	1h e 52min
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura BT/MT	15 gg lav	75,35%	97,76%	98,50%	11,86	6,92	6,36
Tempo di comunicazione dell'esito di verifica di tensione	20 gg lav	65,38%	76,92%	100,00%	21,31	22,23	13,8

\* La posizione in graduatoria deriva dal confronto delle performance di A2A Energia con quelle dei principali player di mercato, a meno della macro categoria "Altri fornitori" che aggredisce più operatori, i cui risultati non sono leggibili singolarmente per il numero di interviste ad essi associato.

**Figura 110 Qualità commerciale energia elettrica: indicatori specifici Area Cremona [G4 – EU21]**

Indicatori specifici	Livello ARERA Del.646/15	Prestazioni erogate entro i tempi indicati (%)			Tempo medio di esecuzione della prestazione (gg)		
		2019	2020	2021	2019	2020	2021
Tempo di preventivazione per lavori sulla rete	15 gg lav per BT 30 gg lav per MT	100%	100%	100%	4,96	3,44	4,92 9,25
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 gg lav per BT 20 gg lav per MT	100%	100%	99,25% 100%	2,28	2,54	3,16 0
Tempo di esecuzione di lavori complessi	50 gg lav per BT 50 gg lav per MT	100%	100%	100%	20,64	20,47	19,83 20,33
Tempo di attivazione della fornitura BT/MT	5 gg lav	99,6% 100%	100%	99,96% 100%	0,35	0,28	0,28 2
Tempo di disattivazione della fornitura	5 gg lav per BT 7 gg lav per MT	99,80% 100%	99,02% -	99,82% 100%	0,56	0,54	0,51 0,5
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	1 gg feriale su messi a zero 1 gg lav ridotti 15%	99,64%	98,18% 100%	99,74%	0,1	0,14	0,09
Rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	100%	100%	98,96%	-	-	-
Tempo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura nei giorni lavorativi dalle 8,00 alle 18,00 sulla rete BT	3 ore	100%	100%	100%	1h e 13 min	1 h e 6 min	1 h e 16 min
Tempo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura nei giorni non lavorativi e dalle 18,00 alle 8,00 sulla rete BT	4 ore	100%	100%	100%	1 h e 27 min	1 h e 23 min	1 h e 24 min
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura BT/MT	15 gg lav	100%	100%	100%	8,38	4,25	6
Tempo di comunicazione dell'esito di verifica di tensione	20 gg lav	ND	ND	100%	ND	ND	11

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 111 Qualità commerciale energia elettrica indicatori specifici area Monza [G4 – EU21]

Indicatore specifico	Livello ARERA Del 646/15	Prestazioni erogate entro i tempi indicati (%)	Tempo medio di esecuzione della prestazione (gg)
2021			
Tempo di preventivazione per lavori sulla rete	15 gg lav per BT 30 gg lav per MT	100,00	7,23
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 gg lav per BT 20 gg lav per MT	98,98	5,64
Tempo di esecuzione di lavori complessi	50 gg lav	100,00	15,5
Tempo di attivazione della fornitura BT/MT	5 gg lav	99,74	0,94
Tempo di disattivazione della fornitura	5 gg lav per BT 7 gg lav per MT	99,22	1,32
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	1 gg feriale	98,28	0,24
Rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	100,00	
Tempo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura nei giorni lavorativi dalle 8:00 alle 18:00 sulla rete BT	3 ore	100,00	1,27
Tempo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura nei giorni non lavorativi dalle 8:00 alle 18:00 sulla rete BT	4 ore	100,00	1,57
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura BT/MT	15 gg lav	-	-
Tempo di comunicazione dell'esito di verifica di tensione	20 gg lav	-	-

Figura 112 Qualità commerciale energia elettrica: indicatori generali Area Milano - Brescia [G4 – EU21]

Tipologia di prestazione	Livello ARERA - BT	Prestazioni erogate entro i tempi indicati (%)		
		2019	2020	2021
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	95,40%	96,78%	96,56%
Tipologia di prestazione	Livello ARERA - MT	Prestazioni erogate entro i tempi indicati (%)		
		2019	2020	2021
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	98,86%	99,17%	94,87%

**Figura 113 Qualità commerciale energia elettrica: indicatori generali Area Cremona [G4 – EU21]**

Tipologia di prestazione	Livello ARERA - BT	Prestazioni erogate entro i tempi indicati (%)		
		2019	2020	2021
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%	100%	100%

Target operativi di sostenibilità 21-30

Tipologia di prestazione	Livello ARERA - MT	Prestazioni erogate entro i tempi indicati (%)		
		2019	2020	2021
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%	100%	83%

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

**Figura 114 Qualità commerciale energia elettrica: indicatori generali Area Monza [G4 – EU21]**

Indicatore specifico	Livello ARERA BT	Prestazioni erogate entro i tempi indicati (%)	
		2019	2021
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	95%	80,39

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam

Il Gruppo AEB

Figura 115 Qualità tecnica gas [G4 – EU21]

	Liv. Base	Liv. Riferim	Liv. Effettivo 2019					
			Milano	Brescia	Bergamo	Cremona	Lodi	Pavia
Percentuale annua di rete in alta e media pressione sottoposta ad ispezione	30%	90%	72%	0%	100%	100%	100%	100%
Percentuale annua di rete in bassa pressione sottoposta ad ispezione	20%	70%	56%	100%	100%	100%	100%	100%
Numero annuo di dispersioni localizzate per km di rete ispezionata	0,8	0,1	0,22	0,12	0,04	0,04	0,02	0,03
Numero annuo di dispersioni localizzate su segnalazione di terzi per km di rete	0,8	0,1	0,17	0,08	0,02	0,03	0,01	0,02
Numero convenzionale di misure del grado di odorizzante del gas per migliaio di clienti finali	0,19	0,5	0,95	1,73	1,88	1,70	1,80	1,10

Figura 116 Pronto intervento gas [G4 – EU21]

