



# 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
<b>ACQUA</b> realizzare azioni per ridurre il consumo di acqua nei processi di captazione e distribuzione, diminuire la dispersione idrica e migliorare la qualità delle acque restituite all'ambiente	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%
<b>RECUPERO E TRATTAMENTO RIFIUTI</b> Migliorare il processo di recupero dei rifiuti raccolti (anche attraverso la loro valorizzazione energetica) e promuovere la raccolta differenziata	Tasso di raccolta differenziata rifiuti urbani (%)	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) <sup>1</sup>	1,0	1,2	1,7	2,2
<b>POLITICHE DI RIDUZIONE DELLA PRODUZIONE DI RIFIUTI</b> Ridurre la produzione di rifiuti attraverso una politica di prevenzione, riduzione, riutilizzo	Territori in cui sono attive azioni di prevenzione e riduzione dei rifiuti (% sul totale abitanti serviti)	89%	>85%	>85%	>85%
	Numero di <i>partnership</i> avviate per iniziative di economia circolare	7	18	31	38
<b>REAL ESTATE</b> 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	
<b>TELERISCALDAMENTO</b> Aiutare a ridurre l'impatto ambientale delle città, ponendo particolare attenzione alla qualità dell'aria implementando il teleriscaldamento e il teleraffrescamento	Capacità accumuli termici per il TLR (metri cubi)	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 <sub>2</sub> evitate grazie al TLR (t/a)	-225.218	- 272.662	- 429.654	- 502.185
	Emissioni NO <sub>x</sub> evitate grazie al TLR (t/a)	-241	-724	-1.864	-3.313

<sup>1</sup> 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
<b>RINNOVABILI</b> Incrementare le quote di produzione energetica da fonti rinnovabili	Totale capacità installata FER (GW) <sup>2</sup>	2,1	2,2	3,6	5,7
	Quota FER su produzione netta totale	31%	31%	36%	58%
<b>EMISSIONI</b> 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 <sub>2eq</sub> /kWh) - perimetro allineato al target approvato dalla SBTi <sup>2</sup>	310	322	283	226
	Emissioni <i>Scope 2</i> (ktCO <sub>2eq</sub> )	29	16	-	-
	Emissioni totali evitate di metano da reti di distribuzione - valori cumulati rispetto al 2015 (tCO <sub>2eq</sub> ) - Perimetro Unareti	49.231	63.305	123.732	229.493
<b>MOBILITÀ SOSTENIBILE</b> 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%
<b>SMART GRID</b> Sviluppare soluzioni al fine di offrire una migliore infrastruttura di accesso alle informazioni ( <i>smart grid</i> ) e migliorare la resilienza della rete e per contribuire alla crescente elettrificazione dei consumi	Percentuale di utenti con <i>smart meter</i> elettricità 2G (Unareti)	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
<b>ENERGIA VERDE - EFFICIENZA ENERGETICA NEGLI USI FINALI</b> 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 <sub>2 free</sub> venduto (Mm <sup>3</sup> )	-	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

<sup>2</sup> 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



AZIONE	KPI	CONSUNTIVO		PIANO 21 - 30	
		2020	2022	2026	2030
<b>QUALITÀ</b> 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
<b>SMART CITY</b> Sostenere lo sviluppo della <i>Smart city</i> nel territorio in cui il Gruppo opera anche attraverso nuovi modelli di <i>business</i> che sfruttino la componente tecnologica (reti <i>Smart</i> e <i>Big Data</i> )	Cabine gas, cassette di sezionamento, cabine 2° ele e pali IP abilitanti 5G, FWA e sensoristica <i>smart</i>	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
<b>INNOVAZIONE E R&amp;D</b> Sviluppare investimenti in Ricerca e Sviluppo, incrementando il numero di <i>partnership</i> con Università e centri di ricerca internazionali. Sviluppare nuove tecnologie, brevetti di innovazione tecnologica.	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 entrepreneurship</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
<b>ICT - CYBER &amp; O.T. SECURITY</b> 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
<b>SALUTE E SICUREZZA</b> Consolidare il piano di attività di formazione e prevenzione per ridurre gli infortuni e sviluppare nuove iniziative per la salute e sicurezza dei lavoratori	Dipendenti con iniziative di promozione salute (% sul totale dipendenti)	15%	25%	50%	100%
	Indice Infortunistico ponderato	9,9	8,6	5,6	4,6
<b>MbO e PERFORMANCE MANAGEMENT</b> Introdurre obiettivi di sostenibilità nelle schede MbO (correlazione tra retribuzione del Management e KPI Sostenibilità)	Dipendenti con obiettivi formalmente assegnati (% sul totale dipendenti)	10%	15%	50%	100%
	Estensione strumento per <i>continuous feedback</i>	7%	50%	50%	100%
<b>FORMAZIONE</b> Implementare percorsi formativi volti alla valorizzazione e riqualificazione delle competenze e allo sviluppo professionale (anche su tematiche come sostenibilità, anticorruzione, diritti umani)	Dipendenti coinvolti in formazione su sostenibilità e SDGs (% dipendenti a cui vengono messi a disposizione contenuti)	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
<b>ORGANIZATION WELLNESS</b> 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%
<b>ENGAGEMENT INTERNO</b> Sviluppare sistemi di ascolto sistematico con i dipendenti, promuovendo iniziative di dialogo e collaborazione	Dipendenti coinvolti in campagne di <i>engagement</i> (% sul totale)	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
<b>WELFARE, DIVERSITY E PARI OPPORTUNITÀ</b> Sviluppare politiche di <i>welfare innovative</i> , anche in relazione alla promozione della parità di genere, e valorizzare le competenze attraverso un ponte generazionale che consenta il trasferimento delle conoscenze ed esperienze tra popolazione <i>junior</i> e <i>senior</i>	Donne in posizione di responsabilità (% sul totale responsabili)	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
<b>RESPONSIBLE PROCUREMENT</b> 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&amp;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
<b>TRASPARENZA E STAKEHOLDER ENGAGEMENT</b> Sviluppare la rendicontazione integrata e un adeguato sistema informativo per la programmazione e il controllo. Sviluppare attività di <i>stakeholder engagement</i> esterno, rafforzando il rapporto con il territorio	Territori coinvolti in iniziative di <i>engagement multistakeholder</i> / anno	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 <sub>2</sub> 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%
<b>EDUCAZIONE</b> Consolidare e, ove possibile, migliorare i piani di attività di educazione ambientale e promuovere la consapevolezza dei rischi associati al cambiamento climatico presso l'opinione pubblica	Docenti registrati al portale <i>education</i> di A2A	1.700	2.000	2.200	2.500
	Dipendenti raggiunti da iniziative di cultura ambientale	-	60%	100%	100%
	<i>Stakeholder</i> coinvolti in iniziative di Educazione Ambientale	24.000	26.000	30.000	35.000
<b>FASCE DEBOLI</b> Promuovere tariffe agevolate o altre soluzioni per utenti in difficoltà (es. Banco dell'Energia)	Progettazione di un piano pluriennale per il Banco dell'energia che sviluppi sinergie 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





