

A large, solid blue silhouette of a woman's head and shoulders, facing right. Her hair is styled in two braids. The silhouette is positioned on the left side of the page, with a cityscape visible within the lower portion of her torso.

2020

Bilancio Integrato

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



Bilancio Integrato 2020

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

Indice

Lettera agli <i>stakeholder</i>	4		
Nota Metodologica	6		
1 Il Gruppo A2A e il suo modello di <i>business</i>	9		
1.1 Il Gruppo	10		
1.2 Dimensioni dell'organizzazione e localizzazione geografica	13		
1.3 La catena del valore di A2A	16		
1.4 Il modello di <i>business</i> di A2A	18		
2 Governance	21		
2.1 Governance di Sostenibilità	22		
2.2 Linee guida di governo societario	25		
2.3 Modello organizzativo HSE	27		
2.4 Analisi e gestione dei rischi e delle opportunità	28		
3 La strategia sostenibile di A2A	33		
3.1 Il contesto di riferimento e gli scenari	35		
3.2 La strategia europea e nazionale	37		
3.3 La strategia di A2A	40		
3.4 Il Piano di Sostenibilità di A2A	41		
3.5 La gestione del cambiamento climatico nella strategia di A2A	50		
3.6 La gestione dei rischi e delle opportunità climatiche nel Gruppo A2A	51		
4 Stakeholder engagement e analisi di materialità	59		
4.1 Le iniziative di <i>stakeholder engagement</i>	60		
4.2 I forumAscolto	62		
4.3 I bilanci di sostenibilità territoriale	64		
4.4 Analisi e matrice di materialità	66		
5 Capitale Finanziario	71		
5.1 Valore aggiunto prodotto e distribuito	75		
5.2 Relazioni con gli azionisti	76		
5.3 A2A nei rating di sostenibilità	78		
5.4 Finanza Sostenibile	79		
5.5 Investimenti	81		
6 Capitale Manifatturiero	83		
6.1 Il capitale manifatturiero nella <i>Business Unit</i> Ambiente	86		
6.2 Il capitale manifatturiero nella <i>Business Unit</i> Generazione e <i>Trading</i>	89		
6.3 Il capitale manifatturiero nella <i>Business Unit</i> Reti e Calore	92		
6.4 <i>Cybersecurity</i>	97		
7 Capitale Naturale	99		
7.1 Economia Circolare	106		
7.2 Transizione Energetica	110		
7.3 Gestione sostenibile della risorsa idrica	114		
7.4 Tutela della biodiversità	119		
8 Capitale Umano	121		
8.1 Le persone e il loro valore	128		
8.2 Gestione responsabile del capitale umano	129		
8.3 Salute e sicurezza sul lavoro	138		
8.4 Diversità e inclusione	142		
9 Capitale Intellettuale	145		
9.1 A2A per le <i>Smart City</i>	148		
9.2 <i>Open Innovation</i>	151		
9.3 <i>Knowledge spillover</i>	153		
9.4 Progetti di Ricerca e Sviluppo	155		
9.5 La nuova frontiera dell'idrogeno	156		
9.6 Digitalizzazione	157		
10 Capitale Relazionale	159		
10.1 Relazione con i Clienti	162		
10.2 Relazione con la Comunità	184		
10.3 Relazione con i Fornitori	200		
Relazione della società di revisione	207		
GRI <i>Content Index</i>	210		
TCFD <i>Content Index</i>	220		

Lettera agli stakeholder

Presentare un nuovo rapporto che tratta del nostro sviluppo sostenibile rientra nelle normali buone pratiche del Gruppo A2A. Lo rende atto straordinario nella sua importanza essere il bilancio integrato di A2A del 2020. Un anno che è valso più di un decennio per la velocità e la profondità dei cambiamenti che la pandemia ha prodotto in tutto il mondo.

Prenderci cura delle persone e delle città, continuando a fornire acqua, luce, calore, tenendo pulite e illuminate le città ci ha permesso di portare un senso di fiducia in territori che per molte settimane sono stati messi in ginocchio da un male imprevedibile e insidioso. Lo abbiamo fatto con gli strumenti che ogni azienda moderna dovrebbe avere: piani di emergenza, presidi per la salute e sicurezza dei lavoratori, tecnologie digitali, lavoro agile, innovazione dei processi, ma soprattutto grazie alla capacità di rimanere connessi gli uni con gli altri e con le nostre comunità, anche nei momenti in cui l'emergenza ci costringeva a stare distanti.

Dalla consapevolezza del nostro ruolo è nata anche la nuova strategia di A2A. Siamo una *Life company*, perché l'energia, l'acqua, un ambiente pulito, grazie all'uso circolare delle risorse naturali, sono le condizioni necessarie affinché la vita accada. Ed è della vita che ci prendiamo cura ogni giorno. Ascoltiamo le nuove generazioni ed è per loro che promuoviamo una visione del mondo condivisa, sostenibile e rispettosa del futuro. Crediamo in un nuovo modello di sviluppo sostenibile basato su energie rinnovabili ed economia circolare, e operiamo per esserne protagonisti ogni giorno. La tecnologia è lo strumento, il fine è rigenerare il potenziale di ogni risorsa e creare sempre nuovo valore per tutti.

Non si tratta di parole, ma di progetti concreti, inseriti in un piano investimenti decennale da oltre 16 miliardi, con progetti al 90% allineati agli SDGs dell'Agenda ONU. Sarà la nostra "*decade of action*", per rendere la transizione energetica e l'economia circolare, concrete realtà. Lavoriamo in un Paese che può agganciare il rilancio green dell'Europa, se saprà colmare alcuni gap infrastrutturali storici: reti idriche vetuste, assenza di depuratori delle acque e impianti per il recupero dei rifiuti insufficienti.

L'Unione Europea ha stanziato i 750 miliardi di euro del *NEXT generation EU* per una rinascita dell'economia, *green* e inclusiva, con l'ambizione di essere il primo continente a raggiungere la neutralità carbonica nel 2050. A2A sposa le ambizioni europee, con un piano di sviluppo di capacità di generazione rinnovabile (solare e eolica) per raggiungere i 5,7 Gigawatt di capacità rinnovabile installata nel 2030, passando dal 31% al 58% di produzione rinnovabile sul proprio totale. Investiremo anche per accompagnare il processo di elettrificazione dei consumi, garantendo la crescita delle potenze, flessibilità e resilienza delle reti necessarie per dare sicurezza e stabilità al sistema elettrico. A supporto della transizione energetica, anticiperemo rispetto al target nazionale del 2025 il *phase-out* dal carbone e investiremo in nuova capacità e flessibilità dei cicli combinati a gas ad alta efficienza e in tecnologie per abilitarli all'uso dell'idrogeno. Promuoveremo il consumo responsabile dei nostri clienti, facendo leva sulla vendita di energia verde, prodotti e servizi per l'efficienza energetica e la mobilità sostenibile.

A2A è allineata con le ambizioni dell'Unione Europea anche nel campo dell'economia circolare. In molte aree del Paese mancano impianti per il trattamento e il recupero dei rifiuti, destinati ancora per oltre il 20%, media nazionale, allo smaltimento in discarica. Abbracciamo la filosofia dell'economia circolare in ogni nostra attività, in particolare, la gestione dei rifiuti, il teleriscaldamento e il ciclo idrico. Nei prossimi dieci anni realizzeremo nuovi impianti di recupero di materia per un totale di 2,2 milioni di tonnellate e impianti per il recupero di energia per un totale di 5,4 milioni di tonnellate. Per il teleriscaldamento il focus sarà sullo sviluppo della rete e il recupero di calore che altrimenti andrebbe disperso in atmosfera da attività produttive presenti sul territorio, arrivando al 73% di calore prodotto da fonti rinnovabili o recuperi termici. Infine, con l'obiettivo di contribuire al superamento delle infrazioni UE, aumenteremo gli investimenti anche nel ciclo idrico, puntando a ridurre le perdite idriche lineari del 20% e a sviluppare nuova capacità di depurazione (1,9 milioni di abitanti serviti al 2030).

Guardando a questo difficile 2020, crediamo che uno dei risultati più importanti per A2A sia stato riuscire a creare opportunità economiche per il territorio, sviluppando tutte le attività con impegno ancora maggiore rispetto al passato. Nel 2020, abbiamo investito 738 milioni di euro, il 18% in più dello scorso anno, concentrandoci su progetti in linea con gli SDGs (80%). Abbiamo superato 1,8 miliardi di euro di valore dell'ordinato, assegnato a fornitori italiani (97% del totale). Oltre mille persone sono entrate a far parte del nostro Gruppo. Abbiamo migliorato nello stesso tempo la sicurezza sul lavoro, riducendo l'indice infortunistico ponderato, del 17% rispetto allo scorso anno. Anche in campo ambientale abbiamo migliorato molti indicatori: dal fattore di emissione di CO₂ della generazione elettrica di Gruppo (approvato dalla *Science Based Targets Initiative*), ridotto del 10% rispetto al 2019, alla raccolta differenziata che ha raggiunto il 71%. Anche i nostri clienti hanno premiato di più le soluzioni "green": hanno percorso 11 milioni di chilometri grazie alle ricariche di veicoli elettrici delle nostre colonnine e aumentato gli acquisti di energia verde del 72% rispetto allo scorso anno.

Nell'ambito della transizione energetica e dell'economia circolare, il 2020 ha visto la nascita di importanti accordi a livello nazionale e internazionale, che ci hanno accomunato a *partner* di rilievo, come Suez, con l'obiettivo di creare un *player* d'eccellenza per la gestione dei rifiuti industriali e Snam, Ardian e FNM per realizzare progetti applicativi per l'idrogeno tra cui la prima *Hydrogen Valley* italiana in provincia di Brescia. Con AEB (Ambiente Energia Brianza) entrata nel gruppo il primo di novembre, è proseguito un percorso di integrazione industriale territoriale per sviluppare nuove sinergie, con un piano congiunto che riguarda obiettivi importanti con investimenti superiori a 300 milioni di euro in 5 anni.

Anche in relazione all'emergenza pandemica, abbiamo aumentato le erogazioni a sostegno di iniziative sociali, culturali e ambientali del territorio, superando quest'anno gli 8 milioni di euro. Inoltre, siamo rimasti vicini al mondo della scuola, coinvolgendo 24 mila studenti con nuovi strumenti e iniziative, sviluppati nella logica della didattica a distanza.

Concludiamo questa lettera con un ringraziamento sentito a tutte le persone di A2A che con professionalità, coraggio e senso di responsabilità hanno reagito a questa emergenza mantenendo la piena efficienza, consci dell'importanza dei servizi che erogiamo per le nostre comunità. I fattori essenziali del successo sono stati il senso del dovere, la competenza e la velocità di adattamento, aspetti che saranno determinanti anche nei prossimi anni per mantenersi competitivi. A livello personale e come rappresentanti del nuovo *Board* di A2A, siamo grati, in particolare, di aver potuto condividere con questo gruppo di persone l'esperienza di ridisegnare il futuro di A2A nel nuovo piano strategico decennale, che sarà il nostro sfidante e comune obiettivo da realizzare.

Il Presidente
Marco Patuano


L'Amministratore Delegato
Renato Mazzoncini


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 2020.

Il documento (incluso il suo Supplemento) rappresenta la tredicesima edizione del bilancio che rendiconta le attività di A2A per i suoi temi materiali di sostenibilità, con riferimento alle società rientranti nel perimetro di consolidamento per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020. Il Bilancio è stato redatto secondo i **GRI Standard** 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 4.4, 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 associati** e le **modalità di gestione**, comprese le **politiche praticate** dall'impresa, sono riportati all'inizio di ciascun capitale, insieme ad uno spaccato del modello *input/output/outcome* del modello di *business*, in cui sono messi in evidenza gli elementi di *input* e gli *outcome* di quello specifico capitale. Questa rappresentazione ha una variabile principalmente comunicativa, in quanto gli *output* del Gruppo, ovvero i servizi di pubblica utilità, e i processi a supporto che fornisce alle comunità, possono essere ottenuti solo attraverso la combinazione dei diversi capitali. Da quest'anno inoltre, all'inizio di ogni capitale, è stata inserita una descrizione del contesto nazionale, europeo e internazionale per quello specifico capitale nell'annualità 2020, al fine di dare una visione integrata su come l'azienda ha risposto alle principali dinamiche esterne che hanno caratterizzato l'anno di rendicontazione. All'interno di ciascun capitolo vengono quindi descritte le **azioni** messe in atto da A2A e i **KPI** 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**".

Il documento quest'anno, per la prima volta, è anche allineato alle Raccomandazioni della **Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)**. La TCFD, costituita nel 2015 dal *Financial Stability Board* (FSB), ha pubblicato a giugno 2017 le sue raccomandazioni, con l'obiettivo di **gui-**

dare il settore privato nella rendicontazione delle informazioni necessarie al mondo della finanza per **valutare adeguatamente i rischi e le opportunità legati al clima**. All'interno del *TCFD Content Index*, riportato a pag. 220, 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 Dichiarazione Non Finanziaria"** – che definisce le strutture organizzative coinvolte, nonché 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 Projects and 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 EMS (Environmental Management System)*.

Nel presente documento e nel relativo Supplemento, ove necessario, è stata inserita una specifica nota per indicare variazioni nei dati di performance 2018 e 2019, rispetto a quanto riportato nel Bilancio Integrato 2019.

Il documento, sottoposto al Consiglio di Amministrazione di A2A S.p.A. il 18 marzo 2021, 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 Revised 3000*" (ISAE 3000 Revised), che, al termine del lavoro svolto, ha rilasciato la relazione allegata al presente documento.

Perimetro

La DNF include nel proprio perimetro tutte le società consolidate integralmente nel Bilancio Consolidato, a cui però viene applicato un criterio 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, che, sebbene sia consolidato integralmente nel Bilancio Consolidato, è stato incluso nel Supplemento in una sezione dedicata, in quanto l'operazione di consolidamento si è conclusa nella seconda metà del 2020. In data 27 ottobre 2020, sono stati sottoscritti: (i) l'atto per il conferimento da parte di A2A S.p.A. dell'intero capitale sociale di A2A Illuminazione Pubblica S.r.l. in Unareti S.p.A. e (ii) l'atto di scissione parziale di Unareti in AEB S.p.A., avente ad oggetto il "Ramo Distribuzione Gas" (79.000 PDR gas nelle province di Milano e Bergamo) e l'intero capitale sociale di A2A Illuminazione Pubblica. A2A Illuminazione Pubblica con efficacia 1 novembre 2020 è partecipata al 100% da AEB S.p.A. La società AEB ha visto l'ingresso nel proprio capitale di A2A con una quota pari al 34%, mantenendo la maggioranza delle azioni in capo ai Comuni, con il ruolo di capofila al Comune di Seregno che possiede circa il 37%;
- il Gruppo ACSM-AGAM, che, sebbene sia consolidato integralmente nel Bilancio Consolidato, redige, in quanto soggetto obbligato ai sensi del D.Lgs. 254/16, una propria Dichiarazione delle informazioni Non Finanziarie, che è stata approvata dal C.d.A. del medesimo in data 12 marzo 2021. I principali KPI di *performance* del Gruppo saranno comunque rappresentati ed aggregati a pagina 19.

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.

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 della società di revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

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'illuminazione pubblica e degli impianti di regolazione del traffico. Inoltre, si occupa di fornire servizi di efficienza energetica e di mobilità elettrica.

Ambiente

L'attività della *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 Estero*, di fornitura di *know how* e tecnologie per la realizzazione di impianti di pre-trattamento rifiuti.

Reti

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 offrire 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 Dimensioni dell'organizzazione e localizzazione geografica

Nella sezione che segue, relativa alle dimensioni dell'organizzazione e localizzazione delle aree geografiche di attività, le informazioni comprendono il Gruppo ACSM-AGAM e AEB, 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 e del Gruppo AEB si veda il Supplemento al presente documento.

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



Impianti e servizi del Gruppo A2A

IMPIANTI

Energia	Termoelettrico	
	Idroelettrico	
	Fotovoltaico	
Rifiuti	Eolico	
	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	

Lombardia

<p>Milano</p>	<p>Brescia</p>	<p>Sondrio</p>
<p>Bergamo</p>	<p>Pavia</p>	<p>Varese</p>
<p>Como</p>	<p>Mantova</p>	<p>Lodi</p>
<p>Cremona</p>	<p>Monza e Brianza</p>	<p>Lecco</p>



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

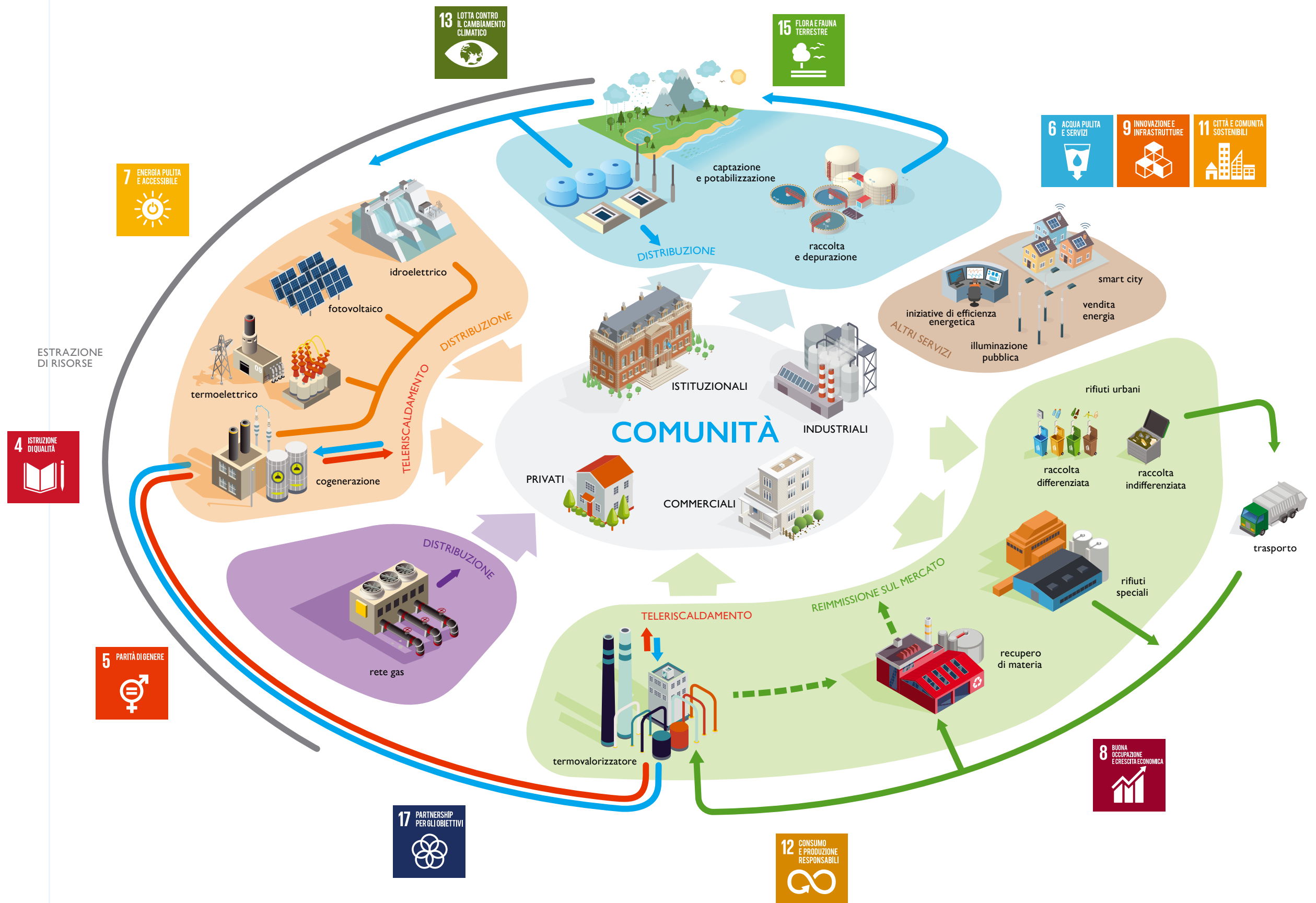
10 Capitale Relazionale

Relazione della società di revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

1.3 La catena del valore di A2A



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

1.4 Il modello di business di A2A

Il modello di business di A2A si propone di creare nel tempo valore sostenibile e condiviso per l'azienda e per la propria comunità di riferimento. 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 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. La principale novità del nuovo modello di business del Gruppo sarà la riduzione delle *Business Unit* da 5 a 3, che permetterà da una parte di

focalizzare le aree di business verso un mercato domestico europeo, dall'altra, con la creazione della BU Energia, di affrontare al meglio le sfide poste dalla transizione energetica, caratterizzata da generazione distribuita e consumatori che partecipano attivamente ai mercati dell'energia. 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 (Finanziario, 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.



Figura 1 Dimensione dell'organizzazione

<table border="1"> <tr><th colspan="2">Ricavi (M€)</th></tr> <tr><td>2019</td><td>2020</td></tr> <tr><td>7.324</td><td>6.862</td></tr> </table>	Ricavi (M€)		2019	2020	7.324	6.862	<table border="1"> <tr><th colspan="2">Valore economico aggiunto distribuito (M€)</th></tr> <tr><td>2019</td><td>2020</td></tr> <tr><td>1.927</td><td>1.853</td></tr> </table>	Valore economico aggiunto distribuito (M€)		2019	2020	1.927	1.853	<table border="1"> <tr><th colspan="2">Ordinato totale (M€)</th></tr> <tr><td>2019</td><td>2020</td></tr> <tr><td>1.334</td><td>1.914</td></tr> </table>	Ordinato totale (M€)		2019	2020	1.334	1.914	<table border="1"> <tr><th colspan="2">Percentuale ordinato su fornitori italiani (%)</th></tr> <tr><td>2019</td><td>2020</td></tr> <tr><td>96%</td><td>97%</td></tr> </table>	Percentuale ordinato su fornitori italiani (%)		2019	2020	96%	97%
Ricavi (M€)																											
2019	2020																										
7.324	6.862																										
Valore economico aggiunto distribuito (M€)																											
2019	2020																										
1.927	1.853																										
Ordinato totale (M€)																											
2019	2020																										
1.334	1.914																										
Percentuale ordinato su fornitori italiani (%)																											
2019	2020																										
96%	97%																										
<table border="1"> <tr><th colspan="2">Energia elettrica prodotta (GWh_e)</th></tr> <tr><td>2019</td><td>2020</td></tr> <tr><td>20.191</td><td>15.919</td></tr> </table>	Energia elettrica prodotta (GWh _e)		2019	2020	20.191	15.919	<table border="1"> <tr><th colspan="2">Percentuale rinnovabile sul totale (%)</th></tr> <tr><td>2019</td><td>2020</td></tr> <tr><td>27%</td><td>33%</td></tr> </table>	Percentuale rinnovabile sul totale (%)		2019	2020	27%	33%	<table border="1"> <tr><th colspan="2">Energia termica prodotta (GWh_e)</th></tr> <tr><td>2019</td><td>2020</td></tr> <tr><td>2.867</td><td>3.041</td></tr> </table>	Energia termica prodotta (GWh _e)		2019	2020	2.867	3.041	<table border="1"> <tr><th colspan="2">Acqua trattata (Mm³)</th></tr> <tr><td>2019</td><td>2020</td></tr> <tr><td>51</td><td>52</td></tr> </table>	Acqua trattata (Mm ³)		2019	2020	51	52
Energia elettrica prodotta (GWh _e)																											
2019	2020																										
20.191	15.919																										
Percentuale rinnovabile sul totale (%)																											
2019	2020																										
27%	33%																										
Energia termica prodotta (GWh _e)																											
2019	2020																										
2.867	3.041																										
Acqua trattata (Mm ³)																											
2019	2020																										
51	52																										
<table border="1"> <tr><th colspan="2">Acqua distribuita (Mm³)</th></tr> <tr><td>2019</td><td>2020</td></tr> <tr><td>78</td><td>83</td></tr> </table>	Acqua distribuita (Mm ³)		2019	2020	78	83	<table border="1"> <tr><th colspan="2">Rifiuti raccolti (Kt)</th></tr> <tr><td>2019</td><td>2020</td></tr> <tr><td>1.708</td><td>1.795</td></tr> </table>	Rifiuti raccolti (Kt)		2019	2020	1.708	1.795	<table border="1"> <tr><th colspan="2">Rifiuti trattati (Kt)</th></tr> <tr><td>2019</td><td>2020</td></tr> <tr><td>3.340</td><td>3.251</td></tr> </table>	Rifiuti trattati (Kt)		2019	2020	3.340	3.251	<table border="1"> <tr><th colspan="2">Indice di Raccolta Differenziata (%)</th></tr> <tr><td>2019</td><td>2020</td></tr> <tr><td>68,8%</td><td>71,1%</td></tr> </table>	Indice di Raccolta Differenziata (%)		2019	2020	68,8%	71,1%
Acqua distribuita (Mm ³)																											
2019	2020																										
78	83																										
Rifiuti raccolti (Kt)																											
2019	2020																										
1.708	1.795																										
Rifiuti trattati (Kt)																											
2019	2020																										
3.340	3.251																										
Indice di Raccolta Differenziata (%)																											
2019	2020																										
68,8%	71,1%																										
<table border="1"> <tr><th colspan="2">Elettricità venduta ai clienti finali (GWh_e)</th></tr> <tr><td>2019</td><td>2020</td></tr> <tr><td>13.657</td><td>15.412</td></tr> </table>	Elettricità venduta ai clienti finali (GWh _e)		2019	2020	13.657	15.412	<table border="1"> <tr><th colspan="2">Energia verde venduta (TWh)</th></tr> <tr><td>2019</td><td>2020</td></tr> <tr><td>2,3</td><td>3,9</td></tr> </table>	Energia verde venduta (TWh)		2019	2020	2,3	3,9	<table border="1"> <tr><th colspan="2">Gas venduto ai clienti finali (Mm³)</th></tr> <tr><td>2019</td><td>2020</td></tr> <tr><td>2.454</td><td>2.569</td></tr> </table>	Gas venduto ai clienti finali (Mm ³)		2019	2020	2.454	2.569	<table border="1"> <tr><th colspan="2">Energia elettrica distribuita (GWh_e)</th></tr> <tr><td>2019</td><td>2020</td></tr> <tr><td>11.735</td><td>10.781</td></tr> </table>	Energia elettrica distribuita (GWh _e)		2019	2020	11.735	10.781
Elettricità venduta ai clienti finali (GWh _e)																											
2019	2020																										
13.657	15.412																										
Energia verde venduta (TWh)																											
2019	2020																										
2,3	3,9																										
Gas venduto ai clienti finali (Mm ³)																											
2019	2020																										
2.454	2.569																										
Energia elettrica distribuita (GWh _e)																											
2019	2020																										
11.735	10.781																										
<table border="1"> <tr><th colspan="2">Gas distribuito (Mm³)</th></tr> <tr><td>2019</td><td>2020</td></tr> <tr><td>2.963</td><td>3.237</td></tr> </table>	Gas distribuito (Mm ³)		2019	2020	2.963	3.237	<table border="1"> <tr><th colspan="2">Calore/freddo venduto (GWh)</th></tr> <tr><td>2019</td><td>2020</td></tr> <tr><td>2.783</td><td>2.816</td></tr> </table>	Calore/freddo venduto (GWh)		2019	2020	2.783	2.816	<table border="1"> <tr><th colspan="2">Numero dipendenti totali</th></tr> <tr><td>2019</td><td>2020</td></tr> <tr><td>12.196</td><td>12.978</td></tr> </table>	Numero dipendenti totali		2019	2020	12.196	12.978	<table border="1"> <tr><th colspan="2">Numero assunzioni</th></tr> <tr><td>2019</td><td>2020</td></tr> <tr><td>965</td><td>1.077</td></tr> </table>	Numero assunzioni		2019	2020	965	1.077
Gas distribuito (Mm ³)																											
2019	2020																										
2.963	3.237																										
Calore/freddo venduto (GWh)																											
2019	2020																										
2.783	2.816																										
Numero dipendenti totali																											
2019	2020																										
12.196	12.978																										
Numero assunzioni																											
2019	2020																										
965	1.077																										
<table border="1"> <tr><th colspan="2">Tasso di turnover</th></tr> <tr><td>2019</td><td>2020</td></tr> <tr><td>6,9%</td><td>8,2%</td></tr> </table>	Tasso di turnover		2019	2020	6,9%	8,2%	<table border="1"> <tr><th colspan="2">Indice di frequenza degli infortuni</th></tr> <tr><td>2019</td><td>2020</td></tr> <tr><td>25,1</td><td>18,2</td></tr> </table>	Indice di frequenza degli infortuni		2019	2020	25,1	18,2	<table border="1"> <tr><th colspan="2">Indice di gravità degli infortuni</th></tr> <tr><td>2019</td><td>2020</td></tr> <tr><td>0,5</td><td>0,6</td></tr> </table>	Indice di gravità degli infortuni		2019	2020	0,5	0,6	<table border="1"> <tr><th colspan="2">Sponsorizzazioni (M€)</th></tr> <tr><td>2019</td><td>2020</td></tr> <tr><td>1,6</td><td>0,8</td></tr> </table>	Sponsorizzazioni (M€)		2019	2020	1,6	0,8
Tasso di turnover																											
2019	2020																										
6,9%	8,2%																										
Indice di frequenza degli infortuni																											
2019	2020																										
25,1	18,2																										
Indice di gravità degli infortuni																											
2019	2020																										
0,5	0,6																										
Sponsorizzazioni (M€)																											
2019	2020																										
1,6	0,8																										
<table border="1"> <tr><th colspan="2">Contributi alle comunità (M€)</th></tr> <tr><td>2019</td><td>2020</td></tr> <tr><td>4,5</td><td>8,1</td></tr> </table>	Contributi alle comunità (M€)		2019	2020	4,5	8,1	<table border="1"> <tr><th colspan="2">Emissioni Scope 1 (kt CO_{2eq})</th></tr> <tr><td>2019</td><td>2020</td></tr> <tr><td>7.060</td><td>6.039</td></tr> </table>	Emissioni Scope 1 (kt CO _{2eq})		2019	2020	7.060	6.039	<table border="1"> <tr><th colspan="2">Emissioni Scope 2 (kt CO_{2eq})</th></tr> <tr><td>2019</td><td>2020</td></tr> <tr><td>196</td><td>29</td></tr> </table>	Emissioni Scope 2 (kt CO _{2eq})		2019	2020	196	29	<table border="1"> <tr><th colspan="2">Emissioni evitate (kt CO_{2eq})</th></tr> <tr><td>2019</td><td>2020</td></tr> <tr><td>3,5</td><td>4,0</td></tr> </table>	Emissioni evitate (kt CO _{2eq})		2019	2020	3,5	4,0
Contributi alle comunità (M€)																											
2019	2020																										
4,5	8,1																										
Emissioni Scope 1 (kt CO _{2eq})																											
2019	2020																										
7.060	6.039																										
Emissioni Scope 2 (kt CO _{2eq})																											
2019	2020																										
196	29																										
Emissioni evitate (kt CO _{2eq})																											
2019	2020																										
3,5	4,0																										

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



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)	INDIPENDENZA CODICE	INDIPENDENZA TUF	COMITATO CONTROLLO E RISCHI	COMITATO PER LA REMUNERAZIONE E LE NOMINE	COMITATO PER LA SOSTENIBILITÀ E IL TERRITORIO
Presidente (P)	Marco Emilio Angelo Patuano	1964	E			–	–	P
Vice Presidente (VP)	Giovanni Comboni	1957	NE		X	–	M	–
Amministratore Delegato / Direttore Generale (*)	Renato Mazzoncini	1968	E			–	–	–
Consigliere	Stefania Bariatti	1956	NE	X	X	–	M	–
Consigliere	Vincenzo Cariello	1965	NE	X	X	–	–	M
Consigliere	Federico Maurizio d'Andrea	1959	NE			M	–	–
Consigliere	Luigi De Paoli	1949	NE	X	X	P	–	–
Consigliere	Gaudiana Giusti	1962	NE	X	X	M	–	–
Consigliere	Fabio Lavini	1954	NE		X	–	–	M
Consigliere	Christine Perrotti	1971	NE	X	X	M	–	–
Consigliere	Secondina Giulia Ravera	1966	NE	X	X	–	P	–
Consigliere	Maria Grazia Speranza	1957	NE	X	X	–	–	M

Nota: P: presidente - VP: vicepresidente - M: membro

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

Nel nuovo C.d.A. aumenta la componente di genere femminile, oggi pari al 41% dei membri, percentuale 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 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 24 febbraio 2021. Tutte le informazioni relative al modello di *governance* di A2A sono riportate nella **Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari**, pubblicata insieme al presente documento e disponibile sul sito www.a2a.eu.

Le informazioni sui compensi del Consiglio di

Amministrazione sono disponibili nella **Relazione sulla Remunerazione**, disponibile sul sito www.a2a.eu.

2.1 Governance di Sostenibilità

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

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

Nel corso dell'esercizio 2020, il Comitato per la Sostenibilità e il Territorio si è riunito 10 volte. Durante gli incontri sono stati analizzati e discussi diversi aspetti, quali:

- visione del nuovo Piano Strategico decennale 21-30;
- aggiornamento del Piano di Sostenibilità, allineato al nuovo Piano Strategico;
- valutazione delle assunzioni alla base del rispetto della Politica di riduzione delle emissioni al 2030;
- redazione del Bilancio Integrato 2019;

- validazione dei contenuti inseriti nei Bilanci di Sostenibilità Territoriale redatti nel 2020;
- analisi dei risultati ottenuti nei diversi *rating* etici a cui A2A è sottoposta, anche in linea con le richieste internazionali su temi quali *climate change* e finanza sostenibile;
- organizzazione del forum Ascolto Brescia;
- identificazione dei temi materiali per il Bilancio Integrato 2020 e la loro integrazione con i rischi ERM (*Enterprise Risk Management*).

Nell'ambito delle attività di formazione per i consiglieri, finalizzate a fornire un'adeguata conoscenza del settore, delle dinamiche aziendali e della loro evoluzione, anche nel 2020 è stata realizzata una sessione di *Induction* per C.d.A. sui temi della sostenibilità (Bilancio Integrato, Piano di Sostenibilità, Bilanci Territoriali) ed una più specifica sui temi relativi alla "Politica delle risorse umane" ed i "Valori, cultura e comportamenti in A2A".

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2 Governance

Governance di Sostenibilità

Linee guida di governo societario

Modello organizzativo HSE

Analisi e gestione dei rischi e delle opportunità

3 Strategia di Sostenibilità

4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

2.1.1 Ruoli e responsabilità per la mitigazione del cambiamento climatico

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 vince nella continua e costante collaborazione tra i vari Comitati consiliari. Considerata la natura delle attività e i principali *business* del Gruppo, la trattazione delle questioni climatiche è sempre inclusa nelle riunioni del Consiglio, negli incontri del Comitato Sostenibilità e Territorio e del Comitato Controllo e Rischi: attraverso questo continuo monitoraggio, i rischi e le opportunità relativi al cambiamento climatico sono adeguatamente tenuti in considerazione in tutti i processi decisionali aziendali rilevanti. Oltre al ruolo svolto dal Comitato per la Sostenibilità e il Territorio, 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** è parte integrante del Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi SCIGR, costituito dall'insieme delle regole, delle procedure e delle strutture organizzative volte a consentire l'identificazione, la misurazione, la gestione e il monitoraggio dei principali rischi ai quali il Gruppo A2A è esposto. Il Comitato ha il compito di assistere con funzioni istruttorie, consultive e propositive il Consiglio di Amministrazione ed esprime pareri, tra gli altri, su specifici aspetti inerenti l'identificazione dei principali rischi aziendali.

Nel 2020, su impulso del Comitato per la Sostenibilità e il Territorio e del Comitato Controllo e Rischi, la Struttura Organizzativa *Group Risk Management* ha approfondito ulteriormente le metodologie di analisi dei potenziali impatti sul contesto di riferimento e sulle strategie aziendali del *Climate Change*.

Nell'ambito delle attività volte a contrastare il cambiamento climatico, il **Comitato Green Finance** (vedi pag. 79) si è affermato come soggetto strategico e imprescindibile sia all'interno che all'esterno del Gruppo. L'interazione tra tale Comitato, il Comitato Sostenibilità e Territorio, 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**.

A livello manageriale, al fine di garantire una **completa integrazione delle considerazioni climatiche nella strategia aziendale**, i risultati del *Risk Assessment* sono riportati inoltre all'Amministratore Delegato, al Direttore finanziario e al *Chief Risks Officer* (CRO – che coordina il processo di

gestione dei rischi a livello di Gruppo), al fine di tenere in considerazione tali aspetti fin dalle prime fasi di revisione annuale del *Business Plan*.

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 *Corporate Social Responsibility*, durante la definizione del nuovo Piano Strategico 21-30, al fine di **monitorare regolarmente tutti i risvolti in termini di sostenibilità degli obiettivi in arco Piano**.

Un ruolo centrale, in questo senso, è stato ricoperto dall'**Amministratore Delegato del Gruppo, il quale ha partecipato attivamente come promotore della sostenibilità all'interno del business, e più in particolare, della lotta al cambiamento climatico, identificandola come uno dei driver alla base della nuova strategia del Gruppo**.

Gli **indicatori di sostenibilità sono infatti parte integrante e qualificata del Piano Strategico 21-30** (vedi pagg. 40-41), 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* del *Business Unit* del 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 del 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 32% 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.

Il *Management* del Gruppo ha inoltre un ruolo fondamentale e determinante nel processo di identificazione e valutazione dei rischi e nella definizione delle strategie di risposta, come meglio approfondito nel paragrafo "Analisi e gestione dei rischi e delle opportunità".

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;**
- **International Trace Compliance;**
- **Compliance fiscale;**
- **Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza;**
- **Sistemi di Gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza.**
- **Politica di Sostenibilità del Gruppo A2A.**

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

Codice Etico

Tutte le attività e le relazioni del Gruppo A2A, sia interne che esterne, sono ispirate al rispetto dei principi, dei valori e delle regole comportamentali contenuti nel **Codice Etico**. Il Codice Etico del Gruppo A2A 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.

Nel corso del 2020 si è proseguito con il programma di sensibilizzazione sul tema della **cultura della compliance** con l'erogazione, in modalità *online*, di un corso di formazione dedicato al Codice Etico di Gruppo. Tale programma verrà progressivamente sviluppato con altre iniziative che mirano a promuovere comportamenti etici e a rilevare preventivamente possibili rischi di non conformità.

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. e nel 2018 in A2A S.p.A. e in UNARETI 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 **rapporto 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**, 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. La Strategia Fiscale del Gruppo è stata approvata dai Consigli di Amministrazione delle Società che hanno implementato il *Tax Control Framework* (è possibile consultare il documento completo al seguente link).

Si evidenzia che il Gruppo opera (in termini di ricavi, utili e le relative imposte dovute) quasi esclusivamente sul territorio italiano. Il Gruppo non controlla società con sedi in paesi *blacklist* o paradisi fiscali.

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2 Governance

Governance di Sostenibilità

Linee guida di governo societario

Modello organizzativo HSE

Analisi e gestione dei rischi e delle opportunità

3 Strategia di Sostenibilità

4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

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

Il 30 luglio 2020 è stato aggiornato il **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/01** di A2A S.p.A..

39 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 2020 sono state erogate 2.682 ore di formazione sulla tematica D.Lgs. 231/01 in modalità e-learning e aula, che hanno coinvolto il 15% dei dipendenti. Al 31 dicembre risulta complessivamente formato sul Codice Etico l'80% 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*. Le segnalazioni possono essere inviate tramite i canali di comunicazione istituiti (es. posta elettronica, posta ordinaria), così come dalla Linea Guida "Gestione delle Segnalazioni anche anonime del Gruppo A2A" pubblicata sul sito internet di A2A. 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. Le segnalazioni possono essere anche anonime e devono contenere elementi precisi e utili per la comprensione di quanto segnalato. 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'Ispezzione Nazionale del Lavoro le misure discriminatorie eventualmente subite.

Nel corso del 2020 è stato avviato un progetto di implementazione di una **specifico piattaforma informatica**, quale canale alternativo a quelli già esistenti, **per la gestione delle segnalazioni**, anche anonime, aventi ad oggetto tutte le società del Gruppo.

Tale piattaforma sarà già in linea con le previsioni della Direttiva UE 1937/2019 "riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione" che dovrà essere recepita dagli stati membri entro il 17 dicembre 2021.

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**", aggiornato nel corso del 2019, **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 diffonde, all'interno del Gruppo, i principi e le regole da seguire per escludere condotte corruttive di qualsiasi tipo, dirette e indirette, attive e passive, anche nella forma dell'istigazione, nonché, più in generale, per garantire il rispetto di quanto previsto dal Codice Etico del Gruppo e dalle normative anticorruzione applicabili. **La Policy si applica al personale del Gruppo e a tutti coloro che operano a favore o per conto di società del Gruppo**, nell'ambito delle attività svolte e nei limiti delle proprie responsabilità, inclusi gli Organi Sociali.

Nel corso del 2020, nell'ambito del **programma di sensibilizzazione sul tema della cultura della compliance**, è stato erogato un corso di formazione dedicato alla "*Policy* Anticorruzione del Gruppo A2A".

Nel corso del 2020 non si sono registrati episodi di corruzione o violazione del Codice Etico.

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, allo stato attuale il processo a carico del direttore della società all'epoca dei fatti relativi al rilascio, da parte della Provincia di Taranto, dell'autorizzazione all'ampimento della discarica gestita dalla Società stessa, è in corso avanti al Tribunale di Taranto. La società è stata informata dell'esistenza di un procedimento penale a suo carico per i reati di corruzione di cui all'art. 25 comma 2 D.Lgs. 231/01. Di un secondo procedimento si è avuta conoscenza nel 2019 e riguarda una ipotesi di corruzione contestata dalla Procura di Milano, in relazione ad alcune gare d'appalto bandite da AMSA S.p.A.. Nel processo, in corso avanti al Tribunale di Milano, AMSA, parte offesa, si è costituita parte civile.

Data privacy

Al fine di rispondere ai requisiti del GDPR, il Gruppo si è dotato di un modello di organizzazione e gestione dei dati personali (e di un *Data Protection Officer*), in grado di garantire la corretta applicazione della normativa in materia di protezione dei dati personali.

A2A, inoltre, ha avviato una serie di azioni di adeguamento che hanno previsto una fase preliminare di *assessment*, con lo scopo di analizzare il modello di governo della Data Privacy in essere e rilevare le principali aree di intervento e le relative azioni da attuare per adeguarsi al regolamento. Al fine di garantire la conformità ed essere in grado di poterlo dimostrare, le Società del Gruppo hanno condotto alcune attività ricorrenti:

- Impianto organizzativo: aggiornamento dei Registri dei trattamenti e gestione delle richieste di esercizio dei diritti da parte degli interessati;

2.3 Modello organizzativo HSE

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

- individuare chiaramente 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 perseguimento di strategie ed obiettivi aziendali, in un'ottica di massima tutela di ambiente, salute e sicurezza;
- 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.

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,

- Analisi e valutazione dei rischi
 - individuazione dei trattamenti ad alto rischio sulla base dei criteri definiti:
 - dal "Gruppo Art. 29" (ora EDPB) nelle linee guida in materia di valutazione di impatto sulla protezione dei dati;
 - nell'allegato 1 al provvedimento del Garante per la Protezione dei Dati Personali n. 467;
 - esecuzione dei DPIA (*Data Protection Impact Assessment*) sui trattamenti ad alto rischio per i diritti e la libertà degli interessati, allo scopo di dimostrare la conformità dei trattamenti ed individuare le misure di sicurezza necessarie a ridurre il livello di rischio;
 - valutazione della gravità dei *data breach* e tenuta del relativo registro. Nel 2020 sono stati rilevati a livello di Gruppo 17 casi di violazione di dati personali. In nessun caso è stata necessaria la notifica all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

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.

In particolare, si fa riferimento alla **Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza del Gruppo (QAS)**, con cui A2A si impegna a garantire, nell'ambito delle proprie attività e nel rispetto del MOG, del Codice Etico e dei valori aziendali, un sempre maggiore coinvolgimento degli *stakeholder* (compresi i lavoratori), una solida *compliance* nei confronti della normativa che riguarda l'azienda, una forte attenzione all'ambiente, alla tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori (attraverso strumenti di identificazione e valutazione dei rischi avanzati), una costante tensione all'innovazione tecnologica e un orientamento allo sviluppo del proprio capitale umano.

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; tali documenti sono adottati a livello di Gruppo e declinati dalle Società del Gruppo in relazione alle specificità dei rispettivi *business*.

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2 Governance

Governance di Sostenibilità

Linee guida di governo societario

Modello organizzativo HSE

Analisi e gestione dei rischi e delle opportunità

3 Strategia di Sostenibilità

4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

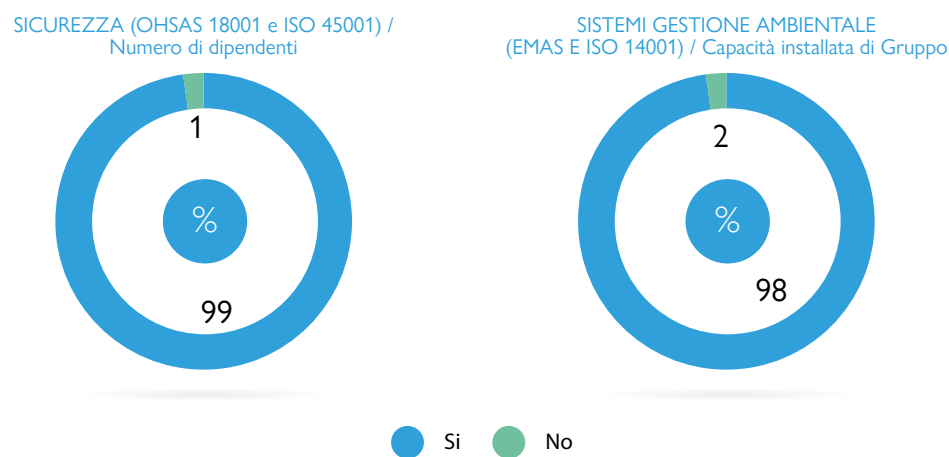
TCFD Content Index

L'attuazione di queste politiche è in parte svolta attraverso **sistemi di gestione certificati secondo le principali norme volontarie**, riconosciute a livello internazionale, quali la ISO 14001 per l'ambiente, la ISO 9001 per la qualità e la OHSAS 18001 per la salute e la sicurezza sul lavoro, o comunitario, come la Registrazione EMAS, che fa riferimento al Regolamento CE 1221/09.

Figura 2 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
2018	28	25	25	-	3	27	-
2019	27	26	16	10	4	28	2
2020	28	27	24	2	4	28	3

Figura 3 Copertura delle certificazioni



2.4 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**.

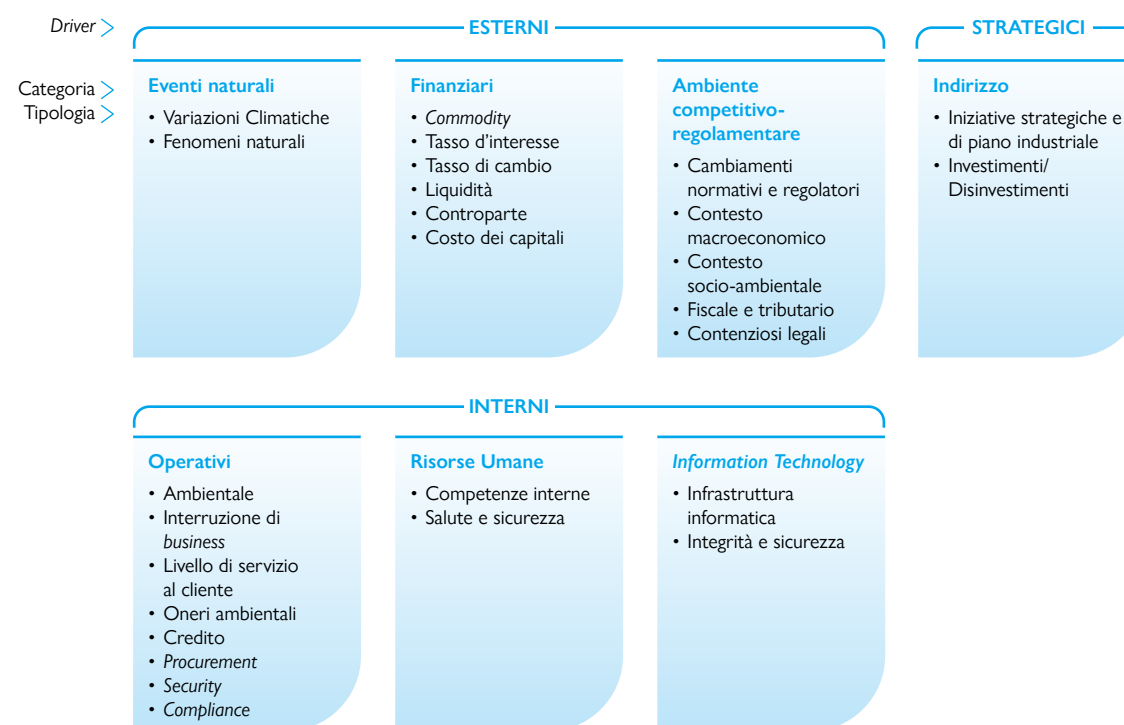
I profili di rischio del Gruppo e delle società, che risultano dall'**attività di assessment periodico** (semestrale), sono analizzati dai rispettivi C.d.A. e in occasione delle riunioni di *business review*. Inoltre la gestione dei rischi ERM si integra con i sistemi di gestione per la Qualità, l'Ambiente, la Salute e la Sicurezza del Gruppo A2A e supporta lo sviluppo delle certificazioni in accordo alle norme ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001.

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 interessate, 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 *Corporate Social Responsibility*, nonché con la struttura Ambiente Salute e Sicurezza del Gruppo, anche in accordo alla sopracitata *Enterprise Risk Management Policy*.

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: più dell'80% dei temi materiali di sostenibilità è collegato ad uno o più rischi individuati in ambito ERM**.

Figura 4 Modello dei rischi del Gruppo A2A



La metodologia e il processo di *Enterprise Risk Management* attuati nel Gruppo comprendono anche l'attività di **individuazione e gestione delle opportunità**, intese come gli scenari con incertezza positiva collegati 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", "contesto socio-ambientale", "salute e sicurezza", "commodity", "costo dei capitali", "fiscale e tributario" e "variazioni climatiche"; i benefici attesi sono sia sulla reputazione del Gruppo che di tipo economico-finanziario, quest'ultimo è stato stimato pari a circa 30 milioni di Euro in arco Piano Strategico.

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2 Governance

Governance di Sostenibilità

Linee guida di governo societario

Modello organizzativo HSE

Analisi e gestione dei rischi e delle opportunità

3 Strategia di Sostenibilità

4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

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

Condotta etica del business

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

Fattori di rischio per la sostenibilità	Fattori di opportunità per la sostenibilità	Modalità di gestione (MA)
Tematiche di <i>compliance</i> , la cui inadempienza può provocare impatti di immagine o sanzioni		Adozione del Codice Etico, valido per tutte le società del Gruppo
Incompletezza dell'informativa contabile e non finanziaria	NON ANCORA IDENTIFICATI	Politica di monitoraggio dei rischi attraverso modelli organizzativi ai sensi del D.Lgs 231/01
Eventuali inadempienze alla normativa e/o alle autorizzazioni che possono comportare impatti di immagine o sanzioni pecuniarie o interdittive		Adozione della procedura di <i>Reporting</i> per la redazione della DNF Monitoraggio dei principali KPI sottoposti a <i>compliance</i> normativa

Elementi ESG nella governance aziendale

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

Fattori di rischio per la sostenibilità	Fattori di opportunità per la sostenibilità	Modalità di gestione (MA)
Eventuale integrazione insufficiente delle tematiche ESG nella <i>governance</i> aziendale	NON ANCORA IDENTIFICATI	Programmi per aumentare la consapevolezza del C.d.A. rispetto alle tematiche di sostenibilità Adozione di un Comitato endoconsiliare dedicato alla Sostenibilità
Eventuale analisi insufficiente degli impatti ambientali e sociali nella gestione di nuove acquisizioni		Adozione di un Comitato endoconsiliare dedicato al controllo dei rischi, che esamina anche i rischi ambientali e sociali e di <i>compliance</i> Potenziamento del modello dei rischi tramite l'individuazione di un <i>driver</i> dedicato alle tematiche ESG Progressiva integrazione delle tematiche ESG nei processi di <i>Due-Diligence</i>

Gestione dei rischi e delle opportunità di sostenibilità

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

Fattori di rischio per la sostenibilità	Fattori di opportunità per la sostenibilità	Modalità di gestione (MA)
Eventuale mancata identificazione di rischi rilevanti connessi a temi di sostenibilità	Metodologia ERM di Gruppo orientata, anche alla individuazione e gestione degli scenari di incertezza collegate ai temi ESG	Integrazione delle tematiche di sostenibilità nella attività di <i>Risk Management</i> del Gruppo Processi di aggiornamento costante tra le funzioni ERM, CSR ed HSE del Gruppo

Rispetto dei diritti umani nella catena del valore del Gruppo

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

Fattori di rischio per la sostenibilità	Fattori di opportunità per la sostenibilità	Modalità di gestione (MA)
Tematiche di condotta etica dei fornitori o sub fornitori	NON ANCORA IDENTIFICATI	Gestione responsabile della catena di fornitura, ad esempio: - attività di investigazione reputazionale per contrastare la contrattualizzazione di fornitori che non rispettano i requisiti di eticità per il Gruppo A2A; - obblighi per il fornitore di sottoscrivere un patto etico e una dichiarazione di <i>compliance</i> al protocollo di legalità
Mancato rispetto dei diritti umani da parte di dipendenti, fornitori, clienti e <i>partner</i>		Rispetto delle norme in tema di diritti umani da parte dei dipendenti del Gruppo, tramite l'adozione del Codice Etico Creazione di una onlus volta a contrastare la povertà e la vulnerabilità sociale



Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2 Governance

Governance di Sostenibilità

Linee guida di governo societario

Modello organizzativo HSE

Analisi e gestione dei rischi e delle opportunità

3 Strategia di Sostenibilità

4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

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. Anche nel 2020 A2A ha partecipato ai gruppi di lavoro avviati dal *network* italiano del *Global Compact* e all' "Italian Business & SDGs Annual Forum"



Il Gruppo A2A è entrato a far 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 del *CSR Manager Network*, l'associazione nazionale che, presso ogni tipo di organizzazione, riunisce i professionisti che si dedicano alla gestione delle problematiche socio-ambientali e di sostenibilità connesse alle attività aziendali



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

Gli eventi economici, sociali e ambientali che stanno interessando il mondo negli ultimi anni pongono, con sempre maggior forza, lo sviluppo sostenibile in cima alle priorità dell'agenda globale. Nonostante la diffusione del Covid-19 abbia modificato lo scenario di riferimento, la situazione di crisi che sta attraverso il pianeta ha ulteriormente sottolineato l'importanza di dotarsi di un sistema economico, sociale e ambientale sostenibile e resiliente. Le politiche di breve periodo per fronteggiare la crisi devono necessariamente essere affiancate da una vista di lungo periodo capace di coniugare la ripresa economica con il nuovo paradigma di sviluppo sostenibile. In questo senso, la transizione sostenibile, che inciderà profondamente sulla vita del pianeta e dei suoi abitanti, è un pilastro chiave per la ripresa economica e sociale europea e non solo.

In questo scenario, il cambiamento climatico è sempre più centrale nelle politiche internazionali e richiede soluzioni concertate da una molteplicità di attori economici e istituzionali a livello mondiale, al fine di limitare il riscaldamento globale al di sotto dei 2°C e proseguendo con gli sforzi per limitarlo a 1,5°C, così come definito nell'Accordo di Parigi, adottato nel 2015 alla Conferenza delle Parti (COP). Considerando infatti lo scenario più ambizioso dell'Accordo di Parigi, con un aumento limitato a 1,5°C, le emissioni globali dovrebbero diminuire di circa il 45% rispetto ai livelli del 2010 entro il 2030, raggiungendo così l'obiettivo "emissioni zero" al 2050.

Ciononostante, gli effetti del riscaldamento globale sono ormai inequivocabili, come confermato dagli ultimi rapporti dell'IPCC¹ (IPCC, 2014; 2018). La temperatura media globale osservata è oggi di circa 1°C² superiore rispetto ai livelli dell'era preindustriale e ciò sta già determinando importanti effetti, tra cui il continuo aumento della frequenza e dell'intensità di fenomeni meteorologici estremi (ondate di calore, siccità, forti piogge), l'aumento del livello del mare, l'incremento di incendi boschivi e il calo di produttività delle coltivazioni. Nello "Special Report on the impacts of Global Warming of 1.5°C" del 2018 si evidenzia come la decade 2011-2020 rappresenti il periodo con le temperature più alte mai registrate. Se si procederà con i ritmi di produzione attuali, osserva l'IPCC, le emissioni di gas ad effetto serra causeranno un aumento della temperatura di 1,5°C al 2040, superando i +2°C negli anni successivi, con effetti catastrofici per il pianeta. Anche i dati pubblicati dalla *World Meteorological Organization* (WMO) mostrano come negli ultimi anni l'au-

mento della temperatura media terrestre non si sia arrestato e che l'aumento della temperatura si manifesti con differente intensità nelle diverse aree geografiche.

Il cambiamento climatico è posto da anni tra i rischi più significativi per la comunità globale dal *World Economic Forum*, nell'annuale "Global Risk Report", evidenziandone l'interconnessione con rischi climatici, sociali e geopolitici, come migrazioni di massa, pandemie e scarsità di risorse idriche. 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.

L'*International Energy Agency* (IEA) ha evidenziato nel *World Energy Outlook 2020* (WEO 2020) come la pandemia Covid-19 abbia avuto effetti sul settore energetico più di qualsiasi altro evento nella storia recente, nonostante sia troppo presto per definire se questo sconvolgimento supporterà o ostacolerà gli sforzi messi in campo per accelerare la transizione energetica e raggiungere gli obiettivi internazionali sul clima. L'ultimo rapporto fornisce un'approfondita **analisi dell'impatto del Covid-19 sullo scenario globale**: la domanda di energia è stimata in diminuzione del 5% nel 2020, le emissioni di CO₂ legate all'energia del 7% e gli investimenti energetici del 18%. La riduzione della domanda di gas naturale è diminuita di circa il 3%, mentre la domanda globale di elettricità sembra essere in calo di un, relativamente modesto, 2%. Complessivamente, l'andamento del settore potrebbe risultare in calo di 2,4 milioni di tonnellate di CO₂ che riporterebbe le emissioni annuali al livello di dieci anni fa, con una riduzione sei volte più grande della precedente riduzione record di 0,4 milioni di tonnellate nel 2009 a causa della crisi finanziaria. Tuttavia, così come l'economia globale, anche le emissioni di CO₂ sono rimbalsate dopo la crisi finanziaria del 2009: sono necessari sforzi collettivi per evitare che questo si ripeta quando le economie si riprenderanno dalla pandemia.

La sfida planetaria che vede i mercati energetici come protagonisti implica due aspetti contrapposti. Da un lato, la crescita demografica prevista, insieme al sensibile incremento prospettico del tasso di urbanizzazione globale ed alla volontà di garantire un accesso adeguato all'energia per tutti, lasciano presupporre un notevole incremento del fabbisogno energetico globale. Dall'altro, l'impegno contro

1 L'*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.
2 Analisi del Rischio - I cambiamenti climatici in Italia", documento redatto dal Centro Euro-Mediterraneo sui Cambiamenti Climatici (CMCC) e pubblicato nel 2020.

Lettera agli stakeholder

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 strategia europea e nazionale

La strategia di A2A

Il Piano di Sostenibilità di A2A

La gestione del cambiamento climatico nella strategia di A2A

La gestione dei rischi e delle opportunità climatiche nel Gruppo 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

il cambiamento climatico ed a favore della decarbonizzazione rende necessari sviluppi tecnologici e riflessioni sul mix energetico globale.

Nel WEO 2020 la IEA illustra le opportunità e le insidie che determineranno il percorso da qui al 2030 focalizzandosi su diversi possibili scenari. Lo **Stated Policies Scenario (STEPS)**, sviluppato a partire dalle politiche energetiche in vigore e dagli obiettivi-target già annunciati da Paesi e organizzazioni sovranazionali, tenendo conto della continua evoluzione delle tecnologie ad oggi conosciute, sconta gli effetti della pandemia e considera l'ipotesi che il Covid-19 sarà gradualmente controllato nel corso del 2021. Questo prevede un ritorno ai livelli precrisi del PIL globale nel 2021 e nel 2023 della domanda di energia globale, variando però nella sua composizione. Le fonti rinnovabili, infatti, soddisferebbero il 90% della consistente crescita della domanda globale di energia elettrica fino al 2040, trainata dalla diffusione del solare fotovoltaico, mentre il ricorso al carbone non tornerà più sui livelli precrisi: si stima, infatti, che entro il 2040 ci sarà una diminuzione del 20% dell'incidenza del carbone sulla domanda di energia globale. Lo scenario **Delayed Recovery Scenario (DRS)** prevede una ripresa più lenta, in cui le risposte dei governi

portano a risultati nel mercato energetico diversi, poiché la pandemia si prolungherà oltre il 2021 e avrà impatti economici e sociali più profondi e duraturi. L'economia globale tornerebbe alla sua dimensione precrisi solo nel 2023 e il Covid-19 inaugurerebbe un decennio con il più basso tasso di crescita della domanda di energia dagli anni '30 che si porterebbe sui livelli pre-crisi solo nel 2025.

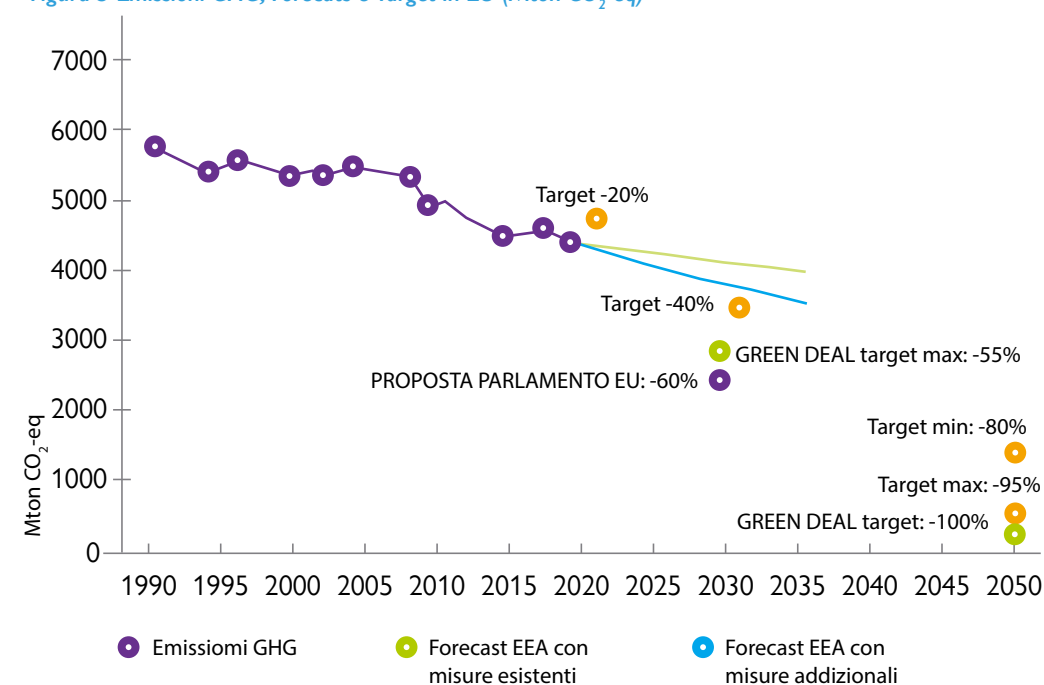
A questi, si aggiunge lo scenario a decarbonizzazione più sfidante, il **Sustainable Development Scenario (SDS)**, che riflette gli obiettivi che la comunità internazionale si è fissata con l'Agenda 2030 delle Nazioni Unite, in termini di riduzione dei gas serra, accesso universale all'energia e riduzione della mortalità causata da inquinamento ed è in linea con gli obiettivi definiti dall'Accordo di Parigi nel 2015. Nel WEO 2020, lo scenario prevede le stesse ipotesi sulla salute pubblica e sull'economia dello STEPS e integra i pacchetti previsti dal *recovery plan* per una ripresa globale sostenibile dal Covid-19. **L'SDS prevede il mantenimento della temperatura sotto i 1,8°C con una probabilità del 66%**, che scende al 50% rispetto al mantenimento del surriscaldamento globale sotto i 1,65°C.

3.2 La strategia europea e nazionale

La crisi scaturita dall'emergenza sanitaria da Covid-19 ha sconvolto profondamente l'Europa e il resto del mondo, mettendo alla prova non solo i sistemi sanitari e previdenziali ma anche il funzionamento delle società, dell'economia e lo stesso modo di vivere e lavorare. Il continente ha dovuto affrontare un problema di salute pubblica che si è rapidamente trasformato nella crisi economica più grave della storia. Per ricostruire l'economia dopo la pandemia da Covid-19 è stato istituito il **programma Next Generation EU** che si propone di guidare e costruire un'Europa più sostenibile, più resiliente e più giusta. Verranno stanziati un totale di 1.800 miliardi di euro: alla lotta ai cambiamenti climatici verrà riservato il 30% dei fondi europei, la più alta percentuale di sempre per il bilancio dell'UE. Al fine di accedere ai fondi a livello nazionale, **ogni paese membro deve presentare il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR).**

Il tutto si colloca nello scenario più ampio degli ultimi aggiornamenti circa la politica *green* promossa dalla Commissione europea nel dicembre 2019 attraverso il **Green New Deal**: il piano d'azione è volto a promuovere l'uso efficiente delle risorse passando a un'economia pulita e circolare, a ripristinare la biodiversità e a ridurre l'inquinamento. Il *Green New Deal* rappresenta un grande traguardo e un'ottima occasione per dare continuità politica all'Accordo di Parigi sul Clima del 2015: per raggiungere tali obiettivi, il Parlamento europeo ha stabilito un **target di riduzione del 55% delle emissioni di gas serra entro il 2030 rispetto ai livelli del 1990, l'aumento del 32% della quota di energia prodotta da fonti rinnovabili e del 32,5% dell'efficienza energetica al 2030, con l'intento di raggiungere un'economia a zero emissioni entro il 2050.**

Figura 5 Emissioni GHG, Forecats e Target in EU (Mton CO₂-eq)



Fonte: Long Term Market Outlook 2020: emissioni storiche e forecast fonte EEA

Lettera agli stakeholder

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 strategia europea e nazionale

La strategia di A2A

Il Piano di Sostenibilità di A2A

La gestione del cambiamento climatico nella strategia di A2A

La gestione dei rischi e delle opportunità climatiche nel Gruppo 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

Un ulteriore elemento di importanza chiave all'interno dello scenario di riferimento riguarda il **Clean energy for all Europeans package**: l'aggiornamento, avvenuto nel 2019, delle linee guida di condotta dell'Unione Europea al fine di facilitare la transizione energetica. Ad ogni stato membro è stata richiesta la produzione di un Piano Nazionale Integrato per l'Energia e il Clima (PNIEC), con orizzonte decennale, al fine di identificare come ogni Paese intende raggiungere i propri obiettivi in termini di:

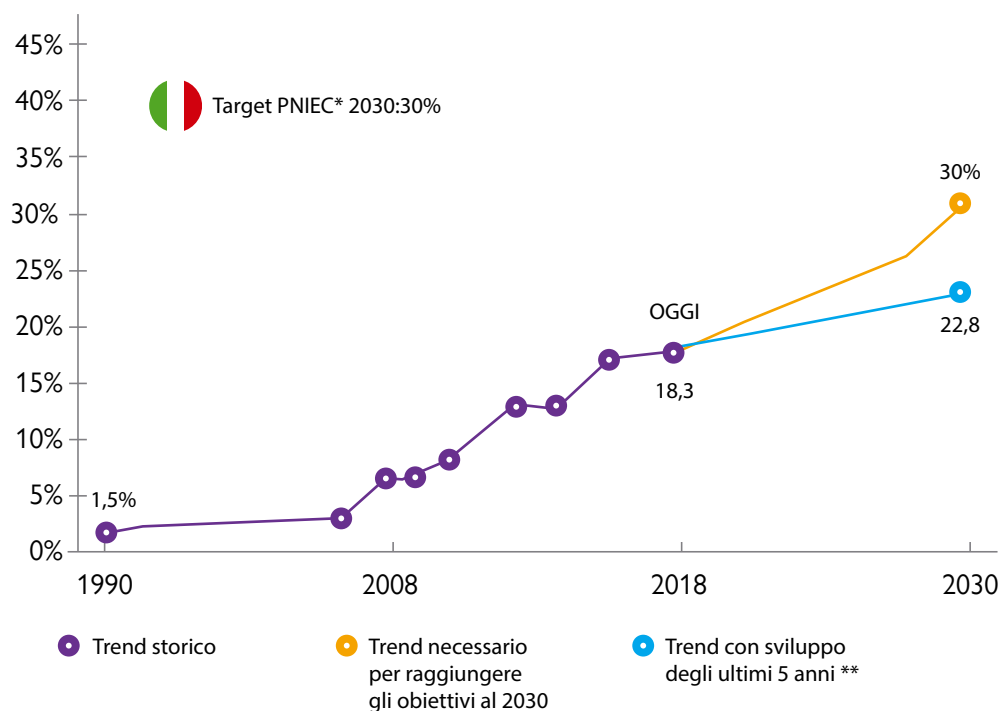
- efficienza energetica;
- energie rinnovabili;
- riduzione delle emissioni di gas-serra;
- sviluppo delle interconnessioni;
- ricerca e sviluppo.

Fra i dettagli dei vari PNIEC presentati dai paesi membri si notano elementi sostanziali: la Germania, già alle prese con un piano di completa dismissione delle centrali nucleari entro il 2022, prevede al 2030

una copertura del consumo lordo di elettricità da fonti rinnovabili pari almeno al 65%. La Francia, che affronta il tema della riduzione della generazione nucleare fino ad arrivare al 50% della produzione totale domestica entro il 2035, vede una penetrazione delle fonti rinnovabili al 2040 pari ad almeno il 40%.

A livello italiano, il contesto regolatorio disegnato all'interno del PNIEC risulta sfidante: una **riduzione del 33% delle emissioni di gas-serra rispetto al 2005 per settori non coperti dall'Emissions Trading Scheme, un obiettivo di quota dei consumi totali coperti da fonti rinnovabili pari al 30% e una riduzione dei consumi di energia primaria pari al 43%**.

Figura 6 Consumo finale lordo di energia da fonte rinnovabile (percentuale), 1990-2030



N.B. Gli obiettivi fissati dal PNIEC sono fissati in attuazione delle indicazioni della Commissione europea.
 (*) Piano Nazionale Energia e Clima (**) Il Trend con sviluppo degli ultimi 5 anni è stimato proiettando il CAGR (tasso medio annuo di crescita composto) degli ultimi 5 anni.

Fonte: elaborazione The European House-Ambrosetti su dati Eurostat e piano Nazionale Integrato Energia e Clima, 2020

A questo proposito, per valutare il **ruolo delle multiutility al rilancio sostenibile dell'Italia**, The European House – Ambrosetti, in collaborazione con A2A, ha mappato lo stato dell'arte dei territori italiani, i *gap* esistenti e come colmarli nei tre ambiti chiave del loro operato: energia, ambiente e ciclo idrico.

Per raggiungere gli obiettivi di decarbonizzazione, è in primo luogo necessario aumentare il ricorso alle fonti di energia rinnovabile. Il PNIEC sancisce un obiettivo per la quota di FER nei consumi finali pari al 30%. Dallo studio emerge chiaramente che, se venisse confermato il trend italiano degli ultimi 5 anni, l'obiettivo 2030 sarebbe mancato di oltre 7 punti percentuali: per il raggiungimento degli obiettivi è necessaria una crescita ulteriore nel *mix* elettrico di circa 20 punti percentuali. **L'obiettivo di A2A in questo senso è di arrivare, al 2030, a una produzione da rinnovabili del 58% rispetto al 33% attuale, con una capacità di generazione rinnovabile che arriverà a 5,7 GW grazie a oltre 4 miliardi di euro di investimenti ed acquisizioni.**

Inoltre, lo studio evidenzia come altre importanti novità per la transizione sostenibile introdotte dal *Circular Economy Package* riguardino le forme di gestione dei rifiuti orientate al recupero di materia e alla valorizzazione come energia degli scarti residuali, con l'obiettivo di ridurre del 10% il ricorso alla discarica al 2035. Tuttavia, l'Italia presenta un elevato tasso di conferimento in discarica (21,5%), mentre i Paesi europei più avanzati hanno raggiunto il suo sostanziale azzeramento (es. Svezia e Finlandia 0,7%, Germania 0,8%, Belgio 1%). A2A, anche in questo ambito, è allineata con le *ambition* dell'Unione Europea e intende ridurre la quota dei rifiuti conferiti in discarica grazie al suo ruolo privilegiato di società attiva sia nella costruzione di impianti di trattamento, sia nella raccolta dei rifiuti, sia nella produzione di energia, in ottica di economia circolare, puntando a creare un buon *mix* tra recupero energetico da rifiuti e recupero in termini di materie prime. **A2A prevede, infatti, la re-**

alizzazione di nuovi impianti di recupero di materia per un totale di 2,2 milioni di tonnellate da raccolta differenziata trattate al 2030 e la realizzazione di nuovi impianti per il recupero di energia per un totale di 5,4 milioni di tonnellate.

In ultimo, lo studio evidenzia come anche il ciclo idrico presenta un forte *gap* impiantistico e significativa eterogeneità territoriale. In Italia, il 47,9% dell'acqua prelevata viene dispersa lungo la rete idrica (il peggior Paese europeo, contro una media del 23%), con picchi disomogenei nel territorio. Il Paese presenta una situazione disomogenea anche per quanto riguarda la capacità di depurare e trattare le acque reflue, con una copertura media dell'85% che si riduce ulteriormente se si analizza il carico trattato, arrivando al 78,5%, con picchi negativi del 68,9%.

A2A prevede investimenti per 1,1 miliardi non solo per migliorare l'efficienza, puntando a una riduzione delle perdite idriche lineari di circa 19 mc/km/giorno ma anche sviluppando nuova capacità di depurazione (1,9 milioni di abitanti serviti al 2030)³.

Da tale studio, emerge chiaramente che per l'Italia il percorso di transizione è ancora lungo e sfidante. Per raggiungere gli obiettivi fissati dal PNIEC per il 2030 serviranno misure aggiuntive e sempre più ambiziose per il raggiungimento degli obiettivi di "net-zero" al 2050 ed è proprio in questo contesto che si esplicita il ruolo chiave conferito alle *multiutility*, che per la natura stessa del loro *business*, svolgono un ruolo centrale nel processo di transizione sostenibile. **Sono proprio i loro ambiti di attività - servizi di distribuzione di energia elettrica e di gas, gestione delle reti, gestione dei rifiuti, fornitura di servizi idrici e promozione di buone pratiche di riuso all'interno della filiera dell'acqua - che presidiano le dimensioni chiave dello sviluppo sostenibile e, con la loro dimensione territoriale, ricoprono un ruolo da protagonisti per agire da soggetti "catalizzatori" per gli investimenti europei.**

3 Attualmente, l'Italia si posiziona negli ultimi posti nella classifica UE per investimenti nel settore idrico, davanti solo a Malta e Romania.

