

Capitale Relazionale

Relazione con i Clienti

Servizio di vendita di elettricità e gas

Figura 80 Contratti di fornitura elettricità per tipologia di mercato

	2018	2019	2020
Mercato tutelato	547.994	476.269	429.707
Mercato libero	586.998	749.554	890.070
Totale	1.134.992	1.225.823	1.319.777

Figura 81 Contratti di fornitura elettricità per tipologia di cliente [G4 - EU3]

	2018	2019	2020
Domestici	914.937	946.223	961.835
PMI	133.237	139.574	152.167
Grandi clienti	52.563	82.158	135.805
Condomini	34.255	34.498	37.458
Illuminazione Pubblica		23.370	32.512
Totale	1.134.992	1.225.823	1.319.777

Figura 82 Contratti di fornitura gas per tipologia di mercato

	2018	2019	2020
Mercato tutelato	698.406	597.714	548.400
Mercato libero	542.554	645.009	699.146
Totale	1.240.960	1.242.723	1.247.546

Figura 83 Contratti di fornitura gas per tipologia di cliente [G4 - EU3]

	2018	2019	2020
Domestici	1.161.611	1.159.003	1.162.058
PMI	63.722	67.482	58.819
Grandi clienti	6.582	7.663	17.754
Condomini	9.045	8.575	8.915
Totale	1.240.960	1.242.723	1.247.546

Figura 84 Ripartizione geografica dei volumi venduti di elettricità

	2018	2019	2020
Lombardia	76%	65%	53%
Resto Italia	24%	35%	47%

Figura 85 Ripartizione geografica dei volumi venduti di gas

	2018	2019	2020
Lombardia	88%	72%	78%
Resto Italia	12%	28%	22%

Figura 86 Numero di adesioni al programma fidelity A2A Energia*

	2018	2019	2020
Adesioni	40.522	98.298	124.834
Incremento %	-86%	143%	27%

* Numero di clienti e prospect iscritti al programma Energy Link terminato a Maggio 2020

Figura 87 Indagine "Monitor Energia Cerved" sul livello di soddisfazione dei clienti A2A Energia

Servizio erogato	Segmento di business	2017			2018			2019		
		CSI	Standard di mercato	Posizione*	CSI	Standard di mercato	Posizione*	CSI	Standard di mercato	Posizione*
Gas	Domestico	90,1	89,4	3 su 7	93,3	92,0	1 su 7	91,9	92,9	2 su 7
	P.Iva&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.Iva&PMI	90,7	89,5	2 su 10	91,1	91,7	3 su 10	93,1	93	4 su 11

Servizio erogato	A2A Energia			
	target ARERA	2018	2019	2020
Percentuale di chiamate andate a buon fine	>=80%	96,7%	93,5%	92,4%
Accessibilità delle linee e del servizio (tempi di linea libera rispetto ai tempi di presenza degli operatori)	>=80%	100,0%	99,8%	98,7%
Tempo medio attesa al telefono	<=240"	122	160	129

Figura 88 Andamento reclami elettricità e gas

	2018	2019	2020
A2A ENERGIA – Numero reclami	3.550	4.281	5.792
LINEA PIU' – Numero reclami	1682	1.766	-
YADA (NeN) – Numero reclami	-	-	39
LUMENENERGIA – Numero reclami	-	6	9
A2A ENERGIA percentuale reclami sul n° medio clienti	0,18%	0,20%	0,23%
LINEA PIU' percentuale reclami sul n° medio clienti	0,56%	0,55%	-
LUMENENERGIA percentuale reclami sul n° medio clienti	-	0,05%	0,08%
YADA (NeN) percentuale reclami sul n° medio clienti	-	-	0,51%

Target operativi di sostenibilità 21-30

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam

Il Gruppo AEB

Figura 89 Andamento dei costi in euro della bolletta elettricità per una famiglia tipo*

	A2A ENERGIA			YADA ENERGIA (NeN)	ASM ENERGIA
	2018	2019	2020	2020	2020
Servizi di vendita	274,78	253,92	198,72	264,68	237,80
Servizi di rete	204,03	231,75	218,46	218,44	259,50
Imposte	21,82	21,79	21,94	21,79	22,88
IVA	50,06	50,75	43,91	50,49	51,82
Totale	550,69	558,20575	483,03	555,40	572,00

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

Figura 90 Andamento dei costi in euro della bolletta gas per una famiglia tipo*

	A2A ENERGIA			YADA ENERGIA (NeN)	ASM ENERGIA
	2018	2019	2020	2020	2020
Servizi di vendita	454,70	419,18	309,33	337,93	323,20
Servizi di rete	224,25	248,71	239,12	234,22	242,70
Imposte	224,68	224,68	224,68	224,68	232,00
IVA	182,61	180,63	159,27	147,45	148,10
Totale	1.086	1.073,20	932	944,28	946,00