AZIONE	KPI	CONSUNTIVO		PIANO 21 - 30	
		2020	2022	2026	2030
<b>RISK MANAGEMENT</b> Verificare che il sistema di individuazione, gestione e prevenzione dei rischi aziendali copra adeguatamente i rischi di sostenibilità (e in particolare quelli 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
<b>BUSINESS ETHIC</b> 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)	
<b>SOSTENIBILITÀ NEI PROCESSI DI PIANIFICAZIONE ED INVESTIMENTO</b> 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)		
<b>ESG RATING</b> 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%
<b>GOVERNANCE DI SOSTENIBILITÀ</b> 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&amp;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"> <li>Incontri (fisico, call, web)</li> <li>Gruppi di lavoro /comitati</li> </ul>	<b>BU Ambiente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Progetto nuovo impianto di termovalorizzazione</li> <li>Condivisione bozza carta della qualità dei servizi ambientali di Brescia</li> </ul> <b>BU Corporate</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Progetto nuovo impianto di termovalorizzazione</li> <li>Possibili sinergie su progetti di educazione ambientale e sostenibilità, fine del mercato tutelato, economia circolare e transizione energetica</li> <li>Tavoli di lavoro <i>Circular Economy</i></li> <li>Incontro periodico dell'Organo paritetico di controllo dell'Organismo ADR di A2A</li> </ul> <b>BU Mercato</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nuovo progetto Antitruffa</li> <li>Possibili progetti comuni sulla promozione della mobilità elettrica e sulla sostenibilità</li> <li>Presentazione ACSM AGAM e attività sul territorio</li> <li>Gestione contestazioni</li> <li>Letture bollette e ricostruzione dei consumi</li> </ul> <b>BU Reti e Calore</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nuova articolazione tariffaria del servizio idrico - TICS1</li> <li>Presentazione investimenti e condivisione progetti ciclo idrico</li> <li>Possibili progetti comuni legati all'idrico</li> <li>Approfondimenti su tematiche ciclo idrico con programmazione di incontri periodici</li> <li>Incontri con le Associazioni dei consumatori e con Enti associativi per l'estensione del protocollo di conciliazione paritetica alle società del gruppo ACSM AGAM</li> </ul>
		<b>BU Ambiente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Progetto essiccazione fanghi e recupero fosforo</li> <li>Transizione polo Brindisi</li> <li>Manifesto amianto San Filippo del Mela</li> <li>Impianti FORSU</li> <li>Panorama ambientale area bresciana</li> <li>Sinergie per idroelettrico in Valtellina e chiarimenti su depuratore del Garda</li> <li>Presentazione progetto contatore ambientale città di Milano</li> <li>Valorizzazione <i>best practices</i> A2A</li> </ul> <b>BU Corporate</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Possibili sinergie su progetti comuni</li> <li>Incontri nuovi vertici</li> <li>Riconversione della Centrale Termoelettrica di Monfalcone</li> <li>Tavoli di lavoro <i>Circular Economy</i></li> <li>Partecipazione a convegni e iniziative organizzate dalle associazioni</li> </ul> <b>BU Generazione e Trading</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Impianti di trattamento dei rifiuti nel messinese</li> <li>Utilizzo del gas nella transizione energetica e progetto di Brindisi</li> <li>Riconversione della Centrale Termoelettrica di Monfalcone e aggiornamento su scelta idrogeno</li> <li>Impianti idroelettrici in Valtellina</li> </ul> <b>BU Mercato</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Titoli di efficienza energetica</li> <li>Possibili sinergie su progetti comuni</li> <li>Presentazione progetto efficienza energetica</li> <li>Piano di incontri sul territorio</li> <li>Partecipazione a convegni e iniziative organizzate dalle associazioni</li> </ul> <b>BU Reti e calore</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Depuratore Gavardo e ipotesi sinergie su ampliamento impianto Montichiari</li> <li>Partecipazione a convegni e iniziative organizzate dalle associazioni</li> </ul>

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"> <li>Incontri (fisico, call, web)</li> <li>Gruppi di lavoro/Comitati</li> <li>Visite agli impianti</li> </ul>	<b>BU Corporate</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Concessioni idroelettriche</li> <li>Ripopolamento ittico del Lago Passante</li> <li>Incontri nuovi vertici</li> <li>Progetto nuovo impianto di termovalorizzazione</li> <li><i>Circular Economy</i></li> <li>Riconversione Centrale di Monfalcone</li> <li>Partecipazione a convegni e iniziative organizzate dalle associazioni di categoria</li> </ul> <b>BU Generazione e Trading</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Investimenti in Sicilia</li> <li>Esigenze impiantistiche per la criticità della biomassa da espanto ulivi infetti da Xylella</li> <li>Progetto del sito di Brindisi come iniziativa di sostegno territoriale</li> </ul> <b>BU Reti e Calore</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ammodernamento delle colonne montanti degli edifici</li> <li>Partecipazione a convegni e iniziative organizzate dalle associazioni di categoria</li> <li>Visita alla Centrale Nord per teleraffrescamento</li> </ul>
		<b>BU Ambiente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Novità regolatorie nella definizione della tassa/tariffa di igiene ambientale</li> <li>Impianto depurazione Priolo Gargallo (SR)</li> <li>Possibili collaborazioni tra A2A Ciclo Idrico per il risanamento delle reti idriche</li> </ul> <b>BU Corporate</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Concessioni Idroelettriche</li> <li>Possibili opportunità di <i>partnership</i></li> <li>Progetti IoT Valtellina</li> <li>Idrogeno</li> <li>Tavoli di lavoro <i>circular economy</i></li> <li>Sostegno attività sul territorio bresciano</li> </ul> <b>BU Mercato</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Colonnine per ricarica auto elettriche</li> </ul> <b>BU Reti e Calore</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Estensione rete Teleriscaldamento</li> </ul>
Aziende	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incontri (fisico, call, web)</li> </ul>	<b>BU Corporate</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aggiornamento su opzioni strategiche</li> <li>Presentazione Risultati 2019 e linee Guida Piano Strategico 2020-2024</li> <li>Incontri nuovi vertici</li> <li>Incontri su tematiche ESG</li> <li>Incontri di presentazione risultati 2020</li> <li>Incontri su effetti Covid-19 e iniziative A2A</li> <li>Incontri per Assemblea Azionisti 2020</li> <li>Contatori divisionali e tariffazione ciclo idrico</li> </ul>
Azionisti/Investitori	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incontri (fisico, call, web)</li> </ul>	<b>BU Ambiente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Incontri con i cittadini presso l'Ufficio Mobile</li> <li>Incontri per informazioni e buone pratiche per una corretta raccolta differenziata</li> <li>Mostra laboratorio "Il gioco delle 4R- Riduzione, Riuso, Riciclo, Recupero"</li> <li>Indagine sulla qualità del servizio di igiene ambientale erogato da APRICA</li> <li>Supporto alle attività di pulizia di aree e parchi da parte di cittadini, associazioni del volontariato e aziende</li> <li>Attività di sensibilizzazione ai cittadini sulla raccolta differenziata dei rifiuti in plastica</li> <li>Distribuzione nuova Guida alla Raccolta Differenziata a circa 700.000 famiglie residenti nel Comune di Milano</li> </ul>
		<b>BU Corporate</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Incontri con realtà territoriali per attività sui territori</li> </ul> <b>BU Reti e calore</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Percorso Natur.Acqua</li> </ul>
Comunità locale/cittadini	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incontri (fisico, call, web)</li> <li>Visite impianti</li> <li>Indagini/Sondaggi</li> <li>Convegni/Conferenze stampa /Eventi</li> </ul>	<b>BU Mercato</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Inaugurazione colonnine di ricarica per auto elettriche nella provincia bresciana</li> <li>Indagine di misurazione <i>Customer Satisfaction</i></li> <li>Indagine interna sul programma vantaggi Energy Link</li> <li>Indagine interna sui servizi online prima del rinnovo dell'area clienti</li> <li>Indagini e sondaggi su efficienza energetica, cogenerazione e qualità assistenza</li> </ul> <b>BU Reti e Calore</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Customer satisfaction</i> dei clienti del teleriscaldamento</li> </ul>
Clienti	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indagini/Sondaggi</li> <li>Convegni/Conferenze stampa /Eventi</li> </ul>	