Lettera agli stakeholder

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 strategia europea e nazionale

La strategia di A2A

Il Piano di Sostenibilità di A2A

La gestione del cambiamento climatico nella strategia di A2A

La gestione dei rischi e delle opportunità climatiche nel Gruppo 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

3.3 La Strategia di A2A

Nel gennaio 2021, A2A ha approvato il nuovo Piano Strategico 2021-2030, il **primo Business Plan del Gruppo con un orizzonte di 10 anni**. La strategia di A2A è guidata dalla **sostenibilità: economia circolare e transizione energetica ne sono i pilastri**, a dimostrazione dell'impegno che il Gruppo pone sugli argomenti connessi al cambiamento climatico. Il nuovo approccio al business rappresenta una visione del mondo condivisa, sostenibile e rispettosa del futuro, in cui il Gruppo intende dare il proprio contributo quotidiano. **Il Piano prevede la partecipazione attiva di tutte le Business Unit del Gruppo (Energia, Ambiente e Reti) nel dare un concreto contributo alla realizzazione di 11 dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 ONU.**

La strategia rappresenta un punto di svolta per A2A che, coniugando coraggio e concretezza, persegue obiettivi di sostenibilità sfidanti e target economici di crescita molto importanti per il Gruppo, affacciandosi al mercato europeo.

Il Piano, secondo il motto **“Life is our Duty”**, rafforza il posizionamento strategico e culturale del Gruppo che **da multi-utility diviene “Life Company”**: attraverso le attività nei settori dell'energia, dell'acqua e dell'ambiente, grazie all'uso circolare delle risorse naturali, A2A si prende cura delle condizioni necessarie alla vita e alla sua qualità.

Il nuovo Piano Strategico rappresenta una strategia di lungo termine, con **16 miliardi di euro di investimenti**, di cui la maggior parte dedicati alla transizione energetica (61%, pari a circa 10 miliardi di euro), e circa 6 miliardi di euro destinati allo sviluppo dell'economia circolare. Queste sono le solide basi che consentiranno al Gruppo di realizzare infrastrutture strategiche, innovative ed essenziali per la crescita e il rilancio del Paese. Secondo un'analisi preliminare, circa il 70% degli investimenti complessivi previsti nel decennio rientrano nella categoria degli investimenti sostenibili in coerenza con i criteri che saranno identificati dalla Tassonomia europea per le attività ecosostenibili. Il 90% degli investimenti contribuisce inoltre agli obiettivi di sostenibilità definiti dalle Nazioni Unite (UN SDGs).

Come fattori strategici trasversali, A2A ha introdotto un nuovo modello operativo che prevede la semplificazione e la decentralizzazione, attraverso lo sviluppo delle competenze e la digitalizzazione. La principale novità è la riduzione delle *Business*

Unit (BU) da 5 a 3, che permetterà da una parte di focalizzare le aree di *business* verso un mercato domestico europeo, dall'altra, con la creazione della BU Energia, di affrontare al meglio le sfide poste dalla transizione energetica, caratterizzata da generazione distribuita e consumatori che partecipano attivamente ai mercati dell'energia.

È previsto inoltre un **nuovo Digital Plan** con l'obiettivo di digitalizzare tutte le attività di A2A, che da una parte favorirà l'accorciamento della catena decisionale conferendo maggiore responsabilità alle *Business Unit*, dall'altra punterà allo snellimento delle procedure al fine di velocizzare le attività, garantendo al contempo elevati *standard* di qualità.

Economia Circolare

A2A è **leader nell'Economia Circolare**, con particolare riferimento al ciclo idrico, al teleriscaldamento e alla gestione dei rifiuti. Il recupero di calore disperso, la riduzione delle perdite idriche e la chiusura del ciclo dei rifiuti rappresentano i principali *driver* di sostenibilità in questo ambito. Con **6 miliardi di euro** a disposizione, il Gruppo prevede azioni strategiche volte ad una crescita nel recupero di materia e di energia dai rifiuti e alla riduzione degli sprechi (es. perdite idriche, calore di scarto).

Il Piano prevede la realizzazione di **nuovi impianti di recupero di materia** per un totale di 2,2 milioni di tonnellate da raccolta differenziata trattate al 2030, l'incremento delle percentuali di **raccolta differenziata nei territori serviti al 76%** e la realizzazione di **nuovi impianti per il recupero di energia**. Sono previsti inoltre ulteriori sviluppi nel riciclo della plastica e nel recupero della carta, settori che permetteranno ad A2A di crescere ulteriormente fino a raggiungere la piena chiusura del ciclo dei rifiuti. Per il teleriscaldamento, il *focus* sarà sullo sviluppo della rete, con un investimento di circa 1 miliardo di euro, e il recupero di fonti di calore da attività produttive altrimenti disperse in atmosfera. Infine, con l'obiettivo di contribuire al superamento delle infrazioni UE, A2A aumenterà gli investimenti anche nel ciclo idrico, puntando a ridurre le perdite idriche lineari pari a 19 mc/km/giorno e a sviluppare nuova capacità di depurazione (1,9 milioni di abitanti serviti al 2030).

Transizione Energetica

In linea con gli obiettivi dell'Accordo di Parigi, A2A punta alla riduzione del proprio fattore emissivo **al 2030 del 47% rispetto al 2017**. Il **target è stato validato dalla Science Based Targets initiative (SBTi)**, in coerenza con una traiettoria di contenimento del

riscaldamento globale al di sotto di 2°C. Le iniziative del Piano che vertono principalmente sulla transizione energetica prevedono la **dismissione degli impianti a carbone**, lo sviluppo di **nuove FER (fonti rinnovabili) che contribuiranno al 58% della produzione di energia** del Gruppo al 2030 e interventi per migliorare la resilienza e l'adeguatezza del sistema elettrico.

Inoltre, gli sfidanti obiettivi globali legati alla decarbonizzazione e alla riduzione delle emissioni, così come l'evoluzione tecnologica e di mercato, impongono due azioni prioritarie per accelerare la transizione energetica: assicurare un elevato tasso di sviluppo annuo degli impianti (fotovoltaici ed eolici in particolare) e garantire la sicurezza, la stabilità e la flessibilità del sistema elettrico.

Gli investimenti si concentreranno sulla tecnologia solare ed eolica, anche grazie al contributo di operazioni di *merger and acquisition* (M&A) nei primi anni di Piano, per creare una piattaforma di sviluppo che consenta una crescita internazionale e diversificata. Inoltre, la transizione energetica sarà garantita dalla flessibilità dei cicli combinati a gas ad alta efficienza per cui sono previsti interventi di potenziamento degli impianti, dalla realizzazione di un nuovo impianto a ciclo combinato abilitato a *blending* con idrogeno e di un *“gas peaker”*. Sul fronte della flessibilità, invece, il Piano prevede progetti innovativi come batterie per gli impianti solari, pompaggi e accumuli termici nel caso del teleriscaldamento. Il Gruppo contribuirà, inoltre, alla stabilità della rete del sistema elettrico italiano attraverso investimenti pari a 1,9 miliardi di euro al 2030 in compen-

3.4 Il Piano di Sostenibilità di A2A

In pieno allineamento con la revisione del Piano Strategico, **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 *Sustainability Projects and Reporting*, Pianificazione e Controllo

satori sincroni ed elettrolizzatori (~0,3 GW per idrogeno verde).

Una parte rilevante delle risorse sarà poi destinata alla realizzazione di nuove cabine elettriche (3 primarie e 1.000 secondarie) e 2.000 km di nuove linee. Questi investimenti, assieme a quelli previsti per le reti gas (1,1 miliardi di euro), sono volti a favorire la resilienza, lo sviluppo delle *smart grid* e l'installazione di *smart meter*, fondamentali per lo sviluppo delle *smart city*, segmento in cui A2A prevede di investire oltre 300 milioni di euro diventando un *player* nazionale.

A questo proposito, il Gruppo ha intrapreso un percorso di espansione su scala nazionale che prevede la trasformazione dell'azienda da operatore territoriale con 2,9 milioni di clienti (elettricità e gas) a *player* nazionale con 6 milioni di clienti entro il 2030. A2A si propone come promotore del consumo responsabile dei clienti finali, attraverso un aumento della vendita di energia verde al mercato e di prodotti e servizi per l'efficienza energetica e la mobilità sostenibile. È stato stimato che tali azioni orientate alla transizione energetica produrranno globalmente un beneficio in termini ambientali pari a oltre 26 milioni di tonnellate di CO₂ evitate nell'arco del Piano.

Come ulteriore impegno per la decarbonizzazione, A2A intende promuovere la mobilità elettrica ponendosi tre obiettivi da raggiungere entro il 2030: l'installazione di oltre 6.000 punti di ricarica per i veicoli elettrici, l'attivazione di 200 mila contratti per servizi di ricarica, la vendita di oltre 50 mila punti di ricarica per l'utilizzo domestico.

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 *key performance indicators* (KPI) 2021-2030.

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

Lettera agli stakeholder

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 strategia europea e nazionale

La strategia di A2A

Il Piano di Sostenibilità di A2A

La gestione del cambiamento climatico nella strategia di A2A

La gestione dei rischi e delle opportunità climatiche nel Gruppo 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



ECONOMIA CIRCOLARE

SDG	AZIONE	KPI	2020	2022	2026	2030
 	ACQUA Realizzare azioni per ridurre il consumo di acqua nei processi di captazione e distribuzione, diminuire la dispersione idrica e migliorare la qualità delle acque restituite all'ambiente	Perdite idriche lineari (mc/km/gg) – media	24,4	22,8	20,7	19,2
		Abitanti equivalenti serviti da depurazione (M)	0,6	0,7	1,1	1,9
 	RECUPERO E TRATTAMENTO RIFIUTI 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	71,1%	72,0%	74,0%	76,0%
		Rifiuti avviati a recupero di materia in impianti del Gruppo (Mt) ¹	1,0	1,2	1,7	2,2
		Rifiuti urbani raccolti avviati alla discarica (% sul totale)	0%	0%	0%	0%
 	POLITICHE DI RIDUZIONE DELLA PRODUZIONE DI RIFIUTI Ridurre la produzione di rifiuti attraverso una politica di prevenzione, riduzione, riutilizzo	N. di partnership avviate per iniziative di economia circolare	7	18	31	38
 	TELERSILDAMENTO Aiutare a ridurre l'impatto ambientale delle città, ponendo particolare attenzione alla qualità dell'aria implementando il teleriscaldamento e il teleraffrescamento	Energia da recuperi termici/rinnovabili (TWh)	1,4	1,7	2,3	2,9
		CO ₂ evitate grazie al TLR (kt/a)	-225	-273	-430	-502

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

Lettera agli stakeholder

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 strategia europea e nazionale

La strategia di A2A

Il Piano di Sostenibilità di A2A

La gestione del cambiamento climatico nella strategia di A2A

La gestione dei rischi e delle opportunità climatiche nel Gruppo 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



TRANSIZIONE ENERGETICA

SDG	AZIONE	KPI	2020	2022	2026	2030
 	RINNOVABILI Incrementare le quote di produzione energetica da fonti rinnovabili	Totale capacità installata FER (GW) ²	2,1	2,2	3,6	5,7
		Quota FER su produzione netta totale	31%	31%	36%	58%
 	EMISSIONI Sviluppare azioni mirate a ridurre l'impronta ambientale come le emissioni dirette e indirette di gas effetto serra	Emissioni Scope 1 (gCO ₂ eq/kWh) - perimetro allineato ad obiettivo approvato dalla SBTi ²	310*	322	283	226
		CO ₂ evitate grazie alla promozione della mobilità elettrica (kt cumulate 21-30)	-	6	151	674
 	SMART GRID Sviluppare soluzioni al fine di offrire una migliore infrastruttura di accesso alle informazioni (smart grid) e migliorare la resilienza della rete e per contribuire alla crescente elettrificazione dei consumi	Potenza di picco della rete elettrica (MWA)	1,7	2,2	2,8	3,2
 	ENERGIA VERDE - EFFICIENZA ENERGETICA NEGLI USI FINALI Contribuire alla riduzione delle emissioni dei clienti finali attraverso la vendita di energia green e lo sviluppo di interventi di efficienza energetica del patrimonio immobiliare pubblico e privato	Energia verde venduta al mercato (TWh)	3,9	5,7	10,3	16
		Clients fidelizzati con servizi di efficientamento energetico sul totale	1,4%	2,3%	10,2%	18,6%

(*) Il fattore emissivo nel 2020 è stato fortemente ridotto rispetto agli ultimi anni per gli effetti straordinari collegati alla pandemia; la media del triennio 2017-2019 è stata 385 gCO₂eq/kWh.

² KPI inserito nel Sustainable Finance Framework di A2A.

Lettera agli stakeholder

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 strategia europea e nazionale

La strategia di A2A

Il Piano di Sostenibilità di A2A

La gestione del cambiamento climatico nella strategia di A2A

La gestione dei rischi e delle opportunità climatiche nel Gruppo 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



DIGITAL

SDG	AZIONE	KPI	2020	2022	2026	2030
	QUALITÀ Mantenere elevati <i>standard</i> di qualità dei servizi erogati mantenendo alti i livelli <i>customer satisfaction</i>	Numero forniture bollett@mail BU Mercato (k)	1.046	1.496	3.244	4.886
		Contatti <i>digital</i> sul totale clienti	21%	30%	31%	37%
	INNOVAZIONE E R&D Sviluppare investimenti in Ricerca e Sviluppo, incrementando il numero di <i>partnership</i> con Università e centri di ricerca internazionali. Sviluppare nuove tecnologie, brevetti di innovazione tecnologica.	Numero di persone coinvolte in processi <i>idea generation</i> e corporate <i>entrapreneurship</i>	-	1.000	3.000	3.000
	ICT - CYBER & O.T. SECURITY Progetti di miglioramento infrastrutturale e <i>improvement</i> delle piattaforme ed applicativi IT/OT/IoT/IIoT. Adozione di meccanismi di difesa e protezione da attacchi logici, virali	Ottenimento certificazione <i>Cyber Resilience</i> ISO 22301	ENTRO IL 2022			



GOVERNANCE

SDG	AZIONE	KPI	2020	2022	2026	2030
	SOSTENIBILITÀ NEI PROCESSI DI PIANIFICAZIONE ED INVESTIMENTO Inclusioni di logiche ESG nella pianificazione e nelle valutazioni di investimento	Debito sostenibile sul totale (%)	28%	>40%	>60%	>70%
	ESG RATING Partecipazione ad <i>assessment</i> che permettano di valutare le <i>performance</i> ESG del Gruppo, e implementazione di attività per un continuo miglioramento del <i>rating</i>	Migliorare in almeno 2 indici etici all'anno	100%	100%	100%	100%
	BUSINESS ETHIC 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	Certificazione ISO37001 (<i>Anticorruption</i>)	ENTRO IL 2024			
		Dipendenti coinvolti in formazione sul Codice Etico	81%	>80%	>80%	>80%
	GOVERNANCE DI SOSTENIBILITÀ Garantire l'integrazione delle tematiche ESG nei modelli di gestione, nella strategia e nel <i>purpose</i> aziendale.	Policy <i>Diversity&Inclusion</i> Policy <i>Responsible Procurement</i> Policy sui Diritti Umani Induction del CdA su temi di sostenibilità	ENTRO IL 2021 ENTRO IL 2021 ENTRO IL 2022 1 VOLTA/ANNO TRIENNIO 2021-2023			

Lettera agli stakeholder

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 strategia europea e nazionale

La strategia di A2A

Il Piano di Sostenibilità di A2A

La gestione del cambiamento climatico nella strategia di A2A

La gestione dei rischi e delle opportunità climatiche nel Gruppo 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



PEOPLE INNOVATION

SDG	AZIONE	KPI	2020	2022	2026	2030
8 BUONA OCCUPAZIONE E CRESCITA ECONOMICA	SALUTE E SICUREZZA Consolidare il piano di attività di formazione e prevenzione per ridurre gli infortuni e sviluppare nuove iniziative per la salute e sicurezza dei lavoratori	Indice Infortunistico ponderato	9,9	8,6	5,6	4,6
		Dipendenti con iniziative di promozione della salute	15%	25%	50%	100%
8 BUONA OCCUPAZIONE E CRESCITA ECONOMICA	MbO e PERFORMANCE MANAGEMENT Introdurre obiettivi di sostenibilità nelle schede MbO (correlazione tra retribuzione del Management e KPI Sostenibilità)	Dipendenti con obiettivi formalmente assegnati (% sul totale dipendenti)	10%	15%	50%	100%
5 PARITÀ DI GENERE	WELFARE, DIVERSITY E PARI OPPORTUNITÀ Sviluppare politiche di welfare innovative, anche in relazione alla promozione della parità di genere, e valorizzare le competenze attraverso un ponte generazionale che consenta il trasferimento delle conoscenze ed esperienze tra popolazione junior e senior	Manager donne	21%	23%	26%	30%
		Dipendenti disabili coinvolti in progetti specifici di supporto/inclusione (% sul totale dipendenti appartenenti a categorie protette)	-	25%	80%	100%
4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ	FORMAZIONE Implementare percorsi formativi volti alla valorizzazione e riqualificazione delle competenze e allo sviluppo professionale (anche su tematiche come sostenibilità, anticorruzione, diritti umani)	Dipendenti coinvolti in formazione su sostenibilità e SDGs (% sul totale)	60%	70%	100%	100%
8 BUONA OCCUPAZIONE E CRESCITA ECONOMICA	RESPONSIBLE PROCUREMENT Sviluppare iniziative volte a diffondere la cultura della salute e sicurezza sul lavoro presso i contractors e altri fornitori. Sviluppare politiche di Green Procurement	Incidenza dei criteri di sostenibilità nel processo di vendor rating	>15%	>20%	>25%	>30%
17 PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI	TRASPARENZA E STAKEHOLDER ENGAGEMENT Sviluppare la rendicontazione integrata e un adeguato sistema informativo per la programmazione e il controllo. Sviluppare attività di stakeholder engagement esterno, rafforzando il rapporto con il territorio	Territori coinvolti in iniziative di engagement multistakeholder/anno	1	5	8	10
13 LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO	EDUCAZIONE Consolidare e, ove possibile, migliorare i piani di attività di educazione ambientale e promuovere la consapevolezza dei rischi associati al cambiamento climatico presso l'opinione pubblica	Stakeholder coinvolti in iniziative di educazione ambientale (*)	24.000	26.000	30.000	35.000

(*) Escluse visite scolastiche agli impianti

Lettera agli stakeholder

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 strategia europea e nazionale

La strategia di A2A

Il Piano di Sostenibilità di A2A

La gestione del cambiamento climatico nella strategia di A2A

La gestione dei rischi e delle opportunità climatiche nel Gruppo 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

3.5 La gestione del cambiamento climatico nella strategia di A2A

Al fine di rispondere ai cambiamenti climatici, è in atto una transizione verso un'economia a bassa intensità di carbonio, che si esprime attraverso accordi internazionali e provvedimenti normativi finalizzati a ridurre le emissioni di gas ad effetto serra, nonché mediante la spinta all'innovazione tecnologica.

A2A, al fine di migliorare la resilienza della sua strategia e pianificazione finanziaria, ha considerato queste evoluzioni del contesto di riferimento nella definizione delle linee strategiche per l'elaborazione del Piano Strategico 2021-2030. Il processo, in particolare, prevede un'approfondita analisi dei rischi e delle opportunità legate al *business*, che integrano fin dal principio gli aspetti legati al cambiamento climatico. Attraverso il coinvolgimento di tutte le strutture aziendali, il processo di misurazione del rischio viene attivato regolarmente, consentendo l'individuazione delle criticità più significative, le misure di monitoraggio e i piani di mitigazione. I rischi individuati e valutati sono discussi nella valutazione del rischio semestrale con i *Risk Owner* e successivamente convalidati. Tali rischi sono infine sottoposti ai Comitati consiliari e al Consiglio di Amministrazione.

Per ogni rischio collegato al cambiamento climatico vengono identificate cause, misure di mitigazione (es. misure attive per attenuare o prevenire il rischio) e la strategia di risposta al rischio (es. accettare, trasferire, aumentare, ridurre l'impatto, ridurre la probabilità).

Il Gruppo può essere esposto a **rischi climatici di tipo fisico**, cioè a potenziali impatti economico-finanziari sfavorevoli sul *business* causati da cambiamenti delle variabili climatiche, come temperatura e precipitazioni. Tali rischi sono di **tipo cronico**, come ad esempio una tendenza all'innalzamento graduale e costante delle temperature medie invernali, che può portare a una riduzione delle necessità di energia per il riscaldamento e quindi determinare la diminuzione dei volumi di vendita di calore e/o di gas; o di **tipo acuto**, come l'aumento della frequenza e/o della intensità de-

gli eventi piovosi acuti, che può determinare una maggiore e più grave incidenza di fenomeni come allagamenti o dissesti idrogeologici, con potenziali danni sugli *asset*.

Tra i **rischi di transizione** si segnalano le variazioni dei prezzi delle *commodities* ed in particolare dei permessi di emissione di CO₂ (quote di emissione di CO₂, denominate EUA - EU Allowances) con effetti sulla marginalità della produzione di energia termoelettrica. Inoltre, la transizione interessa il Gruppo con riferimento alle variazioni previste nell'andamento dei consumi energetici: per effetto delle politiche di incentivazione dell'efficienza energetica sono attesi, in particolare, aumenti dei consumi elettrici per la mobilità e il riscaldamento e, d'altro canto, una diminuzione dei consumi di gas e di energia termica per il riscaldamento.

Come descritto in precedenza, **le scelte strategiche delineate nel Piano, con più della metà degli investimenti dedicati alla transizione energetica, mirano alla mitigazione dei rischi e alla massimizzazione delle opportunità.** Le tematiche di transizione sono inoltre fonte di opportunità per il Gruppo che, come *utility* presente sul territorio, gioca un ruolo importante in termini di servizi offerti in campo energetico, tra cui quelli della efficienza energetica nel settore civile e industriale. Ulteriori opportunità per il Gruppo riguardano le attività di adattamento ai cambiamenti climatici delle infrastrutture a rete, in particolare quelle per aumentare la resilienza delle reti elettriche al nuovo contesto climatico ed energetico e la sicurezza dell'approvvigionamento idrico. In questo quadro si inserisce anche la possibilità di beneficiare di incentivi pubblici alla transizione energetica.

Anche la finanza sostenibile giocherà un ruolo importante per il Gruppo: la possibilità di ottenere finanziamenti a tassi più convenienti in funzione dell'impegno del Gruppo a raggiungere definiti obiettivi di sostenibilità, misurati con specifici *KPI*. Tramite l'emissione di *Green Bond*, inoltre, il Gruppo può supportare la propria strategia di *funding* degli investimenti "green" delineati nel Piano Strategico e di Sostenibilità.

3.6 La gestione dei rischi e delle opportunità climatiche nel Gruppo A2A

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. Di seguito sono descritte le principali caratteristiche del sistema con riferimento ai rischi climatici.

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, fino al 2025; 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, normativo di riferimento (scenario). Inoltre in accordo alla *ERM Policy* ed alla stessa definizione di rischio (ISO 31000), **il breve, il 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 Strategico nonché ai principali obiettivi di sostenibilità stabiliti dal Gruppo.**

I rischi individuati per il Gruppo A2A sono stati il risultato dell'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.

Nel seguente prospetto sono descritti i rischi climatici e le opportunità per il Gruppo, individuate in accordo sia alle raccomandazioni della TCFD sia alla metodologia e al processo ERM 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, gli impatti per il Gruppo e la strategia di gestione.



Lettera agli stakeholder

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 strategia europea e nazionale

La strategia di A2A

Il Piano di Sostenibilità di A2A

La gestione del cambiamento climatico nella strategia di A2A

La gestione dei rischi e delle opportunità climatiche nel Gruppo 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 rischi climatici e le opportunità per il Gruppo A2A

Nota tabella: orizzonte temporale



Codice Rischio/opportunità	Classificazione TCFD	Tema di rischio/opportunità	Impatto ⁴ e probabilità ⁵	Modalità di gestione
CC1	Physical Chronic B M L	Cambiamento nel regime delle precipitazioni Rischi/opportunità legati a variazioni della disponibilità idrica per le principali aste idroelettriche del Gruppo.	Impatto Minori/maggiori volumi e marginalità della produzione idroelettrica. Rischio economico-finanziario Medio Opportunità economico-finanziaria Bassa Probabilità Possibile	Sviluppo di strumenti atti a migliorare le previsioni di precipitazioni e deflussi. Elaborazione di analisi e modelli ingegneristici a supporto della programmazione degli impianti idroelettrici sia di medio che di breve termine. Presenza di impianti idroelettrici dalle differenti caratteristiche in termini di sfruttamento della risorsa idrica che sono ben distribuiti sul territorio italiano. Il Piano Strategico comprende investimenti per ottimizzare l'utilizzo della risorsa idrica derivata a scopo idroelettrico (es. pompaggi). Investimenti: circa 20 M€
CC2	Transition Policy and Legal M L	Competizione per l'uso della risorsa idrica. 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.	Impatto Minori volumi e marginalità della produzione idroelettrica. Rischio economico-finanziario Basso Probabilità Possibile	Confronto costante con i diversi portatori di interesse al fine di giungere ad accordi e stipule di convenzioni a tutela degli interessi di A2A pur nel rispetto delle esigenze degli altri <i>stakeholders</i> . Il Piano Strategico comprende investimenti per turbinare le acque prima del loro rilascio destinato ad altri usi e di nuovi impianti mini-idro. Investimenti: circa 20 M€
CC3	Transition Policy and Legal B M L	Permessi di emissione EUAs Rischi/opportunità legati ad andamenti dei prezzi dei permessi di emissione diversi da quelli assunti nel Piano Strategico	Impatto Minori/ maggiori marginalità della produzione termoelettrica Rischio economico-finanziario Medio Opportunità economico-finanziaria Medio Probabilità Remoto	Gestione nell'ambito del monitoraggio delle variazioni del prezzo delle <i>commodities</i> 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.

4 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 10 M€/a
• alta: superiore a 10 M€/a
5 Probabilità: <10% Remota; =>10%; =<50% Possibile; > 50% Probabile.

Codice Rischio/opportunità	Classificazione TCFD	Tema di rischio/opportunità	Impatto ⁴ e probabilità ⁵	Modalità di gestione
CC4	Physical Chronic Transition Market B M L	Domanda di energia termica per riscaldamento 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 sistemi di riscaldamento che fanno uso di pompe di calore.	Impatto Minori ricavi dalla vendita di gas e di energia termica fornita tramite teleriscaldamento. Rischio economico-finanziario Medio Probabilità Possibile	Studi sulle politiche di sostegno degli investimenti per lo sviluppo e l'estensione delle reti di TLR nell'ambito del teleriscaldamento efficiente. Studi sulle alternative tecnologiche per il riscaldamento e partecipazione a tavoli di confronto con gli enti locali sugli obiettivi ambientali. Il Piano Strategico comprende - sviluppo delle reti di teleriscaldamento e strategie di aumento del numero dei clienti; - progetti per il recupero di «cascami termici» e di <i>revamping</i> degli impianti esistenti, per ottimizzare i costi energetici e mantenere la competitività. Investimenti paria a circa 550⁶ M€. Tali investimenti, oltre a consentire di mitigare il rischio, sono finalizzati a sviluppare il <i>business</i> del teleriscaldamento.
CC5	Transition Policy and Legal Market M L	Sistemi di efficienza energetica Opportunità di aumento della domanda di soluzioni di efficienza energetica da parte della Pubblica Amministrazione e di clienti <i>business</i> e/o <i>retail</i> , favorita anche dalla diffusione di sistemi di incentivazione.	Impatto 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 Alta Probabilità Probabile	Presenza di strutture aziendali e gruppi di lavoro dedicati alla realizzazione di studi sulla applicabilità di bandi di finanziamento locale e sulle modalità di accesso ai sistemi incentivanti, tra cui il Superbonus per la riqualificazione edilizia previsto dai provvedimenti di rilancio dell'economia emessi a seguito del Covid-19. Forte presenza sul territorio con servizi di teleriscaldamento che possono "lavorare" in sinergia 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 Strategico prevede lo sviluppo di servizi di efficienza energetica nel settore civile, industriale, terziario e verso la Pubblica Amministrazione. Investimenti: circa 530 M€.

6 In parte subordinati all'ottenimento di finanziamento tramite *Recovery Fund*.

Lettera agli stakeholder

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 strategia europea e nazionale

La strategia di A2A

Il Piano di Sostenibilità di A2A

La gestione del cambiamento climatico nella strategia di A2A

La gestione dei rischi e delle opportunità climatiche nel Gruppo 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

Codice Rischio/opportunità	Classificazione TCFD	Tema di rischio/opportunità	Impatto ⁴ e probabilità ⁵	Modalità di gestione
CC6	Physical Acute B M L	Resilienza delle reti di distribuzione dell'energia elettrica Rischio di interruzioni del servizio di distribuzione dell'energia elettrica causate da: - picchi di richiesta per il condizionamento estivo conseguenti a ondate di calore; - allagamenti causate da piogge intense; - maggiore domanda di energia conseguente alla elettrificazione di servizi (auto elettrica, sviluppo trasporto pubblico, riscaldamento).	Impatto Impatti reputazionali in caso di interruzioni prolungate del servizio. Penali per mancato rispetto dei livelli minimi sulla continuità del servizio. Possibilità di aderire a nuovo meccanismo di premialità concesso da ARERA per favorire la realizzazione di interventi specifici per l'aumento della resilienza della rete elettrica.  	Piano decennale di interventi di potenziamento e razionalizzazione delle reti, delle cabine secondarie, delle cabine primarie ed un ampliamento dei sistemi di gestione da remoto degli asset. In accordo con le delibere di ARERA, è inoltre stato presentato un piano di resilienza <i>ad hoc</i> per un valore di circa 20 milioni di Euro , che costituisce parte integrante del suddetto piano decennale.
	Transition Technology L	Opportunità di partecipare a programmi definiti da ARERA finalizzati ad aumentare la resilienza e la flessibilità delle reti di distribuzione dell'energia elettrica.	Probabilità Possibile	
CC7	Physical Chronic L	Scarsità della risorsa idrica per usi potabili Rischio di non erogare con continuità l'acqua potabile in caso si manifestino periodi prolungati di siccità.	Impatto Impatto reputazionale in caso di interruzioni del servizio di erogazione dell'acqua per periodi prolungati e/o su porzioni di territorio significative. 	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": mappatura dei comuni più a rischio e affinamento del monitoraggio delle quantità di acqua trattata, erogata e persa. Il Piano Strategico comprende investimenti per: - ridurre le perdite dalla rete idrica; - realizzare la captazione da nuove fonti di approvvigionamento; - interconnettere gli acquedotti in modo da creare una "collaborazione" tra fonti di approvvigionamento e reti di distribuzione. Investimenti: circa 140 M€.
			Probabilità Possibile	

Codice Rischio/opportunità	Classificazione TCFD	Tema di rischio/opportunità	Impatto ⁴ e probabilità ⁵	Modalità di gestione
CC8	Physical Acute B M L	Fenomeni meteorologici estremi Rischi per gli asset del Gruppo e per la continuità del business in esito al verificarsi di fenomeni meteorologici estremi (es. alluvioni, frane, bombe d'acqua ecc.) che interessino impianti e le infrastrutture del Gruppo e/o di terzi	Impatto Danni diretti sugli asset del Gruppo. Danni indiretti dovuti alla necessità di interrompere le attività produttive. Impatti economici e reputazionali qualora detti eventi estremi non fossero gestiti in modo ottimale ai fini della sicurezza del territorio nelle aree di competenza del Gruppo. 	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. Procedure e piani di emergenza per gestire in maniera tempestiva ed ottimale il sopraggiungere di eventuali fenomeni meteorologici acuti.
			Probabilità Possibile	
CC9	Market (mercati finanziari) B M L	Green Financing Framework Opportunità per il Gruppo di supportare con strumenti di finanza sostenibile la propria strategia di <i>funding</i> degli investimenti "green" delineati nel Piano Strategico e di Sostenibilità.	Impatto 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 Green Finance con l'obiettivo di presidiare le potenziali iniziative di investimenti "green"/sostenibili e garantire l'implementazione dei progetti di investimento oggetto di finanziamento. Messa a punto del Green Financing Framework, in accordo con i Green Bond Principles pubblicati da International Capital Market Association (ICMA) e i Green Loan Principles pubblicati da Loan Market Association (LMA). Definizione di un sistema di classificazione degli investimenti in accordo agli standard internazionali e alla relativa tassonomia. Emissione di "Green Bond" ⁷ Sottoscrizione di "Bond KPI linked" la cui cedola è legata a determinati indicatori di performance sostenibile definiti da appositi KPI ⁸ .
			Probabilità Probabile	

7 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).

8 Key Performance Indicators

Lettera agli stakeholder

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 strategia europea e nazionale

La strategia di A2A

Il Piano di Sostenibilità di A2A

La gestione del cambiamento climatico nella strategia di A2A

La gestione dei rischi e delle opportunità climatiche nel Gruppo 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

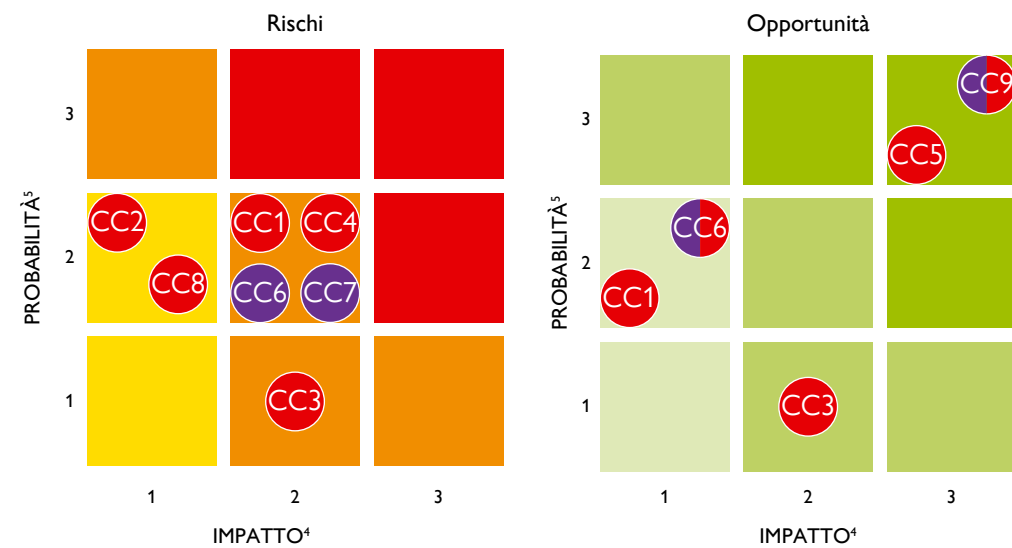
GRI Content Index

TCFD Content Index

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.



- 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

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 10 M€/a; impatto alto: superiore a 10 M€/a).

* i margini dell'opportunità CC5 sono già compresi nelle previsioni del Piano Strategico

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 Strategico**.

Con riferimento al precedente prospetto, si stima che le incertezze climatiche di tipo Fisico incidano sull'EBITDA complessivo del Gruppo previsto dal Piano Strategico con una variazione compresa tra -1% e +0,2%.



Per i rischi e le opportunità di tipo *Transition* l'incidenza sull'EBITDA complessivo del Gruppo previsto dal Piano Strategico ha una variazione stimata compresa tra -0,5% e + 0,4%.



Lettera agli stakeholder

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 strategia europea e nazionale

La strategia di A2A

Il Piano di Sostenibilità di A2A

La gestione del cambiamento climatico nella strategia di A2A

La gestione dei rischi e delle opportunità climatiche nel Gruppo 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

*Stakeholder engagement
e analisi di materialità*



4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

4.1 Le iniziative di stakeholder engagement

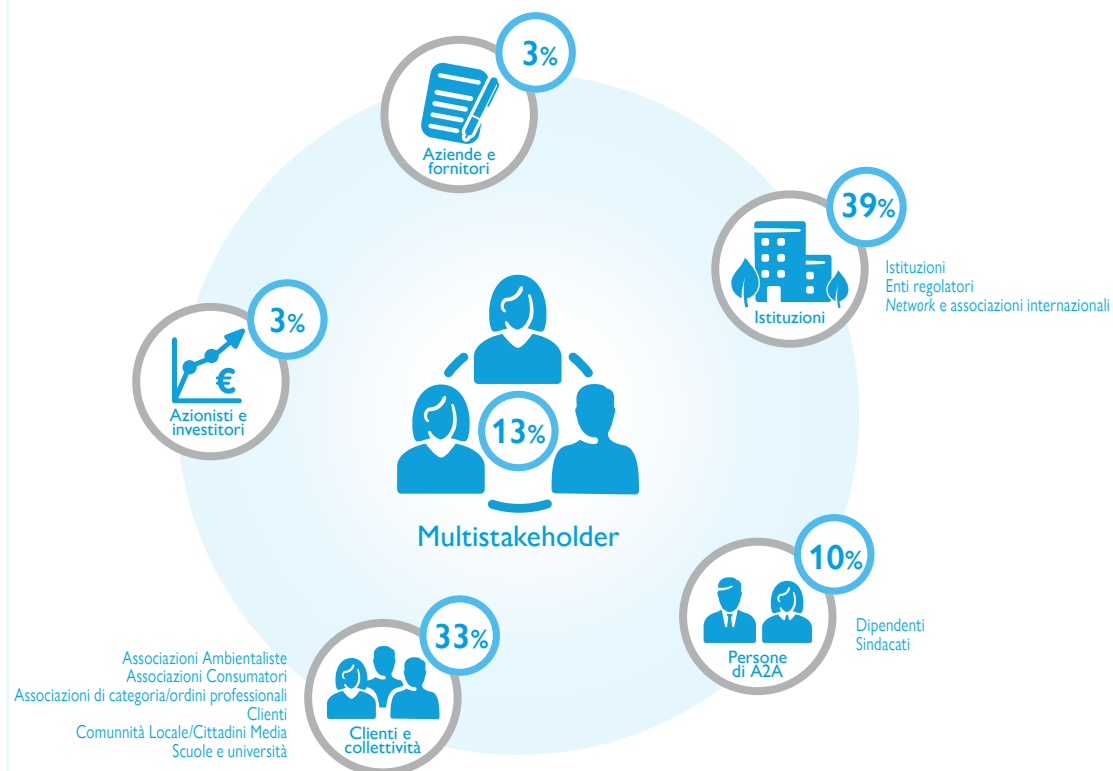
Un rapporto basato sull'ascolto, sul dialogo continuo e sul coinvolgimento attivo degli stakeholder non rappresenta solo una forma di responsabilità del Gruppo nei confronti del contesto in cui opera, ma anche una fonte di preziose informazioni, spunti e idee per recepire le esigenze dei territori e risponderci in modo efficace, promuovendo lo sviluppo locale e anticipando eventuali criticità.

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

Le iniziative di stakeholder engagement che il Gruppo mette in atto sono tracciate attraverso un database che mappa - con cadenza semestrale - gli stakeholder rilevanti, le attività di coinvolgimento attuate, i temi affrontati, nonché le esigenze emerse.

Nel corso del 2020, sono state realizzate **oltre 600 iniziative di coinvolgimento** dei portatori di interesse. Tali iniziative hanno chiaramente risentito, in termini di numerosità e tipologia di attività, degli effetti dell'emergenza Covid-19. Le principali modalità di ascolto e coinvolgimento, infatti, sono state incontri, convegni ed eventi realizzati *online*. I gruppi di stakeholder maggiormente coinvolti sono stati le istituzioni nazionali e locali, i dipendenti (soprattutto in merito alle esigenze legate alla gestione della pandemia), le scuole e le università. A2A ha, tra l'altro, contribuito con i propri contenuti, pubblicati *online* sul portale EduTV, a favorire la didattica a distanza nel periodo emergenziale. Anche nel 2020, sebbene in misura inferiore rispetto agli anni precedenti, molte iniziative hanno coinvolto più categorie di stakeholder, a conferma del ruolo centrale che A2A assume quale elemento catalizzatore nel favorire l'ascolto e la condivisione di idee, esperienze e punti di vista, e nel mettere in circolo *best practice* con l'obiettivo di migliorare, con il contributo di tutti, i servizi offerti alle comunità e la qualità della vita dei territori in cui è presente.

Figura 7 - Engagement in A2A: la mappa degli stakeholder coinvolti e la percentuale di coinvolgimento



A seguito delle diverse attività di ascolto e coinvolgimento messe in atto dal Gruppo, le tematiche emerse vengono raggruppate in macrocategorie (temi materiali) che sintetizzano il principale aspetto trattato in ogni iniziativa. Per maggiori dettagli sulle iniziative realizzate si veda pagg. 16-22 del Supplemento al presente documento.

Figura 8 Principali tematiche trattate durante le attività di stakeholder engagement



* Altro include: Rischi e opportunità di sostenibilità, Gestione responsabile della catena di fornitura, Responsabilità e sicurezza nella fornitura di servizi e prodotti, Sostenibilità nella Governance, Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro, Diversità e inclusione, Lotta al cambiamento climatico, Welfare aziendale, Diritti Umani, Uso efficiente dell'acqua.

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

Le iniziative di stakeholder engagement

I forumAscolto

I bilanci di sostenibilità territoriale

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

4.2 I forumAscolto

Dal 2015 A2A ha 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.

I forumAscolto coinvolgono *stakeholder esterni* (clienti, associazioni, fornitori, esperti di temi ambientali e sociali) nella generazione di nuove idee per promuovere la sostenibilità ambientale, economica e sociale delle attività del Gruppo e la creazione di valore condiviso con il territorio. Il coinvolgimento di portatori di interessi diversi nei processi di *business* e decisionali garantisce infatti una visione integrata, facilitando la composizione delle diverse istanze, e costituisce una leva

strategica molto importante per la competitività dell'azienda.

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. In particolare, nel 2020 si sono concluse le attività previste dai due progetti vincitori della call "creiAMO Piemonte", finalizzati alla sensibilizzazione dei giovani sui temi della sostenibilità, che A2A ha supportato con un contributo economico e un percorso di *light incubation* (per approfondimenti vedere box dedicato).

PROGETTI VINCITORI DELLA CALL "creiAMO Piemonte"

Mercato Circolare ha intrapreso un percorso didattico di sensibilizzazione sui temi dell'economia circolare dedicato alle scuole, realizzato attraverso *workshop* multimediali e multidisciplinari. A causa dell'insorgere dell'emergenza Covid-19, le attività, pensate per essere svolte in presenza, sono state rimodulate e adattate alla didattica a distanza per i diversi gradi scolastici. I *workshop* virtuali sono stati realizzati tra novembre e dicembre in 4 scuole di Fossano (Cn) e Caluso (To), per un totale di oltre 100 studenti coinvolti. Nelle scuole elementari e medie sono stati realizzati 3 *workshop* di 2 ore all'interno dei quali sono stati esplorati i principi dell'economia circolare e i comportamenti che ne favoriscono la diffusione attraverso l'analisi di due fiabe (I musicanti di Brema dei Fratelli Grimm e I vestiti nuovi dell'imperatore di H. C. Andersen). Nelle scuole superiori è stato effettuato un *workshop* di 3 ore, con diversi strumenti a supporto dell'interazione: l'app Mercato Circolare, le stanze virtuali di lavoro in gruppo e le lavagne interattive.

Accademia dello Spettacolo ha realizzato un *musical* sul tema della **sostenibilità energetica ed ambientale**, che nasce da una rielaborazione della favola "I musicanti di Brema": i protagonisti della fiaba sono quattro animali scartati dai loro padroni e, nello sviluppo dello spettacolo, coloro che sono scartati divengono protagonisti delle scelte sostenibili. La compagnia era formata da 23 giovani artisti. L'anteprima è andata in scena il 25 ottobre 2019 al Teatro Alfieri di Torino, alla presenza di oltre 2.000 ragazzi. La compagnia è stata invitata il 30 novembre in Vaticano presso l'Aula Paolo VI, a cantare alcuni brani tratti dall'opera, alla presenza di 4.000 ragazzi provenienti da 47 nazioni. L'evento è stato trasmesso anche in diretta televisiva sulla rete TV2000. Il *musical* è stato infine veicolato nelle principali scuole, anche attraverso la messa a disposizione degli insegnanti di copione e basi musicali per realizzare l'opera in autonomia, presso i propri istituti e con i propri allievi.

L'attività di ascolto e coinvolgimento tramite i forumAscolto è proseguita nel 2020 con una **nuova edizione del programma ripartita proprio da Brescia**. L'idea di realizzare un forumAscolto a Brescia nasce a fine 2019, nella prospettiva di contestualizzarlo 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'organizzazione del forumAscolto è stata anticipata da un'azione di ascolto che ha coinvolto il *Top Management* di A2A, l'amministrazione comunale di Brescia e numerosi *stakeholder* locali, al fine di definire i temi da analizzare durante il forum. A seguito delle interviste sono emerse tre tematiche chiave, che sono poi state declinate in specifici tavoli di lavoro: Transizione Energetica (Efficienza energetica e rinnovabili; Mobilità sostenibile), Economia Circolare (Filiere dell'organico e raccolta differenziata; *Partnership* con le industrie), Acqua (Tutela della risorsa idrica).

Il forum è stato progettato per essere svolto in due distinti momenti di confronto:

- un primo incontro, tenutosi il 15 dicembre 2020, con l'obiettivo di individuare i bisogni e le priorità di intervento per lo sviluppo sostenibile del territorio bresciano;
- un secondo incontro, tenutosi il 4 febbraio 2021, dedicato ad individuare le azioni e i progetti da realizzare, in relazione alle esigenze emerse nel primo incontro e agli obiettivi strategici previsti dal Piano Industriale di A2A.

Al primo incontro, svolto in modalità virtuale, hanno partecipato 38 *stakeholder*, iscrivendosi al tavolo di discussione più rispondente ai propri interessi e competenze, e ogni tavolo è stato moderato da un facilitatore e da uno o più tecnici di A2A esperti del tema. Al termine dell'incontro, è stato elaborato ed inviato a tutti i partecipanti un report di sintesi dei principali spunti emersi durante le discussioni. Questi risultati sono stati utilizzati per organizzare il secondo incontro del forum, finalizzato ad individuare le idee progettuali da sviluppare, che ha visto la partecipazione di 74 *stakeholder*.

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

Le iniziative di *stakeholder engagement*

I forumAscolto

I bilanci di sostenibilità territoriale

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

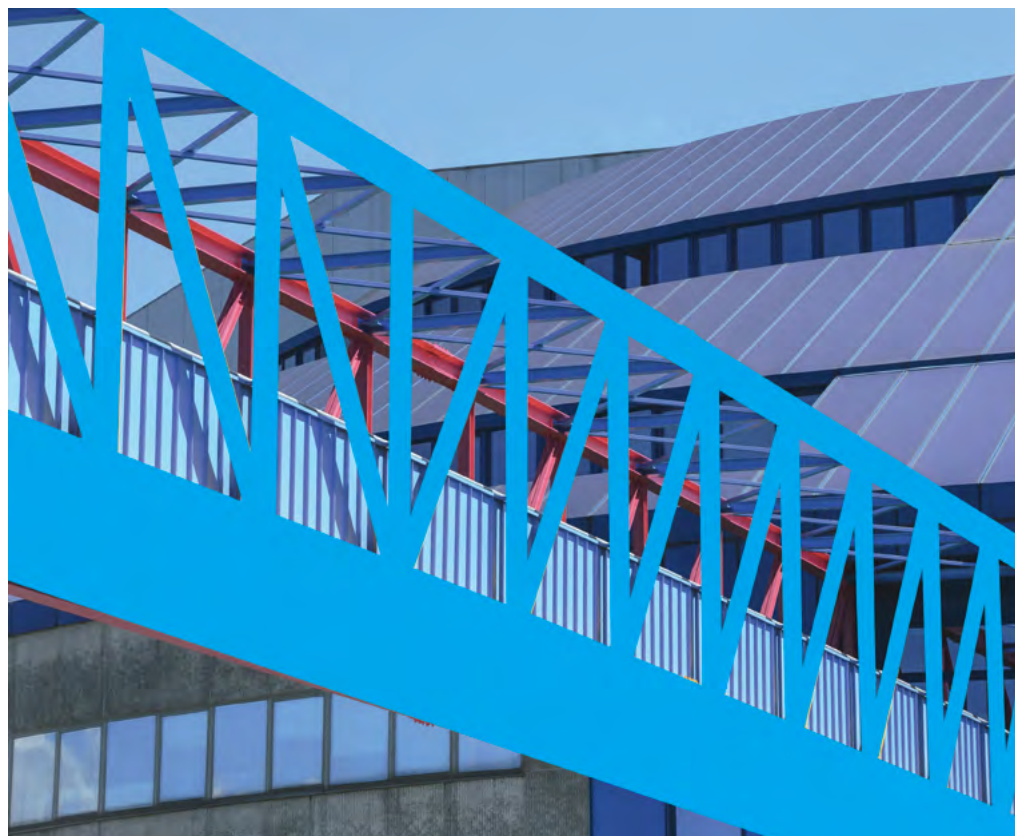
TCFD Content Index

4.3 I bilanci di sostenibilità territoriali

Anche nel 2020 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 (sesta edizione), Valtellina-Valchiavenna (quinta edizione), Bergamo (quinta edizione), Milano (quarta edizione), Friuli Venezia Giulia (quarta edizione) e Piemonte (terza edizione). Questi documenti sono redatti per rappresentare il contributo di A2A al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'ONU per ogni territorio. I bilanci sono presenti nel sito www.a2a.eu con la possibilità di scaricare i KPI di sostenibilità in formato aperto relativi agli ultimi 3 anni. Per i Bilanci di Brescia e Milano è stato realizzato anche un documento pdf interattivo e, per quelli di Milano e Valtellina e Valchiavenna, un video pubblicato

sui canali *social* del Gruppo. Nei bilanci territoriali pubblicati nel 2020 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.

I bilanci di sostenibilità territoriali vengono presentati tramite eventi, convegni e conferenze stampa dedicate, che rappresentano un'occasione annuale di incontro con gli *stakeholder* e le comunità locali. Chiaramente, l'emergenza Covid-19 ha reso difficile la realizzazione di eventi in presenza e la maggior parte degli incontri si è svolta in modalità virtuale con apertura a tutti gli *stakeholder* locali. Per la prima volta è stato possibile dare anche a tutti i dipendenti la possibilità di seguire gli eventi in *streaming*.



UN NUOVO FORMAT DI PRESENTAZIONE DEI BILANCI DI SOSTENIBILITÀ TERRITORIALI: OPPORTUNITÀ PER COINVOLGERE UNA PLATEA PIÙ AMPIA DI STAKEHOLDER

Brescia

Il 28 luglio 2020 la presentazione del Bilancio di Sostenibilità di Brescia è stata trasmessa in *live-streaming*. All'evento, in cui sono intervenuti il Presidente e l'Amministratore Delegato di A2A, oltre al Sindaco di Brescia e all'Assessore all'Ambiente, hanno preso parte oltre 90 persone: 40 hanno partecipato in presenza presso il salone Vanvitelliano della Loggia, mentre 50 hanno preso parte «a distanza», collegandosi alla diretta.

Bergamo

Il 22 settembre 2020 la presentazione del Bilancio di Sostenibilità di Bergamo è stata trasmessa in *live-streaming* dal Centro Congressi Giovanni XXIII. All'evento, in cui sono intervenuti il Presidente e l'Amministratore Delegato di A2A oltre al Sindaco di Bergamo, hanno preso parte oltre 60 persone.

Milano

Il 23 ottobre 2020 il Bilancio di Sostenibilità di Milano è stato presentato in diretta *streaming* sul sito corriere.it, registrando circa 88mila utenti unici collegati. All'evento sono intervenuti il Presidente e l'Amministratore delegato di A2A, il Vice Sindaco di Milano, e Solitaire Townsend, *climate optimist* e sostenitrice di un approccio positivo alla sostenibilità. Alla presentazione del documento è seguita una tavola rotonda, in cui si è discusso del ruolo di Milano quale motore della transizione verso un futuro sostenibile.

Friuli Venezia Giulia

Il 28 ottobre 2020 la presentazione del Bilancio di Sostenibilità del Friuli Venezia Giulia è stata trasmessa in *live-streaming*. All'evento hanno partecipato il Direttore della BU Generazione e Trading di A2A, i Delegati del Rettore per la Sostenibilità delle Università di Udine e Trieste e il Direttore dell'Agenzia per l'Energia del Friuli Venezia Giulia, che sono intervenuti in una tavola rotonda per un confronto sul documento e sul percorso di sviluppo sostenibile della regione. All'evento virtuale, promosso *online* anche tra gli studenti universitari, hanno partecipato oltre 70 persone.

Valtellina e Valchiavenna

Il 20 novembre 2020 è stato presentato il Bilancio di Sostenibilità della Valtellina e della Valchiavenna, nell'ambito del percorso Montagna 4.0 FUTUReALPS, realizzato su iniziativa del Comune di Bormio e progettato e coordinato dalla Società Economica Valtellinese, con l'obiettivo di coinvolgere la comunità per costruire una visione condivisa del futuro, attraverso la generazione di progetti strategici per il territorio che ne aumentino la resilienza. In particolare, il documento e le nuove iniziative di A2A messe in campo in Valtellina sono stati raccontati dalla Responsabile CSR di A2A e dal Responsabile delle Relazioni Istituzionali Locali Area Nord e Milano durante un convegno sul tema "Mobilità sostenibile e sviluppo locale: mobilità e turismo", trasmesso in diretta *streaming* su *Youtube* e *Facebook*. Il video di lancio del documento è stato inserito anche nella sezione "Fuori Festival" del Sondrio Film Festival.

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

Le iniziative di stakeholder engagement

I forumAscolto

I bilanci di sostenibilità territoriale

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

4.4 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 leggermente rivisti. In particolare, è stato scorporato il tema "Diversità e *welfare* aziendale" in due aspetti distinti: "Diversità e inclusione" e "Welfare aziendale", consentendo di suddividere la rilevanza su due tematiche che stanno acquistando un peso molto importante nelle politiche e nelle attività aziendali; sono inoltre state riviste le declaratorie di alcuni temi (es. economia circolare) non solo per garantire una maggiore comprensibilità del tema a tutti, ma anche per allinearle maggiormente alle specifiche attività svolte dal Gruppo.

Il processo ha consentito quindi agli *stakeholder* e ai vertici aziendali di valutare, con una scala da 1 a 5 (dove 1 identifica un tema come irrilevante e 5

come strategico), **22 tematiche** che abbracciano i 6 Capitali e il sistema di *governance* del Gruppo.

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

- un'indagine svolta tra ottobre e novembre 2020 dall'istituto Ipsos (per approfondimenti si veda Box dedicato) che ha coinvolto, attraverso interviste *online*, 840 soggetti tra cittadini, clienti, fornitori, istituzioni, media, movimenti politici, associazioni ambientaliste, associazioni di categoria e associazioni di consumatori;
- un questionario *online* somministrato, per la prima volta, a tutti i dipendenti dotati di *pc* aziendale (circa 1.500 rispondenti su oltre 6.000 invii), con un *focus* anche sulla popolazione dei giovani dipendenti *under 35* ad alto potenziale (*Young Talent*).

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

IL SONDAGGIO SU A2A E SOSTENIBILITÀ

Come ogni anno, anche nel 2020, il Gruppo ha chiesto ai propri *stakeholder* un contributo per la definizione della nuova matrice di materialità, avvalendosi per la rilevazione statistica di un noto istituto di ricerca. Il questionario, erogato *online*, oltre a includere alcune domande per la valutazione dei temi materiali, ha previsto anche delle sezioni più generiche, per comprendere la percezione che gli *stakeholder* hanno sul Gruppo e sulle sue attività in tema di sostenibilità; sono stati inoltre indagati: la diffusione della conoscenza degli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030 dell'ONU e il possibile contributo di A2A alla ripresa del Paese post-emergenza Covid-19. L'indagine ha coinvolto 840 persone, tra cittadini residenti in Italia e clienti (di età compresa tra i 18 e i 65 anni), fornitori e *opinion leader* (istituzioni, media, associazioni, movimenti politici e altri *opinion leader* attivi nelle province di interesse e a livello nazionale). Sebbene l'indagine si sia focalizzata sui principali territori in cui il Gruppo opera (Milano, Brescia, Bergamo, Sondrio, Udine e Friuli Venezia Giulia), ha coinvolto anche soggetti al di fuori di queste aree.

Dalla ricerca si evince che A2A gode in generale di una buona reputazione presso tutti i *target* intervistati e trasversalmente ai diversi territori, in particolar modo su Brescia. Nello specifico, le diverse categorie di intervistati ritengono che il Gruppo si dimostri competente nel proprio operato, in costante crescita e sviluppo e che offra servizi di qualità.

Anche dal punto di vista della sostenibilità le valutazioni sono positive, soprattutto tra fornitori e *opinion leader*, dove i giudizi favorevoli raggiungono rispettivamente l'80% e l'84%; tra la popolazione (clienti inclusi), circa 6 persone su 10 valutano positivamente l'approccio di A2A alla sostenibilità.

Gli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'ONU sono un argomento ancora distante dalla popolazione: la quota di coloro che conoscono bene questo argomento non raggiunge il 10%, mentre i fornitori e soprattutto gli *opinion leader* ne hanno una conoscenza più solida. Dovendo valutarne la rilevanza, l'obiettivo che a parere di tutti è il più importante, probabilmente perché è anche quello di cui si parla di più, è la lotta contro il cambiamento climatico.

Infine, nel difficile attuale contesto generato dall'emergenza Covid-19, secondo tutti i *target* intervistati, le grandi aziende italiane hanno un ruolo rilevante nel permettere all'Italia di rialzarsi e di ripartire. Anche A2A può sicuramente dare il suo contributo in diversi modi: per tutti favorendo l'occupazione, per i clienti anche includendo agevolazioni nelle bollette e per gli *opinion leader*, fornendo sostegno allo sviluppo dell'economia circolare.

I risultati dell'analisi sono stati quindi presentati al Comitato Sostenibilità e Territorio e portati in approvazione nella riunione del 27 gennaio 2021 del Consiglio di Amministrazione di A2A, che ha deliberato la **matrice di materialità 2020 del Gruppo A2A**.

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**

Le iniziative di *stakeholder engagement*

I forum/Ascolto

I bilanci di sostenibilità territoriale

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

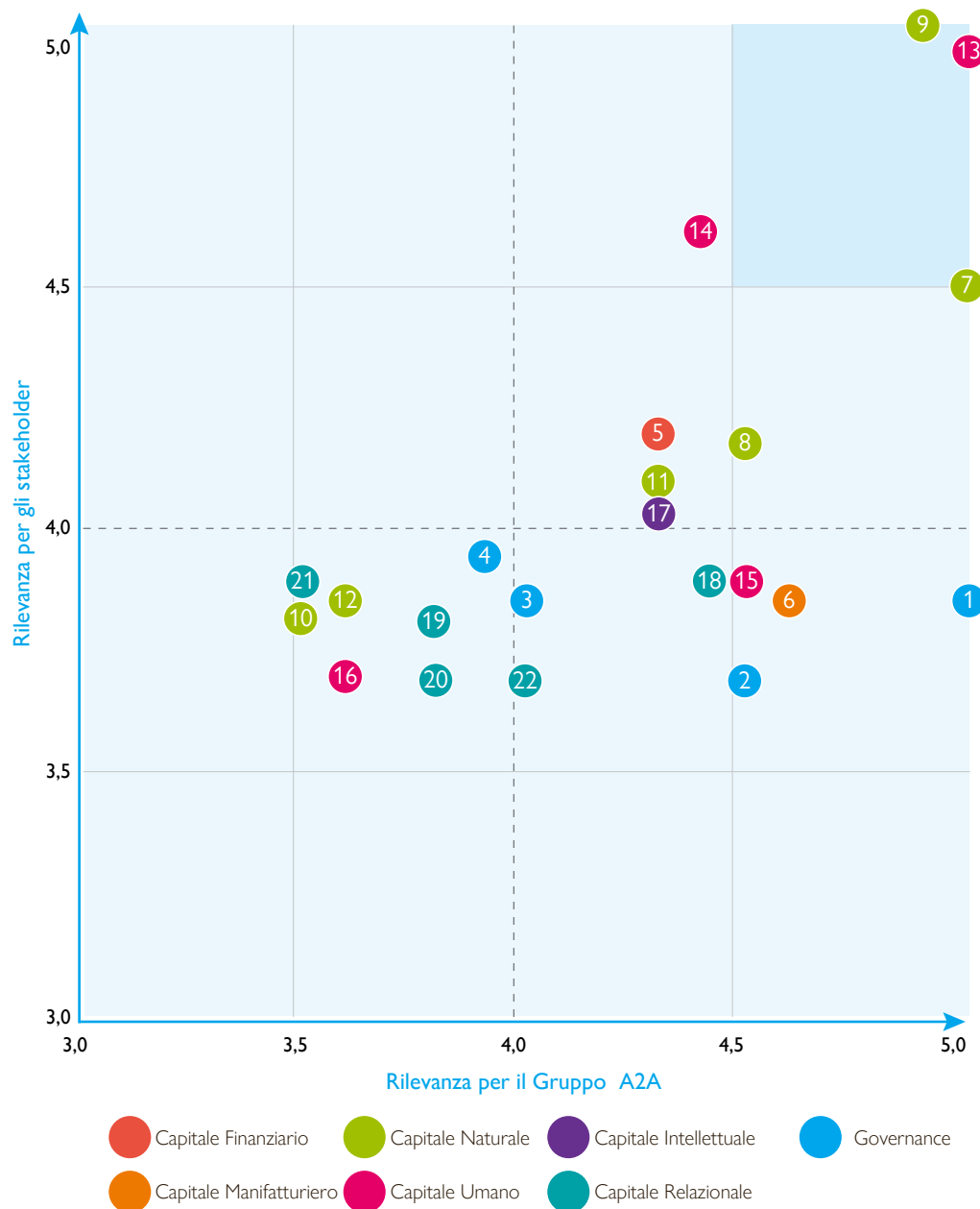
TCFD Content Index

MATRICE DI MATERIALITÀ

La nuova matrice conferma sostanzialmente la materialità di tutte le tematiche identificate e si confermano come temi più rilevanti sia per A2A che per i suoi stakeholder: "Economia Circolare", "Lotta al cambiamento climatico" e "Tutela della salute e sicurezza sul lavoro", tutti aspetti basilari nello sviluppo del nuovo Piano Industriale decennale.

Rispetto allo scorso anno, emerge un incremento della rilevanza del tema "Lotta al cambiamento climatico", sia da parte degli stakeholder esterni, sia da parte del Gruppo. Inoltre, sempre dal punto di vista di A2A, maggiore rilevanza è stata attribuita anche ai temi delle infrastrutture e dell'innovazione, chiaro messaggio della volontà di realizzare investimenti in ottica di miglioramento continuo e sostenibilità, ma anche al tema della diversità e dell'inclusione, quale pilastro fondamentale delle politiche interne.

Figura 9 Matrice di materialità



CAPITALE	N.	TEMA
Governance	1	Condotta etica
Governance	2	Sostenibilità nella Governance
Governance	3	Rischi e opportunità di sostenibilità
Governance	4	Diritti Umani
Capitale Finanziario	5	Valore economico sostenibile
Capitale Manifatturiero	6	Gestione efficiente delle infrastrutture
Capitale Naturale	7	Economia circolare
Capitale Naturale	8	Uso efficiente dell'acqua
Capitale Naturale	9	Lotta al cambiamento climatico
Capitale Naturale	10	Biodiversità
Capitale Naturale	11	Qualità dell'acqua distribuita
Capitale Naturale	12	Mobilità sostenibile
Capitale Umano	13	Salute e sicurezza sul lavoro
Capitale Umano	14	Valorizzazione del capitale umano
Capitale Umano	15	Diversità e inclusione
Capitale Umano	16	Welfare aziendale
Capitale Intellettuale	17	Innovazione e smart city
Capitale Relazionale	18	Responsabilità e Sicurezza nella fornitura di servizi e prodotti
Capitale Relazionale	19	Qualità e Innovazione nella fornitura di servizi e prodotti
Capitale Relazionale	20	Rapporto con gli stakeholder del Gruppo
Capitale Relazionale	21	Educazione ambientale
Capitale Relazionale	22	Gestione responsabile della catena di fornitura

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

Le iniziative di stakeholder engagement

I forumAscolto

I bilanci di sostenibilità territoriale

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

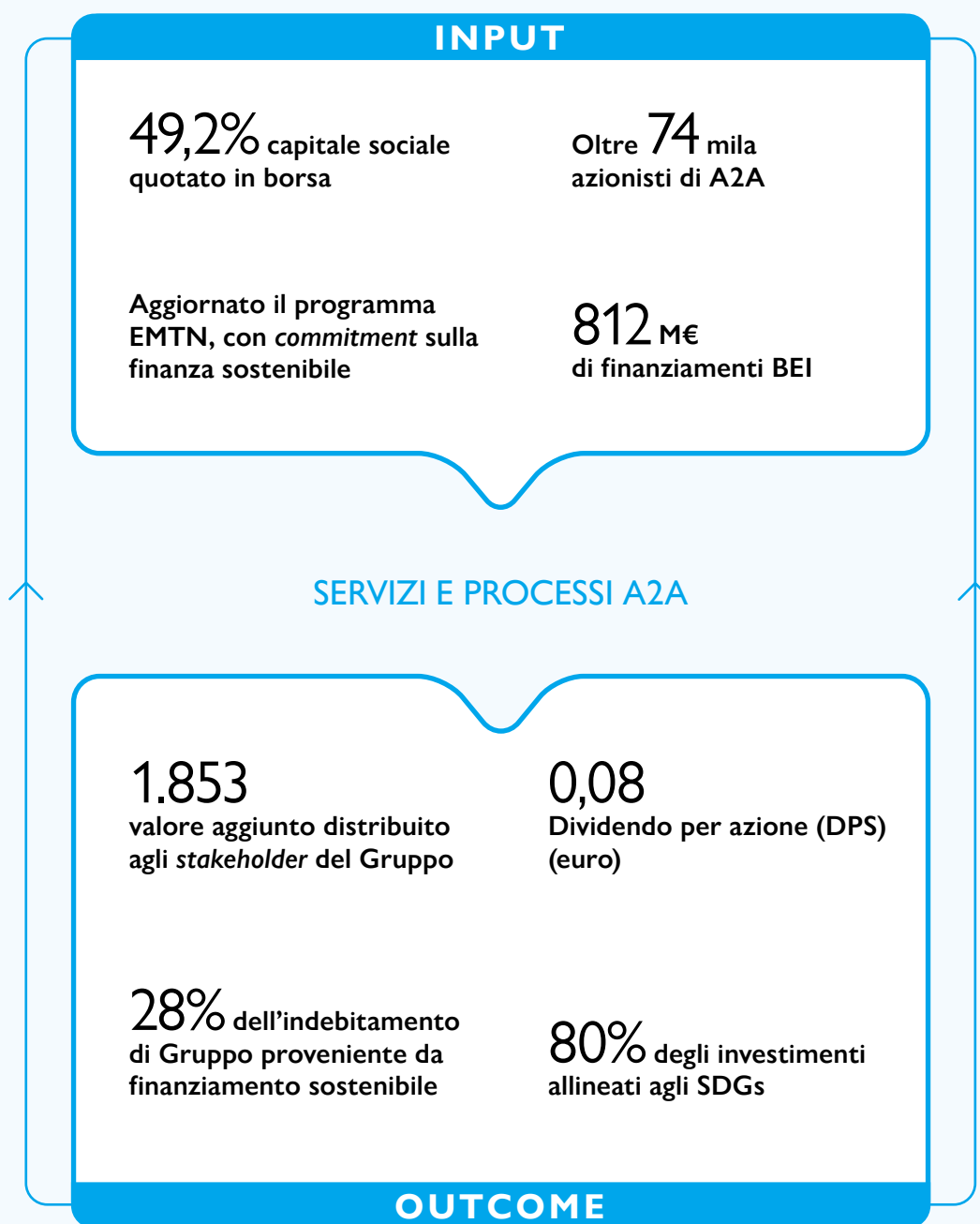
TCFD Content Index

5

Capitale Finanziario



5 Capitale Finanziario



La crescita degli investimenti sostenibili

Oltre che dalla pandemia, il 2020 è stato caratterizzato dalla crescente rilevanza che hanno assunto le questioni ESG nelle analisi delle aziende. Molti investitori e altri *stakeholder* hanno espresso la necessità di una **maggiore trasparenza sulle strategie ESG**, e molte aziende hanno cercato di scavare più a fondo nei loro punti di forza e di debolezza per identificare nuove fonti di creazione di valore. Inoltre, il Covid-19 ha rafforzato la convinzione che aziende con strategie concrete di sostenibilità siano meglio preparate per resistere a shock e crisi come quella attuale; **il valore degli indici ESG ha infatti sovraperformato rispetto al mercato tradizionale**. Il tema del cambiamento climatico e le relative strategie delle aziende per contrastarlo sono state poste al centro delle analisi di colossi come *Blackrock*.

La tabella di marcia "Verso un'Europa più resiliente, sostenibile ed equa" - proposta dalla Commissione Europea - ha indicato con chiarezza la necessità di reagire alla crisi con un "piano Marshall per una crescita inclusiva e sostenibile", mettendo in evidenza in questo contesto il ruolo essenziale del *Green Deal* europeo. A luglio 2020

è stato quindi approvato il piano da 750 miliardi di euro per la ripresa, denominato "*Next Generation EU*". A settembre 2020 è stata quindi approvata la **Tassonomia Europea degli investimenti sostenibili**, nella quale sono individuati sei obiettivi ambientali e si stabilisce che un'attività potrà essere considerata "*green*" e accedere a potenziali finanziamenti solo se contribuisce ad almeno uno di questi obiettivi, senza danneggiare in modo significativo il raggiungimento di nessuno degli altri.

La reale efficacia di queste prime misure, probabilmente, si vedrà nei prossimi mesi, con la pubblicazione della versione finale dei *Green Bond Standard* e con il mercato obbligazionario verde che - nel rispetto dei criteri della nuova Tassonomia - premierà e finanzia esclusivamente quelle aziende la cui attività è conforme alle strategie europee. Le emissioni di obbligazioni verdi ormai seguono una chiara traiettoria al rialzo, grazie alla forte domanda di strumenti di questa tipologia. Ora più che mai, integrare gli obiettivi ESG nel *business* e nelle strategie governative può essere un motore critico per la creazione di valore e di successo nel lungo termine.



FONTI
<https://www.fsb.org/wp-content/uploads/P291020-1.pdf>
<https://www.morningstar.it/news/209420/la-nuova-era-degli-investimenti-in-europa.aspx>

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2 Governance

3 Strategia di Sostenibilità

4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

Valore aggiunto prodotto e distribuito

Relazioni con gli azionisti

A2A nei rating di sostenibilità

Finanza sostenibile

Investimenti

6 Capitale Manifatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

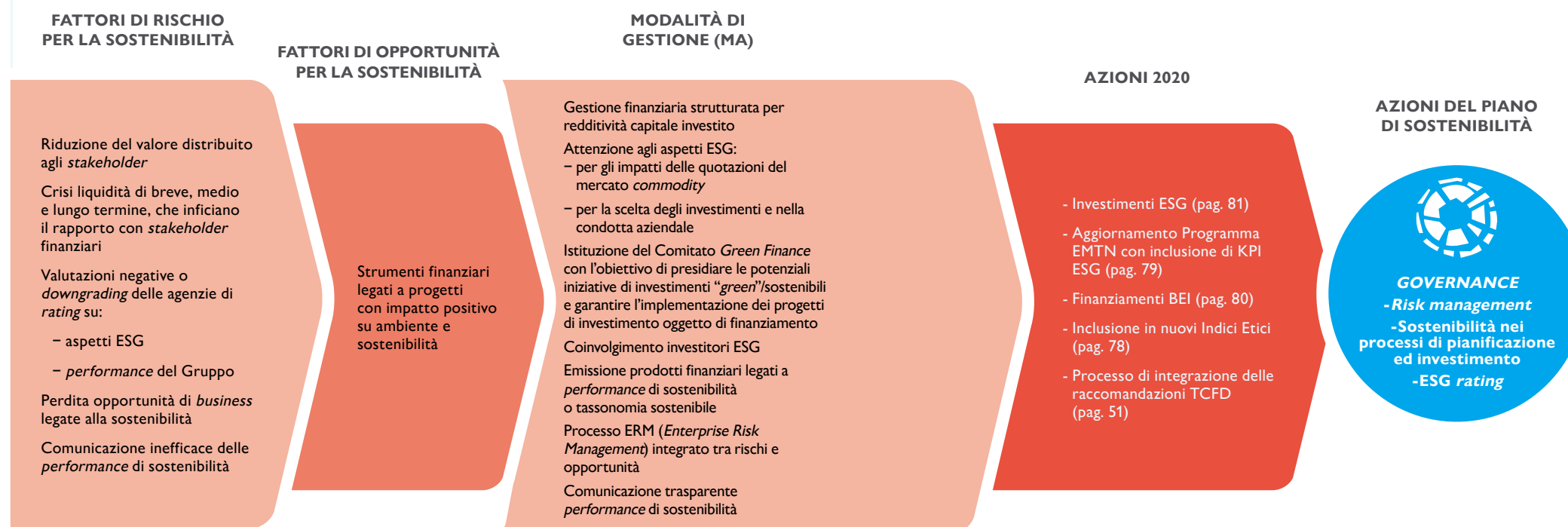
GRI Content Index

TCFD Content Index

5 Capitale Finanziario

Creazione di valore economico sostenibile

Promozione della redistribuzione agli *stakeholder* del Gruppo del valore economico generato, della valorizzazione degli aspetti ambientali e sociali per consolidare i rapporti con la comunità finanziaria e della capacità di attrarre nuovi investitori sensibili alla sostenibilità.



Si rappresenta che al 31 dicembre 2020 il perimetro di rendicontazione del seguente capitolo è allineato con quello del Bilancio Consolidato di Gruppo, tenendo quindi in considerazione il Gruppo ACSM - AGAM, il Gruppo AEB e le società escluse per altre motivazioni dal Bilancio Integrato. La rendicontazione delle performance del Gruppo ACSM-AGAM e AEB, sono trattate nel Supplemento al presente documento. Per ulteriori dettagli si rimanda al Bilancio Consolidato al 31 dicembre 2020.

5.1 Valore aggiunto prodotto e distribuito

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

Nel 2020 il Valore Aggiunto Globale Lordo generato dal Gruppo A2A è stato di 1.853 milioni di euro (-3,8% rispetto al 2019) in leggera flessione, principalmente per le cause legate alla pandemia Covid-19. Di questi, la quota maggiore è stata distribuita come remunerazione dell'azienda (678 milioni di euro), come remunerazione al personale (526 milioni di euro, in aumento dell'1% rispetto alla precedente annualità) e come trasferimenti alla Pubblica Amministrazione (254 milioni di euro). Sono risultati pressoché costanti i trasferimenti a favore della comunità locale (69 milioni di euro), mentre è in costante aumento la remunerazione del capitale di rischio (+10,4% rispetto al 2019).

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2 Governance

3 Strategia di Sostenibilità

4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

Valore aggiunto prodotto e distribuito

Relazioni con gli azionisti

A2A nei rating di sostenibilità

Finanza sostenibile

Investimenti

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

5.2 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.

Figura 10 Azionariato di A2A (al 31 dicembre 2020)

Comune di Milano	25,0%
Comune di Brescia	25,0%
Azioni proprie	0,8%
Mercato	49,2%

Gli **azionisti di A2A sono oltre 74 mila**, suddivisi tra investitori istituzionali e investitori *retail*.

Gli **investitori istituzionali** detengono circa il 35,9% del capitale sociale (36,6% nel 2019). Il 25,4% del flottante in mano a investitori istituzionali è detenuto da investitori statunitensi, il 18,8% da investitori italiani, e il 14,1% da investitori britannici. Sono inoltre presenti investitori istituzionali con sede legale in Lussemburgo (8,5%), investitori francesi (8,4%), olandesi (4,1%) e tedeschi (3,4%).

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

Gli **investitori retail** sono oltre 72 mila e detengono l'11,6% del capitale sociale (10,7% nel 2019). La quasi totalità dell'azionariato *retail* è residente in Italia e, in particolare, il 58,2% in Lombardia. Gli investitori residenti nelle province di Milano e Brescia detengono rispettivamente il 27% e il 13,3% del totale *retail*¹.



Figura 11 Indicatori azionari

	2018	2019	2020
Dividendo per azione (DPS) (euro)*	0,07	0,0775	0,08
Dividend Yield (DPS/P)**	4,6%	4,8%	6,1%
Numero di azioni (milioni)	3.133	3.133	3.133

* Dividendo proposto dal Consiglio di Amministrazione.

