

Piano di Sostenibilità 2020-2024



ECONOMIA CIRCOLARE

AZIONE	KPI
RECUPERO E TRATTAMENTO Migliorare il processo di recupero dei rifiuti raccolti (anche attraverso la loro valorizzazione energetica) e promuovere la raccolta differenziata per aiutare a ridurre l'impatto ambientale delle città	Rifiuti urbani in discarica
	Percentuale di raccolta differenziata nei comuni serviti (a esclusione di Milano)
	Percentuale di raccolta differenziata nella città di Milano
	Rifiuti trattati (urbani + speciali) finalizzati al recupero di materia negli impianti del Gruppo
	Rifiuti trattati destinati al recupero energetico negli impianti gestiti dal Gruppo
	CSS prodotto dagli impianti del Gruppo
	Biometano prodotto da impianti FORSU (Frazione Organica del Rifiuto Solido Urbano)
POLITICHE DI RIDUZIONE Ridurre la produzione di rifiuti attraverso una politica di prevenzione, riduzione, riutilizzo	Territori in cui sono attive azioni di prevenzione e riduzione dei rifiuti
	Investimenti destinati allo sviluppo di tecnologie e servizi legati alla <i>circular economy</i> - cumulato 20-24
RISK MANAGEMENT Verificare che il sistema di individuazione, gestione e prevenzione dei rischi aziendali copra adeguatamente i rischi di sostenibilità (e in particolare quelli socioambientali) anche in termini organizzativi	Sistema di <i>Risk Intelligence</i> specifico sui rischi ESG
ACQUA Implementare azioni volte alla riduzione del consumo di acqua nei processi di captazione e distribuzione, alla diminuzione della dispersione idrica e al miglioramento della qualità delle acque restituite all'ambiente	Perdite idriche lineari - media
	Percentuale di abitanti equivalenti senza accesso al servizio di depurazione
	Percentuale di contatori servizio idrico di nuova generazione installati- dato cumulato
	Sensori intelligenti installati per il servizio idrico - dato cumulato
BIODIVERSITÀ Aderire a progetti volti alla protezione del suolo e a tutela delle specie protette monitorando e proteggendo la biodiversità nei territori di competenza	Impianti oggetto di <i>ranking</i> in termini di potenziale impatto sulla biodiversità

UNITÀ DI MISURA	2017	2018	2019	OBIETTIVO 2024
% sul totale dei rifiuti urbani raccolti	1%	0,3%	0,1%	0%
% sul totale dei rifiuti urbani raccolti	70,2%	74,4%	74,1%	76%
% sul totale dei rifiuti urbani raccolti	53,8%	59,7%	61,5%	65%
migliaia di tonnellate	888	926	980	1.500
migliaia di tonnellate	2.355	2.471	2.457	2.700
migliaia di tonnellate	132	129	130	528
milioni di m ³	-	-	NEW	20
% sul totale abitanti serviti	-	81%	82%	> 80% / anno
milioni di euro	49	42	33	725
stato di avanzamento	avviato	in corso	in corso	Finalizzare al 2022
m ³ /km/gg	27,6	27,8	26,0	21,0
% sul totale AE al 31/12/2016 nei comuni serviti	-	21,7%	18,0%	7%
% sul totale dei contatori	-	<i>REVISED</i>	22%	76%
n.	-	27	62	170
% degli impianti oggetto di analisi	-	-	NEW	100% (al 2020)