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"> <li>Incontri (fisico, call, web)</li> <li>Gruppi di lavoro/comitati</li> <li>Visite impianti</li> <li>Indagini/Sondaggi</li> <li>Focus Group</li> <li>Convegni, conferenze stampa, eventi</li> </ul>	<p><b>BU Ambiente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Progetto rispetto</li> <li>Progetto di innovazione finalizzato all'efficientamento dei giri di raccolta per la riduzione dei km percorsi, con conseguente riduzione del consumo carburante ed emissioni CO<sub>2</sub></li> </ul> <p><b>BU Corporate (tutto il Gruppo)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Call4Ideas</li> <li>Survey Lavoro da Remoto per valutare l'impatto del lavoro da remoto «emergenziale» sull'operatività delle persone</li> <li>Young Talent Program - Programma di iniziative di formazione e engagement per i giovani potenziali del Gruppo</li> <li>Induction Program - Percorso digitale di onboarding per i neoassunti</li> <li>Progetto GEA, per la promozione di attività e iniziative di gender equality</li> <li>Piani di emergenza Covid 19 e comitato di continuità operativa</li> <li>Ammortizzatori sociali emergenza Covid 19</li> <li>Indagine per l'analisi di materialità</li> <li>Virtual meeting con Ad e Presidente</li> <li>Road Show AD per visitare i siti e incontrare i dipendenti (Caivano e Acerra, San Filippo del Mela, Monfalcone, sala Controllo di Brescia)</li> <li>Banco dell'Energia per raccolta fondi a favore delle persone in difficoltà</li> <li>A2A Goals, gioco per diffondere la conoscenza su tematiche di sostenibilità</li> <li>Presentazione dei risultati finanziari da parte dell'AD e del CFO</li> <li>Avvio del programma "New Ways of Working"</li> <li>Community role model</li> <li>Tech Camp: workshop dedicati ai figli dei dipendenti</li> <li>Programma teorico e pratico di applicazione della filosofia e di metodi Lean</li> <li>Iniziativa "LGH e Lode" e consegna borse di studio ai figli particolarmente meritevoli dei dipendenti</li> <li>Workshop sui processi aziendali di staff (supply chain, pianificazione e controllo, HR)</li> <li>Digital Academy: focus group</li> <li>Rilevazione fabbisogni formativi e gradimento attività formative</li> <li>Presentazione nuova User Experience INA2A</li> <li>Community IncontriamociINA2A</li> <li>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</li> <li>Progetto Mistral finalizzato ad ottimizzare / contenere i consumi di carta</li> <li>Progetto IL@b</li> <li>Storytelling di progetti e iniziative da parte dei dipendenti</li> <li>Pilota iniziativa nuove modalità di coinvolgimento operativi attraverso dispositivi privati/personali (cellulari e mail)</li> <li>Programma LiHS con lo scopo di sviluppare la cultura della sicurezza all'interno dell'organizzazione attraverso un percorso di cascading</li> <li>Progetto Flash Report HR</li> <li>Progetto ONA (Organizational Network Analysis)</li> <li>Pilota per il lancio dell'applicazione "back to work" al fine di testare le modalità di prenotazione delle postazioni</li> <li>Progetto pilota Anytime Feedback</li> <li>Programma di upskilling per la creazione della cultura dell'Eccellenza</li> <li>Coinvolgimento dipendenti per esodi incentivati LGH</li> <li>Progetto digitalizzazione contratti di servizio staff</li> <li>Progetto IdentitA2A per la gestione efficace, innovativa ed agile dei ruoli e delle competenze del Gruppo</li> <li>Safety Monday</li> <li>Incontri con ODV</li> </ul> <p><b>BU Mercato</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Evento online "Challenge the future"</li> <li>Evento online "Contact Center Meeting"</li> </ul> <p><b>BU Reti e Calore</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Network-ing Project Festival</li> <li>Progetto pilota di coinvolgimento dei Talenti Digitali della BU Reti e Calore in progetti cross</li> <li>Incontri per supportare il processo di change management</li> <li>Condivisione nuova struttura organizzativa ed illustrazione dei progetti di business</li> </ul>	

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"> <li>Incontri (fisico, call, web)</li> <li>Gruppi di lavoro/Comitati</li> <li>Visite impianti</li> <li>Indagini/Sondaggi</li> <li>Focus Group</li> <li>Convegni/Conferenze stampa /Eventi</li> </ul>	<p><b>BU Ambiente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Supporto nel processo di redazione e approvazione dei PEF per il servizio di igiene urbana</li> <li>Incontri sul settore dei rifiuti finalizzati alla definizione di contributi scientifici del Centro Studi CESISP - Università Bicocca</li> <li>Incontro su Economia circolare modello A2A e visita impianto Termoutilizzatore di Brescia</li> <li>Incontri per presentazione indagine Customer Satisfaction Aprica a Brescia e per possibili sinergie nei settori rifiuti e smart city</li> <li>Potenziali sinergie pubblico/private per impiantistica rifiuti per Palermo</li> <li>Condivisione indagine Customer Satisfaction AMSA</li> <li>Osservatorio sul termoutilizzatore</li> <li>Visita delegazione della Direzione Rifiuti di ARERA</li> </ul> <p><b>BU Corporate</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Possibili sinergie e collaborazioni</li> <li>Interventi presso il Conseil de Cooperation économique of the European Union sui temi emergenti del Green Deal (transizione energetica e tecnologie innovative)</li> <li>Gruppi di lavoro sullo sviluppo della filiera dell'idrogeno</li> <li>Progetto europeo H2020 Big Data</li> <li>Futuro del Call Center di Varzi (PV)</li> <li>Visita al TU di Brescia da parte di una delegazione di membri della Commissione Ambiente della Regione Lombardia</li> <li>Economia Circolare in A2A</li> <li>Aggiornamento delle attività di organizzazione dell'evento "Giro d'Italia"</li> <li>Sviluppo del teleriscaldamento e servizi ambientali di Amsa sul territorio comunale di Bresso</li> <li>Aggiornamento addendum quota energia ai Comuni della Valtellina</li> <li>Possibili iniziative di sostegno alle attività sul territorio in Valtellina</li> <li>Nuovo contratto di servizi ambientali nel Comune di Chiavari</li> <li>Sviluppo rete colonnine elettriche per e-bike in Valtellina</li> <li>Incontro sulle modalità di gestione dell'emergenza Covid</li> <li>Progetto di riconversione della Centrale Termoelettrica A2A di Monfalcone</li> <li>Advocacy e promozione delle attività di A2A Energy Solutions</li> <li>Incontri per installazione colonnine di ricarica in Valtellina</li> <li>Aggiornamento su tematiche territoriali (sviluppo del territorio e concessioni idroelettriche) e investimenti in Regione Friuli Venezia Giulia</li> <li>Attività di sviluppo turistico Valle del Lumiei</li> <li>Visita Impianto discarica di Grottaglie</li> <li>Proposte coinvolgimento cittadinanza e associazioni per la condivisione del progetto dell'impianto di Bedizzone sul territorio</li> <li>Incontri su Phase Out carbone</li> <li>Incontri su Smart Cities</li> <li>Incontri su Mobilità Elettrica, Efficienza Energetica, Certificati Bianchi</li> <li>Incontri su transizione energetica e decarbonizzazione, rete lorawan, superamento tutela e il teleriscaldamento</li> <li>Gestione Rifiuti AMSA</li> <li>Presentazione Osservatorio Ambientale</li> <li>Incontri per impianto Brindisi su progetto di riconversione</li> <li>Incontri di presentazione attività A2A</li> <li>Incontri su concessioni idroelettriche</li> <li>Sviluppo idroelettrico Abruzzo</li> <li>Servizi di pulizia AMSA e problemi legati alla tutela sanitaria dei lavoratori</li> <li>Presentazione Progetti Sicilia</li> <li>Progetti Area Taranto</li> <li>Incontri con nuovi vertici A2A</li> <li>Progetto Scuola a Brescia</li> <li>Incontri su campagne, attività e iniziative a Brescia</li> <li>Interramento cavidotto A2A per fibra ottica</li> <li>Progetto illuminazione Torri di Fraele</li> <li>Illustrazione del progetto Rewardheat</li> <li>Piano di teleriscaldamento Milano – Brescia e Bergamo, con focus sugli stabili Aler</li> <li>Progetto teleriscaldamento da centrale termoelettrica A2A a Cassano d'Adda</li> <li>Termovalorizzatore rifiuti Milano</li> </ul>	