** Calcolato sul prezzo medio dell'azione.

A2A negli indici di Borsa

Tra i fattori che hanno influenzato l'andamento del titolo nel 2020, vi sono quelli legati alla congiuntura macroeconomica e politica, allo scenario energetico e ai flussi di capitali sui mercati finanziari internazionali. L'impatto negativo della pandemia Covid-19 è stato rilevante, soprattutto nel mese di marzo.

I fattori specifici della società riguardano invece:

- nella prima parte dell'anno, l'incertezza sulla governance;
- la crescita del dividendo distribuito;
- l'orientamento strategico del nuovo vertice societario, nominato a maggio;
- le opportunità legate alla crescita nell'economia circolare e nella 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 puntuali ed esaustive alle esigenze e alle specifiche richieste degli *stakeholder* finanziari. A questo fine, vengono utilizzati molteplici strumenti e canali di comunicazione:

- documentazione istituzionale (Bilancio annuale, Bilancio integrato, Relazione finanziaria semestrale, comunicati stampa, presentazioni societarie e documentazione assembleare); nelle presentazioni è sempre stato inserito un focus sugli effetti del Covid-19 e sulle iniziative di mitigazione intraprese da A2A, anche su tematiche ESG;
- documentazione *ad hoc* (*Investor Guidebook* e *Investor Databook*);

- incontri con analisti e investitori nelle principali piazze finanziarie internazionali (*roadshow*, incontri *one-to-one*, *group meeting*, *conference call*, ecc.). Data la situazione pandemica, l'attività è proseguita nel 2020 attraverso le piattaforme virtuali;
- la partecipazione a *conference* di settore, tra cui il quarto *Italian Sustainability Day* organizzato da Borsa Italiana.

Anche il web rappresenta un efficace **canale di comunicazione con gli investitori retail**: sul sito Internet di A2A sono pubblicate le risposte alle domande più frequenti (FAQ). Gli investitori *retail* possono contattare A2A via posta elettronica, attraverso il *form* presente sul sito di A2A o via lettera. Inoltre, nuove informazioni sono state aggiunte all'*Investor Guidebook*, documento che offre una panoramica completa su A2A attraverso l'utilizzo delle principali fonti pubbliche disponibili.

Il 2020 si è contraddistinto per l'**incremento significativo 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. A questo proposito, l'unità di *Investor Relations* ha intrapreso un progetto pluriennale per la riduzione di eventuali errori e incongruenze.

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 2020, A2A risultava seguita da 8 *broker* italiani e internazionali.

¹ I dati sono stati elaborati sulla base del libro soci aggiornato alla data di distribuzione del dividendo del 20 maggio 2020.

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2 Governance

3 Strategia di Sostenibilità

4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

Valore aggiunto prodotto e distribuito

Relazioni con gli azionisti

A2A nei rating di sostenibilità

Finanza sostenibile

Investimenti

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

5.3 A2A nei rating di sostenibilità

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

L'investimento responsabile si attua con l'inclusione negli indici etici delle società quotate che soddisfano i principali criteri di responsabilità ambientale, sociale ed economica.

Il Gruppo è attualmente incluso nei seguenti indici ESG:

- FTSE4Good Index;
- ECPI Low Carbon Italy Equity;
- Ethibel Sustainability Index Excellence Europe;
- EURO STOXX Sustainability Index;
- Euronext Vigeo Index: Eurozone 120;
- Standard Ethics Italian Index.

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

Dal 2018 A2A ha deciso di richiedere un *rating* "solicited" a *Standard Ethics*, al fine di ottenere

una valutazione esterna ed indipendente sulle sue *performance* di sostenibilità, basata su una strutturata e validata procedura di *assessment*. Nel 2020 *Standard Ethics* ha confermato il *rating* precedente "EE".

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

Nel 2020 A2A ha confermato lo score di B- sul CDP *Water questionnaire*, mentre ha ottenuto lo score A- nell'*assessment* sul *Climate Change*, confermandosi come **leader nella lotta al cambiamento climatico**.

Il 2020 è stato un anno in cui il Gruppo si è anche focalizzato su questionari legati a temi fondamentali come la *Diversity*, per valutare il proprio posizionamento internazionale e le eventuali aree di miglioramento. Per la prima volta A2A ha risposto al **Diversity & Inclusion assessment** di **Refinitiv** ed al questionario per l'inclusione nel **Gender Equality Index di Bloomberg**, avvenuta sin da questo primo tentativo.

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

5.4 Finanza 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 2020 il mercato della finanza sostenibile ha registrato una crescita significativa a livello mondiale, con l'emissione di *bond* ESG che ha raggiunto la cifra record di oltre 460 miliardi di dollari, in crescita di circa il 46% rispetto al 2019. Tale trend è stato principalmente guidato da *Sovereign* e *Supranational Agencies* – SSA. Inoltre, sulla scia della pandemia da Covid-19, le categorie *Sustainability* e *Social bond* sono aumentate significativamente durante gli ultimi 12 mesi, arrivando a rappresentare circa il 47% del totale.

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 membri provengono da 8 Paesi e 5 settori di attività, ha risposto a sette consultazioni 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 2019 il Gruppo si è dotato di un **Green Financing Framework**, allineato ai *Green Bond Principles* (GBP) pubblicati dall'ICMA nel 2018 e ai *Green Loan Principles* (GLP) pubblicati dall'LMA nel 2018, sulla base del quale A2A ha emesso il suo primo *Green Bond* nel Luglio 2019. In linea con il percorso avviato con la stesura del *Green Financing Framework*, nel luglio 2020 è stato **aggiornato il programma EMTN, nell'ottica di rafforzare il proprio commitment verso la finanza sostenibile**. A2A ha deciso di inserire all'interno del documento tre KPI legati alla sostenibilità (*Science-Based Target*, *Renewable Photovoltaic Capacity*, *Biomethane Produced from Waste*). Tale aggiornamento permette al Gruppo di poter effettuare potenziali emissioni di *Sustainability-Linked Bond*, prevedendo in caso di non raggiungimento dei target prefissati un eventuale *step-up* della cedola. Nei primi mesi del 2021 si è deciso di procedere all'aggiornamento del *Framework* allineandolo anche ai *Sustainability-Linked Bond Principles*, pubblicati dall'ICMA nel giugno 2020 e inserendo i nuovi KPI del Piano 21-30.

Per rafforzare il proprio impegno, individuare e sviluppare strumenti di finanza sostenibile, nonché garantire la corretta gestione del processo di selezione dei progetti ed allocazione dei fondi, **A2A ha creato nel 2019 un Green Financing Committee** inter funzionale, presieduto da Finanza e composto da Pianificazione e Controllo, *Sustainability Projects and Reporting*, Strategia ed Innovazione. Il Comitato *Green Finance* definisce le linee guida del Gruppo per la selezione dei progetti finanziabili, le regole per la corretta gestione dei fondi derivanti dalla sottoscrizione dei finanziamenti ed il monitoraggio dell'impatto positivo sulle metriche ambientali e di economia circolare. 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. Nel corso dei primi mesi del 2021 entreranno a far parte anche Pianificazione Strategica ed *Enterprise Risk Management*.

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2 Governance

3 Strategia di Sostenibilità

4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

Valore aggiunto prodotto e distribuito

Relazioni con gli azionisti

A2A nei rating di sostenibilità

Finanza sostenibile

Investimenti

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



IL PRIMO GREEN BOND DI A2A

Nel luglio 2020, al primo anniversario del *bond* emesso a luglio 2019, A2A ha redatto e pubblicato il *Green Bond Report* (disponibile sul sito di A2A), contenente l'indicazione dei progetti finanziati con le relative metriche. In particolare, nel report si evidenzia che l'importo dei fondi raccolti risulta integralmente allocato. Secondo quanto previsto dalla prassi di mercato, il report è stato certificato dal revisore indipendente *Sustainalytics*.

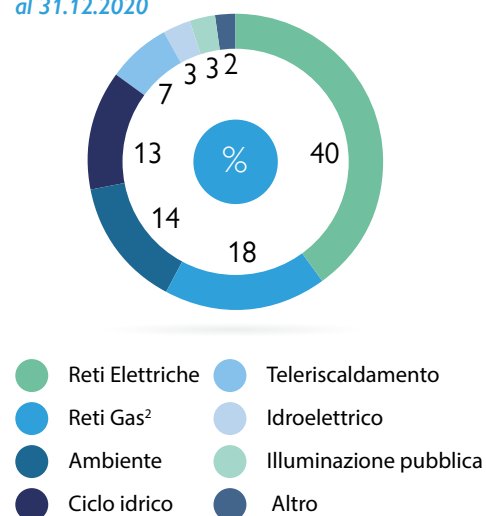


Tipologia di progetto	Allocato (mln €)
PV Plants Acquisitions	156
Bioenergy Plants	103
WTEs Repowering and Energy Efficiency	50
Low impact vehicle - waste collection	27
New Waste energy Plant	70
New Recovery Plants - Plastic	13
Totale	419

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

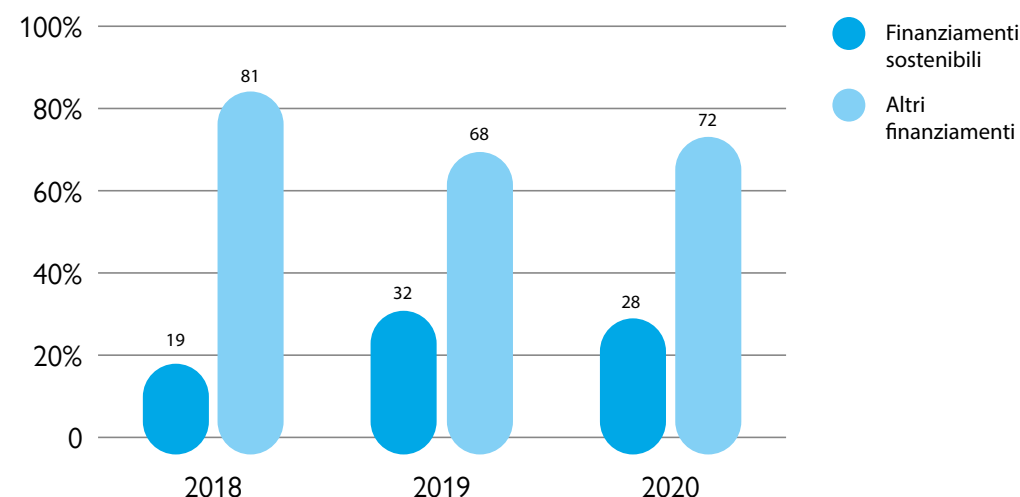
L'Istituto europeo finanzia **specifici progetti di investimento che rispondono a particolari requisiti di sostenibilità**, applicando condizioni economiche generalmente più vantaggiose rispetto alle più comuni forme di finanziamento. Il processo di istruttoria e di controllo periodico della BEI prevede la richiesta di informazioni anche di carattere tecnico-finanziario, nonché la possibilità di ispezionare le sedi/impianti interessati dai progetti finanziati. Al 31 dicembre 2020 il valore di tali finanziamenti nel Gruppo è di **circa 812 milioni di euro**.

Figura 12 Finanziamenti BEI per destinazione (%) al 31.12.2020



2 A novembre 2019, la BEI ha comunicato (link) che, a partire dalla fine del 2021, interromperà il finanziamento di progetti sui combustibili fossili, compreso il gas.

Figura 13 Le fonti di finanziamento tradizionali e le fonti di finanziamento sostenibili del Gruppo A2A a confronto



5.5 Investimenti

Nel 2020 gli investimenti effettuati nelle filiere del Gruppo sono stati pari a **738 milioni di euro** (+18% rispetto al 2019)³. L'80% degli investimenti 2020 è allineato agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'ONU.

Rimodulando gli investimenti secondo la logica dei *driver*, Economia Circolare e Transizione Energetica, utilizzati nel nuovo Piano Strategico, i capex 2020 sono così suddivisi:

Figura 14 Investimenti per Business Unit (%)

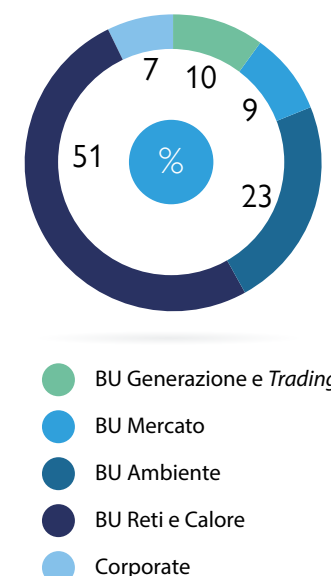
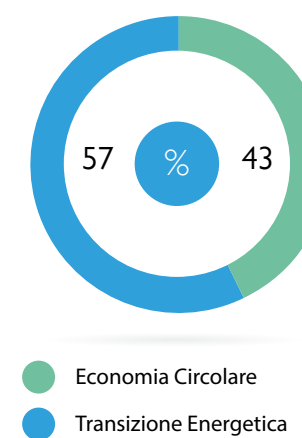


Figura 15 Investimenti per driver di Piano 21-30 (%)



Per il 2020, i **principali investimenti hanno riguardato la BU Reti e Calore**, con numerosi interventi relativi alla distribuzione gas, per ottimizzare la fornitura della *commodity*. Ingenti anche gli investimenti sulla rete di distribuzione elettrica, per garantire la stabilità del sistema elettrico, ma soprattutto per lo sviluppo di nuova rete. Necessari anche per la condizione emergenziale attuale, il Gruppo nel corso dell'anno ha impiegato ingenti somme in **interventi ICT Corporate**, per poter

permettere la prosecuzione delle attività dei dipendenti. In linea con gli anni passati, ingenti anche gli **interventi sugli impianti di trattamento**, con particolare riferimento al Termovalorizzatore di Parona. In linea con la propria linea strategica di sviluppo delle fonti rinnovabili e riduzione delle emissioni, nel 2020 il Gruppo ha investito in progetti di **nuove rinnovabili**, concentrandosi particolarmente nello sviluppo impianti fotovoltaici. Per la risorsa idrica, la quota più rilevante di investimenti ha riguardato il miglioramento, la manutenzione e la messa in sicurezza degli **impianti idroelettrici**, ma anche allo sviluppo di **nuova rete fognaria**.

3 Al netto delle elisioni

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2 Governance

3 Strategia di Sostenibilità

4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

Valore aggiunto prodotto e distribuito

Relazioni con gli azionisti

A2A nei rating di sostenibilità

Finanza sostenibile

Investimenti

6 Capitale Manifatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

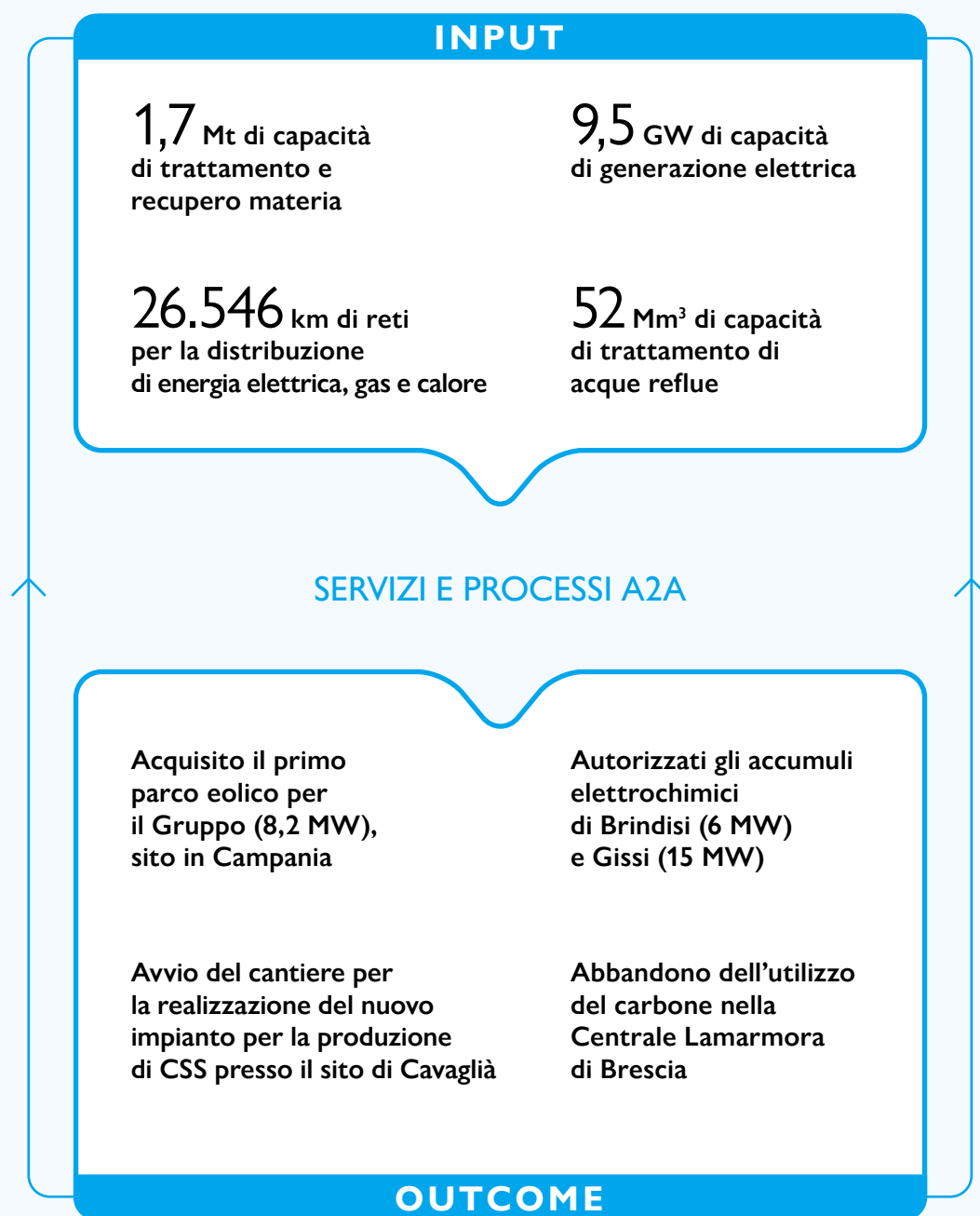
GRI Content Index

TCFD Content Index



6

Capitale Manifatturiero



Il ruolo strategico delle multiutility

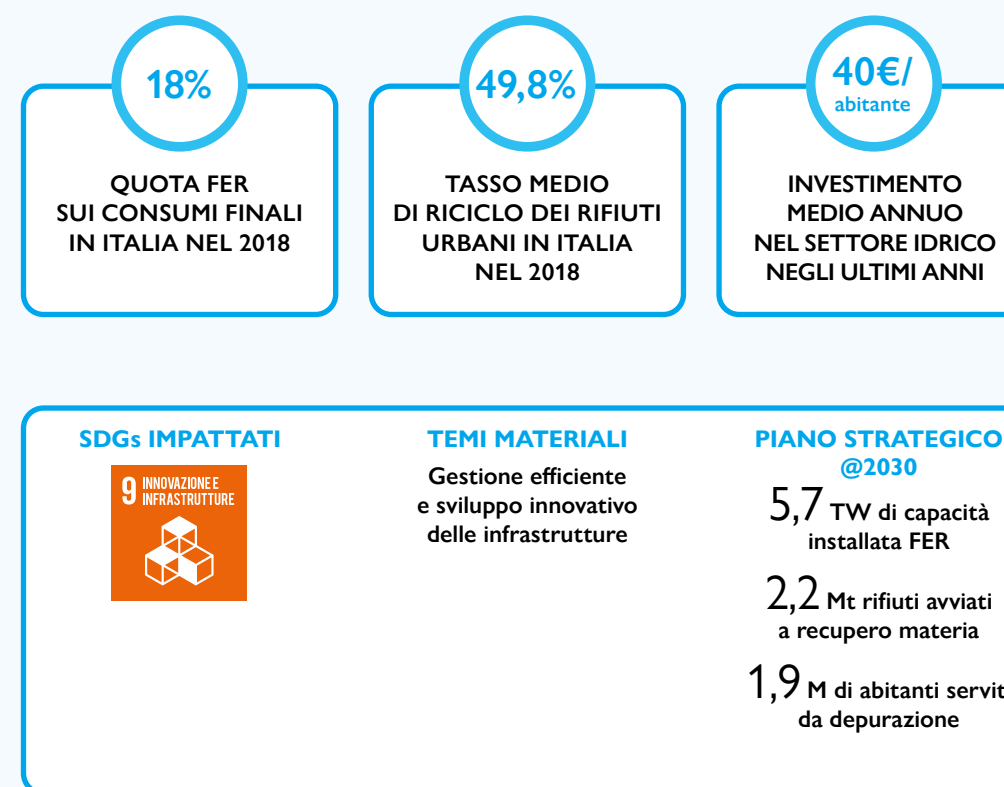
Le *multiutility* svolgono un ruolo centrale nel processo di transizione sostenibile. Gli ambiti di attività presidiano le dimensioni chiave della transizione verso un paradigma di sviluppo sostenibile. L'Italia però riscontra un gap rilevante rispetto ai Paesi europei, abbinate a un quadro disomogeneo a livello territoriale.

Nel settore della **produzione di energia**, per l'Italia, la quota di FER al 2030 - derivante da una suddivisione dell'obiettivo complessivo tra gli Stati Membri dell'UE - dovrà essere del 30% nei consumi finali, così suddiviso: 55% nel settore elettrico, 33,9% nel settore termico e 22% nei trasporti. Se venisse confermato il *trend* degli ultimi 5 anni, l'obiettivo 2030 sarebbe mancato di oltre 7 punti percentuali. Fotovoltaico ed eolico sono le principali FER da cui è attesa una crescita da qui al 2030: ai ritmi attuali, il gap di potenza installata sarebbe di circa 2.400 MW al 2030 per l'eolico e di oltre 23mila MW al 2030 per il fotovoltaico.

Sul fronte dell'**economia circolare**, l'Italia presenta un elevato tasso di conferimento in discarica (21,5%), mentre i Paesi europei più avanzati hanno raggiunto il sostanziale azzeramento. Il

numero di impianti per il trattamento dei rifiuti è estremamente eterogeneo sul territorio nazionale e non necessariamente in linea con il volume di rifiuti urbani generati dalle singole Regioni. Si stima che 2,2 milioni di tonnellate di rifiuti urbani da conferire in discarica supereranno la capacità di smaltimento già al termine del 2020, richiedendo un'allocazione alternativa. L'incidenza dei rifiuti a rischio di mancata allocazione sul totale dei rifiuti urbani prodotti, oggi pari al 7,3%, potrebbe raggiungere il 21,4% nel 2025.

L'Italia ha una **rete idrica** infrastrutturale obsoleta (60% delle infrastrutture ha più di 30 anni e il 25% più di 60 anni) e la metà dell'acqua distribuita viene dispersa (47,9%, rispetto ad una media europea del 23%), a fronte di una situazione molto eterogenea tra le diverse Regioni. Inoltre, l'Italia presenta una situazione disomogenea anche per quanto riguarda la capacità di depurare e trattare le acque reflue, con una copertura media italiana dell'85%. Tale percentuale si riduce ulteriormente se si guarda non tanto alla capacità ma al carico trattato, arrivando al 78,5% a livello Italia, con picchi negativi del 68,9% nelle regioni del Sud.



FONTI

Paper A2A - The European House - Ambrosetti: Il ruolo chiave delle multiutility per il rilancio sostenibile dei territori italiani.

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2 Governance

3 Strategia di Sostenibilità

4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

Il capitale manifatturiero nella Business Unit Ambiente

Il capitale manifatturiero nella Business Unit Generazione e Trading

Il capitale manifatturiero nella Business Unit Reti e Calore

Cybersecurity

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

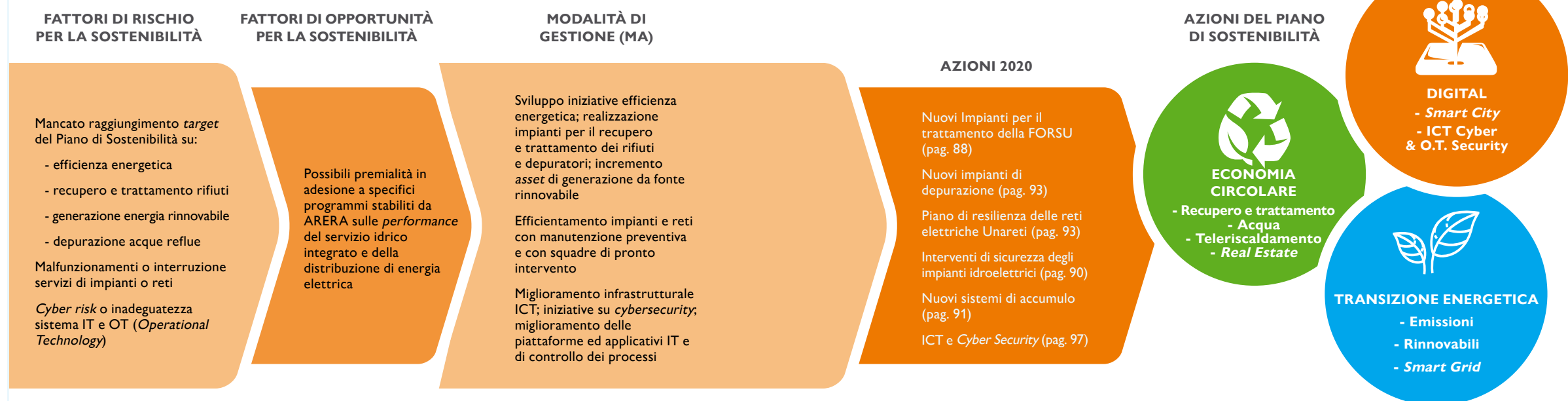
GRI Content Index

TCFD Content Index

6 Capitale Manifatturiero

Gestione efficiente delle infrastrutture del Gruppo

Promozione dell'innovazione tecnologica, del miglioramento delle *performance*, della continuità e dell'affidabilità del servizio, anche attraverso l'acquisizione di nuove società strategiche per il Gruppo; garanzia di elevati *standard* di sicurezza nella gestione delle infrastrutture IT (*Cybersecurity*).



6.1 Il capitale manifatturiero nella Business Unit Ambiente

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

Figura 16 Tipologia di impianti e localizzazione geografica della BU Ambiente

TIPOLOGIA IMPIANTO	NUMERO IMPIANTI	LOCALIZZAZIONE	CAPACITÀ	u.d.m.
Trattamento e recupero materia	22	Lombardia Piemonte	1.683.600	t/a
ITS	7	Lombardia Piemonte	652.000	t/a
Termovalorizzatori	7	Lombardia	260 622	MW _e MW _t
Discariche (capacità disponibile)	10	Emilia - Romagna Lombardia Piemonte	1	Mm ³
Produzione biogas	18	Emilia - Romagna Lombardia Piemonte	22	MW _e
Biomassa	3	Lombardia Puglia	27 9	MW _e MW _t

In totale i rifiuti trattati in impianti del Gruppo ammontano a circa 4,6 milioni di tonnellate di cui: 3,6 presso gli impianti del Gruppo (+1,6% rispetto al 2019) e circa 1 milione presso gli impianti gestiti per conto terzi (Termovalorizzatore di Acerra e Impianto di Caivano).

Anche se si registra un lieve ma costante aumento, entrambe le produzioni della BU di energia termica e di energia elettrica rimangono stabili rispettivamente a 1.288 GWh_e e 1.530 GWh_t. Rimane invece costante la quota di rifiuti trattati in impianti di bioessicazione.

Rispetto all'anno precedente, il Gruppo rafforza ancor di più il presidio lungo la filiera, aumentando la capacità di trattamento e recupero materia della BU, grazie ad acquisizioni esterne. Tuttavia dal 2020 si evidenzia l'avvio di una fase di implementazione di progetti "green field" che apporteranno

nuova capacità addizionale, utile ai fini del recupero sia di materia che di energia dal rifiuto.

A dicembre 2019 A2A Ambiente ha concluso l'acquisizione del 90% di **Electrometal**, azienda specializzata nel trattamento e recupero di rifiuti industriali, e di Areslab, laboratorio di analisi chimiche, entrambi localizzati a Castegnato in provincia di Brescia.

I siti produttivi di A2A Ambiente, inoltre, saranno sempre più attenti anche agli aspetti di efficienza energetica. In base agli accordi con la ESCo Sun-city (società del Gruppo), quest'ultima realizzerà impianti fotovoltaici sulle coperture degli edifici di A2A Ambiente. Il primo, nel 2020, ha riguardato l'installazione di un impianto da 425 kW presso il centro di selezione del vetro di Asti. L'energia prodotta è prevalentemente autoconsumata.

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2 Governance

3 Strategia di Sostenibilità

4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

Il capitale manifatturiero nella Business Unit Ambiente

Il capitale manifatturiero nella Business Unit Generazione e Trading

Il capitale manifatturiero nella Business Unit Reti e Calore

Cybersecurity

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

A2A E SUEZ, PARTNERSHIP PER UN SISTEMA DI GESTIONE DEI RIFIUTI INDUSTRIALI

Il Gruppo A2A - tramite la controllata A2A Ambiente - e Suez hanno firmato un *Memorandum of Understanding* finalizzato a **creare un player d'eccellenza per la gestione dei rifiuti del sistema produttivo e industriale italiano**. I due *partner* faranno confluire nel nuovo veicolo i propri asset italiani nel settore dei rifiuti speciali pericolosi e spazi presso impianti esteri.

Il percorso avviato con la firma del MoU consentirà di mettere a fattor comune le rispettive competenze. La collaborazione darà vita ad un **operatore in grado di gestire oltre 250.000 tonnellate di rifiuti industriali**.

Nuovi impianti per il trattamento della FORSU e la produzione di biometano

A seguito dell'autorizzazione ottenuta per la realizzazione dei due impianti per il trattamento della frazione organica dei rifiuti solidi urbani (FORSU) presso **Lacchiarella (Mi)** e **Cavaglià (Bi)**, nel 2020 sono stati aperti i rispettivi cantieri. Tramite la digestione anaerobica di questa tipologia di rifiuto, **verranno prodotti compost e biometano**. I due impianti avranno una capacità di trattamento di 100.000 (Lacchiarella) e 55.000 (Cavaglià) tonnellate annue. Sono inoltre in fase progettuale altre iniziative che mirano a raggiungere, negli anni del Piano strategico 21-30, **oltre un milione di tonnellate di rifiuti FORSU trattati**.

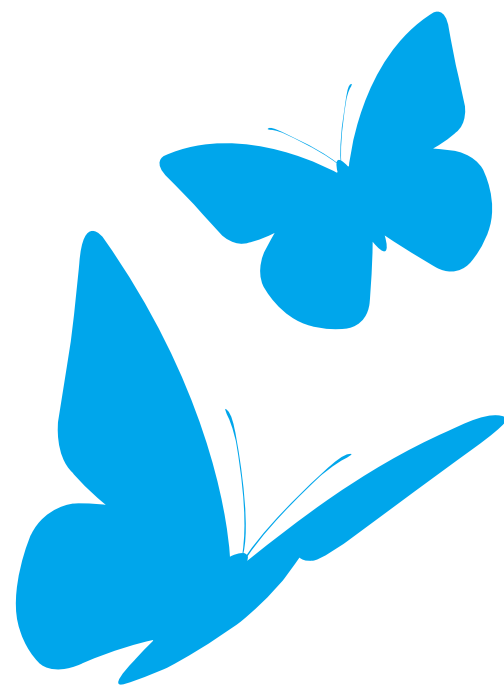
Il biometano prodotto, immesso nella rete di trasporto nazionale, è destinato a utilizzo come combustibile rinnovabile nei trasporti. In questo contesto, le società di raccolta rifiuti del Gruppo stanno incrementando di anno in anno la percentuale di mezzi a metano nella loro flotta. Il biometano generato dagli impianti potrà quindi essere anche utilizzato dai mezzi aziendali, realizzando un **perfetto esempio di economia circolare**. Una volta completato lo sviluppo di tutti i progetti, **il sistema a regime consentirà di alimentare circa 900 mezzi**.

Il nuovo impianto CSS nel polo di Cavaglià

Il 2020 ha visto anche l'avvio del cantiere per la realizzazione del **nuovo impianto per la produzione di combustibile solido secondario (CSS)** presso il sito di Cavaglià.

Utilizzando gli scarti della selezione della plastica della raccolta differenziata, che non possono essere avviati a recupero di materia, ed anche alcuni rifiuti indifferenziati, l'impianto, attraverso ope-

razioni di scannerizzazione ottica, separazione meccanica e triturazione, produce un combustibile di pezzatura variabile (denominato Plasmix). Quest'ultimo, secondo la normativa "End of Waste", non è più considerato un rifiuto, bensì un prodotto, utile da destinarsi alla co-combustione nelle cenerie. Questa parziale **sostituzione delle fonti fossili** (olio combustibile o carbone) contribuisce a ridurre l'impatto delle emissioni di CO₂ dell'industria del cemento.



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 17 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 _e
Impianti termoelettrici	9	Piemonte; Lombardia; Friuli Venezia Giulia; Emilia Romagna; Abruzzo; Puglia; Sicilia	6.896	MW _e
Impianti fotovoltaici	92	Italia	99	MW _e
Impianti eolici	1	Campania	8	MW _e
Compensatori sincroni	2	Puglia	286	MVar

Nel 2020 la BU ha leggermente diminuito la produzione di energia principalmente a causa della riduzione della domanda, dovuta alla pandemia (-8,3% rispetto al 2019). Il mix di fonti utilizzate è variato in favore delle rinnovabili, ma con un costante maggiore utilizzo del gas naturale dei CCGT rispetto al carbone e all'OCD. Lievemente ridotta anche la produzione idroelettrica (4.388 GWh), dovuta alle riduzioni di apporti nei bacini imbriferi. Si evidenzia anche una marcata riduzione della produzione della Centrale di Monfalcone (a carbone) dato il funzionamento per soli due mesi dell'anno.

Per il terzo anno consecutivo è importante segnalare il rilevante contributo della produzione fotovoltaica (+3,3% rispetto al 2019), legata alla nuova strategia di Gruppo nel settore.

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

Il processo di decarbonizzazione, che A2A ha già intrapreso, impone lo spegnimento degli impianti a carbone entro il 2025. 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 del 64%, con un **fattore di emissione medio di CO₂ 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.

A2A Energiefuture ha presentato, nel dicembre 2019, domanda di autorizzazione al MATTM per la realizzazione di un ciclo combinato ad alta efficienza sia per la Centrale Termoelettrica di Monfalcone, oggi funzionante carbone, sia per la Centrale di San Filippo del Mela (ME), attualmente alimentata ad olio combustibile denso. Entrambi i progetti vanno nella direzione di garantire un futuro sostenibile ai siti produttivi, riducendo sensibilmente l'impatto ambientale, paesaggistico e rispondendo alle esigenze di affidabilità e flessibilità del sistema elettrico nazionale.

Si rimanda anche a pag. 156, per l'approfondimento riguardante i MoU (*Memorandum of Understanding*) siglati da A2A, per l'abilitazione della tecnologia ad idrogeno anche agli impianti sopra citati.

Inoltre, A2A Energie Future si è aggiudicata la gara indetta da Terna per la fornitura, a partire dal 2020, del **servizio di regolazione e stabiliz-**

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2 Governance

3 Strategia di Sostenibilità

4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

Il capitale manifatturiero nella Business Unit Ambiente

Il capitale manifatturiero nella Business Unit Generazione e Trading

Il capitale manifatturiero nella Business Unit Reti e Calore

Cybersecurity

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

zazione continua e automatica di tensione, mediante assorbimento/immissione di potenza reattiva, per la rete di trasmissione nazionale nell'area di Brindisi, attraverso l'installazione di due compensatori sincroni (macchine connesse alla rete elettrica che producono o assorbono potenza reattiva al fine di stabilizzare la tensione di rete) nella Centrale a carbone di Brindisi, ormai fuori servizio dal 2012. Questo servizio è particolarmente importante per il peso crescente di fonti rinnovabili, non programmabili e soggette a discontinuità della potenza erogata. I due compensatori sincroni di Brindisi sono entrati in esercizio commerciale rispettivamente a marzo e giugno 2020, quest'ultimo con un mese di anticipo rispetto al termine contrattuale. Sono stati inoltre realizzati ex novo: i sistemi di avviamento ed eccitazione, i sistemi di distribuzione in media e bassa tensione, i sistemi di controllo e regolazione delle macchine elettriche, nonché le interfacce di comunicazione con Terna.

Sempre con riferimento al tema della sicurezza energetica, **A2A si è aggiudicata integralmente la capacità offerta, pari a circa 5 GW totali a livello nazionale, nella seconda asta del capacity market** indetta da Terna per gli anni di consegna 2022-2023. Sono ammessi a partecipare alle aste di Terna sia impianti esistenti sia nuovi impianti, purché in grado di rispettare determinati limiti di emissione di CO₂. Dei 5 GW di capacità offerta, 0,2 GW sono relativi a capacità di nuova realizzazione, grazie alle attività di "re-powering" dei gruppi 800 MW delle Centrali di Cassano, Chivasso, Sermide e Piacenza.

Il Gruppo ha altresì concluso le operazioni di scarico del primo carico di gas naturale liquefatto (GNL) nel terminale "Adriatic LNG di Rovigo". La caratteristica del GNL è quella di avere un volume ridotto rispetto a quello che presenta allo stato gassoso e questo consente – nel rispetto dell'ambiente - una maggior facilità di trasporto e di consegna via mare, svincolandosi dai gasdotti. Anche con queste modalità, A2A contribuisce a garantire la sicurezza energetica del Paese.

La crescita nel settore fotovoltaico

Come già ribadito nel nuovo Piano Strategico 21-30 e nella politica di riduzione delle emissioni, il Gruppo conferma la **volontà di crescita nel settore delle rinnovabili, confermandosi player fondamentale nella transizione energetica**.

Il 2020 è stato caratterizzato da una riorganizzazione di A2A Rinnovabili, società del Gruppo che controlla tutti i veicoli che detengono impianti fotovoltaici acquisiti sul mercato secondario.

A fine 2019 A2A aveva inoltre siglato un accordo di co-sviluppo con il Gruppo Talesun, per l'acquisizione di una **pipeline di sviluppo di progetti fotovoltaici "green field", per una capacità complessiva fino a 1 GW**. Tale accordo prevede la realizzazione di impianti senza incentivi e consentirà ad A2A di raggiungere quasi un terzo del **target** di nuova capacità installata rinnovabile, prefissato nel Piano decennale 2021-2030.

Nel 2020 si evidenzia comunque l'acquisito da parte di A2A Rinnovabili del **primo parco eolico per il Gruppo**. L'impianto, ubicato in Campania, ha una potenza di 8,2 MW.

Attività di miglioramento e messa in sicurezza delle centrali idroelettriche e delle dighe

Il costante mutamento del clima in un'area a rischio idrogeologico, come il nostro Paese, pone come principio cardine l'innalzamento dei livelli di sicurezza per gli impianti maggiormente esposti a tale rischio. Pertanto, sono proseguite nel 2020 le attività per garantire la **sicurezza delle dighe e degli impianti anche in situazioni idrauliche estreme** (piene, eventi alluvionali, sismi, ecc.), mediante la puntuale applicazione di procedure definite secondo le direttive e prescrizioni della normativa e degli Enti preposti (Ministeri, Prefetture, Regioni, Protezione Civile), verificandone l'efficacia in occasione di eventi reali accaduti nel corso dell'anno.

SPERIMENTAZIONI PER GARANTIRE LA CONTINUITÀ IDRAULICA SULLE DERIVAZIONI DEL FIUME SPOEL

Nel periodo estivo, in Valtellina, sono state messe in atto le verifiche sulle condizioni naturalistiche dello Spoel. Il fiume Spoel è interessato da derivazioni a uso idroelettrico da parte sia di A2A, in territorio italiano, sia della società EKW in Svizzera. Il fiume, in relazione all'andamento climatico stagionale e alle conseguenti disponibilità idriche, presenta un tratto in cui le portate si infiltrano in sub-alveo, determinando così fenomeni localizzati e temporanei di "asciutta". Negli ultimi anni, e in particolare nel triennio 2016-2018, il fiume Spoel è stato oggetto di una **sperimentazione volontaria da parte di A2A che ha previsto il rilascio, in periodo estivo, dalle proprie opere di presa di differenti portate**, per una diversa durata, con lo scopo di verificare la risposta delle portate superficiali e della falda nel tratto interessato dal fenomeno. Nel 2020 si è ripetuta l'attività di sperimentazione, introducendo la variante, mai sperimentata in passato, di rilasci differenziati. I risultati ottenuti dalla **sperimentazione 2020 hanno mostrato completa continuità idraulica nel periodo dei rilasci**, analogamente a quanto osservato in precedenza.

Inoltre, nel corso dell'anno, si è proceduto alla **progettazione e realizzazione di interventi su alcune dighe** (Trepidò, Ambiesta e Orichella) e sulle relative opere accessorie, focalizzati sul tema della **sicurezza antisismica**, nonché sull'implementazione di sistemi di telecontrollo anche mediante posa di fibra ottica dedicata.

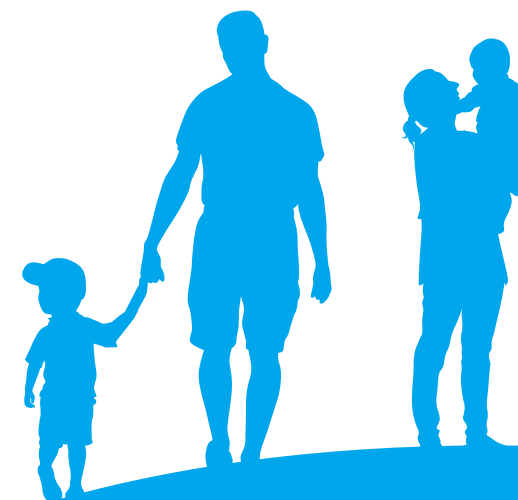
Nel mese di aprile 2020, il Gruppo ha anche avviato l'operazione di svaso del bacino di San Giacomo, che ha una capacità di circa 60 milioni di metri cubi d'acqua, per effettuare interventi ispettivi e manutentivi di pulizia delle opere idrauliche sommerse, al fine di garantire la sicurezza delle stesse, oltreché la funzionalità dell'impianto, come previsto dal Progetto di Gestione.

La nuova frontiera dei sistemi di accumulo

Il trend di crescita degli impianti di produzione a fonti rinnovabili (intermittenti, dispersi e connessi sia alla rete di trasmissione che alle reti di distribuzione) sta mettendo in discussione l'attuale paradigma di gestione del sistema elettrico, con un crescente rischio per la stabilità, la qualità e la sicurezza del sistema.

In questo contesto Terna, in qualità di operatore del sistema elettrico, ha avviato in accordo con l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (in particolare con la Delibera 300/2017/R/eel) un **processo di progressiva apertura del mercato dei servizi a nuove risorse** (carichi, impianti di produzione da fonte rinnovabile, impianti di cogenerazione non rilevanti o non abilitati, sistemi di accumulo, ...) che prevede la revisione dei servizi di rete e delle modalità di partecipazione al mercato dei servizi di dispacciamento (MSD), anche attraverso la **definizione di progetti pilota** finalizzati alla raccolta di elementi utili per una riforma organica di questo mercato.

Per questa ragione, nel corso del 2020, A2A ha avviato, presso i ministeri competenti, procedure per autorizzare l'**installazione di sistemi di accumulo elettrochimico di un portafoglio di progetti di circa 60 MW da realizzare presso siti di proprietà**. In particolare, i primi procedimenti hanno riguardato i siti di Brindisi (6 MW), Gissi (15 MW), San Filippo del Mela (20 MW) e Chivasso (20 MW). Gli accumuli elettrochimici di Brindisi e Gissi hanno ottenuto l'Autorizzazione Unica nel 2020.



Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2 Governance

3 Strategia di Sostenibilità

4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

Il capitale manifatturiero nella Business Unit Ambiente

Il capitale manifatturiero nella Business Unit Generazione e Trading

Il capitale manifatturiero nella Business Unit Reti e Calore

Cybersecurity

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

6.3 Il capitale manifatturiero nella Business Unit Reti e Calore

La Business Unit Reti e Calore ha la responsabilità di sviluppare e mantenere le infrastrutture di distribuzione dell'elettricità, del gas, del calore e del ciclo idrico, oltre alle attività di telecomunicazioni e Smart City. 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 15.472 km in alta, media e bassa tensione, di cui l'87% risulta interrata. La rete è supportata inoltre da 31 cabine primarie e sottostazioni e più di 9.456 cabine secondarie. La lunghezza dell'infrastruttura per la distribuzione di gas è di 9.852 km in media e alta pressione, con una sensibile diminuzione rispetto all'anno precedente dovuta alla cessione, nel mese di novembre, di una parte di asset al Gruppo AEB, in forza all'accordo siglato per la fusione dei due Gruppi. La rete è dotata di 164 cabine primarie (REMI) e 2.121 cabine secondarie.

Figura 18 Impianti della BU Reti e Calore per la distribuzione di energia elettrica e gas

TIPOLOGIA IMPIANTO	ESTENSIONE
Reti elettriche	15.472 km di cui 13.451 km interrati
Reti gas	9.852 km

L'attività di distribuzione elettrica è gestita da Unareti e LD Reti in Lombardia nelle provincie di Milano, Brescia, e Cremona. L'attività di distribuzione gas è gestita da Unareti, LD Reti e ASVT con la quota più rilevante delle reti sita in Lombardia, nelle provincie di Milano, Brescia, Bergamo, Cremona, Lodi e Pavia, e anche, con tratte di rete di dimensioni minori, in Veneto, Trentino, Emilia Romagna, Campania, Abruzzo e Molise.

Nel 2020, l'energia elettrica distribuita è stata pari a 10.497 GWh (-9,3% rispetto al 2019), mentre la distribuzione di gas è stata pari a 2.300 Mm³, anch'essa in lieve flessione rispetto alla precedente annualità (-2,4% rispetto al 2019).

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 407 km di rete e movimentando 355 milioni di metri cubi di gas naturale all'anno.

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.

Con riferimento alla rete di distribuzione gas, il nuovo Piano 21-30, delinea un chiaro obiettivo di mantenimento - con oltre il 78% delle capex cumulate, rispetto al 22% dedicate allo sviluppo della stessa - in ottica di futura abilitazione al trasporto di gas come idrogeno.

GARA ATEM MILANO 1 – DISTRIBUZIONE GAS

A settembre 2020 il Consiglio di Stato ha accolto gli appelli presentati nel febbraio 2020 da Unareti e dal Comune di Milano contro la sentenza del TAR Lombardia del 5 dicembre 2019, che aveva portato all'annullamento dell'aggiudicazione, da parte di Unareti, della gara per l'affidamento in concessione del servizio di distribuzione del gas naturale nell'ambito territoriale di "Milano 1 - Città e Impianto di Milano".

Il Consiglio di Stato ha, da una parte, rigettato gli elementi di carattere giuridico e amministrativo che avevano portato il TAR ad escludere Unareti (e anche a superare l'esclusione della concorrente 2i Rete Gas) dalla procedura, e, dall'altra, ha confermato le valutazioni della commissione di gara che ne aveva premiato l'offerta (punteggio di 98,2/100).

Dal 2020 è stato effettivamente avviato anche il piano per l'installazione dei nuovi smart meter 2G, lettori dotati di nuove e migliori funzionalità di acquisizione e trasmissione dati e di monitoraggio della rete, che consentiranno: alle società di vendita la formulazione di offerte personalizzate basate sui consumi dei clienti e il miglioramento dei processi di fatturazione e di gestione delle operazioni commerciali; ai distributori di individuare tempestivamente anomalie sulla rete; ai clienti finali, tramite il DU (dispositivo utente), il monitoraggio più facile dei consumi, acquisendone maggior consapevolezza.

L'avvio delle attività di posa massiva è partito dalla città di Brescia a fine luglio con un totale di oltre 43 mila nuovi contatori sostituiti. L'attività di sostituzione dei circa 1,1 milioni di contatori si svilupperà su un periodo di 15 anni (ma la sostituzione massiva sarà concentrata nei primi 5 anni) per un investimento cumulato pari a 197 milioni di euro.

UNARETI ALLA PROVA DELLA RESILIENZA DELLE RETI ELETTRICHE CONTRO EVENTI ESTREMI LEGATI AL CAMBIAMENTO CLIMATICO

I rischi a cui Unareti è esposta in caso di interruzioni accidentali del servizio erogato, sono riferibili sia allo scenario climatico di tipo fisico che alle *transition* delle Raccomandazioni TCFD. I fenomeni che incidono maggiormente sulle probabilità che tali rischi si manifestino passano ricondursi a:

- **picchi di richiesta per il condizionamento estivo conseguenti a ondate di calore** (periodi prolungati di caldo e/o giornate con temperature diurne e notturne molto elevate), in particolare quando queste investono le aree metropolitane densamente abitate;
- **allagamenti causati da piogge intense** (bombe d'acqua), ai quali sono esposte le cabine che, negli anni, passati sono state realizzate interrate per ottimizzare l'uso di suolo pubblico nelle città;
- maggiore domanda di energia conseguente al diffondersi di politiche e strumenti di incentivazione dell'efficienza energetica e dell'elettrificazione dei servizi;
- cadute di alberi di alto fusto su linee aeree;
- precipitazioni nevose di particolare intensità in grado di provocare la formazione di manicotti di ghiaccio o neve (*wet snow*).

Le conseguenze economico-finanziarie di questo rischio per Unareti e per il Gruppo sono riferibili al possibile aumento delle penali relative alla Qualità del servizio, anche perché l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) prevede valori obiettivo più restrittivi nei prossimi anni. Inoltre, il Gruppo A2A tiene in considerazione anche i possibili impatti reputazionali in relazione al probabile aumento del numero, della durata e dell'estensione territoriale delle interruzioni per le cause sopra menzionate.

Strategie e modalità di gestione

Unareti ha predisposto un piano triennale di aumento della resilienza delle proprie reti, che viene aggiornato ogni anno. Il piano è predisposto - **su base volontaria** - in conformità con un programma di ARERA.

Con riferimento ai **rischi di interruzione dovuta a picchi di richiesta** sulla rete di Milano, che è il territorio più critico, la società ha completato un piano straordinario di bonifica dei componenti critici, con una verifica o sostituzione solo nel 2020 di più di 10.000 giunti.

Proprio lo studio del "comportamento" dei giunti al mutare di diversi parametri ambientali è uno degli aspetti analizzati all'interno del nuovo Laboratorio di Diagnostica Cavi media tensione realizzato da RSE - Ricerca sul sistema energetico - in collaborazione con Unareti e inaugurato a novembre 2020. I laboratori di RSE sono riusciti a creare degli ambienti di simulazione per verificare effettivamente cosa accade nel nostro sottosuolo, così da valutare meccanismi di diagnostica che aumentino ancora di più la resilienza della rete.

È inoltre prevista una razionalizzazione delle reti di media tensione e la realizzazione di 9 cabine primarie e sottostazioni. Questi interventi permetteranno di conseguire benefici strutturali e di mitigare l'impatto e la probabilità delle interruzioni accidentali del servizio di distribuzione dell'elettricità.

Il programma di resilienza contro gli allagamenti consiste principalmente nel: portare fuori terra le cabine interrate; realizzare arginature sulle botole delle cabine interrate che non vengono portate fuori terra; sostituire le componenti che si trovano più in basso con componenti impermeabili. Unareti inoltre, sta ampliando il sistema di telecontrollo delle cabine per potenziare la possibilità di effettuare manovre a distanza allo scopo di ridurre i tempi di ripresa del servizio. Con lo stesso fine inoltre, nei giorni dell'anno caratterizzati da allagamenti nella città, è stato raddoppiato il numero delle squadre di pronto intervento. >>

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2 Governance

3 Strategia di Sostenibilità

4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

Il capitale manifatturiero nella Business Unit Ambiente

Il capitale manifatturiero nella Business Unit Generazione e Trading

Il capitale manifatturiero nella Business Unit Reti e Calore

Cybersecurity

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

Con riferimento agli ultimi due rischi “fisici” sopraelencati (caduta alberi e formazioni di manicotti di ghiaccio), nel biennio 2020-2021 è prevista l'esecuzione di **attività di indagini mediante l'utilizzo di elicotteri e droni** (poco più di 100 km di linee aeree) **al fine di individuare, lungo il percorso delle linee critiche, le porzioni di rete che potrebbero essere maggiormente esposte all'evento di caduta alberi (o manicotti di ghiaccio)**. Per le sezioni individuate come critiche si è deciso di intervenire andando a sostituire porzioni di rete realizzate con conduttori nudi con conduttore interrato oppure con conduttore aereo isolato.

Gli **investimenti** previsti nel Piano presentato ad ARERA, parte integrante del Piano di Sviluppo di Unareti per aumentare la resilienza delle reti di distribuzione dell'elettricità, ammontano a circa **20 milioni di Euro**.

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 2020, il Gruppo ha distribuito 54 milioni di metri cubi di acqua. Nei comuni presidiati anche per il servizio di fognatura e depurazione, sono stati trattati circa 52 milioni di metri cubi di acque reflue.

Figura 19 Impianti della BU Reti e Calore per il servizio idrico integrato

TIPOLOGIA IMPIANTO	ESTENSIONE
Rete acquedotto	4.044 km
Rete fognaria	3.911 km
Depuratori	59
Capacità di trattamento	52 Mm ³

Anche nel 2020 sono continuate 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.

Figura 20 Impianti della BU Reti e Calore per il servizio di teleriscaldamento

TIPOLOGIA IMPIANTO	NUMERO IMPIANTI	CAPACITÀ	u.d.m.
Centrali Cogenerazione	11	133	MW _e
Centrali termiche	22	716	MW _t
Scambio termico	6	684	MW _t
Pompe di Calore	2	224	MW _t
Accumuli termici	2	33	MW _t
	12	654	MW _t

Tra le tante attività messe in campo per la diminuzione delle perdite (sia reali che apparenti), spicca il **progetto Aquarius** per la città di Brescia, per la sua veste altamente innovativa. Nel corso del 2020 si sono infatti **installati nella zona del centro città 170 sensori (“noise logger”)**, a copertura di 60 km di rete acquedottistica, **in grado di rilevare il “rumore” di una perdita** che fuoriesce da una tubazione (si veda anche pag. 155).

Per quanto riguarda il rilevamento di volumi non contabilizzati (perdite apparenti), è proseguita la posa dei contatori sulle utenze antincendio con ulteriori 50 unità nel 2020, con una riduzione attesa dei consumi non contabilizzati di circa 10.000 m³.

Continua l'attività di installazione dei nuovi **smart water meter**, che nel 2020 tra A2A Ciclo Idrico e ASVT, ha raggiunto un totale complessivo di circa 52 mila unità rispetto ad un piano 2020-2024 che prevede un **target** complessivo di circa 170.000 misuratori **smart** dotati di modulo di trasmissione per la comunicazione periodica da remoto dei dati di lettura.

Con riferimento alle attività di depurazione, A2A Ciclo Idrico ha concluso i lavori del **nuovo depuratore nel Comune bresciano di San Paolo**, in grado di servire 6.000 abitanti equivalenti,

completamente predisposto per il raddoppio della potenzialità, essendo già realizzate anche le opere civili relative alla seconda linea. Sono stati inoltre portati a termine gli **impianti di depurazione di Offlaga**, con una capacità nominale di 8.000 abitanti equivalenti, trattati in due linee di trattamento gemelle ed intercambiabili, ed è stato potenziato **l'impianto di depurazione di San Gervasio**, mediante l'installazione di una nuova linea di trattamento modulare con tecnologia MBR della potenzialità di 1.200 abitanti equivalenti. La modularità dell'impianto, interamente costruito in acciaio inossidabile, ne consentirà, successivamente alla realizzazione del nuovo impianto definitivo, il riutilizzo in caso di necessità su altre realtà territoriali.

Nel mese di febbraio ASVT ha **iniziato i lavori per la realizzazione del depuratore comprensoriale della Valtrompia**, che consentirà di superare il problema delle infrazioni europee per i Comuni dell'area che non sono coperti dal servizio di depurazione. Il depuratore è stato progettato con particolare attenzione all'integrazione nel paesaggio esistente, alla minimizzazione dei rumori, degli odori e dell'impatto ambientale, essendo collocato al di sotto di una struttura prefabbricata ricoperta da uno strato di verde naturale. Anche dal punto di vista tecnologico sarà un impianto all'avanguardia: il processo depurativo con **tecnologia a membrane con ultrafiltrazione** (MBR) consente una resa depurativa tra le più performanti. Il progetto prevede una prima fase, già avviata, che consentirà di trattare i reflui generati da 85.000 abitanti equivalenti, mentre la seconda fase di ulteriore potenziamento, potrà arrivare a servire fino a 138 mila abitanti equivalenti. L'investimento complessivo (prima fase più potenziamento) ammonta a 36 milioni di euro.

Sono inoltre continuati i lavori di realizzazione della rete fognaria ed acquedottistica dell'agglomerato di Calvisano, la cui conclusione è prevista per il 2023 (a fine 2020 il progetto ha raggiunto il 70% di avanzamento).

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**¹ nelle città di Milano, Sesto San Giovanni (Mi),

Novate (Mi), Cassano d'Adda (Mi), Cologno Monzese (Mi), Brescia, Bovezzo (Bs), Concesio (Bs), Bergamo, Crema (Cr), Cremona, Lodi e Rho (Mi), per una lunghezza di oltre 1.200 km, con una capacità di servizio pari a 477 mila appartamenti equivalenti ed una volumetria servita pari a 115 milioni di metri cubi. Nel 2020 l'energia termica e frigorifera distribuita si è attestata su un valore in linea con l'anno precedente pari a 3.146 GWh_t.

Nel 2020 A2A Calore e Servizi ha stipulato un accordo con l'impianto industriale REA DALMINE, di proprietà di Greenthesys Group, che prevede un incremento del 50% del calore disponibile nella rete del teleriscaldamento della città di Bergamo per un totale di 90 GWh_t. Il calore recuperato sarà trasportato fino all'impianto di via Goltara a Bergamo, dove verrà anche potenziata la stazione di pompaggio della rete del teleriscaldamento e verrà realizzato un nuovo accumulo termico, per la migliore gestione del calore disponibile. Tutto questo permetterà di rendere allacciabili ulteriori 11 mila abitazioni equivalenti nelle zone della città, incrementando di oltre 22 km la rete di teleriscaldamento bergamasca. Al fine di incentivare l'allacciamento di nuovi clienti di questa zona, è stata predisposta un'offerta *ad hoc* molto vantaggiosa (si veda pag. 176). Anche gli impatti ambientali saranno evidenti con una riduzione delle emissioni, dovuta al minor utilizzo di fonti fossili, di circa 15 mila tonnellate annue di CO₂.

Inoltre, dalla fine del 2019 è stato avviato un gruppo di lavoro per sviluppare un *Decision Support System* evoluto che, nota la domanda termica, pianifichi il carico delle varie unità di generazione, al fine di massimizzare il margine economico di impianto nel rispetto dei vincoli esistenti. Il sistema si basa sull'ottimizzazione in *cloud* dei segnali di impianto, meteo e dei prezzi, restituendo i carichi orari ottimizzati per ogni asset attraverso modelli *profit & loss* e *machine learning*. Il pilota, avviato nel 2020 sulla rete est di Milano, ha dei margini di scalabilità su tutti gli impianti di Gruppo, che saranno testati nel 2021. I primi risultati mostrano un potenziale incremento del MOL di impianto di oltre il 33%, garantendo inoltre una produzione ottimizzata del sistema. Per ulteriori approfondimenti si veda pag. 155.

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

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2 Governance

3 Strategia di Sostenibilità

4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

Il capitale manifatturiero nella Business Unit Ambiente

Il capitale manifatturiero nella Business Unit Generazione e Trading

Il capitale manifatturiero nella Business Unit Reti e Calore

Cybersecurity

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

REVAMPING DELL'IMPIANTO DI DEPURAZIONE FUMI DEL TERMOUTILIZZATORE DI BRESCIA

Il progetto prevede la realizzazione di un **innovativo sistema di trattamento dei fumi di combustione** finalizzato alla **riduzione delle emissioni e al recupero del calore residuo ancora presente nei fumi**. L'intervento di integrazione del sistema di filtrazione esistente prevede l'installazione di:

- un nuovo impianto DeNOX SCR catalitico di ultima generazione, per l'abbattimento degli ossidi di azoto ad altissima efficienza, e una torre di lavaggio fumi con ulteriore abbattimento di acido cloridrico e ammoniacca;
- una sezione di "flue gas condensation" di recupero termico a condensazione sui fumi depurati, che **verrà impiegato nella rete di teleriscaldamento**.

L'intervento, quindi, oltre a innalzare il rendimento energetico complessivo del Termoutilizzatore, contribuirà alla riduzione delle emissioni del sistema di teleriscaldamento bresciano. Infatti, in sede di progetto, si stima che la **CO₂ evitata sarà pari a 185 mila tonnellate annue, oltre a una riduzione del 50% degli ossidi di azoto (NO_x)**.



PROGETTO INNOVATIVO LOMBHE@T

A2A Calore e Servizi parteciperà, grazie al progetto LombHe@t, al bando "Call Hub Ricerca e Innovazione" di Regione Lombardia, finanziato con fondi POR FESR 2014-2020. Il progetto è iniziato a dicembre del 2019, durerà 30 mesi ed ha visto 33 iniziative di eccellenza vincitrici.

LombHe@t si basa su un **programma di R&D volto a identificare soluzioni di riscaldamento a basso impatto ambientale**.

Il progetto, che si pone come esempio pilota per la decarbonizzazione del tessuto urbano, prevede lo sviluppo di tecnologie ad alta efficienza, che prevedono l'utilizzo sia di fonti di energia rinnovabile, per i nuovi edifici e per quelli già esistenti, sia del teleriscaldamento ottimizzato ed efficiente sulle rete A2A di Milano Est. Il pilota prevede lo sviluppo di un **sistema di recupero di calore da fonte industriale e una rete di teleriscaldamento intelligente** (replicabile su tutte le reti) per una gestione ottimizzata. Inoltre, attraverso un apparato wireless autoalimentato, sotterraneo, con trasmissione dei dati in remoto, e grazie a valvole innovative e sensori, sarà possibile **monitorare l'operatività in tempo reale, migliorando l'efficienza e le condizioni operative, nonché accelerando il rilevamento delle perdite**.

Si effettueranno anche attività di analisi, classificazione e modellazione dei profili di fabbisogno termico delle utenze, che permetteranno di affinare la gestione del sistema di teleriscaldamento in previsione di sviluppi futuri. La sperimentazione consentirà di validare un approccio economicamente competitivo dove il tessuto urbano è densamente popolato. I primi beneficiari della sperimentazione saranno circa 3.000 cittadini. Insieme a *partner* industriali, Università e Istituzioni saranno sviluppate pompe di calore a compressione di vapore (EHP), tecnologicamente avanzate, e algoritmi di regolazione ottimale. La sperimentazione prevedrà inoltre interventi per aumentare l'efficienza energetica, testare l'uso di refrigeranti a basso impatto ambientale e ridurre l'inquinamento acustico.

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 accertare che tali modalità siano ancora basate su una specifica necessità;

- progettare ed implementare le infrastrutture per la tutela della sicurezza delle informazioni aziendali, come sistemi *antimalware* sulle postazioni di lavoro e sulle reti;
- effettuare attività di monitoraggio continuativo della sicurezza del Gruppo mediante l'unità di *Security Operation Center*, ovvero mediante analisi proattive di sistemi e tecnologie di sicurezza informatica (*IPS, firewall, server, ecc.*).

Il **servizio di monitoraggio, di sicurezza e di gestione degli incidenti informatici** si è evoluto in una struttura altamente specializzata, dotata delle migliori competenze, che presidia tutti gli ambiti delle *Security Operations* con una logica "*intelligence driven*", anche attraverso un team di "*white hat*" per l'esecuzione di attività di *active defence* (*security assessment, read teaming, threat hunting*).

Si segnala che nel 2020 sono stati monitorati 143 incidenti di severità alta e critica, nessuno dei quali tale da compromettere il *business* aziendale. Di questi, si evidenziano 2 casi di *data breach* gestiti tempestivamente e 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.

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2 Governance

3 Strategia di Sostenibilità

4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

Il capitale manifatturiero nella Business Unit Ambiente

Il capitale manifatturiero nella Business Unit Generazione e Trading

Il capitale manifatturiero nella Business Unit Reti e Calore

Cybersecurity

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

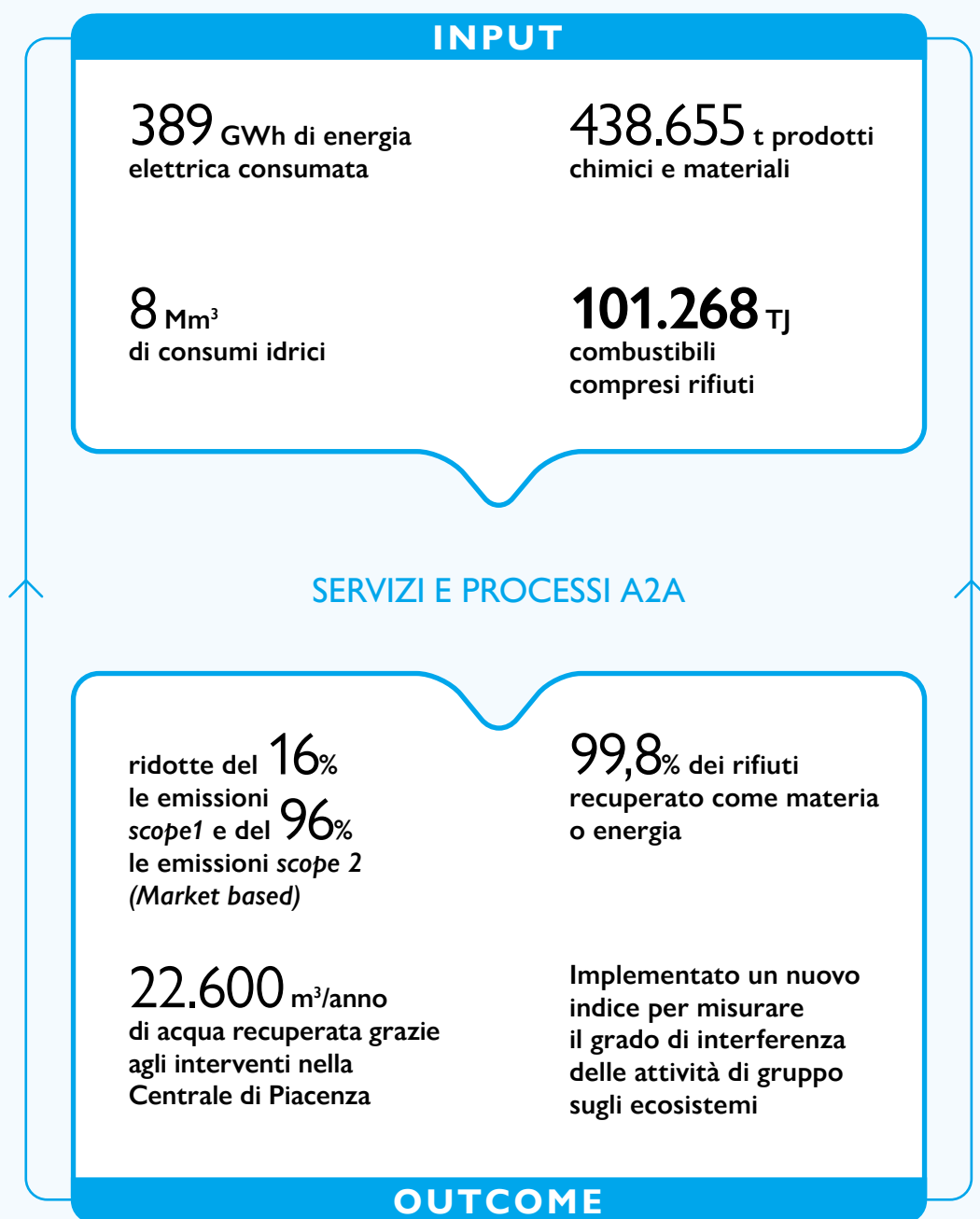
GRI Content Index

TCFD Content Index



7

Capitale Naturale



Il Green Deal e l'impegno dell'UE verso la carbon neutrality

Il 2020 è stato un anno di svolta per le politiche ambientali europee. Nel corso dell'anno, grazie all'approvazione del **Green Deal UE**, hanno preso avvio i lavori di proposizione degli Atti che caratterizzeranno il contesto normativo e regolatorio nel quale le società si troveranno a operare nei prossimi anni. È stata infatti approvata la prima **Legge Europea sul Clima**, che vuole trasformare l'Europa per renderla a **impatto climatico zero entro il 2050**; ciò significa che tutti i paesi dell'UE dovranno raggiungere l'azzeramento delle emissioni nette di gas a effetto serra, principalmente attraverso la riduzione delle emissioni e l'investimento in nuove tecnologie verdi. La Legge sul Clima ha fissato anche un importante traguardo intermedio al 2030: la riduzione delle emissioni di gas a effetto serra di almeno il **55%** rispetto ai livelli del 1990. Inoltre, l'Unione Europea ha presentato anche importanti Piani di Azione e Strategie, che rappresentano la *vision* europea di indirizzo per gli Stati Membri su temi specifici, come quello sull'economia circolare e l'idrogeno.

Il **Piano d'Azione Europeo per l'Economia Circolare** riguarda la transizione verso un'economia più circolare, in cui il valore dei prodotti, dei materiali e delle risorse è mantenuto quanto più a lungo possibile e la produzione di rifiuti è ridotta al minimo. Il Piano prevede una *roadmap* di proposte legislative che saranno approvate nei prossimi anni e che definiranno il contesto di riferimento per uno sviluppo circolare di tutte le aree di *business* del Gruppo. La **Strategia Europea per l'Idrogeno** punta a promuovere l'idrogeno quale fattore determinante per la decarbonizzazione dell'industria, dei trasporti, della produzione di energia elettrica e dell'edilizia in tutta Europa. La strategia si prefigge di realizzare questo potenziale attraverso investimenti, regolamentazione, creazione di un mercato, ricerca e innovazione.

In un contesto sociale pesantemente colpito dalla pandemia da Covid-19, il *Green Deal* potrà rappresentare un'**occasione** unica per **rilanciare** l'economia in chiave "green" e le imprese dovranno essere pronte a cogliere ogni opportunità di sviluppo in linea con i suoi ambiziosi obiettivi.

2/3
T\$

INVESTITI NELLA TRANSIZIONE ENERGETICA A LIVELLO GLOBALE

71%

DEI CITTADINI RITIENE IL CLIMATE CHANGE UNA CRISI GRAVE QUANTO QUELLA DA COVID-19

17,7%

IL TASSO DI UTILIZZO CIRCOLARE DI MATERIA IN ITALIA NEL 2017

SDGs IMPATTATI

6 ACQUA PULITA E SERVIZI

7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE

12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI

13 LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO

15 FLORA E FAUNA TERRESTRE

TEMI MATERIALI

Economia circolare

Uso efficiente dell'acqua

Lotta al cambiamento climatico

Biodiversità

Qualità dell'acqua distribuita

Mobilità sostenibile

PIANO STRATEGICO @2030

76% raccolta differenziata media

19 mc/km/gg perdite idriche sulla rete

58% quota rinnovabile sulla produzione netta

674k tonnellate di CO₂ evitata grazie a e-moving

FONTI
<https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2020-04/earth-day-2020-ipsos.pdf>
<https://www.enea.it/it/segui/publicazioni/pdf-volumi/2020/sintesi-rapporto-sulleconomia-circolare-in-italia-2020.pdf>

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

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione della società di revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

7 Capitale Naturale

Economia circolare

Valorizzazione dei rifiuti come risorse riciclabili e, laddove possibile, riutilizzabili al fine di minimizzare il ricorso alla discarica; sviluppo dell'attività di raccolta differenziata e della capacità di trattamento del materiale raccolto per creare nuovi oggetti, della gestione efficiente delle discariche, dei fanghi e delle acque reflue anche attraverso lo sviluppo di tecnologie per la produzione di biogas o biometano; utilizzo efficiente di tutte le risorse non rinnovabili impiegate nel *business*.



Uso efficiente dell'acqua

Ridurre delle perdite idriche lungo la rete di distribuzione e adottare politiche e buone pratiche, capaci di facilitare il consumo attento e sostenibile della risorsa idrica.



Qualità dell'acqua distribuita

Attenzione alla qualità dell'acqua distribuita nei diversi comuni serviti dal Gruppo; sviluppo di servizi di trattamento delle acque di scarico con particolare attenzione alla riduzione degli inquinanti.



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

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

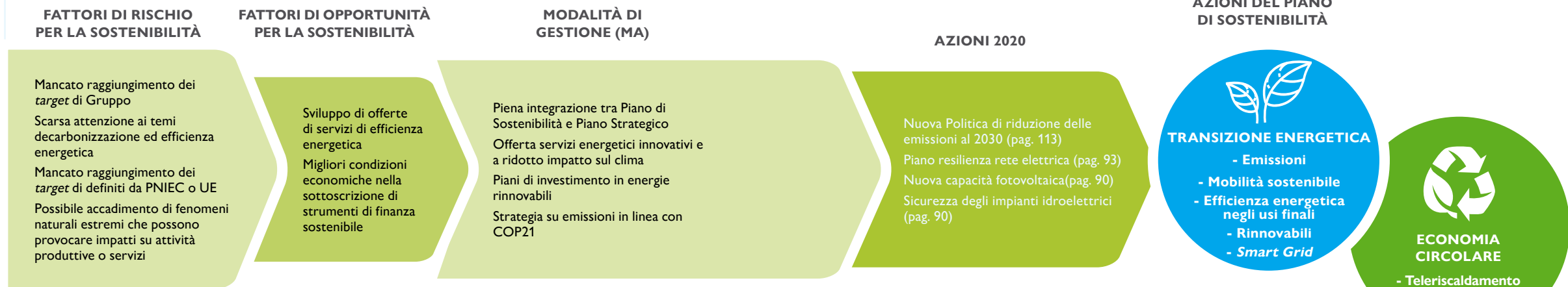
Relazione della società di revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

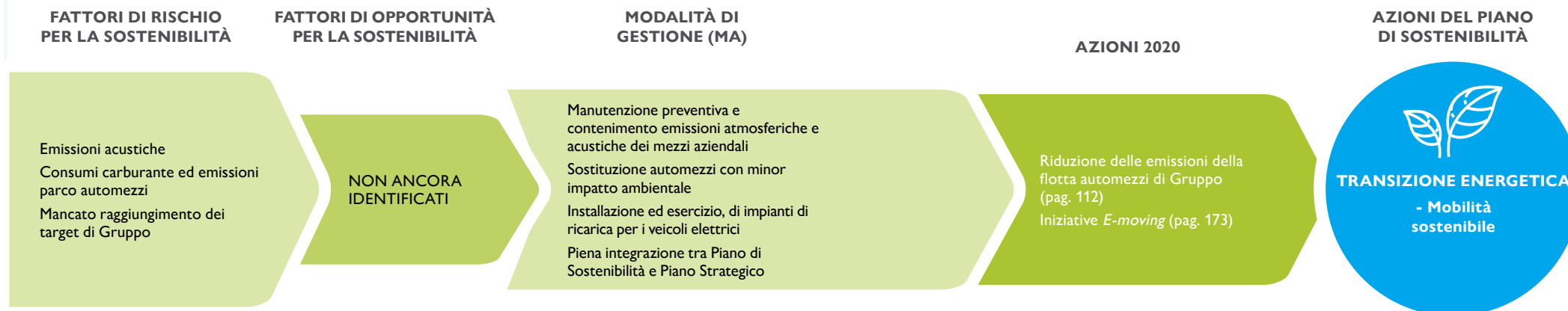
Lotta al cambiamento climatico

Utilizzo di sistemi di abbattimento e riduzione delle emissioni in atmosfera e sviluppo di energie rinnovabili; 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 climalteranti (es. Accordo di Parigi).



