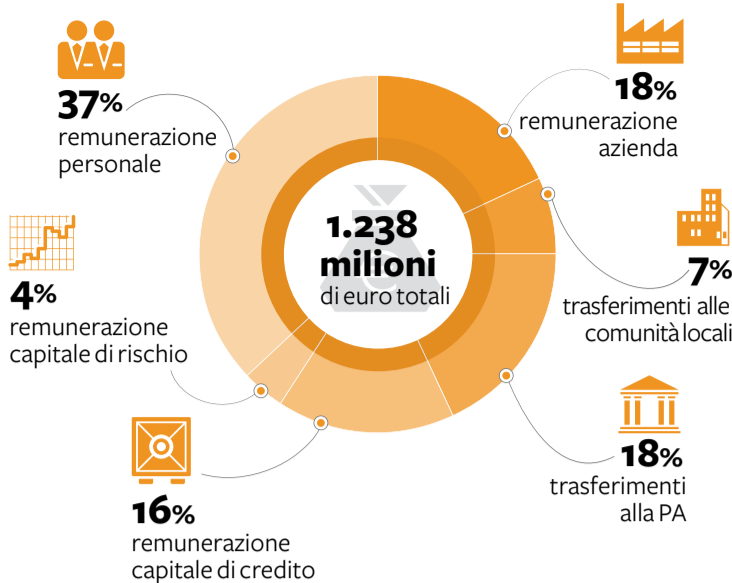
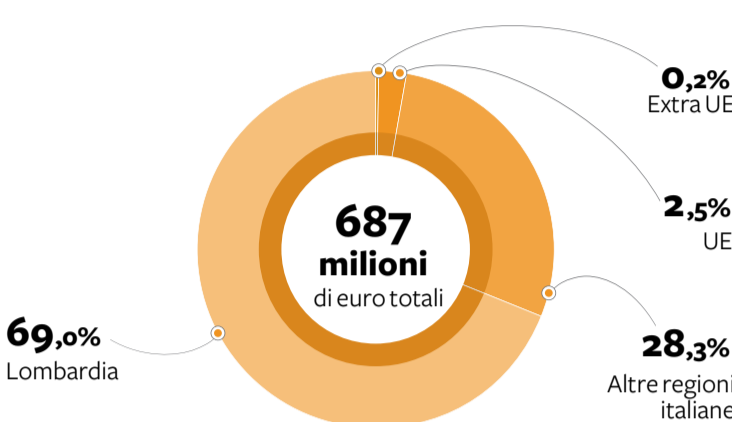


Responsabilità economica

VALORE AGGIUNTO DISTRIBUITO



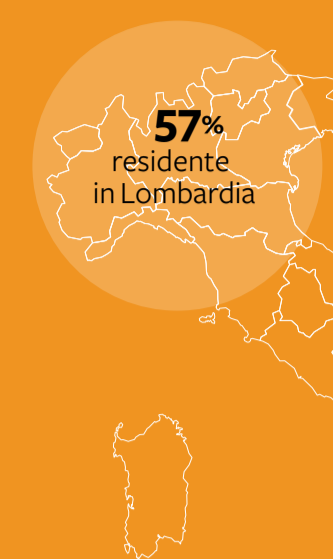
IMPORTO ORDINATO



- Nel 2012, pur in un contesto macro-economico non favorevole, A2A ha proseguito il suo percorso di crescita, aumentando del 5,7% il volume d'affari, che ha raggiunto i 6,5 miliardi di euro e registrando un utile di 260 milioni di euro.
- Comunicato a novembre 2012 il Piano economico-finanziario 2013 - 2015 di A2A, che prevede investimenti per 1,2 miliardi di euro, concentrati nelle aree a maggiore redditività e a più elevata sostenibilità ambientale: la cogenerazione e il teleriscaldamento urbano, il trattamento e la valorizzazione dei rifiuti, il re-powering degli impianti di generazione.
- A2A è stata inserita nel Carbon Disclosure Leadership Index 2012, l'indice che raggruppa le prime 10 aziende del FTSE Italy (100) che hanno dimostrato maggiore trasparenza e completezza nella comunicazione di informazioni riguardanti il cambiamento climatico.
- A2A è stata premiata con il Top Utility Award per la Sostenibilità.
- Monitorati per il primo anno, a livello di Gruppo, gli indici infortunistici sui principali impianti relativi ai lavoratori delle ditte appaltatrici.
- Promosse iniziative di green procurement (acquisti di prodotti ecologici), dalla adozione di nuove soluzioni per la stampa aziendale più ecocompatibili alla diffusione di lampade portatili a led.