Piano di Sostenibilità 2020-2024

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam



DECARBONIZZAZIONE

AZIONE	KPI
<p>TELERISCALDAMENTO Aiutare a ridurre l'impatto ambientale delle città, ponendo particolare attenzione alla qualità dell'aria implementando il teleriscaldamento e il teleraffrescamento</p>	<p>Volumetria servita dal teleriscaldamento e teleraffrescamento (Mm³)</p> <p>NO_x evitate grazie all'estensione del teleriscaldamento</p> <p>Emissioni di CO₂ evitate grazie all'estensione del teleriscaldamento</p> <p>Realizzazione progetto di decarbonizzazione del sistema di teleriscaldamento di Brescia (105.000 t di risparmio di CO₂)</p>
<p>MOBILITA' SOSTENIBILE Sviluppare soluzioni di mobilità sostenibile (flotta auto e mezzi di raccolta a basse emissioni, sostituzioni di veicoli obsoleti con veicoli nuovi)</p>	<p>Percentuale sostituzione dei veicoli della BU Reti e Calore con mezzi a basso impatto ambientale (motorizzazione a metano ed elettriche) - cumulato</p> <p>Numero di mezzi raccolta rifiuti a basso impatto ambientale (veicoli Euro 6, metano, elettrici) - cumulato</p>
<p>EMISSIONI Sviluppare azioni mirate a ridurre l'impronta ambientale come le emissioni dirette e indirette di gas effetto serra</p>	<p>Emissioni CO₂ degli impianti di produzione di energia elettrica</p> <p style="text-align: right;"><i>Δ rispetto al 2017</i></p> <p>Fattore emissivo degli impianti di produzione di energia elettrica</p> <p style="text-align: right;"><i>Δ rispetto al 2017</i></p> <p>Emissioni SO₂ di Gruppo</p> <p>Emissioni totali evitate di metano da reti di distribuzione - valori cumulati rispetto al 2015 (tCO_{2eq})</p> <p>Acquisto di energia 100% rinnovabile per i consumi di Gruppo</p>
<p>RINNOVABILI Incrementare le quote di produzione energetica da fonti rinnovabili</p>	<p>Capacità installata da fotovoltaico</p> <p>Percentuale di energia termica prodotta da fonti rinnovabili e recupero di processo rispetto al totale di energia termica convogliata nella rete di teleriscaldamento (BU Reti e Calore)</p> <p>Energia termica recuperata dai processi di produzione di terzi (BU Reti e Calore)</p>
<p>TRANSIZIONE ENERGETICA Iniziative abilitanti al processo di transizione verso un'economia <i>low-carbon</i>, che permettono di mantenere il sistema in sicurezza</p>	<p>Iniziative come <i>storage</i>, flessibilizzazione e potenziamento CCGT e compensatori sincroni</p>
<p>SMART GRID Sviluppare soluzioni al fine di offrire una migliore infrastruttura di accesso alle informazioni (<i>smart grid</i>) e migliorare la resilienza della rete</p>	<p>Utenti con contatori gas intelligenti attivi (G4-G6) - perimetro BU Reti e Calore</p> <p>Percentuale di utenti con <i>smart meter</i> elettricità 2G (Unareti)</p> <p>Numero medio annuo di interruzioni per utente BT ambito alta concentrazione (700A) dovuto a interruzioni lunghe senza preavviso</p> <p>Investimenti in <i>smart grid</i> - dato cumulato 20-24</p>

UNITÀ DI MISURA	2017	2018	2019	OBIETTIVO 2024	
milioni di m ³	107,8	110,2	112,2	125	
tonnellate / anno	138	139	194	265	
tonnellate / anno	181.136	211.197	213.701	321.000	
stato di avanzamento	-	-	-	Avvio entro il 2022	
% sul totale dei veicoli della BU Reti e Calore	-	<i>REVISED</i>	41%	61%	
% sul totale dei mezzi di raccolta rifiuti	27%	38%	54%	72%	Stakeholder engagement e analisi di materialità
migliaia di tonnellate	6.299	5.701	5.211	5.111	
	-	-9%	-17%	-19%	Capitale Finanziario
gCO ₂ /kWh	419	374	335	314	
	-	-11%	-20%	-25%	
tonnellate	1.480	1.300	917	558	
tonnellate in CO _{2eq}	17.145	24.078	29.119	94.000	Capitale Manifatturiero
% sul totale dei consumi	-	-	NEW	100%	
MW	-	94	99	500	Capitale Naturale
% sul totale	51%	51%	54%	55%	
GWh	45	43	45	81	Capitale Umano
n.	-	NEW	1	5	
% sul totale	-	<i>REVISED</i>	86%	98%	Capitale Relazionale
% sul totale	-	-	NEW	96%	
n.	1,36	1,43	1,61	1,05	
milioni di euro	22	40	44	193	Il Gruppo Acsm Agam