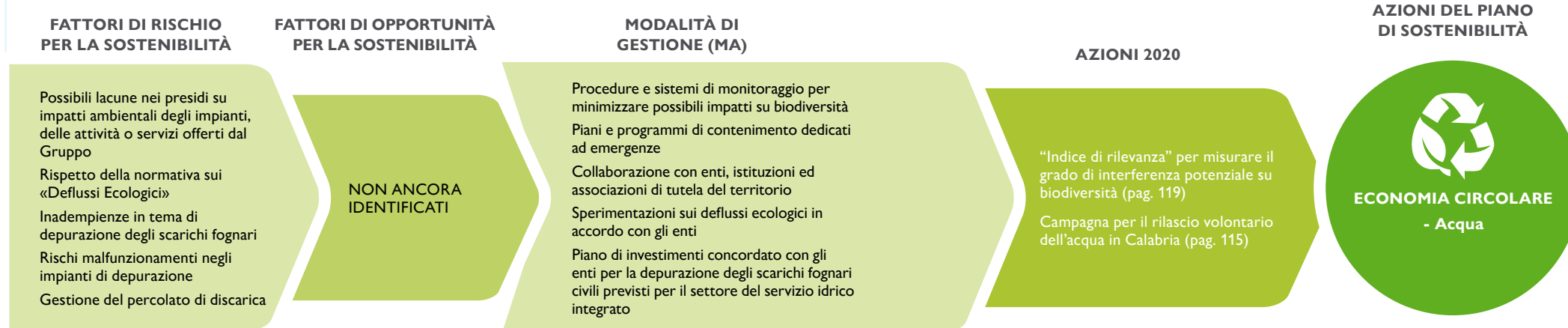
Mobilità sostenibile

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



Tutela della biodiversità

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



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

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione della società di revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

7.1 Economia circolare

Il Gruppo, per la tipologia di servizi che offre, è fortemente chiamato al rispetto dei principi della cosiddetta Economia Circolare, termine e filosofia che mira alla minimizzazione dell'utilizzo di materia vergine.

Un ruolo fondamentale in questo ambito è svolto dalla BU Ambiente: i servizi di raccolta, trasporto e trattamento dei rifiuti urbani e speciali, infatti, si collocano nella delicata fase del fine vita di prodotti utilizzati per attività domestiche ed industriali, consentendo, con opportuni trattamenti, il rientro in ciclo della materia che così recuperata fa diminuire la

richiesta di materia prima vergine. Nel caso dei rifiuti che si originano in ambito domestico la raccolta differenziata consente di recuperare come materia una consistente quota di vetro, plastica, carta, cartone, materiale organico e di valorizzare energeticamente le frazioni non recuperabili come materia.

La stretta collaborazione con le amministrazioni comunali e il coinvolgimento dei cittadini attraverso iniziative e campagne consentono ogni anno di migliorare l'efficienza del servizio di raccolta e differenziazione.

Figura 21 Raccolta differenziata*

	2018		2019		2020	
	Quantità raccolta (t)	Indice %	Quantità raccolta (t)	Indice %	Quantità raccolta (t)	Indice %
Bergamo	45.536	71,4%	44.401	71,3%	42.583	73,1%
Brescia	83.869	73,0%	82.369	72,2%	80.117	72,4%
Como	29.168	71,8%	29.639	70,3%	25.996	70,4%
Cremona	28.886	75,0%	28.887	75,0%	25.949	73,4%
Lodi	14.472	74,1%	15.054	75,4%	14.308	76,0%
Milano	415.230	59,7%	431.518	61,5%	379.035	62,6%
provincia Bergamo	5.949	70,6%	5.640	72,6%	5.483	74,9%
provincia Brescia	175.434	77,8%	170.297	77,7%	169.681	77,6%
Provincia Como	n.a.	n.a.	10.371	79,8%	60.182	80,0%
Provincia Cremona	58.667	80,2%	61.856	80,3%	8.938	79,7%
Provincia Lodi	26.193	76,3%	25.012	78,4%	21.307	78,1%
provincia Mantova	33.700	87,8%	33.879	87,8%	33.733	87,5%
provincia Milano	106.160	66,2%	97.275	67,4%	95.207	67,6%
Liguria (Rapallo, Zoagli e Chiavari)	n.r.	n.r.	9.922	58,5%	19.403	65,2%
Totale/media	1.023.265	67,6%	1.046.118	68,4%	981.921	69,4%

* 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.

In linea generale, la situazione pandemica e la conseguente contrazione dei consumi hanno comportato un decremento complessivo di rifiuti prodotti, e quindi raccolti dalle società del Gruppo, sia indifferenziati che differenziati. Costituiscono eccezione i territori di più recente acquisizione (Como e Liguria), dove la graduale penetrazione dell'attività ha comportato un aumento dei quantitativi raccolti.

Tra tutti i capoluoghi spicca ancora per quantitativi raccolti Milano, che ha visto nel 2020 un significativo aumento dell'indice di raccolta differenziata (+1,1 punti percentuali). La città, ormai si colloca ai vertici internazionali tra le metropoli con le migliori performance di raccolta differenziata.

Tra le città di medie dimensioni emerge Bergamo, dove la raccolta differenziata cresce di

1,8 punti percentuali, mentre sostanzialmente stabili sono gli altri capoluoghi, con eccezione di Cremona che registra una flessione dovuta a problematiche gestionali nella fase acuta della pandemia con un aumento del rifiuto indifferenziato.

Nel 2020 APRICA ha esteso il servizio di igiene urbana a Chiavari (GE) e proprio nei comuni gestiti in Liguria si registra il maggior aumento di raccolta differenziata, che passa dal 58,5% del 2019 al 65,2% del 2020 (+ 6,7 punti percentuali).

La raccolta differenziata media di tutti i comuni gestiti dal Gruppo aumenta di 1 punto percentuale raggiungendo il 69,4%, nonostante l'aumento di rifiuti indifferenziati quali le mascherine chirurgiche, dovuto alla pandemia.

IL CONTATORE AMBIENTALE

Al fine di valutare in maniera concreta i benefici ambientali generati da una virtuosa gestione dei rifiuti urbani, il Comune di Milano, CONAI, A2A Ambiente, AMSA e AMAT hanno realizzato un **contatore che quantifica l'impatto ambientale positivo della raccolta differenziata e delle attività di riciclo e recupero**, rispetto a quello (negativo) generato dallo smaltimento dei rifiuti in discarica.

Per la creazione del Contatore Ambientale si è deciso di utilizzare un approccio che seguisse la metodologia del **Life Cycle Assessment (LCA)**, dove il perimetro di analisi parte dal momento in cui un prodotto diventa rifiuto (vale a dire dal momento in cui viene gettato nei contenitori della raccolta) fino a quando il rifiuto viene trasformato in "materia prima seconda" o valorizzato energeticamente. Le diverse fasi di analisi si riferiscono alle attività di raccolta, trasferimento, trasporto fino agli impianti di selezione ed infine, alle attività di trattamento/recupero.

L'output del Contatore Ambientale consiste in un pannello di **indicatori che quantificano i benefici ambientali generati dal processo**, tra cui: le emissioni di CO₂ evitate e una rappresentazione del potenziale di rigenerazione dei materiali avviati a recupero (con la produzione di materie prime secondarie da rifiuti come plastica, carta, vetro, organico) attraverso la loro conversione in oggetti di uso comune (ri-prodotti).

Con la seconda edizione del 2020, che fa riferimento ai valori dell'annualità 2019, il Contatore Ambientale ha evidenziato come **l'attività di raccolta e trattamento rifiuti ha permesso di risparmiare**: 2,6 milioni di acqua, 2.400 GWh ed oltre 127.500 tonnellate di materie prime. In termini di benefici per il clima, si stimano 457 mila tonnellate di CO₂ evitate.

➔ Per maggiori informazioni si veda <https://www.amsa.it/progetti/contatore-ambientale>

Attualmente la media italiana della raccolta differenziata si attesta a circa il 61%, con un tasso di riciclo effettivo di circa il 45%*. Nei territori dove A2A si occupa della raccolta dei rifiuti urbani, la quasi totalità (99,8%) dei rifiuti viene recuperato come materia o energia.

Figura 1 Destino dei rifiuti urbani raccolti

Recupero di materia	69,5%
Recupero di energia	30,3%
Smaltimento	0,2%

Le attività finalizzate al recupero di materia effettuate all'interno degli impianti di A2A Ambiente hanno consentito nel 2020 di ottenere più di **367.000 tonnellate di materia prima secondaria e circa 36.300 tonnellate di rifiuti plastici altamente selezionati e pronti per la macinazione ed estrusione in impianti esterni dove viene prodotto il cosiddetto pellet** (la materia prima per stampaggio).

La materia prima secondaria, anche essa derivante da processi "end of waste", in uscita dagli impianti di recupero della BU Ambiente è costituita da carta e cartone, rottame di vetro selezionato e aggregati riciclati da terre di spazzamento stradale

(ghiaie e sabbie a varia granulometria), nonché compost derivante in prevalenza da sfalci e potature. Complessivamente si registra un incremento produttivo del 3,9%, soprattutto dovuto alla maggiore quantità di compost prodotto dall'impianto di Bedizzole e di carta dall'impianto di Novate.

L'incremento dei quantitativi di rifiuti plastici avviati a recupero, pari al 73% in più rispetto all'anno precedente, è principalmente dovuto alla piena operatività dell'impianto di Muggiano. Da una prima valutazione effettuata, basata sia su dati di letteratura che dati produttivi degli impianti di Cavaglia e Muggiano, il recupero della plastica attuato nei due impianti nel 2020 ha consentito un risparmio di circa 50.000 m³ di acqua e 47.000 tonnellate di anidride carbonica, rispetto alla produzione di analoga materia prima vergine a partire dal petrolio.

Nel Piano Strategico 21-30 il Gruppo prevede di **ampliare maggiormente la propria capacità impiantistica finalizzata al recupero di materia per oltre 1 milione di tonnellate**, attraverso l'acquisizione o la costruzione di impianti dedicati (principalmente carta e organico).

Analogamente viene posta dal Gruppo anche alla gestione, presso impianti della BU Ambiente o di terzi, dei rifiuti **prodotti** dalle proprie atti-

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

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione della società di revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

* Fonte: Eurostat, CONAI, ISPRA.

vità. La *Business Unit Ambiente*, in ragione delle ceneri prodotte dalla combustione dei rifiuti e dai percolati delle discariche perlopiù in post-gestione, ha prodotto 585.540 tonnellate di rifiuti non pericolosi (+19,3% rispetto al 2019) e 113.944 tonnellate (-1,1%) di rifiuti pericolosi. La percentuale di recupero pari al 46,5% del totale è in larga parte dovuta a percolati e soluzioni acquose che pur essendo trattati in impianti di depurazione che ne recuperano la matrice acquosa, sono da considerarsi avviati a smaltimento. L'aumento dei rifiuti non pericolosi prodotti è attribuibile ad una maggiore quantità di ceneri prodotte, per l'entrata in perimetro di nuovi impianti e un maggior funzionamento dei termovalorizzatori.

Per A2A l'approccio alla circolarità non si risolve solo con il settore della gestione dei rifiuti, pure rilevante e centrale per l'economia dei territori in cui opera. La gerarchia europea nella gestione dei rifiuti vede al primo posto la prevenzione, cioè la scelta di modalità operative che riducano fin dall'origine la produzione di rifiuti. Nella BU Reti e Calore la prevenzione è attuata attraverso la valutazione del materiale tolto d'opera proveniente da manutenzione delle reti e il conseguente **reimpiego dei materiali ancora idonei e funzionali**. Nella BU Generazione e Trading già da diversi anni i gessi da desolfurazione dei fumi prodotti dalla centrale di Monfalcone sono gestiti come sottoprodotti, grazie ad un esercizio attento a garantirne i requisiti normativi ambientali e le rigorose caratteristiche chimiche e fisiche richieste dalle norme tecniche di settore, per essere **direttamente impiegati nei cementifici come materia prima**.

Inoltre, la minore produzione da fonti fossili, dovuta all'abbandono del carbone come combustibile presso la Centrale Lamarmora di Brescia, avvenuto nel marzo del 2020 nell'ambito del piano di decarbonizzazione del Gruppo, e alla sospensione della produzione presso la centrale di Monfalcone, ha comportato la **ulteriore riduzione dei quantitativi di rifiuti non pericolosi prodotti**.

I rifiuti prodotti solamente dalla BU Reti e Calore ammontano complessivamente a 36.304 tonnellate (-3,3% rispetto al 2019), di cui 467 tonnellate di pericolosi con un sensibile aumento (+40% rispetto

al 2019) causato dal cambio straordinario dei contenitori in favore di quelli smart (vedi pag. 92). Gli apparecchi dismessi sono stati comunque avviati ad impianti autorizzati di disassemblaggio e recupero. La percentuale di recupero complessiva che si attesta all'82%.

Per la BU Generazione, la produzione totale di rifiuti è stata pari a 40.155 tonnellate (+29% rispetto al 2019), di cui 23.953 tonnellate di non pericolosi (-14% rispetto al 2019) e 16.202 tonnellate di pericolosi avviati a smaltimento (di cui 12.797 tonnellate dovute a operazioni straordinarie di pulizia di vasche e reti della Centrale di San Filippo del Mela), con una conseguente riduzione della percentuale di recupero complessiva, che per il 2020 si attesta al 54,2%, rispetto al 79,6% del 2019.



IL SISTEMA INTEGRATO ENERGIA AMBIENTE, UN ESEMPIO DI CIRCOLARITÀ NELLA CITTÀ DI BRESCIA

Si possono coniugare attività diverse per massimizzare le opportunità per l'ambiente e il territorio? La BU Ambiente e la BU Reti e Calore lo stanno facendo, con un intervento che partendo dalla riduzione delle emissioni del Termoutilizzatore di Brescia, consentirà di ridurre le emissioni e il consumo di risorse primarie del sistema complessivo di teleriscaldamento urbano.

Il progetto si concretizzerà attraverso il *revamping* dell'impianto di depurazione fumi del Termoutilizzatore di Brescia, che prevede la realizzazione di un **innovativo sistema di trattamento dei fumi di combustione finalizzato alla riduzione delle emissioni e al recupero del calore residuo ancora presente nei fumi**.

L'intervento di integrazione del sistema di filtrazione esistente prevede l'installazione di:

- un nuovo impianto DeNO_x SCR catalitico di ultima generazione, per l'abbattimento degli ossidi di azoto ad altissima efficienza e una torre di lavaggio fumi con ulteriore abbattimento di acido cloridrico e ammoniacale;
- una sezione di "flue gas condensation" di recupero di calore a condensazione sui fumi depurati, che **verrà impiegato nella rete di teleriscaldamento**.

L'intervento, quindi, innalzerà il rendimento energetico complessivo del Termoutilizzatore, e contribuirà alla riduzione delle emissioni del sistema di teleriscaldamento bresciano. Infatti, in sede di progetto, si stima che la **CO₂ evitata sarà pari a 185 mila tonnellate annue, oltre a una riduzione del 50% degli ossidi di azoto (NO_x)**.

L'iniziativa si inserisce nel programma della BU Reti e Calore per incrementare la quota di calore per il teleriscaldamento derivante da fonti rinnovabili e recuperi di calore. Attualmente tale valore si attesta al 50%, ma entro il 2030 il Gruppo punterà a raggiungere il 73%, ben oltre gli obiettivi previsti dal PNIEC.

Valutazioni sulla circolarità dei processi di Gruppo

Come detto, il tema circolarità non si esaurisce col recupero dei rifiuti. È altresì importante valutare un prodotto, un servizio o l'attività di un settore produttivo o di una azienda attraverso l'intero ciclo di vita, comprendendone le fasi quali la progettazione, l'approvvigionamento delle materie prime, la vita utile, i consumi energetici, la riparabilità o modularità/intercambiabilità e l'effettivo riutilizzo dei materiali e gli impatti dovuti al fine vita. Con riferimento alle valutazioni di circolarità, il Gruppo ha risposto al **questionario Cyrculitics, promosso dalla fondazione Ellen Mc Arthur** che, pur in via sperimentale ed ancora in fase di valutazione, fornisce un punteggio di circolarità.

Più specifica e calata su un singolo settore, quello del servizio idrico integrato, è stata invece la valutazione effettuata nell'ambito del **progetto RIECCO** promosso dalla Camera di Commercio di Milano, Monza e Brianza Lodi in collaborazione con la Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa (si veda box di seguito). La fase finale del percorso formativo si è concretizzata attraverso l'utilizzo del *check-up tool* messo a punto dalla Scuola Sant'Anna, applicato ad A2A Ciclo Idrico ed Azienda Servizi Valtrompia (ASVT).

L'analisi è stata suddivisa nelle fasi di approvvigionamento, *design*, produzione, logistica, utilizzo/esercizio, gestione rifiuti e gestione asset, restituendo un risultato complessivamente positivo sia per A2A Ciclo Idrico che per ASVT, con un indice di circolarità medio tra le due aziende attorno al 70%, che le colloca nella fascia "proattiva".

Punti di forza rilevati sono l'elevato tasso di riciclo dei rifiuti (90% per A2A Ciclo Idrico), l'impiego di materie prime non vergini quali il solfato di alluminio (6.800 t/anno), sottoprodotto impiegato per l'abbattimento del fosforo negli impianti di depurazione, la pratica di rigenerazione dei carboni attivi utilizzati nella potabilizzazione e il reimpiego ed ottimizzazione degli imballaggi dei prodotti per il trattamento acque.

Sono stati individuati anche ambiti di miglioramento, che le aziende hanno preso come utile spunto di implementazione futura: il risparmio energetico nel campo dell'illuminazione e l'opportunità di una maggiore integrazione di considerazioni di circolarità in fase di *design* dei processi.

L'esperienza di valutazione ha evidenziato l'utilità di questo tipo di *tool* di cui è in studio l'estensione alle altre società del Gruppo.

Lettera agli stakeholder

Nota Metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2 Governance

3 La strategia sostenibile di A2A

4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

7 Capitale Naturale

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

IL PROGETTO RIECCO PER LA MISURAZIONE DELLA CIRCOLARITÀ DELLE AZIENDE

La Camera di Commercio di Milano, Monza e Brianza Lodi in collaborazione con l'istituto di Management della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa ha realizzato il progetto RIECCO, un percorso tecnico-scientifico di avvicinamento delle imprese all'economia circolare, che ha visto la partecipazione di oltre 50 società. Il percorso ha previsto tre step: percorso informativo e formativo sul tema della *Circular Economy*; tavoli di lavoro per l'individuazione di azioni di settore volte a massimizzare la circolarità; supporto individuale ad ogni azienda tramite analisi del livello di circolarità. Durante gli incontri formativi sono stati presentati alcuni strumenti per misurare la circolarità di un prodotto, di un processo e di una azienda; fra questi uno strumento specifico elaborato dalla Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa, denominato *Check-up tool*, che è stato utilizzato nella fase finale di *check up* alle aziende partecipanti. Per le aziende partecipanti questo percorso è stato un'occasione per prendere coscienza del livello di circolarità e individuare azioni mirate a migliorarlo.

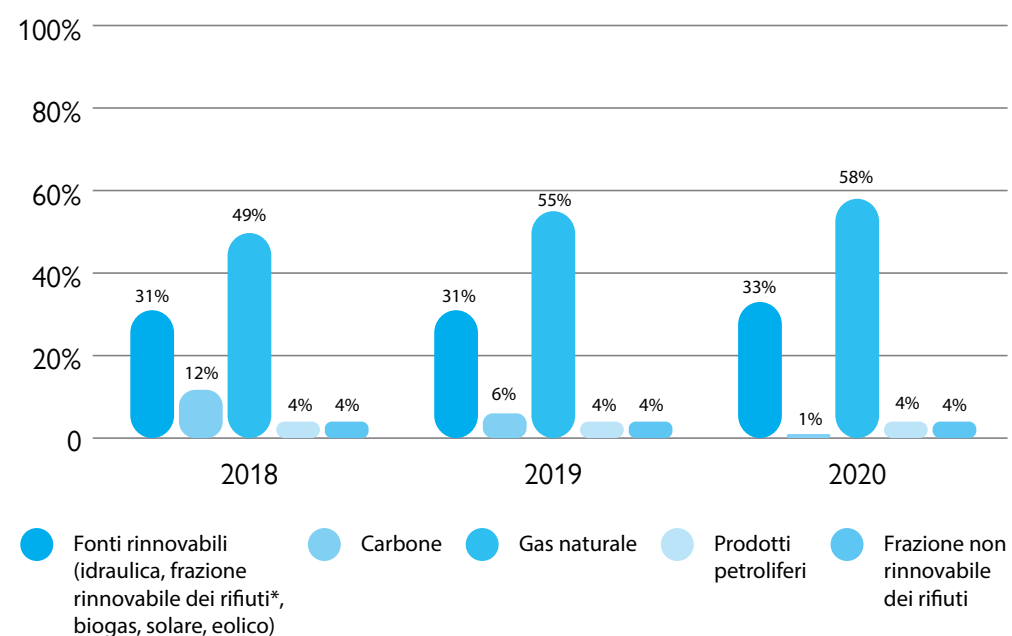
7.2 Transizione energetica

La transizione energetica dalle fonti fossili a quelle rinnovabili è una fase necessaria per raggiungere gli obiettivi italiani ed europei legati alla decarbonizzazione e alla riduzione delle emissioni. Il Gruppo sta attuando diverse iniziative per contribuire a questo passaggio, focalizzandosi principalmente sulla crescita delle rinnovabili e sul supporto alle esigenze di flessibilità del sistema elettrico. Lo sviluppo di fonti rinnovabili, che secondo l'obiettivo di Piano contribuiranno al 58% della produzione di energia del

Gruppo al 2030, sarà centrato sulle tecnologie solare ed eolica.

Nel 2020 la produzione di energia elettrica complessiva del Gruppo ha visto un contributo delle fonti rinnovabili superiore rispetto al 2019, grazie anche all'acquisizione di impianti alimentati da biomasse e al contemporaneo ridotto utilizzo del carbone, definitivamente abbandonato per la produzione in cogenerazione, e che sarà eliminato nei prossimi anni.

Figura 22 Energia elettrica prodotta per tipologia di fonte*



* Per i rifiuti non pericolosi si è assunta una frazione rinnovabile pari al 51% (rif. Decreto Ministero per lo Sviluppo Economico del 18 dicembre 2008). Di conseguenza la frazione non rinnovabile è stata assunta pari al 49%.

Inoltre, si evidenzia un lieve calo (-3% rispetto al 2019) della produzione idroelettrica, dovuta alla minore idraulicità dell'anno, mentre la produzione fotovoltaica è aumentata del 3%. L'utilizzo di gas naturale è invece rimasto pressoché invariato (-1%).

La produzione elettrica tramite valorizzazione dei rifiuti e delle biomasse e tramite combustione del biogas è aumentata dell'8% rispetto al 2019, grazie all'acquisizione di un nuovo impianto a biomasse. Il calore immesso nelle reti di teleriscaldamento da questi impianti è aumentato del 2% rispetto al 2019.

Figura 23 Energia prodotta da valorizzazione rifiuti e biogas sul totale dell'energia prodotta

	2018	2019	2020
Energia termica	55%	58%	59%
Energia elettrica	7,2%	7,1%	8,4%

Le conseguenze sull'ambiente delle scelte inerenti le fonti energetiche riguardano innanzitutto la matrice atmosferica: nel 2020 l'andamento delle emissioni, sempre contenute ai livelli più bassi possibili grazie alle tecnologie di combustione e ai sistemi di abbattimento, ha visto una generale diminuzione dei macroinquinanti. La riduzione è dovuta non solo alla minor produzione energetica, ma anche alla tipologia del mix di combustibili e all'efficienza nella produzione. In particolare, il minore utilizzo di carbone e olio combustibile denso ha comportato una riduzione significativa delle emissioni specifiche (massa di sostanza emessa per unità di energia elettrica prodotta) di SO₂ (-37%), polveri (-24%) e NO_x (-14%). La diminuzione delle emissioni specifiche di NO_x è meno marcata dal momento che tali sostanze sono emesse anche dagli impianti a ciclo combinato alimentati a gas naturale, la cui produzione è rimasta pressoché invariata, benché caratterizzata da una maggiore efficienza.

Figura 24 Fattori di emissione specifici per unità di energia, elettrica e termica, immessa in rete t/GWh

	2018	2019	2020
SO ₂	0,068	0,047	0,029
NO _x	0,162	0,146	0,126
Polveri	0,006	0,003	0,002

ULTERIORE ACCELERAZIONE VERSO UN TELERISCALDAMENTO ANCORA PIÙ SOSTENIBILE A BRESCIA

Nel 2020 A2A ha ulteriormente accelerato il suo percorso verso la decarbonizzazione del sistema energetico, decidendo di abbandonare con largo anticipo l'utilizzo del carbone nella Centrale Lamarmora di Brescia. Una decisione che beneficia dello stato di avanzamento accelerato degli investimenti già effettuati per la realizzazione degli accumuli termici e dei progetti di recupero di ulteriore calore da attività industriali.

Per il sistema del teleriscaldamento di Brescia sono previsti ulteriori investimenti nei prossimi anni, principalmente indirizzati sui seguenti progetti:

- **incremento degli accumuli termici**, oltre quelli già realizzati presso la Centrale Lamarmora, con altri due sistemi di 2.200 metri cubi per 95 MWh l'uno, che saranno realizzati presso la Centrale Nord portando la capacità termica complessiva di Brescia a circa 550 MWh;
- costruzione di un **impianto fotovoltaico da 250 KW presso la Centrale Lamarmora**, per una superficie di 1.500 mq, per alimentare le pompe del teleriscaldamento riducendo i consumi;
- **potenziamento del sistema di trattamento fumi (DeNOx) del Termoutilizzatore**: in funzione con l'anno in corso un nuovo sistema ad altissima efficienza per abbattere ulteriormente gli ossidi di azoto, già molto al di sotto dei limiti di legge;
- **recupero del calore dai fumi del Termoutilizzatore** (si veda box a pag. 109) limitrofo: l'apertura cantiere è prevista a metà di quest'anno, con l'attivazione della prima linea nella stagione termica 2021 e previsto completamento nella stagione termica 2022.

Il sistema di teleriscaldamento di Brescia è stato riconosciuto dalla Commissione Europea come un esempio di eccellenza a livello europeo: tra i fattori chiave di successo vengono indicati, tra gli altri, la sostenibilità ambientale, dato che il sistema evita ogni anno l'emissione in atmosfera di oltre 400 mila tonnellate di CO₂ e il consumo di oltre 150 mila tonnellate equivalenti di petrolio.

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

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione della società di revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

La riduzione della produzione energetica e la diversa composizione del mix di combustibili hanno portato anche alla **riduzione delle emissioni climateranti**: nel 2020 il comparto termoelettrico ha prodotto circa il 19% di emissioni assolute di CO₂ in meno rispetto all'anno precedente, mentre le attività di teleriscaldamento e cogenerazione hanno ridotto le emissioni di circa il 12%. Le emissioni di CO₂ dovute alla termovalorizzazione e ai processi di trattamento rifiuti sono invece rimaste pressoché invariate.

Figura 25 Emissioni di CO₂ da processi di combustione (t)

	2018	2019	2020
BU Generazione e Trading	5.700.406	5.228.056	4.260.787
BU Reti e Calore	392.712	377.631	329.704
BU Ambiente	1.209.825	1.163.222	1.141.439

Il **fattore di emissione di CO₂ del Gruppo** si attesta a 310 g/kWh, con una riduzione di circa il 10% rispetto all'anno precedente, mentre il fattore di emissione relativo alla produzione termoelettrica è sceso fino al valore di 436 g/kWh, migliore del fattore medio del parco termoelettrico nazionale per il 2019 (446 g/kWh)¹.

Nel 2020 sono migliorati tutti gli indicatori inerenti le emissioni di gas ad effetto serra, legati sia alle emissioni dirette che indirette che sulla catena del valore del Gruppo.

Figura 26 Dichiarazione emissioni gas serra² - tonnellate CO₂eq

	2018	2019	2020
Emissioni dirette di gas serra - Scope 1 (tCO ₂ eq)	7.491.395	6.948.463	5.855.402
Emissioni indirette di gas serra - Scope 2 (tCO ₂ eq)			
Location based*	109.807	108.073	107.439
Market based*	nd	175.234	6.948
Altre emissioni indirette di gas serra - Scope 3 (tCO ₂ eq) ³	1.677.882	1.616.284	1.464.134

* Si veda nota a pag. 35 del Supplemento al presente documento.

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 2020 è diminuito di circa il 40% 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 meno puntuale, causato dalla situazione emergenziale Covid-19 e dalla conseguente riduzione delle attività in campo;
- le **emissioni relative al parco automezzi**, diminuite sostanzialmente in ragione di un minore utilizzo di veicoli, ma anche **grazie al maggiore uso di mezzi a metano**, a scapito di quelli alimentati a gasolio;
- le emissioni derivanti dalle **perdite accidentali di gas fluorurati** ad effetto serra dalle apparecchiature di condizionamento e dai commutatori elettrici, il cui valore poco rilevante e con andamento variabile nel tempo a causa del carattere accidentale, è aumentato del 5% passando da 2.712 a 2.850 tonnellate.

Figura 27 Emissioni del parco automezzi, suddiviso per tipologia di combustibili

	2018	2019	2020
Emissioni autoveicoli Gruppo	50.455	51.514	47.755
Ripartizione emissioni per combustibili			
Benzina	3%	3%	3%
Gasolio	83%	80%	78%
Metano	14%	17%	19%

L'impegno per la decarbonizzazione si è concretizzato anche nell'acquisto di energia "verde" per i consumi intra-Gruppo. Da gennaio, 2020, infatti, per **tutti i siti del Gruppo A2A è iniziata la fornitura di energia elettrica 100% rinnovabile certificata tramite "GO" (Garanzia di Origine)**, generando quindi una sensibile diminuzione delle emissioni di CO₂ indirette (Scope 2), le quali sono ancora associate ai pochi siti, acquisiti in corso d'anno, per i quali non è ancora attivo questo tipo di fornitura.

26 impianti del Gruppo sono sottoposti a *Emissions Trading Scheme*, con una quota di emissioni autorizzate pari a 52.646 tonnellate di CO₂eq.

La riduzione della produzione di energia da fonti fossili ha comportato la riduzione anche delle emissioni di CO₂ associate all'approvvigionamento di combustibili e carburanti (incluse nelle Scope 3) che sono diminuite, di circa il 20%.

Figura 28 – Emissioni Scope 3 – acquisto di combustibili e carburanti (tCO₂eq)

	2018	2019	2020
tCO ₂ eq	933.332	853.467	695.408

GLI OBIETTIVI DI RIDUZIONE DELLE EMISSIONI DI CO₂ DI A2A ALLINEATI ALLA SCIENCE BASED TARGET INITIATIVE (SBTi)

Il 2 marzo 2020, la SBTi ha dichiarato gli obiettivi di riduzione delle emissioni dirette ed indirette di CO₂ (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 aggiornato il proprio *target* di riduzione della CO₂ al 2030 mantenendolo fondamentalmente in linea con il *commitment* comunicato alla *Science-based Targets Initiative*. Il mantenimento della traiettoria emissiva si è reso possibile grazie alla stretta collaborazione tra le funzioni di Sustainability Development, Pianificazione e Controllo e Strategia, nelle fasi di impostazione e definizione del nuovo Piano decennale. Il Gruppo prevede infatti di raggiungere un fattore emissivo vicino ai 226 gCO₂/kWh, ciò concede una maggiore convinzione sul raggiungimento dell'obiettivo *Science-based* (*emission factor* al 2030 pari a 230 gCO₂/kWh).

Figura 29 Fattore di emissione del target SBTi

	2017	2018	2019	2020	Obiettivo di Piano 2030	Obiettivo 2030 SBT
gCO ₂ /kWh	425	384	345	310	226	230

A dimostrazione dell'impegno che il Gruppo sta direzionando verso la lotta al cambiamento climatico, si veda il quasi azzeramento delle emissioni Scope 2, con 4 anni di anticipo rispetto a quanto pianificato.

Ancora ad oggi, il Gruppo è l'unica *multiutility* a livello italiano a cui è stato riconosciuto l'allineamento del *target* da parte della SBTi.

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), rispetto alla produzione energetica con fonti non rinnovabili non cogenerative e con un fattore emissivo pari al parco impianti medio italiano. Anche la valorizzazione energetica dei rifiuti, altrimenti destinate allo smaltimento in discarica, ha consentito di evitare l'immissione in atmosfera di quote significative di anidride carbonica. Complessivamente, nel 2020 il ricorso a termovalorizzazione, produzione da fonti rinnovabili e cogenerazione ha consentito di evitare la produzione di **4 milioni di tonnellate di CO₂** e di risparmiare **1,2 milioni di TEP** di energia primaria.

Anche attraverso le attività della BU Mercato come: vendita di energia rinnovabile, interventi di efficienza energetica e servizi per la mobilità sostenibile, il Gruppo supporta la comunità e contribuisce alla lotta al cambiamento climatico (si rimanda al "Capitale Relazionale – Clienti" per maggiori approfondimenti).

La gestione delle reti di distribuzione ha consentito di tenere sotto controllo le perdite di energia elettrica, pari a 250 GWh nel 2020, il cui rapporto rispetto all'energia distribuita è rimasto sostanzialmente invariato rispetto all'anno precedente. Il calore disperso dalle reti di teleriscaldamento, calcolato quest'anno per la prima volta, è pari a 542 GWh, ovvero circa il 18% del calore distribuito.

1 Elaborazione su dati ISPRA, Rapporto 317/2020 e dati TERNA, Rapporto statistico 2019. I documenti riportano i dati più recenti disponibili.
2 Emissioni di CO₂ da processi di combustione, da utilizzo automezzi, da metano disperso dalle discariche, dalle perdite di gas naturale dalle reti di distribuzione, dalle fughe di gas fluorurati ed ozono lesivi.
3 Include le categorie del GHG Protocol - "Purchased goods and services" e le "Fuel and energy-related activities not included in Scope 1 or Scope 2".

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.

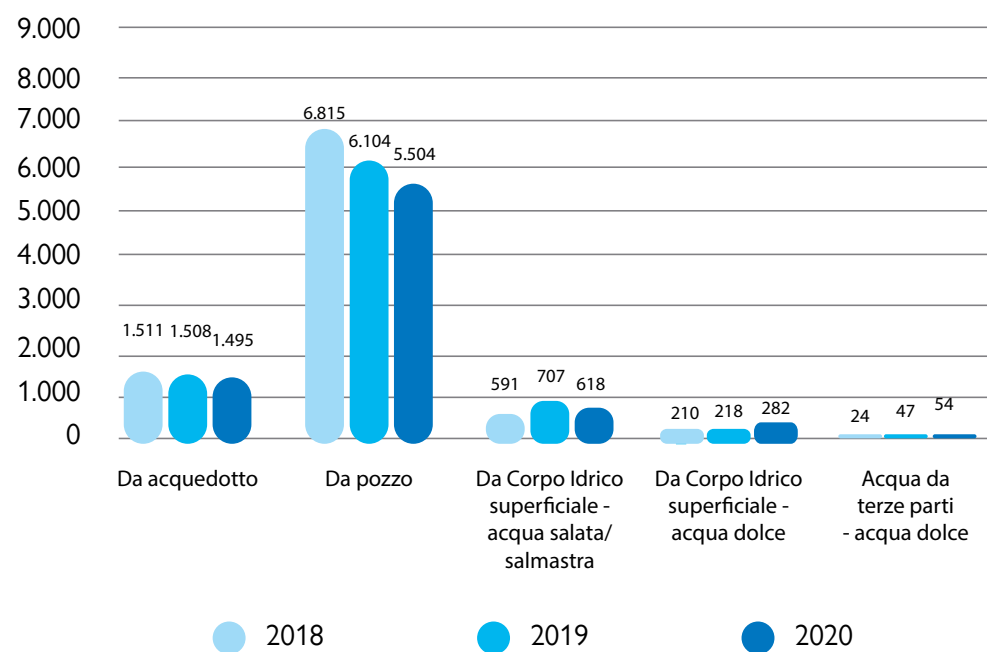
Per ridurre il consumo, le Società del Gruppo A2A adottano il **recupero delle acque di processo e delle acque piovane**, queste ultime per l'irrigazione di aree verdi, il riempimento delle vasche antincendio e il riciclo delle acque di lavaggio. Le acque di raffreddamento sono integralmente restituite 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 idroelettriche, le acque per il funzionamento degli impianti e la produzione di energia sono prelevate garantendo il **perseguimento del Deflusso Minimo Vitale (DMV) – Deflusso Ecologico**, per tutelare gli habitat fluviali, e sono **restituite con le medesime caratteristiche qualitative**.

Nel 2020, i consumi idrici del Gruppo sono stati pari a 8 milioni di m³, in diminuzione del 8% rispetto al 2019.

Figura 30 Consumo di risorsa idrica per tipologia - (migliaia m³)



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; da una possibile complessità nell'estrazione dell'acqua e nella sua distribuzione alle utenze; dalle 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. I prelievi per produzione idroelettrica in Regione Calabria sono invece un elemento all'attenzione delle comunità locali e di A2A, e vengono gestiti con modalità dedicate, come mostrato nel box di seguito. 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 2020 si è registrata una **riduzione del 22% dei consumi da acquedotto**, destinati quasi esclusivamente a finalità igienico sanitarie. Si è altresì registrata una **riduzione del 14% dei prelievi dal depuratore consortile della Centrale di Gissi**, e del **13% dei prelievi da corpo idrico superficiale destinati alla Centrale di San Filippo del Mela**. Anche per quanto concerne l'acqua derivata e restituita per la produzione idroelettrica in Calabria si è registrata una riduzione del 37%, tuttavia motivata da una minore produzione.

Prelievi

Nel 2020 sono stati utilizzati per scopi idroelettrici circa 3,1 miliardi di m³ di acqua, prelevata da corpo idrico superficiale. Il volume complessivo dell'acqua rilasciata per il Deflusso Minimo Vitale evidenzia un incremento del 2% rispetto al 2019, dovuto prevalentemente ai quantitativi rilasciati in Regione Calabria che ha avviato un progetto per aumentare il Deflusso Ecologico (vedi box di seguito).

CAMPAGNA PER IL RILASCIO VOLONTARIO DELL'ACQUA NEL RISPETTO DEL DMV IN CALABRIA

Nel corso del 2020 è stata presentata alla Regione Calabria e all'Autorità di Bacino Distrettuale dell'Appennino Meridionale la **proposta per avviare la campagna per il rilascio volontario dell'acqua nel rispetto delle normative sul Deflusso Ecologico** a valle delle opere di presa afferenti gli impianti A2A siti in ambito regionale. La sperimentazione, attraverso un approccio sito-specifico, mira ad un valore di rilascio tale da concorrere al raggiungimento degli obiettivi più sfidanti previsti dalla Direttiva 2000/60/CE attraverso la definizione dei parametri di Deflusso Ecologico considerando, nello stesso tempo, l'importanza della produzione di energia elettrica da fonte rinnovabile.

Gli altri consumi di acqua nella BU Generazione ammontano a 2,9 milioni di m³ di acqua e sono destinati ad usi di processo. Questo quantitativo si è **ridotto complessivamente del 13% rispetto all'anno precedente**, nonostante un aumento del 29% dell'acqua prelevata in corpo idrico superficiale, per un incremento della richiesta di acqua demineralizzata dovuta a perdite di vapore nei processi. La riduzione complessiva dei consumi è dovuta a una diminuzione dei prelievi di acqua da acquedotto, da pozzo e di acque salate/salmastre da corpi idrici superficiali, nonché a un miglioramento del metodo di rendicontazione dei dati. 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 2020 sono stati recuperati circa 770 mila m³ di acqua, valore diminuito del 44% rispetto all'anno precedente, in ragione di un minore recupero effettuato presso la Centrale di San Filippo del Mela.

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

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione della società di revisione

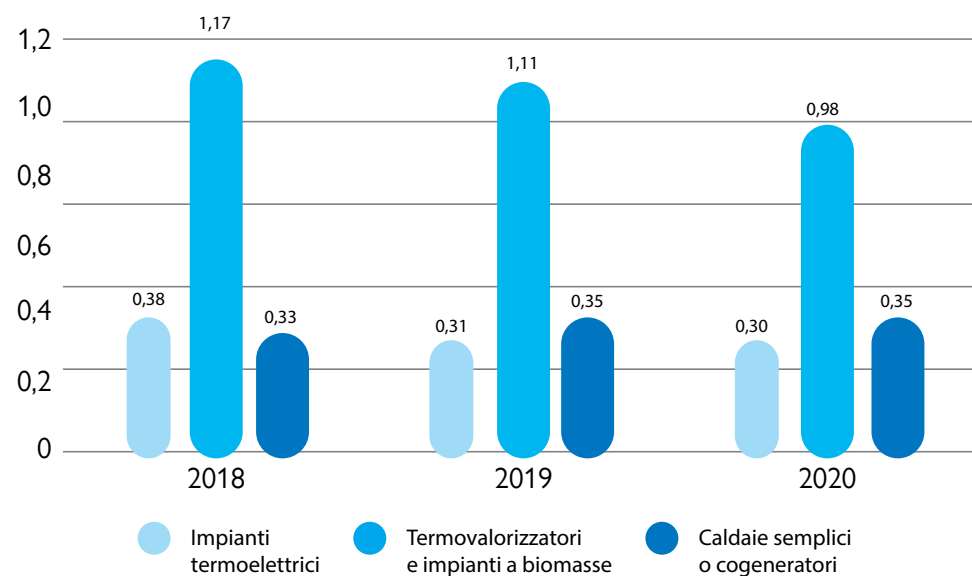
GRI Content Index

TCFD Content Index

Per l'anno di rendicontazione sono stati oggetti di attenzione anche i consumi idrici utilizzati per unità di energia prodotta presso gli impianti del Gruppo. Il consumo a tale scopo presso gli impianti termoelettrici e per la produzione di calore e per la cogenerazione, è in linea con quello

dell'anno precedente. Il quantitativo di acqua utilizzata per unità di energia prodotta nei termovalorizzatori ha subito invece una riduzione (-12% rispetto al 2019).

Figura 31 Acqua utilizzata per unità di energia prodotta (m³/MWh)



Nel Gruppo, l'acqua è una risorsa fondamentale anche per scopi di raffreddamento e per la condensazione del vapore negli impianti termoelettrici: questa viene comunque restituita in corpo idrico con le stesse caratteristiche qualitative, ad eccezione di un lieve incremento della temperatura.

LE INIZIATIVE DI RECUPERO E RISPARMIO DELLE ACQUE PRESSO LA CENTRALE DI PIACENZA

Nel 2020, presso la Centrale di Piacenza, sono stati promossi interventi per il recupero e risparmio delle acque. Il primo si è focalizzato sulla **captazione delle acque utilizzate dai sistemi di raffrescamento degli uffici**, inizialmente convogliate allo scarico, ora invece recuperate nel ciclo delle acque industriali. Il volume complessivo sarà misurato da un contatore volumetrico che consunterà il recupero effettivo di acqua freatica. Si stima che sarà recuperato un volume di circa 22.600 m³/anno.

Il secondo intervento ha previsto **l'installazione di elettrovalvole che impediscono il deflusso di acqua durante le fasi di inattività della centrale.**

Il consumo di risorsa idrica è un aspetto rilevante anche per il raffreddamento delle ceneri di combustione presso i termovalorizzatori del Gruppo. A questo processo si affiancano altri usi da parte della BU Ambiente, negli impianti e nelle attività per la pulizia delle strade, oppure per il lavaggio delle terre di spazzamento e dei mezzi utilizzati per i servizi alla cittadinanza.

Nel 2020 si è registrata una riduzione rispetto al 2019, quasi del 13% dei quantitativi di acqua approvvigionata da parte della BU Ambiente, attestandosi ad un totale di 3,2 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". La diminuzione dei prelievi per l'anno di rendicontazione è stata determinata da una riduzione della necessità di reintegro delle acque evaporate per il raffreddamento degli impianti, ma anche da una minore necessità di acqua demineralizzata, per minori fermate accidentali.

Infine, la risorsa idrica è utilizzata per il raffreddamento delle cabine elettriche, nell'ambito della distribuzione dell'energia e presso le centrali di produzione calore della BU Reti e Calore per la quale, per l'anno di rendicontazione, i consumi di processo ammontano a 1,4 milioni di metri cubi. Rispetto all'anno precedente questo dato, che comprende anche le acque utilizzate per usi igienico-sanitari, ha subito un incremento del 7%, proprio in ragione di un maggiore utilizzo di acque di raffreddamento presso le cabine elettriche.

Inoltre l'aumento della produzione registrato nel 2020 presso la Centrale di Canavese ha determinato un incremento del 27% delle acque di raffreddamento restituite in falda.

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 15% rispetto al 2019, per un totale di 2,2 milioni di m³. Tale aumento è dovuto ad un incremento del 30% degli scarichi in corpo idrico superficiale, motivato dal funzionamento a pieno ritmo dell'impianto di Gerenzano che tratta acque di falda e percolato. Gli scarichi industriali in fognatura sono invece diminuiti del 22%, per una riduzione degli scarichi del Termoutilizzatore di Brescia e di tutte le attività di AMSA.

Gli scarichi industriali della BU Reti e Calore, comprensivi di quelli legati all'erogazione del servizio idrico integrato, ammontano a 537 mila m³ (-8% rispetto al 2019), con un carico organico apportato all'ambiente rimasto molto modesto (circa 0,9 t di BOD). La percentuale di recupero sul totale dell'acqua recuperata nel ciclo produttivo è rimasta invariata rispetto all'anno precedente (pari al 0,8%).

Gli scarichi industriali della BU Generazione hanno registrato una riduzione complessiva del 3%, a cui ha contribuito significativamente il minore volume di acque scaricate dalle Centrali di Monfalcone e San Filippo del Mela, principalmente dovuto ad un loro minor funzionamento.

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

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione della società di revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

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 è stato nel 2020 pari a 92 milioni di m³, valore ridotto dell'1% rispetto all'anno precedente. Il quantitativo di acqua erogata si è mantenuto in linea con l'anno precedente, per un totale di 54 milioni di m³. Le perdite di rete, comprensive dell'acqua non contabilizzata, rappresentano ancora un volume significativo, pari quasi 36 milioni di m³. Tale valore è diminuito del 3% rispetto al 2019, evidenziando quindi un miglioramento nella gestione della rete in linea con gli obiettivi del Piano.

Per garantire la qualità dell'acqua distribuita sono stati effettuati quasi 4.024 controlli per milione di m³ di acqua erogata, corrispondenti a 11.222 (-16% rispetto al 2019) campioni prelevati e 219.240 (-22%) parametri analizzati. La riduzione del numero di controlli è stato determinato sia a una diminuzione delle analisi effettuate a causa dell'emergenza Covid-19, sia per l'eliminazione di alcuni parametri non più riscontrati nelle acque primarie.

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 2020 una significativa riduzione rispetto agli anni precedenti. In particolare il COD è diminuito del 17%, il BOD del 23% e il fosforo del 17%.

Tuttavia le fluttuazioni del carico non hanno influito sul rendimento depurativo che ha mantenuto uno standard medio alto, come si evince dalla tabella che segue:

Figura 32 Rendimenti depurativi

	2018	2019	2020
COD	94%	92%	90%
BOD	98%	97%	96%
Azoto	65%	68%	69%
Fosforo	79%	77%	74%

LA DIRETTIVA ACQUE

Il rispetto e il mantenimento degli obiettivi di qualità delle acque trattate, potabilizzate e distribuite dal Gruppo è il punto di partenza per una gestione del *business* che tenderà sempre di più ad assicurare l'adesione ai principi su cui si fonda la Direttiva Europea 2020/2184 sull'acqua potabile, in vigore dal 12/1/2021.

Tale direttiva introduce un nuovo approccio alla sicurezza dell'acqua, basato sul rischio, per valutare i parametri chimici delle acque potabili e nuove modalità e frequenze di controllo in relazione al livello di rischio determinato.

La Direttiva si pone anche l'ambizioso obiettivo di **ampliare e promuovere l'accesso universale all'acqua potabile**, e inoltre, richiede di garantire **trasparenza nell'informazione rivolta agli utenti**, anche relativamente ai trattamenti a cui è sottoposta l'acqua, nonché di **rivalutare periodicamente i parametri e/o i limiti da monitorare** per garantire il perseguimento degli obiettivi di qualità delle acque.

Inoltre, grande importanza è data alla verifica della qualità dei materiali in contatto con l'acqua e dei reagenti e dei mezzi filtranti utilizzati per la potabilizzazione, al fine di assicurare criteri di validazione sicuri e uniformi su tutto il territorio dell'Unione Europea.

Infine, la Direttiva prevede una valutazione dei livelli di perdite e dei potenziali miglioramenti, da sviluppare su un orizzonte temporale di 7 anni.

7.4 Tutela della biodiversità

Nel corso del 2020 si sono concluse le **analisi di potenziali interferenze delle attività del Gruppo A2A con il sistema delle aree protette**, ovvero con i siti appartenenti a Rete Natura 2000, aree IBA (*Important Bird and Biodiversity Area*), o ancora 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 prima fase di mappatura è emerso che su un totale di 120 siti e reti del Gruppo analizzati,

45 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 45 siti, 4 sono collocati all'interno di aree protette e 3 sono reti che hanno tratti ricadenti in aree protette.

Di seguito si propone la sintesi delle informazioni relative a tali siti e reti, aggiornate rispetto al 2019 a seguito della variazione nella titolarità di un impianto che non è più di competenza di A2A.

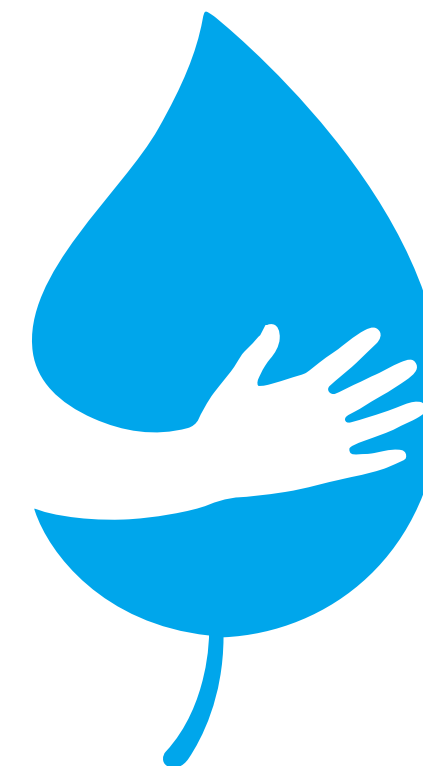
Figura 33 Siti e attività del Gruppo con interferenza su aree protette

	numero siti/reti direttamente interferenti	attività svolta	superficie area interferente/lunghezza tratto rete interferente	tipo aree protette
Siti	4	produzione idroelettrica	1.005 km ²	Rete Natura 2000 IBA Rete nazionale (EUAP)
Reti	3	distribuzione gas/ distribuzione elettrica	289 km	Rete Natura 2000 IBA Rete nazionale (EUAP)

Facendo seguito alla 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 state individuati 6 siti dove è possibile effettuare un intervento, scelti non perché interessati direttamente da attività del Gruppo A2A, bensì perché corrispondenti ad aree sottoposte a tutela, di valore ecologico elevato e con possibilità di interventi migliorativi degli ecosistemi. Per questi ambiti sono in corso analisi di prefattibilità di progetti inerenti la creazione di corridoi ecologici, il ripristino di habitat, il monitoraggio di particolari specie di fauna protetta, la prevenzione del rischio di elettrocuzione dell'avifauna, azioni di informazione e sensibilizzazione.



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

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione della società di revisione

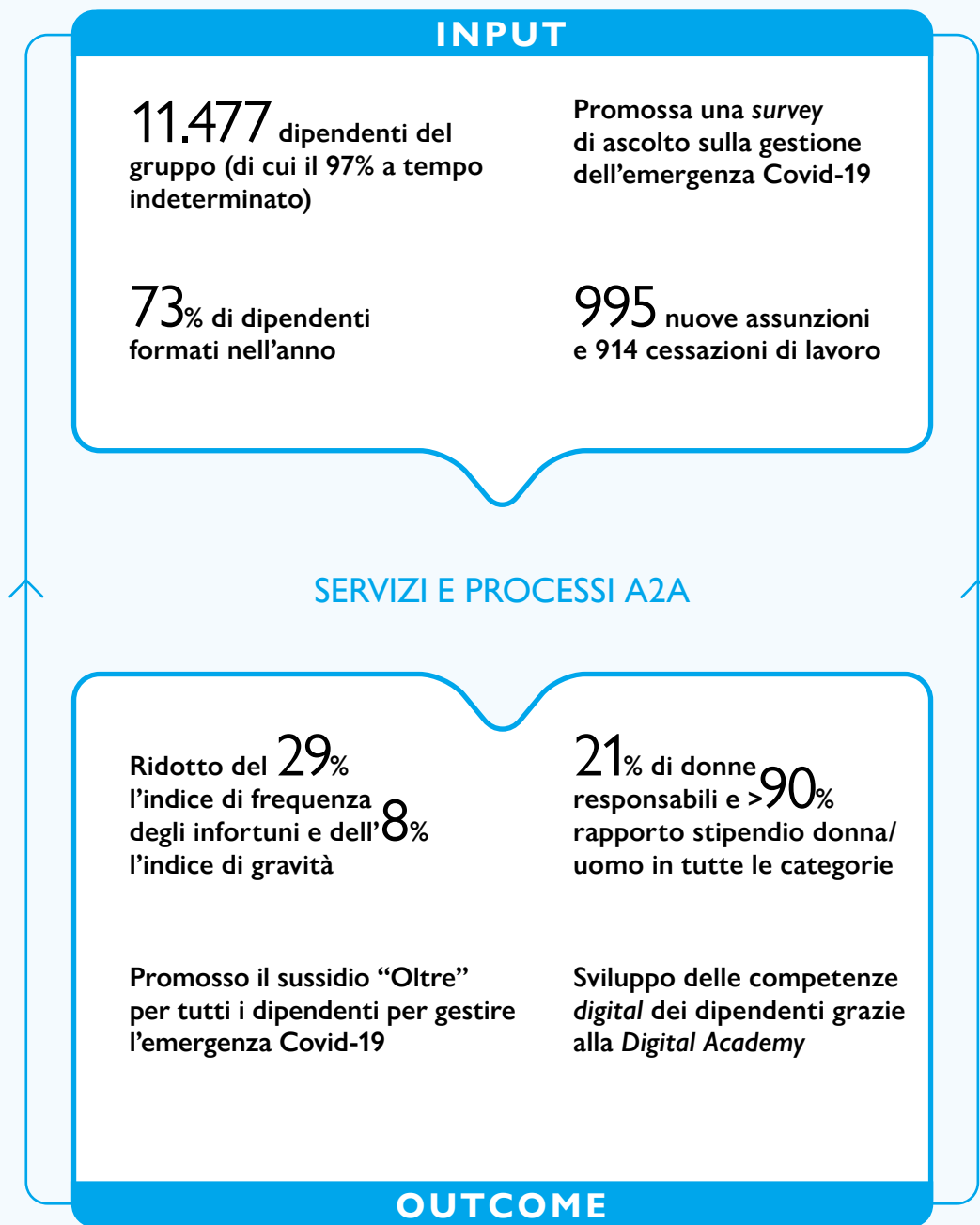
GRI Content Index

TCFD Content Index



8

Capitale Umano



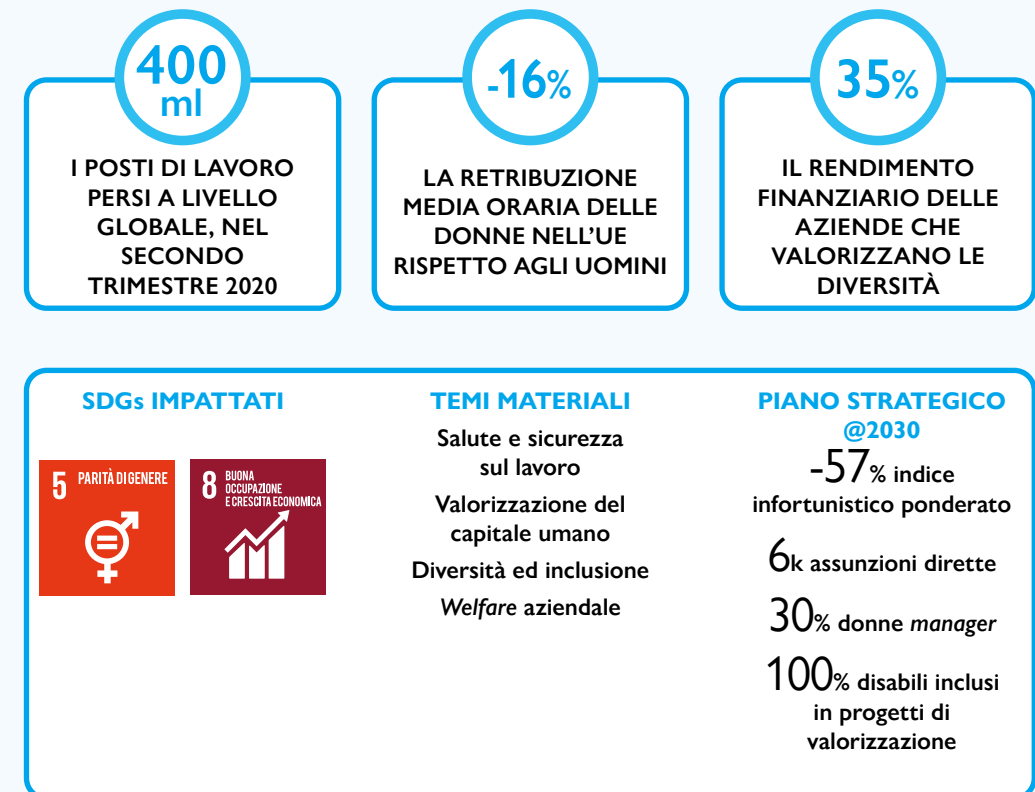
L'emergenza Covid e la diversità

Il 2020 ha rappresentato - per le aziende di tutto il mondo - un anno molto complesso nella gestione del lavoro e delle risorse umane, a causa dell'emergenza Covid-19 e delle restrizioni e conseguenze che ne sono derivate. Le imprese si sono infatti trovate a gestire molti nuovi problemi (contagi, tamponi, quarantena e malattia per i dipendenti, lavoro da remoto, cassa integrazione, ecc.) che hanno inevitabilmente richiesto un surplus di energie e nuovi strumenti. Dal punto di vista dei lavoratori, è emersa una situazione altrettanto complessa, nella quale le preoccupazioni per la salute e la sicurezza fisica si sono mescolate con la paura di perdere il benessere economico, l'impatto psicologico dell'isolamento e la difficoltà ad adattarsi a nuove dinamiche familiari (es. gestione della didattica a distanza dei figli).

La buona notizia è che aziende e lavoratori si stanno rapidamente adattando per trovare soluzioni comuni e condivise alle criticità di questi mesi (lavoro a distanza, accelerazione dell'innovazione, nuove reti di supporto che rispondono alle esigenze delle persone). Questa situazione ha offerto alle imprese l'opportunità di creare

nuove competenze che saranno fondamentali per la competitività post pandemia: essere più digitali e *data-driven*, avere più strutture di costo variabili e *operations* più agili.

Tra gli aspetti da tenere fortemente in considerazione nella definizione dei nuovi modelli di gestione delle persone, particolare attenzione dovrà essere prestata al **tema della diversità**, inclusa quella di genere, dal momento che le conseguenze sanitarie e socioeconomiche della pandemia stanno colpendo in maniera sproporzionata proprio il genere femminile. A tal proposito, nel novembre 2020 l'Unione Europea ha presentato il **piano d'azione sulla parità di genere e l'emancipazione femminile** per il periodo 2021-2025 (GAP III), che mira ad affrontare le cause strutturali della disuguaglianza e della discriminazione basate sul genere, anche promuovendo l'emancipazione economica e sociale del mondo femminile. In particolare, per quanto riguarda il mondo lavorativo, la strategia europea punta a garantire parità di trattamento, favorire l'equilibrio tra vita professionale e vita privata e migliorare l'accesso ai servizi di assistenza all'infanzia e ad altri servizi di assistenza.



FONTI
https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/it/IP_20_2184
https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/aid_development_cooperation_fundamental_rights_gender_equality_strategy_factsheet_it.pdf
<https://www.mckinsey.com/featured-insights/diversity-and-inclusion/diversity-wins-how-inclusion-matters#>

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

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

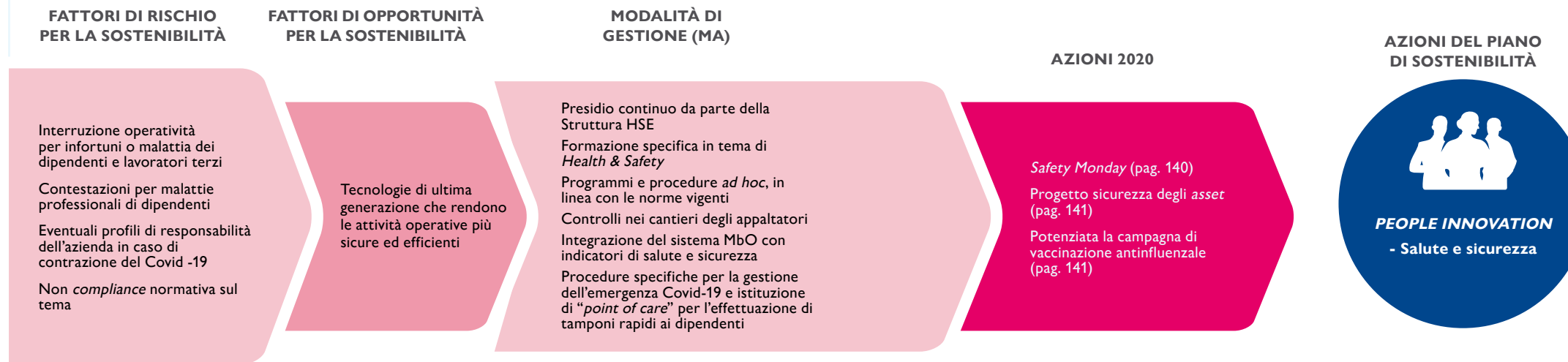
GRI Content Index

TCFD Content Index

8 Capitale Umano

Tutela della Salute e Sicurezza sul lavoro

Promozione di pratiche e sistemi di gestione all'avanguardia sul posto di lavoro, monitoraggio degli incidenti e misure di prevenzione, anche grazie ad iniziative di formazione dedicate, sia per i dipendenti che per gli appaltatori.



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.



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**

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

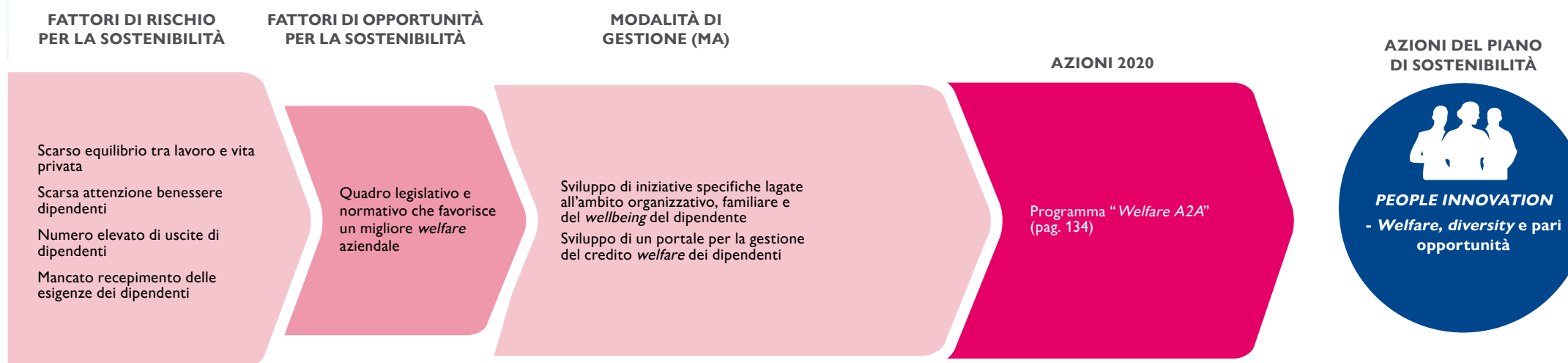
Diversità e inclusione

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 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.



Welfare aziendale

Politiche di promozione del benessere personale, familiare e lavorativo dei dipendenti che, anche attraverso iniziative a sostegno del reddito, sono finalizzate a ottimizzare la conciliazione tra vita privata e professionale, favorire l'*engagement*, migliorare l'ambiente di lavoro, sviluppare la cultura del *wellbeing*.



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**

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

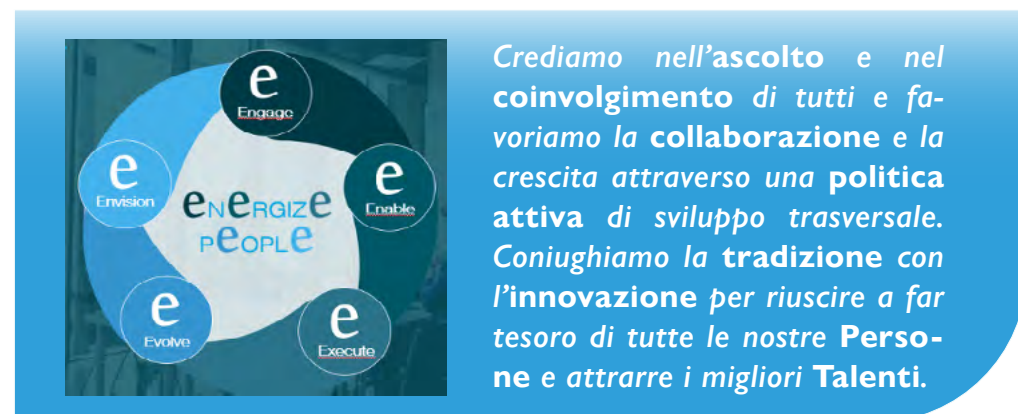
Relazione della società di revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

8.1 Le persone e il loro valore

A2A pone il capitale umano al centro della propria strategia di *business*, considerando le persone come principale leva strategica per il conseguimento degli obiettivi d'impresa e della **creazione di valore condiviso**. Per questo motivo il Gruppo ha definito e inserito nel proprio Piano Strategico al 2030 una **people strategy** orientata alla valorizzazione delle potenzialità e delle competenze di tutti i dipendenti del Gruppo.



Il motto della *people strategy* è “**Energize People**” e si articola su 5 pilastri: **Envision, Engage, Enable, Execute e Evolve**.

ENVISION: il futuro inizia ogni giorno. A2A pensa ai cambiamenti del domani, progettandoli da adesso, al fine di rendere l'esperienza delle persone in A2A la più inclusiva, soddisfacente e sostenibile possibile. Il Gruppo premia i risultati e la contribuzione dei dipendenti coinvolgendoli e ascoltando la loro opinione sulle *performance* di squadra.

ENGAGE: il Gruppo eroga i propri servizi attraverso il coinvolgimento che crea nei suoi *team*. I manager A2A sono i *coach* che portano la squadra al raggiungimento degli obiettivi comuni di lungo periodo.

ENABLE: la tecnologia pervade la realtà del Gruppo, costruendo un'azienda che abbia al centro il collaboratore e che consenta di sfruttare il potere dei dati e del digitale per offrire un'esperienza di altissima qualità ed efficienza, nella quale i colleghi possano essere attori principali.

EXECUTE: A2A si organizza per riuscire ad essere sempre più veloce ed efficace, misurando quello che ha valore e rimuovendo la complessità dal modo di lavorare. Le decisioni aziendali sono basate su chiari KPI e dati.

EVOLVE: il Gruppo sviluppa le proprie persone per portarle al loro massimo. Pianifica insieme un percorso che inizia dall'assunzione e porta i propri dipendenti ad esprimersi al meglio per tutta la loro esperienza in A2A. Viene incoraggiato l'autosviluppo e il *know how* per essere sempre al passo con un mondo in continua evoluzione.

8.2 Gestione responsabile del Capitale Umano

In un anno caratterizzato da forte instabilità e incertezza, il Gruppo ha dimostrato la capacità di adattarsi molto velocemente alle nuove modalità lavorative richieste dalla situazione di emergenza sanitaria. La continuità del *business* è stata infatti assicurata grazie alla collaborazione tra diverse funzioni aziendali, che hanno garantito, da un lato, la sicurezza dei lavoratori e, dall'altro, la prosecuzione delle attività e dei servizi.

Al 31 dicembre 2020 **le persone del Gruppo A2A erano 11.477** (+2% rispetto al 2019), di cui il 17% donne e il 10% con meno di 30 anni. La stabilità del lavoro rimane una prerogativa del Gruppo: **il 97% dei dipendenti ha un contratto a tempo indeterminato, mentre solo il 3% è a tempo determinato**. Nel 2020, le donne del Gruppo sono 1.972, il 17% dell'intera popolazione e il 21% dei responsabili è donna.

Per garantire la sicurezza dei propri lavoratori, e al contempo assicurare la prosecuzione delle proprie attività, è stato necessario rivedere in modo sostanziale le modalità di lavoro delle persone di A2A. A livello operativo, il Gruppo è riuscito in poco tempo a dotare il 40% dei dipendenti dei mezzi necessari per poter proseguire il proprio lavoro da remoto, attivando un piano di potenziamento ed accelerazione del processo di **trasformazione digitale**.

L'adozione di questa nuova modalità ha, d'altra parte, sollevato anche sfide e criticità, che A2A ha rapidamente intercettato attivando un nuovo canale di ascolto con le proprie persone, fondamentale per definire e sviluppare piani di azione relativi alle nuove modalità di lavoro. L'**indagine di ascolto** dei lavoratori per il 2020, infatti, si è concentrata proprio sul lavoro da remoto e **sull'impatto che questo ha generato sia nella vita lavorativa sia in quella privata**. Basata sul modello di valutazione sviluppato dall'Osservatorio *smart working* del Politecnico di Milano, la *survey* è stata quindi costruita per rispondere alla specifica esigenza di A2A. Sono state coinvolte circa 4.500 persone (con una *redemption* del 58%) attraverso domande su tre dimensioni: organizzazione, relazione e benessere. La *survey* ha consentito di identificare eventuali criticità tecnologiche e organizzative e, successivamente, di strutturare azioni di supporto e interventi formativi. Da metà marzo, è infatti stato attivato un percorso di formazione dedicato a tutti i lavoratori da remoto, con videopillole informative su tutte le tre dimensioni analizzate nella *survey*, ma con particolare *focus* su Benessere, IT e *Cybersecurity*. Sono state anche realizzate delle videopillole su gestione dell'emergenza, *work-life balance* e *mindfulness*.



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

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

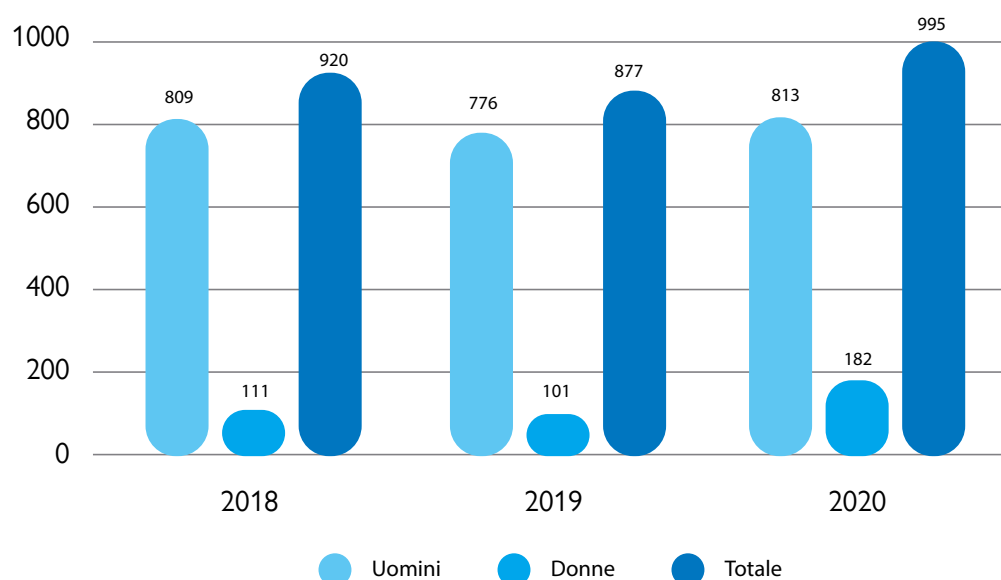
TCFD Content Index

Selezione

Nel corso del 2020, nonostante il periodo emergenziale, le attività di **talent attraction** ed **employer branding** all'interno del Gruppo A2A non si sono fermate. Durante l'anno, i colloqui di selezione si sono svolti per la gran parte attraverso piattaforme di video-conferenza e strumenti di video-intervista registrata.

Sono state effettuate **995 nuove assunzioni** a fronte di 914 cessazioni, con un aumento del +13,5% del totale delle assunzioni rispetto all'anno precedente. Nel 2020, la percentuale delle assunzioni sul totale dei lavoratori ammonta all'8,7% e, considerando il triennio, è **stabilmente aumentata la percentuale delle assunzioni di donne sul totale dei lavoratori, attestandosi nel 2020 al 9,23%**.

Figura 34 Andamento assunzioni, per genere



Inoltre, grazie alle collaborazioni con università, scuole ed enti di ricerca, durante il 2020 sono stati attivati 36 stage e 31 tirocini. Gli eventi con le università sono infatti proseguiti in forma di *virtual meeting*, e attraverso i 24 eventi *online* realizzati, i manager di A2A hanno incontrato numerosi studenti, fornendo loro un orientamento sulle diverse funzioni del Gruppo.

Nel 2020 è proseguito anche **InductionA2A**, il programma di *onboarding* per i neoassunti laureati del Gruppo A2A. La quinta edizione, che ha visto coinvolti oltre **100 neoassunti**, si è tenuta in modalità interamente *online* ed è iniziata con una parte dedicata alla conoscenza del Gruppo e ai progetti di *people management*, per facilitare la consapevolezza

del modello manageriale del Gruppo e promuovere il senso di identità e appartenenza. Successivamente è stato realizzato un momento di riflessione più profonda sulla cultura di riferimento del Gruppo. La seconda parte del programma si è articolata in modo differenziato a seconda del *target*: per i *senior professional* la focalizzazione è stata sulla capacità di innovazione ed evoluzione continua, mentre per i più giovani è previsto un percorso di *self-empowerment* per scoprire le proprie potenzialità e le proprie competenze trasversali. È proseguita inoltre l'attività di *assessment* per giovani ingegneri da inserire nelle funzioni tecniche, anche in questo caso utilizzando piattaforme *live*, che hanno consentito di coinvolgere i candidati in diversi *role-play*, *teamwork* e *business case*.

Formazione

Nel 2020, nonostante le difficoltà legate all'emergenza sanitaria, sono state erogate più di **148 mila ore di formazione**, per la maggior parte in modalità *e-learning*, per una media di 13 ore pro-capite. Complessivamente, il 73% dei dipendenti del Gruppo ha ricevuto formazione nel corso dell'anno. Rispetto allo scorso anno, la partecipazione ai corsi di formazione è aumentata dell'82%, mentre il numero di ore è diminuito del 27%. Tale riduzione è riconducibile al fatto che i corsi sono stati erogati in modalità *online*, pertanto progettati con una durata inferiore a quelli erogati negli anni precedenti in aula.

Per le attività di formazione, l'investimento 2020, comprensivo di tutte le società del Gruppo, risulta pari a circa 1,4 milioni di euro.

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.

Riguardo la **formazione tecnica professionalizzante**, A2A ha portato avanti il progetto **lean six sigma green belt**, il programma formativo teorico e pratico di applicazione della filosofia e dei metodi *lean*, per sviluppare in azienda figure che possano favorire l'eccellenza operativa ed innescare il "miglioramento continuo". Pensato per una parte di popolazione aziendale specifica, il **corso EGE** è invece finalizzato ad acquisire la preparazione per poi ottenere una certificazione in esperto nella gestione dell'energia. Per i dipendenti della *Business Unit* Reti e Calore, è stato avviato il programma di formazione relativo al sistema informativo e geografico utilizzato per la creazione delle mappe **ArcGIS**.