Numero annuo di chiamate al centralino con tempo di arrivo sul posto della squadra <= 60 min Liv. Base 90% Liv. Riferim. 95%	2019			2020			2021		
	Milano	Brescia	Bergamo	Cremona	Lodi	Pavia	Monza e Brianza	nd	nd
Milano	98,37%	99,68%	99,23%						
Brescia	100,00%	96,14%	96,26%						
Bergamo	100,00%	100,00%	100,00%						
Cremona	99,90%	99,90%	99,90%						
Lodi	100,00%	100,00%	100,00%						
Pavia	100,00%	99,80%	100,00%						
Monza e Brianza	nd	nd	97,72%						

Figura 117 Qualità commerciale gas: indicatori generali [G4 – EU21]

Prestazioni erogate entro i tempi indicati (%)	Livello ARERA	Unareti		
		2019	2020	2021
% di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	90%	98,71%	98,61%	99,60%
% di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi	95%	97,54%	98,64%	99,07%

Liv. Effettivo 2020							Liv. Effettivo 2021						
Milano	Brescia	Bergamo	Cremona	Lodi	Pavia	Milano	Brescia	Bergamo	Cremona	Lodi	Pavia	Monza	
100%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	99%	
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	
0,08	0,10	0,01	0,00	-	0,01	0,08	0,10	0,01	0,00	0,01	0,01	0	
0,15	0,07	0,01	0,02	0,01	0,02	0,14	0,07	0,03	0,01	0,02	0,01	0,1	
0,96	1,85	1,41	1,70	1,8	1,1	0,93	1,82	1,62	1,70	1,80	1,10	2,3	

Target operativi di sostenibilità 21-30
Stakeholder engagement e analisi di materialità
Capitale Finanziario
Capitale Manifatturiero
Capitale Naturale
Capitale Umano

LD Reti			ASVT			Retipiù		
2019	2020	2021	2019	2020	2021	2021	2021	2021
98,00%	98,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	93,75%	
98,00%	92,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	80,84%	

Il Gruppo Acsm Agam

Il Gruppo AEB

Figura 118 Qualità commerciale gas: indicatori specifici: Area Milano, Brescia, Bergamo e Chieti [G4 – EU21]

Tipologia di prestazione	Livelli ARERA Del.574/13	Prestazioni erogate entro i tempi indicati (%)			Tempo medio di esecuzione della prestazione (gg)		
		2019	2020	2021	2019	2020	2021
Tempo di preventivazione (lavori semplici)	15 gg lav	94,07%	98,92%	99,21%	8,46	4,68	4,23
Tempo di esecuzione (lavori semplici)	10 gg lav	96,37%	96,58%	96,39%	6,84	6,85	7,16
Tempo di preventivazione (lavori complessi)	30 gg lav	95,70%	95,28%	90,49%	13,77	12,03	14,79
Tempo di attivazione fornitura	10 gg lav	99,84%	99,85%	99,85%	3,18	3,19	3,23
Tempo di disattivazione fornitura	5 gg lav	99,66%	98,10%	98,99%	2,75	3,07	3,07
Tempo di riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 gg feriali	98,87%	98,56%	99,12%	1,12	1,11	1,03
Rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	99,85%	99,80%	99,82%	na	na	na
Tempo comunicazione esito verifica gruppo di misura	20 gg lav	93,18%	88,06%	87,61%	10,87	10,96	17,12

Figura 119 Qualità commerciale gas: indicatori specifici LD Reti [G4 – EU21]

Tipologia di prestazione	Livelli ARERA Del.574/13 da 01/01/2014	Prestazioni erogate entro i tempi indicati (%)			Tempo medio di esecuzione della prestazione (gg)		
		2019	2020	2021	2019	2020	2021
Tempo di preventivazione (lavori semplici)	15 gg lav	99,00%	100,00%	98,65%	4,13	3,42	4,55
Tempo di esecuzione (lavori semplici)	10 gg lav	97,00%	96,00%	97,54%	3,67	3,67	4,24
Tempo di preventivazione (lavori complessi)	30 gg lav	100,00%	100,00%	98,68%	7,58	2,62	5,22
Tempo di attivazione fornitura	10 gg lav	90,00%	100,00%	99,88%	3,03	2,97	2,73
Tempo di disattivazione fornitura	5 gg lav	95,00%	97,00%	96,36%	2,66	2,86	2,69
Tempo di riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 gg feriali	95,00%	90,00%	95,92%	1,27	1,26	1,18
Rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	99,00%	99,00%	99,55%	N.A.	N.A.	N.A.
Tempo comunicazione esito verifica gruppo di misura	20 gg lav	83,00%	73,00%	86,67%	16,63	19,51	13,87

Figura 120 Qualità commerciale gas: indicatori specifici ASVT [G4 – EU21]

Tipologia di prestazione	Livelli ARERA Del.574/13 da 01/01/2014	Prestazioni erogate entro i tempi indicati (%)			Tempo medio di esecuzione della prestazione (gg)		
		2019	2020	2021	2019	2020	2021
Tempo di preventivazione (lavori semplici)	15 gg lav	100,00%	100,00%	97,96%	4,66	4,26	6,01
Tempo di esecuzione (lavori semplici)	10 gg lav	100,00%	100,00%	100,00%	0,94	1,48	0,93
Tempo di preventivazione (lavori complessi)	30 gg lav	na	1,00	100,00%	1,00	7,19	5,74
Tempo di attivazione fornitura	10 gg lav	99,89%	99,87%	99,88%	3,00	2,95	3,25
Tempo di disattivazione fornitura	5 gg lav	100,00%	98,67%	99,57%	2,20	2,16	2
Tempo di riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 gg feriali	100,00%	100,00%	100,00%	0,50	0,32	0,26
Rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	99,74%	99,84%	100,00%	na	na	na
Tempo comunicazione esito verifica gruppo di misura	20 gg lav	100,00%	75,00%	77,78%	18,50	15,00	18,67