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

Figura 91 Affluenza agli sportelli

	2018	2019	2020
Numero totale clienti serviti	246.409	240.354	134.399
A2A Energia	170.513	168.054	89.065
Linea Più*	75.896	72.300	41.481
Lumenergia	-	-	3.853
Tempo medio di attesa agli sportelli in minuti			
A2A Energia	06:18	12'54"	5'30"
Linea Più*	09:51	10'30"	4'42"
Lumenergia		nd	nd

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

Figura 92 Numero di contratti elettricità e gas con il servizio Bollett@mail

	2018	2019	2020
A2A Energia	367.018	458.659	916.534
Linea Più*	66.315	76.122	
Lumenergia	-	1.362	1.457
ASM Energia	-	-	4.971
Yada Energia			16.629
Totale	433.333	536.143	939.591
Incremento rispetto all'anno precedente (%)	30,5%	23,7%	75,3%

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

Target operativi di sostenibilità 21-30

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Figura 93 Numero di visite ai siti web commerciali

	2018	2019	2020
Numero totale di visite	4.153.558	5.135.493	10.269.646
Iscritti allo sportello online	391.626	425.985	517.168
Numero di autoletture *		72,3%	61,0%

* Il valore stimato, non comprende le autoletture pervenute tramite la APP

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Figura 94 Energia verde venduta (GWh)

Segmento di mercato	2018	2019	2020
Pubblica Amministrazione	2%	2%	5%
Mass market	45%	51%	33%
Altri	53%	47%	62%
Totale GWh	2.229	2.276	3.858

* Il valore stimato, non comprende le autoletture pervenute tramite la APP

Capitale Umano

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

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam

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

Il Gruppo AEB

Figura 97 Qualità tecnica energia elettrica [G4 – EU29_EU28]

Milano													
Indicatore continuità servizio	Ambito Alta Concentrazione			Obiettivo ARERA 2020	Ambito Media Concentrazione			Obiettivo ARERA 2020	Ambito Bassa Concentrazione			Obiettivo ARERA 2020	
	2018	2019	2020		2018	2019	2020		2018	2019	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
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			Obiettivo ARERA 2020	Ambito Media Concentrazione			Obiettivo ARERA 2020	Ambito Bassa Concentrazione			Obiettivo ARERA 2020	
	2018	2019	2020		2018	2019	2020		2018	2019	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
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			Obiettivo ARERA 2020	Ambito Media Concentrazione			Obiettivo ARERA 2020	Ambito Bassa Concentrazione			Obiettivo ARERA 2020	
	2018	2019	2020		2018	2019	2020		2018	2019	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
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
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					
			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%
Percentuale annua di rete in bassa pressione sottoposta ad ispezione	20%	70%	65%	70%	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
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
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

Figura 104 Pronto intervento gas [G4 – EU21]

Numero annuo di chiamate al centralino con tempo di arrivo sul posto della squadra <= 60 min	2018			2019			2020					
	Milano	Brescia	Bergamo	Cremona	Lodi	Pavia	Milano	Brescia	Bergamo	Cremona	Lodi	Pavia
Milano	98,65%	98,65%	98,65%	98,65%	98,65%	98,65%	98,65%	98,65%	98,65%	98,65%	98,65%	98,65%
Brescia	99,90%	99,90%	99,90%	99,90%	99,90%	99,90%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	96,14%
Bergamo	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Cremona	99,60%	99,60%	99,60%	99,60%	99,60%	99,60%	99,90%	99,90%	99,90%	99,90%	99,90%	99,90%
Lodi	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Pavia	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	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%

Liv. Effettivo 2019						Liv. Effettivo 2020					
Milano	Brescia	Bergamo	Cremona	Lodi	Pavia	Milano	Brescia	Bergamo	Cremona	Lodi	Pavia
72%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	100%
56%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
0,22	0,12	0,04	0,04	0,02	0,03	0,08	0,10	0,01	0,00	-	0,01
0,17	0,08	0,02	0,03	0,01	0,02	0,15	0,07	0,01	0,02	0,01	0,02
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 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
Clients 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

Target operativi di sostenibilità 21-30

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

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

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

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]

Clientsi serviti	2018	2019	2020
Amsa	9.899	5.661	4.370
Aprica	1.375	1.248	1.229
La.Bi.Co. Due	260	331	0
Gruppo LGH	744	633	637

Figura 117 Servizio di smaltimento rifiuti [G4 - EU3]

	2018	2019	2020
Comuni serviti (n.)	992	1.000	1.007
Aziende servite (n.)	3.150	6.406	6.407