Come per gli anni precedenti, parte della formazione manageriale è stata dedicata allo sviluppo delle competenze **digital** dei dipendenti. Nel corso dell'anno è stata realizzata la *survey*

per rilevare il "**Digital DNA**" dei dipendenti assunti successivamente alla prima edizione. Inoltre, la **Digital Academy A2A**, cioè il percorso dedicato alla sensibilizzazione sui temi di trasformazione digitale, è stata alimentata con nuovi contenuti. Sono circa 4.000 i dipendenti a cui è stata effettuata una mappatura dell'attitudine rispetto alle diverse componenti del profilo digitale atteso; somministrando la *survey*, è stato definito e comunicato in tempo reale un profilo e, coerentemente con esso, alcune indicazioni su come contribuire all'innovazione o alla trasformazione digitale dell'azienda. La *survey* ha infatti restituito l'*identikit* digitale del Gruppo, che ha permesso di segmentare i dipendenti sul livello di *digital readiness*. In seguito, sono stati avviati tre percorsi formativi in base alle competenze digitali e di innovazione delle persone: "*Warm up*", dedicato a tutti i colleghi che hanno bisogno di "scaldare bene i muscoli" su tematiche *digital* e di innovazione, ma anche per tutti coloro che desiderano tenersi allenati; il percorso "*Get Fit*", un allenamento più intenso, dedicato ai colleghi che hanno dimostrato già di possedere una buona predisposizione e un alto interesse verso questi temi, ma aperto anche a chi ha competenze di livello avanzato; il percorso "*Advanced*", l'allenamento dedicato ai colleghi più esperti, coloro che hanno dimostrato un ottimo orientamento al digitale e all'innovazione, curiosi e sempre alla ricerca di novità. I contenuti della *Digital Academy* sono stati promossi anche con un *community game*.

Il programma della *Digital Academy* ha trattato i seguenti temi: *cybersecurity*, *customer experience & customer centricity* e *data driven analysis & decision making – artificial intelligence*.

Fra le iniziative di formazione manageriale attivate nel corso del 2020, è stata lanciata inoltre "**La palestra dei comportamenti**". Il programma consiste in brevi corsi *online* per allenare le competenze "*soft*" richiamate dal modello manageriale di A2A.

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

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

CORSO PER DIVENTARE DOCENTI INTERNI

Sempre 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. La trattazione teorica può essere affiancata ad esercitazioni pratiche su casi aziendali portati dai dipendenti stessi e le testimonianze dei docenti interni forniscono ai partecipanti gli strumenti corretti per poter meglio operare in azienda nel proprio ruolo. A ciò si aggiunge la possibilità di avere un riferimento interno (esperto in materia) al quale sottoporre quesiti anche dopo l'erogazione della formazione. A supporto del progetto formazione "in house" nascono diversi programmi, come ad esempio: il corso "**Gestione dell'aula per formatori interni**", su tematiche volte a supportare i colleghi nella creazione di una lezione a distanza; un corso sulle **tematiche di comunicazione**, che prevede l'acquisizione di strumenti pratici per incrementare la propria efficacia comunicativa riconoscendo i diversi stili comunicativi.

Infine, è stato avviato nel 2020 un percorso formativo in **lingua inglese** in modalità asincrona su tematiche relative alla formazione al ruolo, specifiche per famiglie professionali. I corsi sono stati identificati in base alle competenze del modello professionale **IDENTITA2A** (vedi pag 153) e a seguito dell'analisi dei diversi fabbisogni delle aree interessate. Il progetto, nella sua fase pilota, ha visto una forte collaborazione con i responsabili dei destinatari della formazione, che, insieme al *team* di formazione, hanno avuto modo di visionare i contenuti, sceglierli, definire i tempi di erogazione sulla base delle esigenze delle strutture coinvolte e progettare modalità di supporto al percorso formativo, quali, ad esempio, i momenti di condivisione in plenaria e l'applicazione delle conoscenze acquisite su progetti reali.

Sviluppo

Nel 2020 sono proseguiti i **colloqui** individuali di **sviluppo** realizzati con gli *HR business partner*, in occasione di evoluzioni professionali di colleghi legate all'assunzione di responsabilità ed alla nomina alla qualifica di Quadro. I colloqui sono stati preceduti da una breve fase di *assessment light*, attraverso l'erogazione di un test di *self-empowerment*, che ha permesso alla persona di auto-valutare le proprie competenze manageriali e ricevere una

fotografia di sintesi con le proprie aree di forza e di miglioramento.

Per lo sviluppo delle proprie persone, il Gruppo ha infatti definito un processo di **performance management**, che coinvolge dirigenti, quadri e impiegati in modo trasversale al Gruppo. Il processo prevede che, durante le fasi di assegnazione obiettivi (per dirigenti, quadri e responsabili) e consuntivazione della valutazione, il primo *step* sia affidato a ciascun dipendente per favorire proattività, consapevolezza e un approccio responsabile nel proprio autosviluppo. Nella fase di auto-proposizione degli obiettivi è inoltre possibile selezionare da una *library* degli **obiettivi di sostenibilità**. È al termine della fase di valutazione che prende il via la fase dei **colloqui di feedback**: un momento chiave nella relazione tra responsabile e collaboratore che permette di impostare, per un continuo miglioramento, azioni concrete di sviluppo. Proprio in questa logica, a fine 2020 è stato avviato il progetto pilota "**Anytime Feedback**", che ha offerto la possibilità di scambiare *feedback* continuativi tra responsabili e collaboratori e tra colleghi. Il progetto ha riguardato circa 800 persone e proseguirà anche nel 2021, con l'obiettivo di alimentare la cultura del *feedback* in azienda e facilitare il dialogo tra le persone in un'ottica di miglioramento continuo.

YOUNG TALENT

Nel 2020 è proseguito il programma **Young Talent**, un percorso in ambito *talent management* di azioni di formazione, ascolto ed *engagement* che ha riguardo gli oltre 150 giovani di potenziale del Gruppo. A inizio 2020 sono stati avviati dei gruppi di lavoro con alcuni *young talent*, con l'obiettivo di creare un programma che fosse in linea con le loro esigenze, in logica *co-design*, ed è stata creata la **Young Talent Academy Online**, un'area *e-learning* costituita da 5 filoni formativi, per un totale di 26 corsi su tematiche di *hard* e *soft skills*, considerate chiave dalla *Community*. Il percorso "**Webinar Newsroom**" ha previsto la realizzazione di una decina di *webinar* tenuti dal *Management* su tematiche di interesse generale, pre-selezionate dalla *community* degli *young talent* attraverso una *survey*, con la possibilità di interagire direttamente con i *Top Manager*. Una forte attenzione è stata posta anche sul processo di valutazione delle *performance*, coinvolgendo la *community* degli *young talent* in alcune riflessioni complessive, dando vita alla realizzazione di un pilota sul *continuous feedback*. In generale, il programma *Young Talent* promuove anche azioni di sviluppo che hanno l'obiettivo di far acquisire competenze trasversali attraverso opportunità di *job rotation* interne ed esperienze progettuali anche al di fuori del proprio ambito. Sono infatti proseguiti i colloqui individuali con ogni *young talent* con l'obiettivo di raccogliere alcune riflessioni e aspettative riguardanti le competenze acquisite e il percorso di sviluppo futuro.

8.2.2 Comunicazione interna

A2A informa e ascolta tutti i dipendenti del Gruppo attraverso una comunicazione multicanale: *online*, attraverso la *intranet* aziendale (*news*, *video*, *storytelling*, *breaking news*, *avvisi di servizio*, *community*, *personalizzazione desktop*, *webinar*, *mail*, *DEM*) e *offline* attraverso *leaflet*, *questionari*, *comunicazioni nelle bacheche* e *sms*.

La situazione emergenziale, però, ha richiesto al Gruppo di entrare in una modalità straordinaria di comunicazione, accelerando il percorso di **digitalizzazione** già intrapreso dal Gruppo, rendendo la comunicazione più *digital oriented*, tempestiva e rivolta a tutti. Fin dall'inizio della pandemia A2A ha dato una risposta immediata all'esigenza di informazione interna ed esterna attraverso la creazione di un comitato centrale e di un comitato per ogni struttura di *business*, con il compito di presidiare e comunicare tempestivamente ogni nuova informativa interna o DPCM. È nata l'esigenza di un nuovo *storytelling*, individuando uno stile narrativo e un diverso *tone of voice* per ogni *cluster* di dipendenti. Con l'obiettivo di rafforzare il senso di sicurezza, aumentare il senso di appartenenza e rendere coerenti le richieste fatte ai dipendenti, sono stati creati racconti per far sentire le persone parte di una comunità, attraverso storie positive e trasmettendo vicinanza ai dipendenti stessi, nonché inviate numerose comunicazioni di "buone prassi" su come gestire la quotidianità durante la fase emergenziale (come ad esempio sull'uso corretto dei D.P.I.).

Gli **strumenti digitali** si confermano sempre più come i principali canali di comunicazione per raggiungere tempestivamente i dipendenti, coin-

volgendoli, ad esempio, in *virtual meeting*. Il 28 luglio 2020 è stato organizzato il primo "*Virtual meeting*" con il **presidente e l'amministratore delegato**, dedicato al *Management* del Gruppo che ha visto collegati oltre 1.000 colleghe e colleghi, che hanno potuto interagire con i vertici attraverso una sessione di Q&A.

Il 20 e 21 gennaio 2021 si è tenuta la **prima convention full digital** di Gruppo, con l'obiettivo di raccontare ai dipendenti di A2A il **Piano strategico 2021-2030**. Numerose le novità approfondite, tra cui un vero e proprio cambio di paradigma del Gruppo, che si impegna formalmente a diventare "*Life Company*". A2A, come gesto concreto dell'avvio del piano e a conferma del nuovo impegno come "*Life Company*", ha piantato, in collaborazione con l'associazione **Treedom**, 100 alberi di papaya per popolare una foresta in Africa, che permetterà di assorbire circa **10 Kg di CO₂ medio/anno**. Durante i due giorni di *convention* sono state analizzate le tematiche verticali relative ai *business*, inquadrando all'interno dei pilastri di Piano e rispondendo alle domande da parte dei colleghi. I *talk* sono stati tenuti dall'amministratore delegato, il presidente e dai direttori del Gruppo affiancati da colleghe e colleghi del *business*, grazie anche alla conduzione dei giornalisti di settore delle principali testate nazionali. Ospiti delle due giornate: **Anna Grassellino**, *director national quantum information science SQMS center head of superconducting quantum materials and systems division (SQMS)*, **Joseph Stiglitz**, premio Nobel per l'economia nel 2001 e **Oscar Farinetti**, imprenditore e fondatore della catena Eataly.

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

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

COMMUNITY INCONTRIAMOCI INA2A

IncontriamociINA2A è la nuova *community*, lanciata a metà maggio 2020 e aperta a tutti i colleghi che hanno accesso alla *intranet* aziendale (circa 7.500 dipendenti). Una *community* virtuale per ricreare quei momenti di ritrovo tra colleghi che l'emergenza Covid-19 ha cancellato nelle modalità tradizionali, ma che sono invece fondamentali nella quotidianità lavorativa. La *community* è divisa in 5 aree tematiche (sport, cucina, *networking*, arte e cultura e impegno sociale) sulle quali è possibile scambiarsi informazioni e opinioni. Tra maggio e dicembre 2020, le visualizzazioni sono state circa 28.000, e si contano circa 50 discussioni attive.

8.2.3 Welfare

Il Gruppo A2A si impegna a promuovere il **benessere organizzativo** e delle proprie persone, cercando di integrare la vita lavorativa alle necessità quotidiane e soggettive di ogni dipendente. Nel 2020 il Gruppo ha colto le opportunità delle disposizioni legislative che consentono di introdurre nuove agevolazioni per lo sviluppo del *welfare* aziendale, integrando le iniziative.

Nel 2020, le attività di *welfare* si sono concentrate sull'ambito organizzativo, familiare e del *well-being* del dipendente:

- **ambito familiare:** tra le diverse misure volte al sostegno delle famiglie, c'è il **nido e scuola dell'infanzia** presso la sede di A2A di Brescia a disposizione per i figli dei dipendenti del Gruppo e di altre aziende convenzionate. Nel corso del 2020 sono stati 13 i figli dei dipendenti iscritti all'asilo nido e 18 alla scuola dell'infanzia. Nel 2020, inoltre, in collaborazione con Centro ELIS di Roma, A2A ha organizzato per i figli dei dipendenti dei laboratori digitali *online*, i **"Tech Camp"**, per avvicinare i più giovani al mondo delle tecnologie e offrire un'attività ricreativa durante il *lockdown*. Sono stati realizzate diverse tipologie di laboratorio, ognuna con contenuti e argomenti diversificati in base all'età dei partecipanti, a partire dai 6 anni. L'iscrizione ad un percorso prevedeva la partecipazione a tre incontri. Sono stati realizzati 6 laboratori, coinvolgendo 132 ragazze/i e i loro genitori;
- **wellbeing dipendente:** nel corso del 2020, anche in risposta alla pandemia, il servizio di assistenza **socio-psicologica** è diventato fruibile *online* coinvolgendo l'intera popolazione aziendale;
- **mobility:** anche per il 2020 sono state applicate tariffe vantaggiose per l'acquisto da parte dei dipendenti di abbonamenti ai trasporti pubblici locali. Nel 2020, sono stati attivati 1.109 abbonamenti;
- **ambito organizzativo:** in tema di *work-life balance*, il Gruppo ha concesso, nel 2020, 377 *part-time*, di cui il 69% a donne. Sono stati inoltre concordati 480 congedi parentali, il 14% in meno rispetto al 2019. Il 95% delle persone a cui è stato concesso il congedo è rientrato al lavoro nel 2020. In Italia la legge sancisce 5 mesi di maternità, ma il Gruppo, sempre in ottica di andare incontro alle esigenze dei propri dipendenti, offre un mese di maternità in più rispetto agli standard nazionali.

A2A ha confermato anche per il 2020 la possibilità di convertire il premio di risultato in un **credito welfare**. Un valore reale che aumenta il potere d'acquisto dei singoli, consentendo di scegliere servizi e prestazioni che vanno dal rimborso delle spese per l'istruzione dei figli alla *babysitter*, dagli abbonamenti alla palestra e all'assistenza sanitaria e domiciliare per familiari anziani. È possibile usufruire di un servizio di orientamento allo studio e al lavoro (per i figli dei dipendenti) e accedere al *network* per l'acquisto di prestazioni sanitarie (*check-up*). In continuità con lo scorso anno, 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 per te, benessere.

È partito nel 2020 il nuovo sistema di **assistenza sanitaria**, realizzato tramite un percorso condiviso dall'Ente di governo bilaterale A2A. Il nuovo 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 ha coinvolto 4.600 dipendenti associati che, nel corso del 2020, hanno messo in copertura circa 4.000 familiari a fronte di oltre 13.000 richieste.

COVID: POLIZZA ASSICURATIVA PER I DIPENDENTI

Dato il periodo di emergenza determinato dal propagarsi del Covid-19, A2A ha sottoscritto, a beneficio di tutti i dipendenti e delle dipendenti il sussidio **OLTRE**, un sostegno concreto in caso di contagio da virus Covid-19, che prevede il riconoscimento di diarie per ricovero e *post ricovero*, rimborso delle spese sanitarie, erogazione delle prestazioni sostenute dal dipendente a causa di infezione da coronavirus Covid-19 diagnosticata in Italia, nonché prestazioni di supporto sociale e familiare. Anche il Gruppo LGH, in linea con le iniziative di Gruppo, ha attivato strumenti di protezione economica e di copertura assicurativa per i dipendenti in caso di contagio da Covid-19. Inoltre è stata estesa la copertura assicurativa pre-morienza anche ai dipendenti con CCNL Ambiente e Commercio, introdotte unilateralmente dall'azienda a tutela dei dipendenti e delle loro famiglie.

Oltre alle misure già in atto per tutelare i lavoratori in un contesto eccezionale come quello attuale, LGH ha messo a disposizione un sussidio per sostenere i lavoratori per i giorni di ricovero presso il Servizio Sanitario Nazionale – anche *post terapia intensiva* – coperture economiche e *benefit* per la famiglia. È inoltre prevista la possibilità di cedere il sussidio ai familiari fiscalmente a carico. In aggiunta, LGH ha esteso la polizza a tutela dei familiari a carico in caso di decesso del dipendente a tutti i collaboratori che non ne erano titolari. Il Gruppo LGH ha inoltre aperto anche ai propri dipendenti, che possono contribuire volontariamente, la possibilità di donare ore di retribuzione agli ospedali dei territori del sud Lombardia.



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

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

8.2.4 Accordi sindacali

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

Anche nel 2020 sono stati sottoscritti una pluralità di accordi sindacali, suddivisi tra intese di portata trasversale alle società del Gruppo ed altre specifiche di alcune realtà. Di seguito i principali:

- **intese per la regolamentazione degli assetti emergenziali:** sia nell'area energia che in quella ambiente si è addivenuti alla stipula di accordi per la definizione degli assetti organizzativi in situazioni emergenziali e dei trattamenti corrispondenti;
- **accordo sugli strumenti gestionali emergenziali:** l'accordo ha individuato una pluralità di strumenti utili alla gestione dei rapporti di lavoro durante la delicata fase dell'emergenza sanitaria;
- **accordo per l'istituzione dell'Osservatorio sull'inclusione lavorativa:** l'intesa istituisce un sistema di informazione e di confronto delle iniziative aziendali avviate per favorire la migliore inclusione lavorativa delle persone con disabilità o affetti da patologie gravi o ingravescenti;
- **lavoro agile emergenziale:** l'accordo ha definito i temi gestionali legati al lavoro agile durante la fase emergenziale, adattando le regole già in essere presso il Gruppo;
- **accordo sulle body camera:** l'intesa ha individuato nella "body cam" la modalità idonea a garantire per l'intero Gruppo il massimo livello di sicurezza dell'operatore durante gli *audit* assicurando la qualità e la completezza delle informazioni.

8.2.5 Remunerazione

A2A eroga ai suoi dipendenti retribuzioni coerenti con gli *standard* di mercato e con le prassi retributive interne che garantiscano 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. In particolare a chiusura della *salary review* del 2020 è stata svolta un'analisi approfondita **sull'equilibrio di genere** degli interventi retributivi, strutturando sulla base dei risultati, un *action plan* per l'ulteriore neutralizzazione delle differenze uomo/donna. Come negli anni precedenti, le differenze nella retribuzione media all'interno delle differenti qualifiche sono di lieve entità. La variazione del dato dei dirigenti è collegata ad un fenomeno di *turnover*.

Figura 35 Stipendio medio donna/uomo per qualifica

Qualifiche	2018 Donne/ Uomini	2019 Donne/ Uomini	2020 Donne/ Uomini
Dirigenti	102,7%	103,4%	97,7%
Quadri	95,7%	95,4%	94,4%
Impiegati	90,4%	91,3%	90,5%
Operai	95,8%	96,4%	95,2%

La politica retributiva del Gruppo è principalmente pensata per riconoscere e valorizzare **l'impegno**, il conseguimento costante dei **risultati**, le **competenze** ed i **comportamenti** dei dipendenti, in coerenza con il modello manageriale del Gruppo e per garantire il corretto posizionamento retributivo delle persone in relazione alla loro mansione. Per tutti i dipendenti la remunerazione è strutturata in componenti monetarie fisse e variabili e prevede un pacchetto di *benefit* di sostegno al reddito o di facilitazione (assicurazioni sanitarie e previdenziali, progetti ed iniziative per il dipendente e la sua famiglia, promozioni e agevolazioni di vario genere). La componente monetaria variabile si basa su meccanismi discrezionali di riconoscimento della *performance* lavorativa e di comportamento in termini di "una tantum" o su sistemi di correlazione diretta con le performance aziendali e le prestazioni individuali (MbO).

Nel 2020, nonostante gli effetti di incertezza collegati al contesto di crisi pandemica, considerando che le persone del Gruppo A2A hanno mantenuto stabili i livelli di produttività sia con modalità tradizionali di lavoro sia in regime di **smart working**, è stato confermato il processo di politica retributiva, che si è svolto nel secondo semestre, mantenendo l'erogazione del **bonus nel 2020** e posticipando gli interventi sul fisso nell'arco del 2021. L'intero processo è stato svolto con il supporto di un *software* aziendale dedicato (**SmartPeopleA2A**) che ha consentito un coinvolgimento diretto di tutti i *manager* e una maggior condivisione delle decisioni retributive, confermando il percorso di digitalizzazione dei processi delle risorse umane del Gruppo.

Il processo di **MbO** (*Management by Objective*), avviato come da *standard* all'inizio dell'anno, ha risentito di un rallentamento collegato all'emergenza pandemica, ma si è comunque concluso esclusivamente con una lieve revisione degli obiettivi e dei *target*. In tal modo, A2A ha confermato l'importanza che rivestono i processi di incentivazione formalizzata nell'accrescere la vicinanza dei dipendenti agli obiettivi del Gruppo e incentivare ciascun lavoratore verso il conseguimento dei risultati aziendali. Nel 2020 il numero di persone coinvolte ha raggiunto il **100% dei dirigenti, il 37% dei quadri e il 2% degli impiegati**.

Coerentemente con gli obiettivi di una **crescita sostenibile**, sono proseguiti anche i piani di **incentivazione** straordinaria per la vendita di servizi di efficienza energetica e le incentivazioni finalizzate al conseguimento degli obiettivi di valorizzazione delle tecnologie di *smart city*.

Il sistema di retribuzione variabile è integrato da uno strumento di incentivazione collettiva (**premio di risultato**), basato su obiettivi di redditività e produttività del Gruppo, volto a garantire il coinvolgimento di tutto il personale, anche non assegnatario di MbO, alle *performance* aziendali. In linea con la vigente normativa e a seguito di un'intesa con le rappresentanze dei lavoratori, anche nel 2020, è stata data a tutti i dipendenti l'opportunità di convertire una parte del premio di risultato in prestazioni e servizi tramite un'apposita piattaforma *welfare*. I risultati raggiunti sono stati positivi in linea con quelli del settore.

Infine, per favorire l'attuazione delle iniziative del Piano di Sostenibilità definito dal Gruppo, è stato confermato, **nei sistemi di incentivazione del management**, un modello strutturato di **obiettivi di sostenibilità incrementandone il peso relativo**. Tale sistema verrà ulteriormente rafforzato nel corso del 2021 anche in relazione al nuovo Piano Strategico.



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

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

Il Gruppo ha definito un **modello organizzativo** in materia di **salute e sicurezza**, con l'obiettivo di garantire l'idonea allocazione delle responsabilità di gestione dei rischi a figure aziendali dotate di adeguata autonomia gestionale, decisionale, tecnico/funzionale e finanziaria e per consentire l'identificazione, ai diversi livelli, di figure e strutture aziendali a cui sono delegati i compiti di indirizzo, coordinamento e controllo delle attività di gestione delle tematiche di salute e sicurezza.

Questo modello è descritto in una Linea Guida di Gruppo per l'implementazione, presso le singole società, di sistemi di gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori, in linea con la norma internazionale UNI ISO 45001:2018 e con il Modello di Organizzazione e Gestione (MOG) ex D.Lgs. 231/01. L'implementazione e la verifica interna dei **Sistemi 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.

Per il Gruppo, ogni singolo lavoratore è chiamato a contribuire all'efficacia ed al miglioramento del sistema di gestione della salute e della sicurezza svolgendo le proprie attività nel rispetto di quanto previsto dalle norme e regole aziendali, fornendo i riscontri nell'ambito del processo di partecipazione e consultazione e segnalando proattivamente situazioni di pericolo o ambiti di miglioramento attraverso i canali messi a disposizione dall'azienda.

Attraverso incontri, riunioni, gruppi di lavoro, *survey*, *focus group*, ogni lavoratore viene coinvolto, consultato e sensibilizzato a queste tematiche.

Tutte le società del Gruppo A2A organizzano, nel corso dell'anno, riunioni periodiche con il datore di lavoro, il medico competente, l'RSPP (Responsabile del Servizio di Protezione e Prevenzione) e gli RLS (Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza) in rappresentanza di tutti i lavoratori, durante le quali vengono affrontati i seguenti temi:

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

Durante la fase d'emergenza, le attività di **formazione obbligatoria** sono proseguite nel rispetto della normativa vigente, attraverso l'erogazione dei corsi in modalità *online* per tutti i dipendenti dotati di *device* aziendali e di accesso alla *intranet*. Quando consentito, sono stati riattivati i corsi in presenza in totale sicurezza attraverso: la promozione del corretto utilizzo dei D.P.I. (es. video «utilizzo mascherine» prima di ogni lezione e pratica sulla tenuta), il rispetto del distanziamento a seguito delle valutazioni degli spazi, la sanificazione durante le esercitazioni, l'utilizzo di nuovi dispositivi elettronici per la formazione. È inoltre in atto lo studio di soluzioni tecniche che consentano l'erogazione a distanza di formazione che richiede esercitazioni pratiche.

GESTIONE EMERGENZA COVID

Dall'inizio dell'emergenza Covid-19 il Gruppo A2A ha costituito un **Comitato** che viene coordinato da *Group Security* e ha l'obiettivo di monitorare, governare e indirizzare le azioni del Gruppo legate all'emergenza stessa. Contemporaneamente, sono stati istituiti **Comitati di Continuità Operativa presso ogni Business Unit**, che si riuniscono con cadenza periodica e hanno l'obiettivo di garantire la continuità dell'erogazione dei servizi, implementando le Linee Guida emesse dal Comitato Gestione Covid-19.

È stato inoltre costituito uno specifico Comitato paritetico con le Organizzazioni Sindacali (Comitato di Gruppo A2A) per la definizione e la verifica dell'applicazione, trasversale a tutte le aziende del Gruppo, delle linee guida e delle misure per il contrasto ed il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro.

Tra le principali iniziative intraprese durante la gestione dell'emergenza per i dipendenti del Gruppo A2A, si possono menzionare le seguenti:

- definizione di una **Linea Guida di Gruppo** per la gestione dell'emergenza Coronavirus ("Linea Guida per l'indirizzo alla "nuova normalità") che definisce, in conformità alla normativa vigente, le misure di mitigazione, durante la fase 2, atte a garantire la prosecuzione dei servizi erogati dalle società del Gruppo ed al contempo la massima tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori delle società stesse;
- definizione, da parte delle Società del Gruppo, di **procedure specifiche Covid-19** per la gestione di tutti i rischi specifici non coperti dal protocollo di Gruppo;
- definizione di una serie di **Protocolli di monitoraggio e gestione dei contagi e degli stretti contatti**;
- protocolli per la **sanificazione dei luoghi di lavoro**;
- consegna **kit di prevenzione** a tutti i lavoratori al rientro in ufficio contenente materiale di informazione sulle prassi da adottare per la prevenzione del contagio oltre a mascherine chirurgiche, gel igienizzante, termometro digitale e materiale per l'igienizzazione della postazione di lavoro;
- **validazione** e verifica, da parte di una società terza qualificata, dei **protocolli** definiti dall'azienda e della loro applicazione

presso le sedi e i siti, al fine di assicurare la piena efficacia degli stessi;

- **gestione centralizzata** di alcune categorie di **Dispositivi di Protezione Individuale** a rischio di carenza di disponibilità (es. mascherine);
- estensione dello **smartworking** e attivazione di modalità di **lavoro da remoto** per le attività che lo consentono e **potenziamento dei sistemi IT** e di sicurezza, per supportare l'incremento delle attività da remoto;
- nuovi spazi di **socialità virtuale**, dedicati a oltre 5.000 dipendenti per stimolare *engagement*, senso di appartenenza e dialogo;
- potenziamento della **formazione online** e ricorso a formazione in presenza solo se obbligatoria, comunque nel rispetto dei protocolli di prevenzione del contagio;
- limitazione delle **trasferte**;
- sviluppo e implementazione di una metodologia per la conduzione degli **audit da remoto**, al fine di assicurare continuità di tutte le attività di controllo interno in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;
- protocolli per la gestione della **quarantena in situ** per i lavoratori asintomatici dei servizi essenziali, entrati a stretto contatto con soggetti positivi;
- istituzione di un **fondo vittime e di una polizza assicurativa** per i dipendenti colpiti dall'emergenza ed i loro familiari;
- definizione di un protocollo per **tamponi rapidi e relativi point of care** in logica di pronto intervento;
- implementazione di una **piattaforma digitale per la segnalazione di sintomi**, positività ed altri aggiornamenti in materia Covid-19 da parte dei lavoratori;
- protocolli per lo **screening dei lavoratori rientranti** da periodi di assenza prolungata o malattia;
- definizione di una **checklist di controllo per l'accesso dei lavoratori esterni** ai siti aziendali e indicazioni per limitare l'interferenza tra personale dipendente e personale esterno presso gli impianti;
- redazione di **FAQ per dipendenti** e implementazione del relativo piano di comunicazione;
- **benchmarking** costante con altre aziende e associazioni di categoria per confronto su **best practice** ed approcci adottati.

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**

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

8.3.1 La sicurezza sul lavoro

Il **monitoraggio** degli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro è garantito da **ARIAL** (Applicativo Rischi Ambiente e Lavoro), l'applicativo utilizzato dal Gruppo per la gestione degli aspetti ambiente, salute e sicurezza. Lo strumento permette la creazione di documenti di valutazione dei rischi personalizzati in modo semplice e guidato, tale da rendere evidente 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 DPI, della formazione di sicurezza e della sorveglianza sanitaria, nonché la gestione dei prodotti chimici e dei controlli sulle attrezzature critiche ai fini della sicurezza. ARIAL 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 caso di infortuni con prima prognosi superiore ai 30 giorni e/o di segnalazioni/*near miss* correlati a determinati pericoli (elettrocuzione, caduta dall'alto/in cavità, incendio, caduta materiali dall'alto, attività in spazi confinati, scoppio di apparecchi in pressione, ovvero i rischi di maggior rilevanza nelle diverse attività delle società del Gruppo), viene svolta una **specifico indagine** che mira ad identificare i fattori contribuenti all'evento attraverso l'analisi degli aspetti legati alle eventuali difese fallite, agli errori e violazioni commessi, ai luoghi di lavoro e all'organizzazione del lavoro. L'obiettivo dell'indagine è quello di definire delle azioni di miglioramento, anch'esse inserite in ARIAL, a cui vengono associate priorità, scadenze e responsabilità della realizzazione. A supporto dell'indagine, viene redatto un report e uno specifico documento denominato "*Lesson Learned*" con lo scopo di condividere l'analisi dell'evento e le azioni intraprese anche in altri ambiti del Gruppo.

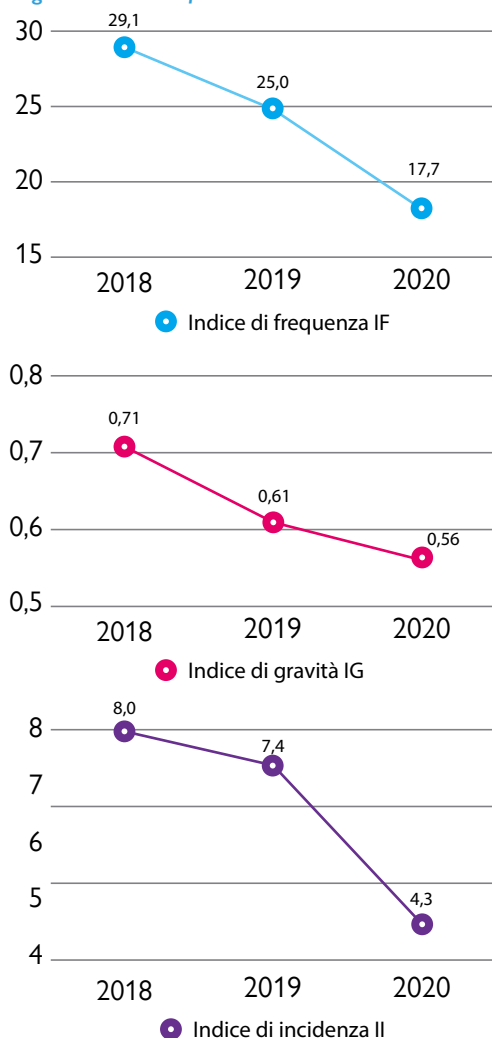
In considerazione della complessità e frequenza degli aggiornamenti normativi del periodo emergenziale, è stato realizzato e messo a disposizione delle strutture HSE e dei Datori di Lavoro, un **archivio degli adempimenti** HSE applicabili alle realtà del Gruppo, dove sono tracciate le relative proroghe e scadenze. L'archivio è mantenuto costantemente aggiornato in relazione ai contenuti nella normativa nazionale e regionale emessa e ogni adempimento, proroga o scadenza è descritto e categorizzato con l'indicazione della BU/società potenzialmente impattata. Per consentire alle linee operative di avere sempre evidenza degli adempimenti applicabili al momento, è inoltre chiaramente indicata la durata della vigenza di ogni elemento tracciato. L'archivio è aggiornato in

relazione ad ogni provvedimento con impatto HSE emesso a livello nazionale o regionale e viene circolato quindicinalmente a tutti i destinatari (o immediatamente a valle di provvedimenti significativi).

Proseguito anche nel 2020 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.

Rispetto al 2019, nel 2020 gli infortuni sono diminuiti del 30%, attestandosi a 325, con una conseguente diminuzione del 29% dell'indice di frequenza e dell'8% dell'indice di gravità. Tali riduzioni sono, in larga parte, riconducibili all'emergenza Covid-19.

Figura 36 Indici infortunistici



Per quanto riguarda i lavoratori di ditte appaltatrici, nel corso del 2020 si sono registrati **22 infortuni** di cui **2 gravi**¹. L'indice di frequenza si attesta a 7,47 a fronte dell'indice di gravità pari a 0,25. Vista l'emergenza Covid-19 in corso, durante il 2020, le iniziative di sensibilizzazione sui temi di salute e sicurezza con ditte appaltatrici sono state posticipate: le ore di formazione effettuate sono infatti diminuite del 78% rispetto al 2019.

PROCESSO DI SEGNALAZIONE DI EVENTI INCIDENTALI

L'analisi e la valutazione delle **segnalazioni** e degli eventi incidentali sono strumenti chiave di controllo e individuazione delle aree di miglioramento del sistema di presidio dei rischi HSE. Nell'ambito dei progetti di sensibilizzazione HSE negli ultimi due anni, sono state rivolte molte iniziative alla segnalazione di eventi incidentali, in particolare per quanto riguarda i cosiddetti "*near miss*" e le condizioni non sicure sia per le persone che per l'ambiente. Questo ha portato all'implementazione delle segnalazioni all'interno del sistema ARIAL e la conseguente revisione della procedura per la "Comunicazione e Gestione degli eventi incidentali". Nel 2020 è stata effettuata un'analisi dei dati raccolti all'interno di ARIAL, in modo da monitorare il processo, identificando aree di rischio e casistiche ricorrenti per definire azioni di miglioramento. Con questa finalità, è stato messo a disposizione dei colleghi HSE e delle linee datoriali, un sistema di *reporting*, in modo da attuare il miglioramento continuo attraverso l'analisi e il monitoraggio dei dati legati agli eventi incidentali e alle segnalazioni che ciascuno può comunicare.

PROGETTO PILOTA "SICUREZZA DEGLI ASSET"

La verifica della **conformità normativa di macchine ed attrezzature** è un aspetto di particolare importanza per la prevenzione in tema di salute e sicurezza sul lavoro e, per questo motivo, il datore di lavoro deve dotarsi di strumenti oggettivi che lo possano supportare nel processo di valutazione dei rischi. Nel 2020 è stato istituito un gruppo di lavoro per la realizzazione di un progetto pilota, con l'obiettivo di migliorare e rendere più oggettiva la valutazione di macchine ed attrezzature installate presso due centrali della BU Generazione e Trading, verificandone la puntuale rispondenza ai requisiti previsti dal D.Lgs. 81/08, con un particolare *focus* sulle attrezzature prodotte prima dell'entrata in vigore della Direttiva 95/16/CE (Direttiva Macchine). I risultati dell'analisi effettuata hanno portato alla definizione di un piano di attività per raggiungere livelli di sicurezza degli impianti ancora più elevati, a garanzia di una maggior tutela dei lavoratori e in un'ottica di miglioramento continuo delle condizioni di salute e sicurezza dei luoghi di lavoro. Il processo avviato con il progetto pilota verrà successivamente esteso a tutte le realtà operative del Gruppo.

8.3.2 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 sono stabiliti dai medici competenti del Gruppo con indirizzo e coordinamento della strut-

tura Salute e secondo degli *standard* qualitativi condivisi con strutture universitarie.

Gli esami clinici vengono svolti prevalentemente da strutture esterne il cui servizio è assegnato attraverso un sistema di gare nei cui capitolati sono definite le prestazioni ed il relativo livello di servizio da erogare.

Gli oneri economici della sorveglianza sanitaria sono a carico del datore di lavoro.

Il servizio di sorveglianza sanitaria è effettuato in prevalenza nei **65 presidi sanitari distribuiti sul territorio nazionale** oltre che presso strutture esterne convenzionate. Nel 2020 sono state effettuate oltre 7.000 visite mediche di idoneità alla mansione e più di 2.700 *drug test*, oltre a **13.000 accertamenti** in conformità ai protocolli sanitari. I medici competenti hanno inoltre svolto oltre **100 sopralluoghi** presso gli ambienti di lavoro.

Al 31 dicembre 2020, sono 12 i casi di malattie professionali registrabili del Gruppo, tra le principali tipologie si riscontrano le malattie del sistema osteomuscolare e le patologie da amianto.

Nel corso del 2020 sono proseguite le iniziative di promozione della salute. In particolare, in considerazione della diffusione della pandemia di Covid-19, è stata potenziata la campagna di vaccinazione antinfluenzale che ha consentito di garantire anche quest'anno e nonostante la scarsità di dosi disponibili la possibilità di vaccinarsi a tutti i lavoratori che ne hanno fatto richiesta. Le vaccinazioni somministrate sono state oltre 1.700, mentre negli anni passati si attestavano tra 600 e 800.

¹ Infortunio grave: Infortunio che causa un decesso, un ricovero con prognosi riservata o con prima prognosi superiore a 40gg.

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

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

8.4 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 del Gruppo**. Attraverso il Codice Etico, infatti, 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.

L'impegno di A2A per favorire l'inclusione e valorizzare la diversità si è inoltre concretizzato nella sottoscrizione nel 2019 del **"Patto Utilitalia - La Diversità fa la Differenza"**, oltre all'adesione, dal 2015, a **Valore D**, associazione di imprese che si impegna per l'equilibrio di genere nelle organizzazioni nel nostro Paese. Nel 2018 **A2A ha aderito al Manifesto promosso da Valore D**, un documento programmatico in 9 punti per promuovere l'occupazione femminile e l'equità di genere come fattore di innovazione e di crescita per le aziende.

Nel 2020, il Gruppo si è dotato della funzione **"Diversity e Inclusion"**, che si propone di progettare, sviluppare e promuovere progetti volti a favorire e incoraggiare una cultura che valorizzi la piena espressione delle caratteristiche individuali e un ambiente di lavoro sempre più inclusivo.

8.4.1 Diversità di genere

Il Gruppo implementa da anni iniziative concrete a supporto della tematica, adottando misure per promuovere la **parità di trattamento** e di **opportunità tra i generi** all'interno dell'intera organizzazione aziendale. Nel corso dell'anno è stata aggiornata la *policy* della selezione dove è specificato che, ove possibile, viene garantita la presenza di donne nella rosa dei candidati.

Già dal 2018 il Gruppo ha attivo il programma **GEA2A (Gender Equality in A2A)**, dedicato all'*empowerment* e allo sviluppo della *leadership* femminile, che si propone di sviluppare azioni trasversali per valorizzare i generi, ponendosi degli obiettivi ben definiti, sensibilizzando il dipendente, grazie al lavoro di gruppi trasversali composti da donne e uomini *ambassador*: i **GEAgent**. Nel 2019 il progetto GEA è entrato nel vivo proseguendo e intensificando la sua attività sull'adozione di misure per promuovere le pari opportunità, con un programma che prevede un approccio "sistemico" alla tematica, attraverso l'attivazione di una molteplicità di "leve" che accompagnano gli snodi fondamentali della vita aziendale del dipendente: dalla fase di scelta dei candidati, alla sensibilizzazione in fase di *induction*, a progetti di *talent* e *role model* al femminile, a programmi di formazione *ad hoc* su tutti i *manager*. Nel progetto sono state coinvolte 53 persone, uomini e donne, trasversali al Gruppo. Il progetto GEA è proseguito nel 2020 ed i **GEAgent** sono stati coinvolti in un percorso di *empowerment*, con l'obiettivo di creare consapevolezza dei *bias* inconsci e allenare comportamenti di *leadership* per influenzare il cambiamento culturale, sino all'individuazione di un piano di azioni.

Il Gruppo ha inoltre rinnovato il proprio impegno 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. Nel biennio 2019-2020 sono stati realizzati *Inspirational talk* da parte delle **7 Role Model** di A2A, effettuando complessivamente 9 incontri e raggiungendo 288 studenti, oltre alla realizzazione di video *online* fruibili dalla piattaforma EDUTV (si veda pag. 195). 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. Da dicembre 2020 sono 22 le *Role Model* identificate tra le **GEAgent**,

che lavorano in ambito tecnico. Dopo un primo momento formativo, il loro impegno proseguirà il prossimo anno, con testimonianze nelle scuole per ispirare le scelte professionali.

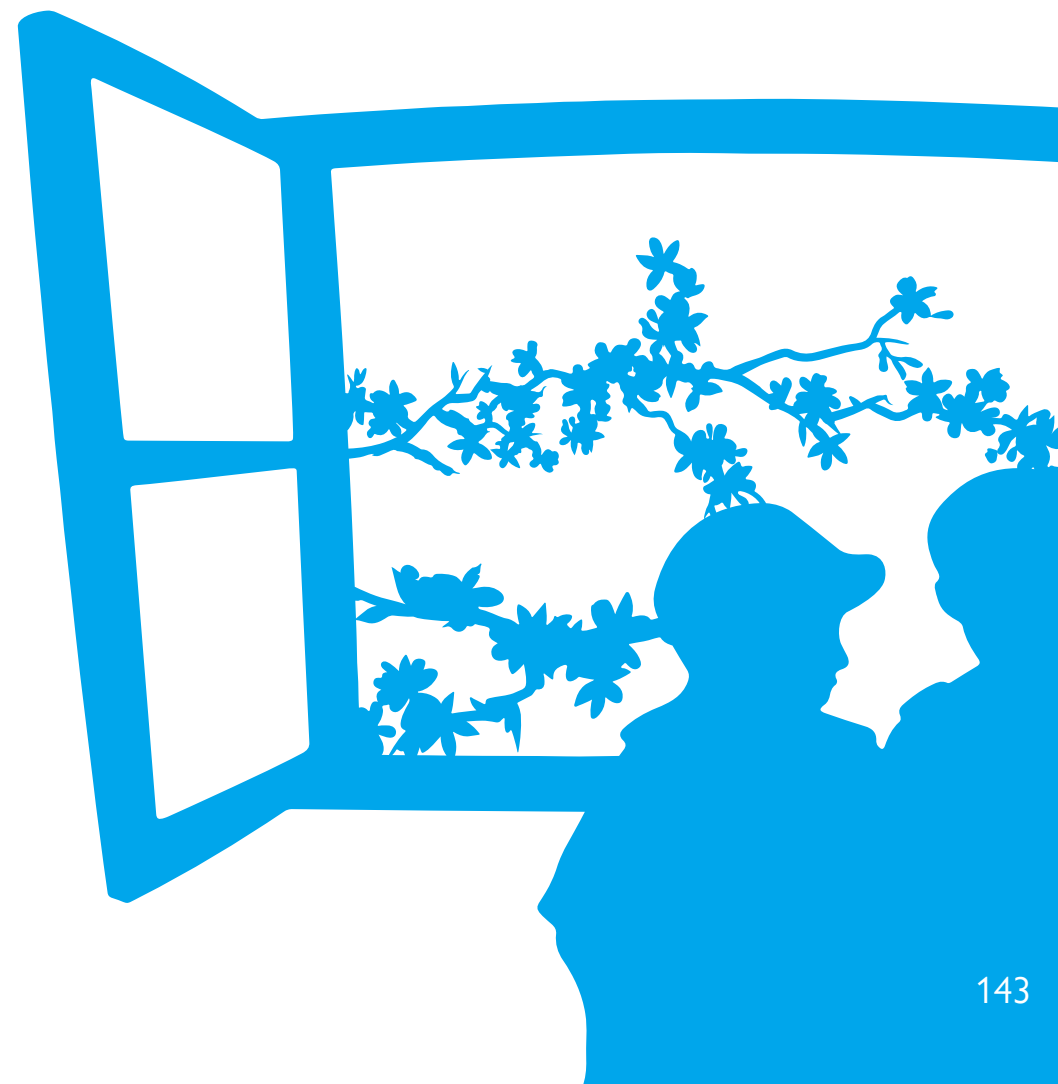
È inoltre partita, in AMSA, l'iniziativa **#Rispettiamoci**, inserita nell'ambito del progetto GEA e volta a promuovere e costruire una cultura del rispetto fondata su valori comuni in tutti i rapporti aziendali, valorizzare le pluralità/eterogeneità presenti in azienda e rafforzare il sentimento di appartenenza dei collaboratori. Sono stati avviati *focus group online*, coinvolgendo circa 50 dipendenti di AMSA trasversali per ruolo, *seniority* e genere, 16 *Ambassador* hanno contribuito concretamente a supportare e a trasmettere i valori del progetto a tutti i dipendenti di AMSA e circa 400 persone (300 delle aree operative e 100 personale impiegatizio) sono stati coinvolti in un'attività formativa. Un percorso comune per lavorare su tre aspetti principali: consapevolezza, condivisione ed evoluzione e per far crescere la cultura del rispetto.

Nel 2021 il Gruppo è ufficialmente entrato a far parte del **Bloomberg Gender Equality Index** (vedi pag. 78).

8.4.2 Disabilità

Nel Gruppo A2A sono presenti 399 persone con disabilità o invalidità, di cui 88 donne e 311 uomini. Il Gruppo è in piena ottemperanza agli obblighi di Legge 68/99, che stabilisce in misura definita l'assunzione obbligatoria di persone con disabilità.

Includere le persone disabili, però, vuol dire anche riuscire ad assicurare strumenti e metodi che ne favoriscano un inserimento lavorativo efficace. Per questo motivo il Gruppo, sviluppando le logiche acquisite nell'ambito del progetto F.A.S.I. (Formazione Accompagnamento Sensibilizzazione Inclusione), promosso da AFOL, cui aveva precedentemente aderito, ha progettato nei primi mesi del 2020 il progetto **"Nuove Energie"** con l'obiettivo di definire un modello organizzativo di *disability management* volto a facilitare il coinvolgimento di persone con disabilità nei progetti aziendali. Il progetto, sospeso per via della pandemia, riprenderà nel 2021 con la somministrazione di questionari di indagine sia ai responsabili che ai lavoratori con disabilità per l'individuazione di un piano di azione mirato. Nel mese di ottobre 2020 si è comunque proceduto a siglare con le OO.SS. nazionali un accordo finalizzato, tra l'altro, alla costituzione di un osservatorio bilaterale quale prezioso strumento di condivisione e di monitoraggio dell'iniziativa.



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

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

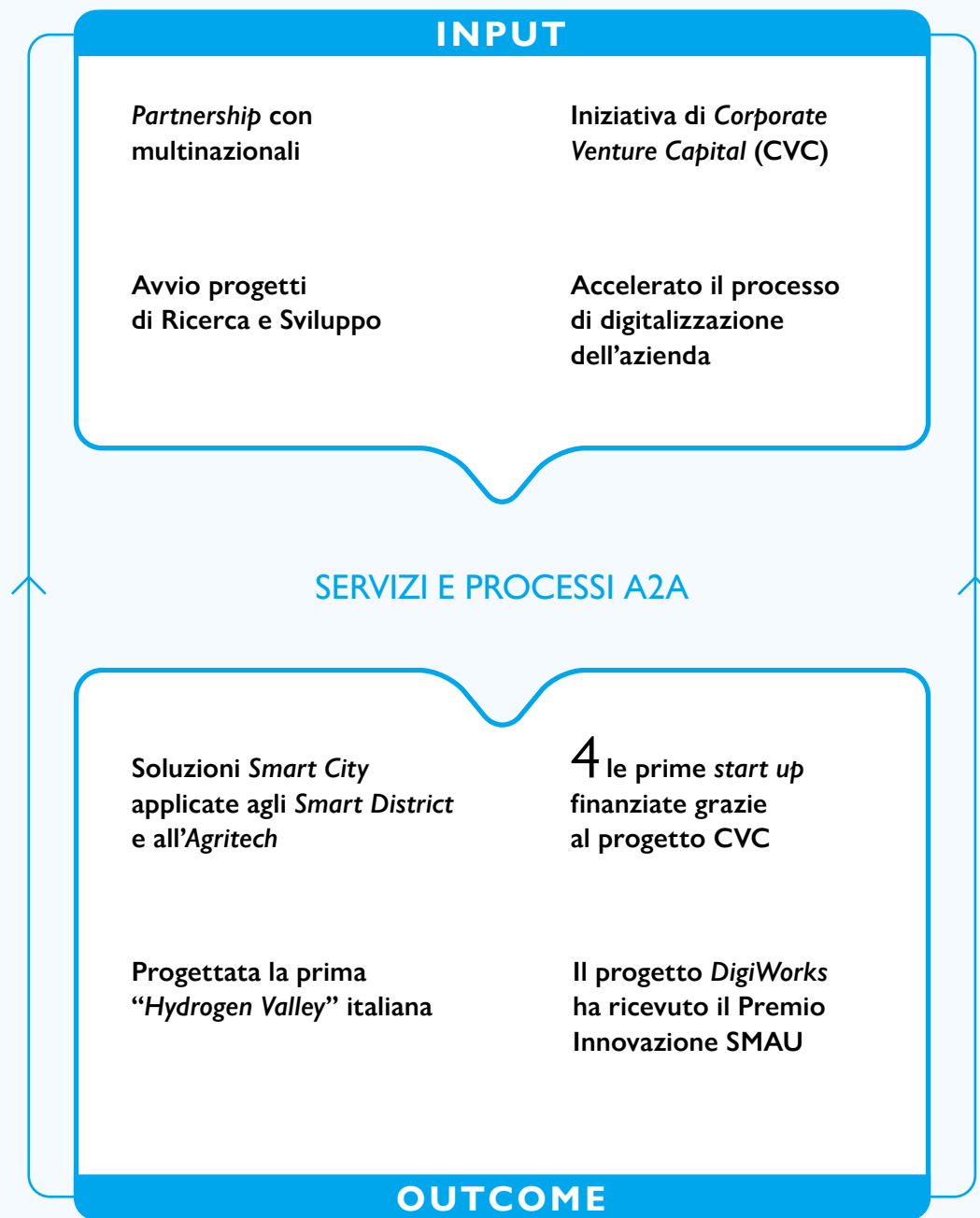
GRI Content Index

TCFD Content Index



9

Capitale Intellettuale



Innovazione e trasformazione digitale

Il tema della *smart city* non è nuovo, ma la pandemia e l'approvazione del *Green Deal* Europeo hanno sicuramente accelerato il processo per rendere le città più intelligenti, digitali e anche capaci di reagire efficacemente in situazioni di emergenza. Per molti versi, la costruzione della città del futuro risiede oggi nella capacità delle *multiutility* di re-immaginare in chiave innovativa e *smart* la produzione energetica, la mobilità (dai mezzi pubblici al *car sharing*), la gestione dei rifiuti e dell'acqua, mantenendo un equilibrio dinamico tra bisogni attuali e prospettici del territorio, economicità e cambiamento tecnologico. Dal punto di vista più aziendale, l'emergenza Covid-19, e soprattutto gli effetti che da essa sono derivati, ha portato le aziende ad accelerare i processi di digitalizzazione e a puntare maggiormente su quegli ambiti che si sono rivelati strategici nella gestione dell'emergenza. L'indagine *Excelsior* di Unioncamere e Anpal stima, infatti, che sono oltre un milione le aziende in Italia che stanno accelerando sul fronte della digitalizzazione, investendo in particolare su 3 ambiti: tecnologia, nuovi modelli organizzativi e nuovi modelli di *business*. Con riferimento alla tecnologia, rispetto alla situazione pre-Covid, cresce l'interesse delle imprese per l'adozione di nuove soluzioni per mi-

gliorare la sicurezza informatica (*Cybersecurity* e Intelligenza Artificiale sono sempre più strategici), l'introduzione di tecnologie IoT e l'utilizzo più diffuso di *cloud* e *big data*. Rispetto ai nuovi modelli organizzativi, le imprese si stanno attivando per adottare sistemi di rilevazione e analisi continua dei dati in tempo reale, anche attraverso reti digitali integrate, per favorire un miglioramento in tutti gli ambiti dell'attività aziendale, dalla produzione ai processi interni; questi ultimi sono inoltre protagonisti di numerosi investimenti legati all'attuazione repentina di nuove modalità di lavoro. Secondo una ricerca dell'Osservatorio HR *Innovation Practice* della *School of Management* del Politecnico di Milano, nelle imprese "agili", l'85% dei dipendenti si dichiara motivato e coinvolto quasi il triplo di quanto avviene nelle società tradizionali. Infine, la maggior parte dei nuovi modelli di *business*, che si stanno consolidando in questi mesi, è caratterizzata da un crescente utilizzo dei dati per l'analisi dei mercati, oltre che per l'analisi dei comportamenti e dei bisogni dei clienti, finalizzata allo sviluppo di nuovi strumenti digitali per la promozione e la vendita, una più avanzata personalizzazione di prodotti e servizi, e una migliore gestione del rapporto con i fornitori.



FONTI
<https://forbes.it/2020/09/29/digitalizzazione-nuove-tecnologie-digitali-dove-stanno-investendo-le-imprese-italiane/>
https://excelsior.unioncamere.net/images/comunicati/Dossier_Excelsior_COVID19_22072020.pdf
<https://www.computer.org/publications/tech-news/trends/the-impact-of-ai-on-cybersecurity>
<https://www.assolombarda.it/centro-studi/the-digital-economy-and-society-index-desi-2020>

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2 Governance

3 Strategia di Sostenibilità

4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

A2A Smart City

Open Innovation

Knowledge Spillover
 Progetti di Ricerca e Sviluppo

Idrogeno

Digitalizzazione

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

9 Capitale Intellettuale

Innovazione tecnologica e Smart City

Valorizzazione delle competenze e del *know how* del Gruppo attraverso attività di ricerca e sviluppo, per stimolare una continua evoluzione dei servizi e delle infrastrutture, contribuendo allo sviluppo e alla creazione della *smart city* del futuro, che integra tutti i servizi di energia, ambiente, acqua, calore, reti e fibra ottica in un unico centro.

FATTORI DI RISCHIO PER LA SOSTENIBILITÀ

Eventuale mancato raggiungimento dei *target* del Piano di Sostenibilità

Eventuale mancata soddisfazione dei clienti e dei cittadini, per insufficienti investimenti in tecnologie innovative o insufficiente livello dei servizi *smart*

Eventuale insufficiente attività nel campo della ricerca e sviluppo

FATTORI DI OPPORTUNITÀ PER LA SOSTENIBILITÀ

Infrastrutture tecnologiche abilitanti a servizi digitali e connessi in rete

Integrazione con il territorio per la realizzazione delle *smart city* e possibilità di attuare sinergie con i servizi erogati dalle diverse BU del Gruppo (reti, igiene urbana, ecc.)

Iniziative di valorizzazione del *know-how* del Gruppo

MODALITÀ DI GESTIONE (MA)

Ricerca e innovazione su temi legati alle *smart city*, in collaborazione con Università e *network* di eccellenza

Coinvolgimento comunità e tessuto imprenditoriale in progetti di ricerca

Identificazione opportunità di *business* legate a tecnologie sostenibili

Strutture organizzative dedicate a ricerca e sviluppo e innovazione

AZIONI 2020

Utilizzo piattaforme di *open innovation* e lancio *challenge* (pag. 151)

Corporate Venture Capital (pag. 151)

Smart District a Milano (pag. 150)

Progetti *Agritech* (pag. 150)

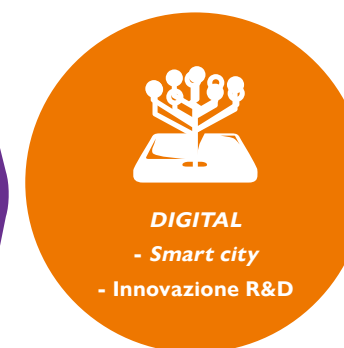
Progetti di ricerca e sviluppo (pag. 155)

Produzione di idrogeno *green* (pag. 156)

Progetti di efficientamento dei processi di lavoro (pag. 153)

Design to Value (pag. 154)

AZIONI DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ



9.1 A2A Smart City

Il Gruppo A2A, tramite la controllata A2A Smart City, sviluppa soluzioni *smart*, innovative e digitali sia in ambito urbano, per rendere migliore la vivibilità di quartieri e città, sia in ambito agricolo, per consentire una produzione più sostenibile che risparmi inquinanti e risorse attraverso l'utilizzo della tecnologia.

Le tecnologie di A2A smartcity

Ecosistema LoRaWAN®

Una *smart city* è una città nella quale una molteplicità di dispositivi collaborano fra loro per rendere le città più intelligenti attraverso l'utilizzo della tecnologia. LoRaWAN® è un protocollo di rete, che abilita le città in tal senso, consentendo la connettività a lungo raggio per i dispositivi *Internet of Things (IoT)* in maniera efficiente, scalabile, flessibile e snella. Per contribuire alla diffusione di questi dispositivi nelle città, nel 2020, A2A Smart City e la società DEKRA

hanno siglato un accordo di *partnership* finalizzato a semplificare e accelerare il processo di progettazione e certificazione per i dispositivi che utilizzano la rete LoRaWAN®. Il progetto offre quindi alle aziende una soluzione per accelerare il *time to market*, fornendo la garanzia che i dispositivi ideati e commercializzati soddisferanno pienamente le caratteristiche di sicurezza LoRaWAN®, funzionando come previsto in qualsiasi condizione di rete.

IoT&Security per le infrastrutture

Sviluppare ed integrare i servizi *IoT&Security* per le infrastrutture, per le città e per i distretti è l'obiettivo della nuova *partnership* con la multinazionale Rina siglata nel mese di dicembre 2020. L'idea è quella di combinare le competenze tecnologiche di A2A Smart City con quelle ingegneristiche del *partner*, al fine di raf-

forzare il posizionamento del Gruppo nel complesso mercato delle infrastrutture e dei trasporti, attraverso interventi di efficientamento degli asset infrastrutturali italiani (ponti, dighe, viadotti, ecc.) nel rispetto degli *standard* normativi, della verifica della qualità e della sicurezza, del controllo dei costi e dei tempi di progetto.

Le soluzioni di A2A Smart City

A2A Smart City contribuisce a progettare soluzioni innovative per migliorare la sostenibilità abitativa sia in termini di sicurezza e vivibilità, sia in termini di efficienza energetica. Nei quartieri residenziali, infatti, realizza e installa sistemi di monitoraggio energetico, acustico e ambientale, ricarica elettrica, *tracker*, pulsanti di chiamata assistenza sanitaria in aree comuni, illuminazione ed irrigazione smart. A titolo di esempio, A2A Smart City ha progettato e realizzato tutta la sezione *smart* con particolare riferimento alla sicurezza, al risparmio energetico e ai servizi innovativi in diversi quartieri residenziali milanesi di nuova realizzazione: Figino, Cenni, Merezzate, Moneta, Rizzoli, Quintiliano per un totale di oltre 1.500 unità immobiliari. Inoltre, nel quartiere *City Life* a Milano la società ha progettato e realizzato un sistema di *smart security* per le aree comuni basato su videosorveglianza intelligente, colonnina SOS e *Wi-Fi area* federate con l'*Open Wi-Fi* del Comune di Milano.

A2A Smart City contribuisce anche alla realizzazione degli *smart district*, una sorta di città nella città, che gestisce le risorse in modo intelligente, mira a diventare economicamente sostenibile ed energeticamente autosufficiente, ed è attento alla qualità della vita e ai bisogni dei cittadini che lo vivono quotidianamente.

Ad esempio, lo **Smart District Uptown - Cascina Merlata** nasce proprio dalla *partnership* di A2A Smart City e con altri dodici soggetti economici attivi sull'area. È un progetto che si inserisce all'interno di un più vasto percorso di riqualificazione urbana di un'area a nord ovest della città di Milano, di circa 900.000 m², che si ispira al modello internazionale della *wellbeing city* e basato sui principi della sostenibilità, grazie a costruzioni con materiali ad impatto zero, servizi dedicati alla persona e innovazione.

Agritech

Valorizzare le tradizioni agroalimentari del territorio con pratiche agricole rispettose dell'ambiente, strategie all'avanguardia e tecnologie innovative è una delle attività intraprese dal Gruppo negli ultimi anni.

A2A Smart City, grazie alla propria esperienza nel campo della sensoristica prossimale, offre infatti

una soluzione completa per il monitoraggio avanzato dei parametri del suolo, misurando la bagnatura fogliare, la temperatura dell'aria e del suolo. La combinazione dei dati monitorati, con quelli ottenuti dalle previsioni meteorologiche, permette di ottenere un potente strumento che aiuta le aziende, in una logica orientata alla sostenibilità, ad ottimizzare la produzione, con notevoli risparmi di tempi e costi.

Tra i progetti portati avanti in ambito agricolo, **Around the Ground** è stato premiato da Coldiretti Brescia con l'**Oscar Green 2020**: è un progetto sperimentale, realizzato in *partnership* con diverse entità del mondo imprenditoriale viticolo, enologico e della coltura bresciana, che garantisce benefici in termini di risparmio idrico e di gestione nei trattamenti con fertilizzanti e fitofarmaci, attraverso l'innovazione tecnologica e la digitalizzazione.

Il **Consorzio Franciacorta**, ad esempio, ha deciso di creare una nuova rete agrometeorologica molto più fitta e in grado di dare informazioni sugli eventi meteorologici in tempo reale, attraverso sensori che trasmettono tramite rete *LoRaWAN*[®]. Si tratta di una scelta ancora una volta dedicata alla tutela ambientale, che fornisce uno strumento di supporto alle decisioni volto ad ottimizzare i trattamenti. Anche in questo caso, l'intervento di A2A Smart City ha riguardato l'attivazione di un servizio di monitoraggio finalizzato alla rilevazione di dati meteorologici (temperatura e umidità dell'aria, pluviometro e punto di rugiada) e dati relativi al suolo (temperatura e umidità), necessari a determinare la capacità del terreno di immagazzinare l'acqua e rendendo quindi possibile un controllo della vigoria della vite. Oggi, attraverso una piattaforma di raccolta dei dati, il Consorzio e le cantine possono consultare in tempo reale dati fondamentali per definire interventi puntuali sulle colture ottimizzando l'utilizzo della risorsa idrica, di fertilizzanti e fitofarmaci.

Anche presso il **Consorzio Casalasco del Pomodoro**, grazie ai sensori di umidità e ad una piattaforma di monitoraggio installati da A2A Smart City insieme a IBF Servizi SpA, è ora possibile avere un dato puntuale e rappresentativo del campo e della coltura in ogni momento, di monitorare il contenuto dell'acqua nel suolo e ottimizzare l'irrigazione, con un importante risparmio della risorsa idrica.

9.2 Open Innovation

Fare *open innovation* significa creare un vero e proprio ecosistema di innovazione, costituito da realtà interne ed esterne al Gruppo, per originare un "flusso di sapere" funzionale all'innovazione stessa.

Al fine di abilitare il modello di *open innovation* e di renderlo davvero efficace, il Gruppo ha scelto di dotarsi di una piattaforma condivisa attraverso cui, dipendenti, *startup*, aziende e mondo della ricerca possono contribuire a creare valore per i territori in cui A2A opera. La piattaforma permette di lan-

ciare *idea generation*, *campaign* o *hackathon* ma anche di gestire *end to end* lo sviluppo delle diverse attività riguardanti la funzione innovazione.

Per questo, 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 dell'ecosistema quali incubatori/acceleratori, *hub* di innovazione, Università, Centri di ricerca e *Venture Capitalist*.

CORPORATE VENTURE CAPITAL

L'iniziativa di *Corporate Venture Capital (CVC)* nasce con l'obiettivo di favorire l'innovazione del Gruppo attraverso investimenti in *startup* ad alto potenziale. A2A punta, infatti, ad 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. L'economia circolare, la transizione energetica, la mobilità e le nuove tecnologie per realizzare le città del futuro sono alcuni degli ambiti di investimento del programma di CVC, che vede la partecipazione al progetto di 360 Capital, principale *player* italiano ed europeo di *venture capital*, e del Politecnico di Milano con il fondo Poli360, che fa leva sul *Technology Transfer Office* e l'incubatore Polihub. I primi investimenti nel 2020 sono stati:

Greyparrot

Greyparrot, *startup* UK, ha sviluppato una soluzione basata sulla *computer vision* che integra intelligenza artificiale e *data analytics*: il *software* identifica automaticamente diversi tipi di rifiuti fornendo anche informazioni sulla loro composizione. La *startup* sta già stringendo accordi con i principali operatori di settore a livello internazionale e ha inoltre vinto "The Europas Awards 2020" per la categoria "Hottest Climate/GreenTech Startup". Greyparrot, il cui *software* è attualmente in sperimentazione presso l'impianto di selezione e trattamento della plastica di A2A a Muggiano (MI), è stata scelta poiché potrà offrire la **possibilità di implementare la digitalizzazione e l'automazione dei processi legati al ciclo dei rifiuti**, migliorando ulteriormente l'efficienza del processo di raccolta e separazione.

Hades

Hades, *startup* svizzera legata all'Università di Zurigo, ha sviluppato una soluzione basata sulla *computer vision* per l'ispezione delle reti delle acque di rifiuto. Tramite un modello di intelligenza artificiale è in grado di identificare e localizzare lungo la rete perdite, rotture e crepe, **consentendo una manutenzione predittiva e un risparmio fino al 40% sugli interventi di riparazione e ammodernamento**. Per la *startup* sono già in essere contratti con importanti municipalità e *utility* europee.

Circular Materials

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 (arsenico, cadmio, nickel, zinco, rame, mercurio, oro, argento, ecc.) 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.

Siteflow

Siteflow, con sede in Francia, ha sviluppato un *software* per la digitalizzazione dei processi di manutenzione nei grandi impianti produttivi. La soluzione **consente di migliorare gli standard operativi condivisi per la gestione delle manutenzioni programmate, la produzione della documentazione ai fini di audit e la valorizzazione di un database centralizzato digitale**, favorendo anche la collaborazione fra le diverse professionalità. Ad oggi, fra i clienti della *startup* figurano alcuni fra i principali operatori nei settori nucleare, oil&gas ed edile.

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2 Governance

3 Strategia di Sostenibilità

4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

A2A Smart City

Open Innovation

Knowledge Spillover

Progetti di Ricerca e Sviluppo

Idrogeno

Digitalizzazione

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

Plug and Play - Sustainability batch

Nell'ottica di rafforzare e sviluppare ulteriormente la capacità del Gruppo di intercettare soluzioni di valore in ambito sostenibilità, A2A ha aderito al programma di scouting Plug&Play come anchor partner del primo Hub sulla "Sustainability". Plug & Play è uno fra i più rilevanti acceleratori di startup al mondo (4° nel ranking mondiale di Forbes), oltre a essere un operatore di Venture Capital in ambito seed (oltre 730 investimenti in portafoglio, 60 exit e partecipazioni per 7 miliardi di dollari). Dall'inizio del programma a febbraio 2020, A2A ha incontrato più di 180 startup provenienti da tutto il mondo e avviato diverse sperimentazioni.

Innovation broker

Per massimizzare il reach delle challenge, A2A fa leva sulle innovation broker, piattaforme di open innovation, che consentono di connettere il Gruppo con un bacino di creativi provenienti da tutto il mondo. Un esempio è Innocentive, piattaforma che conta su una comunità di circa 400.000 solver.

Nel corso del 2020 sono state avviate due challenge:

- la **Challenge WtE**, finalizzata alla ricerca di un partner per sviluppare un sistema di ottimizzazione delle prestazioni e dell'efficienza degli impianti di termovalorizzazione, riducendo la variazione del potere calorifico dei rifiuti immessi nell'inceneritore. L'obiettivo è quello di consentire una combustione ottimizzata dei rifiuti nella caldaia, garantendo così una maggiore produzione di energia elettrica, una riduzione dei costi di esercizio e minori emissioni di CO in atmosfera;
- la **Challenge BU Reti e Calore**, finalizzata alla ricerca di nuovi progetti per lo sviluppo di sottostazioni elettriche sotterranee compatte per le aree urbane.

Call for Ideas

L'iniziativa A2A Call for Ideas nasce con l'obiettivo di accelerare il processo di emersione di idee e progetti di valore a supporto degli obiettivi strategici del Gruppo attraverso strumenti e modalità che stimolino il coinvolgimento inclusivo di tutta la popolazione del Gruppo in un'ottica di Corporate Intrapreneurship, per far sì che ogni dipendente possa sentirsi parte attiva del cambiamento e abbia i mezzi per intraprenderlo, con un contributo nato e coltivato dai singoli, a beneficio di tutti.

L'emersione di talenti e la contaminazione tra le diverse anime del Gruppo saranno obiettivi e conseguenze dirette della buona riuscita dell'iniziativa. Inoltre, la valorizzazione dei comportamenti virtuosi da parte dei partecipanti sarà un ele-

mento indispensabile per premiare efficacemente gli sforzi dei partecipanti e diffondere la cultura dell'innovazione in modo pervasivo e continuativo.

L'iniziativa è gestita tramite il portale di innovazione di A2A, per consentire il rapido raggiungimento della community dei dipendenti, ed è strutturata in 3 fasi:

- raccolta di idee: conclusa a dicembre con la generazione di più di 500 idee che proseguiranno nelle fasi successive;
- sviluppo delle idee: arricchimento di 320 idee attraverso un percorso strutturato in 7 step, per elaborare le informazioni chiave di sviluppo di un concept;
- selezione finale.

L'evento si concluderà nel corso del 2021 con una pitch session in cui verranno assegnati dei punteggi da una giuria di eccellenza composta da AD, Presidente, Top Management e advisor esterni in linea con le idee finaliste. Verranno quindi decretati i vincitori e assegnati i premi finali.

Per realizzare le idee vincitrici è previsto, infine, un percorso di venture building in cui i team saranno seguiti e accompagnati in un percorso di affiancamento, mentorship e sostegno per incubare e realizzare le iniziative selezionate.



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 le modalità di lavoro di tutte le risorse in forza alle diverse Business Unit.



ONA2A

In un'ottica di miglioramento continuo del lavoro del Gruppo in una realtà multi-business come quella del Gruppo A2A, diventa rilevante individuare azioni di sviluppo individuali e specifiche per ogni area professionale. Per questo motivo è stato portato avanti il progetto ONA2A con l'obiettivo di definire una mappa di relazioni sul livello di collaborazione esistente tra i diversi punti dell'organizzazione, verificare l'efficacia dell'inserimento dei nuovi ruoli e delle nuove strutture organizzative/riorganizzazioni e analizzare gli impatti del lavoro da remoto sulla collaborazione, in ottica di sviluppo di nuova normalità. Nel mese di ottobre, è stata erogata una survey su tutta la popolazione munita di servizio mail del Gruppo (circa 7.000 persone) e si sono svolti più di 25 Focus Group / incontri con i vari stakeholder volti ad interpretare le mappe e le evidenze sorte dalle analisi. Conclusa nel mese di gennaio 2021, sono stati condivisi con i vari direttori di funzione dei report finali con evidenze e suggerimenti di analisi. È stato inoltre costituito un centro di competenza interno al Gruppo sulle metodologie di ONA ed è in corso la definizione del piano di azione.

IDENTITA2A

Nel 2020 è stato promosso il progetto IDENTITA2A, sulla gestione efficace, innovativa ed agile dei ruoli e delle competenze del Gruppo. Nella prima fase è stato definito il nuovo modello professionale del Gruppo, articolato in famiglie, sotto-famiglie, ruoli, competenze tecniche chiave associate ed è stata definita la relativa governance. Il modello è stato quindi validato dalle strutture di Corporate e dalle BU e inserito sul sistema SmartPeople. Sono in corso le attività di change

management che prevedono il cascading sui responsabili e iniziative di comunicazione finalizzate ad accompagnare l'apertura del modello ai dipendenti e ai responsabili per il 2021.

People Analytics

Il progetto si prefigge, con una roadmap articolata, di sviluppare un tool che consenta di supportare le decisioni della direzione HR e del business, attraverso la definizione di data analytics. Questo sistema integrerà progressivamente oltre ai dati anagrafici, contrattuali ed organizzativi dei dipendenti anche tutti i dati dei singoli processi HR (selezione, sviluppo, formazione, ecc.), al fine di produrre una reportistica avanzata con tempi di elaborazione tali da consentire un approccio data driven. Ad ottobre 2020 si è concluso il primo step di integrazione dei dati anagrafici, contrattuali ed organizzativi, nonché dei dati relativi al remote working con il rilascio, nell'ambito del pilota HR, della reportistica a supporto.

Dimensionamento Dinamico

Con l'obiettivo di stimare in modo oggettivo la crescita a piano degli organici, all'interno della società UNARETI, è stato progettato un tool di dimensionamento. Lo strumento è in grado di aumentare la consapevolezza dei manager sull'allocatione del lavoro delle proprie risorse attraverso simulazioni e pianificazioni "data driven". Grazie a questo modello, è stato possibile stimare la crescita degli organici al 2030 e sono state individuate leve di efficienza per l'ottimizzazione dei processi aziendali. È prevista la diffusione dello strumento a livello societario per supportare l'implementazione di nuovi assetti organizzativi e la redazione dei budget.

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2 Governance

3 Strategia di Sostenibilità

4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

A2A Smart City

Open Innovation

Knowledge Spillover

Progetti di Ricerca e Sviluppo

Idrogeno

Digitalizzazione

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

A2A e TEDx

Nel 2020 A2A è stata main partner di “Count-down”, il progetto promosso da TEDxMilano in collaborazione con *Future Stewards*, coalizione internazionale che lavora sui temi del climate change.

L'iniziativa ha un unico forte obiettivo: accelerare la realizzazione di soluzioni alla crisi climatica, trasformando le idee in azioni concrete. Il progetto vuole contribuire alla costruzione di un futuro migliore per la società, promuovendo pratiche che abbiano come *focus* la riduzione delle emissioni di gas serra del 50% entro il 2030, un primo fondamentale traguardo per un pianeta più sicuro e più pulito.

Durante l'evento sono intervenuti *speaker* di rilievo del panorama italiano e internazionale: scienziati, imprenditori, innovatori, attivisti, politici, architetti e artisti hanno dato il loro contributo per soluzioni concrete a tutela del pianeta e della sua popolazione, offrendo utili spunti per stimolare un'azione da parte dei *leader* mondiali e di tutti i cittadini.

Design To Value

Nel 2020, un gruppo di lavoro con più di 50 colleghi della BU Reti e Calore e della funzione *Supply Chain* ha revisionato 3 progetti specifici afferenti al ciclo idrico integrato, alla distribuzione elettrica e al teleriscaldamento, attraverso l'applicazione della metodologia di *Design to Value* (DtV), con l'obiettivo di ottimizzare gli investimenti, ridurre i costi di esercizio e aumentare le *performance* degli impianti. In particolare, i progetti selezionati sono stati:

- il *revamping* del depuratore di Verzano;
- la realizzazione della nuova cabina primaria “Comasina”;
- l'impianto di teleraffrescamento nell'ambito del progetto “SEI Milano”.

Oltre all'importante beneficio economico ottenibile focalizzando l'investimento sugli aspetti a maggior valore aggiunto, infatti, i colleghi hanno lavorato per ottimizzare anche altri parametri, in particolare quelli di impatto ambientale, quali l'efficienza energetica, la produzione da fonti rinnovabili, le emissioni di CO₂ e l'utilizzo di componentistiche ecosostenibili.