Target operativi  
di sostenibilità  
21-30Stakeholder  
engagement  
e analisi di  
materialitàCapitale  
FinanziarioCapitale  
ManifatturieroCapitale  
NaturaleCapitale  
UmanoCapitale  
RelazionaleIl Gruppo Acsm  
Agam

Il Gruppo AEB

Figura 121 Qualità commerciale energia elettrica indicatori specifici Retipiù [G4 – EU21]

Prestazioni erogate entro i tempi indicati (%)	Livello ARERA del. 574/13 da 01/01/2014	Prestazioni erogate entro i tempi indicati (%)		Tempo medio di esecuzione della prestazione (gg)
		2019	2021	
Tempo di preventivazione (lavori semplici)	15 gg lav	99,74	99,74	8,28
Tempo di esecuzione (lavori semplici)	10 gg lav	97,34	97,34	5,60
Tempo di preventivazione (lavori complessi)	30 gg lav	96,30	96,30	20,72
Tempo di attivazione della fornitura	10 gg lav	99,98	99,98	3,58
Tempo di disattivazione della fornitura	5 gg lav per BT	99,96	99,96	3,40
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 gg feriale	99,51	99,51	0,98
Rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	99,89	99,89	
Tempo di comunicazione dell'esito di verifica gruppo di misura	20 gg lav	72,45	72,45	25,75

**Servizio idrico integrato**

**Figura 122 Estensione del servizio idrico integrato [G4 - EU3]**

	2019	2020	2021
Comuni serviti Servizio idrico integrato	95	95	95
Comuni serviti servizio acquedotto	86	86	86
Clienti serviti acquedotto	217.545	222.451	223.608
Abitanti serviti acquedotto	667.094	667.736	665.152
Abitanti serviti fognatura	657.628	655.430	652.845
Abitanti serviti depurazione	643.385	643.673	641.106

**Figura 123 Qualità del call center [GRI 102-43\_44]**

	2019	2020	2021
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	119.803	161.221	166.792
Tempo medio di attesa telefonica delle chiamate dei clienti finali (sec)	152	177	168
Percentuale sul totale di chiamate andate a buon fine	87,86%	86,68%	88,87%

**Figura 124 Qualità del servizio di A2A Ciclo Idrico ed ASVT**

dati in giorni	A2A Ciclo Idrico			ASVT		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Tempo di risposta alle richieste di preventivo per allacciamento acquedotto	9,06	8,49	9,82	3,92	3,91	3,48
Tempo di risposta alle richieste di preventivo per allacciamento fognatura	9,72	10,55	9,92	2,27	2,35	1,13

\* tempi a carico del gestore.

Target operativi di sostenibilità 21-30

### Teleriscaldamento e gestione calore

**Figura 125 Trasformazioni effettuate dal servizio di gestione calore\***

	2019	2020	2021
Trasformazioni (n.)	28	37	14
Potenza installata (kW)	17.400	11.015	6.924

\* Si intendono trasformazioni metano con metano con caldaia a condensazione, metano con teleriscaldamento, gasolio con metano con caldaia a condensazione e gasolio con teleriscaldamento.

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

**Capitale Relazionale**

Il Gruppo Acsm Agam

Il Gruppo AEB

Figura 127 Customer Satisfaction del servizio di igiene urbana svolto da AMSA (voto medio)

Servizio	2019	2020	2021
Raccolta rifiuti urbani	8,31	8,3	8,11
Pulizia e lavaggio di strade e marciapiedi	7,39	7,15	7,42
Svuotamento dei cestoni stradali	7,46	7,33	7,33
Pulizia delle aree di mercato	8,33	8,16	7,49
Pulizia aree verdi	7,3	7,12	7,47
Pulizia e raccolta durante e dopo le manifestazioni	7,98	7,68	7,50
Ritiro rifiuti ingombranti	8,83	8,89	8,67
Chiarezza e completezza della comunicazione sulla raccolta differenziata	8,06	7,97	8,07
Numero verde	8,17	8,17	8,42
Sportello Amsa	- *	7,36	8,00
Sito internet	7,22	7,17	8,50
App Puliamo	- *	7,83	8,75
Riciclerie	8,5	8,43	8,51
Servizio neve	7,64	7,32	7,22

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

Figura 128 Customer Satisfaction del servizio di igiene urbana svolto da Aprica (voto medio)

	2021
CSI di servizio	75,99
CSI canali di contatto	78,19
CSI di miglioramento *	73,00

\* Il CSI di miglioramento fa riferimento alla qualità del servizio offerto negli ultimi 2 anni, in particolare come quest'ultimo sia percepito come migliorato/rimasto uguale/peggiorato.

NOTA: A partire dal 2021, al fine di sintetizzare in maniera operativa gli esiti delle rilevazioni di *Customer Satisfaction*, si è resa necessaria la costruzione di un *CSI INDEX* complessivo, composto da: CSI di servizio, CSI dei canali di contatto e CSI di miglioramento. Questi indicatori sono a loro volta costruiti come media ponderata di item specifici investigati con il questionario e che vengono selezionati in accordo con A2A affinché le eventuali azioni di miglioramento che saranno diagnosticate dall'analisi siano a tutti gli effetti applicabili.

**Figura 129 Servizi a pagamento (smaltimento rifiuti e altri servizi specifici per privati) [G4 - EU3]**

Clienti serviti	2019	2020	2021
Amsa	5.661	4.370	5.961
Aprica	1.248	1.229	1.438
La.Bi.Co. Due*	331	-	-
Linea Gestioni	633	637	1.394
Gelsia ambiente	-	-	87

\* La società La.Bi.Co.Due è stata integrata in Aprica a partire dal 2020.