353 milioni di euro di investimenti

113.000 investitori retail



Lettera a2a azionisti
lancio strumento comunicazione dedicato ad azionisti

oltre 50% dell'ordinato a fornitori certificati qualità, ambiente o sicurezza

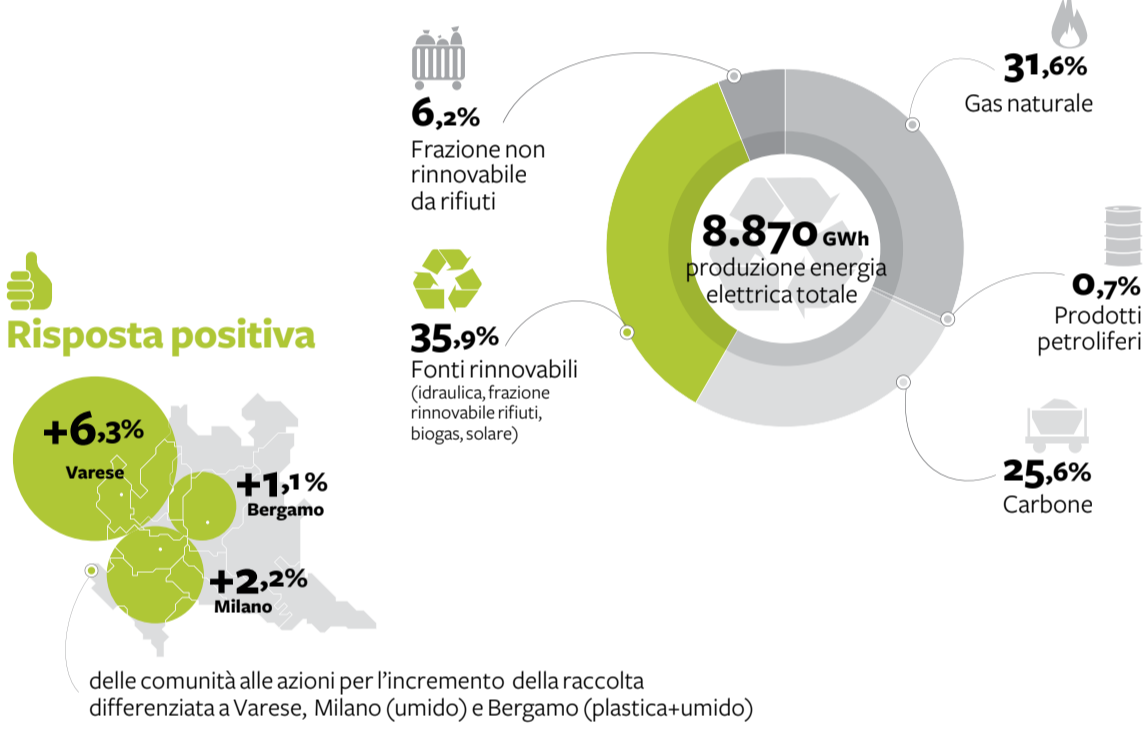


INDICI ETICI

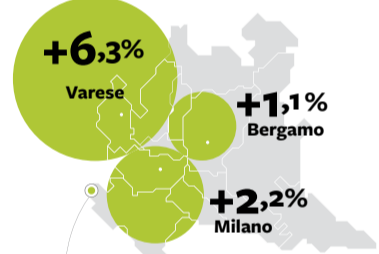
IN CUI È PRESENTE IL TITOLO A2A

- ECPI Ethical Index EMU
- Solactive Climate Change
- FTSE ECPI Italia SRI Benchmark Index
- AXIA Sustainable Index
- Carbon Disclosure Leadership Index

Responsabilità ambientale



Risposta positiva

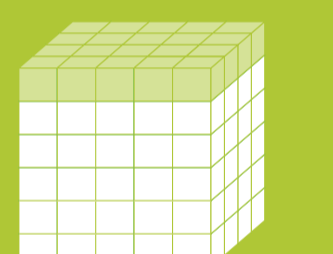


delle comunità alle azioni per l'incremento della raccolta differenziata a Varese, Milano (umido) e Bergamo (plastica+umido)