Altra fondamentale caratteristica del progetto, che lo rende particolarmente all'avanguardia, è la sua replicabilità. Le competenze acquisite e le soluzioni individuate potranno essere trasferite e applicate ad altri progetti con caratteristiche simili, potenziando l'ottimizzazione degli investimenti nel medio-lungo periodo. Di seguito riassunti alcuni principali benefici raggiunti nei progetti.

Depuratore verzano

Ottimizzazione tramite 30 iniziative identificate sulla base delle dimensioni chiave del DtV quali innovazione tecnologica (es. pannelli fotovoltaici, MABR4 per diffusione ossigeno, idrolisi fanghi), *redesign* delle specifiche (es. opere civili, compartimentazione vasche) e revisione dei meccanismi di fornitura, con un impatto complessivo valutato in 14 mila tonnellate in meno di CO₂ equivalente annua e ben 8,6 milioni di euro risparmiati, da re-investire in altri progetti del ciclo idrico o a potenziale ulteriore riduzione tariffaria.

Cabine primarie

Identificate e valutate più di 40 iniziative di ottimizzazione quali innovazione tecnologica, *redesign* delle specifiche e revisione dei meccanismi di fornitura. Per le 9 cabine in perimetro, sulla base dell'applicabilità delle singole iniziative, si ipotizzano risparmi in Opex per circa 7 milioni di euro su 30 anni e una riduzione di 270 tonnellate annue equivalenti di CO₂ emessa (-22% rispetto allo scenario iniziale).

Teleraffrescamento

Identificate oltre 20 iniziative di ottimizzazione Capex, che hanno guardato l'obiettivo di ridurre l'investimento di SEI Milano di oltre il 25%, con la possibilità di raggiungere una riduzione di 3 mila tonnellate di equivalenti di CO₂ all'anno da un'estensione a scala dei progetti di teleraffrescamento (equivalenti a circa 10 km² di foresta per assorbire CO₂).

A conclusione del percorso di *Design to Value*, durato circa 5 mesi, alcuni dei colleghi che hanno partecipato attivamente al percorso hanno ricevuto un'attestato di riconoscimento degli obiettivi raggiunti: 10 colleghi sono stati premiati con il livello *DtV Practitioner* e 8 con il livello *DtV Specialist*.

9.4 Progetti di Ricerca e Sviluppo

La ricerca di soluzioni innovative e tecnologicamente avanzate interessa tutti gli ambiti di attività del Gruppo ed è finalizzata a migliorare sia la salute ed il benessere dei lavoratori che la sostenibilità e l'efficienza delle diverse *Business Unit* di A2A.

Waste Analytics

Progetto che prevede la sperimentazione di un sistema di monitoraggio automatico e in tempo reale dei flussi di rifiuto all'interno degli impianti di separazione della plastica. Nello specifico, il sistema proposto è composto da un set di telecamere, da un modello di *computer vision* basato sull'intelligenza artificiale e da una *dashboard* per la gestione e la condivisione dei dati acquisiti durante il monitoraggio. L'obiettivo è quello di creare delle analitiche continue e in tempo reale rispetto ai materiali in transito sui nastri convettori degli impianti. Questo consentirà di aumentare il livello di conoscenza del funzionamento dell'impianto, di migliorare la sua operatività e la sua capacità di selezione, in modo da intercettare maggiori flussi di plastica da destinare al riciclo selettivo. Questo progetto riflette l'impegno costante del Gruppo verso la valorizzazione del rifiuto in un'ottica di economia circolare.

Esoscheletri

A2A ha da sempre una particolare attenzione verso la salute ed il benessere dei lavoratori impegnati nelle diverse aree di *business*. In quest'ottica il Gruppo è costantemente impegnato nella valutazione di nuove tecnologie atte a ridurre l'impatto fisico e la fatica derivante da sforzi sostenuti e ripetuti nel tempo. Per questo è stata svolta una sperimentazione per valutare i benefici apportati da un esoscheletro per il supporto della parte superiore del corpo. Questo è stato impiegato dapprima nelle operazioni tipiche del settore ambientale, sia nell'ambito delle operazioni di raccolta rifiuti sia in quelle relative allo spazzamento strade e, successivamente, per il sostegno degli operatori impegnati all'interno delle officine auto-mezzi. Il successo di questo test porterà nei prossimi mesi all'utilizzo continuativo degli esoscheletri per alcune mansioni che si svolgono all'interno dei dipartimenti AMSA, in accordo ad una strategia per migliorare le condizioni ergonomiche dei lavoratori nelle operazioni maggiormente critiche.

Progetto Aquarius

Nel 2020 è stato avviato il progetto di rilevamento tempestivo delle perdite idriche tramite una rete capillare di sensori non invasivi e una dedicata

piattaforma di elaborazione. I segnali di rumore captati dalla rete di sensori vengono analizzati con algoritmi di correlazione specifici, permettendo di localizzare una tubazione rotta o deteriorata nell'arco di pochi giorni. Tale iniziativa porta un significativo vantaggio in termini di prontezza rispetto ai metodi di ricerca sistematica tradizionale, che richiedono tempi estesi e garantiscono solo ispezioni spot. Il progetto ha già visto un'importante fase di *deploy* nel distretto idrico del centro storico cittadino bresciano (con 170 sensori installati) e verrà esteso nel 2021 ad altri distretti del Comune di Brescia e ai comuni di Botticino, Lonato e Montichiari.

Optimal Dispatcher

La previsione di domanda termica sulla rete del teleriscaldamento e i processi di dispacciamento evoluti sono fondamentali per privilegiare la produzione da fonti rinnovabili (o a minore impatto ambientale), contenere le emissioni di CO₂ e massimizzare la marginalità di impianto. Tramite sviluppi di *tool* dedicati basati su strumenti di *machine learning* e tecniche di programmazione non lineare mista è stato rilevato un importante margine di ottimizzazione nel dispacciamento delle macchine di produzione sulle reti di Milano Est e Brescia. Le Centrali di Canavese e Lamarmora vedranno entro il 2021 la messa in produzione di un innovativo sistema di dispacciamento in grado di garantire risparmi fino 10.000 tonnellate di CO₂ e un incremento di marginalità di impianto superiore ai 200 mila euro/anno.

PROGETTO MINERVA

Nato all'inizio del 2020 il progetto Minerva, portato avanti da LGH, si pone l'obiettivo di sviluppare servizi innovativi a supporto delle strategie di resilienza delle comunità e del territorio. L'idea è quella di utilizzare i mezzi della raccolta dell'igiene urbana come vere e proprie sentinelle digitali, grazie all'utilizzo di tecnologie legate al mondo dell'IoT (*Internet of Things*) e dell'intelligenza artificiale, al fine di monitorare in maniera preventiva i livelli di inquinanti presenti in atmosfera con sensoristica a bordo mezzo, incrementare i livelli di raccolta differenziata introducendo nuovi modelli nell'ambito dell'economia circolare, riducendo infine i comportamenti scorretti “osservando” la presenza dei rifiuti a bordo strada.

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2 Governance

3 Strategia di Sostenibilità

4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

A2A Smart City
Open Innovation

Knowledge Spillover

Progetti di Ricerca e Sviluppo

Idrogeno

Digitalizzazione

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

9.5 Idrogeno

Il ruolo di secondo produttore nazionale di energia elettrica per capacità installata e l'afferzata esperienza nella *circular economy*, permettono al Gruppo di mettere a disposizione diverse soluzioni per la produzione di idrogeno *green*. Per questo motivo, nel 2020, il Gruppo ha formalizzato la propria volontà di voler sviluppare le potenzialità di questa risorsa concludendo accordi con **SNAM, ARDIAN e FNM**.

A settembre 2020, Snam e A2A hanno firmato un *Memorandum of Understanding* di cooperazione tecnologica per lo studio di progetti finalizzati allo sviluppo dell'utilizzo dell'idrogeno. La cooperazione, da portare avanti nel rispetto del quadro normativo e regolatorio rilevante, si focalizzerà in primo luogo sullo studio, sull'analisi e sulla valutazione di fattibilità di progetti sulla conversione delle centrali termoelettriche di A2A da carbone a gas naturale, idrogeno o miscele gas naturale/idrogeno. Le due società, inoltre, studieranno soluzioni finalizzate al *retrofit* delle esistenti turbine a gas a ciclo combinato di A2A per idrogeno o miscele gas naturale/idrogeno e iniziative finalizzate alla produzione, stoccaggio e trasporto di idrogeno da fonti rinnovabili e alla modifica delle infrastrutture di distribuzione gas di A2A al fine di renderle "hydrogen ready".

Il Gruppo, ha inoltre, firmato un *Memorandum of Understanding* con la società privata di investimenti ARDIAN, con l'obiettivo di selezionare i siti più adatti per un'integrazione tra impianti di produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili esistenti e unità di produzione di idrogeno. Saranno valutate diverse configurazioni di impianto per un utilizzo importante dell'idrogeno verde, al fine di individuare un impianto pilota vero e proprio che entrambe le parti potranno decidere di sviluppare nella successiva fase della *partnership*.

Infine, FNM, A2A e Snam hanno firmato un *memorandum d'intesa* per dare ulteriore impulso allo sviluppo della mobilità a idrogeno verde in Lombardia. Il piano, denominato H2iseO, consentirà di dar vita nel Sebino e in Valcamonica, alla prima "Hydrogen Valley" italiana, dotandola, a partire dal 2023, di una flotta di treni a idrogeno e delle relative infrastrutture. In particolare, FNM, A2A e Snam, ciascuna per le proprie competenze, collaboreranno alla realizzazione di un sistema di produzione e rifornimento per i nuovi convogli a energia pulita, che saranno acquistati da FNM. Entro il 2025, la soluzione idrogeno verrà estesa anche al trasporto pubblico locale, con circa 40 mezzi gestiti in Valcamonica da FNMAuto-servizi (società al 100% di proprietà di FNM), con la possibilità di aprire anche alla logistica merci.



9.6 Digitalizzazione

A2A non si è fatta trovare impreparata ad affrontare il momento di crisi attuale grazie al processo di digitalizzazione già affermato e avviato da diversi anni, che ha consentito non solo nuove opportunità di sostenibilità ma anche una diversificazione dell'offerta e dei servizi proposti dal Gruppo.

Webform preventivi digitali

Da tempo A2A ha intrapreso un processo di digitalizzazione di tutti gli asset di Gruppo, che, dal punto di vista operativo, ha coinvolto anche le operazioni e i canali di comunicazione con i clienti.

Grazie ad una nuova piattaforma, attiva da dicembre 2020, molti servizi (es. gestione dei contratti, richieste di preventivi, richieste di informazioni) sono disponibili in modalità *online*.

Il canale consente anche il pagamento *online* con carta di credito, ma anche l'inserimento di richieste di preventivo: al 31/12/2020 circa il 40% dei preventivi risulta richiesto tramite *webform*.

Portale gestione lavoratori

La digitalizzazione per il Gruppo è un'urgenza di cambiamento a tutti i livelli e processi aziendali.

Grazie a questa spinta, nel 2020, Unareti ha ricevuto il premio innovazione SMAU, assegnato alle imprese per l'implementazione di progetti di innovazione che innescano un processo virtuoso di confronto e contaminazione di buone pratiche.

La società del Gruppo è stata premiata per *DigiWorks*, un progetto finalizzato alla semplificazione dei processi aziendali attraverso la digitalizzazione di tutte le fasi della cantierizzazione, dalla progettazione alla realizzazione, fino alla contabilizzazione e al collaudo finale. Il progetto rientra in un più ampio processo di dematerializzazione, con l'obiettivo del minor impiego di materiali ed energia, nonché di velocizzazione delle procedure, grazie alla condivisione rapida di documenti e di report. È previsto un risparmio di 13.000 kg di carta, corrispondenti a 12.350 kg di CO₂.



Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2 Governance

3 Strategia di Sostenibilità

4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

A2A Smart City

Open Innovation

Knowledge Spillover

Progetti di Ricerca e Sviluppo

Idrogeno

Digitalizzazione

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index



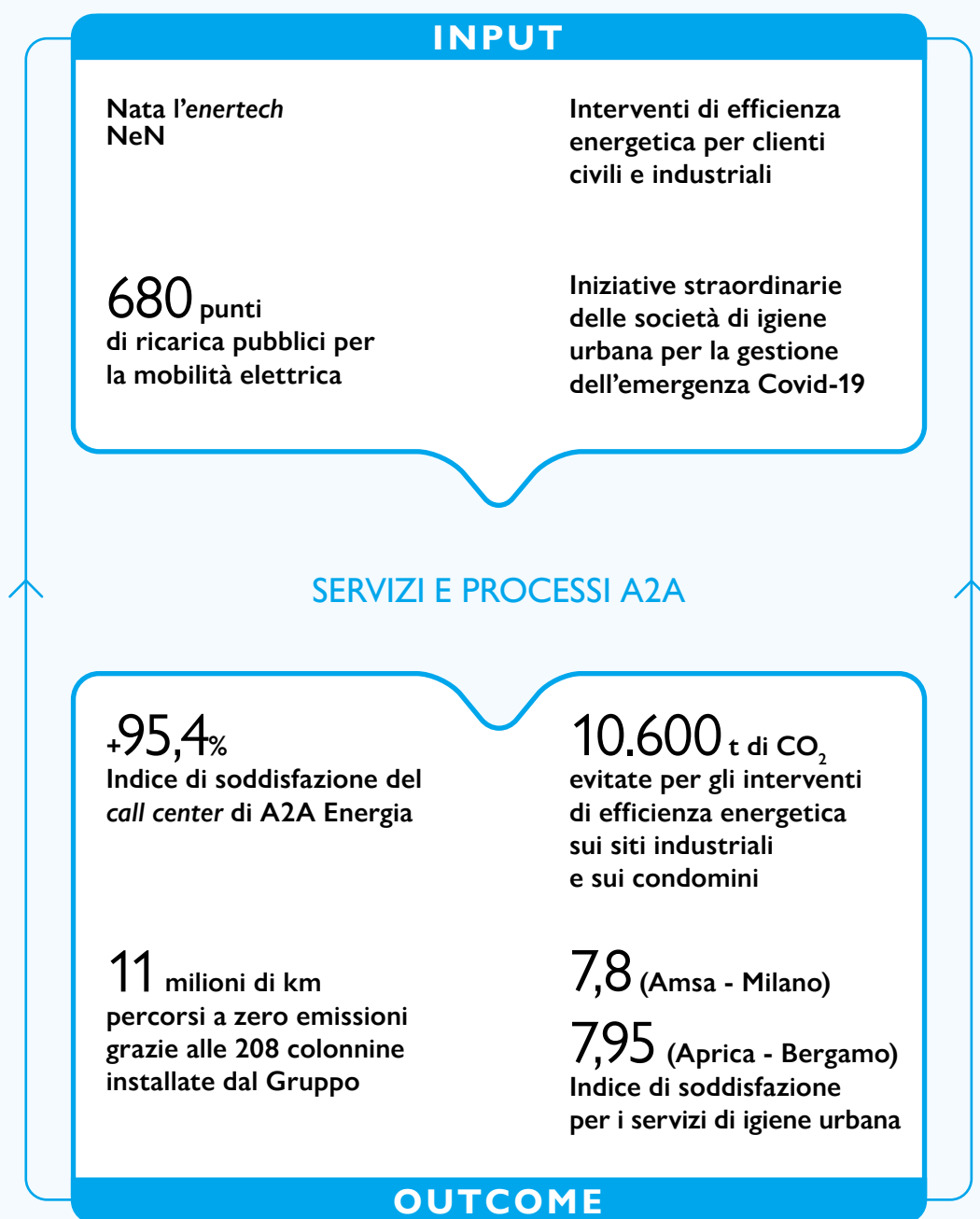
10

Capitale Relazionale

10

Capitale Relazionale

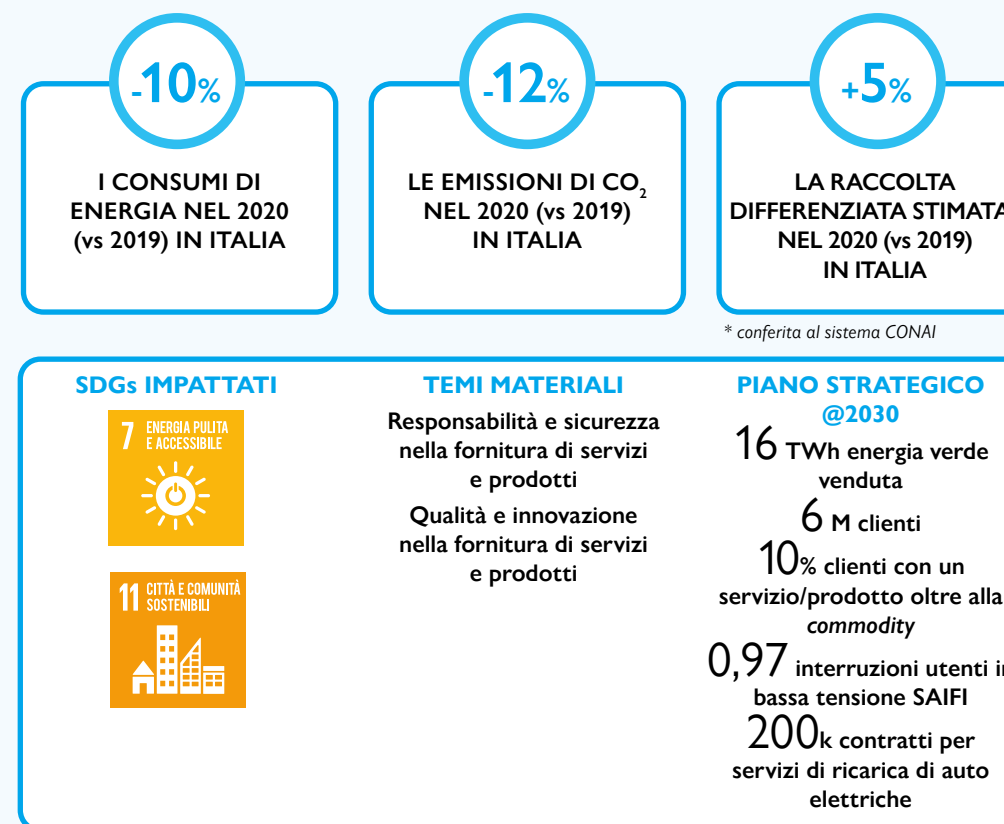
10.1 Relazione con i Clienti



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

La pandemia ha avuto effetti senza precedenti sul sistema globale in tutti i settori di attività di una *multitutility*. Nel 2020, infatti, si è registrata una importantissima riduzione dei fabbisogni di energia, in conseguenza del crollo del PIL, della produzione industriale e della mobilità. I consumi finali di energia si sono ridotti del 10% rispetto al 2019. Se circa l'80% di questo calo è legato alla contrazione dei consumi di prodotti petroliferi nei trasporti, un calo significativo si riscontra anche nei consumi di elettricità e gas (oltre 2,5 Mtep in meno rispetto al 2019). La pandemia Covid-19 ha contribuito ad accelerare la transizione verso una mobilità più pulita nelle città: con il calo del traffico automobilistico durante il *lockdown*, infatti, si è approfittato per dare maggior spazio alla mobilità dolce, a biciclette e a pedoni e maggiore attenzione è prestata al mondo della mobilità elettrica. In base alle stime di Transport & Environment, i veicoli elettrici raggiungeranno il 10% del mercato europeo nel 2020 (dal 3% del 2019) e il 15% nel 2021. Per la diffusione dell'auto elettrica è comunque essenziale un processo di trasformazione digitale, capace di connettere e integrare tutti i sistemi di trasporto e la distribuzione di energia. Sul versante commerciale, il mercato dell'energia, che è sempre stato molto sviluppato sui canali distri-

butivi *push*, ha sofferto il nuovo modello sociale che il Covid ha imposto. Le aziende di vendita di energia si sono orientate verso dinamiche multicanale, per sfruttare tutte le opportunità di contatto ed aumentare le interazioni con i propri clienti. Anche in questo contesto, la digitalizzazione sarà fondamentale. Le restrizioni della pandemia da Covid-19 hanno influenzato anche la gestione dei rifiuti. Secondo il Report "L'Italia del riciclo 2020", che ha analizzato i primi nove mesi del 2020, l'andamento delle raccolte differenziate è stato disomogeneo: se tra marzo e maggio si sono riscontrate riduzioni significative, superiori al 20% rispetto allo stesso periodo del 2019, tra giugno e agosto il calo si riduce al 10-20% rispetto all'anno precedente. Chiaramente, le riduzioni maggiori si sono registrate nei comuni ad elevata vocazione turistica. Anche l'andamento delle raccolte delle singole filiere nel 2020 ha mostrato trend diversificati: i dati dei primi quattro mesi del 2020 mostrano un incremento della raccolta differenziata dei rifiuti d'imballaggi domestici anche per l'aumento del commercio *online*. Riduzioni importanti (superiori al 10%) hanno subito, invece, tutte le filiere collegate ai conferimenti presso le isole ecologiche (RAEE e imballaggi in legno) e quelle legate alle attività industriali e commerciali.



FONTI

<https://lab24.ilsolare.com/sostenibilita-ambientale-2020>
<https://www.enea.it/it/Stampa/comunicati/energia-analisi-enea-calo-record-di-consumi-10-ed-emissioni-12-nel-2020>
<https://tg24.sky.it/economia/2020/10/14/covid-impatto-mercato-energia-elettrica>
https://www.fondazioneviluppoperlosviluppo.org/wp-content/uploads/dlm_uploads/Italia-del-riciclo-2020-Rapporto.pdf

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

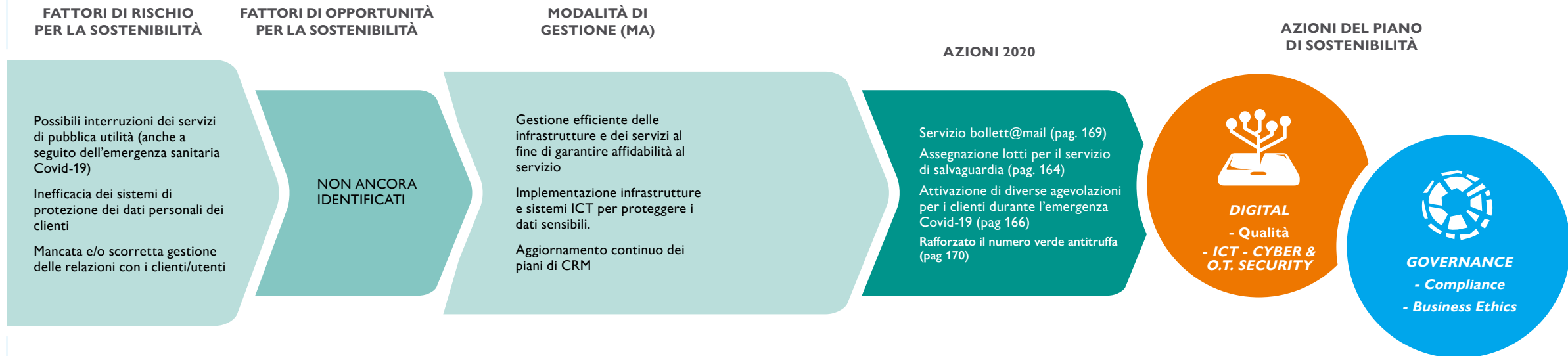
Relazione della società di revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

Responsabilità e Sicurezza nella fornitura di servizi e prodotti

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



Qualità e innovazione nella fornitura di servizi e prodotti

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



Lettera agli stakeholder

Nota Metodologica

1 Il Gruppo 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

10.1.1 Relazione con i clienti della BU Mercato

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

Servizio vendita elettricità e gas

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

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

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

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

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

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

Figura 37 Numero di Clienti, suddivisi per tipologia

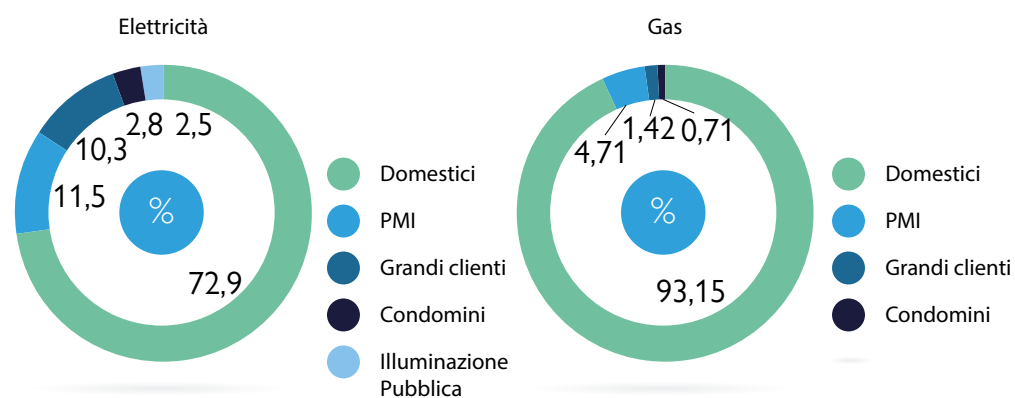
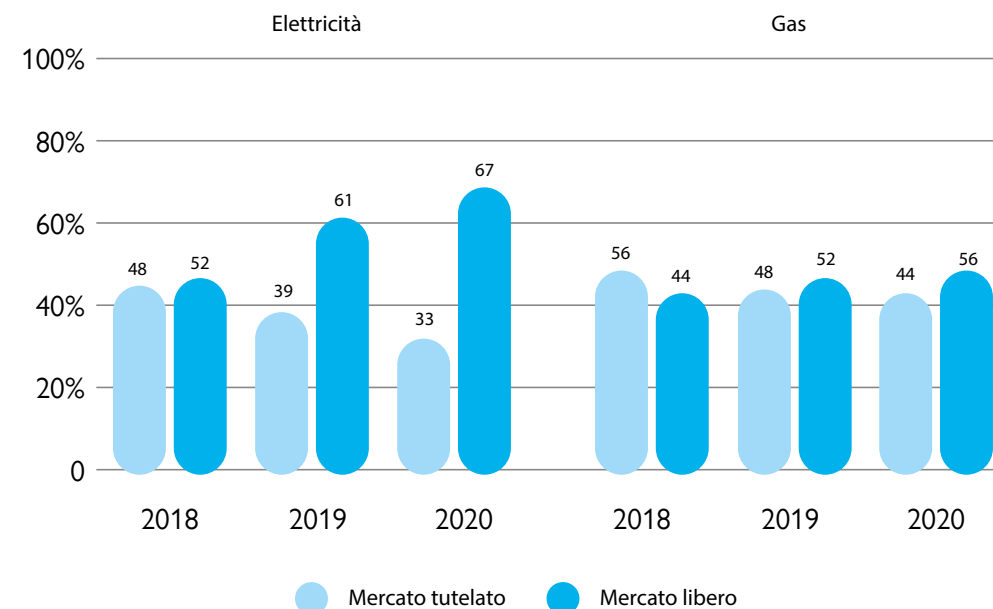
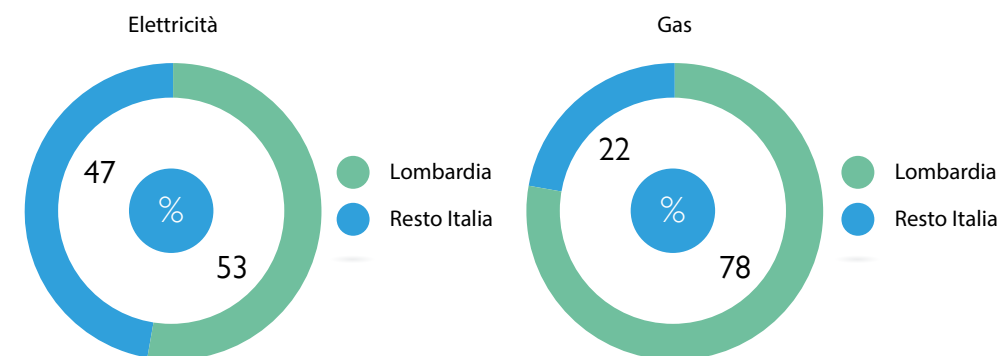


Figura 38 Numero di contratti di fornitura elettricità per tipologia di mercato



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

Figura 39 Ripartizione geografica dei volumi venduti 2020



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

L'ENERTECH NEN

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

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

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

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

Campagne di comunicazione

A2A Energia, in risposta al contesto emergenziale iniziato nel 2020, ha lanciato la campagna di comunicazione con il noto *claim* **"Restiamo a casa insieme"** un messaggio che, sottolineando il concetto di vicinanza alle persone vuole ribadire il rapporto di fiducia che lega A2A Energia ai propri clienti, l'attenzione alle loro esigenze sempre con l'eccellenza e qualità del servizio, nonostante la situazione critica legata alla pandemia. Nel messaggio vengono indicati e confermati i canali di contatto digitali e tradizionali (numero verde) messi a disposizione dal Gruppo e le agevolazioni legate alle bollette in ottemperanza ai disposti del governo e dell'autorità di settore.

Numerosi nel 2020 i comunicati stampa di A2A Energia legati all'emergenza Covid-19 (il primo pubblicato il 12/03/2020) con l'introduzione di agevolazioni per i clienti in situazioni di difficoltà:

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

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

- attivazione del servizio Bollett@mail a tutti i clienti a mercato libero con indirizzo e-mail valido;
- attivazione della «Notifica emissione bolletta via e-mail», servizio aggiuntivo all'invio della bolletta;
- per ogni sottoscrizione luce e gas *online*, nel periodo 8/05/2020-8/06/2020 A2A Energia ha effettuato una donazione al Banco dell'Energia per aiutare le famiglie in difficoltà per l'emergenza Covid-19.

Energia verde certificata da fonti rinnovabili

Essere *Life Company* per il Gruppo significa anche valorizzare i clienti che si impegnano a ridurre il proprio impatto sul pianeta scegliendo uno stile di consumo di energia sempre più sostenibile. L'intero portafoglio di offerte per il **segmento residenziale è composto, ormai dal 2018, al 100% da energia verde certificata**. Nel corso dell'anno le società del Gruppo hanno venduto 3.858 GWh di energia verde, con un notevole incremento rispetto al 2019 (+69%). In particolare, le offerte di A2A Energia che promuovono energia verde sono identificate dal marchio registrato "Energia A2A Rinnovabile 100%®" che garantisce il rispetto dell'ambiente. Nel 2020 A2A Energia ha anche siglato un accordo per la fornitura di energia 100% verde per le società del Gruppo A2A, confermando così l'impegno dell'intero Gruppo nel generare un impatto positivo sulla qualità della vita delle persone e sul pianeta.

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

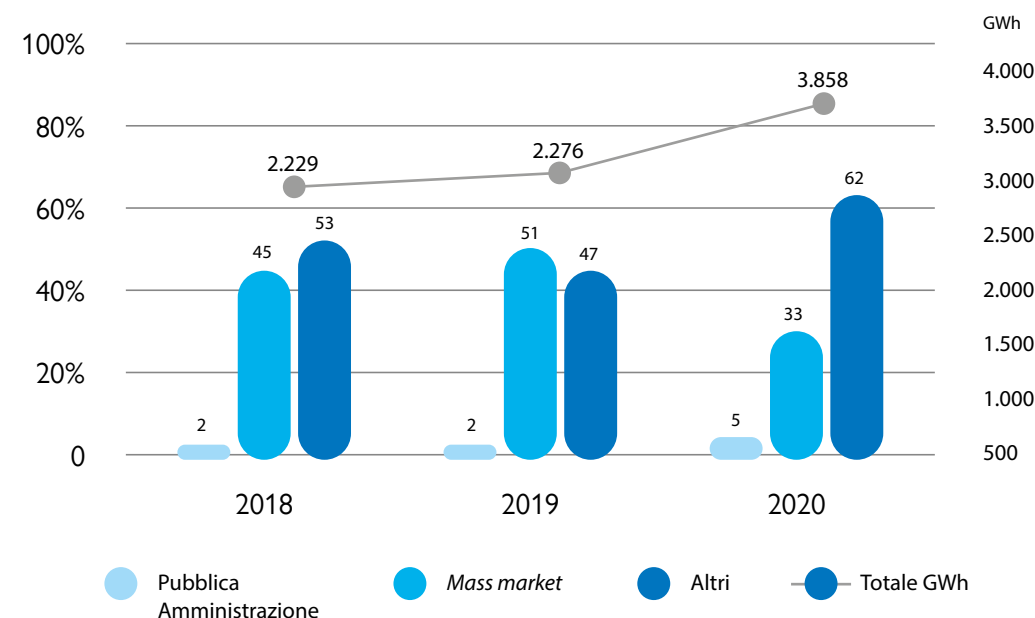
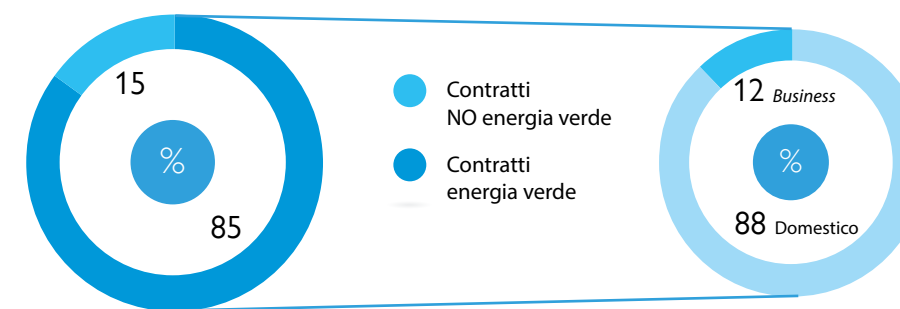


Figura 41 Distribuzione energia verde mass market per segmento



Offerte per un consumo energetico più responsabile e sostenibile

In linea con il mercato, A2A Energia promuove un utilizzo responsabile dell'energia attraverso la promozione di prodotti e soluzioni ad alta efficienza energetica o con servizi assistenziali per migliorare la vita dei propri clienti.

In effetti, le offerte promosse nel 2020 includono nel prezzo dell'energia e del gas alcuni nuovi servizi. Ad esempio, l'**offerta Bundle** propone l'assistenza per la casa e il servizio di manutenzione caldaia, mentre il prodotto **Salutea2a** offre ai clienti la possibilità di ricevere fino a sei prestazioni all'anno per nucleo familiare, tra consulenza medico telefonica, invio di medicinali, assistenza infermieristica domiciliare, invio di un professionista a domicilio e servizio di trasporto sanitario in ambulanza.

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

Anche per i professionisti e per le piccole imprese, il Gruppo prevede nuove formule contrattuali: le offerte **Esclusiva2a Business** e **Smart Business** sono entrambe *green* e prevedono, rispettivamente, il prezzo indicizzato e il prezzo fisso, per andare incontro a ogni esigenza. Prosegue anche l'iniziativa **"La Foresta di A2A Energia"**, in collaborazione con *Treedom*, che permette ai clienti di adottare un albero in Kenya per sostenere le comunità di piccoli produttori locali, ridurre le emissioni di CO₂ e contribuire alla riforestazione nel mondo. Attualmente, la Foresta di A2A Energia conta 5.030 alberi con un risparmio di oltre un milione di chilogrammi di CO₂.

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

Da settembre 2020, A2A Energia promuove l'offerta **ARIAPURA2A**, riservata ai propri clienti e che permette di ricevere, con pagamento rateale in bolletta, *Natede by Vitesy*, un purificatore d'aria per interni, costituito da un vaso in plastica riciclata 100% *made in Italy* funzionante ad alimentazione elettrica.

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

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

Canali di contatto e comunicazione trasparente con i clienti

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Strumenti di fatturazione

Prosegue anche per il 2020 il processo di digitalizzazione degli strumenti di fatturazione per i clienti.

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

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

PENSO GREEN

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

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

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

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

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

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

Lettera agli stakeholder

Nota Metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2 Governance

3 La strategia sostenibile di A2A

4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione con i Clienti

Relazione con la Comunità

Relazione con i Fornitori

Relazione della società di revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

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

	2018	2019	2020
A2A Energia	367.018	458.659	916.534
Linea Più*	66.315	76.122	-
Lumenergia	-	1.362	1.457
ASM Energia	-	-	4.971
Yada Energia	-	-	16.629
Totale	433.333	536.143	939.591

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

Accessibilità dei servizi

A2A Energia è da sempre vicina ai cittadini meno agiati, da un lato agendo in conformità a quanto previsto dalla regolazione del settore energetico, e dall'altro attraverso iniziative aziendali volte a garantire e diffondere l'accesso paritario all'energia.

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

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

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

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

Anche nel 2020 è stato portato avanti con grande impegno il progetto **Banco dell'Energia** (vedi pag 191), rivolto non solo ai clienti di A2A Energia, ma anche ai cittadini, alle aziende e ai dipendenti delle società del Gruppo A2A, che possono effettuare donazioni ai cittadini meno agiati attraverso diverse

modalità di pagamento (bollettino postale, bolletta, bonifico o carta di credito). Nel corso del 2020, per ogni attivazione *online* di un'offerta a scelta tra A2A Click, ExtraA2A, Prezzo Chiaro, Passione Inter, A2A Energia ha donato alle famiglie bisognose 50 euro per l'emergenza Covid-19.

Tutela dei consumatori

A2A è particolarmente impegnata nel garantire ai clienti un servizio improntato alla massima trasparenza e correttezza e ha adottato nel tempo, anche in collaborazione con le associazioni dei consumatori, diversi strumenti per semplificare le informazioni fornite ai clienti e regolamentare i comportamenti in modo chiaro: servizio di **conciliazione paritetica**, costituzione dell'**Osservatorio sulle pratiche commerciali scorrette** con l'applicazione del **Codice di Condotta Commerciale**, attivazione del **numero verde "anti-truffa"**, sottoscrizione del **Protocollo di autoregolazione**. Tali azioni sono sempre associate ad una costante attività di formazione del personale di vendita e di servizio a diretto contatto con i clienti.

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

La soddisfazione dei clienti

Al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti e in una logica di miglioramento continuo del proprio operato, A2A Energia monitora costantemente, tramite diversi strumenti, la *customer satisfaction* dei propri clienti che usufruiscono dei servizi attraverso i molteplici canali di contatto.

Indagine Cerved

La XIII^a edizione del *Monitor energia* di Cerved, che confronta in chiaro le performance dei principali *competitor* del mercato sulle utenze domestiche, vede A2A Energia posizionata al terzo posto in termini di *Customer Satisfaction Index*, sia per l'energia elettrica sia per il gas. Tale risultato consente ad A2A Energia di collocarsi per il *target* domestico tra i *top player* del settore.

Indagine sui clienti del Mercato Libero

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

campione di 4.887 clienti di A2A Energia, attraverso interviste telefoniche e *online*, effettuate con il supporto dell'istituto di ricerca CFI Group. Il punteggio complessivo, pari a 74,3, colloca ancora una volta A2A Energia ad un livello di soddisfazione molto positivo (sopra la soglia di 70 punti), avvalorato dal fatto che la rilevazione è avvenuta a luglio nel periodo *post-lockdown*.

Indagine call center

A fine 2020 ARERA ha pubblicato i risultati relativi al 2019 sul grado di soddisfazione dei clienti per il funzionamento del *call center*. A2A Energia è risultata eccellente, confermandosi superiore alla media nazionale di 3,4 punti percentuali. In particolare, l'indice di soddisfazione è risultato superiore alla media nazionale del 2,8%, per quanto riguarda la chiarezza delle risposte, e superiore del 4,7% per la capacità di risolvere i problemi nel minor tempo possibile.

Figura 43 Indagine ARERA - qualità del servizio Call Center 2019

	Contributo ("peso") all'indicatore	Call Center A2A Energia	Totale (media nazionale)	Differenza %
La semplicità del sistema di risposte automatiche per poter parlare con l'operatore	18,1%	97,1%	95,7%	
Il tempo d'attesa per parlare con l'operatore	2,1%	96,0%	95,1%	
La cortesia degli operatori	11,5%	98,0%	96,1%	+1,9%
La chiarezza delle risposte	28,0%	95,5%	92,7%	+2,8%
La capacità di risolvere il problema nel minor tempo possibile	40,3%	93,3%	88,6%	+4,7%
Indicatore ICS – Customer Satisfaction Index		95,4%	92,0%	+3,4%



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

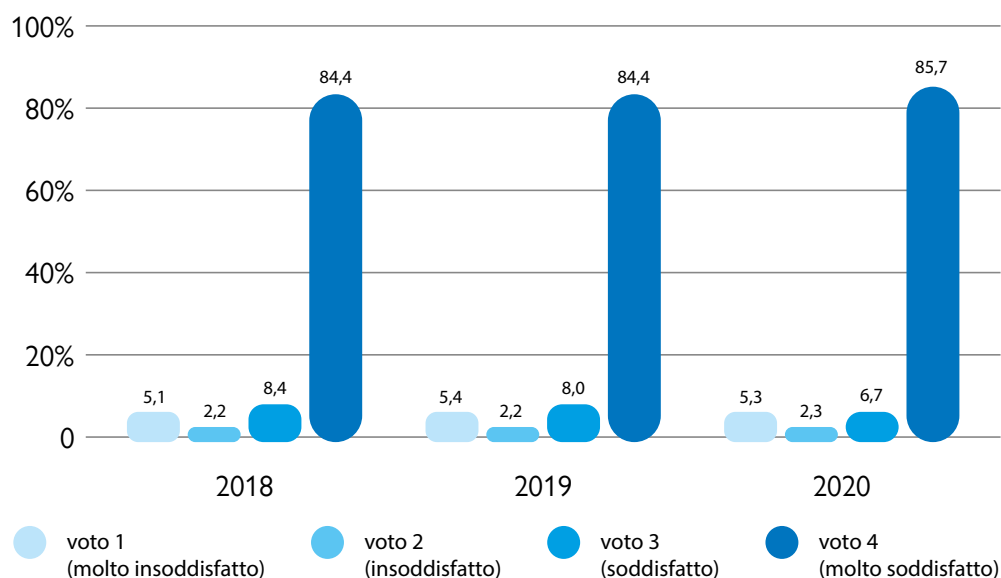
GRI Content Index

TCFD Content Index

Indagine after call

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

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



Soddisfazione e qualità degli sportelli

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

Indagine di soddisfazione sulla customer experience

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

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

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

Figura 45 Soddisfazione dei clienti sul servizio reso agli sportelli A2A ENERGIA

	2018	2019	2020
Positivi	98,30%	98,70%	99,60%
Negativi	1,70%	1,30%	0,40%

zionali e digitali: ha trovato semplice entrare in contatto con A2A Energia e si dichiara completamente soddisfatto della gestione della propria richiesta. È fedele e propenso a consigliare A2A Energia. Nel terzo approfondimento è emersa un'esperienza complessivamente positiva da parte del cliente, che ha trovato semplice entrare in contatto con A2A Energia e, seppure rispetto alle proprie aspettative l'esperienza tramite il canale digitale è stata ritenuta migliorabile, si dichiara fedele e propenso a consigliare A2A Energia. Le osservazioni sul canale digitale sono state attentamente esaminate e hanno offerto utili indicazioni su come indirizzare la riprogettazione del modello di assistenza offerta tramite il sito *Web*, in corso di finalizzazione.

Efficienza energetica e mobilità

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

Efficienza energetica

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

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

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

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

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

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

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

Ad Asti, presso l'impianto del Gruppo che provvede al recupero del rifiuto urbano vetroso proveniente dalla raccolta differenziata, è stato realizzato un impianto fotovoltaico in modalità Noleggio Operativo "Full Service" (si veda anche pag 87). Grazie ai 1.269 moduli posati in copertura, viene autoprodotta l'85% dell'energia necessaria a trasformare il vetro recuperato in un materiale *End of Waste* (EoW). La riduzione annua del prelievo in sito è di circa 437.000 kWh.

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

E-moving

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Progetto Codacons "Be smart – guida elettrico"

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

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

Illuminazione pubblica

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

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

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

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

territori tramite percorsi preferenziali mediante l'impiego di sorgenti di diversa temperatura di colore (2.200K, 3.000K, 4.000K);

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

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

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

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

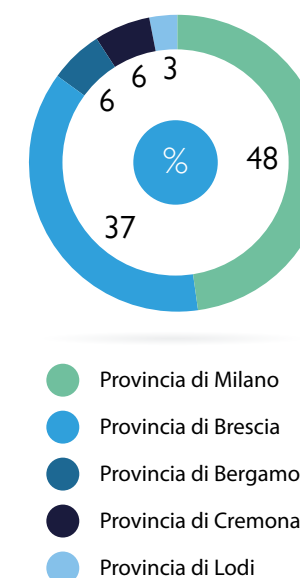
10.1.2 Relazione con i clienti del servizio di teleriscaldamento

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

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

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

Figura 46 Distribuzione geografica della volumetria servita dal teleriscaldamento



Nel 2020, per favorire lo sviluppo del teleriscaldamento nella città di Bergamo, A2A Calore & Servizi ha stipulato un accordo con REA Dalmine, società di proprietà di Greenthesys Group. Grazie all'intesa, sarà possibile incrementare del 50% il calore disponibile nella rete del teleriscaldamento di Bergamo, recuperandolo dal termovalorizzatore di Dalmine. Per tutti gli edifici dotati di impianto di riscaldamento centralizzato, allacciabili nelle aree di sviluppo alla rete di teleriscaldamento, è stata ideata l'offerta "**Bergamo più green**". Ai nuovi clienti viene proposta la realizzazione gratuita di tutte le opere di allacciamento, compresa l'installazione della sottocentrale di scambio termico e del relativo scambiatore di calore e il ricollegamento all'impianto secondario esistente. Tra i benefici, anche un credito di imposta riconosciuto al cliente direttamente in bolletta: uno sgravio fiscale collegato al quantitativo di calore "rinnovabile" utilizzato dal sistema e generato dal recupero energetico della quota biodegradabile dei rifiuti. È possibile, inoltre, scegliere la formula "**Ambiente sicuro**", affidando ad A2A Calore & Servizi la bonifica dei locali dove sono collocati gli impianti, liberando il condominio da materiali pericolosi per la salute, come l'amianto e le fav, con una formula "chiavi in mano". La proposta commerciale "Ambiente Sicuro" è estesa anche nelle aree di sviluppo della rete di teleriscaldamento della città di Milano.

Inoltre, nell'ambito delle attività di decarbonizzazione del tessuto urbano, A2A Calore & Servizi ha realizzato il progetto **LombHe@t** (vedi pag. 97), con l'obiettivo di identificare soluzioni di riscaldamento a basso impatto ambientale. In particolare,

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

Qualità dei servizi erogati e attenzione al cliente

A2A Calore & 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 2020, la società ha continuato a organizzare gli incontri del "**T-lab**", un *format* di corsi sul teleriscaldamento con scopo di formare ed informare non solo i clienti, ma anche i cittadini e gli operatori del settore sul **buon uso del servizio del teleriscaldamento**, sulla **manutenzione** più efficiente degli impianti e sulle **nuove tecnologie**. I corsi sono stati pensati per 4 tipologie di *target*: manutentori di impianti termici (*maintenance*), amministratori di condominio (*manager*), clienti finali (*customer*), architetti e ingegneri (*designer*).

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

SMART GRID Banco energETICO

Il progetto è nato per sviluppare sistemi sempre più innovativi e intelligenti che recuperano energia dai siti produttivi con successiva distribuzione a prezzi calmierati alle fasce più deboli della popolazione. A2A Calore & Servizi in collaborazione con Alfa Acciai S.p.a, Università degli studi di Brescia e DHPLA-NET s.r.l., si sono dati l'obiettivo di elaborare un sistema innovativo ed efficiente di recupero di energia dai cascami termici industriali derivanti dal sito produttivo di Alfa Acciai. **L'energia recuperata verrà poi immessa nella limitrofa rete di teleriscaldamento già al servizio della città di Brescia a prezzi calmierati.** Il progetto prevede infatti l'istituzione di un **Banco Etico dell'Energia, gestito da A2A Calore & Servizi**, a favore delle fasce più deboli della popolazione.

10.1.3 Relazione con i clienti del servizio idrico integrato

A2A Ciclo Idrico e ASVT gestiscono i servizi connessi al ciclo idrico integrato del Gruppo, curando l'approvvigionamento, il trattamento, la distribuzione, il trasporto e la vendita dell'acqua nella provincia di Brescia.

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

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

Qualità dei servizi erogati e attenzione al cliente

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

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

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. Per comunicare con i cittadini, il Gruppo mette a disposizione diversi canali, oltre a materiali informativi. Nel 2020 il servizio *call center* di A2A Ciclo Idrico ha evaso circa 161 mila chiamate (41 mila in più rispetto al 2019), mantenendo ottimi livelli di qualità del servizio, con un tempo medio di attesa di 177 secondi (152 nel 2019).

Da dicembre 2020, per A2A Ciclo Idrico è attivo sul sito il **nuovo servizio di prenotazione online** per gli sportelli, evitando così code e attese, e quindi assembramenti. Grazie a questo servizio, sia i privati sia le aziende e i professionisti, potranno scegliere data e ora dei loro appuntamenti per richieste di ogni genere: gestione dei contratti, richieste di preventivi, verifica dei consumi, ritiro tessere rifiuti, ma anche informazioni di carattere generale. Completato il processo di prenotazione, si riceve una email di conferma contenente il *QRcode* da presentare il giorno dell'appuntamento per effettuare il *check-in* attraverso i totem dedicati. Si tratta di un servizio in più che, in questo periodo di diffusione della pandemia da Covid-19, consente ai clienti e al personale di A2A di gestire in sicurezza e con l'adeguato distanziamento gli appuntamenti e tutte le necessità degli utenti evitando le attese nelle sedi.

Figura 47 Indicatori generali del servizio di pronto intervento

2020	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	91,55	64 sec	93,34%	52 sec
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata di pronto intervento	3 ore	97,48	1:19 (h:mm)	100%	0:47 (h:mm)

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

10.1.4 Relazione con i clienti nel servizio di igiene urbana

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

Iniziative per la promozione della raccolta differenziata

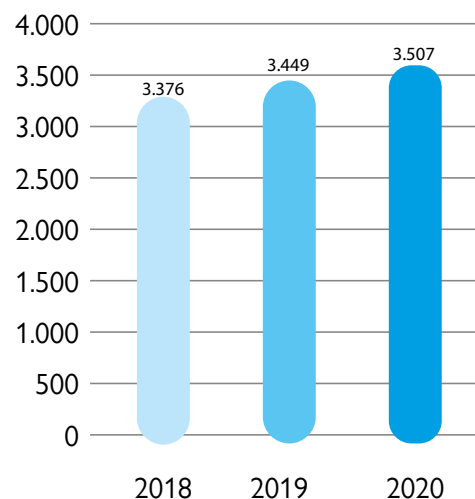
Per ottenere elevati livelli di raccolta differenziata, oltre ad un servizio adeguato, è necessario supportare e incentivare comportamenti corretti da parte dei cittadini anche attraverso iniziative e campagne informative che in modo capillare riescano a raggiungere efficacemente tutta la popolazione.

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

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

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

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



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

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

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

Infine, nella città di Bergamo è stato avviato da APRICA un importante progetto sulla distribuzione dei sacchi: è infatti cessata la distribuzione fisica degli stessi, effettuata annualmente, a favore dell'**installazione di 15 distributori automatici di sacchi** per la plastica e per i rifiuti indifferenziati in vari punti della città. Il progetto ha l'obiettivo di incentivare la riduzione dei rifiuti indifferenziati attraverso la misurazione dei sacchi prelevati annualmente da ogni utenza.

AMSA ha pensato di attivare nel **nuovo quartiere di REDO Milano** tutti i servizi disponibili per la gestione dei rifiuti, trasformandola in un'area "modello". Ne è seguita una campagna informativa estesa con strumenti personalizzati per ogni *target*: mediatori linguistici e culturali per gli stranieri, attività specifiche per i giovani, *tutoring* e responsabilizzazione degli utenti. Tra le prime iniziative, sviluppate in modalità compatibile con le restrizioni legate all'emergenza sanitaria, un *webinar* che ha coinvolto, con il supporto dei referenti REDO e Poliedra, gli attuali e futuri residenti sul tema della separazione dei rifiuti domestici, con un primo *focus* sui rifiuti prodotti durante la fase di trasloco. Nello specifico è stato elaborato e veicolato ai residenti in modalità di-

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

Nel 2020, A2A ed **Amazon** hanno sottoscritto un **accordo per veicolare le informazioni relative al motore di ricerca "Dovelobutto" attraverso l'assistente vocale Alexa**. I cittadini che non sanno come smaltire alcuni tipi di rifiuti possono interrogare Alexa ed ottenere informazioni utili rispetto alla raccolta differenziata e al riciclo.

Inoltre sempre nel 2020 è **nata la collaborazione tra A2A e Deliveroo**. Il progetto in linea con il piano strategico elaborato con il Comune di Milano e con il Comune di Brescia, nasce col fine di **aumentare e di migliorare la raccolta differenziata, partendo dall'informazione ed educazione ambientale del cittadino e delle utenze commerciali milanesi e bresciane**. Nel corso dell'anno AMSA e APRICA tra Milano e Brescia hanno consegnato 20.000 pieghevoli direttamente ai consumatori e ai 32 ristoranti coinvolti nel progetto.

Lettera agli stakeholder

Nota Metodologica

1 Il Gruppo 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

GESTIONE COVID

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

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

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

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

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

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

Qualità dei servizi erogati e attenzione al cliente

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

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

Figura 49 Indicatori di qualità del call center

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

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

Indagine di customer satisfaction relativa ai servizi AMSA

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

L'indagine, somministrata telefonicamente a 4.135 cittadini residenti a Milano, è stata svolta con l'obiettivo di verificare il livello di soddisfazione nei confronti dei servizi erogati e di identificare i punti di forza e le eventuali aree di miglioramento. L'operato complessivo di AMSA viene apprezzato dal 92% dei milanesi e conferma il voto medio dello scorso anno: 7,8 nella classica scala da 1 a 10. La relazione tra cittadino ed AMSA avviene quasi esclusivamente a distanza attraverso il numero verde e il sito Internet. Il numero verde ha lasciato

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

Annualmente viene indagata anche la soddisfazione degli operatori commerciali milanesi. In questo caso sono state effettuate 200 interviste ai referenti di diversi settori di attività (servizi alberghieri, bar, ristoranti, commercio dettaglio/ingrosso e industrie/attività di produzione). La soddisfazione globale in merito ai servizi offerti da AMSA è risultata pari a 7,8 (voto medio).

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

Indagine customer satisfaction Bergamo

Anche quest'anno è stata svolta la consueta indagine biennale di *customer satisfaction* a Bergamo, per sondare la soddisfazione di cittadini e commercianti in merito ai servizi offerti da APRICA. Oltre alla soddisfazione per il servizio nella sua globalità, è stato misurato il gradimento per singoli aspetti (pari a 7,95 su una scala da 1 a 10): la raccolta dei rifiuti, la raccolta differenziata e la pulizia delle strade. La ricerca serve a monitorare l'evoluzione nel tempo della soddisfazione della cittadinanza e a stabilire delle priorità di intervento in un'ottica di miglioramento continuo. Sono state coinvolte le utenze sia domestiche (1.000 interviste) sia commerciali (300 interviste), attraverso interviste CATI (*Computer Aided Telephone Interviewing*), somministrate mediante un questionario strutturato con domande chiuse e aperte, volte ad approfondire le motivazioni che portano ai diversi giudizi (si vedano i risultati in dettaglio a pag 66 del Supplemento).

10.1.5 Correttezza e trasparenza nelle relazioni con i clienti

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

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

Lettera agli stakeholder

Nota Metodologica

1 Il Gruppo 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

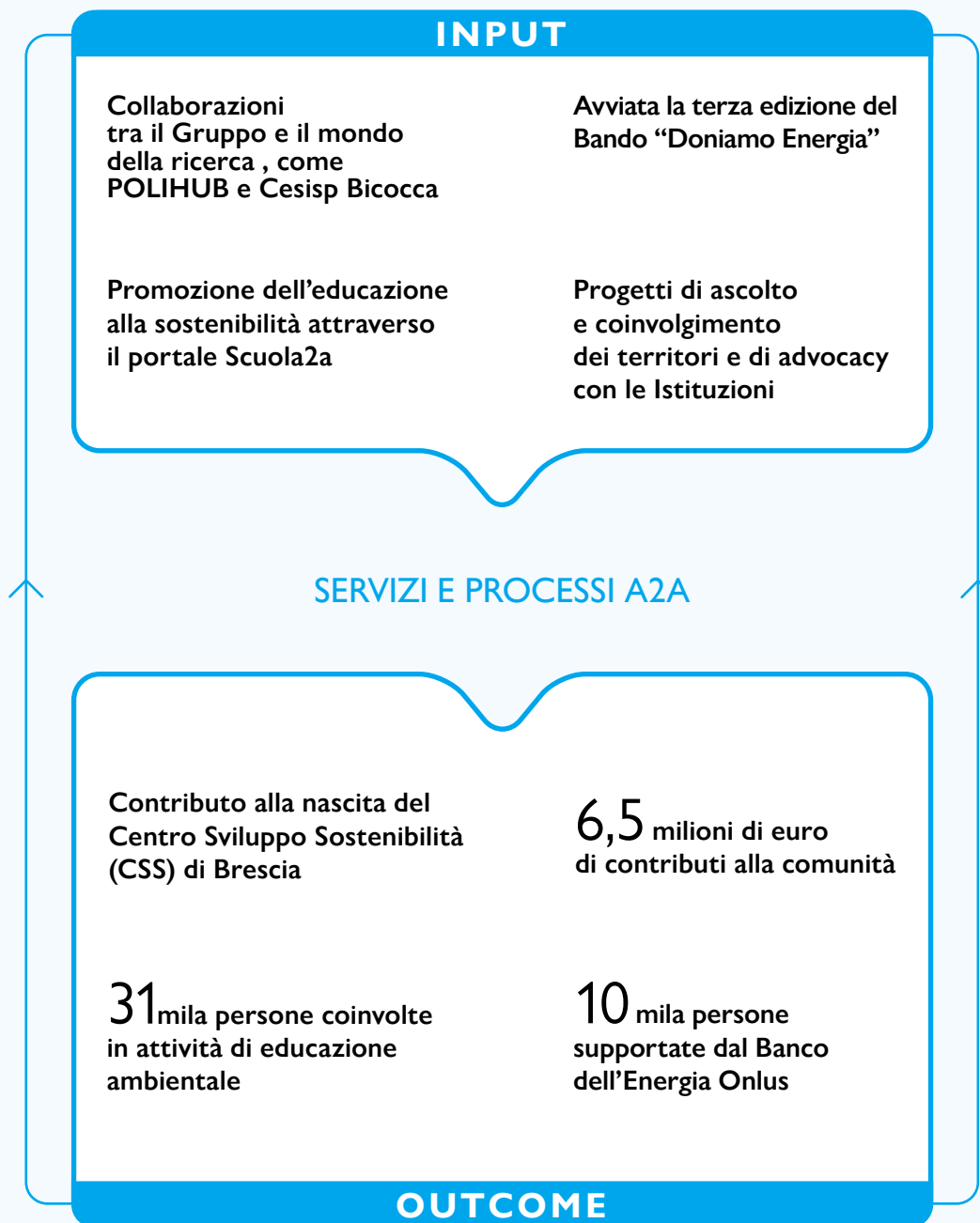
GRI Content Index

TCFD Content Index

10

Capitale Relazionale

10.2 Relazione con la Comunità



Le multiutility al servizio delle città

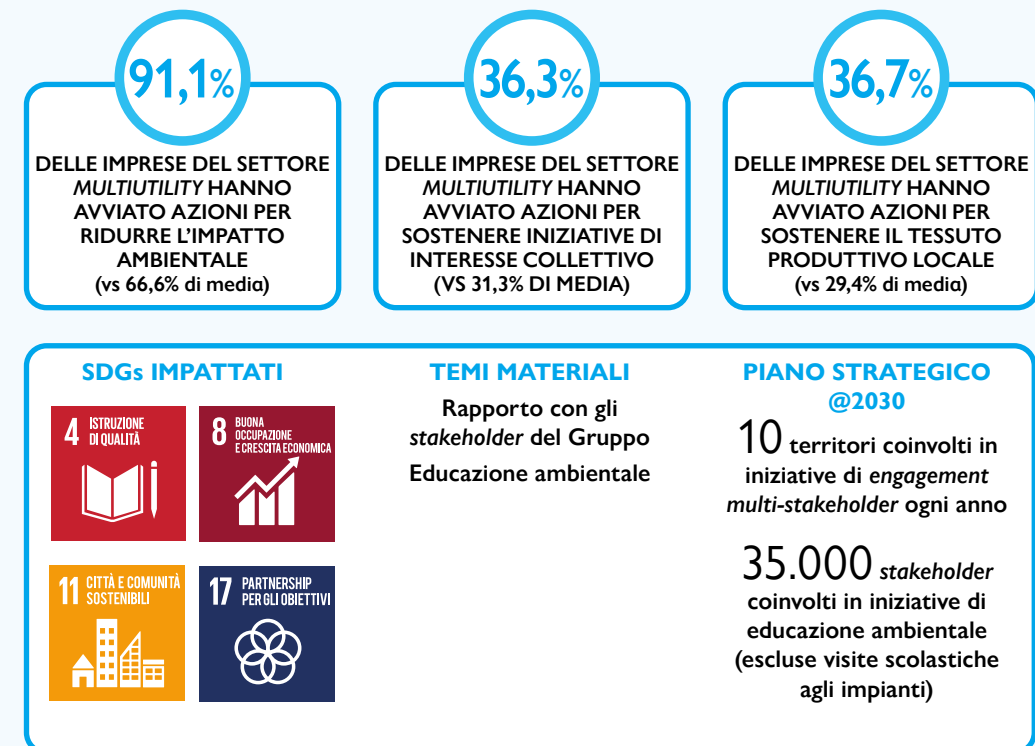
Oggi l'Europa si trova ad affrontare grandi sfide, tra cui i cambiamenti economici, climatici e tecnologici che stanno avendo un ruolo chiave nel modellare la società e gli stili di vita. A queste sfide, nel 2020, si è aggiunta anche la situazione di crisi attuale innescata dall'emergenza sanitaria Covid-19.

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

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

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

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



FONTI

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

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

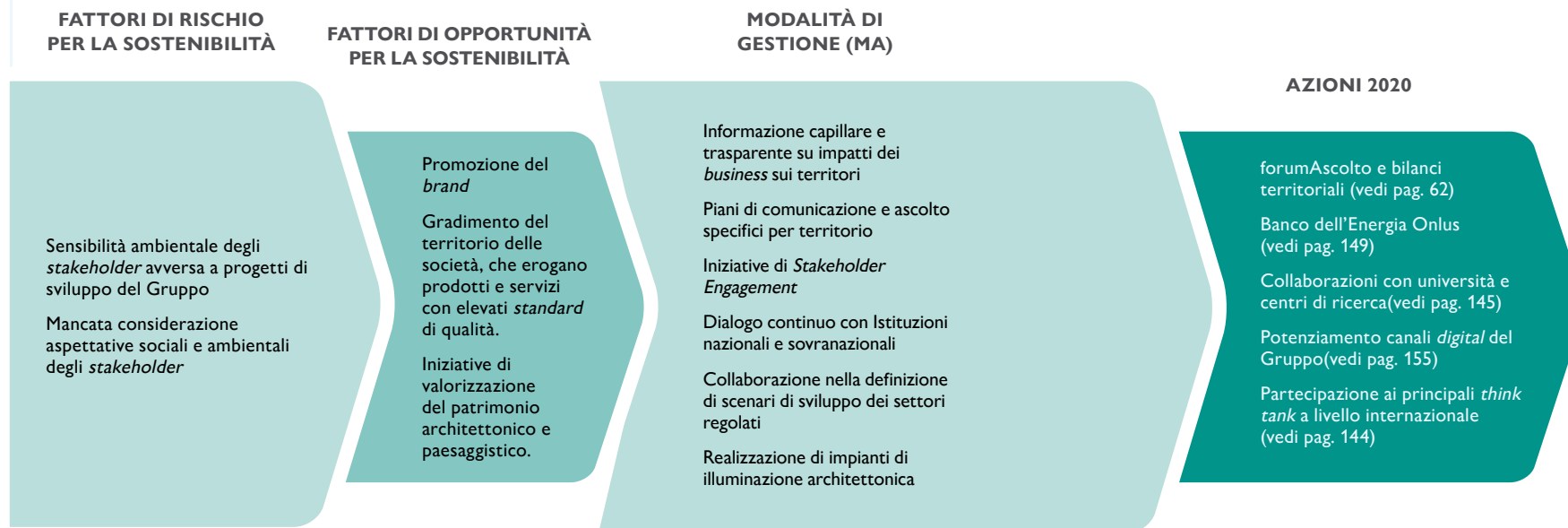
Relazione della società di revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

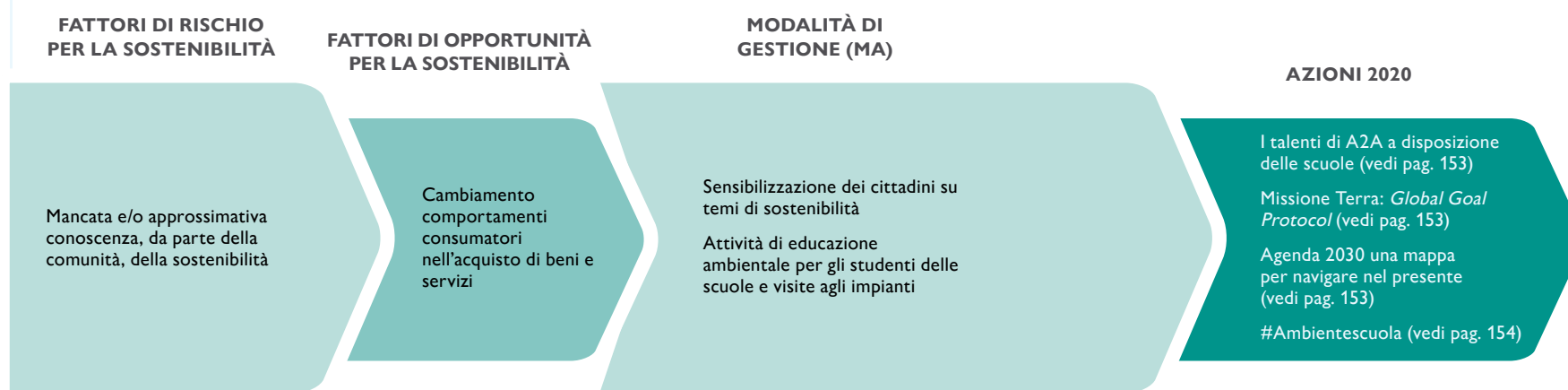
Rapporto con gli stakeholder del Gruppo

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



Educazione ambientale e alla cittadinanza attiva

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



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

10.2.1 Relazioni con Enti e Istituzioni

Il ruolo e la natura delle attività di A2A, impongono un dialogo ed un confronto costante con le Istituzioni nazionali ed europee, con le Regioni e con gli Enti locali. Le relazioni con Enti e Istituzioni sono gestite in ottemperanza al Codice Etico di A2A.

Nel 2020, le principali **tematiche** trattate sono state:

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

- la normativa riguardante il settore del **teleriscaldamento**;
- il **Codice degli Appalti**, con particolare riferimento alle disposizioni previste dall'art. 177 in materia di esternalizzazione dei contratti per i titolari di concessioni dirette;
- l'interlocuzione con le comunità locali e i livelli istituzionali delle Regioni Sicilia, Puglia e Friuli Venezia Giulia, per supportare i **progetti di riconversione** degli impianti A2A di S. Filippo del Mela (ME), Brindisi e Monfalcone (GO);
- l'interlocuzione con Regione Lazio, Associazioni Consumatori, Associazioni ambientaliste e Unindustria per supportare il progetto per la **realizzazione di un nuovo Termovalorizzatore** nel Comune di Tarquinia (VT) e la partecipazione con proprie osservazioni al procedimento di formazione del Piano Regionale dei Rifiuti della Regione Lazio.

A2A ha partecipato attivamente ai più importanti **think tank** a livello nazionale, tra i quali, a titolo di esempio: Ambrosetti, ISPI, Aspen Institute, SAFE e I-com, con lo scopo di **favorire lo sviluppo di opportunità e strategie attraverso l'analisi politica, economica, ambientale e sociale dei contesti in cui opera**.

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);
- **EUROELECTRIC**, l'associazione di settore che rappresenta gli interessi comuni dell'industria dell'energia europea;
- **Confindustria** ed, in particolare, **Elettricità Futura** in cui l'Amministratore Delegato di A2A ricopre il ruolo di Vice Presidente, **Assolombarda** e **Green Economy Network**, la "rete" promossa per creare opportunità di scambio di informazioni e di accordi commerciali tra le imprese che offrono prodotti, tecnologie e servizi per la sostenibilità ambientale ed energetica;
- **Utilitalia**, la federazione che riunisce le aziende operanti nei servizi pubblici dell'acqua, dell'ambiente, dell'energia elettrica e del gas. Il Presidente di A2A ricopre il ruolo di Vice Presidente dell'Associazione.

10.2.2 Collaborazioni con Università e Centri di Ricerca

Le collaborazioni tra il Gruppo e il mondo della ricerca consentono ad A2A di disporre delle competenze innovative e all'avanguardia del mondo universitario per i propri spazi di attività e di sperimentazione, e alle Università di disporre di una esperienza universitaria più orientata al mondo del lavoro.

Lo studio dell'Environmental Defence Fund

A luglio 2020, negli uffici di A2A, sono stati presentati i primi risultati dello studio di Amici della Terra, in collaborazione con l'*Environmental Defence Fund*, Associazione Ambientalista Americana, e con la partecipazione di Unareti per A2A, sulle emissioni di metano della filiera del gas naturale in Italia. Il rapporto, oltre a fornire uno stato dell'arte della situazione in Italia, si prefigge lo scopo di proporre degli strumenti di mercato per la **riduzione delle emissioni di metano nella filiera** del gas naturale.

Cesisp Bicocca

Nel 2020 è stata promossa la seconda edizione del progetto di ricerca "Misurare gli obiettivi di economia circolare nei centri urbani", nata grazie alla collaborazione tra il CESISP – Centro Studi in Economia e Regolazione dei Servizi, dell'Industria e del Settore Pubblico dell'Università di Milano Bicocca – e il Gruppo A2A. Considerata la centralità dei contesti urbani nell'ambito della diffusione dei modelli dell'economia circolare, il CESISP ha aggiornato per il secondo anno il **progetto di ricerca per la costruzione, la mappatura e la comparazione del grado di circolarità urbana delle principali città italiane**. Questo progetto non si è limitato ad un mero esercizio di classificazione, ma vuole essere uno **degli strumenti di valutazione utili per le politiche ambientali dei centri urbani**. Ne emerge un "triangolo circolare" costituito da Lombardia, Triveneto ed Emilia Romagna, dove i risultati sono incoraggianti e si registrano valori grandi circa il doppio rispetto a quelli rilevati nel Sud Italia.

Politecnico di Milano - Polihub

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

del Politecnico di Milano con il fondo Poli360, che fa leva sul *Technology Transfer Office* e l'incubatore *PoliHub*. Il Gruppo favorisce l'innovazione investendo in *startup* ad alto potenziale attraverso l'iniziativa di *Corporate Venture Capital* (Vedi pag 151).

The European House – Ambrosetti

Presentato durante il *Forum* a Cernobbio il progetto "Il ruolo chiave delle *multiutility* per il rilancio sostenibile dei territori italiani", realizzato da *The European House – Ambrosetti* in collaborazione con A2A. Lo studio fornisce una fotografia del Paese e dei suoi diversi sistemi territoriali in tre ambiti chiave per la transizione sostenibile, quali energia, ambiente e ciclo idrico. Sono stati **evidenziati i gap che i territori italiani scontano oggi rispetto alle best practice europee**, ma anche le criticità sistemiche (come gli iter autorizzativi per i nuovi impianti *utility-scale* per la generazione elettrica da fonti rinnovabili e il *gap* impiantistico per una più efficace gestione dei rifiuti) che, se non correttamente indirizzate, rischiano di compromettere il raggiungimento dei *target* fissati dal Paese.

A Brescia nasce una cabina di regia per lo sviluppo sostenibile

A2A ha siglato a novembre 2020 un accordo di partenariato con l'Università degli Studi di Brescia, Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Brescia, Confindustria Brescia e UBI-Fondazione CAB, per la **costituzione di un Centro Sviluppo Sostenibilità (CSS)**, con il patrocinio del Comune e della Provincia di Brescia. Obiettivo della collaborazione è quello di **accelerare l'attuazione concreta e trasversale del principio di sostenibilità nei processi, nei servizi e nelle attività della realtà bresciana**, ponendo le basi affinché Brescia possa essere riconosciuta a pieno titolo come modello sostenibile di sviluppo e innovazione. Il Centro Sviluppo Sostenibilità si occuperà primariamente di **predisporre e monitorare l'attuazione della Strategia Territoriale per lo Sviluppo Sostenibile (STSvS)**, un piano organico per lo sviluppo sostenibile su scala provinciale che individui obiettivi territoriali funzionali al raggiungimento dei *target* dell'Agenda 2030 dell'ONU e di quelli della Strategia Nazionale e regionale. Un team di ricercatori, tecnici ed esperti si concentrerà sulla definizione della STSvS e sull'attuazione di specifici progetti di sistema.

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

10.2.3 A2A e gli stakeholder della regolazione

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

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

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

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

interno trasversale alle diverse direzioni (**Regulatory Breakfast, settembre 2020**) e fornito direttamente e/o tramite le Associazioni rappresentative suggerimenti e proposte per la definizione di un percorso di transizione graduale, ma irreversibile, ed in grado di generare externalità positive per l'economia e l'occupazione.

A2A ha avuto, quindi, un ruolo attivo nel percorso di transizione al nuovo paradigma energetico e di economia circolare, promuovendo la valorizzazione degli asset industriali e dei progetti di innovazione tecnologica. Nelle molteplici occasioni di dialogo e interazione con le Istituzioni e gli altri *stakeholder*, tale attività si è sostanziata nel presidio sul *framework* nazionale che dovrà rendere realizzabili gli obiettivi di derivazione comunitaria. In particolare, tramite proposte sia regolatorie che di indirizzo strategico, sono stati affrontati i temi di maggior interesse sulla transizione energetica, tra i quali:

- la revisione del **market design elettrico** per una più efficiente integrazione della produzione rinnovabile;
- relativamente alla promozione delle **fonti rinnovabili e delle configurazioni di consumo efficienti**, l'evoluzione della normativa e l'applicazione del c.d. D.M. FER 1, supportando le iniziative del Gruppo anche nel manifestare l'esigenza di maggior certezza e tempestività per i processi autorizzativi;
- la risoluzione delle difficoltà che interessano il **meccanismo dei Certificati Bianchi** e che dovranno essere affrontati da un apposito decreto ministeriale sull'efficienza energetica, in fase di definizione per il nuovo periodo regolatorio (2021-2024);
- 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;
- 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;
- la partecipazione a **progetti innovativi** (ad es. progetti pilota di Terna sui compensatori sincroni a Brindisi e sulle unità virtuali di produzione/consumo) e ad 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", il Gruppo è stato coinvolto nei gruppi di lavoro tecnici e nelle audizioni pubbliche in ambito ministeriale e di ARERA, dove si affrontano tematiche emergenti quali lo **sviluppo della filiera nazionale dell'idrogeno** a valle della Strategia nazionale del MiSE.

A2A ha inoltre aderito convintamente 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*, quale chiave per lo sviluppo delle filiere del recupero e alla nuova regolazione di ARERA sul ciclo integrato dei rifiuti.

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

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

Il rapporto ed il dialogo con il territorio di riferimento sono alla base dell'identità stessa del Gruppo ed incidono fortemente sul grado di accettazione delle sue attività di *business*. Il dialogo si fonda anche su una costante attività di ascolto e relazione con le associazioni consumatori e ambientaliste, nazionali e locali, e con i numerosi comitati territoriali.

In continuità con gli anni precedenti, anche nel 2020, seppur spesso in modalità da remoto data la situazione pandemica, il dialogo con le associazioni consumatori e ambientaliste è stato costante e numerosi sono stati gli incontri di interesse consumeristico, ambientale e sociale, che hanno permesso all'azienda di consolidare sempre più la sua presenza nei territori in cui opera.