Target operativi di sostenibilità 21-30

**Figura 130 Servizio di smaltimento rifiuti [G4 - EU3]**

Clienti serviti	2019	2020	2021
Comuni serviti (n.)	1.000	1.007	1.285
Aziende servite (n.)	6.406	6.407	8.482

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

**Figura 131 Servizi Call center**

	AMSA			APRICA		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Numero di chiamate al call center	419.383	398.470	368.197	57.618	75.262	136.054
Accessibilità delle linee e del servizio (tempi di linea liberi rispetto ai tempi di presenza degli operatori)	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Tempo medio di attesa al telefono (secondi)	47	39	29	45	64	116
Percentuale di chiamate andate a buon fine	97%	98%	98%	93%	93%	92%

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam

Il Gruppo AEB

## Gestione delle conciliazioni

Figura 132 Procedure di conciliazione dell'Organismo ADR A2A-Associazioni consumatori

2021 Tematiche controversie	Elettricità	%	Gas	%	Dual fuel	%	Totale domande Ele/gas/dual	%	Idrico	%
Fatturazione	5	38%	20	74%	1	100%	26	63%	3	43%
Mercato	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	14%
Contratti	6	46%	5	19%	0	0%	11	27%	2	29%
Morosità e sospensione	1	8%	1	4%	0	0%	2	5%	1	14%
Misura	0	0%	1	4%	0	0%	1	2%	0	0%
Danni	1	8%	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%
<b>Totale complessivo</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

2020 Tematiche controversie*	Elettricità	%	Gas	%	Dual fuel	%	Totale domande Ele/gas/dual	%	Idrico	%
Fatturazione	5	56%	5	42%	1	50%	11	48%	4	50%
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%	1	8%	0	0%	2	9%	0	0%
Misura	1	11%	4	33%	0	0%	5	22%	4	50%
Concessioni, lavori e qualità tecnica	0	0%	1	8%	0	0%	1	4%	0	0%
Danni	1	11%	0	0%	0	0%	1	4%	0	0%
<b>Totale complessivo</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

\* I dati del 2020 sono stati ricalcolati a causa di errore materiale.

2019 Tematiche controversie*	Elettricità	%	Gas	%	Dual fuel	%	Totale domande Ele/gas/dual	%	Idrico	%
Fatturazione	14	29%	7	15%	0	0%	21	44%	1	25%
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%
<b>Totale complessivo</b>	<b>22</b>	<b>46%</b>	<b>25</b>	<b>52%</b>	<b>1</b>	<b>2%</b>	<b>48</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>

**Figura 133 Contributi alle Autorità\***

	2019	2020	2021
Contributo funzionamento Autorità dell'Energia	2.121.570	2.386.123	2.393.712
Contributo funzionamento Ega	474.602	481.201	479.822
Contributo funzionamento Agcom	42.005,52	52.409,47	65.105,65

\* Si riportano i contributi versati di riferimento all'anno fiscale precedente.

Target operativi  
di sostenibilità  
21-30

**Figura 134 Contributi a partiti politici e Associazioni di categoria (migliaia di euro)**

	2019	2020	2021
Politici e partiti politici*	0	0	0
Associazioni di categoria	1.614	1.676	1.735
Altre associazioni/ organizzazioni (promozione e diffusione della sostenibilità, ricerche e studi di settore/tematici)	269	284	442
<b>Totale</b>	<b>1.883</b>	<b>1.961</b>	<b>2.177</b>

\* 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.

Stakeholder  
engagement  
e analisi di  
materialità

Capitale  
Finanziario

Capitale  
Manifatturiero

Capitale  
Naturale

Capitale  
Umano

Capitale  
Relazionale

**Figura 135 Dettaglio delle maggiori spese per le Associazioni di categoria (migliaia di euro)**

migliaia di euro	2019	2020	2021
Utilitalia	615	590	620
Confindustria	497	531	492
Elettricità futura	129	135	134

## Relazione con i Fornitori

**Figura 136 Numero e valore degli ordini per tipologia di fornitura [GRI 204-1]**

Tipologia	2019		2020		2021	
	N° ordini	Importo (€)	N° ordini	Importo (€)	N° ordini	Importo (€)
Forniture	2.381	299.853.423	3.355	550.916.448	3.724	500.434.434
Lavori	1.922	341.424.019	1.641	535.916.303	1.987	732.303.731
Servizi	4.318	477.256.457	5.486	542.210.382	5.615	810.340.864
Altre tipologie					282	6.836.577
Ordinato Gruppo A2A	8.621	111.839.354	10.482	1.629.043.132	11.608	2.049.915.606
Ordinato LGH	2.650	114.846.305	2.060	101.910.000	1.488	98.558.390

Il Gruppo Acsm  
Agam

Il Gruppo AEB

Figura 137 Suddivisione geografica dell'ordinato per Business Unit (Valore in percentuale)

	Lombardia	Altre regioni italiane	UE	Extra UE	Totale
Generazione e trading	42,76%	56,69%	0,11%	0,44%	100%
Mercato	55,41%	44,48%	0,09%	0,02%	100%
Corporate	69,71%	28,93%	0,34%	1,02%	100%
Ambiente	57,99%	29,11%	10,71%	2,19%	100%
Smart infrastructures	71,81%	26,91%	0,75%	0,54%	100%

\* A2A Smart City confluita in BU Smart infrastructures dal 2019

Figura 138 Ripartizione geografica dell'ordinato [GRI 204-1] (% ordinato)

	2019	2020	2021
Lombardia	59,6%	66,9%	61,3%
Altre Regioni Italiane	36,5%	30,7%	34,0%
UE	3,4%	1,8%	3,6%
Extra UE	0,4%	0,6%	1,1%

Figura 139 Fornitori con almeno una certificazione Gruppo A2A (% ordinato)

	2019	2020	2021
Totale fornitori con almeno una certificazione	2.767	3.018	3.451
di cui attivati con ordine	1.092	1.113	1.239
Valore degli ordini emessi sul totale dell'ordinato	83%	83%	86%

Figura 140 Fornitori qualificati, suddivisi per tipologia

	2019	2020	2021
Grande impresa (oltre 250 dipendenti)	295	335	316
Media impresa (50-250 dipendenti)	770	911	916
Piccola impresa (10-50 dipendenti)	1.572	1.796	1.650
Microimpresa (1-10 dipendenti)	1.382	1.542	1.501
Nd	210	299	279
<b>Totale</b>	<b>4.229</b>	<b>4.883</b>	<b>4.662</b>