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"> <li>Incontri (fisico, call, web)</li> <li>Gruppi di lavoro/Comitati</li> <li>Visite impianti</li> <li>Indagini/Sondaggi</li> <li>Focus Group</li> <li>Convegni/Conferenze stampa /Eventi</li> </ul>	<p><b>BU Corporate</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sostegno alle iniziative sui territori</li> <li>Attività Amsa Municipio 8 Milano</li> <li>Circular economy</li> <li>Acqua Pubblica</li> <li>Impiantistica in Campania</li> <li>Green Deal e Recovery Plan</li> <li>Incontri per approvvigionamento DPI</li> <li>Ciclo idrico e sicurezza acquedotti</li> <li>Teleriscaldamento</li> <li>Progetto nuova sede A2A</li> <li>Gare Gas</li> <li>Concessioni idroelettriche e idrogeno</li> <li>Incontri nuovo management</li> <li>Progetto sensori scuole per la qualità dell'aria</li> <li>Incontri per attività legate alla gestione dell'emergenza Covid-19 in azienda (test rapidi)</li> <li>Progetti social sport Brescia</li> </ul> <p><b>BU Mercato</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Potenziamenti sinergie nel settore Smart city a Catania.</li> <li>Incontri per Settimana Europea della Mobilità</li> <li>Incontri su temporary store A2A Energia a Brescia e palinsesto Natale</li> <li>Incontri su progetto colonnine ricarica nella provincia di Brescia (Comune di Pontevedo, Comune di Chiari, Comune di Manerbio)</li> </ul> <p><b>BU Generazione e Trading</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Riconversione della Centrale Termoelettrica di Monfalcone</li> <li>Presentazione Studio Integrato sulla Lontra e semina Fauna Ittica nel Lago Ampollino</li> <li>Verifica criticità geologiche Centrali Idroelettriche di Magisano e Albi</li> <li>Presentazione Investimenti in Sicilia</li> <li>Aggiornamenti su sviluppo procedure autorizzative progetti di riconversione e FORSU</li> <li>Incontri per collaborazione al progetto "Meno Amianto nella Valle del Mela"</li> <li>Attivazione tavoli di dialogo per individuare soluzioni economia circolare per il sito di Brindisi e potenziale progetto impiantistico di recupero rifiuti</li> <li>Aggiornamenti e incontri su iter autorizzativi in corso presso San Filippo del Mela</li> <li>Aggiornamento su iter per futura procedura gestione rifiuti d'ambito della SRR</li> <li>Presentazione progetti di riconversione e loro funzionalità rispetto a obiettivi PNIEC</li> <li>Avanzamento procedura modifiche impianto a biomasse di Sant'Agata di Puglia (FG)</li> <li>Incontri su Polo Brindisi</li> <li>Incontri su procedure autorizzative FORSU e CCGT, su Piano reg. Qualità Aria e Piano reg. Rifiuti su Messina</li> <li>Possibili sinergie istituzionali per progetto di impianto a biomassa nella Provincia di Lecce per tematica Xylella</li> <li>Potenziamenti Sinergie Impiantistiche in Sicilia</li> </ul> <p><b>BU Reti e Calore</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Evoluzioni della regolazione dei servizi e delle configurazioni innovative nel settore energetico, (energy communities e servizi di flessibilità forniti dai DSO)</li> <li>Incontri su piano di roll-out degli smart meter 2G</li> <li>Piano Resilienza 2020-2022:</li> <li>Visita Centrale di cogenerazione per il teleriscaldamento Canavese</li> <li>Presentazione soluzioni, prospettive e problematiche per potenziare la rete di produzione di calore a Milano e sul territorio dei Comuni limitrofi</li> <li>Riduzione emissioni CO<sub>2</sub> associate a sviluppo del teleriscaldamento</li> <li>Proposta di partecipazione ad una call europea su produzione servizi energetici e rinnovabili tramite big data</li> <li>Condivisione progetto Big Data Horizon 2020</li> <li>Incontri per nuova tariffa ciclo idrico</li> <li>Progetti sulla rete idrica</li> </ul>

STAKEHOLDER COINVOLTI	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO	TEMATICHE TRATTATE DURANTE LE ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO, IDENTIFICATE PER BU
Media	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incontri (fisico, call, web)</li> <li>Convegni/Conferenze stampa /Eventi</li> </ul>	<p><b>BU Ambiente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Misure adottate al termoutilizzatore di Brescia nel periodo di emergenza sanitaria</li> </ul> <p><b>BU Corporate</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Attività sul territorio di Como</li> <li>Supporto alle attività nel territorio di Sondrio</li> <li>Incontri nuovo management</li> <li>Risultati trimestrale</li> </ul> <p><b>BU Reti e Calore</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Stato avanzamento lavori per decarbonizzazione</li> </ul>
Network & Associazioni internazionali	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incontri (fisico, call, web)</li> </ul>	<p><b>BU Corporate</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Attività di preparazione del Regulatory breakfast sull'EU Green Deal</li> <li>Possibili sinergie e collaborazioni</li> <li>Presentazione nuovi vertici</li> <li>Presentazione a Bruxelles Position Paper A2A forum Ambrosetti 2020</li> </ul> <p><b>BU Mercato</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Partecipazione a E-mob 2020</li> </ul>
Scuole e Università	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incontri (fisico, call, web)</li> <li>Visite impianti</li> <li>Indagini/Sondaggi</li> <li>Focus Group</li> <li>Convegni/Conferenze stampa /Eventi</li> </ul>	<p><b>BU Ambiente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Riduzione dei rifiuti, corretta raccolta differenziata, Plastic Free e presentazione contest creativo per coinvolgere i ragazzi "Un murale per l'ambiente"</li> <li>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"</li> <li>Educazione ambientale a Brescia</li> <li>Incontri sul tema energia e rifiuti</li> <li>Promozione di progetti didattici di educazione ambientale dedicati alle scuole dei territori in cui opera LGH</li> </ul> <p><b>BU Corporate</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Attività di recruiting, formazione, webinar, career days e incontri presso le principali Università</li> <li>Attività di formazione, incontri, webinar e talks presso le Università, su temi di sostenibilità, public affairs, HR, diversity</li> <li>Visite impianti</li> <li>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)</li> <li>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</li> <li>Survey di gradimento sulle attività scuola</li> <li>Contributo all'organizzazione degli incontri dell'Osservatorio permanente sulla Regolazione dell'Università Cattolica</li> <li>Focus Group su efficienza e risparmio energetico</li> <li>Salute e sicurezza, efficienza energetica: progetto pilota dei sensori della qualità dell'aria indoor installati in 10 classi della città di Brescia</li> <li>Video sulla EDUTV per orientamento ai giovani</li> <li>Incontri per possibili nuove iniziative con le scuole</li> </ul> <p><b>BU Generazione e Trading</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Progetto Horizon per un traghetto a gas per lo Stretto di Messina</li> <li>Possibili sinergie impiantistiche in Sicilia</li> </ul> <p><b>BU Reti e calore</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Normativa ed evoluzione delle procedure competitive per l'assegnazione delle concessioni di distribuzione del gas naturale</li> </ul>
Sindacati	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incontri (fisico, call, web)</li> <li>Focus Group</li> </ul>	<p><b>Gruppo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Emergenza Covid-19</li> </ul> <p><b>BU Ambiente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Emergenza Covid-19: ammortizzatori sociali e solidarietà</li> </ul>

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
		<b>BU Ambiente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Attività di sensibilizzazione sulla raccolta differenziata degli imballaggi</li> <li>Contatore Ambientale</li> <li>Tavolo di lavoro certificati bianchi</li> <li>Impianti FORSU</li> <li>Partecipazione a convegni e seminari</li> <li>Visita impianto da parte della Commissione Territorio Regione Lombardia con delegazione Thailandese</li> <li>Indagine <i>Customer Satisfaction</i> AMSA</li> <li>Tavolo di lavoro carta qualità servizi di igiene ambientale San Benedetto Po</li> <li>Titoli di Efficienza Energetica</li> <li>Progetto recupero fumi termoutilizzatore Brescia</li> <li>Distribuzione compost</li> <li>Distribuzione <i>welcome kit</i> per contribuire al progetto di <i>Social housing</i> «Abitare Merezate»</li> <li>Modifiche strutturali servizi alle utenze domestiche e commerciali</li> <li>Sviluppo contenitori ottimizzati per le operazioni di raccolta del cartone</li> <li>Presentazione piano neve</li> <li>Carta dei Servizi di Aprica</li> </ul>
		<b>BU Corporate</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Giornate dell'Energia, Acqua e Rifiuti. Convegni e incontri con rappresentanti istituzionali e imprenditoriali</li> <li><i>Focus Group</i> su tematiche varie (Lotta al cambiamento climatico, Lotta allo spreco, Energie rinnovabili, Mobilità sostenibile, Uso efficiente dell'acqua, Economia circolare)</li> <li>Incontri con le associazioni consumatori per ADR</li> <li>Organizzazione corso di formazione per conciliatori paritetici del settore Idrico e teleriscaldamento</li> <li>Possibili collaborazioni e sinergie su tematiche condivise</li> <li>Partecipazione a convegni e seminari</li> <li>Consegna borracce scuole primarie di Brescia</li> <li>Presentazione risultati indagine IPSOS su percezione della città e qualità servizi A2A</li> <li>Trasmissione televisiva "La nostra energia per l'ambiente" in collaborazione con la televisione locale di Brescia</li> <li>Progetto di riqualificazione di Via Milano a Brescia</li> <li>ForumAscolto Brescia</li> <li>Inaugurazione murali realizzati in 3 scuole secondarie di I grado della città di Milano a valle del contest creativo "Un murale per l'ambiente"</li> <li>Valutazione meccanismo <i>carbon adjustment tax</i></li> <li>Progetto "Cremona Notte di luce"</li> <li>Accordo partenariato Centro Sviluppo Sostenibilità</li> <li>Sensori scuole Brescia</li> <li>Presentazione Bilanci di Sostenibilità 2019 su Milano, Friuli Venezia Giulia, Valtellina e Valchiavenna, Brescia, Bergamo</li> <li>Indagine per l'analisi di materialità</li> </ul>
		<b>BU Generazione e Trading</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Piano per rilancio Cittadella della Ricerca di Brindisi.</li> <li>Possibilità di ricevere biomassa derivante da espanto ulivi essiccati causa Xylella.</li> <li>Sostituzione di amianto dalle coperture degli edifici mediante fotovoltaico</li> <li>Transizione energetica</li> </ul>
		<b>BU Mercato</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Possibili <i>partnership</i> sulla mobilità elettrica</li> <li>Mobilità elettrica e colonnine di ricarica</li> <li>Interventi in Sicilia per fotovoltaico</li> <li>Ruolo pompe di calore per efficientamento energetico e impatto sulle emissioni</li> <li>Protocollo intesa Comunità Montana Valtrompia e A2A Energy Solutions</li> </ul>
		<b>BU Reti e Calore</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Presentazione progetti e nuovo piano investimenti A2A Ciclo Idrico</li> <li>Teleriscaldamento nel Comune di Milano</li> <li>Progetto decorazione delle cabine elettriche Unareti presenti a Brescia</li> <li>Dialogo per possibili sinergie su tematiche digitali</li> <li>Emissioni fuggitive</li> <li>Regolamentazione mercato e sanzioni operatori</li> <li>Nuove opportunità commerciali per teleriscaldamento</li> <li>Sviluppo nuovo <i>business</i> teleraffrescamento, realizzazione nuovi accumuli di calore, decarbonizzazione</li> <li>Stato di avanzamento del progetto Lombheat</li> <li>Progetto Aquarius per rintracciamento perdite nella rete idrica</li> <li>Depuratore di Valtrompia</li> </ul>
<b>Multistakeholder</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incontri (fisico, call, web)</li> <li>Gruppi di lavoro/comitati</li> <li>Visite impianti</li> <li>Indagini/Sondaggi</li> <li><i>Focus Group</i></li> <li>Convegni, conferenze stampa, eventi</li> <li>Forum Ascolto</li> </ul>	