Infine, il Gruppo si è adoperato per contribuire a diffondere la "cultura della regolazione" all'interno e all'esterno, quale volano per l'innovazione e la trasparenza dei servizi. Internamente sono stati implementati strumenti di monitoraggio e controllo (come la *Regulatory Review* elaborata semestralmente o la *Regulatory Agenda* redatta in occasione del *Budget/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*.

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

Azioni di advocacy sui territori

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

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

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

A novembre 2020 è stato firmato il *Memorandum of Understanding* tra A2A, Legambiente Sicilia, Sicindustria e il Comune di San Filippo del Mela, volto a sensibilizzare il territorio sul **problema dell'amianto** e a proporre soluzioni che insieme sviluppino le energie rinnovabili. Nell'ambito delle iniziative messe in campo per sensibilizzare la popolazione, si è svolto un incontro organizzato da Sicindustria e dedicato alle aziende del territorio, dove A2A Energy Solutions ha presentato proposte per l'efficienza energetica, in particolare l'esperienza della società nella realizzazione di impianti fotovoltaici di nuova costruzione in sostituzione di coperture di edifici e fabbricati con rimozione dell'amianto.

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

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

ADR – Risoluzione stragiudiziale delle controversie

Con riferimento alle richieste di **conciliazione**, nel 2020 è proseguita l'attività avviata con il **protocollo di intesa siglato nel 2016 tra A2A e le Associazioni Consumatori nazionali per la promozione della conciliazione paritetica multiservizi, finalizzata alla risoluzione stragiudiziale delle controversie (ADR)** che dovessero insorgere tra i consumatori ed A2A, in relazione ai rapporti di fornitura e distribuzione di gas, energia elettrica, servizio idrico e teleriscaldamento.

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

mente attivare lo strumento della conciliazione (ADR), per definire le controversie non risolte a livello di reclamo con gli operatori, prima di ricorrere al giudice ordinario. Il tentativo di **conciliazione obbligatorio può essere esercitato tramite gli organismi previsti dal TICO, tra cui l'organismo ADR A2A – Associazioni Consumatori**, le Camere di Commercio e gli altri organismi riconosciuti da ARERA.

Per quanto concerne le **conciliazioni paritetiche**, nel 2020, le pratiche ricevute hanno registrato un decremento del 40% rispetto all'anno precedente, probabilmente riconducibile alla chiusura di molte sedi delle associazioni consumatori causata dalla pandemia e alla conseguente mancata assistenza ai consumatori che prediligono la gestione *vis a vis* delle pratiche. In totale, la segreteria di conciliazione **dell'Organismo ADR A2A-Associazioni consumatori** ha ricevuto 31 richieste per conto di clienti gas, elettricità e idrico, di cui 21 riguardanti A2A Energia, 8 A2A Ciclo Idrico e 2 Unareti, legate principalmente alla misurazione dei consumi e alla fatturazione.

Per quanto riguarda il **Servizio Conciliazione ARERA gestito da Acquirente Unico**, le richieste hanno avuto un decremento del 2%; anche qui le probabili cause sono da ricercare nella pandemia in corso, che ha impattato negativamente seppur in modo inferiore rispetto alle conciliazioni paritetiche, in quanto questo strumento è gestito totalmente in modalità *online*. Le pratiche ricevute sono state 122, di cui: 88 riguardanti A2A Energia, 17 A2A Ciclo Idrico, 1 Azienda Servizi Valtrompia, 1 LDRETI e 15 Unareti.

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

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

BANCO DELL'ENERGIA ONLUS

Nel corso del 2020 hanno preso avvio i 16 progetti aggiudicati della seconda edizione del bando "Doniamo Energia", promosso in collaborazione con Fondazione Cariplo, con l'**obiettivo di supportare famiglie in situazioni di vulnerabilità economica e sociale su tutto il territorio lombardo**. Le prime due edizioni del Bando, per le quali sono stati raccolti complessivamente 2 milioni di euro da parte di Banco dell'energia, raddoppiati da Fondazione Cariplo, **hanno permesso agli enti selezionati di intercettare precocemente le persone fragili e favorire la loro riattivazione**, non solo 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. **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.**

La maggior parte dei progetti ha coinvolto 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.

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**.

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

grado di intervenire rapidamente per dare una risposta alle famiglie che all'improvviso sono scivolte in povertà a seguito **dell'emergenza Covid-19** nel territorio Lombardo, uno dei più colpiti in termini di contagio. I progetti selezionati sono 17, con un significativo allargamento della rete di collaborazione tra gli enti e un risultato di efficacia atteso ancora maggiore, in forza dell'esperienza già maturata nelle due precedenti edizioni.

La **raccolta fondi** è sempre attiva e rivolta a tutti i cittadini, aziende, clienti di A2A Energia e dipendenti delle società del Gruppo. Questi ultimi, in particolare, hanno dato una risposta molto positiva alle numerose campagne di raccolta fondi proposte nel corso dell'anno, dando un segnale di sensibilità e condivisione del grande valore sociale dell'iniziativa. Invece, grazie alla donazione di buoni Amazon da parte di A2A Energia, Banco ha potuto ringraziare i dipendenti del Gruppo che avevano fatto una donazione, con un omaggio che era possibile scegliere da un apposito catalogo.

Partner tecnico del Bando "Doniamo Energia" è RSE SpA (Ricerca sul Sistema Energetico), con cui Banco dell'Energia ha organizzato un ciclo di **incontri di formazione** rivolti al tema dell'energia e dedicati a tutti gli enti collegati alle reti dei progetti aggiudicati e ai loro operatori.

Banco dell'Energia è stato anche *Charity partner* del «**Walking Day**» svolto a Milano il 18 ottobre 2020: una camminata solidale, organizzata a Parco Sempione, che ha consentito di raccogliere fondi attraverso una donazione minima, a favore del Banco, per ogni iscritto e che ha riscosso successo con l'adesione di molti partecipanti, nonostante il momento di emergenza.

Per maggiori informazioni www.bancodellenergia.it

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

10.2.5 Investimenti responsabili nella Comunità

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

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

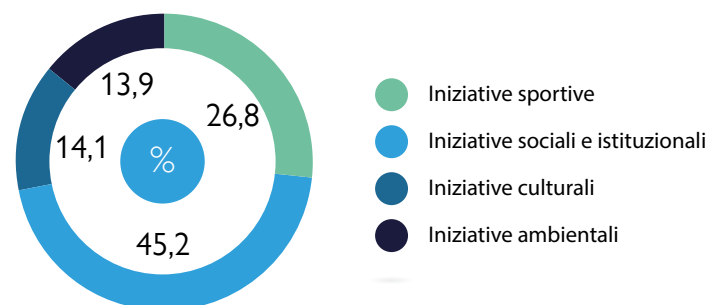
Le **sponsorizzazioni** in attività sportive, sociali, ambientali e culturali a favore del territorio ammontano a circa 763 mila euro.

LE FONDAZIONI DEL GRUPPO A2A

La **Fondazione AEM** è da sempre impegnata nel sostegno alla ricerca scientifica, alla formazione e allo sviluppo di conoscenze e competenze innovative nel campo dell'energia e della sostenibilità ambientale su tutto il territorio lombardo, in 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/>

Figura 50 Sponsorizzazioni per area di attività



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

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

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

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

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

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

L'IMPEGNO DI A2A NEL PERÙ

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

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

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

Borse di Studio

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

Protezione civile

Anche quest'anno, l'Associazione Volontari di Protezione Civile del Gruppo ha dato il proprio contributo alla comunità. Il 2020 è stato un anno denso di iniziative volte in particolare a **fronteggiare l'emergenza Covid-19, attraverso il rifornimento di materiale sanitario agli ospedali di Milano e l'attività di gestione e orientamento dei flussi di viaggiatori nelle stazioni FS e metropolitane di Milano e Brescia**, in coordinamento con il Dipartimento Nazionale e la Protezione Civile della Regione Lombardia.

Inoltre, l'Associazione, insieme a CCV Milano e all'Associazione "Pane Quotidiano", ha provveduto alla gestione logistica e alla distribuzione di derrate alimentari destinate ai soggetti meno abbienti.

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

Lettera agli stakeholder

Nota Metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2 Governance

3 La strategia sostenibile di A2A

4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione con i Clienti

Relazione con la Comunità

Relazione con i Fornitori

Relazione della società di revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

ALCUNE INIZIATIVE DEL GRUPPO A2A PER LA COMUNITÀ

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

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

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

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

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

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

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

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

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

10.2.6 Educazione e Formazione

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

Nonostante il contesto, il 2020 ha rappresentato per Scuola2a l'opportunità di investire ulteriormente sulla formazione e le iniziative rivolte ai docenti in forma virtuale. **Il portale Scuola2a ha visto un aumento di iscritti del 143%, arrivando ad un totale di circa 1.700 iscrizioni**, anche grazie ad un maggior investimento su strumenti di *digital marketing* dedicati al mondo scuola, quali una *newsletter* mensile di aggiornamento e informazione sui progetti didattici delle campagne *social* mirate. I periodi di *lockdown* (in particolare il primo, tra febbraio e luglio) hanno spinto le scuole *in primis* a spostare la didattica dalla presenza al piano digitale, implementando lo strumento della DAD (didattica a distanza) in tutti i livelli scolastici. Questo spostamento di paradigma ha determinato una modifica delle proposte di Scuola2a, che, pur dovendo sospendere le visite guidate agli impianti, non ha ridotto il proprio ventaglio di offerte. Nel corso dell'anno, la piattaforma **EduTV** ha visto la pubblicazione di diversi *webinar*, *talk* ed altri contenuti video con utili strumenti per i docenti.

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

Agenda 2030: una mappa per navigare il presente

Per **sensibilizzare i docenti** ai fondamentali Obiettivi di Sviluppo Sostenibile Scuola2a ha organizzato, tra novembre 2020 e gennaio 2021, una serie di 10 *webinar* dedicati ad ogni livello scolastico, dall'infanzia alla secondaria di 2° grado. La collaborazione con la nota conduttrice, scrittrice e giornalista scientifica Cristina Gabetti nel ruolo di relatrice e la possibilità per i docenti di vedere

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

I talenti di A2A a disposizione delle scuole

Oltre ai *webinar* sull'Agenda 2030, Scuola2a ha pubblicato nuovi contributi video, nei quali alcuni dipendenti hanno condiviso il proprio *know-how* a beneficio di studenti e docenti. La serie di video dedicati ai PCTO (Percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento) ha toccato diversi temi legati all'orientamento al lavoro e all'acquisizione di competenze professionali. Con il progetto **A2ATalks**, i tecnici di A2A hanno reso accessibili concetti complessi legati a tematiche quali la transizione energetica, l'economia circolare, il teleriscaldamento di ultima generazione e la mobilità sostenibile. Sono stati inoltre valorizzati la storia dell'azienda e il suo rapporto con territorio e comunità, attraverso un ciclo di appuntamenti in collaborazione con Fondazione AEM, passando per il suo patrimonio archeologico industriale e il suo importante archivio fotografico.

Prova educativa: Missione Terra - Global Goal Protocol

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

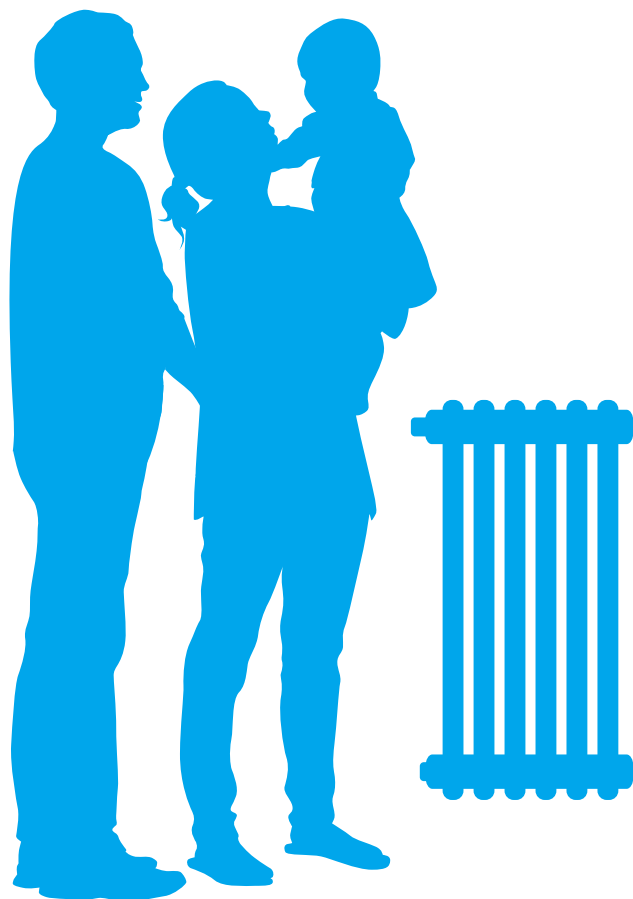


Figura 51 Altre attività di educazione ambientale

Iniziativa	Descrizione	Territorio di riferimento	Partecipazioni
SCUOLA ZOO video strategy	Per sensibilizzare il <i>target</i> degli studenti delle scuole secondarie di 2° grado, A2A ha messo a punto, con il gruppo di Scuolazoo (il portale web noto e apprezzato da questo <i>target</i>) una serie di video realizzati con un <i>tone of voice</i> vicino alla Generazione Z (dai 14 ai 18 anni), sulle tematiche e i problemi legati alla salvaguarda del nostro Pianeta attraverso campagne su Instagram, YouTube e pillole video pubblicate su Edu TV.	Web	Instagram 4 post/3 stories 281.543 views 26.454 likes Youtube 7.450 views 641 likes
Ciak l'ambiente	Rassegna cinematografica sulla sostenibilità ambientale rivolta alle classi di scuole primarie e secondarie di 1° e 2° grado.	Web	125 classi partecipanti
Progetto "Scuole in Mostra"	Programma formativo dedicato alle scuole primarie di Acerra, che ha previsto interventi di educazione ambientale in presenza per tutte le classi aderenti.	Acerra	16 incontri 500 alunni coinvolti
Incontri educazione ambientale	A Bergamo e Como, gli incontri si sono focalizzati sulla raccolta differenziata e, in particolare, sul rifiuto plastico monouso, mentre nelle altre province hanno toccato prevalentemente i temi energia e ambiente.	Bergamo, Como, Brescia, Mantova, Crema, Cremona, Lodi	7.356 partecipanti
e_mob 2020	Intervento didattico in <i>streaming</i> rivolto alle scuole secondarie, dal titolo <i>Le azioni di A2A per la sostenibilità delle città e della mobilità</i> , nell'ambito di e_mob 2020 (Festival della Mobilità Elettrica).	Web	50 partecipanti
Installazione di sensori ambientali nelle scuole	Il progetto pilota ha visto l'installazione in alcune classi delle scuole primarie e secondarie di 1° grado di Brescia di sensori ambientali, con l'obiettivo di migliorare la qualità dell'aria <i>indoor</i> e l'efficienza energetica delle aule, nonché, fornire uno strumento di didattica digitale avanzato per l'educazione ambientale.	Brescia	10 classi 4 scuole
Distribuzione delle borracce	A completamento dell'iniziativa avviata dedicata alle secondarie di 1° grado nel 2019, sono state distribuite oltre 10.000 borracce plastic-free alle scuole primarie del Comune di Brescia.	Brescia	49 scuole

AMBIENTE SCUOLA

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

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

L'iniziativa ha previsto:

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

Hanno partecipato al *contest* 80 classi, presentando in totale 261 lavori. Alle tre classi vincitrici è stato offerto un seminario di *eco-design*, al termine del quale è stato realizzato il murale all'interno della propria scuola.

10.2.7 Comunicazione Esterna

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

Il Gruppo A2A è presente sui seguenti **canali social**: Facebook, LinkedIn e Twitter. La comunicazione attraverso i 9 profili *social* attivi, con una *fanbase* di oltre 260.000 utenti, cresciuta del 22% rispetto al 2019, permette un contatto più diretto con i cittadini e i clienti, informandoli su temi centrali per il Gruppo quali, ad esempio, l'economia circolare, la *smart city* e il risparmio energetico. Inoltre è possibile avviare flussi di *social media caring* per intercettare tempestivamente le necessità e le segnalazioni da trasmettere ai canali di *customer care*: complessivamente sono state risolte circa 5.000 richieste pervenute da parte degli utenti. Infine, l'attività permette di conoscere e raccogliere i principali temi discussi in rete, cogliendo spunti per progettare nuovi servizi e prodotti.

Il 2020 è stato caratterizzato da diversi interventi sulle *digital property* del Gruppo, sia in una logica evolutiva che reattiva, per fronteggiare le necessità di comunicazione derivate dall'emergenza sanitaria. Il sito corporate (www.a2a.eu) è stato oggetto di un importante intervento per dare ampio spazio

alla scoperta dei Bilanci Territoriali di A2A attraverso la creazione di una sezione dedicata che permette l'accesso alle pagine di approfondimento di ogni bilancio in termini di *performance* di sostenibilità, obiettivi SDGs e progetti territoriali realizzati dal Gruppo.

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

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

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

Lettera agli stakeholder

Nota Metodologica

1 Il Gruppo 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

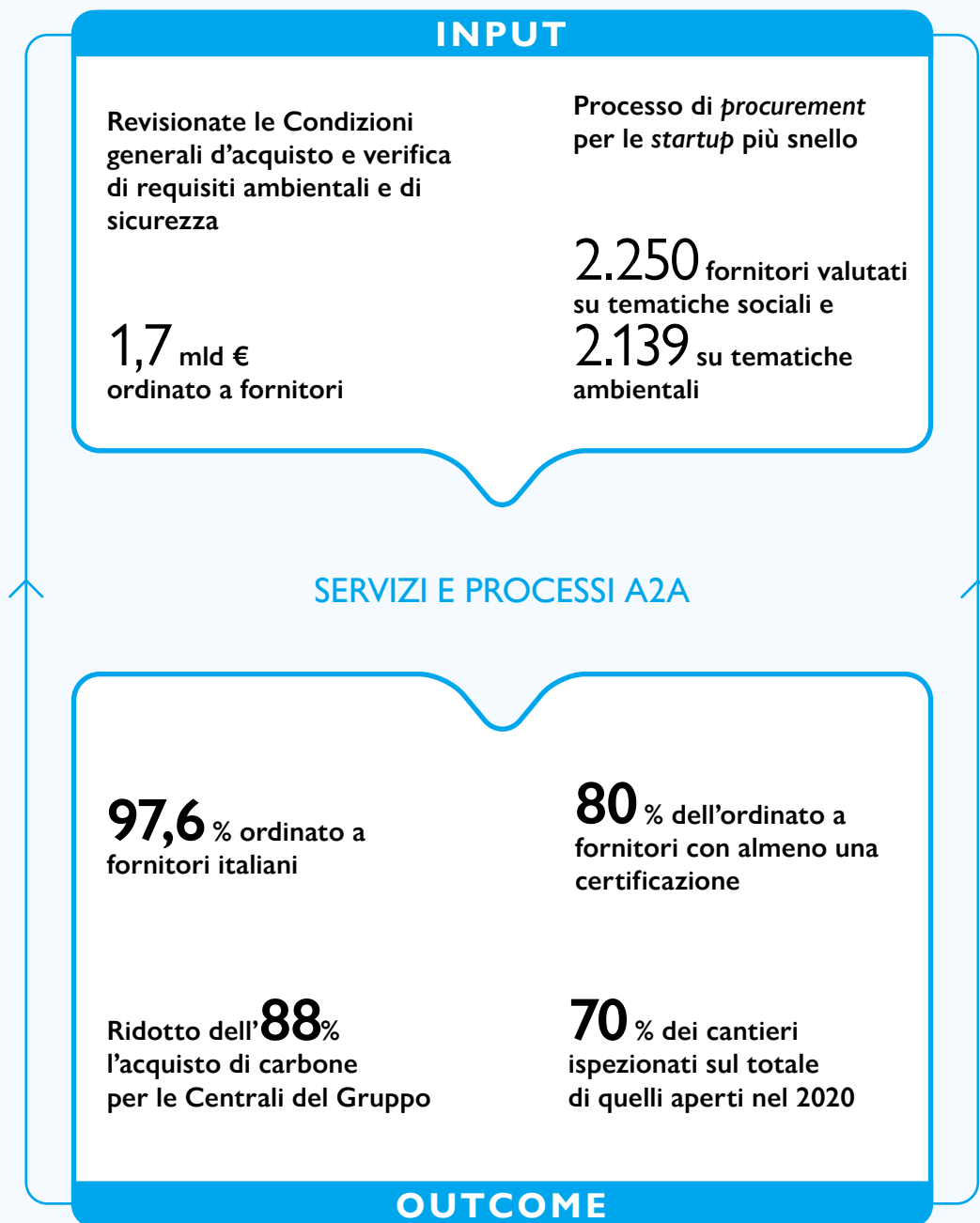
GRI Content Index

TCFD Content Index

10

Capitale Relazionale

10.3 Relazione con i Fornitori



Responsabilità verso la catena di fornitura

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

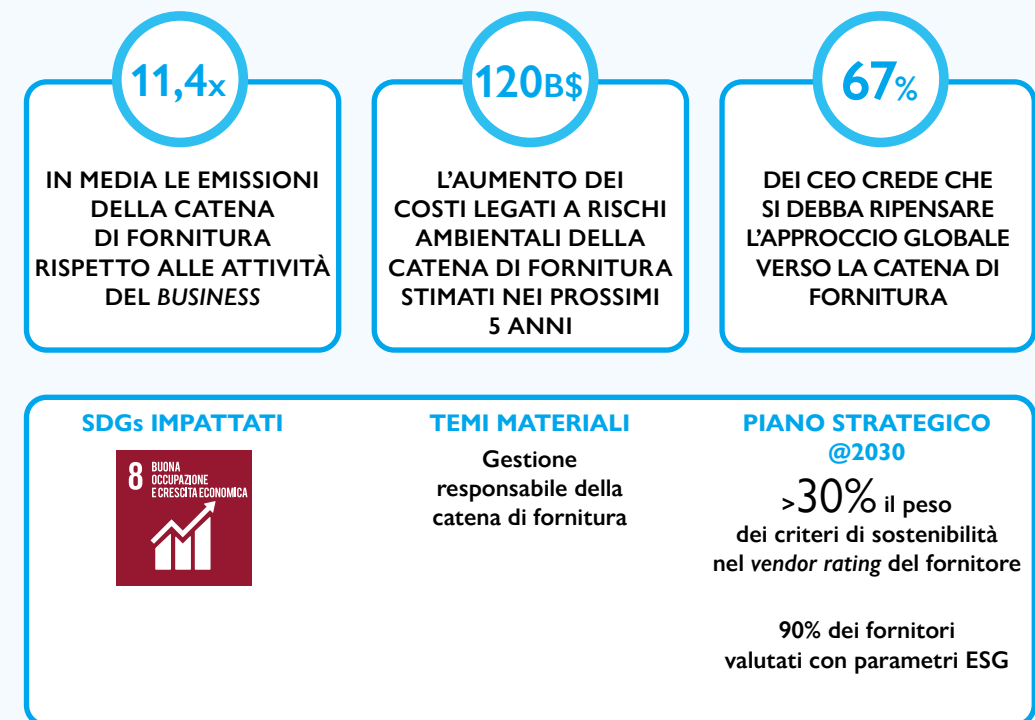
Con riferimento agli impatti sul cambiamento climatico, uno studio di Trucost, evidenzia, nei diversi settori, quanto pesa l'impatto sull'ambiente della catena di fornitura rispetto alle operazioni dirette: per le *utilities* il peso è meno del 10%, per il settore finanziario e alimentare il peso cresce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

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

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

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

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



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

Lettera agli stakeholder

Nota Metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2 Governance

3 La strategia sostenibile di A2A

4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione con i Clienti

Relazione con la Comunità

Relazione con i Fornitori

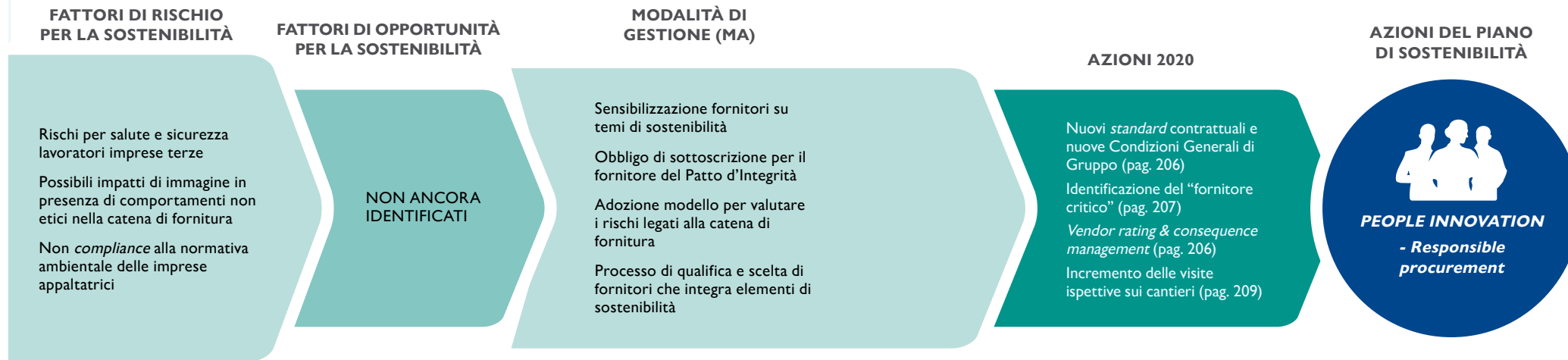
Relazione della società di revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

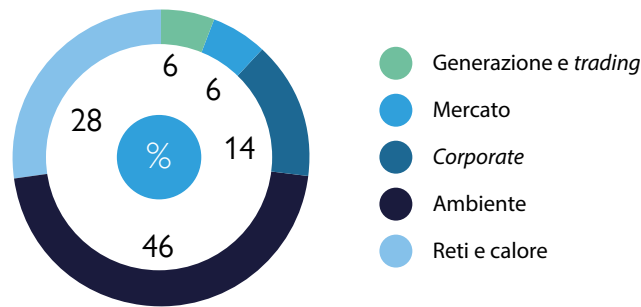
Gestione responsabile della catena di fornitura

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



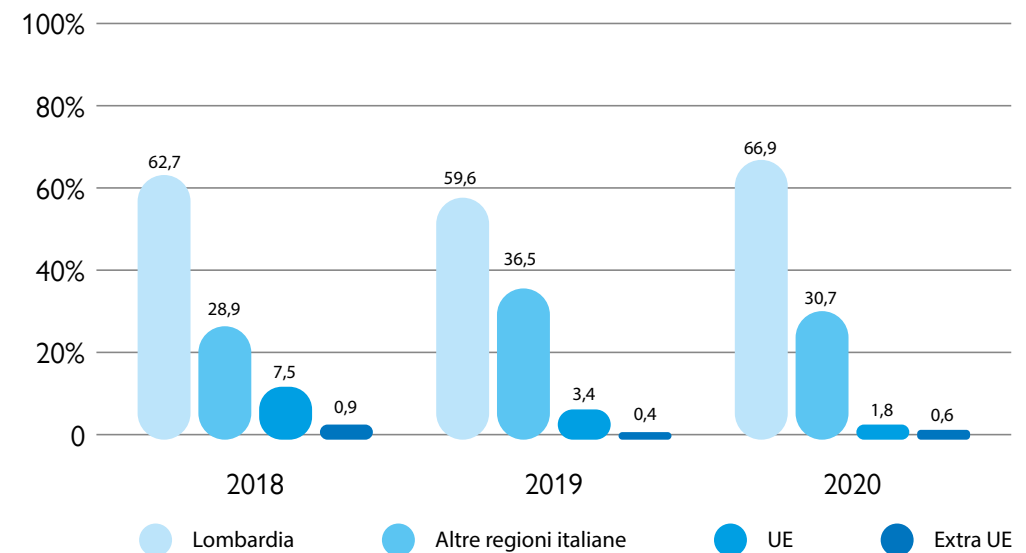
Nell'anno 2020 sono stati emessi **12.542 ordini** per forniture, servizi o lavori dalle società del Gruppo, per un importo complessivo di circa **1,7 miliardi di euro**, di cui **97,6%** destinati a **fornitori italiani**¹. Nel 2020 il 69% dell'ordinato è stato assegnato tramite gara.

Figura 52 Valore dell'ordinato per Business Unit



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

Figura 53 Ripartizione geografica dell'ordinato



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

10.3.1 Gestione responsabile della catena di fornitura

Il Gruppo opera sul territorio con il supporto di fornitori che applicano alti *standard* in materia di salute e sicurezza del personale, e di tutela dell'ambiente. A questo scopo, A2A da anni adotta uno specifico sistema di accertamento di idoneità dei fornitori, in modo da poter assicurare la sussistenza delle capacità tecniche, reputazionali ed economico-finanziarie. **Il processo di qualifica, regolato da procedura interna, risulta pienamente rispondente ai requisiti previsti dalla legge e del Codice Etico di Gruppo** (nel rispetto del modello organizzativo ex D. Lgs. 231/2001). Nell'attività di selezione e qualifica dei fornitori, A2A si rivolge a tutte le società interessate a partecipare alle gare indette dal Gruppo, garantendo il mantenimento di un **albo fornitori** organizzato per categoria merceologica. Durante il processo di qualifica dei fornitori, per le categorie merceologiche individuate come significative ai fini della sicurezza e dell'ambiente, si prevede, oltre a valutazioni di tipo tecnico e finanziario, anche la **verifica di specifici requisiti ambientali e di sicurezza, della validità delle eventuali certificazioni/iscrizioni richieste e degli indici infortunistici del fornitore**. Possono, inoltre, essere svolte attività di verifica sul campo dei requisiti dichiarati. Gli *audit* potranno essere richiesti anche qualora emergano gravi non conformità durante l'esecuzione dei contratti, al fine di individuare le cause delle mancate *performance*, approfondendo quindi le aree critiche e l'**individuazione delle azioni di miglioramento**.

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

con l'attribuzione di un **Integrity Risk Rating**, la cui valorizzazione positiva determina la permanenza nell'albo. Le aziende che intendono accreditarsi sul Portale Fornitori di A2A sono tenute a sottoscrivere il **Patto di Integrità**; 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.

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

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

NUOVE CONDIZIONI GENERALI E NUOVI STANDARD CONTRATTUALI

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

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

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

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

Figura 54 Fornitori qualificati del Gruppo A2A suddivisi per certificazione posseduta

	2018	2019	2020
ISO9001	2.103	1.721	2.239
ISO14001	633	593	731
OHSAS18001	611	507	640
SA8000	51	142	192
Rispondenti al questionario TenP (<i>Global Compact</i>)	166	188	223
Totale fornitori con almeno una certificazione	2.306	2.767	3.018
di cui attivati con ordine	1.144	1.092	1.113

In questo contesto, al fine di mitigare i rischi della catena di fornitura, **A2A ha anche identificato quelli che possono essere considerati "fornitori critici"**, ossia tutti quei soggetti che possono causare con alta probabilità un impatto negativo al Gruppo a causa di una cattiva condotta sociale, ambientale e/o economica. I criteri rilevanti che identificano tali fornitori sono determinati da:

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

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

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

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

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

INNOVATION PROCUREMENT

Nel corso degli anni il Gruppo è entrato in contatto con numerose *startup*, riuscendo a sviluppare più di 70 progetti concreti. Al fine di favorire le collaborazioni con i nuovi progetti nascenti, nel corso del 2020 il Gruppo si è impegnato per rendere il processo di *procurement* dedicato ai progetti di *startup* più snello possibile, diventando un punto di riferimento in Italia per capacità di ascolto, coinvolgimento, sperimentazione e orientamento. È stato infatti finalizzato lo "**startup-kit**", che permette di avere: un processo collaborativo completamente digitale, la contrattualizzazione del rapporto con A2A in una settimana e termini di pagamento specificamente definiti.

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

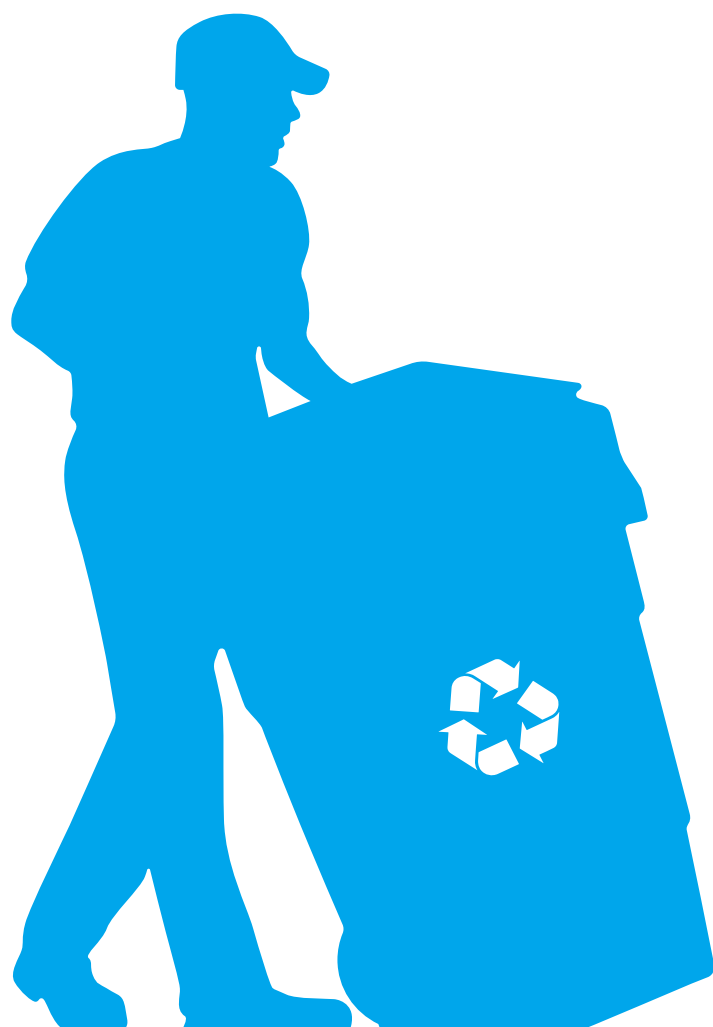
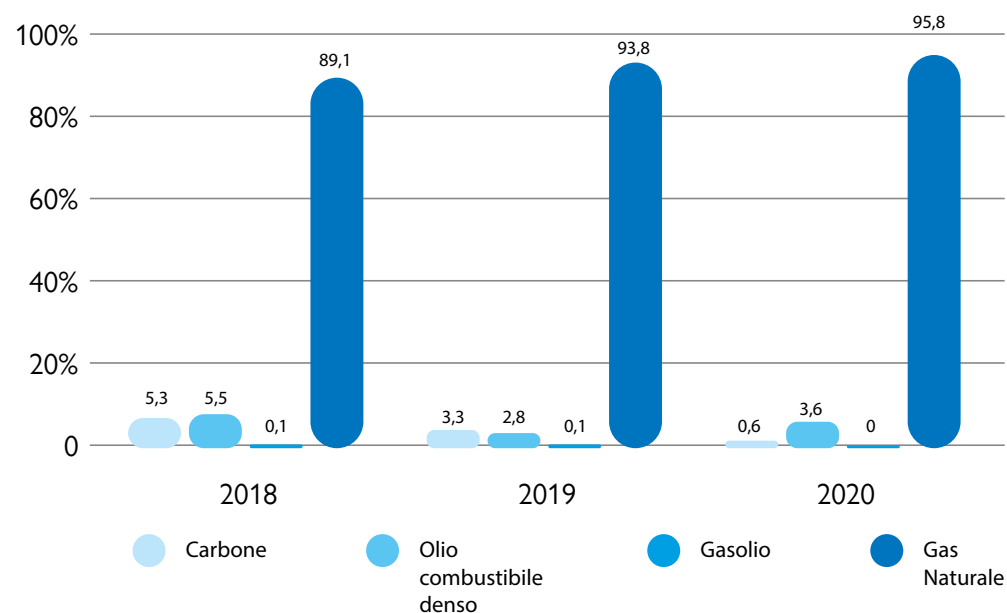
GRI Content Index

TCFD Content Index

10.3.2 Fornitori di combustibili

Oltre a quanto speso per forniture, lavori e servizi, circa **1,2 miliardi di euro sono stati spesi per l'acquisto dei combustibili** (di cui 96% per il gas naturale) utilizzati nelle centrali del Gruppo o veicolati ai clienti finali. Grazie al piano di decarbonizzazione di A2A, nel 2020 gli acquisti di carbone sono scesi dell'88% e rappresentano, insieme al gasolio, una quota inferiore all'1% dell'ordinato.

Figura 55 Valore degli ordini emessi per tipologia di combustibile



10.3.3 Gestione dei cantieri

L'attenzione alla sicurezza sul posto di lavoro, non solo nelle proprie attività, ma lungo tutta la catena di fornitura, rappresenta sempre più per il Gruppo un tema di fondamentale importanza. Per tale ragione A2A, e in particolare la BU Reti e Calore, ha iniziato dal 2016 ad effettuare rigorosi controlli sull'aderenza a quanto previsto dal capitolato d'appalto e sulla conformità alle disposizioni in materia di salute e sicurezza sul lavoro (D. Lgs. 81/2008) e di ambiente (D. Lgs. 152/2006).

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

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.

Figura 56 Verifiche ispettive dei cantieri - sintesi

	2018	2019	2020
Numero ispezioni effettuate	1.682	2.453	3.961
N. controlli effettuati	25.612	72.416	118.450
di cui conformi	90%	98%	99%
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	Provincia: Milano, Bergamo e Brescia	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	83	238	138
Risultati attesi	Minimizzare le anomalie con conseguente aumento della sicurezza, diminuzione degli impatti ambientali, miglioramento della qualità delle opere e garanzia della completa conformità alle norme vigenti	Minimizzare le anomalie con conseguente aumento della sicurezza, diminuzione degli impatti ambientali, miglioramento della qualità delle opere e garanzia della completa conformità alle norme vigenti	Minimizzare le anomalie con conseguente aumento della sicurezza, diminuzione degli impatti ambientali, miglioramento della qualità delle opere e garanzia della completa conformità alle norme vigenti

Lettera agli stakeholder

Nota Metodologica

1 Il Gruppo 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



EY S.p.A.
Via Meravigli, 12
20123 Milano

Tel: +39 02 722121
Fax: +39 02 722122037
ey.com

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 2020 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 18 marzo 2021 (di seguito "DNF").

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti dal GRI - *Global Reporting Initiative* (di seguito "GRI Standards"), da essi individuato come standard di rendicontazione.

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

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

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

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

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

EY S.p.A.
Sede Legale: Via Lombardia, 31 - 00187 Roma
Capitale Sociale Euro 2.525.000,00 i.v.
Iscritta alla S.O. del Registro delle Imprese presso la C.C.I.A.A. di Roma
Codice fiscale e numero di iscrizione 00434000584 - numero R.E.A. 250904
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

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



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:

- 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;
- analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
- 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;
- comprensione dei seguenti aspetti:
 - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
 - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.
 Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a).
- comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF. In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione della A2A S.p.A. e con il personale della Linea Group Holding S.p.A., A2A Gencogas S.p.A., A2A Ambiente S.p.A. 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.

2




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

- a livello di Gruppo
 - 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;
 - con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per le società Linea Group Holding S.p.A. (centrale di cogenerazione di Crema), A2A Gencogas S.p.A. (centrale termoelettrica di Gissi) e A2A Ambiente S.p.A. (termovalorizzatore di Cortelona), 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 2020 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards.

Milano, 1° aprile 2021

EY S.p.A.

 Paolo Zocchi
 (Revisore Legale)

3

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

GRI Content Index

Universal Standards

Indicatori	DOCUMENTO PRINCIPALE	SUPPLEMENTO
Profilo dell'organizzazione		
D 102-1	Nome dell'organizzazione	10
D 102-2	Attività e Servizi forniti	10-15
D 102-3	Ubicazione sede aziendale	Colophon
D 102-4	Ubicazione delle operazioni	86;89;94 30-31;71;81
D 102-5	Assetto proprietario	76
D 102-6	Mercati serviti	14-15
D 102-7	Dimensioni dell'organizzazione	19
D 102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	122;128-143 43-53;76-77;83-84
D 102-9	Catena di fornitura dell'organizzazione	16-17;200-205 80;86
D 102-10	Cambiamenti avvenuti durante l'anno nell'organizzazione o nella catena di fornitura	Nota metodologica
D 102-11	Principio precauzionale (<i>risk management</i>)	30-31;74-75;86-87;102-105;124-127;148-149;162-163;184-185;200-201
D 102-12	Iniziative esterne che l'organizzazione sottoscrive	34
D 102-13	Lista della associazioni di categoria a cui l'organizzazione aderisce	186
EU 1	Capacità installata	86;89;94
EU 2	Energia netta prodotta	26-27;72;82
EU3	Numero di clienti divisi per categoria	164-165 30;54;64-65;67;79;85
EU 4	Lunghezza delle reti di trasmissione e distribuzione	92 27;30;73;82
EU 5	Allocazione delle quote di emissione e rispetto del protocollo di Kyoto	113
Strategia		
D102-14	Lettera agli <i>stakeholders</i>	4-5
D102-15	Impatti, rischi e opportunità	30-31;74-75;86-87;102-105;124-127;148-149;162-163;184-185;200-201
Aspetti etici		
D102-16	Mission, valori, codici di condotta e principi	12;25-26
D102-17	Meccanismi interni ed esterni per fornire consigli su compartimenti etici, legali ed illegali	25-26

Indicatori	DOCUMENTO PRINCIPALE	SUPPLEMENTO
Governance		
D102-18	Struttura di <i>governance</i> dell'organizzazione	22-23
D102-20	Posizioni interne con responsabilità in ambito economico, ambientale e sociale	22-23
D102-21	Processi per la consultazione su temi di natura economica, ambientale e sociale tra gli <i>stakeholder</i> e il più alto organo di governo	22-23
D102-22	Composizione del più alto organo di governo e dei suoi comitati	22-23
D102-23	Presidente del più alto organo di governo	22-23
D102-27	Formazione del più alto organo di governo su temi di natura economica, ambientale e sociale	22-23
D102-32	Indicazione del comitato o della posizione che verifica e approva il Bilancio di sostenibilità	Nota metodologica
Coinvolgimento degli Stakeholder		
D102-40	<i>Stakeholder</i> del Gruppo	60-61
D102-41	Dipendenti coperti da accordi collettivi	136
D102-42	Processo di identificazione	62-65
D102-43	Approccio all' <i>engagement</i> , incluso frequenze e tipologie di attività	62-65
D102-44	Temi emersi dallo <i>stakeholder engagement</i>	66-69
Parametri di bilancio		
D102-45	Entità incluse nel bilancio	Nota metodologica + BC*
D102-46	Processo per la definizione dei contenuti del <i>report</i> e del perimetro	66-69
D102-47	Aspetti materiali identificati nel processo di definizione dei contenuti	66-69
D102-48	Informazioni su eventuali " <i>restatement</i> " rispetto al precedente <i>report</i>	Nota metodologica
D102-49	Eventuali cambiamenti rispetto agli aspetti materiali del precedente <i>report</i>	Nota metodologica
D102-50	Periodicità di rendicontazione (annuale, semestrale,...)	Nota metodologica
D102-51	Data del <i>report</i> più recente	Nota metodologica
D102-52	Ciclo di rendicontazione	Nota metodologica
D102-53	Contatti per informazioni sul <i>report</i>	Colophon
D102-54	Dichiarazione di rendicontazione secondo i GRI <i>Standards</i>	Nota metodologica
D102-55	GRI <i>Content Index</i>	210-216
D102-56	Documento di Assurance	206-209

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

Lettera agli *stakeholder*

Nota Metodologica

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

2 *Governance*

3 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*

Specific Standard Disclosure

Indicatori	Riferimenti e omission		
	DOCUMENTO PRINCIPALE	SUPPLEMENTO	
Performance economica (GRI 201)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	68-69;74-75; 218-219	10-11;14-15
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	74-75	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	74-75	
D 201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	75	23-25;72
Impatti economici indiretti (GRI 203)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	68-69;74-75; 218-219	10-11;14-15
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	74-75	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	74-75	
D 203-1	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti	81	23-25;72
D 203-2	Principali impatti economici indiretti	72;75;173-175;191	79;81;85
Pratiche di approvvigionamento (GRI 204)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	68-69; 200-201; 218-219	10-11;14-15
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	198;201	68;80;86
Anticorruzione (GRI 205)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	68-69;30; 218-219	10-11;14-15
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	30	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	30	
D 205-1	Divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione	26	
D 205-3	Casi di corruzione segnalati e confermati e relative azioni intraprese	26	71;81
Comportamento anti-competitivo (GRI 206)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	68-69;30; 218-219	10-11;14-15
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	30	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	30	
D 206-1	Azioni legali per comportamenti anti-competitivi, <i>anti-trust</i> e pratiche di monopolio	181	80; 86 BC* + RG**
Materiali (GRI 301)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	68-69;102-103; 218-219	
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	102-103	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	102-103	
D 301-1	Materie prime utilizzate per peso e volume	106-108	33;36;39;42;74;83
Energia (GRI 302)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	68-69; 104-105; 218-219	6-7
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	104-105	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	104-105	
D 302-1	Consumo dell'energia all'interno dell'organizzazione	110-113;116	33;36;39;42;74;83

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

** Relazione sulla Gestione 2020 - paragrafo 3. Evoluzione della regolazione ed impatti sulle *Business Unit* del Gruppo A2A.

Indicatori	Riferimenti e omission		
	DOCUMENTO PRINCIPALE	SUPPLEMENTO	
Acqua e Scarichi idrici (GRI 303_2018)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	68-69;102-103; 218-219	4-5
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	102-103	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	102-103	
D 303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	109;114-118	
D 303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	114-118	
D 303-3	Prelievo idrico	115-117	32;34;37;40;42;74
D 303-4	Scarico di acqua	117-118	32;34;37;40;74
D 303-5	Consumo di acqua	114-116	32;34;37;40;42
Biodiversità (GRI 304)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	68-69;104-105; 218-219	4-5
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	104-105	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	104-105	
D 304-1	Localizzazione e dimensioni di terreni posseduti, affittati o gestiti in aree (o adiacenti ad aree) protette o in aree a elevata biodiversità esterne alle aree protette	119	
Emissioni (GRI 305)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	68-69;104-105; 218-219	6-7
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	104-105	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	104-105	
D 305-1	Emissioni dirette di GHG	112-113	35;38;41;42;75;83
D 305-2	Emissioni indirette di GHG	112-113	35;38;41;42;75;83
D 305-7	NO _x , SO _x e altre emissioni significative	111	35;38;41;75
Scarichi e rifiuti (GRI 306)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	68-69;102-103; 218-219	4-5
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	102-103	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	102-103	
D 306-2	Peso totale dei rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	107-108	34;38;41;42;75;83
Conformità su aspetti ambientali (GRI 307)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	68-69;30; 218-219	
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	30	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	30	
D 307-1	Non conformità con i regolamenti di materia ambientale	-	32;86
Valutazione fornitori su aspetti ambientali (GRI 308)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	68-69; 200-201; 218-219	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	203	80; 86
Occupazione (GRI 401)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	68-69;124-125; 218-219	10-11
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	124-125	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	124-125	
D 401-1	Nuove assunzioni e tasso di <i>turnover</i>	129-130	44;76;84

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 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

Indicatori	Riferimenti e omission		
	DOCUMENTO PRINCIPALE	SUPPLEMENTO	
Salute e sicurezza sul lavoro (GRI 403-2018)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	68-69;124-125; 218-219	10-11
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	124-125	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	124-125	
D 403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	138-139	
D 403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	141	
D 403-3	Servizi di medicina del lavoro	141	
D 403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	138-139	
D 403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	138	
D 403-6	Promozione della salute dei lavoratori	141	
D 403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	28;138	
D 403-9	Infortuni sul lavoro	140-141	50-51;76;84
D 403-10	Malattie professionali	141	51
Sviluppo e formazione (GRI 404)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	68-69;124-125; 218-219	10-11
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	124-125	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	124-125	
D 404-1	Ore medie annue di formazione per dipendente	131-132	48-49;78;84
Diversità e pari opportunità (GRI 405)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	68-69;126-127; 218-219	10-11
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	126-127	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	126-127	
D 405-1	Ripartizione degli organi di governo e dei dipendenti per sesso e altri indicatori di diversità	142-143	43;46-47;76-77;83
Non discriminazione (GRI 406)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	68-69;31	
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	31; 218-219	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	31	
D 406-1	Episodi di discriminazione e azioni correttive prese	26	
Libertà di associazione e contrattazione collettiva (GRI 407)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	68-69;124-125	
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	124-125; 218-219	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	124-125	
D 407-1	Libertà di associazione e di contrattazione collettiva	136	53
Valutazione dei diritti umani (GRI 412)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	68-69;31	
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	31; 218-219	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	31	
D 412-2	Formazione dei dipendenti nelle politiche sui diritti umani	26	

Indicatori	Riferimenti e omission		
	DOCUMENTO PRINCIPALE	SUPPLEMENTO	
Comunità locale (GRI 413)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	68-69;184-185; 218-219	
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	184-185	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	184-185	
D 413-1	Attività che prevedono un coinvolgimento delle comunità locali	60-65; 186-197	
Valutazione fornitori su impatti sociali (GRI 414)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	68-69; 200-201; 218-219	10-11
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	203	80; 86
Politica pubblica (GRI 415)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	68-69;184-185; 218-219	
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	184-185	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	184-185	
D 415-1	Contributi finanziari a partiti, politici e relative istituzioni	192	
Salute e sicurezza dei consumatori (GRI 416)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	68-69;162-163; 218-219	
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	162-163	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	162-163	
D 416-2	Casi di non conformità su salute e sicurezza dei prodotti/servizi	-	70;80;86
EU 25	Numero di incidenti che hanno coinvolto la comunità, inclusi i procedimenti giudiziari	-	70;80;86
Etichettatura di prodotti e servizi (GRI 417)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	68-69;162-163; 218-219	
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	162-163	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	162-163	
D 417-3	Incidenza della non conformità per attività di <i>marketing</i>	181	80
Privacy dei consumatori (GRI 418)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	68-69;162-163; 218-219	
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	162-163	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	162-163	
D 418-1	Reclami motivati riguardanti violazioni della <i>privacy</i> dei clienti e la perdita di dati	27;97	80
Conformità su aspetti sociali (GRI 419)			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	68-69;30; 218-219	
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	30	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	30	
D 419-1	Non conformità con i regolamenti nell'area socio economica	-	69-70;80;86

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 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

Electric Utility Sector Supplement

Indicatori		DOCUMENTO PRINCIPALE	SUPPLEMENTO
Demand side management			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	68-69; 148-149	
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	148-149	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	148-149	
Ricerca e sviluppo			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	68-69; 148-149	
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	148-149	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	148-149	
Gestione efficiente			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	68-69; 86-87	
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	86-87	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	86-87	
EU 11	Rendimento medio del parco termoelettrico	-	31
EU 12	Perdite di trasmissione e distribuzione in percentuale del totale di energia	-	27
Accessibilità del servizio			
D 103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro confine	68-69;162-163	
D 103-2	Approccio del <i>management</i> e suoi componenti	162-163	
D 103-3	Valutazione dell'approccio del <i>management</i>	162-163	
EU 28	Indice di frequenza di interruzione del servizio		58-59
EU 29	Indice di durata media di interruzione del servizio		58-59
EU 30	<i>Avaiability factor</i> medio del parco impianti		26

Altri indicatori GRI Standards - DNF Gruppo A2A

Indicatori		DOCUMENTO PRINCIPALE	SUPPLEMENTO
Performance economica (GRI 201)			
D 201-2	Conseguenze economiche e altri rischi/opportunità dovuti al cambiamento climatico	50-57;93-94	
Anticorruzione (GRI 205)			
D 205-2	Comunicazione e formazione su <i>policy</i> e procedure sul tema dell'anti-corruzione	26	
Energia (GRI 302)			
D 302-3	Indicatori di <i>energy intensity</i>	111;112-113	31
D 302-4	Riduzione dei consumi di energia	87;91;155	
D 302-5	Riduzione del consumo energetico richiesto da prodotti e servizi	173-174	
Emissioni (GRI 305)			
D 305-3	Altre emissioni indirette GHG	112-113	
D 305-4	Intensità delle emissioni GHG	112-113	
D 305-5	Iniziative di riduzione delle emissioni di GHG	42-45;89-91;95-97;111;155-157;167-168;173-175	
Occupazione			
EU 17	Giorni lavorati dai dipendenti degli appaltatori e subappaltatori per opere di costruzione e manutenzione	-	51
EU 18	Dipendenti di imprese terze coinvolti in formazione su salute e sicurezza	141	50
Diversità e pari opportunità (GRI 405)			
D 405-2	Rapporto dello stipendio base e di quello medio delle donne rispetto agli uomini a parità di categoria	136	

Lettera agli stakeholder

Nota Metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2 Governance

3 La strategia sostenibile di A2A

4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione con i Clienti

Relazione con la Comunità

Relazione con i Fornitori

Relazione della società di revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

Figura 57 Aspetti materiali e relativo perimetro di applicazione

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

Responsabilità e Sicurezza nella fornitura di servizi e prodotti	SALUTE E SICUREZZA DEI CONSUMATORI (GRI 416) ETICHETTATURA DI PRODOTTI E SERVIZI (GRI 417) PRIVACY DEI CONSUMATORI (GRI 418)	BU Mercato BU Reti e Calore	Istituzioni/Comunità/ Clienti
Qualità e Innovazione nella fornitura di servizi e prodotti	PRIVACY DEI CONSUMATORI (GRI 418) ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO (EU SUPPLEMENT) DEMAND SIDE MANAGEMENT (EU SUPPLEMENT)	BU Mercato BU Reti e Calore smart city	Istituzioni/Comunità/ Clienti
Rapporto con gli stakeholder del Gruppo	COMUNITÀ LOCALE (GRI 413) POLITICA PUBBLICA (GRI 415)	Gruppo	-
Educazione ambientale	COMUNITÀ LOCALE (GRI 413)	Gruppo	-
Gestione responsabile della catena di fornitura	PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO (GRI 204) VALUTAZIONE FORNITORI SU ASPETTI AMBIENTALI (GRI 308) VALUTAZIONE FORNITORI SU IMPATTI SOCIALI (GRI 414)	Gruppo	Fornitori*

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

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

TCFD Content Index

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

A2A S.p.A.

Sede legale:

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

Sede direzionale e amministrativa:

Corso Porta Vittoria, 4 - 20122 Milano
 T [+39] 02 77201 F [+39] 02 77203920

Realizzato da:

Communication, Sustainability and Regional Affairs
 T [+39] 02 77201 - sostenibilita@a2a.eu - a2a.eu

Si ringraziano tutti i colleghi di A2A che hanno collaborato alla realizzazione del presente Bilancio.

Progetto grafico e impaginazione:

SERVICEPLAN
 MERCURIO GP

Stampa:

AGEMA S.p.A.



Milano, aprile 2021





2020

Supplemento Bilancio Integrato

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



Supplemento Bilancio Integrato 2020

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

Indice

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



ECONOMIA CIRCOLARE

AZIONE	KPI	CONSUNTIVO		PIANO 21 - 30	
		2020	2022	2026	2030
ACQUA realizzare azioni per ridurre il consumo di acqua nei processi di captazione e distribuzione, diminuire la dispersione idrica e migliorare la qualità delle acque restituite all'ambiente	Perdite idriche lineari (mc/km/gg) - media	24,4	22,8	20,7	19,2
	Abitanti equivalenti serviti totali (Depurazione) - migliaia	577	643	1.078	1.898
	Percentuale di Abitanti Equivalenti senza accesso al servizio di depurazione (% sul totale AE al 31/12/2016 nei comuni serviti)	17,5%	8,0%	3,7%	0,8%
	Numero di sensori intelligenti installati per il servizio idrico - dato cumulato	87	134	242	370
	Percentuale di contatori servizio idrico di nuova generazione installati	22%	49%	75%	92%
	Riduzione dei consumi idrici da acquedotto nella distribuzione elettrica - perimetro Unareti - riduzione % rispetto al consumo 2020 (455.000 m³)	-	-29%	-37%	-59%
RECUPERO E TRATTAMENTO RIFIUTI 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 (%)	71,1%	72,0%	74,0%	76,0%
	% di raccolta differenziata Milano	62,6%	63,5%	66,5%	70,0%
	% di rifiuti urbani raccolti in discarica	0,3%	0%	0%	0%
	Riduzione indifferenziata pro-capite (t/abitante)	163	160	139	117
	Rifiuti avviati a recupero di materia (Mt) ¹	1,0	1,2	1,7	2,2
POLITICHE DI RIDUZIONE DELLA PRODUZIONE DI RIFIUTI 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)	89%	>85%	>85%	>85%
	Numero di <i>partnership</i> avviate per iniziative di economia circolare	7	18	31	38
REAL ESTATE Assicurare la massima efficienza energetica attraverso le BAT anche per gli asset del Gruppo	Certificazione LEED nuovo <i>building</i> A2A	-	-	ottenimento	
	Progetti di efficientamento energetico nei <i>building</i> del Gruppo	-	Sede Porta Vittoria	Torre Faro A2A	
TELERISCALDAMENTO 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)	7.620	20.020	27.020	27.020
	Energia da cascami termici / rinnovabili per il TLR (TWh)	1,4	1,6	2,3	2,9
	Quota calore da rinnovabili e recupero cascami (% sul totale)	50%	52%	67%	73%
	Emissione CO ₂ evitate grazie al TLR (t/a)	-225.218	- 272.662	- 429.654	- 502.185
	Emissioni NO _x evitate grazie al TLR (t/a)	-241	-724	-1.864	-3.313

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

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



TRANSIZIONE ENERGETICA

AZIONE	KPI	CONSUNTIVO		PIANO 21 - 30	
		2020	2022	2026	2030
RINNOVABILI Incrementare le quote di produzione energetica da fonti rinnovabili	Totale capacità installata FER (GW) ²	2,1	2,2	3,6	5,7
	Quota FER su produzione netta totale	31%	31%	36%	58%
EMISSIONI Sviluppare azioni mirate a ridurre l'impronta ambientale come le emissioni dirette e indirette di gas effetto serra	Fattore emissione <i>Scope 1</i> (gCO _{2eq} /kWh) - perimetro allineato al target approvato dalla SBTi ²	310	322	283	226
	Emissioni <i>Scope 2</i> (ktCO _{2eq})	29	16	-	-
	Emissioni totali evitate di metano da reti di distribuzione - valori cumulati rispetto al 2015 (tCO _{2eq}) - Perimetro Unareti	49.231	63.305	123.732	229.493
MOBILITA' SOSTENIBILE Sviluppare soluzioni di mobilità sostenibile interna ed esterna	Numero punti di ricarica elettrica - cumulato 21-30	-	650	3.254	6.062
	Contratti di servizi di ricarica <i>Emoving</i> (numero)	-	6.002	62.013	200.000
	Emissioni evitate cumulate 21-30 - <i>Emoving</i> (t)	-	6.046	151.179	674.124
	Veicoli della BU Reti e Calore con mezzi a basso impatto ambientale (motorizzazione a metano ed elettriche) (% sul totale)	37%	81%	82%	92%
	Mezzi raccolta e spazzamento a basso impatto ambientale (veicoli Euro 6, metano, elettriche) (% sul totale)	49%	58%	74%	81%
SMART GRID Sviluppare soluzioni al fine di offrire una migliore infrastruttura di accesso alle informazioni (<i>smart grid</i>) e migliorare la resilienza della rete e per contribuire alla crescente elettrificazione dei consumi	Percentuale di utenti con <i>smart meter</i> elettricità 2G (Unareti)	10%	48%	99%	100%
	Interruzioni utenti in BT - SAIFI (#/anno/POD)	nd	1,33	1,04	0,97
	Capacità installata della rete elettrica (MVA) - perimetro Unareti	4.208	4.706	5.726	6.343
	Investimenti in <i>smart grid</i> (mln €) - dato cumulato 21-30	-	86	256	426
ENERGIA VERDE - EFFICIENZA ENERGETICA NEGLI USI FINALI Contribuire alla riduzione delle emissioni dei clienti finali attraverso la vendita di energia <i>green</i> e lo sviluppo di interventi di efficienza energetica del patrimonio immobiliare pubblico e privato	Elettricità verde venduta al mercato (TWh)	3,9	5,7	10,3	16,0
	Gas CO _{2 free} venduto (Mm ³)	-	53	226	311
	Cienti fidelizzati con servizi di efficienza energetica (Clienti con un servizio/prodotto oltre alla <i>commodity</i>)	1,1%	2,3%	10,2%	18,6%
	Emissioni evitate cumulate 21-30 - Prodotti VAS (HVAC, impianti PV) (t)	-	2.437	87.590	425.282
	Emissioni evitate cumulate 21-30 - Efficienza energetica b2b - ESCo (t)	-	124.812	352.148	530.357
	Emissioni evitate cumulate 21-30 - Prodotti VAS condomini e terziario (t)	-	4.456	20.329	38.591

² KPI inserito nel Sustainable Finance Framework di A2A.

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



DIGITAL

AZIONE	KPI	CONSUNTIVO		PIANO 21 - 30	
		2020	2022	2026	2030
QUALITA' Mantenere elevati standard di qualità dei servizi erogati mantenendo alti i livelli <i>Customer Satisfaction</i>	Interventi su siti del Gruppo per l'interattività evoluta - numero/anno	15	20	25	30
	Digitalizzazione <i>Customer Care</i> : contatti <i>digital</i> sul totale	21%	30%	31%	37%
	<i>Customer Satisfaction</i> Amsa (Milano/Comuni)	7,77	>7,5	>7,5	>7,5
	<i>Customer Satisfaction</i> Aprica	7,88	>7,5	>7,5	>7,5
	<i>Customer Satisfaction</i> Call Center A2A Energia	> della media nazionale del settore	> della media nazionale del settore	> della media nazionale del settore	> della media nazionale del settore
	Numero di forniture attive bollett@mail - BU MERCATO (migliaia)	1.046	1.496	3.244	4.886
SMART CITY Sostenere lo sviluppo della <i>Smart city</i> nel territorio in cui il Gruppo opera anche attraverso nuovi modelli di <i>business</i> che sfruttino la componente tecnologica (reti <i>Smart</i> e <i>Big Data</i>)	Cabine gas, cassette di sezionamento, cabine 2° ele e pali IP abilitanti 5G, FWA e sensoristica <i>smart</i>	0	20	470	10.000
	Progetti di <i>data analytics</i> per comuni e <i>utilities</i> in ambito sicurezza mobilità qualità dell'aria	0	3	20	150
INNOVAZIONE E R&D Sviluppare investimenti in Ricerca e Sviluppo, incrementando il numero di <i>partnership</i> con Università e centri di ricerca internazionali. Sviluppare nuove tecnologie, brevetti di innovazione tecnologica.	Progetti di sperimentazione e PoC avviati, coerenti con gli obiettivi del Piano Sostenibilità	18	22	25	25
	Numero di progetti (o investimenti) di innovazione collegati agli SDGs	-	90%	100%	100%
	Investimenti in <i>start-up</i> (nuovi investimenti e <i>follow on</i>) tramite iniziativa di <i>Corporate Venture Capital</i>	4	5	6	6
	Iniziative di <i>crowd sourcing</i> di idee e soluzioni (ad es.: <i>scouting</i> , <i>innovation broker</i> ,...) per indirizzare obiettivi di sostenibilità	-	10	15	15
	Numero di persone interne coinvolte in processi di <i>idea generation</i> e <i>corporate intrapreneurship</i>	-	1.000	3.000	3.000
	Numero di iniziative di ingaggio della comunità scientifica e delle università per ricercare idee e soluzioni innovative per il Gruppo	-	3	5	5
ICT - CYBER & O.T. SECURITY Progetti di miglioramento infrastrutturale e <i>improvement</i> delle piattaforme ed applicativi IT/OT/IoT/IloT Adozione di meccanismi di difesa e protezione da attacchi logici, virali	Ottenimento certificazione <i>Cybersecurity</i> ISO27001 (ICT)	-	Ottenimento (2021)	-	-
	Ottenimento certificazione <i>Cyber Resilience</i> ISO22301	-	Ottenimento	-	-
	Inclusione delle logiche ESG nelle analisi reputazionali / <i>Due diligence</i>	-	30%	90%	90%
	Numero di <i>asset</i> di Gruppo sottoposti a <i>vulnerability analysis</i> (<i>cybersecurity</i>) - dato cumulato	-	5	15	25

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



PEOPLE INNOVATION

AZIONE	KPI	CONSUNTIVO		PIANO 21 - 30	
		2020	2022	2026	2030
SALUTE E SICUREZZA Consolidare il piano di attività di formazione e prevenzione per ridurre gli infortuni e sviluppare nuove iniziative per la salute e sicurezza dei lavoratori	Dipendenti con iniziative di promozione salute (% sul totale dipendenti)	15%	25%	50%	100%
	Indice Infortunistico ponderato	9,9	8,6	5,6	4,6
MbO e PERFORMANCE MANAGEMENT Introdurre obiettivi di sostenibilità nelle schede MbO (correlazione tra retribuzione del Management e KPI Sostenibilità)	Dipendenti con obiettivi formalmente assegnati (% sul totale dipendenti)	10%	15%	50%	100%
	Estensione strumento per <i>continuous feedback</i>	7%	50%	50%	100%
FORMAZIONE Implementare percorsi formativi volti alla valorizzazione e riqualificazione delle competenze e allo sviluppo professionale (anche su tematiche come sostenibilità, anticorruzione, diritti umani)	Dipendenti coinvolti in formazione su sostenibilità e SDGs (% dipendenti a cui vengono messi a disposizione contenuti)	60%	70%	100%	100%
	Dipendenti coinvolti annualmente in formazione al ruolo	60%	60%	60%	60%
	n° ore pro-capite di formazione al ruolo (su dipendenti formati)	10	10	10	10
	Livello medio di gradimento della formazione (scala da 1 a 5: modificata nel 2020)	4.3	>4	>4	>4
ORGANIZATION WELLNESS Implementazione dei migliori sistemi di organizzazione aziendale per uno sviluppo efficace di tutti i processi lavorativi	Profondità media gerarchica	3,87	3,83	3,70	3,50
	Dimensione media strutture organizzative	9,73	10,10	11,00	13,00
	<i>Span of Control</i> medio	3,23	3,31	3,50	4,00
	Grado aggiornamento processi	23%	25%	29%	35%
	Grado revisione organizzativa	46%	44%	40%	35%
ENGAGEMENT INTERNO Sviluppare sistemi di ascolto sistematico con i dipendenti, promuovendo iniziative di dialogo e collaborazione	Dipendenti coinvolti in campagne di <i>engagement</i> (% sul totale)	60%	80%	100%	100%
	Azioni implementate sul totale di quelle proposte nelle iniziative di <i>engagement</i>	100%	100%	100%	100%
	Dipendenti coinvolti in <i>Survey/pulse</i> (numero)	4.500	7.500	9.000	12.000
WELFARE, DIVERSITY E PARI OPPORTUNITÀ 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)	21%	23%	26%	30%
	Donne in CdA di Gruppo (% sul totale)	26%	30%	35%	40%
	Donne in piani di successione (% sul totale)	18%	20%	26%	30%
	Donne nella rosa finale dei candidati (% sul totale)	21%	25%	30%	35%
	Formazione su temi D&I (% dipendenti a cui vengono messi a disposizione contenuti)	50%	100%	100%	100%
	Dipendenti disabili coinvolti in progetti specifici di supporto/inclusione (% sul totale dip. Categorie protette)	0%	25%	80%	100%
	Ore lavorate in <i>Remote Working</i> (% sul totale)	n.a.	3%	11%	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



PEOPLE INNOVATION

AZIONE	KPI	CONSUNTIVO		PIANO 21 - 30	
		2020	2022	2026	2030
RESPONSIBLE PROCUREMENT Sviluppare iniziative volte a diffondere la cultura della salute e sicurezza sul lavoro presso i contractors e altri fornitori. Sviluppare politiche di <i>Green Procurement</i>	Incidenza dei criteri di sostenibilità nel processo di <i>vendor rating</i>	>15%	>20%	>25%	>30%
	Valore dell'ordinato assegnato a fornitori certificati	85%	85%	87%	90%
	Valore dell'ordinato assegnato a fornitori con requisiti di sostenibilità (ISO14001, SA8000, ISO45001)	>60%	>60%	>65%	>70%
	Valore dell'ordinato assegnato a fornitori solidi finanziariamente (<i>Rating D&B 1-2</i>)	>70%	>75%	>80%	>85%
	Valore dell'ordinato a fornitori valutati con indicatore ESG	50%	60%	75%	90%
	Azioni correttive intraprese a seguito di controlli con esito negativo	83%	88%	91%	92%
	Visite ispettive effettuate nei cantieri stradali (numero)	3.961	4.300	5.910	6.900
TRASPARENZA E STAKEHOLDER ENGAGEMENT Sviluppare la rendicontazione integrata e un adeguato sistema informativo per la programmazione e il controllo. Sviluppare attività di <i>stakeholder engagement</i> esterno, rafforzando il rapporto con il territorio	Territori coinvolti in iniziative di <i>engagement multistakeholder</i> / anno	1	5	8	10
	Sviluppare analisi di valutazione d'impatto sui territori di competenza	-	1	3	5
	Implementazione <i>policy</i> per l' <i>engagement</i> degli <i>stakeholder</i> e attivazione strumento di monitoraggio condiviso per lo <i>stakeholder engagement</i>		Avvio nel 2022		
	Eventi di Gruppo CO ₂ free (compensazione attraverso crediti)	0%	30%	100%	100%
	Percentuale di post pubblicati sui profili <i>social</i> del Gruppo relativi a tematiche ESG	>65%	>75%	>90%	>90%
	Sponsorizzazioni con iniziative di sensibilizzazione alle tematiche SDGs	34%	50%	70%	90%
EDUCAZIONE Consolidare e, ove possibile, migliorare i piani di attività di educazione ambientale e promuovere la consapevolezza dei rischi associati al cambiamento climatico presso l'opinione pubblica	Docenti registrati al portale <i>education</i> di A2A	1.700	2.000	2.200	2.500
	<i>Stakeholder</i> coinvolti in iniziative di Educazione Ambientale	24.000	26.000	30.000	35.000
FASCE DEBOLI 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 e favorisca il suo allargamento sul territorio nazionale, oltre a consolidarne la presenza nelle aree di radicamento del Gruppo		Avvio nel 2022		

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



GOVERNANCE

AZIONE	KPI	CONSUNTIVO		PIANO 21 - 30	
		2020	2022	2026	2030
RISK MANAGEMENT Verificare che il sistema di individuazione, gestione e prevenzione dei rischi aziendali copra adeguatamente i rischi di sostenibilità (e in particolare quelli socioambientali) anche in termini organizzativi	Individuare rischi ERM sulla totalità dei temi materiali	-	100% rischi coperti	100% rischi coperti	100% rischi coperti
	Individuazione e valutazione dei rischi connessi al <i>Green Deal</i>	-	20% rischi coperti	100% rischi coperti	100% rischi coperti
COMPLIANCE Implementare tutti i presidi e le migliori iniziative nazionali e internazionali per la diffusione della <i>compliance</i> all'interno del Gruppo	Attivare un canale di <i>whistleblowing</i> con un Comitato Segnalazioni a presidio delle stesse	-	Avvio (2021)		
	Progetti di formazione l'anno sulle tematiche di <i>compliance</i>	-	2	2	2
	Dipendenti formati sul Codice Etico	81%	>80%	>80%	>80%
	Certificazione ISO37001 (<i>Anticorruption</i>)			Ottenimento (2024)	
SOSTENIBILITA' NEI PROCESSI DI PIANIFICAZIONE ED INVESTIMENTO Inclusione di logiche ESG nella pianificazione e nelle valutazioni di investimento per	Percentuale di «debito sostenibile» sul totale	28%	>40%	>60%	>70%
	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</i> ESG	-	100% (2021)		
	Sviluppare un'analisi puntuale delle aspettative ESG di investitori e analisti		definizione di una <i>checklist</i> di <i>best practices</i> ESG (2021)		
ESG RATING Partecipazione a <i>assessment</i> che permettano di valutare le <i>performance</i> ESG 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	100%	100%	100%	100%
GOVERNANCE DI SOSTENIBILITA' Garantire l'integrazione delle tematiche ESG nei modelli di gestione, nella strategia e nel <i>purpose</i> aziendale.	Numero incontri l'anno di <i>Induction</i> al CdA/CST su temi emergenti di Sostenibilità		1/anno nel triennio 2021-2023		
	Definire una <i>Policy Diversity&Inclusion</i>		(entro 2021)		
	Definire una <i>Policy</i> sui diritti umani		entro 2022		
	Definire una <i>Policy</i> di <i>Responsible Procurement</i>		(entro 2021)		

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

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Figura 1 Iniziative di stakeholder engagement attivate nel 2020

STAKEHOLDER COINVOLTI	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO	TEMATICHE TRATTATE DURANTE LE ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO, IDENTIFICATE PER BU
Associazioni Consumatori	<ul style="list-style-type: none"> Incontri (fisico, call, web) Gruppi di lavoro /comitati 	BU Ambiente <ul style="list-style-type: none"> Progetto nuovo impianto di termovalorizzazione Condivisione bozza carta della qualità dei servizi ambientali di Brescia BU Corporate <ul style="list-style-type: none"> Progetto nuovo impianto di termovalorizzazione Possibili sinergie su progetti di educazione ambientale e sostenibilità, fine del mercato tutelato, economia circolare e transizione energetica Tavoli di lavoro <i>Circular Economy</i> Incontro periodico dell'Organo paritetico di controllo dell'Organismo ADR di A2A BU Mercato <ul style="list-style-type: none"> Nuovo progetto Antitruffa Possibili progetti comuni sulla promozione della mobilità elettrica e sulla sostenibilità Presentazione ACSM AGAM e attività sul territorio Gestione contestazioni Letture bollette e ricostruzione dei consumi BU Reti e Calore <ul style="list-style-type: none"> Nuova articolazione tariffaria del servizio idrico - TICS1 Presentazione investimenti e condivisione progetti ciclo idrico Possibili progetti comuni legati all'idrico Approfondimenti su tematiche ciclo idrico con programmazione di incontri periodici Incontri con le Associazioni dei consumatori e con Enti associativi per l'estensione del protocollo di conciliazione paritetica alle società del gruppo ACSM AGAM
		BU Ambiente <ul style="list-style-type: none"> Progetto essiccazione fanghi e recupero fosforo Transizione polo Brindisi Manifesto amianto San Filippo del Mela Impianti FORSU Panorama ambientale area bresciana Sinergie per idroelettrico in Valtellina e chiarimenti su depuratore del Garda Presentazione progetto contatore ambientale città di Milano Valorizzazione <i>best practices</i> A2A BU Corporate <ul style="list-style-type: none"> Possibili sinergie su progetti comuni Incontri nuovi vertici Riconversione della Centrale Termoelettrica di Monfalcone Tavoli di lavoro <i>Circular Economy</i> Partecipazione a convegni e iniziative organizzate dalle associazioni BU Generazione e Trading <ul style="list-style-type: none"> Impianti di trattamento dei rifiuti nel messinese Utilizzo del gas nella transizione energetica e progetto di Brindisi Riconversione della Centrale Termoelettrica di Monfalcone e aggiornamento su scelta idrogeno Impianti idroelettrici in Valtellina BU Mercato <ul style="list-style-type: none"> Titoli di efficienza energetica Possibili sinergie su progetti comuni Presentazione progetto efficienza energetica Piano di incontri sul territorio Partecipazione a convegni e iniziative organizzate dalle associazioni BU Reti e calore <ul style="list-style-type: none"> Depuratore Gavardo e ipotesi sinergie su ampliamento impianto Montichiari Partecipazione a convegni e iniziative organizzate dalle associazioni