Rifiuti

- 99,9%** dei rifiuti solidi urbani raccolti recuperato mediante riciclo o valorizzazione energetica
- Oltre 1,1 milioni** di tonnellate di rifiuti urbani raccolti
- Miglioramento efficienza di produzione energetica dai rifiuti **(+ 18% termica, + 1% elettrica)**
- 45%** del calore prodotto dai rifiuti

+11% volumetria servita dalle reti urbane di teleriscaldamento



360 mila appartamenti eq. teleriscaldati

31 milioni di euro spese ambientali

1,4 milioni di tonnellate di CO2 evitate con tecnologie energetiche efficienti = **867 mila TEP**

100% potenza idroelettrica e termoelettrica installata certificata ISO14001

2.432 parametri analizzati per milioni di metri cubi di acqua erogati

ATTIVITÀ 2012

- A quota 13 gli impianti registrati EMAS, con la previsione di arrivare a 15 nel 2013.
- Sviluppato un sistema di reporting delle spese e degli investimenti ambientali.
- I valori medi giornalieri delle emissioni dei termovalorizzatori del Gruppo sono consultabili online sul sito www.a2a.eu.
- Avviata, a Milano, a fine novembre la raccolta separata della frazione umida presso le utenze domestiche di circa un quarto della città, con previsione di estensione a tutta la città nel 2014. A dicembre 2012, dopo solo tre settimane dall'avvio, i risultati sono stati molto positivi: più di un chilo di rifiuto umido alla settimana per abitante, pari a circa 57 kg/anno.
- Nel Parco della Sila A2A ha effettuato un intervento di compensazione ambientale e di riqualificazione ittica del Lago del Passante, con l'immissione di fauna ittica autoctona (Trota Fario).
- Nell'ambito del programma di razionalizzazione delle reti di teleriscaldamento sono state collegate tra loro le reti nell'area nord milanese. Sono invece in corso le attività per interconnettere le reti nella zona est e nella zona ovest di Milano.
- Nel settembre 2012 è stato inaugurato a Cedrasco (Sondrio) il nuovo impianto ITS (stazione di trasferimento intelligente per il trattamento di rifiuti domestici).
- In progetto la riqualificazione tecnologica ed ambientale della centrale termoelettrica di Monfalcone, che prevede un intervento sui gruppi a carbone attualmente in esercizio atto a ridurre sensibilmente (più del 75%) le emissioni di ossidi di azoto, attraverso la realizzazione di un nuovo sistema di depurazione catalitica dei fumi al camino. In una seconda fase, prevista la sostituzione dei gruppi a olio combustibile esistenti con un nuovo gruppo a carbone realizzato con le più moderne tecnologie.



www.a2a.eu

A2A Spa
Corso di Porta Vittoria 4 - 20122 Milano
www.a2a.eu



A2A: ogni anno ci misuriamo con la Sostenibilità

Il gruppo A2A con la pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità, comunica e consolida tutti i risultati e gli obiettivi raggiunti e prefissati nei tre ambiti portanti della sostenibilità: la responsabilità economica, ambientale e sociale. Un'informazione che in questi anni è cresciuta per completezza e qualità e che ha portato il Bilancio di Sostenibilità 2012, dopo un percorso di graduale avvicinamento, a raggiungere il massimo livello di applicazione (A+) dello standard internazionale Global Reporting Initiative. Nel 2012 molti i risultati raggiunti tra i quali si segnalano: porting iniziative. Nel 2012 molti i risultati raggiunti tra i quali si segnalano: nell'ambito della responsabilità economica il valore aggiunto globale netto distribuito ha superato **1,2 miliardi** di euro, sul piano della responsabilità ambientale ha superato **1,2 miliardi** di euro, sul piano della responsabilità sociale ha superato **1,2 miliardi** di euro. Per approfondimenti si rimanda al **Bilancio di Sostenibilità 2012** disponibile in formato navigabile su bilancio.a2a.eu.



Responsabilità sociale

CLIENTI E TERRITORIO

ATTIVITÀ 2012

- Realizzata, in collaborazione con 17 Associazioni dei consumatori, la "Guida alla lettura della bolletta" in versione multilingua.
- Lanciato il nuovo programma di fidelizzazione per i clienti domestici, "Chiaraza". Al 31 dicembre gli iscritti erano circa 60 mila.
- Contributo di A2A all'elaborazione della normativa per il settore energetico e della Strategia Energetica Nazionale (SEN) presentata a novembre dal Governo.
- Nato il nuovo canale Youtube di A2A, a novembre 2012, con oltre 100.000 visualizzazioni nei primi due mesi.
- Proseguito il "Progetto scuola A2A" e pubblicata "Energia e Ambiente" la prima guida - gratuita - per gli insegnanti.
- A2A ha sostenuto le attività delle due Fondazioni del Gruppo (Fondazione AEM e Fondazione ASM) con 2 milioni di euro, in ambito sociale e culturale, educativo, ambientale e tecnico scientifico.
- A2A contribuisce al restauro della Sala delle Asse del Castello Sforzesco, alle attività culturali del Teatro alla Scala, del Teatro Grande e del CTB di Brescia.