## Capitale Finanziario

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

	2018	2019	2020
<b>+A) Valore della produzione</b>	<b>6.494</b>	<b>7.324</b>	<b>6.862</b>
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>-B) Costi intermedi della produzione</b>	<b>4.740</b>	<b>5.397</b>	<b>5.010</b>
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
<b>VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO</b>	<b>1.754</b>	<b>1.927</b>	<b>1.852</b>
<b>-C) Gestione finanziaria</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
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
<b>-D) Componenti accessori e straordinari</b>	<b>56</b>	<b>-2</b>	<b>1</b>
+/- saldo gestione accessoria	42	-6	0
+/- saldo componenti straordinari	14	4	1
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</b>	<b>1.814</b>	<b>1.927</b>	<b>1.853</b>
- Ammortamenti della gestione	463	502	555
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>	<b>1.351</b>	<b>1.425</b>	<b>1.298</b>

Target operativi di sostenibilità 21-30

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam

Il Gruppo AEB

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

	2018	2019	2020
<b>REMUNERAZIONE DEL PERSONALE</b>	<b>492</b>	<b>521</b>	<b>526</b>
Salari e stipendi	428	448	451
TFR	31	31	31
Altri costi	33	42	44
<b>REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI RISCHIO</b>	<b>190</b>	<b>222</b>	<b>245</b>
Utili distribuiti	180	218	241
Risultato netto dell'esercizio di pertinenza di terzi	10	4	4
<b>REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO</b>	<b>116</b>	<b>112</b>	<b>81</b>
<b>TRASFERIMENTI ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE</b>	<b>322</b>	<b>332</b>	<b>254</b>
Imposte dirette destinate allo Stato	148	152	74
Altre imposte e tasse destinate allo Stato	1	1	1
Oneri sociali	173	179	179
<b>TRASFERIMENTI A FAVORE DELLA COMUNITA' LOCALE</b>	<b>67</b>	<b>67</b>	<b>69</b>
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
<b>REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA</b>	<b>627</b>	<b>673</b>	<b>678</b>
Riserve	164	502	555
Ammortamenti	463	171	123
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</b>	<b>1.814</b>	<b>1.927</b>	<b>1.853</b>

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
<b>Totale</b>	<b>1.231</b>	<b>1.234</b>	<b>1.204</b>

\* 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
<b>Totale</b>	<b>500</b>	<b>627</b>	<b>738</b>

\* 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
<b>Fattore medio di disponibilità A2A (%)</b>			
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%
<b>Fattore medio di disponibilità LGH (%)</b>			
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	
<b>Business Unit Generazione e Trading</b>	Impianti termoelettrici	10.671	10.910	9.760
	Impianti idroelettrici	4.464	4.534	4.388
	Impianti fotovoltaici (compresa energia consumata)	63	122	126
<b>Business Unit Reti e Calore</b>	Impianti di cogenerazione	285	268	264
<b>Business Unit Ambiente</b>	Impianti di valorizzazione dei rifiuti (compreso biogas), caldaie a gas naturale	1.183	1.192	1.288
<b>Totale</b>	<b>16.666</b>	<b>17.044</b>	<b>15.827</b>	

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

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

### 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 <sup>3</sup> ) da distribuzione*	nd	nd	1.444
Calore (GWh) disperso	nd	nd	542

\*Il dato è stimato.

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 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 (Mm <sup>3</sup> )	2.425	2.356	2.300
Gas naturale trasportato (Mm <sup>3</sup> )	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 (Mm <sup>3</sup> )	54	54	54
Acqua prelevata (Mm <sup>3</sup> )	94	93	92
Perdite di rete e acqua non contabilizzata (Mm <sup>3</sup> )	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 (Mm <sup>3</sup> )	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
<b>Totale</b>	<b>3.787</b>	<b>3.551</b>	<b>3.609</b>

\* 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 - numero

	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/kWh <sub>eq</sub> )*	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 <sub>2eq</sub> )	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 <sub>2eq</sub> /anno)	933.332	853.467	695.408
Water footprint (migliaia di m <sup>3</sup> 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 <sup>3</sup> )	Da acquedotto	30	37	29
	Da pozzo	254	246	259
	Da terze parti - acqua dolce	24	47	54
Acqua derivata e restituita (migliaia di m <sup>3</sup> )	Da Corpo Idrico superficiale - acqua salata/salmastra	591	707	618
	<b>Totale</b>	<b>899</b>	<b>1.037</b>	<b>960</b>
	Da Corpo Idrico superficiale - acqua dolce per produzione idroelettrica da Corpo Idrico superficiale - acqua salata/salmastra	462.580	493.067	312.028
Acqua prelevata per distribuzione alle utenze del servizio idrico (migliaia di m <sup>3</sup> )		255.358	272.471	247.974
	<b>Totale</b>	<b>717.938</b>	<b>765.538</b>	<b>560.002</b>
Acqua prelevata per distribuzione alle utenze del servizio idrico (migliaia di m <sup>3</sup> )	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 <sup>3</sup> )	Allo scarico in acque costiere/canali	673	736	639
	<b>Totale</b>	<b>673</b>	<b>736</b>	<b>639</b>
Acque recuperate (migliaia di m <sup>3</sup> )	Recuperate nel ciclo produttivo	680	827	292
	% sul totale acqua prelevata	78%	80%	30%
Acque restituite (migliaia di m <sup>3</sup> )	Acque derivate - acqua dolce	462.580	493.067	312.028
	Acque derivate - acqua salata/salmastra	255.358	272.471	247.974
	<b>Totale</b>	<b>717.938</b>	<b>765.538</b>	<b>560.294</b>
Acqua pubblica erogata alle utenze del servizio idrico (migliaia di m <sup>3</sup> )	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
<b>Combustibili (TJ)</b>			
Gas natural	694	724	750
Petroliiferi (OCD, gasolio)	71	66	73
Rifiuti, biomasse e CSS	21.095	21.035	22.224
Biogas (da discariche e depuratori)	484	428	463
<b>Carburanti per autotrazione (TJ)</b>			
Benzina	7	6	6
Gasolio	504	492	463
Metano	111	145	147
<b>Energia</b>			
Autoconsumi impianti, energia elettrica	nd	nd	254
Energia elettrica consumata (GWh), prelevata da rete	54	58	67
di cui rinnovabile	nd	nd	64
Calore consumato per riscaldamento sedi	nd	nd	31
di cui rinnovabile	nd	nd	21
<b>Prodotti chimici e materiali (t)</b>			
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 <sub>2</sub> , 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
<b>Totale prodotti chimici</b>	<b>239.583</b>	<b>266.172</b>	<b>414.653</b>