STAKEHOLDER COINVOLTI	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO	TEMATICHE TRATTATE DURANTE LE ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO, IDENTIFICATE PER BU
Associazioni di categoria/ordini professionali	<ul style="list-style-type: none"> Incontri (fisico, call, web) Gruppi di lavoro/Comitati Visite agli impianti 	BU Corporate <ul style="list-style-type: none"> Concessioni idroelettriche Ripopolamento ittico del Lago Passante Incontri nuovi vertici Progetto nuovo impianto di termovalorizzazione <i>Circular Economy</i> Riconversione Centrale di Monfalcone Partecipazione a convegni e iniziative organizzate dalle associazioni di categoria BU Generazione e Trading <ul style="list-style-type: none"> Investimenti in Sicilia Esigenze impiantistiche per la criticità della biomassa da espanto ulivi infetti da Xylella Progetto del sito di Brindisi come iniziativa di sostegno territoriale BU Reti e Calore <ul style="list-style-type: none"> Ammodernamento delle colonne montanti degli edifici Partecipazione a convegni e iniziative organizzate dalle associazioni di categoria Visita alla Centrale Nord per teleraffrescamento
		BU Ambiente <ul style="list-style-type: none"> Novità regolatorie nella definizione della tassa/tariffa di igiene ambientale Impianto depurazione Priolo Gargallo (SR) Possibili collaborazioni tra A2A Ciclo Idrico per il risanamento delle reti idriche BU Corporate <ul style="list-style-type: none"> Concessioni Idroelettriche Possibili opportunità di <i>partnership</i> Progetti IoT Valtellina Idrogeno Tavoli di lavoro <i>circular economy</i> Sostegno attività sul territorio bresciano BU Mercato <ul style="list-style-type: none"> Colonnine per ricarica auto elettriche BU Reti e Calore <ul style="list-style-type: none"> Estensione rete Teleriscaldamento
Aziende	<ul style="list-style-type: none"> Incontri (fisico, call, web) 	BU Corporate <ul style="list-style-type: none"> Aggiornamento su opzioni strategiche Presentazione Risultati 2019 e linee Guida Piano Strategico 2020-2024 Incontri nuovi vertici Incontri su tematiche ESG Incontri di presentazione risultati 2020 Incontri su effetti Covid-19 e iniziative A2A Incontri per Assemblea Azionisti 2020 Contatori divisionali e tariffazione ciclo idrico
Azionisti/Investitori	<ul style="list-style-type: none"> Incontri (fisico, call, web) 	BU Ambiente <ul style="list-style-type: none"> Incontri con i cittadini presso l'Ufficio Mobile Incontri per informazioni e buone pratiche per una corretta raccolta differenziata Mostra laboratorio "Il gioco delle 4R- Riduzione, Riutilizzo, Riciclo, Recupero" Indagine sulla qualità del servizio di igiene ambientale erogato da APRICA Supporto alle attività di pulizia di aree e parchi da parte di cittadini, associazioni del volontariato e aziende Attività di sensibilizzazione ai cittadini sulla raccolta differenziata dei rifiuti in plastica Distribuzione nuova Guida alla Raccolta Differenziata a circa 700.000 famiglie residenti nel Comune di Milano
		BU Corporate <ul style="list-style-type: none"> Incontri con realtà territoriali per attività sui territori BU Reti e calore <ul style="list-style-type: none"> Percorso Natur.Acqua
Comunità locale/cittadini	<ul style="list-style-type: none"> Incontri (fisico, call, web) Visite impianti Indagini/Sondaggi Convegni/Conferenze stampa /Eventi 	BU Mercato <ul style="list-style-type: none"> Inaugurazione colonnine di ricarica per auto elettriche nella provincia bresciana Indagine di misurazione <i>Customer Satisfaction</i> Indagine interna sul programma vantaggi Energy Link Indagine interna sui servizi online prima del rinnovo dell'area clienti Indagini e sondaggi su efficienza energetica, cogenerazione e qualità assistenza BU Reti e Calore <ul style="list-style-type: none"> <i>Customer satisfaction</i> dei clienti del teleriscaldamento
Clienti	<ul style="list-style-type: none"> Indagini/Sondaggi Convegni/Conferenze stampa /Eventi 	

Target operativi di sostenibilità 21-30

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam

Il Gruppo AEB

STAKEHOLDER COINVOLTI	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO	TEMATICHE TRATTATE DURANTE LE ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO, IDENTIFICATE PER BU	
Dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> Incontri (fisico, call, web) Gruppi di lavoro/comitati Visite impianti Indagini/Sondaggi Focus Group Convegni, conferenze stampa, eventi 	<p>BU Ambiente</p> <ul style="list-style-type: none"> Progetto rispetto Progetto di innovazione finalizzato all'efficientamento dei giri di raccolta per la riduzione dei km percorsi, con conseguente riduzione del consumo carburante ed emissioni CO₂ <p>BU Corporate (tutto il Gruppo)</p> <ul style="list-style-type: none"> Call4Ideas Survey Lavoro da Remoto per valutare l'impatto del lavoro da remoto «emergenziale» sull'operatività delle persone Young Talent Program - Programma di iniziative di formazione e engagement per i giovani potenziali del Gruppo Induction Program - Percorso digitale di onboarding per i neoassunti Progetto GEA, per la promozione di attività e iniziative di gender equality Piani di emergenza Covid 19 e comitato di continuità operativa Ammortizzatori sociali emergenza Covid 19 Indagine per l'analisi di materialità Virtual meeting con Ad e Presidente Road Show AD per visitare i siti e incontrare i dipendenti (Caivano e Acerra, San Filippo del Mela, Monfalcone, sala Controllo di Brescia) Banco dell'Energia per raccolta fondi a favore delle persone in difficoltà A2A Goals, gioco per diffondere la conoscenza su tematiche di sostenibilità Presentazione dei risultati finanziari da parte dell'AD e del CFO Avvio del programma "New Ways of Working" Community role model Tech Camp: workshop dedicati ai figli dei dipendenti Programma teorico e pratico di applicazione della filosofia e di metodi Lean Iniziativa "LGH e Lode" e consegna borse di studio ai figli particolarmente meritevoli dei dipendenti Workshop sui processi aziendali di staff (supply chain, pianificazione e controllo, HR) Digital Academy: focus group Rilevazione fabbisogni formativi e gradimento attività formative Presentazione nuova User Experience INA2A Community IncontriamociINA2A Campagna di comunicazione e informazione per aggiornare i dipendenti in merito a tutte le iniziative e decisioni prese dall'azienda relativamente al periodo emergenziale e distribuzione kit Progetto Mistral finalizzato ad ottimizzare / contenere i consumi di carta Progetto IL@b Storytelling di progetti e iniziative da parte dei dipendenti Pilota iniziativa nuove modalità di coinvolgimento operativi attraverso dispositivi privati/personali (cellulari e mail) Programma LiHS con lo scopo di sviluppare la cultura della sicurezza all'interno dell'organizzazione attraverso un percorso di cascading Progetto Flash Report HR Progetto ONA (Organizational Network Analysis) Pilota per il lancio dell'applicazione "back to work" al fine di testare le modalità di prenotazione delle postazioni Progetto pilota Anytime Feedback Programma di upskilling per la creazione della cultura dell'Eccellenza Coinvolgimento dipendenti per esodi incentivati LGH Progetto digitalizzazione contratti di servizio staff Progetto IdentitA2A per la gestione efficace, innovativa ed agile dei ruoli e delle competenze del Gruppo Safety Monday Incontri con ODV <p>BU Mercato</p> <ul style="list-style-type: none"> Evento online "Challenge the future" Evento online "Contact Center Meeting" <p>BU Reti e Calore</p> <ul style="list-style-type: none"> Network-ing Project Festival Progetto pilota di coinvolgimento dei Talenti Digitali della BU Reti e Calore in progetti cross Incontri per supportare il processo di change management Condivisione nuova struttura organizzativa ed illustrazione dei progetti di business 	

STAKEHOLDER COINVOLTI	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO	TEMATICHE TRATTATE DURANTE LE ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO, IDENTIFICATE PER BU	
Istituzioni ed Enti regolatori	<ul style="list-style-type: none"> Incontri (fisico, call, web) Gruppi di lavoro/Comitati Visite impianti Indagini/Sondaggi Focus Group Convegni/Conferenze stampa /Eventi 	<p>BU Ambiente</p> <ul style="list-style-type: none"> Supporto nel processo di redazione e approvazione dei PEF per il servizio di igiene urbana Incontri sul settore dei rifiuti finalizzati alla definizione di contributi scientifici del Centro Studi CESISP - Università Bicocca Incontro su Economia circolare modello A2A e visita impianto Termoutilizzatore di Brescia Incontri per presentazione indagine Customer Satisfaction Aprica a Brescia e per possibili sinergie nei settori rifiuti e smart city Potenziamenti sinergie pubblico/private per impiantistica rifiuti per Palermo Condivisione indagine Customer Satisfaction AMSA Osservatorio sul termoutilizzatore Visita delegazione della Direzione Rifiuti di ARERA <p>BU Corporate</p> <ul style="list-style-type: none"> Possibili sinergie e collaborazioni Interventi presso il Conseil de Cooperation économique of the European Union sui temi emergenti del Green Deal (transizione energetica e tecnologie innovative) Gruppi di lavoro sullo sviluppo della filiera dell'idrogeno Progetto europeo H2020 Big Data Futuro del Call Center di Varzi (PV) Visita al TU di Brescia da parte di una delegazione di membri della Commissione Ambiente della Regione Lombardia Economia Circolare in A2A Aggiornamento delle attività di organizzazione dell'evento "Giro d'Italia" Sviluppo del teleriscaldamento e servizi ambientali di Amsa sul territorio comunale di Bresso Aggiornamento addendum quota energia ai Comuni della Valtellina Possibili iniziative di sostegno alle attività sul territorio in Valtellina Nuovo contratto di servizi ambientali nel Comune di Chiavari Sviluppo rete colonnine elettriche per e-bike in Valtellina Incontro sulle modalità di gestione dell'emergenza Covid Progetto di riconversione della Centrale Termoelettrica A2A di Monfalcone Advocacy e promozione delle attività di A2A Energy Solutions Incontri per installazione colonnine di ricarica in Valtellina Aggiornamento su tematiche territoriali (sviluppo del territorio e concessioni idroelettriche) e investimenti in Regione Friuli Venezia Giulia Attività di sviluppo turistico Valle del Lumiei Visita Impianto discarica di Grottaglie Proposte coinvolgimento cittadinanza e associazioni per la condivisione del progetto dell'impianto di Bedizzole sul territorio Incontri su Phase Out carbone Incontri su Smart Cities Incontri su Mobilità Elettrica, Efficienza Energetica, Certificati Bianchi Incontri su transizione energetica e decarbonizzazione, rete lorawan, superamento tutela e il teleriscaldamento Gestione Rifiuti AMSA Presentazione Osservatorio Ambientale Incontri per impianto Brindisi su progetto di riconversione Incontri di presentazione attività A2A Incontri su concessioni idroelettriche Sviluppo idroelettrico Abruzzo Servizi di pulizia AMSA e problemi legati alla tutela sanitaria dei lavoratori Presentazione Progetti Sicilia Progetti Area Taranto Incontri con nuovi vertici A2A Progetto Scuola a Brescia Incontri su campagne, attività e iniziative a Brescia Interramento cavidotto A2A per fibra ottica Progetto illuminazione Torri di Fraele Illustrazione del progetto Rewardheat Piano di teleriscaldamento Milano – Brescia e Bergamo, con focus sugli stabili Aler Progetto teleriscaldamento da centrale termoelettrica A2A a Cassano d'Adda Termovalorizzatore rifiuti Milano 	

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

STAKEHOLDER COINVOLTI	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO	TEMATICHE TRATTATE DURANTE LE ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO, IDENTIFICATE PER BU
Istituzioni ed Enti regolatori	<ul style="list-style-type: none"> Incontri (fisico, call, web) Gruppi di lavoro/Comitati Visite impianti Indagini/Sondaggi Focus Group Convegni/Conferenze stampa /Eventi 	<p>BU Corporate</p> <ul style="list-style-type: none"> Sostegno alle iniziative sui territori Attività Amsa Municipio 8 Milano Circular economy Acqua Pubblica Impiantistica in Campania Green Deal e Recovery Plan Incontri per approvvigionamento DPI Ciclo idrico e sicurezza acquedotti Teleriscaldamento Progetto nuova sede A2A Gare Gas Concessioni idroelettriche e idrogeno Incontri nuovo management Progetto sensori scuole per la qualità dell'aria Incontri per attività legate alla gestione dell'emergenza Covid-19 in azienda (test rapidi) Progetti social sport Brescia <p>BU Mercato</p> <ul style="list-style-type: none"> Potenziamenti sinergie nel settore Smart city a Catania. Incontri per Settimana Europea della Mobilità Incontri su temporary store A2A Energia a Brescia e palinsesto Natale Incontri su progetto colonnine ricarica nella provincia di Brescia (Comune di Pontevedo, Comune di Chiari, Comune di Manerbio) <p>BU Generazione e Trading</p> <ul style="list-style-type: none"> Riconversione della Centrale Termoelettrica di Monfalcone Presentazione Studio Integrato sulla Lontra e semina Fauna Ittica nel Lago Ampollino Verifica criticità geologiche Centrali Idroelettriche di Magisano e Albi Presentazione Investimenti in Sicilia Aggiornamenti su sviluppo procedure autorizzative progetti di riconversione e FORSU Incontri per collaborazione al progetto "Meno Amianto nella Valle del Mela" Attivazione tavoli di dialogo per individuare soluzioni economia circolare per il sito di Brindisi e potenziale progetto impiantistico di recupero rifiuti Aggiornamenti e incontri su iter autorizzativi in corso presso San Filippo del Mela Aggiornamento su iter per futura procedura gestione rifiuti d'ambito della SRR Presentazione progetti di riconversione e loro funzionalità rispetto a obiettivi PNIEC Avanzamento procedura modifiche impianto a biomasse di Sant'Agata di Puglia (FG) Incontri su Polo Brindisi Incontri su procedure autorizzative FORSU e CCGT, su Piano reg. Qualità Aria e Piano reg. Rifiuti su Messina Possibili sinergie istituzionali per progetto di impianto a biomassa nella Provincia di Lecce per tematica Xylella Potenziamenti Sinergie Impiantistiche in Sicilia <p>BU Reti e Calore</p> <ul style="list-style-type: none"> Evoluzioni della regolazione dei servizi e delle configurazioni innovative nel settore energetico, (energy communities e servizi di flessibilità forniti dai DSO) Incontri su piano di roll-out degli smart meter 2G Piano Resilienza 2020-2022: Visita Centrale di cogenerazione per il teleriscaldamento Canavese Presentazione soluzioni, prospettive e problematiche per potenziare la rete di produzione di calore a Milano e sul territorio dei Comuni limitrofi Riduzione emissioni CO₂ associate a sviluppo del teleriscaldamento Proposta di partecipazione ad una call europea su produzione servizi energetici e rinnovabili tramite big data Condivisione progetto Big Data Horizon 2020 Incontri per nuova tariffa ciclo idrico Progetti sulla rete idrica

STAKEHOLDER COINVOLTI	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO	TEMATICHE TRATTATE DURANTE LE ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO, IDENTIFICATE PER BU
Media	<ul style="list-style-type: none"> Incontri (fisico, call, web) Convegni/Conferenze stampa /Eventi 	<p>BU Ambiente</p> <ul style="list-style-type: none"> Misure adottate al termoutilizzatore di Brescia nel periodo di emergenza sanitaria <p>BU Corporate</p> <ul style="list-style-type: none"> Attività sul territorio di Como Supporto alle attività nel territorio di Sondrio Incontri nuovo management Risultati trimestrale <p>BU Reti e Calore</p> <ul style="list-style-type: none"> Stato avanzamento lavori per decarbonizzazione
Network & Associazioni internazionali	<ul style="list-style-type: none"> Incontri (fisico, call, web) 	<p>BU Corporate</p> <ul style="list-style-type: none"> Attività di preparazione del Regulatory breakfast sull'EU Green Deal Possibili sinergie e collaborazioni Presentazione nuovi vertici Presentazione a Bruxelles Position Paper A2A forum Ambrosetti 2020 <p>BU Mercato</p> <ul style="list-style-type: none"> Partecipazione a E-mob 2020
Scuole e Università	<ul style="list-style-type: none"> Incontri (fisico, call, web) Visite impianti Indagini/Sondaggi Focus Group Convegni/Conferenze stampa /Eventi 	<p>BU Ambiente</p> <ul style="list-style-type: none"> Riduzione dei rifiuti, corretta raccolta differenziata, Plastic Free e presentazione contest creativo per coinvolgere i ragazzi "Un murale per l'ambiente" Incontri formativi e laboratori sui temi dell'economia circolare e del riuso, della minor produzione dei rifiuti per scuole dall'infanzia alle secondarie di I grado; contest creativo "Missione plastica zero" Educazione ambientale a Brescia Incontri sul tema energia e rifiuti Promozione di progetti didattici di educazione ambientale dedicati alle scuole dei territori in cui opera LGH <p>BU Corporate</p> <ul style="list-style-type: none"> Attività di recruiting, formazione, webinar, career days e incontri presso le principali Università Attività di formazione, incontri, webinar e talks presso le Università, su temi di sostenibilità, public affairs, HR, diversity Visite impianti Incontri formativi su tematiche varie per i docenti delle scuole di ogni ordine e grado (Agenda 2030, Sostenibilità, IoT, Rete Gas, Mercato elettrico, Storia A2A, Energie rinnovabili) Laboratori educativi indirizzati alle scuole primarie e secondarie di alcuni territori interessati da impianti di produzione di energia (Carnia, Monfalcone, Chivasso, Valchiavenna e Valtellina, Cassano d'Adda) sul tema Istruzione di qualità Survey di gradimento sulle attività scuola Contributo all'organizzazione degli incontri dell'Osservatorio permanente sulla Regolazione dell'Università Cattolica Focus Group su efficienza e risparmio energetico Salute e sicurezza, efficienza energetica: progetto pilota dei sensori della qualità dell'aria indoor installati in 10 classi della città di Brescia Video sulla EDUTV per orientamento ai giovani Incontri per possibili nuove iniziative con le scuole <p>BU Generazione e Trading</p> <ul style="list-style-type: none"> Progetto Horizon per un traghetto a gas per lo Stretto di Messina Possibili sinergie impiantistiche in Sicilia <p>BU Reti e calore</p> <ul style="list-style-type: none"> Normativa ed evoluzione delle procedure competitive per l'assegnazione delle concessioni di distribuzione del gas naturale
Sindacati	<ul style="list-style-type: none"> Incontri (fisico, call, web) Focus Group 	<p>Gruppo</p> <ul style="list-style-type: none"> Emergenza Covid-19 <p>BU Ambiente</p> <ul style="list-style-type: none"> Emergenza Covid-19: ammortizzatori sociali e solidarietà

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

STAKEHOLDER COINVOLTI	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO	TEMATICHE TRATTATE DURANTE LE ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO, IDENTIFICATE PER BU
		BU Ambiente <ul style="list-style-type: none"> Attività di sensibilizzazione sulla raccolta differenziata degli imballaggi Contatore Ambientale Tavolo di lavoro certificati bianchi Impianti FORSU Partecipazione a convegni e seminari Visita impianto da parte della Commissione Territorio Regione Lombardia con delegazione Thailandese Indagine <i>Customer Satisfaction</i> AMSA Tavolo di lavoro carta qualità servizi di igiene ambientale San Benedetto Po Titoli di Efficienza Energetica Progetto recupero fumi termoutilizzatore Brescia Distribuzione compost Distribuzione welcome kit per contribuire al progetto di Social housing «Abitare Merezate» Modifiche strutturali servizi alle utenze domestiche e commerciali Sviluppo contenitori ottimizzati per le operazioni di raccolta del cartone Presentazione piano neve Carta dei Servizi di Aprica
		BU Corporate <ul style="list-style-type: none"> Giornate dell'Energia, Acqua e Rifiuti. Convegni e incontri con rappresentanti istituzionali e imprenditoriali <i>Focus Group</i> su tematiche varie (Lotta al cambiamento climatico, Lotta allo spreco, Energie rinnovabili, Mobilità sostenibile, Uso efficiente dell'acqua, Economia circolare) Incontri con le associazioni consumatori per ADR Organizzazione corso di formazione per conciliatori paritetici del settore Idrico e teleriscaldamento Possibili collaborazioni e sinergie su tematiche condivise Partecipazione a convegni e seminari Consegna borracce scuole primarie di Brescia Presentazione risultati indagine IPSOS su percezione della città e qualità servizi A2A Trasmissione televisiva "La nostra energia per l'ambiente" in collaborazione con la televisione locale di Brescia Progetto di riqualificazione di Via Milano a Brescia ForumAscolto Brescia Inaugurazione murali realizzati in 3 scuole secondarie di I grado della città di Milano a valle del contest creativo "Un murale per l'ambiente" Valutazione meccanismo carbon adjustment tax Progetto "Cremona Notte di luce" Accordo partenariato Centro Sviluppo Sostenibilità Sensori scuole Brescia Presentazione Bilanci di Sostenibilità 2019 su Milano, Friuli Venezia Giulia, Valtellina e Valchiavenna, Brescia, Bergamo Indagine per l'analisi di materialità
		BU Generazione e Trading <ul style="list-style-type: none"> Piano per rilancio Cittadella della Ricerca di Brindisi. Possibilità di ricevere biomassa derivante da espanto ulivi essiccati causa Xylella. Sostituzione di amianto dalle coperture degli edifici mediante fotovoltaico Transizione energetica
		BU Mercato <ul style="list-style-type: none"> Possibili <i>partnership</i> sulla mobilità elettrica Mobilità elettrica e colonnine di ricarica Interventi in Sicilia per fotovoltaico Ruolo pompe di calore per efficientamento energetico e impatto sulle emissioni Protocollo intesa Comunità Montana Valtrompia e A2A Energy Solutions
		BU Reti e Calore <ul style="list-style-type: none"> Presentazione progetti e nuovo piano investimenti A2A Ciclo Idrico Teleriscaldamento nel Comune di Milano Progetto decorazione delle cabine elettriche Unareti presenti a Brescia Dialogo per possibili sinergie su tematiche digitali Emissioni fuggitive Regolamentazione mercato e sanzioni operatori Nuove opportunità commerciali per teleriscaldamento Sviluppo nuovo <i>business</i> teleraffrescamento, realizzazione nuovi accumuli di calore, decarbonizzazione Stato di avanzamento del progetto Lombheat Progetto Aquarius per rintracciamento perdite nella rete idrica Depuratore di Valtrompia
Multistakeholder	<ul style="list-style-type: none"> Incontri (fisico, call, web) Gruppi di lavoro/comitati Visite impianti Indagini/Sondaggi <i>Focus Group</i> Convegni, conferenze stampa, eventi Forum Ascolto 	

Capitale Finanziario

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

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

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

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

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

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

* Dal 2019, A2A Smart City è stata inclusa nella BU Reti e Calore

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

Figura 5 Stato patrimoniale – milioni di euro

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

Figura 6 Principali indici di bilancio

	2018	2019	2020
Fatturato per lavoratore a tempo indeterminato (milioni di euro)	0,54	0,6	0,53
MOL per lavoratore a tempo indeterminato (milioni di euro)	0,1	0,1	0,09
Numero medio lavoratori a tempo indeterminato	12.136	12.198	12.907

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

	2018	2019	2020
Generazione e Trading	57	88	76
Mercato	21	32	64
Ambiente	105	96	174
Reti e Calore*	286	363	373
Corporate	31	48	51
Totale	500	627	738

* Dal 2019, la BU A2A Smart city è stata inclusa nella BU Reti e Calore

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 8 Andamento di borsa

	2018	2019	2020
Capitalizzazione media (milioni di euro)	4.763	5.011	4.143
Capitalizzazione al 31.12 (milioni di euro)	4.926	5.238	4.087
Volumi medi	9.807.945	9.593.175	12.072.133
Prezzo medio dell'azione* (euro per azione)	1,520	1,599	1,32
Prezzo massimo dell'azione* (euro per azione)	1,687	1,805	1,90
Prezzo minimo dell'azione* (euro per azione)	1,392	1,434	1,00

* Euro per azione (fonte Bloomberg)

Capitale Manifatturiero

Produzione di energia

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

	2018	2019	2020
Fattore medio di disponibilità A2A (%)			
Tradizionale a carbone	80%	91,4%	96,8%
Tradizionale a olio combustibile denso	80%	79,8%	81,7%
Ciclo combinato a gas naturale	87%	86,8%	84,4%
Idroelettrico fluente	86%	86,3%	86,2%
Idroelettrico a bacino	85%	89,8%	91,0%
Idroelettrico a serbatoio	87%	71,4%	83,8%
Fattore medio di disponibilità LGH (%)			
Idroelettrico fluente	90%	85%	90%

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

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

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

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

Distribuzione di energia

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

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

Figura 13 Estensione del servizio di distribuzione gas

	2018	2019	2020
Km reti gas	11.193	11.240	9.852

Figura 14 Perdite di rete*

	2018	2019	2020
Elettriche (GWh) da distribuzione*	299	301	250
Metano (Mm ³) da distribuzione*	nd	nd	1.444
Calore (GWh) disperso	nd	nd	542

*Il dato è stimato

Figura 15 Energia elettrica, termica e gas immessi in rete

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

Figura 16 Illuminazione pubblica

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

Ciclo idrico integrato

Figura 17 Approvvigionamento e distribuzione

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

Figura 18 Collettamento e depurazione

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

Gestione dei rifiuti

Figura 19 Rifiuti raccolti

	2018	2019	2020
Tonnellate	1.584.955	1.618.000	1.527.000

Figura 20 Rifiuti trattati per tipologia di impianto*- kt

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

* Sono considerati tutti i rifiuti in ingresso agli impianti del Gruppo. La quota 2020 al netto delle intermediazioni (369 kt) ed elisioni (-816kt) è pari a 3.162 kt di rifiuti smaltiti. Non sono inclusi i rifiuti trattati negli impianti gestiti per conto terzi (Termovalorizzatore di Acerra ed Impianto CSS di Caivano)

Figura 21 Rifiuti intermediati

	2018	2019	2020
Tonnellate	216.374	220.368	183.460

Teleriscaldamento e calore

Figura 22 Energia termica venduta

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

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 23

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

* Può non corrispondere ad una singola unità abitativa

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

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

Smart City

Figura 24 Servizi smart city - smart land

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

Capitale Naturale

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

	2018	2019	2020
Fonti rinnovabili (idraulica, frazione rinnovabile dei rifiuti*, biogas, solare)	31%	31%	33%
Carbone	12%	6%	1%
Gas naturale	49%	55%	58%
Prodotti petroliferi	4%	4%	4%
Frazione non rinnovabile dei rifiuti	4%	4%	4%

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

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

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

* Con fabbisogno si intende il quantitativo complessivo di acqua prelevata, comprensivo del riutilizzo dei reflui, necessario al funzionamento della centrale. Il fabbisogno specifico 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 27 Indicatori di impatto globale

	2018	2019	2020
Emissioni totali gas lesivi dell'ozono (kgR11eq)	1,0	0,4	0,0
Emissioni acidificanti totali (tSO _{2eq})	3.409	2.927	2.168

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

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

Figura 29 - Sanzioni Ambientali [GRI 307-1]

	2018*	2019**	2020***
Numero	18	25	32
Valore (euro)	66.314	83.962	106.272

* Tutte le sanzioni sono relative a infrazioni alle prescrizioni autorizzative o inesattezze di tipo amministrativo.
 ** Tutte le sanzioni sono relative a infrazioni alle prescrizioni autorizzative o inesattezze di tipo amministrativo che non hanno comportato danni o pericoli concreti temporanei o permanenti all'ambiente. Il numero comprende anche alcune contestazioni riferite ad anni passati ma con sanzione pagata nel 2019. Si evidenzia l'avvenuto miglioramento del processo di classificazione delle sanzioni all'interno del Gruppo.
 *** Tutte le sanzioni sono relative a infrazioni alle prescrizioni autorizzative o inesattezze di tipo amministrativo che non hanno comportato danni o pericoli concreti temporanei o permanenti all'ambiente. Il numero comprende anche alcune contestazioni riferite ad anni passati ma con sanzione pagata nel 2020. L'ampliamento di perimetro ha determinato un maggiore numero complessivo di sanzioni.

Water stressed areas

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

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

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

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

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

Capitale naturale nella Business Unit Ambiente

Risorse e materiali utilizzati

Figura 32 Risorse utilizzate - Business Unit Ambiente

	2018	2019	2020
Combustibili (TJ)			
Gas natural	694	724	750
Petroliferi (OCD, gasolio)	71	66	73
Rifiuti, biomasse e CSS	21.095	21.035	22.224
Biogas (da discariche e depuratori)	484	428	463
Carburanti per autotrazione (TJ)			
Benzina	7	6	6
Gasolio	504	492	463
Metano	111	145	147
Energia			
Autoconsumi impianti, energia elettrica	-	-	254
Energia elettrica consumata (GWh), prelevata da rete	54	58	67
di cui rinnovabile			64
Calore consumato per riscaldamento sedi			31
di cui rinnovabile			21
Prodotti chimici e materiali (t)			
Acidi minerali	1.565	1.642	1.997
Additivi/condizionanti acque	260	360	1.897
Ammoniaca (soluzione)	6.196	5.002	5.589
Calce e neutralizzanti solidi	33.152	32.176	34.937
Carboni attivi	1.422	1.566	1.495
Cemento, sabbie ed inerti	188.808	219.165	360.771
Cloruro di sodio	283	280	449
Gas tecnici (azoto, CO ₂ , idrogeno, ossigeno)	1.370	939	1.181
Idrossido di sodio (soluzione)	2.260	2.316	3.256
Metanolo, solventi ed altri prodotti	2.461	516	992
Oli e lubrificanti	100	126	112
Urea (soluzione)	1.704	2.138	1.977
Totale prodotti chimici	239.583	266.172	414.653

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

Prelievi

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

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

Scarichi Idrici

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

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

Rifiuti

Figura 35 Rifiuti speciali prodotti - Business Unit Ambiente [GRI 306-2_4]

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

Emissioni

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

		2018	2019	2020
CO ₂ da processi di combustione (t)		1.209.825	1.163.222	1.141.439
Emissioni biogeniche		1.087.985	1.183.778	1.488.149
CO ₂ da autoveicoli (t)		43.434	44.646	42.612
CO ₂ indiretta da acquisto di energia (t)				
	Location based ²	17.148	17.341	19.133
	Market based ²	nd	28.085	4.215
Gas fluorurati (t CO _{2eq})		524	303	329
NO _x (t)		883	851	811
SO ₂ (t)		36	53	73
Polveri (t)		6,2	7,0	9,0
Metano (CH ₄) -perdite biogas disperso in discarica (t CO _{2eq})		90.188	78.701	43.042
Diossine (grammi tossicità equivalente)		0,039	0,032	0,029
PCB (policlorobifenili) Dioxin Like (grammi tossicità equivalente)		0,0079	0,0070	0,0090

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

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

1 Fonte dei coefficienti di emissione del gas naturale/metano, del gasolio e dei petroliferi, della benzina e dei rifiuti: Ministero Dell'Ambiente e della tutela del Territorio e del Mare, Tabella Parametri Standard Nazionali, 2019.
 2 Lo standard di rendicontazione utilizzato (GRI Sustainability Reporting Standards 2018) prevede due diversi approcci di calcolo delle emissioni di Scope 2: "Location-based" e "Market-based". L'approccio "Location-based" prevede l'utilizzo di un fattore di emissione medio nazionale relativo allo specifico mix energetico nazionale per la produzione di energia elettrica (fonte dei fattori di emissione: Rapporto ISPRA 317/2020).
 3 L'approccio "Market-based" fa riferimento ad accordi contrattuali stipulati con il fornitore di energia elettrica. In caso di assenza di specifici accordi contrattuali tra le società del Gruppo ed il fornitore di energia elettrica (es. acquisto di certificati di Garanzia di Origine), per questo approccio è stato utilizzato il fattore di emissione relativo al "residual mix" nazionale (fonte dei residual mix AIB European Residual Mixes 2017 (Version 1.13, 2018-07-11)).

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 naturale nella BU Generazione e Trading

Risorse e materiali utilizzati

Figura 38 Risorse utilizzate - Business Unit Generazione e Trading [GRI 301-1; GRI 302-1_2; GRI 303-5]

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

Prelievi

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

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

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

Scarichi Idrici

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

	2018	2019	2020	
Acque reflue industriali scaricate (migliaia di m³)	in fognatura	281	207	188
	in corpo idrico superficiale (acqua dolce)	1.919	3.990	4.090
	in acque costiere/canali salmastri*	1.532	1.412	1.161
	Totale acque scaricate	2.200	5.609	5.438
Acque recuperate (migliaia di m³)	Recuperate nel ciclo produttivo	1.258	1.374	770
	% sul totale acqua prelevata	31%	40%	26%
Acque restituite (di derivazione idroelettrica) (migliaia di m³)		3.158.118	3.082.634	3.108.050
	in corpo idrico superficiale (acqua dolce)	871.287 **	910.481	842.788
Acque restituite (di raffreddamento) (migliaia di m³)	in acque costiere/canali salmastri*	532.300	424.753	278.798
	Totale	1.403.857	1.335.234	1.121.586
Carichi inquinanti in corpo idrico superficiale (migliaia di m³)	BOD	20,3	6,1	4,8
	COD	45	18	15

* con acqua salata/salmastra si intendono le acque marine o salmastre, con una concentrazione di solidi disciolti (misurati come cloruro di sodio) > 1000 mg/l

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

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

Rifiuti

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

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

Emissioni

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

	2018	2019	2020
CO ₂ da processi di combustione (t)	5.700.406	5.228.056	4.260.787
CO ₂ da autoveicoli (t)	553	467	607
CO ₂ indiretta da acquisto di energia (t)			
Location based*	51.045	52.736	57.573
Market based**	nd	85.527	1.244
Gas fluorurati (t CO ₂ eq.)	1.193	1.440	1.250
NO _x (t)	2.060	1.886	1.416
SO ₂ (t)	1.135	747	393
Polveri (t)	109	49	31
Altri metalli (Sb + As + Pb + Cr + Cu + Mn + Ni + V + Sn+Cd+Tl) (kg)	215	48	237
Diossine (grammi tossicità equivalente)	0,006	0,002	0,000

* Si vedano note a pag. 35

** Si vedano note a pag. 35

Capitale naturale nella BU Reti e Calore

Risorse e materiali utilizzati

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

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

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

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

Prelievi

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

		2018	2019	2020
Acqua prelevata per consumi di processo (migliaia di m ³)	Da Acquedotto	728	721	800
	Da Pozzo	511	623	640
	Totale	1.239	1.344	1.440
Acqua derivata e restituita (migliaia di m ³)	Da Corpo Idrico superficiale - acqua dolce	22	3	0,1
	Da Falda	1.559	1.716	2.179
	Totale	1.581	1.719	2.179
Acqua utilizzata per unità di energia prodotta - m ³ /MWh (caldaie semplici o cogeneratori)		0,33	0,35	0,35
Acqua prelevata per distribuzione alle utenze del servizio idrico (milioni di m ³)		94	93	92

Scarichi

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

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

Rifiuti

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

	2018	2019	2020
Speciali non pericolosi (t)	38.979	37.198	35.837
Speciali pericolosi (t)	321	333	467
Speciali totali (t)	39.299	37.531	36.304
Avviati a recupero (% sul totale)	91%	88%	82%

Emissioni

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

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

* Si vedano note a pag. 35

** Si vedano note a pag. 35

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 naturale nella Corporate

Risorse utilizzate

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

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

Rifiuti

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

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

Emissioni

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

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

* Si vedano note a pag. 35

** Si vedano note a pag. 35

Capitale Umano

Composizione dell'organico

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

	2018			2019			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	146	29	175	147	27	174	145	26	171
Quadri	485	145	630	507	156	663	510	164	674
Impiegati	3.213	1.421	4.634	3.266	1.464	4.730	3.337	1.524	4.861
Operai	4.992	202	5.194	5.104	199	5.303	5.267	201	5.468
Lavoratori a tempo indeterminato	8.836	1.797	10.633	9.024	1.846	10.870	9.259	1.915	11.174
Lavoratori a tempo determinato	518	45	563	402	22	424	246	57	303
Dirigenti	1	1	2	1	1	2	3	1	4
Quadri	2	-	2	1	-	1	1	-	1
Impiegati	32	32	64	16	15	31	28	42	70
Operai	483	12	495	384	6	390	214	14	228
Totale	9.354	1.842	11.196	9.426	1.868	11.294	9.505	1.972	11.477
di cui lavoratori con contratti part-time	75	275	350	112	275	387	115	262	377
di cui lavoratori con contratti full-time	9.279	1.567	10.846	9.314	1.593	10.907	9.390	1.710	11.100
Lavoratori con contratti atipici (interinali/stagisti/collaboratori)	118	40	158	156	66	222	111	52	163

* I lavoratori con contratti atipici non includono i consulenti.

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

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

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 53 Dipendenti in forza

	2018	2019	2020
Numero medio dipendenti in forza	11.104	11.311	11.431

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

Regione	2018			2019			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Abruzzo	50	5	55	49	5	54	51	6	57
Calabria	77	1	78	78	1	79	75	1	76
Campania	193	17	210	197	18	215	197	19	216
Emilia Romagna	54	10	64	47	7	54	45	6	51
Friuli Venezia Giulia	149	5	154	143	4	147	125	4	129
Lazio	3	2	5	3	2	5	7	5	12
Liguria				57	4	61	83	5	88
Lombardia	8.508	1.770	10.278	8.531	1.795	10.326	8.563	1.895	10.458
Marche	8	4	12	7	4	11	7	4	11
Piemonte	100	22	122	107	22	129	107	20	127
Puglia	47	2	49	43	1	44	85	3	88
Sicilia	160	4	164	156	5	161	157	4	161
Veneto	4	-	4	4	-	4	-	-	-
Esterio	1	-	1	4	-	4	3	-	3
Totale	9.354	1.842	11.196	9.426	1.868	11.294	9.505	1.972	11.477

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

Fasce di età	2018			2019			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Lavoratori a tempo indeterminato	336	67	403	438	86	524	528	120	648
Fino a 30 anni	130	26	156	169	40	209	220	62	282
Da 31 a 40	114	26	140	124	30	154	162	43	205
Da 41 a 50	61	12	73	83	10	93	94	11	105
Oltre 50	31	3	34	62	6	68	52	4	56
Lavoratori a tempo determinato	473	44	517	338	15	353	285	62	347
Fino a 30 anni	188	22	210	131	14	145	125	40	165
Da 31 a 40	141	12	153	102	1	103	69	14	83
Da 41 a 50	97	5	102	82	0	82	77	8	85
Oltre 50	47	5	52	23	0	23	14	0	14
Totale	809	111	920	776	101	877	813	182	995
Percentuale assunzioni sul totale dipendenti	8,44%	6,05%	8,22%	8,23%	5,41%	7,77%	8,55%	9,23%	8,67%

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

ITALIA	2018			2019			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Pensionamento	251	9	260	267	21	288	358	30	388
Dimissioni volontarie	149	27	176	198	30	228	148	37	185
Decesso	10	1	11	14	0	14	18	0	18
Licenziamento	53	2	55	68	17	85	70	19	89
Altro (es. termine contratto a tempo determinato)	318	25	343	161	14	175	221	13	234
Totale	781	64	845	708	82	790	815	99	914
Tasso di turnover*	8,15%	3,49%	7,55%	7,51%	4,39%	6,99%	8,57%	5,02%	7,96%
Tasso di turnover volontario**	3,07%	1,57%	2,82%	4,11%	2,03%	3,76%	5,32%	3,40%	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 (incluso pensionamento) e il totale dipendenti.

Target operativi di sostenibilità 21-30

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam

Il Gruppo AEB

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

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

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

Welfare and Diversity

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

ITALIA	2018										2019										2020									
	Dirigenti		Quadri		Impiegati		Operai		TOTALE		Dirigenti		Quadri		Impiegati		Operai		TOTALE		Dirigenti		Quadri		Impiegati		Operai		TOTALE	
	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D
Fino a 30 anni	-	-	-	-	235	147	541	6	929	-	-	1	2	271	154	569	4	1.001	-	-	2	1	332	196	597	8	1.136			
Da 31 a 40	5	-	83	27	562	404	1.103	48	2.232	7	-	89	26	600	407	1.068	41	2.238	10	1	94	28	720	464	1.079	38	2.434			
Da 41 a 50	45	17	154	55	819	445	1.736	100	3.371	49	16	162	65	775	434	1.697	93	3.291	42	13	158	71	721	432	1.673	100	3.210			
Oltre 50	97	13	250	63	1.629	457	2.095	60	4.664	92	12	256	63	1.636	484	2.154	67	4.764	96	13	257	64	1.592	474	2.132	69	4.697			
Totale	147	30	487	145	3.245	1.453	5.475	214	11.196	148	28	508	156	3.282	1.479	5.488	205	11.294	148	27	511	164	3.365	1.566	5.481	215	11.477			

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

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

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

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

Figura 61 Personale suddiviso per titolo di studio

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

Formazione e sviluppo del personale

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

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

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

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

Figura 64 Formazione in ambito salute e sicurezza

	2018	2019	2020
Ore di formazione	102.776	96.067	66.722

Figura 65 Costo formazione

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

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

	2018	2019	2020
%	85%	81%	73%

Figura 67 Partecipazioni ai corsi di formazione

	2018	2019	2020
n.	57.209	54.465	99.208

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

	2018	2019	2020
%	49%	49%	50%

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

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

Salute e sicurezza sul lavoro

Figura 70 Dati infortunistici* [GRI 403-9]

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

* Per il calcolo degli indici si considerano solo gli infortuni professionali che comportano almeno un giorno di assenza escluso quello dell'evento; sono quindi escluse le medicazioni/cautelative e gli infortuni non riconosciuti. Gli infortuni professionali comprendono anche quelli che avvengono per semplice spostamento, con o senza mezzi. Nella tabella vengono conteggiati tutti gli infortuni occorsi ai dipendenti.

IF = indice di frequenza (n° infortuni x 1.000.000 : ore lavorate)

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

II = indice di incidenza (n° infortuni x 1.000 : organico) - è calcolato sul numero di infortuni in itinere

Infortuni in itinere: infortuni occorsi ai lavoratori nel tragitto casa-lavoro e viceversa (comunque fuori dalla prestazione lavorativa).

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

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

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

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

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

Assenteismo

Figura 73 Numero di giorni lavorativi persi per genere

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

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

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

	B.U. Generazione e Trading			B.U. Mercato			B.U. Ambiente			B.U. Reti e Calore			Corporate			TOTALE		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Visite ex 81/08	746	672	548	260	337	195	5.880	5.790	5.143	1.226	1.361	1.192	513	536	266	8.625	8.696	7.344
Visite Tox	166	114	180	60	27	24	2.120	2.292	2.120	285	368	369		12	1	2.631	2.813	2.694
Accertamenti	1.833	1.797	1.325	277	406	194	11.045	13.686	9.539	2.533	2.885	1.740	494	632	266	16.182	19.406	13.064
Vaccinazione Antinfluenzale	35	13	84	39	71	170	223	274	550	198	304	567	129	227	341	624	889	1.712
Vaccinazioni	79	11	8	42	18	6	851	1.497	1.283	314	174	97	2	18	3	1.288	1.718	1.397
Sopralluoghi	16	17	16	6	7	11	54	67	44	31	35	24	12	8	13	119	134	108
Denuncia malattia professionale	5	8	3	0	0	0	4	11	9	0	1	0	0	0	0	9	20	12
Presidi Sanitari	17	17	17	5	5	5	27	27	27	9	9	9	7	7	7	65	65	65
Visite specialistiche		0	0		0	0	68	125	26	7	5	0		0	0	75	130	26

Target operativi di sostenibilità 21-30

Stakeholder engagement e analisi di materialità

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

	2018			2019			2020		
	Uomini	Donne	Totale complessivo	Uomini	Donne	Totale complessivo	Uomini	Donne	Totale complessivo
Giornate perse per infortunio	12.390	1.391	13.781	11.355	1.062	12.417	10.876	682	11.558
Ore totali lavorabili dalla forza lavoro nel periodo di rendicontazione	17.613.164	3.346.340	20.959.504	18.063.290	3.386.063	21.449.353	18.265.462	3.568.847	21.834.309
Ore totali lavorate dalla forza lavoro nel periodo di rendicontazione	15.279.598	2.694.030	17.973.628	15.693.976	2.801.174	18.495.150	15.459.541	2.908.822	18.368.362
Lost day rate	0,07%	0,04%	0,07%	0,06%	0,03%	0,06%	0,06%	0,02%	0,05%

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

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

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

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

Figura 77 Iscrizioni al sindacato

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

Figura 78 Ore di sciopero

	2018	2019	2020
Ore di sciopero totale	502	237	42

Benefit e remunerazione

Figura 79 Contributi Circoli Ricreativi e Assistenziali

	2018	2019	2020
Totale (€)	5.097.116	5.325.796	5.522.525

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam

Il Gruppo AEB

Capitale Relazionale

Relazione con i Clienti

Servizio di vendita di elettricità e gas

Figura 80 Contratti di fornitura elettricità per tipologia di mercato

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

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

	2018	2019	2020
Domestici	914.937	946.223	961.835
PMI	133.237	139.574	152.167
Grandi clienti	52.563	82.158	135.805
Condomini	34.255	34.498	37.458
Illuminazione Pubblica		23.370	32.512
Totale	1.134.992	1.225.823	1.319.777

Figura 82 Contratti di fornitura gas per tipologia di mercato

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

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

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

Figura 84 Ripartizione geografica dei volumi venduti di elettricità

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

Figura 85 Ripartizione geografica dei volumi venduti di gas

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

Figura 86 Numero di adesioni al programma fidelity A2A Energia*

	2018	2019	2020
Adesioni	40.522	98.298	124.834
Incremento %	-86%	143%	27%

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

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

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

Servizio erogato	target ARERA	A2A Energia		
		2018	2019	2020
Percentuale di chiamate andate a buon fine	>=80%	96,7%	93,5%	92,4%
Accessibilità delle linee e del servizio (tempi di linea libera rispetto ai tempi di presenza degli operatori)	>=80%	100,0%	99,8%	98,7%
Tempo medio attesa al telefono	<=240"	122	160	129

Figura 88 Andamento reclami elettricità e gas

	2018	2019	2020
A2A ENERGIA – Numero reclami	3.550	4.281	5.792
LINEA PIU' – Numero reclami	1682	1.766	-
YADA (NeN) – Numero reclami	-	-	39
LUMENENERGIA – Numero reclami	-	6	9
A2A ENERGIA percentuale reclami sul n° medio clienti	0,18%	0,20%	0,23%
LINEA PIU' percentuale reclami sul n° medio clienti	0,56%	0,55%	-
LUMENENERGIA percentuale reclami sul n° medio clienti	-	0,05%	0,08%
YADA (NeN) percentuale reclami sul n° medio clienti	-	-	0,51%

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

	A2A ENERGIA			YADA ENERGIA (NeN)	ASM ENERGIA
	2018	2019	2020	2020	2020
Servizi di vendita	274,78	253,92	198,72	264,68	237,80
Servizi di rete	204,03	231,75	218,46	218,44	259,50
Imposte	21,82	21,79	21,94	21,79	22,88
IVA	50,06	50,75	43,91	50,49	51,82
Totale	550,69	558,20575	483,03	555,40	572,00

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

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

	A2A ENERGIA			YADA ENERGIA (NeN)	ASM ENERGIA
	2018	2019	2020	2020	2020
Servizi di vendita	454,70	419,18	309,33	337,93	323,20
Servizi di rete	224,25	248,71	239,12	234,22	242,70
Imposte	224,68	224,68	224,68	224,68	232,00
IVA	182,61	180,63	159,27	147,45	148,10
Totale	1.086	1.073,20	932	944,28	946,00

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

Figura 91 Affluenza agli sportelli

	2018	2019	2020
Numero totale clienti serviti	246.409	240.354	134.399
A2A Energia	170.513	168.054	89.065
Linea Più*	75.896	72.300	41.481
Lumenergia	-	-	3.853
Tempo medio di attesa agli sportelli in minuti			
A2A Energia	06:18	12'54"	5'30"
Linea Più*	09:51	10'30"	4'42"
Lumenergia		nd	nd

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

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

	2018	2019	2020
A2A Energia	367.018	458.659	916.534
Linea Più*	66.315	76.122	
Lumenergia	-	1.362	1.457
ASM Energia	-	-	4.971
Yada Energia			16.629
Totale	433.333	536.143	939.591
Incremento rispetto all'anno precedente (%)	30,5%	23,7%	75,3%

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

Figura 93 Numero di visite ai siti web commerciali

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

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

Figura 94 Energia verde venduta (GWh)

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

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

Servizio di distribuzione elettricità e gas

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

	2018	2019	2020
Clienti allacciati	1.183.035	1.190.375	1.204.394

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

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

	2018	2019	2020
Clienti allacciati	1.511.748	1.502.645	1.420.545

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

Target operativi di sostenibilità 21-30

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam

Il Gruppo AEB

Figura 97 Qualità tecnica energia elettrica [G4 – EU29_EU28]

Milano												
Indicatore continuità servizio	Ambito Alta Concentrazione			Ambito Media Concentrazione			Ambito Bassa Concentrazione					
	2018	2019	2020	Obiettivo ARERA 2020	2018	2019	2020	Obiettivo ARERA 2020	2018	2019	2020	Obiettivo ARERA 2020
	Minuti medi annui di interruzione per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	27,61	32,81	33,80	25	24,42	34,55	47,11	40	na	na	na
Numero medio annuo di interruzioni per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	1,39	1,51	1,57	1,52	1,46	1,76	1,98	2,04	na	na	na	na

Brescia												
Indicatore continuità servizio	Ambito Alta Concentrazione			Ambito Media Concentrazione			Ambito Bassa Concentrazione					
	2018	2019	2020	Obiettivo ARERA 2020	2018	2019	2020	Obiettivo ARERA 2020	2018	2019	2020	Obiettivo ARERA 2020
	Minuti medi annui di interruzione per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	7,39	8,81	8,91	25	16,97	22,48	23,71	40	31,65	29,45	30,19
Numero medio annuo di interruzioni per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	0,76	0,83	0,84	1,00	1,67	2,29	2,64	2,00	3,10	3,07	2,64	4

Figura 98 Qualità tecnica energia elettrica [G4 – EU29_EU28]

Cremona												
Indicatore continuità servizio	Ambito Alta Concentrazione			Ambito Media Concentrazione			Ambito Bassa Concentrazione					
	2018	2019	2020	Obiettivo ARERA 2020	2018	2019	2020	Obiettivo ARERA 2020	2018	2019	2020	Obiettivo ARERA 2020
	Minuti medi annui di interruzione per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	2,44	9,10	7,00	25	na	na	na	27,90	12,90	24,00	60
Numero medio annuo di interruzioni per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	0,13	0,29	0,40	1	na	na	na	0,78	1,24	1,50	4	

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

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

Nel caso di situazioni di carenza di energia elettrica, Terna - Rete Elettrica Nazionale richiede alle aziende distributrici di attuare un piano di distacchi programmati a rotazione, onde evitare un blackout generalizzato. In base all'entità della carenza di energia elettrica sono previsti cinque livelli di "severità", in funzione dei quali variano il numero degli utenti coinvolti e la frequenza dei distacchi. I distacchi, della durata massima di 90 minuti, sono comunicati da Terna con un preavviso di 30 minuti e possono verificarsi in qualsiasi momento nelle fasce orarie indicate e non necessariamente all'inizio delle stesse. Il piano di distacchi programmati predisposto da A2A Reti Elettriche, suddiviso per giorno e fasce orarie, può essere facilmente consultato sul sito Internet della società.

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

Indicatori specifici	Livello ARERA Del.646/15	Prestazioni erogate entro i tempi indicati (%)			Tempo medio di esecuzione della prestazione (gg)		
		2018	2019	2020	2018	2019	2020
Tempo di preventivazione per lavori sulla rete	15 gg lav per BT 30 gg lav per MT	98,40%	96,34%	98,02%	6,89	7,83	6,63
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 gg lav per BT 20 gg lav per MT	98,66%	98,22%	96,92%	5,43	5,46	5,78
Tempo di esecuzione di lavori complessi	50 gg lav	99,46%	99,03%	98,03%	10,21	13,21	15,13
Tempo di attivazione della fornitura BT/MT	5 gg lav	99,68%	99,44%	99,37%	0,62	0,63	0,6
Tempo di disattivazione della fornitura	5 gg lav per BT 7 gg lav per MT	99,59%	99,57%	99,24%	0,64	0,64	0,57
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	1 gg feriale	99,70%	99,75%	99,72%	0,08	0,08	0,07
Rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	99,45%	99,27%	99,57%	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	81,87%	76,58%	85,27%	2,31	2,39	2,42
Tempo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura nei giorni non lavorativi e dalle 18,00 alle 8,00 sulla rete BT	4 ore	93,73%	90,43%	94,54%	2,11	2,28	2,07
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura BT/MT	15 gg lav	92,45%	75,35%	97,76%	10,62	11,86	6,92
Tempo di comunicazione dell'esito di verifica di tensione	20 gg lav	84,62%	65,38%	76,92%	20,93	21,31	22,23

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 101 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)		
		2018	2019	2020	2017	2019	2020
Tempo di preventivazione per lavori sulla rete	15 gg lav per BT 30 gg lav per MT	98,64%	100%	100%	4,39	4,96	3,44
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 gg lav per BT 20 gg lav per MT	99,45%	100%	100%	2,62	2,28	2,54
Tempo di esecuzione di lavori complessi	50 gg lav per BT 50 gg lav per MT	100%	100%	100%	16,50	20,64	20,47
Tempo di attivazione della fornitura BT/MT	5 gg lav	99,96%	99,6%	100%	0,31	0,35	0,28
Tempo di disattivazione della fornitura	5 gg lav per BT 7 gg lav per MT	99,98%	99,80%	99,02%	0,43	0,56	0,54
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	1 gg feriale su messi a zero 1 gg lav ridotti 15%	99,83%	99,64%	98,18%	0,08	0,1	0,14
Rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	100%	100%	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%	100%	100%	1h e 22 min	1h e 13 min	1 h e 6 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%	1h e 48 min	1h e 27 min	1 h e 23 min
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura BT/MT	15 gg lav	78%	100%	100%	9,67	8,38	4,25
Tempo di comunicazione dell'esito di verifica di tensione	20 gg lav	ND	ND	ND	ND	ND	ND

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

Tipologia di prestazione	Livello ARERA – BT	Prestazioni erogate entro i tempi indicati (%)		
		2018	2019	2020
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari.	95%	96,59%	95,40%	96,78%
Tipologia di prestazione	Livello ARERA – BT	Prestazioni erogate entro i tempi indicati (%)		
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari.	95%	99,50%	98,86%	99,17%
Tipologia di prestazione	Livello ARERA – BT	Prestazioni erogate entro i tempi indicati (%)		
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%
Tipologia di prestazione	Livello ARERA – BT	Prestazioni erogate entro i tempi indicati (%)		
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari.	95%	n.d.	100%	100%

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 103 Qualità tecnica gas [G4 – EU21]

	Liv. Base	Liv. Riferim	Liv. Effettivo 2018						Liv. Effettivo 2019						Liv. Effettivo 2020							
			Milano	Brescia	Bergamo	Cremona	Lodi	Pavia	Milano	Brescia	Bergamo	Cremona	Lodi	Pavia	Milano	Brescia	Bergamo	Cremona	Lodi	Pavia		
Percentuale annua di rete in alta e media pressione sottoposta ad ispezione	30%	90%	75%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	72%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	100%
Percentuale annua di rete in bassa pressione sottoposta ad ispezione	20%	70%	65%	70%	100%	100%	100%	100%	56%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Numero annuo di dispersioni localizzate per km di rete ispezionata	0,8	0,1	0,15	0,08	0,06	0,01	0,03	0,05	0,22	0,12	0,04	0,04	0,02	0,03	0,08	0,10	0,01	0,00	-	0,01		
Numero annuo di dispersioni localizzate su segnalazione di terzi per km di rete	0,8	0,1	0,17	0,05	0,03	0,03	0,01	0,02	0,17	0,08	0,02	0,03	0,01	0,02	0,15	0,07	0,01	0,02	0,01	0,02		
Numero convenzionale di misure del grado di odorizzante del gas per migliaio di clienti finali	0,19	0,5	0,95	1,81	2,23	1,70	1,80	1,10	0,95	1,73	1,88	1,70	1,80	1,10	0,96	1,85	1,41	1,70	1,80	1,10		

Target operativi di sostenibilità 21-30

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Figura 104 Pronto intervento gas [G4 – EU21]

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

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

Prestazioni erogate entro i tempi indicati (%)	Livello ARERA	UNARETI			LD RETI			ASVT		
		2018	2019	2020	2018	2019	2020	2017	2019	2020
% di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	90%	97,69%	98,71%	98,61%	100,00%	98,00%	98,00%	n.a.	100,00%	100,00%
% di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi	95%	97,37%	97,54%	98,64%	100,00%	98,00%	92,00%	100,00%	100,00%	100,00%

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

Tipologia di prestazione	Livelli ARERA Del.574/13 da 01/01/2014	UNARETI			LD RETI		
		2018	2019	2020	2018	2019	2020
Tempo di preventivazione (lavori semplici)	15 gg lav	93,96%	94,07%	98,92%	9,37	8,46	4,68
Tempo di esecuzione (lavori semplici)	10 gg lav	80,41%	96,37%	96,58%	8,34	6,84	6,85
Tempo di preventivazione (lavori complessi)	30 gg lav	96,39%	95,70%	95,28%	14,89	13,77	12,03
Tempo di attivazione fornitura	10 gg lav	99,88%	99,84%	99,85%	3,1	3,18	3,19
Tempo di disattivazione fornitura	5 gg lav	99,58%	99,66%	98,10%	2,8	2,75	3,07
Tempo di riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 gg feriali	98,14%	98,87%	98,56%	1,15	1,12	1,11
Rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	99,83%	99,85%	99,80%	na	na	na
Tempo comunicazione esito verifica gruppo di misura	20 gg lav	77,08%	93,18%	88,06%	15,6	10,87	10,96

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

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

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

Il Gruppo Acsm Agam

Il Gruppo AEB

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

Tipologia di prestazione	Livelli ARERA Del.574/13 da 01/01/2014	UNARETI			LD RETI		
		2018	2019	2020	2018	2019	2020
Tempo di preventivazione (lavori semplici)	15 gg lav	99,61%	99,00%	100,00%	4,43	4,13	3,42
Tempo di esecuzione (lavori semplici)	10 gg lav	99,50%	97,00%	96,00%	3,14	3,67	3,67
Tempo di preventivazione (lavori complessi)	30 gg lav	100,00%	100,00%	100,00%	6,08	7,58	2,62
Tempo di attivazione fornitura	10 gg lav	99,83%	90,00%	100,00%	3,19	3,03	2,97
Tempo di disattivazione fornitura	5 gg lav	96,85%	95,00%	97,00%	2,60	2,66	2,86
Tempo di riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 gg feriali	98,10%	95,00%	90,00%	1,23	1,27	1,26
Rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	99,12%	99,00%	99,00%	0,00	n.a.	n.a.
Tempo comunicazione esito verifica gruppo di misura	20 gg lav	59,65%	83,00%	73,00%	20,72	16,63	19,51

Servizio idrico integrato

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

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

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

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

	A2A CICLO IDRICO		
	2018	2019	2020
Percentuale sul totale di accessibilità al servizio (in termini di linea libera rispetto ai tempi di presenza di operatori)	100%	100%	100%
Numero di chiamate al call center	94.205	119.803	161.221
Tempo medio di attesa telefonica delle chiamate dei clienti finali (sec)	72	152	177
Percentuale sul totale di chiamate andate a buon fine	94,06%	87,86%	86,68%

Figura 111 Qualità del servizio di A2A Ciclo Idrico ed ASVT

dati in giorni	A2A Ciclo Idrico			ASVT		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
tempo di risposta alle richieste di preventivo per allacciamento acquedotto	10,5	9,06	8,49	2,73	3,92	3,91
tempo di risposta alle richieste di preventivo per allacciamento fognatura	9,64	9,72	10,55	0,85	2,27	2,35

(*) tempi a carico del gestore

Teleriscaldamento e gestione calore

Figura 112 Trasformazioni effettuate dal servizio di gestione calore*

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

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

Ciclo integrato dei rifiuti

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

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

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

Ciclo integrato dei rifiuti

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

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

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

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

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

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

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

Clients serviti	2018	2019	2020
Amsa	9.899	5.661	4.370
Aprica	1.375	1.248	1.229
La.Bi.Co. Due	260	331	0
Gruppo LGH	744	633	637

Figura 117 Servizio di smaltimento rifiuti [G4 - EU3]

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

Figura 118 qualità dei servizi call center

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

Gestione delle conciliazioni

Figura 119 Procedure di conciliazione dell'Organismo ADR A2A-Associazioni consumatori

DATI 2020 TEMATICHE CONTROVERSIE RICEVUTE	ELETTRICITA'	%	GAS	%	DUAL FUEL	%	TOTALE DOMANDE ELE/GAS/DUAL	%	IDRICO	%
Fatturazione	5	56%	5	42%	1	50%	11	48%	4	100%
Mercato	1	11%	0	0%	0	0%	1	4%	0	0%
Contratti	0	0%	1	8%	1	50%	2	9%	0	0%
Morosità e sospensione	1	11%	2	17%	0	0%	3	13%	0	0%
Misura	1	11%	4	33%	0	0%	5	22%	0	0%
Danni	1	11%	0	0%	0	0%	1	4%	0	0%
Totale complessivo	9	100%	12	100%	2	100%	23	1	4	1

DATI 2019 TEMATICHE CONTROVERSIE RICEVUTE	ELETTRICITA'	%	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%
Totale complessivo	22	46%	25	52%	1	2%	48	1	4	1

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

Relazione con i Fornitori

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

Tipologia	2018		2019		2020	
	N° ordini	Importo (€)	N° ordini	Importo (€)	N° ordini	Importo (€)
Forniture	7.058	350.425.198	2.381	299.853.423	3.355	550.916.448
Lavori	2.233	489.485.553	1.922	341.424.019	1.641	535.916.303
Servizi	7.062	484.878.866	4.318	477.256.457	5.486	542.210.382
Ordinato Gruppo A2A	16.353	1.324.789.616	8.621	111.839.354	10.482	1.629.043.132
Ordinato LGH	3.767	150.408.338	2.650	114.846.305	2.060	101.910.000

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

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

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

Figura 122 Fornitori con almeno una certificazione Gruppo A2A

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

Figura 123 Fornitori qualificati, suddivisi per tipologia

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

GESTIONE DELLE CONTROVERSIE

Dipendenti

Le controversie di lavoro in corso o concluse nel 2020 radicate da dipendenti delle società del Gruppo A2A (esclusa AMSA e compreso il gruppo LGH) sono state complessivamente 86, di cui 7 aventi ad oggetto l'accertamento dell'illegittimità di licenziamenti per giusta causa o licenziamenti per giustificato motivo soggettivo, 1 avente ad oggetto l'accertamento dell'illegittima esclusione del 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 26 ricorrenti chiedevano la condanna al pagamento di differenze retributive diverse da ipotesi di richiesta di superiore inquadramento, 14 ricorrenti richiedevano l'accertamento dell'illegittimità della cessione del ramo d'azienda con conseguente reintegrazione nella società cedente mentre 8 ricorrenti richiedevano l'accertamento del diritto al riconoscimento di superiore inquadramento e richiesta di condanna al pagamento delle relative differenze retributive. Vi sono poi stati 4 ricorrenti che hanno agito in giudizio per richiedere il risarcimento dei danni derivanti da demansionamento di cui 1 richiedeva anche l'accertamento dell'illegittimità del provvedimento di distacco disposto nei suoi confronti. Inoltre nel 2020 erano pendenti 2 cause aventi ad oggetto l'accertamento del diritto al risarcimento dei danni derivanti da malattia professionale o infortunio. Le restanti cause hanno avuto ad oggetto richieste varie (a titolo esemplificativo impugnazioni di provvedimenti disciplinari conservativi).

Per quanto riguarda AMSA le controversie di lavoro in corso o concluse nel 2020 sono state complessivamente 90, di cui 9 aventi ad oggetto l'accertamento dell'illegittimità di licenziamenti per giusta causa o giustificato motivo soggettivo e 5 aventi ad oggetto l'accertamento dell'illegittimità di licenziamenti per superamento del periodo di comporto. Inoltre 18 ricorrenti impugnavano i contratti a termine e 5 lavoratori a tempo determinato richiedevano l'accertamento della violazione del diritto di precedenza da parte della società datrice di lavoro nelle assunzioni a tempo indeterminato successivamente effettuate, 12 richiedevano l'accertamento del diritto al riconoscimento del superiore inquadramento e richiesta di condanna al pagamento delle relative differenze retributive, 10 l'accertamento d'interposizione fittizia di manodopera e accertamento del diritto alla costituzione di un rapporto di lavoro subordinato e 7 l'accertamento dell'illegittimità della cessione

di un ramo d'azienda. Le restanti cause hanno avuto ad oggetto richieste varie, a titolo esemplificativo richieste di condanna al pagamento di differenze retributive diverse da ipotesi di richiesta di superiore inquadramento e impugnazioni di sanzioni disciplinari conservative.

Fornitori

Le controversie di lavoro in corso o concluse nel 2020 radicate da lavoratori di ditte appaltatrici che hanno prestato attività lavorativa nell'ambito di appalti commissionati da società del Gruppo A2A (esclusa AMSA e compreso il gruppo LGH) erano 17. Vi sono stati 3 procedimenti aventi ad oggetto il risarcimento dei danni derivanti da infortuni o malattie professionali 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 e 12 ricorrenti chiamavano in giudizio la società appaltatrice loro datrice di lavoro nonché la società del Gruppo A2A/LGH in qualità di committente al fine di ottenere, in ragione della responsabilità solidale ex art. 29 d.lgs. 276/2003 e art. 1676 c.c., la condanna delle medesime al pagamento delle differenze retributive rivendicate o residui di stipendi. Per quanto riguarda AMSA, nel corso del 2020, 8 lavoratori hanno agito in giudizio affinché la società appaltatrice ed AMSA – quest'ultima responsabile in solido ex art. 29 d.lgs. 276/2003 e art. 1676 c.c. in qualità di committente – venissero condannate al pagamento delle differenze retributive dagli stessi rivendicate.

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

Nel corso del 2020 erano in corso o si sono conclusi 24 procedimenti ambientali; di essi 5 procedimenti sono stati chiusi, 11 sono di nuova instaurazione (di cui 5 chiusi nell'anno) e 13 erano già in essere (11 riferiti alle società del gruppo LGH s.p.a.); tali procedimenti sono relativi a: (i) contestazioni per violazioni di disposizioni contenute nelle rispettive Autorizzazioni Integrate Ambientali (A.I.A.), (ii) alcune presunte irregolarità nella gestione dei rifiuti e (iii) presunte inottemperanze ad altre prescrizioni di legge o regolamenti.

Relativamente ai 5 procedimenti, chiusi nel 2020:

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

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

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

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

Clienti [GRI 206-1]

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

cià, all'erronea effettuazione di una cessazione di fornitura e più in generale alla mancata e/o erronea rilevazione dei consumi di elettricità, gas e/o servizio idrico. Era inoltre in corso 1 causa per pretesi danni dovuti a ritardi nella attivazione delle forniture.

Infine, nel 2020, è proseguito un contenzioso da parte di un cliente di AMSA, A2A Ambiente ed Aprica che invoca la risoluzione contrattuale per eccessiva onerosità sopravvenuta.

Nell'anno 2020 è proseguito un contenzioso a danno di Linea Più (ora AEN) per il pagamento in favore di un utente delle spese sostenute da quest'ultimo per il ripristino della somministrazione del gas.

Comunità [G4 - EU25]

Alla fine del 2020 erano pendenti 87 cause di richieste di risarcimento da parte di cittadini, per lo più di modesto importo, per danni patrimoniali o a cose e 38 cause di risarcimento per danni fisici relativi a lesioni personali; tra queste 1 è relativa ad un sinistro stradale mortale che ha visto coinvolta una società del Gruppo (un mezzo operativo intento ad operazioni di pulizia su una pista ciclabile).

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

Il Gruppo Acsm Agam

Profilo del Gruppo

Il Gruppo Acsm Agam include 11 società e si articola in 4 *Business Unit* (BU):

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

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

Dal primo gennaio 2020 sono decorsi gli effetti della fusione per incorporazione di Lario Reti Gas in AARGA S.p.A. che in pari data, ha inoltre modificato la propria denominazione sociale in Leredi.

Dal primo gennaio 2020 sono decorsi gli effetti della fusione per incorporazione di Enerxenia in Acel Energie S.r.l..

Governance

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

Ad integrazione degli strumenti di controllo previsti nell'ambito del D.Lgs. 231/2001, la Società si è dotata di un Codice Etico, al cui interno sono riportati anche gli elementi principali della politica praticata in tema di diritti umani: Nel 2020 non risulta si siano verificati episodi di corruzione e non sono pendenti cause relative ad episodi di corruzione.

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

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

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

Target operativi di sostenibilità 21-30

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam

Il Gruppo AEB

Valore economico generato e distribuito

Figura 124 Prospetto di distribuzione del Valore Aggiunto Globale Lordo

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

Figura 125 Investimenti - Percentuale sul totale (%)

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

Gestione efficiente delle infrastrutture

Figura 126 Capacità installata

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

Figura 127 produzione di energia

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

Figura 128 Distribuzione gas naturale

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

Figura 129 Distribuzione Elettricità

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

Figura 130 Energia termica immessa in rete

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

Figura 131 Servizio idrico integrato

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

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 132 Rifiuti urbani raccolti

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

Responsabilità ambientale

Figura 133 Acque prelevate* - (Migliaia m3)

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

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

Figura 134 Scarico di acqua* - (Migliaia m3)

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

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

Figura 135 Risorse utilizzate

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

Figura 136 Emissioni di gas a effetto serra*

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

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

Figura 137 Emissioni inquinanti

	2018	2019	2020
Ossidi di Azoto (NO _x) t	82	66	76
Ossidi di Zolfo (SO _x) t	0,6	0,3	0,4
Polveri t	0,1	0,1	0,2
CO t	22	25	28
Gas fluorurati kg	13	19	27

Figura 138 Totale dei rifiuti prodotti

	2018	2019	2020
Rifiuti non pericolosi t	17.475,44	12.971,56	19.282,41
Rifiuti pericolosi t	2.232,90	1.726,66	2.827,76
Totale t	19.708,33	14.698,22	22.110,17
Avviati a recupero (% sul totale)	93%	93%	89%

Gestione responsabile delle persone

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

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

Figura 140 Assunzioni, Uscite, Turnover

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

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

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

	2018	2019	2020
%	100%	100%	100%

Figura 142 Infortuni sul lavoro

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

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

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

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

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 144 Popolazione aziendale è coperta da contrattazione collettiva

	2018	2019	2020
%	100%	100%	100%

Figura 145 Ore di formazione erogate suddivise per genere

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

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

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

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

Relazioni con gli stakeholder

Figura 147 Relazione con i clienti

Numero di PDR e comuni serviti dal servizio di distribuzione gas	2018	2019	2020
PDR	314.066	314.210	313.458
Comuni serviti	88	88	88
Numero di utenti e comuni serviti dal servizio di distribuzione elettricità	2018	2019	2020
POD	25.757	25.809	25.779
Comuni serviti	4	4	4
Numero di utenti e comuni serviti dal servizio di igiene urbana	2018	2019	2020
Utenti	154.858	185.140	196.500
Comuni serviti	19	30	42
Comuni e clienti serviti dal servizio idrico	2018	2019	2020
Comuni serviti servizio acquedotto	37	37	37
Clienti serviti acquedotto	83.178	83.613	85.214
Abitanti serviti acquedotto	312.958	312.958	314.775
Utenti allacciati al servizio di teleriscaldamento	2018	2019	2020
Utenti	623	629	633
Contratti per tipologia di fornitura del servizio vendita gas	2018	2019	2020
Mercato tutelato	165.184	142.503	121.481
Mercato libero	101.094	111.711	125.179
Totale	266.278	254.214	246.660
Volumi venduti (Mm ³)	n.a.	466	431
Contratti per tipologia di fornitura del servizio vendita elettricità	2018	2019	2020
Mercato tutelato	18.196	16.229	14.814
Mercato libero	42.791	55.137	69.988
Totale	60.987	71.366	84.802
Volumi venduti (GWh)	n.a.	379	369

Target operativi di sostenibilità 21-30

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam

Il Gruppo AEB

Catena di fornitura

Il Gruppo adotta un albo dei fornitori (suddiviso per categorie merceologiche) i cui criteri di qualificazione non costituiscono barriere all'entrata. Ciascuna procedura di selezione deve essere espletata nel rispetto delle più ampie condizioni di concorrenza. Non sono presenti valutazioni dei fornitori, che intendono qualificarsi, su tematiche ambientali o sociali. Quasi la totalità degli ordini è verso fornitori Italiani, di cui oltre il 75% con sede sociale in Lombardia. Inoltre, si segnala che i fornitori attivati con almeno un ordine al 31.12.2019 sono stati 1.179, tutti presenti nell'albo fornitori del Gruppo.

Figura 148 Numero di ordini del Gruppo per tipologia

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

Controversie

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

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

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

Il Gruppo AEB

Profilo del Gruppo

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

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

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

Governance

Il gruppo è dotato di un Codice Etico che mira a garantire che le attività di ciascuna società del Gruppo siano ispirate a principi di correttezza, trasparenza, diligenza, onestà, lealtà, sostenibilità, efficienza e legalità e 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 149 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 Reti e Calore	56,6%
Totale	100,0%

Figura 150 Capacità installata

	2020
Elettrica (MW _e)	10
Termica (MW _t)	150

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 151 Produzione di energia

2020	
Elettrica (GWh)	14
Termica (GWh)	64

Figura 152 Distribuzione gas naturale

2020	
Gas naturale distribuito (Mm ³)	346
Estensione della rete di distribuzione gas (km)	2.849

Figura 153 Distribuzione elettricità

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

Figura 154 Energia termica immessa in rete

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

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

Figura 155 Rifiuti urbani raccolti

	2020	
	Tonnellate di rifiuti	% di raccolta differenziata
Gelsia Ambiente		
Provincia di Monza e Brianza	184.111	80,6%

Responsabilità ambientale

Figura 156 Risorse utilizzate

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

Figura 157 Emissioni di gas effetto serra (t)

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

* Si vedano note a pag. 35

** Si vedano note a pag. 35

Figura 158 Rifiuti speciali prodotti (t)

2020	
Rifiuti non pericolosi	164
Rifiuti pericolosi	41
Totale	205

Gestione responsabile delle persone

Figura 159 Suddivisione dei dipendenti e collaboratori per genere

	2020		
	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti			
a tempo indeterminato	497	126	623
a tempo determinato	8	1	9
Totale	505	127	632
di cui con contratto part-time	3	30	33
Lavoratori con contratti atipici (interinali/stagisti/collaboratori)	48	13	61

Figura 160 Numero di Assunzioni, uscite e tasso di turnover

	2020
Assunzioni	30
Uscite	72
Turnover	11%

Figura 161 Infortuni avvenuti a dipendenti per genere e giorni persi

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

Figura 162 Suddivisione dei dipendenti per inquadramento professionale e genere

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

Figura 163 Popolazione aziendale è coperta da contrattazione collettiva

	2020
%	100%

Figura 164 Ore di formazione erogate suddivise per genere

2020	N° dipendenti formati	Partecipazioni	Numero Ore	Ore medie di formazione annue per dipendente
Uomo	434	903	5.089	10,08
Donna	83	194	1.041	8,20

Figura 165 Ore di formazione erogate suddivise per categoria professionale

2020	N° dipendenti formati	Partecipazioni	Numero Ore	Ore medie di formazione annue per dipendente ⁶
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 166 Relazione con i clienti

	2020
Numero di PDR e comuni serviti dal servizio di distribuzione gas	
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 ³)	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

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

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

Catena di fornitura

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

Figura 167 Numero di ordini del Gruppo per tipologia

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

Controversie

Gelsia Ambiente S.r.l. a fine 2020, in relazione alla gestione di una piattaforma ecologica di proprietà comunale, ha ricevuto una diffida dall'ATO MB per lo 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 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.

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).

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, aprile 2021