Piano di Sostenibilità 2020-2024

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam



SMART SOLUTION

AZIONE	KPI
QUALITA' Mantenere elevati <i>standard</i> di qualità dei servizi erogati mantenendo alti i livelli <i>customer satisfaction</i>	CSI Totale (Cerved)
	CSI <i>Call Center</i> A2A Energia (1° semestre)
DIGITAL Sviluppare servizi e canali innovativi (<i>web, mobile, gamification</i>) per fidelizzare la clientela	Clienti iscritti allo Sportello <i>Online</i>
	Forniture attive bollett@mail
	Bollette <i>mail</i> relative al Ciclo Idrico Integrato
	Interventi su siti del Gruppo per l'interattività evoluta - cumulato
INNOVAZIONE E R&D Sviluppare investimenti in Ricerca e Sviluppo, incrementando il numero di <i>partnership</i> con Università e centri di ricerca internazionali. Sviluppare nuove tecnologie, brevetti di innovazione tecnologica.	Progetti di <i>open innovation</i> avviati tramite <i>Shark Tank</i> , coerenti con gli obiettivi del Piano Sostenibilità
	Investimenti in <i>start-up</i> tramite iniziativa di <i>Corporate Venture Capital A2A Horizon</i>
GREEN MARKETING Implementare campagne di comunicazione e sensibilizzazione dei clienti	Energia verde venduta al segmento <i>Mass Market</i>
EFFICIENZA NEGLI USI FINALI Sviluppare interventi di efficienza energetica del patrimonio immobiliare pubblico e privato	CO ₂ evitata grazie agli interventi di promozione dell'efficienza energetica negli usi finali: offerta <i>Kit Led</i> - valore cumulato
	CO ₂ evitata grazie agli interventi di promozione dell'efficienza energetica negli usi finali: attività ESCO industriali - valore cumulato
	CO ₂ evitata da progetti di riconversione caldaie e installazioni FV (condomini/terziario) - valore cumulato
SMART CITY Sostenere lo sviluppo della <i>Smart City</i> nel territorio in cui il Gruppo opera anche attraverso nuovi modelli di <i>business</i> che sfruttino la componente tecnologica (reti <i>smart e big data</i>)	Nuovi punti luce a LED installati (totali previsti dalle convenzioni firmate con i Comuni)
	Lanterne semaforiche a LED installate
	Colonnine di ricarica gestite per veicoli elettrici
	Servizi di <i>smart city</i> attivati- cumulato
	Comuni con servizi di <i>smart city</i> attivati - cumulato
	Posti auto installati in <i>smart parking</i> - cumulato
	Aziende servite da nuovi servizi di <i>Smart Land</i> - cumulato
	Cestini ambientali " <i>smart</i> " - cumulato
Mezzi monitorati tramite gps	
FASCE DEBOLI Promuovere tariffe agevolate o altre soluzioni per utenti in difficoltà (es. Banco dell'Energia)	Fondi raccolti tramite Banco dell'Energia
ICT - CYBERSECURITY Progetti di miglioramento infrastrutturale e <i>improvement</i> delle piattaforme ed applicativi IT Adozione di meccanismi di difesa e protezione da attacchi logici, virali	Ottenimento certificazione ISO27001
	Operatori BU Reti e Calore dotati di <i>tool</i> digitali per il lavoro in mobilità (WFM)

UNITÀ DI MISURA	2017	2018	2019	OBIETTIVO 2024
<i>Customer Satisfaction Index</i>	Gas domestico 90,1 (media nazionale 89,4) Elettricità domestica 91,2 (media nazionale 89,7)	Gas domestico 93,3 (media nazionale 92,0) Elettricità domestica 91,7 (media nazionale 91,1)	n.d.	> rispetto a media nazionale e mai < del 90%
<i>Customer Satisfaction Index</i>	95,7 (media nazionale 93,2)	98,1 (media nazionale 92,3)	n.d.	> della media nazionale del settore
n.	356.155	391.626	425.985	700.000
n.	372.811	433.333	536.143	900.000
% sul totale	-	NEW	7%	20%
n.	6	6	11	16
n.	-	-	NEW	75
n.	-	-	NEW	10
GWh	909	1.065	1.213	2.100
tonnellate	<i>REVISED</i>	2.802	4.051	9.200
tonnellate	696.963	1.844.329	2.302.124	5.700.000
tonnellate	-	NEW	906	35.000
n.	<i>REVISED</i>	232.368	275.950	417.000
n.	12.069	12.069	14.618	23.000
n.	130	168	198	1.500
n.	-	7	40	250
n.	-	2	24	50
n.	-	711	2.580	4.000
n.	1	2	10	20
n.	300	6.663	12.880	18.000
% sul totale	-	81%	97%	100%
milioni di euro/anno	-	1	1	1 (al 2020)
stato avanzamento	-	-	NEW	Ottenimento
% sul totale popolazione target	-	51,5%	85%	100% (al 2020)