Target operativi di sostenibilità 21-30

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam

Il Gruppo AEB

**Prelievi**

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

		2018	2019	2020
Acqua prelevata per consumi di processo (migliaia di m <sup>3</sup> )	Acquedotto	511	511	467
	Pozzo	3.160	3.134	2.942
	<b>Totale</b>	<b>3.671</b>	<b>3.643</b>	<b>3.409</b>
Acqua utilizzata per unità di energia prodotta - m <sup>3</sup> /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 m <sup>3</sup> )	in fognatura	503	535	417
	in corpo idrico superficiale (acqua dolce)	919	1.333	1.735
	<b>Totale</b>	<b>1.421</b>	<b>1.868</b>	<b>2.152</b>
Acque recuperate (migliaia di m <sup>3</sup> )	Recuperate nel ciclo produttivo	401	384	457
	% sul totale acqua prelevata	11%	11%	13%
Acque restituite (di raffreddamento) (migliaia di m <sup>3</sup> )	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
<b>Speciali totali (t)</b>	<b>641.173</b>	<b>605.951</b>	<b>699.484</b>
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 <sub>2</sub> 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 <sub>2</sub> da autoveicoli (t)	43.434	44.646	42.612
CO <sub>2</sub> indiretta da acquisto di energia (t)			
Location based <sup>2</sup>	17.148	17.341	19.133
Market based <sup>2</sup>	nd	28.085	4.215
Gas fluorurati (t CO <sub>2eq</sub> )	524	303	329
NO <sub>x</sub> (t)	883	851	811
SO <sub>2</sub> (t)	36	53	73
Polveri (t)	6,2	7,0	9,0
Metano (CH <sub>4</sub> ) -perdite biogas disperso in discarica (t CO <sub>2eq</sub> )	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
<b>Combustibili (TJ)</b>			
Gas naturale	56.336	64.339	62.604
Carbone	19.577	9.604	1.177
Petroliferi (OCD, gasolio)	9.342	9.787	8.835
<b>Carburanti per autotrazione (TJ)</b>			
Benzina	2,09	2,03	2,79
Gasolio	5,44	4,31	5,46
Metano	0,00	0,01	0,00
<b>Energia</b>			
Energia elettrica per autoconsumi impianti (GWh)	nd	nd	378
Energia elettrica prelevata da rete (GWh)	162	177	202
di cui rinnovabile	nd	nd	202
Calore consumato per riscaldamento sedi	nd	nd	4
di cui rinnovabile	nd	nd	-
<b>Prodotti chimici e materiali (t)</b>			
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 <sub>2</sub> , 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
<b>Totale prodotti chimici</b>	<b>25.479</b>	<b>15.935</b>	<b>11.380</b>

### Prelievi

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

	2018	2019	2020	
<b>Acqua prelevata per consumi di processo (migliaia di m<sup>3</sup>)</b>	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
<b>Totale</b>	<b>4.073</b>	<b>3.418</b>	<b>2.961</b>	
<b>Acque derivate per uso idroelettrico (migliaia di m<sup>3</sup>)</b>	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
<b>Acqua derivata e restituita di raffreddamento (migliaia di m<sup>3</sup>)</b>	Corpo Idrico superficiale - acqua salata/salmastra per raffreddamento	532.300	424.753	278.798
	<b>Totale</b>	<b>1.403.587</b>	<b>1.335.234</b>	<b>1.121.586</b>
<b>Acqua utilizzata per unità di energia prodotta - m<sup>3</sup>/MWh (impianti termoelettrici)</b>	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	
<b>Acque reflue industriali scaricate (migliaia di m<sup>3</sup>)</b>	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
	<b>Totale acque scaricate</b>	<b>2.200</b>	<b>5.609</b>	<b>5.438</b>
<b>Acque recuperate (migliaia di m<sup>3</sup>)</b>	Recuperate nel ciclo produttivo	1.258	1.374	770
	% sul totale acqua prelevata	31%	40%	26%
<b>Acque restituite (di derivazione idroelettrica) (migliaia di m<sup>3</sup>)</b>		3.158.118	3.082.634	3.108.050
	<b>Acque restituite (di raffreddamento) (migliaia di m<sup>3</sup>)</b>	in corpo idrico superficiale (acqua dolce)	871.287 **	910.481
in acque costiere/canali salmastri*		532.300	424.753	278.798
<b>Totale</b>		<b>1.403.857</b>	<b>1.335.234</b>	<b>1.121.586</b>
<b>Carichi inquinanti in corpo idrico superficiale (migliaia di m<sup>3</sup>)</b>	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
<b>Speciali totali (t)</b>	<b>50.955</b>	<b>31.207</b>	<b>40.155</b>
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 <sub>2</sub> da processi di combustione (t)	5.700.406	5.228.056	4.260.787
CO <sub>2</sub> da autoveicoli (t)	553	467	607
CO <sub>2</sub> indiretta da acquisto di energia (t)			
<i>Location based*</i>	51.045	52.736	57.573
<i>Market based**</i>	nd	85.527	1.244
Gas fluorurati (t CO <sub>2</sub> eq.)	1.193	1.440	1.250
NO <sub>x</sub> (t)	2.060	1.886	1.416
SO <sub>2</sub> (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
<b>Combustibili (TJ)</b>			
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
<b>Carburanti per autotrazione (TJ)</b>			
Benzina	10	10	10
Gasolio	18	18	18
Metano	9	9	9
<b>Energia</b>			
Energia elettrica per autoconsumi impianti (GWh)	nd	nd	40
Energia elettrica consumata (GWh)	118	114	108
<i>di cui rinnovabile</i>	nd	nd	99
Calore consumato per riscaldamento sedi*	nd	nd	2
<i>di cui rinnovabile</i>	nd	nd	-
Energia termica (GWh - acquisto da esterni)	456	464	464
<b>Prodotti chimici e materiali (t)</b>			
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 <sub>2</sub> , 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
<b>Totale prodotti chimici</b>	<b>12.541</b>	<b>12.299</b>	<b>12.618</b>

\* 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 <sup>3</sup> )	Da Acquedotto	728	721	800
	Da Pozzo	511	623	640
	<b>Totale</b>	<b>1.239</b>	<b>1.344</b>	<b>1.440</b>
Acqua derivata e restituita (migliaia di m <sup>3</sup> )	Da Corpo Idrico superficiale - acqua dolce	22	3	0,1
	Da Falda	1.559	1.716	2.179
	<b>Totale</b>	<b>1.581</b>	<b>1.719</b>	<b>2.179</b>
Acqua utilizzata per unità di energia prodotta - m <sup>3</sup> /MWh (caldaie semplici o cogeneratori)		0,33	0,35	0,35
Acqua prelevata per distribuzione alle utenze del servizio idrico (milioni di m <sup>3</sup> )		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 <sup>3</sup> )	in fognatura	355	370	308
	in corpo idrico superficiale (acqua dolce)	251	216	229
	<b>Totale acque scaricate</b>	<b>606</b>	<b>586</b>	<b>537</b>
Acque recuperate (migliaia di m <sup>3</sup> )	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 <sup>3</sup> )	in corpo idrico superficiale (acqua dolce)	22	3	-
	in falda	1.559	1.716	2.179
	<b>Totale</b>	<b>1.581</b>	<b>1.719</b>	<b>2.179</b>
Acqua pubblica erogata alle utenze del servizio idrico (milioni di m <sup>3</sup> )		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
<b>Speciali totali (t)</b>	<b>39.299</b>	<b>37.531</b>	<b>36.304</b>
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 <sub>2</sub> da processi di combustione (t)	392.712	377.631	329.704
CO <sub>2</sub> da autoveicoli (t)	2.541	2.575	2.539
CO <sub>2</sub> 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 <sub>2eq</sub> )	960	776	1.173
Metano (CH <sub>4</sub> ) - perdite dalle reti di distribuzione gas naturale* (t CO <sub>2eq</sub> )	43.154	45.204	28.875
NO <sub>x</sub> (t)	179	133	101
SO <sub>2</sub> (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
<b>Acqua (migliaia m³)</b>	168	177	<b>143</b>
<b>Energia elettrica consumata (GWh)</b>	14	14	<b>12</b>
di cui rinnovabile	nd	nd	<b>12</b>
<b>Calore consumato per riscaldamento e raffrescamento sedi</b>	7	6	<b>7</b>
di cui rinnovabile	nd	nd	<b>2</b>
<b>Combustibili (TJ)</b>			
Metano	25	26	<b>18</b>
<b>Carburanti (TJ)</b>			
Benzina	2,9	3,6	<b>2,6</b>
Gasolio	48	48	<b>24</b>
Metano	3,2	1,0	<b>0,7</b>