## GESTIONE DELLE CONTROVERSIE

### DIPENDENTI

Le controversie di lavoro in corso o concluse nel 2021 radicate da dipendenti delle società del Gruppo A2A (esclusa AMSA e compreso sia l'ex gruppo LGH che il gruppo AEB) sono state complessivamente 65, di cui 10 aventi ad oggetto l'accertamento dell'illegittimità di licenziamenti per giusta causa o licenziamenti per giustificato motivo soggettivo, 14 aventi ad oggetto l'accertamento dell'illegittima esclusione del ricorrente dal ramo di azienda ceduto ad una delle società del Gruppo A2A con conseguente diritto alla costituzione di un rapporto di lavoro subordinato alle dipendenze di quest'ultima società a decorrere dalla data di cessione del ramo. Inoltre 16 ricorrenti chiedevano la condanna al pagamento di differenze retributive diverse da ipotesi di richiesta di superiore inquadramento, 1 ricorrente richiedeva l'accertamento dell'illegittimità della cessione del ramo d'azienda con conseguente reintegrazione nella società cedente mentre 7 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 2 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 disposto nei suoi confronti. Inoltre nel 2021 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 e impugnazione licenziamento per superamento periodo di comporto).

Per quanto riguarda AMSA le controversie di lavoro in corso o concluse nel 2021 sono state complessivamente 85, di cui 10 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 16 ricorrenti impugnavano i contratti a termine e 7 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, 10 richiedevano l'accertamento del diritto al riconoscimento del superiore inquadramento e richiesta di condanna al pagamento delle relative differenze retributive, 10 l'accertamento d'interposizione fitizia 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 2021 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 i gruppi LGH e AEB) erano 7. Vi sono stati 4 procedimenti aventi ad oggetto il risarcimento dei danni derivanti da infortuni o malattie professionali asseritamente 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.

Per quanto riguarda AMSA, nel corso del 2021, 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 2021 erano in corso o si sono conclusi 22 procedimenti ambientali; di essi 4 procedimenti sono stati chiusi, 5 sono di nuova instaurazione e 13 erano già in essere (8 ora riferiti alle società dell' ex 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 4 procedimenti chiusi nel 2021:

- il Proc. Penale per violazione del D.Lvo 152/06 della Procura di Milano riguardava un (all'epoca dei fatti) dipendente del servizio "patrimoniale" di A2A al quale era stato notificato, nel settembre 2014, avviso di garanzia in relazione ad indagini in corso da parte della polizia municipale. I fatti si riferivano a dei lavori eseguiti in Milano per i quali lo stesso aveva presentato la SCIA con allegata certificazione di conformità dei terreni redatta sulla base delle indagini ambientali

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

eseguite da un geologo incaricato dalla ditta appaltatrice e attestante la conformità dei terreni allo standard per uso industriale del sito. Nella tabella allegata risultava tuttavia un superamento di una soglia di potenziale contaminazione di cui non era fatta menzione nelle conclusioni della relazione del geologo e, di conseguenza, nella dichiarazione resa.

Da allora però sono ampiamente trascorsi i termini per la chiusura delle indagini senza che sia mai pervenuto alcun atto dalla Procura: sono passati ormai più di 7 anni e la persona interessata dall'avviso ha lasciato il Gruppo ormai da diverso tempo e non ha mai comunicato che all'iniziale avviso sia seguito un procedimento nei suoi confronti, evidentemente archiviato.

- Il Proc. Penale riguardava un dipendente di A2A Ambiente (Procura di Brescia-Gip di Brescia per gestione abusiva di rifiuti speciali non pericolosi) per il quale in data 7.10.21 il GIP di Brescia ha emesso sentenza di non luogo a procedere per non aver commesso il fatto (il processo vede ora A2A Ambiente solo come parte civile);
- Il Proc. Penale della Procura di Milano per una presunta violazione riscontrata da ARPA presso la "stazione di trasferimento Silla" di AMSA e contestata all'allora responsabile operativo della società è stato archiviato (l'archiviazione in realtà risale al 2016, ma ne abbiamo avuto notizia dal difensore solo lo scorso anno);
- Il procedimento per una ipotesi di "attività organizzata per il traffico di rifiuti" del Tribunale di Roma N.29830/14 nei confronti del direttore tecnico (all'epoca dei fatti) dell'impianto di Rovato dove erano stati smaltiti per poco tempo ed in minima parte rifiuti provenienti dalla bonifica dell'area ex Sisas di Pioltello è stato definito in data 15.11.21 con sentenza di proscioglimento.

### CLIENTI [GRI 206-1]

Il 2021 si è concluso con n. 101 procedimenti giudiziari aperti inerenti a contestazioni di fatturazione sulle forniture di energia elettrica e di gas, all'errata rilevazione dei consumi per malfunziona-

menti dei contatori, all'errata configurazione della potenza disponibile della fornitura di elettricità, all'erronea effettuazione di una cessazione di fornitura e più in generale alla mancata e/o erronea rilevazione dei consumi di elettricità, gas e/o servizio idrico; del totale sopra indicato n. 77 procedimenti giudiziari attengono specificamente la tematica della ripetizione di accise sull'energia elettrica del 2010/2011.

Nel 2021, è proseguito un contenzioso da parte di un cliente di AMSA, A2A Ambiente ed Aprica che invoca la risoluzione contrattuale per eccessiva onerosità sopravvenuta.

Per il Gruppo AEB il 2021 si è concluso con la pendenza n. 1 procedimento giudiziario relativo alla fatturazione sulle forniture di gas e n. 2 procedimenti giudiziari di (ex) clienti inerenti a contestazioni relative al funzionamento di impianti di micro-cogenerazione installati presso gli stessi.