Figura 118 qualità dei servizi call center

AMSA		APRICA	
Accessibilità delle linee e del servizio (tempi di linea liberi rispetto ai tempi di presenza degli operatori)	100%	Accessibilità delle linee e del servizio (tempi di linea liberi rispetto ai tempi di presenza degli operatori)	100%
Accessibilità delle linee e del servizio (tempi di linea liberi rispetto ai tempi di presenza degli operatori)	28	Tempo medi d'attesa (minuti secondi)	107
Percentuale di chiamate andate a buon fine	98%	Percentuale di chiamate andate a buon fine	88%

Gestione delle conciliazioni

Figura 119 Procedure di conciliazione dell'Organismo ADR A2A-Associazioni consumatori

DATI 2020 TEMATICHE CONTROVERSIE RICEVUTE	ELETTRICITA'		GAS		DUAL FUEL		TOTALE DOMANDE ELE/GAS/DUAL		IDRICO	
		%		%		%		%		%
Fatturazione	5	56%	5	42%	1	50%	11	48%	4	100%
Mercato	1	11%	0	0%	0	0%	1	4%	0	0%
Contratti	0	0%	1	8%	1	50%	2	9%	0	0%
Morosità e sospensione	1	11%	2	17%	0	0%	3	13%	0	0%
Misura	1	11%	4	33%	0	0%	5	22%	0	0%
Danni	1	11%	0	0%	0	0%	1	4%	0	0%
Totale complessivo	9	100%	12	100%	2	100%	23	1	4	1

DATI 2019 TEMATICHE CONTROVERSIE RICEVUTE	ELETTRICITA'		GAS		DUAL FUEL		TOTALE DOMANDE ELE/GAS/DUAL		IDRICO	
		%		%		%		%		%
Fatturazione	14	29%	7	15%	0	0%	21	44%	1	25%
Mercato	0	0%	2	4%	0	0%	2	4%	0	0%
Contratti	0	0%	1	2%	1	2%	2	4%	0	0%
Morosità e sospensione	0	0%	1	2%	0	0%	1	2%	0	0%
Misura	7	15%	14	29%	0	0%	21	44%	3	75%
Concessioni, lavori e qualità tecnica	1	2%	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%
Totale complessivo	22	46%	25	52%	1	2%	48	1	4	1

Target operativi di sostenibilità 21-30

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam

Il Gruppo AEB

Relazione con i Fornitori

Figura 120 Numero e valore degli ordini per tipologia di fornitura [GRI 204-1]

Tipologia	2018		2019		2020	
	N° ordini	Importo (€)	N° ordini	Importo (€)	N° ordini	Importo (€)
Forniture	7.058	350.425.198	2.381	299.853.423	3.355	550.916.448
Lavori	2.233	489.485.553	1.922	341.424.019	1.641	535.916.303
Servizi	7.062	484.878.866	4.318	477.256.457	5.486	542.210.382
Ordinato Gruppo A2A	16.353	1.324.789.616	8.621	111.839.354	10.482	1.629.043.132
Ordinato LGH	3.767	150.408.338	2.650	114.846.305	2.060	101.910.000

* Sono presenti inoltre altre tipologie di ordini solo per A2A (Delocalizzati, Diretti, Decentrati, OIA/CIA) per cui sono stati emessi 4.413 documenti per un valore complessivo di 137.498.477 €

Figura 121 Ripartizione geografica dell'ordinato [GRI 204-1]

% ordinato	2018	2019	2020
Lombardia	62,7%	59,6%	66,9%
Altre Regioni Italiane	28,9%	36,5%	30,7%
UE	7,5%	3,4%	1,8%
Extra UE	0,9%	0,4%	0,6%

Figura 122 Fornitori con almeno una certificazione Gruppo A2A

	2018	2019	2020
Totale fornitori con almeno una certificazione	2.306	2.767	3.018
di cui attivati con ordine	1.144	1.092	1.113
Valore degli ordini emessi sul totale dell'ordinato	82%	83%	80%

Figura 123 Fornitori qualificati, suddivisi per tipologia

Fornitori qualificati Gruppo A2A	2018	2019	2020
Grande impresa (oltre 250 dipendenti)	317	295	335
Media impresa (50-250 dipendenti)	729	770	911
Piccola impresa (10-50 dipendenti)	1.641	1.572	1.796
Microimpresa (1-10 dipendenti)	1.523	1.382	1.542
Nd	362	210	299
Totale	4.572	4.229	4.883

GESTIONE DELLE CONTROVERSIE

Dipendenti

Le controversie di lavoro in corso o concluse nel 2020 radicate da dipendenti delle società del Gruppo A2A (esclusa AMSA e compreso il gruppo LGH) sono state complessivamente 86, di cui 7 aventi ad oggetto l'accertamento dell'illegittimità di licenziamenti per giusta causa o licenziamenti per giustificato motivo soggettivo, 1 avente ad oggetto l'accertamento dell'illegittimità 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 elettricità,

all'erronea effettuazione di una cessazione di fornitura e più in generale alla mancata e/o erronea rilevazione dei consumi di elettricità, gas e/o servizio idrico. 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.