### Rifiuti

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

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

### Emissioni

Figura 50 Emissioni totali - Business Unit Corporate [GRI 305-1\_2\_6\_7]

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

\* 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
<b>Lavoratori a tempo indeterminato</b>	<b>8.836</b>	<b>1.797</b>	<b>10.633</b>	<b>9.024</b>	<b>1.846</b>	<b>10.870</b>	<b>9.259</b>	<b>1.915</b>	<b>11.174</b>
<b>Lavoratori a tempo determinato</b>	<b>518</b>	<b>45</b>	<b>563</b>	<b>402</b>	<b>22</b>	<b>424</b>	<b>246</b>	<b>57</b>	<b>303</b>
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
<b>Totale</b>	<b>9.354</b>	<b>1.842</b>	<b>11.196</b>	<b>9.426</b>	<b>1.868</b>	<b>11.294</b>	<b>9.505</b>	<b>1.972</b>	<b>11.477</b>
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
<b>Lavoratori con contratti atipici (interinali/stagisti/collaboratori)</b>	<b>118</b>	<b>40</b>	<b>158</b>	<b>156</b>	<b>66</b>	<b>222</b>	<b>111</b>	<b>52</b>	<b>163</b>

\* 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	<b>175</b>
Contratto elettrici	3.473	3.511	<b>3.488</b>
Contratto unico gas acqua	1.567	1.579	<b>1.545</b>
Contratto commercio	453	490	<b>545</b>
Contratto igiene urbana	4.556	4.673	<b>4.797</b>
Contratto fise	735	804	<b>872</b>
Contratto chimico	178	0	<b>-</b>
Contratto autotrasporti	4	58	<b>4</b>
Altri contratti	53	3	<b>51</b>
<b>Totale</b>	<b>11.196</b>	<b>11.294</b>	<b>11.477</b>

Target operativi di sostenibilità 21-30

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam

Il Gruppo AEB

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
<b>Totale</b>	<b>9.354</b>	<b>1.842</b>	<b>11.196</b>	<b>9.426</b>	<b>1.868</b>	<b>11.294</b>	<b>9.505</b>	<b>1.972</b>	<b>11.477</b>

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
<b>Totale</b>	<b>809</b>	<b>111</b>	<b>920</b>	<b>776</b>	<b>101</b>	<b>877</b>	<b>813</b>	<b>182</b>	<b>995</b>
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
<b>Totale</b>	<b>781</b>	<b>64</b>	<b>845</b>	<b>708</b>	<b>82</b>	<b>790</b>	<b>815</b>	<b>99</b>	<b>914</b>
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
<b>Totale</b>	<b>192</b>	<b>146</b>	<b>121</b>	<b>386</b>	<b>845</b>	<b>130</b>	<b>142</b>	<b>103</b>	<b>415</b>	<b>790</b>	<b>127</b>	<b>118</b>	<b>121</b>	<b>548</b>	<b>914</b>
Tasso di turnover*	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			
<b>Totale</b>	<b>147</b>	<b>30</b>	<b>487</b>	<b>145</b>	<b>3.245</b>	<b>1.453</b>	<b>5.475</b>	<b>214</b>	<b>11.196</b>	<b>148</b>	<b>28</b>	<b>508</b>	<b>156</b>	<b>3.282</b>	<b>1.479</b>	<b>5.488</b>	<b>205</b>	<b>11.294</b>	<b>148</b>	<b>27</b>	<b>511</b>	<b>164</b>	<b>3.365</b>	<b>1.566</b>	<b>5.481</b>	<b>215</b>	<b>11.477</b>			

Figura 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
<b>Totale</b>	<b>362</b>	<b>115</b>	<b>477</b>	<b>338</b>	<b>102</b>	<b>440</b>	<b>311</b>	<b>88</b>	<b>399</b>

Target operativi di sostenibilità 21-30

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam

Il Gruppo AEB

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%
<b>Totale</b>	<b>177</b>	<b>632</b>	<b>4.697</b>	<b>5.690</b>	<b>11.196</b>	<b>100,0%</b>	<b>176</b>	<b>664</b>	<b>4.761</b>	<b>5.693</b>	<b>11.294</b>	<b>100,0%</b>	<b>175</b>	<b>675</b>	<b>4.931</b>	<b>5.696</b>	<b>11.477</b>	<b>100,0%</b>

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%
<b>Totale</b>	<b>9.354</b>	<b>1.842</b>	<b>11.196</b>	<b>100%</b>	<b>9.426</b>	<b>1.868</b>	<b>11.294</b>	<b>100%</b>	<b>9.508</b>	<b>1.969</b>	<b>11.477</b>	<b>100%</b>

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
<b>Totale</b>	<b>227.663</b>	<b>20,3</b>	<b>201.289</b>	<b>17,82</b>	<b>148.496</b>	<b>12,94</b>

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
<b>Totale</b>	<b>227.663</b>	<b>20,3</b>	<b>201.289</b>	<b>17,82</b>	<b>148.496</b>	<b>12,94</b>

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
<b>2020</b>	<b>808</b>	<b>1.373</b>

Salute e sicurezza sul lavoro

Figura 70 Dati infortunistici\* [GRI 403-9]

	2018	2019	2020
<b>Decessi</b>	0	0	<b>0</b>
<b>N° infortuni (escl. itinere)</b>	521	461	<b>325</b>
Uomo	485	436	308
Donna	36	25	17
di cui con gravi conseguenze**	nd	nd	7
<b>N° giorni di assenza</b>	12.710	11.238	<b>10.312</b>
<b>Durata media</b>	24,21	24,38	<b>31,73</b>
<b>Indice di frequenza IF</b>	29,14	24,95	<b>17,69</b>
<b>Indice di gravità IG</b>	0,71	0,61	<b>0,56</b>
<b>Indice di incidenza II</b>	8,0	7,4	<b>4,3</b>
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
<b>Totale</b>	<b>117.539</b>	<b>20.327</b>	<b>124.208</b>	<b>21.039</b>	<b>140.919</b>	<b>18.826</b>
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
<b>Absentee Rate</b>	<b>5%</b>	<b>4%</b>	<b>5%</b>	<b>5%</b>	<b>6%</b>	<b>4%</b>

\* 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
<b>Lost day rate</b>	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
<b>Totale</b>	<b>1.134.992</b>	<b>1.225.823</b>	<b>1.319.777</b>

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
<b>Totale</b>	<b>1.134.992</b>	<b>1.225.823</b>	<b>1.319.777</b>

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
<b>Totale</b>	<b>1.240.960</b>	<b>1.242.723</b>	<b>1.247.546</b>

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
<b>Totale</b>	<b>1.240.960</b>	<b>1.242.723</b>	<b>1.247.546</b>

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
<b>Totale</b>	<b>550,69</b>	<b>558,20575</b>	<b>483,03</b>	<b>555,40</b>	<b>572,00</b>

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

Figura 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
<b>Totale</b>	<b>1.086</b>	<b>1.073,20</b>	<b>932</b>	<b>944,28</b>	<b>946,00</b>

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

Figura 91 Affluenza agli sportelli

	2018	2019	2020
<b>Numero totale clienti serviti</b>	<b>246.409</b>	<b>240.354</b>	<b>134.399</b>
A2A Energia	170.513	168.054	89.065
Linea Più*	75.896	72.300	41.481
Lumenergia	-	-	3.853
<b>Tempo medio di attesa agli sportelli in minuti</b>			
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
<b>Totale</b>	<b>433.333</b>	<b>536.143</b>	<b>939.591</b>
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 *	nd	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%
<b>Totale GWh</b>	<b>2.229</b>	<b>2.276</b>	<b>3.858</b>

\* 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	98,64%	100%	100%	4,39	4,96	3,44
	30 gg lav per MT	81,82%	100%	100%	20,91	18,60	10
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 gg lav per BT	99,45%	100%	100%	2,62	2,28	2,54
	20 gg lav per MT		100%	100%		0	9
Tempo di esecuzione di lavori complessi	50 gg lav per BT	100%	100%	100%	16,50	20,64	20,47
	50 gg lav per MT	100%	100%	100%	10,50	22,57	1
Tempo di attivazione della fornitura BT/MT	5 gg lav	99,96%	99,6%	100%	0,31	0,35	0,28
		100%	100%	100%	3	2,33	5
Tempo di disattivazione della fornitura	5 gg lav per BT	99,98%	99,80%	99,02%	0,43	0,56	0,54
	7 gg lav per MT	100%	100%	-	6	1	-
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	1 gg feriale su messi a zero	99,83%	99,64%	98,18%	0,08	0,1	0,14
	1 gg lav ridotti 15%			100%			0
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 (%)		
		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%	99,50%	98,86%	99,17%
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%	100%	100%	100%
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%	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%	100%	56%	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%
<b>Totale complessivo</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>23</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>

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%
<b>Totale complessivo</b>	<b>22</b>	<b>46%</b>	<b>25</b>	<b>52%</b>	<b>1</b>	<b>2%</b>	<b>48</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>

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
<b>Totale</b>	<b>4.572</b>	<b>4.229</b>	<b>4.883</b>

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 Lereti.