### COMUNITÀ [G4 - EU25]

Alla fine del 2021 erano pendenti n. 89 cause di richieste di risarcimento da parte di cittadini, per lo più di modesto importo, per danni patrimoniali o a cose e n. 41 cause di risarcimento per danni fisici relativi a lesioni personali; tra queste ultime sono ricompresi un sinistro mortale che ha visto coinvolta una società del Gruppo (un mezzo operativo intento ad operazioni di pulizia su una pista ciclabile) ed un sinistro mortale che coinvolge una società del Gruppo (la collocazione a bordo strada dei contenitori di raccolta dei rifiuti è considerata una con-causa di un sinistro stradale).

Risultano, infine, pendenti n. 3 cause inerenti pretese violazioni di diritti di proprietà.

Per il Gruppo AEB alla fine del 2021 era pendente n. 1 procedimento giudiziario tra un ente locale e una società, con il coinvolgimento di una società AEB, per un sinistro di valore modesto con danni a cose.

# Il Gruppo Acsm Agam

## Profilo del Gruppo

Il Gruppo Acsm Agam include 11 società e si articola in 4 *Business Unit* (BU):

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

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

### Governance

La Società 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. 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 2021 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.

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 141 Prospetto di distribuzione del Valore Aggiunto Globale Lordo e Valore economico generato distribuito (milioni di euro)

	2020	2021
Remunerazione del personale	54,52	55,45
Remunerazione del capitale di rischio	16,41	16,87
Remunerazione del capitale di credito	0,93	0,87
Trasferimenti alla pubblica amministrazione	10,83	17,58
Trasferimenti a favore della comunità locale	2,47	5,62
<b>REMUNERAZIONE DELLA AZIENDA</b>	<b>310,22</b>	<b>315,43</b>
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</b>	<b>395,38</b>	<b>411,83</b>
<b>Valore economico generato</b>	<b>397</b>	<b>485</b>
<b>Valore economico distribuito</b>	<b>333</b>	<b>416</b>

Figura 142 Investimenti - Percentuale sul totale (%)

	2020	2021
Investimenti in infrastrutture del Gruppo (M€)	73,2	79,9
BU Reti	46%	48%
BU Energia	23%	27%
BU Ambiente	9%	11%
BU Vendita	3%	1%
Corporate	19%	13%

### Gestione efficiente delle infrastrutture

Figura 143 Capacità installata

CAPACITÀ INSTALLATA	2020	2021
Elettrica (MW <sub>0</sub> )	48	31
Termica (MW <sub>0</sub> )	250	251

Figura 144 Produzione di energia

PRODUZIONE DI ENERGIA	2020	2021
Elettrica (GWh <sub>0</sub> )	78	81
Termica (GWh <sub>0</sub> )	286	318

**Figura 145 Distribuzione gas naturale**

Distribuzione Gas naturale	2020	2021
Gas naturale distribuito (Mm <sup>3</sup> )	591	623
Estensione della rete gas (km)	3.277	3.286

Target operativi  
di sostenibilità  
21-30

**Figura 146 Distribuzione Elettricità**

Distribuzione Elettricità	2020	2021
Energia elettrica distribuita (GWh)	153	156
Perdite di rete elettrica (GWh)	4	4
Estensione del servizio di distribuzione energia elettrica (km)	570	575
- di cui cavo interrato (km)	413	419

Stakeholder  
engagement  
e analisi di  
materialità

**Figura 147 Energia termica immessa in rete**

Energia termica immessa in rete	2020	2021
Energia termica distribuita (GWh)	195	220
Perdite di energia termica (GWht)	32	34

Capitale  
Finanziario

**Figura 148 Servizio idrico integrato**

Servizio idrico integrato	2020	2021
Pozzi (n.)	97	96
Sorgenti (n.)	189	169
Impianti di potabilizzazione (n.)	20	20
Lunghezza rete totale (km)	1.695	1.703
Acqua erogata all'utenza contabilizzata (Mm <sup>3</sup> )	29	28
Acqua prelevata (Mm <sup>3</sup> )	43	42
Perdite di rete e acqua non contabilizzata (Mm <sup>3</sup> )	15	14

Capitale  
Naturale

Capitale  
Umano

Capitale  
Relazionale

Il Gruppo Acsm  
Agam

Il Gruppo AEB

**Figura 149 Rifiuti urbani raccolti**

Rifiuti urbani raccolti	2020		2021	
	Quantità raccolta (t)	% di raccolta differenziata	Quantità raccolta (t)	% di raccolta differenziata
Varese	38.396	71%	41.015	70%
Provincia di Varese	37.381	81%	41.904	82%
Altri Comuni in Provincia di Varese	8.548	-	7.435	-
Provincia di Como	5.647	74%	6.041	77%
Altri Comuni in Provincia di Como	17.366	-	21.612	-
<b>Totale</b>	<b>107.339</b>	<b>-</b>	<b>118.007</b>	<b>-</b>

## Responsabilità ambientale

**Figura 150 Acque prelevate\* (migliaia m<sup>3</sup>)**

Fonte del prelievo	2020	2021
Acque superficiali	20.773	20.966
- <i>di cui in aree a stress idrico</i>	0	0
Acque sotterranee	20.311	19.911
- <i>di cui in aree a stress idrico</i>	0	0
Acqua di parti terze	1.098	1.115
- <i>di cui in aree a stress idrico</i>	0	0
<b>Volume totale di acqua prelevata</b>	<b>42.182</b>	<b>41.993</b>

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

**Figura 151 Scarico di acqua\* (migliaia m<sup>3</sup>)**

Destinazione degli scarichi	2020	2021
Acque superficiali	20	18
- <i>di cui in aree a stress idrico</i>	0	0
Acqua di parti terze	784	879
- <i>di cui in aree a stress idrico</i>	0	0
<b>Volume totale di acqua scaricata</b>	<b>804</b>	<b>897</b>
<b>Acqua pubblica erogata alle utenze del servizio idrico (Mm<sup>3</sup>)</b>	<b>29</b>	<b>28</b>