Piano di
Sostenibilità
2020-2024

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

Capitale
Finanziario

Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

Il Gruppo
Acsm Agam



AZIONE	KPI
<p>RESPONSIBLE PROCUREMENT Sviluppare iniziative volte a diffondere la cultura della salute e sicurezza sul lavoro presso i <i>contractors</i> e altri fornitori. Sviluppare politiche di <i>Green Procurement</i></p>	<p>Incidenza dei criteri di sostenibilità nel processo di <i>vendor rating</i></p> <p>Valore dell'ordinato assegnato a fornitori certificati</p> <p>Fornitori qualificati e attivati con ordine con requisiti di sostenibilità</p> <p>Visite ispettive ai cantieri</p>
<p>SALUTE E SICUREZZA Consolidare il piano di attività di formazione e prevenzione per ridurre gli infortuni e sviluppare nuove iniziative per la salute e sicurezza dei lavoratori</p>	<p>Indice Infortunistico ponderato</p>
<p>MbO Introdurre obiettivi di sostenibilità nelle schede MbO (correlazione tra retribuzione del <i>Management</i> e KPI Sostenibilità)</p>	<p>Peso MbO di sostenibilità</p> <p>Dirigenti con MbO di Sostenibilità</p>
<p>FORMAZIONE Implementare percorsi formativi volti alla valorizzazione e riqualificazione delle competenze e allo sviluppo professionale (anche su tematiche come sostenibilità, anticorruzione, diritti umani)</p>	<p>Dipendenti coinvolti in formazione sul Codice Etico</p> <p>Livello medio di gradimento della formazione</p>
<p>CHANGE MANAGEMENT Sviluppare progetti di <i>change management</i> per migliorare la cultura organizzativa</p>	<p>Dipendenti coinvolti in almeno un progetto di <i>change management</i></p> <p>Dipendenti <i>Young Talent</i> coinvolti in iniziative di <i>engagement</i> e <i>retention</i></p>
<p>ENGAGEMENT INTERNO Sviluppare sistemi di ascolto sistematico con i dipendenti, promuovendo iniziative di dialogo e collaborazione</p>	<p>Dipendenti coinvolti in indagini di ascolto</p>
<p>WELFARE, DIVERSITY E PARI OPPORTUNITÀ Sviluppare politiche di <i>welfare</i> innovative, anche in relazione alla promozione della parità di genere, e valorizzare le competenze attraverso un ponte generazionale che consenta il trasferimento delle conoscenze ed esperienze tra popolazione <i>junior</i> e <i>senior</i></p>	<p>Donne in posizione di responsabilità</p> <p>Dipendenti coinvolti in iniziative di <i>welfare</i></p> <p>Coinvolgimento dei dipendenti disabili nel piano di valorizzazione delle diverse abilità</p> <p>Definizione per tutti i ruoli, di livelli, competenze tecniche attese per livello e relativo abbinamento alle persone</p> <p>Dipendenti coinvolti in <i>Smart Working</i></p>
<p>TRASPARENZA E STAKEHOLDER ENGAGEMENT Sviluppare la rendicontazione integrata e un adeguato sistema informativo per la programmazione e il controllo. Sviluppare attività di <i>stakeholder engagement</i> esterno, rafforzando il rapporto con il territorio</p>	<p>Territori con Bilanci di Sostenibilità Territoriali redatti</p> <p><i>Workshop</i> realizzati – forumAscolto – secondo ciclo cumulato periodo 20-24</p>
<p>EDUCAZIONE Consolidare e, ove possibile, migliorare i piani di attività di educazione ambientale e promuovere la consapevolezza dei rischi associati al cambiamento climatico presso l'opinione pubblica</p>	<p><i>Stakeholder</i> coinvolti in iniziative di Educazione Ambientale e visite agli impianti</p>

UNITÀ DI MISURA	2017	2018	2019	OBIETTIVO 2024
% indicatori sul totale	-	2%	2%	12%
% sul totale	80%	80%	83%	>80%
% sul totale	42%	54%	58%	>50%
numero visite/ anno minimo	727	1.682	2.453	2.500
indice di frequenza x indice di gravità	26,1	20,7	15,3	14,0
% sul totale	5%	6%	7%	10%
% sul totale	85%	94%	95%	100% (al 2022)
% sul totale	61%	77%	87%	100% (al 2022)
scala 1-7	6	6	6	> di 5
% sul totale impiegatizio	100%	100%	100%	100%/anno (impiegati)
% sul totale	-	100%	100%	100%/anno
% sul totale impiegatizio	100%	100%	100%	100%/anno
% sul totale dipendenti responsabili	<i>REVISED</i>	20%	21%	25%
% sul totale	38%	90%	100%	100% (al 2020)
% collaboratori disabili Gruppo	-	-	NEW	50%
% sul totale mappato	-	-	NEW	100% (al 2021)
% sul totale impiegatizio	5%	18%	18%	25%
n.	6	7	8	8 (al 2020)
n.	-	-	NEW	6
n.	<i>REVISED</i>	63.300	70.755	80.000

**Piano di
Sostenibilità
2020-2024**

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

Capitale
Finanziario

Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

Il Gruppo
Acsm Agam