SUCCESSO DEGLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE DIGITALE



+28%
adesioni a bollett@mail



+36%
visite
www.a2a.eu



17.000
download App
servizi ambientali

La media generale di valutazione sui servizi di igiene urbana offerti da Amsa



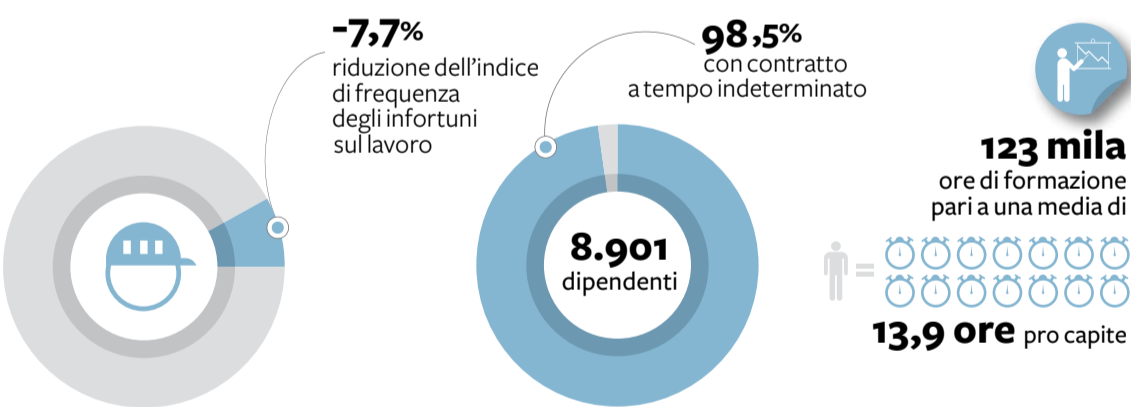
5 milioni di euro
in sponsorizzazioni, liberalità al territorio e contributi alle fondazioni

17 società
certificate qualità ISO 9001 (97% dipendenti)

1,2 milioni
clienti del servizio gas

1,0 milioni
clienti del servizio elettricità

PERSONE A2A



ATTIVITÀ 2012

- Sottoscritta la Carta per le Pari Opportunità e l'Uguaglianza sul Lavoro.
- Nel 2012 sono state effettuate oltre 6.500 visite mediche e circa 14.000 ulteriori accertamenti, eseguiti dai medici competenti 85 sopralluoghi presso gli ambienti di lavoro.
- Proseguito il percorso di formazione per i neoassunti, Induction.
- Tutti i dirigenti, quadri e impiegati sono valutati anche su competenze attinenti al valore della sostenibilità: "attenzione all'uso delle risorse e al rispetto delle regole".
- A2A ha realizzato un sondaggio tra i lavoratori sulla comunicazione interna e sulla conciliazione famiglia-lavoro.
- Il gruppo Protezione Civile di A2A è stato insignito dell'Attestato di Civica Benemerita del Comune di Milano.
- Raccolte donazioni dei dipendenti a favore delle popolazioni dell'Emilia-Romagna e della provincia di Mantova colpite dal terremoto del 2012, per un totale di 100.000 euro, cifra raddoppiata da A2A.

Elevata soddisfazione
dei clienti di A2A Energia per il call center (95,1% AEEG)
0,13% di reclami su totale clienti

1° posto
indagine Osservatorio Energia 2012 Databank per **soddisfazione della clientela domestica** di energia elettrica e gas

16.000
studenti in visita agli impianti A2A

Iniziativa con associazioni consumatori sulle **"Pratiche Commerciali Scorrette"**

Numero verde **"anti-truffa"**
800 912 760

386
assunzioni

3,7 milioni
contributi ai CRAL aziendali

+43%
visitatori al portale intranet cww.a2a.eu

13 società del Gruppo certificate OHSAS 18001 pari a **91%** dipendenti

Mappa degli stakeholder