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

**Figura 152 Risorse utilizzate**

Risorse utilizzate	2020	2021
Combustibili non rinnovabili (GJ)	2.034.244	2.135.595
Energia elettrica (GJ)	153	151
Prodotti chimici e materiali utilizzati (t)	7.597	2.509

**Figura 153 Emissioni di gas a effetto serra (t)**

	2020	2021
Emissioni dirette (Scope 1)	163.137	171.424
Emissioni indirette (Scope 2) - <i>Location Based</i>	11.794	11.666
Emissioni indirette (Scope 2) - <i>Market based</i>	19.798	19.188

Target operativi  
di sostenibilità  
21-30

**Figura 154 Emissioni inquinanti**

	2020	2021
Ossidi di Azoto (NO <sub>x</sub> ) (t)	76	82
Ossidi di Zolfo (SO <sub>x</sub> ) (t)	0,4	1,0
Polveri (t)	0,2	0,4
CO (t)	28	29
Gas fluorurati (kg)	27	42

Stakeholder  
engagement  
e analisi di  
materialità

**Figura 155 Totale dei rifiuti prodotti**

	2020	2021
Rifiuti non pericolosi (t)	19.282	19.487
Rifiuti pericolosi (t)	2.828	2.581
<b>Totale (t)</b>	<b>22.110</b>	<b>22.068</b>
Avviati a recupero (% sul totale)	89%	90%

Capitale  
Manifatturiero

Capitale  
Naturale

Capitale  
Umano

Capitale  
Relazionale

**Il Gruppo Acsm  
Agam**

Il Gruppo AEB

### Gestione responsabile delle persone

Figura 156 Suddivisione dei dipendenti e collaboratori per genere

N. persone	2020			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Dipendenti</b>						
<i>a tempo indeterminato</i>	645	228	873	657	232	889
<i>a tempo determinato</i>	4	1	5	1	7	8
<b>Totale</b>	<b>649</b>	<b>229</b>	<b>878</b>	<b>658</b>	<b>239</b>	<b>897</b>
<i>di cui con contratto part-time</i>	4	42	46	3	44	47
<b>Collaboratori</b>	nd	nd	42	nd	nd	42

Figura 157 Numero di assunzioni, uscite e tasso di turnover

Assunzioni, Uscite, Turnover	2020	2021
Assunzioni	52	82
Uscite	76	63
Turnover*	9%	7%

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

Figura 158 Percentuale dei lavoratori rappresentati in comitati formali per la salute e la sicurezza

	2020	2021
%	100%	100%

Figura 159 Infortuni sul lavoro

	2020	2021
Decessi	0	0
Infortuni sul lavoro	27	18
di cui con gravi conseguenze	2	0
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	18,59	12,31
Tasso di infortuni gravi sul lavoro	1,38	0

Figura 160 Suddivisione dei dipendenti per inquadramento professionale, genere e fasce d'età

ITALIA	2020					2021				
	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai	Totale	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai	Totale
Uomini	17	39	218	375	649	17	40	226	375	658
Donne	1	17	210	1	229	1	18	219	1	239
<30	0	0	17	21	38	0	0	34	29	63
30-50	8	33	263	180	484	9	31	269	170	479
>50	10	23	148	175	356	9	27	142	177	355
<b>Totale</b>	<b>18</b>	<b>56</b>	<b>428</b>	<b>376</b>	<b>878</b>	<b>18</b>	<b>58</b>	<b>445</b>	<b>376</b>	<b>897</b>

**Figura 161 Popolazione aziendale è coperta da contrattazione collettiva**

	2020	2021
%	100%	100%

**Figura 162 Ore di formazione ergogene suddivise per genere**

	2020			2021
	Numero ore	Ore medie di formazione annue per dipendente	Numero ore	Ore medie di formazione annue per dipendente
Uomo	7.484	12	15.687	24
Donna	3.302	14	7.308	31

**Figura 163 Ore di formazione ergogene suddivise per categoria professionale**

	2020			2021
	Numero ore	Ore medie di formazione annue per dipendente <sup>4</sup>	Numero ore	Ore medie di formazione annue per dipendente <sup>4</sup>
Dirigenti	518	29	1.023	57
Quadri	2.136	38	3.887	67
Impiegati	6.234	15	13.235	30
Operai	1.898	5	4.851	13

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

<sup>4</sup> 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 164 Relazione con i clienti*

Numero di PDR e comuni serviti dal servizio di distribuzione gas	2020	2021
PDR	313.458	312.447
Comuni serviti	88	88
Numero di utenti e comuni serviti dal servizio di distribuzione elettricità	2020	2020
POD	25.779	25.934
Comuni serviti	4	4
Numero di utenti e comuni serviti dal servizio di igiene urbana	2020	2021
Utenti	196.500	201.819
Comuni serviti	42	52
Comuni e clienti serviti dal servizio idrico	2020	2021
Comuni serviti servizio acquedotto	37	37
Clienti serviti acquedotto	85.214	85.515
Abitanti serviti acquedotto	314.775	310.283
Utenti allacciati al servizio di teleriscaldamento	2020	2020
Utenti	633	637
Contratti per tipologia di fornitura del servizio vendita gas	2020	2021
Mercato tutelato	121.481	110.125
Mercato libero	125.179	128.015
Totale	246.660	238.140
Volumi venduti (Mm <sup>3</sup> )	431	436
Contratti per tipologia di fornitura del servizio vendita elettricità	2020	2021
Mercato tutelato	14.814	13.423
Mercato libero	69.988	74.877
Totale	84.802	83.300
Volumi venduti (GWh)	369	381

## 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. Le prestazioni dei fornitori, oltre a garantire i necessari *standard* qualitativi, devono andare di pari passo con l'impegno di adottare le migliori pratiche in termini di diritti umani e condizioni di lavoro, di salute e sicurezza sul lavoro, di responsabilità ambientale. Pertanto, il Gruppo ha sviluppato specifiche clausole in modo tale che i beni e i servizi offerti siano prodotti in conformità con gli *standard* sociali minimi in materia di diritti umani e di condizioni di lavoro lungo la catena di fornitura. Quasi la totalità degli ordini è verso fornitori Italiani, di cui oltre il 76% con sede sociale in Lombardia. Inoltre, si segnala che i fornitori attivati con almeno un ordine al 31.12.2021 sono stati 789, tutti presenti nell'albo fornitori del Gruppo.