Dal primo gennaio 2020 sono decorsi gli effetti della fusione per incorporazione di Enerxenia in Acel Energie S.r.l..

### Governance

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

Ad integrazione degli strumenti di controllo previsti nell'ambito del D.Lgs. 231/2001, la Società si è dotata di un Codice Etico, al cui interno sono riportati anche gli elementi principali della politica praticata in tema di diritti umani: Nel 2020 non risulta si siano verificati episodi di corruzione e non sono pendenti cause relative ad episodi di corruzione.

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

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

Durante l'anno 2020 è stata avviata l'integrazione della mappatura dei principali rischi non finanziari nel sistema di *Enterprise Risk Management*. Si rimanda alla 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 – milioni di euro

	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
<b>REMUNERAZIONI E DELLA AZIENDA</b>	<b>301,44</b>	<b>310,22</b>
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</b>	<b>384,27</b>	<b>395,38</b>

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 <sub>e</sub> )	45	46	48
Termica (MW <sub>t</sub> )	245	245	250

Figura 127 produzione di energia

PRODUZIONE DI ENERGIA	2018	2019	2020
Elettrica (GWh <sub>e</sub> )	149	149	78
Termica (GWh <sub>t</sub> )	300	301	286

Figura 128 Distribuzione gas naturale

Distribuzione Gas naturale	2018	2019	2020
Gas naturale distribuito (Mm <sup>3</sup> )	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 (Mm <sup>3</sup> )	28	28	29
Acqua prelevata (Mm <sup>3</sup> )	43	44	43
Perdite di rete e acqua non contabilizzata (Mm <sup>3</sup> )	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%
<b>TOTALE</b>	<b>76.040,00</b>	<b>75%</b>	<b>82.806,10</b>	<b>74%</b>	<b>84.017,62</b>	<b>74%</b>

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
<b>Volume totale di acqua prelevata</b>	<b>43.780</b>	<b>42.182</b>

\* 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
<b>Volume totale di acqua scaricata</b>	<b>806</b>	<b>804</b>
<b>Acqua pubblica erogata alle utenze del servizio idrico (Mm3)</b>	<b>28</b>	<b>29</b>

\* 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\* – t

	2018	2019	2020
Emissioni dirette (Scope 1)	144.359	117.116	163.137
Emissioni indirette (Scope 2) - Location Based	14.632	15.793	11.794
Emissioni indirette (Scope 2) - Market based	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 <sub>x</sub> ) (t)	82	66	76
Ossidi di Zolfo (SO <sub>x</sub> ) (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
<b>Totale (t)</b>	<b>19.708,33</b>	<b>14.698,22</b>	<b>22.110,17</b>
Avviati a recupero (% sul totale)	93%	93%	89%

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

Gestione responsabile delle persone

Figura 139 Suddivisione dei dipendenti e collaboratori per genere

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
<b>Totale</b>	<b>641</b>	<b>224</b>	<b>865</b>	<b>669</b>	<b>233</b>	<b>902</b>	<b>649</b>	<b>229</b>	<b>878</b>
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 Numero di assunzioni, uscite e tasso di turnover

Assunzioni, Uscite, Turnover	2018	2019	2020
Assunzioni	36	88	52
Uscite	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
<b>Totale</b>	<b>22</b>	<b>50</b>	<b>426</b>	<b>367</b>	<b>865</b>	<b>23</b>	<b>53</b>	<b>434</b>	<b>392</b>	<b>902</b>	<b>18</b>	<b>56</b>	<b>428</b>	<b>376</b>	<b>878</b>
<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
<b>Totale</b>	<b>22</b>	<b>50</b>	<b>426</b>	<b>367</b>	<b>865</b>	<b>23</b>	<b>53</b>	<b>434</b>	<b>392</b>	<b>902</b>	<b>18</b>	<b>56</b>	<b>428</b>	<b>376</b>	<b>878</b>

Target operativi di sostenibilità 21-30

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam

Il Gruppo AEB



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

	2019		2020	
	Numero Ore	Ore medie di formazione annue per dipendente <sup>4</sup>	Numero Ore	Ore medie di formazione annue per dipendente <sup>5</sup>
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

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

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

Relazioni con gli stakeholder

Figura 147 Relazione con i clienti

<b>Numero di PDR e comuni serviti dal servizio di distribuzione gas</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
PDR	314.066	314.210	313.458
Comuni serviti	88	88	88
<b>Numero di utenti e comuni serviti dal servizio di distribuzione elettricità</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
POD	25.757	25.809	25.779
Comuni serviti	4	4	4
<b>Numero di utenti e comuni serviti dal servizio di igiene urbana</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Utenti	154.858	185.140	196.500
Comuni serviti	19	30	42
<b>Comuni e clienti serviti dal servizio idrico</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
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
<b>Utenti allacciati al servizio di teleriscaldamento</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Utenti	623	629	633
<b>Contratti per tipologia di fornitura del servizio vendita gas</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
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 <sup>3</sup> )	n.a.	466	431
<b>Contratti per tipologia di fornitura del servizio vendita elettricità</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
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	-	-
<b>Totale</b>	<b>2.213</b>	<b>61.285.419</b>	<b>2.671</b>	<b>101.174.364</b>	<b>2.649</b>	<b>133.039.188</b>

### 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%
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>

Figura 150 Capacità installata

	2020
Elettrica (MW <sub>e</sub> )	10
Termica (MW <sub>t</sub> )	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 <sup>3</sup> )	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
<b>Totale</b>	<b>205</b>

## Gestione responsabile delle persone

Figura 159 Suddivisione dei dipendenti e collaboratori per genere

	2020		
	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti			
a tempo indeterminato	497	126	614
a tempo determinato	8	1	9
<b>Totale</b>	<b>505</b>	<b>127</b>	<b>623</b>
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
<b>Numero decessi</b>	0	0	0	0
<b>N° infortuni sul lavoro</b>	1	0	24	1
Uomo			24	1
Donna	1	0	0	0
<b>Infortuni cui con gravi conseguenze</b>	0	0	0	0
<b>Indice di frequenza IF</b>	8,1	0	5,38	5,38
<b>Indice di gravità IG</b>	0,28	0	0,04	0,04
<b>Indice di incidenza II</b>	0	0	2,52	7,58
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
<b>Totale</b>	<b>7</b>	<b>33</b>	<b>211</b>	<b>372</b>	<b>623</b>

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 <sup>6</sup>
Dirigenti	6	23	229,5	32,8
Quadri	33	84	323,5	9,8
Impiegati	121	288	1.588	7,5
Operai	357	702	3.989	10,5

Relazioni con gli stakeholder

Figura 166 Relazione con i clienti

	2020
<b>Numero di PDR e comuni serviti dal servizio di distribuzione gas</b>	
PDR	285.995
Comuni serviti	97
<b>Numero di utenti e comuni serviti dal servizio di distribuzione elettricità</b>	
POD	26.048
Comuni serviti	1
<b>Numero di utenti e comuni serviti dal servizio di igiene urbana</b>	
Utenti	414.229
Comuni serviti	26
<b>Utenti allacciati al servizio di teleriscaldamento</b>	
Utenti	530
<b>Illuminazione Pubblica (al netto dei punti di A2A Illuminazione Pubblica)</b>	
Punti luce	7.059
<b>Servizio vendita gas (numero di contratti)</b>	
Mercato tutelato	73.910
Mercato libero	63.805
<b>Totale</b>	<b>137.715</b>
Vendita di gas totale (Mm <sup>3</sup> )	260
<b>Servizio vendita elettricità (numero di contratti)</b>	
Mercato tutelato	8.409
Mercato libero	55.509
<b>Totale</b>	<b>63.918</b>
Vendita di energia elettrica totale (GWh)	488

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

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. 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
<b>Totale</b>	<b>2.069</b>	<b>49.997.324</b>

### Controversie

Gelsia Ambiente S.r.l. a fine 2020, in relazione alla gestione di una piattaforma ecologica di proprietà comunale, ha ricevuto una diffida dall'ATO MB per 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