Target operativi  
di sostenibilità  
21-30

**Figura 165 Numero di ordini del Gruppo per tipologia**

Ordini	2020		2021	
	Nr.	€	Nr.	€
Forniture	1.068	29.088.825	760	43.220.601
Lavori	152	40.072.364	102	25.635.944
Servizi	1.354	63.433.462	835	102.709.413
Sponsorizzazioni	75	444.537	103	572.070
Altro	-	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>2.649</b>	<b>133.039.188</b>	<b>1.800</b>	<b>172.138.028</b>

Stakeholder  
engagement  
e analisi di  
materialità

Capitale  
Finanziario

Capitale  
Manifatturiero

Capitale  
Naturale

Capitale  
Umano

Capitale  
Relazionale

**Il Gruppo Acsm  
Agam**

Il Gruppo AEB

# Il Gruppo AEB

Le *performance* del Gruppo AEB per l'annualità 2021 sono state completamente integrate nel perimetro della Dichiarazione Non Finanziaria di A2A.

Per completezza e confrontabilità si riporta di seguito l'estratto del 2020 pubblicato lo scorso anno.

## 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;
- **Retipù**, società della distribuzione del gas metano e dell'energia elettrica, ed è attiva nel settore dell'iluminazione 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 presuppone 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 166 Investimenti suddivisi per Business Unit**

Investimenti in infrastrutture del Gruppo (M€)	32,2
BU Corporate	4,3%
BU Mercato	24,5%
BU Ambiente	14,6%
BU Smart Infrastructures	56,6%
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>

**Figura 167 Capacità installata**

	2020
Elettrica (MW)	10
Termica (MW)	150

**Figura 168 Produzione di energia**

	2020
Elettrica (GWh)	14
Termica (GWh)	64

**Figura 169 Distribuzione gas naturale**

	2020
Gas naturale distribuito (Mm <sup>3</sup> )	346
Estensione della rete di distribuzione gas (km)	2.849

Target operativi  
di sostenibilità  
21-30

**Figura 170 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

Stakeholder  
engagement  
e analisi di  
materialità

**Figura 171 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.

Capitale  
Finanziario

Capitale  
Manifatturiero

**Figura 172 Rifiuti urbani raccolti**

Gelsia Ambiente	Tonnellate di rifiuti	% di raccolta differenziata	2020
			2020
Provincia di Monza e Brianza	184.111	80,6%	2020

Capitale  
Umano

Capitale  
Relazionale

Il Gruppo Acsm  
Agam

Il Gruppo AEB

## Responsabilità ambientale

**Figura 173 Risorse utilizzate**

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

**Figura 174 Emissioni di gas effetto serra (t)**

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

\* Si vedano note a pag. 35.

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

**Figura 175 Rifiuti speciali prodotti (t)**

	2020
Rifiuti non pericolosi	164
Rifiuti pericolosi	41
<b>Totale</b>	<b>205</b>

## Gestione responsabile delle persone

**Figura 176 Suddivisione dei dipendenti e collaboratori per genere**

	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti			
<i>a tempo indeterminato</i>	497	126	614
<i>a tempo determinato</i>	8	1	9
<b>Totale</b>	<b>505</b>	<b>127</b>	<b>623</b>
di cui con contratto part-time	3	30	33
<i>Lavoratori con contratti atipici (interinali/stagisti/collaboratori)</i>	48	13	61

**Figura 177 Numero di assunzioni, uscite e tasso di turnover**

	2020
Assunzioni	30
Uscite	72
Turnover	11%

Target operativi  
di sostenibilità  
21-30

**Figura 178 Infortuni avvenuti a dipendenti per genere e giorni persi**

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

Stakeholder  
engagement  
e analisi di  
materialità

Capitale  
Finanziario

Capitale  
Manifatturiero

Capitale  
Naturale

Capitale  
Umano

Capitale  
Relazionale

Il Gruppo Acsm  
Agam

Il Gruppo AEB

**Figura 179 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
<b>Totale</b>	<b>7</b>	<b>33</b>	<b>211</b>	<b>372</b>	<b>623</b>

**Figura 180 Popolazione aziendale è coperta da contrattazione collettiva**

%	2020	
	%	100%

**Figura 181 Ore di formazione ergogate suddivise per genere**

2020	N° dipendenti formati	Partecipazioni	Numero Ore	Ore medie di formazione annue per dipendente
Uomo	434	903	5.089	10,08
Donna	83	194	1.041	8,20

Figura 182 Ore di formazione ergogate suddivise per categoria professionale

2020	N° dipendenti formati	Partecipazioni	Numero Ore	Ore medie di formazione annue per dipendente <sup>6</sup>
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

### Relazioni con gli stakeholder

Figura 183 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 (Mm <sup>3</sup> )	260
Servizio vendita elettricità (numero di contratti)	
Mercato tutelato	8.409
Mercato libero	55.509
Totale	63.918
Vendita di energia elettrica totale (GWh)	488

<sup>6</sup> 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 184 Numero di ordini del Gruppo per tipologia**

	2020		
Ordini	Nr.	€	
Forniture	597	14.865.823	Target operativi di sostenibilità 21-30
Lavori	137	5.267.474	
Servizi	1.335	29.864.027	
<b>Totale</b>	<b>2.069</b>	<b>49.997.324</b>	

## 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 RetiPiù S.r.l. (in fase stragiudiziale).

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



# 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:**

AGEMA S.p.A.

Milano, marzo 2022



[a2a.eu](http://a2a.eu)