

Cambiamenti climatici e gestione delle emissioni in atmosfera

La parte preponderante delle emissioni climalteranti del Gruppo è costituita dalle emissioni di CO₂ da processi di combustione. Queste sono diminuite del 7%, rispetto al 2018, grazie ad un minor utilizzo dei combustibili fossili. Al contempo, è aumentata la produzione di energia da fonti rinnovabili, che ha così diminuito il **fattore di emissione** del Gruppo, pari a **347 g/kWh (-9% rispetto al 2018)**, calcolato come emissioni da tutti i processi di combustione rapportate alla somma di energia elettrica ed energia termica prodotte.

Complessivamente le emissioni di **Scope 1**¹ sono state pari a circa **6,9 milioni di tonnellate**. È diminuito anche il contributo del metano sfuggito alla captazione nelle discariche (-13% rispetto al 2018), mentre il valore delle emissioni da gas naturale dalle reti di distribuzione è aumentato del 5% a causa di un maggior numero di dispersioni per eventi accidentali. Le emissioni del parco automezzi risultano sostanzialmente invariate (aumento del 2%).

Il restante contributo alle emissioni di Scope 1 è rappresentato dalle emissioni relative alle fughe accidentali di gas fluorurati da commutatori elettrici e apparecchiature di raffreddamento che, derivando da rotture delle apparecchiature, hanno un andamento variabile nel tempo.

Non si rilevano sostanziali variazioni nelle **emissioni indirette (Scope 2)**, dovute all'acquisto di energia, il cui valore assoluto, circa **108 mila tonnellate**, ha subito una flessione del 2% rispetto al 2018.

Le **emissioni di Scope 3** nel 2019 risultano essere di **1,6 milioni di tonnellate**. Questo valore comprende sia le emissioni degli impianti gestiti in conto terzi (caldaie di riscaldamento edifici, termovalorizzatore di Acerra e STIR di Caivano), pari a poco più di 700 mila tonnellate, sia le emissioni di gas serra prodotte durante la raffinazione ed estrazione dei combustibili utilizzati dal Gruppo (pari a circa 853 mila tonnellate di CO₂, che sono diminuite grazie al minor utilizzo del carbone).

Figura 24_Dichiarazione emissioni gas serra¹ - tonnellate CO₂eq

	2017	2018	2019
Emissioni totali di gas serra - Scope 1	8.057.008	7.491.395	6.948.463
Emissioni indirette di gas serra - Scope 2	122.286	109.807	108.103
Altre emissioni indirette di gas serra - Scope 3	1.780.755	1.677.882	1.616.284

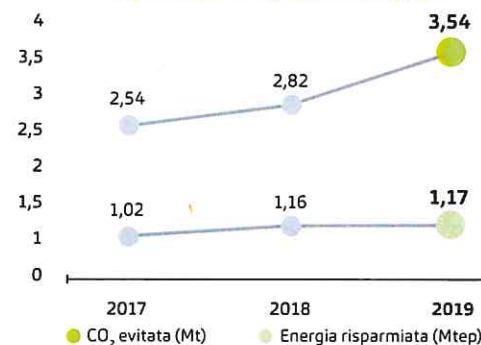
Grazie all'utilizzo delle migliori tecnologie disponibili, quali la produzione combinata di energia elettrica e termica e la creazione di sistemi integrati energia e ambiente, il Gruppo è in grado di garantire un risparmio emissivo di CO₂ rispetto alla medesima produzione di energia con la media del parco impianti nazionale. Questo risparmio emissivo viene calcolato con una metodologia applicabile a tutti gli impianti e i processi energetici del Gruppo. Tale metodologia è aggiornata annualmente sulla base dei parametri e dei fattori di emissione del parco termoelettrico nazionale, pubblicati da Terna e da ISPRA. **Nel 2019 le emissioni evitate di CO₂ sono state pari a 3,5 milioni di tonnellate, il 25% in più rispetto al valore calcolato per il 2018.**

Unitamente alla metodologia di calcolo delle emissioni evitate di CO₂ è stata elaborata anche un modello di calcolo per il risparmio energetico, ovvero per la misura delle tonnellate di petrolio equivalenti risparmiate grazie alla produzione

degli impianti del Gruppo. Nel 2019 il risparmio energetico è stato superiore a **1 milione di tep**.

25 Impianti del Gruppo sono sottoposti a *Emissions Trading Scheme*, con una quota di emissioni autorizzate pari a 69.599 tonnellate di CO₂eq¹.

Figura 25_Emissioni evitate di CO₂ ed energia risparmiata con i processi energetici



1. Emissioni di CO₂ da processi di combustione, da utilizzo automezzi, da metano disperso dalle discariche, dalle perdite di gas naturale dalle reti di distribuzione, dalle fughe di gas fluorurati ed ozono lesivi.

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo modello
di business

2
Governance

3
Strategia di
sostenibilità

4
Stakeholder
engagement
e Analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

Gestione
ambientale
di Gruppo

Capitale naturale
della Business
Unit Ambiente

Capitale naturale
della Business Unit
Generazione e
Trading

Capitale naturale
della Business
Unit Reti e Calore

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione



GLI OBIETTIVI DI RIDUZIONE DELLE EMISSIONI DI CO₂ DI A2A APPROVATI DA SCIENCE BASED TARGET INITIATIVE (SBTi)

Nel 2019, A2A ha rivisto il proprio **target di riduzione della CO₂ al 2030**, inserito nella propria Politica di Sostenibilità, supportata anche dalla nuova strategia del Gruppo che prevede un forte sviluppo nel campo delle rinnovabili, l'ottimizzazione degli impianti a gas a ciclo combinato e la dismissione/riconversione delle centrali convenzionali a carbone e olio combustibile.

L'attività per la predisposizione del **target** coordinata da CSR, ha visto la partecipazione delle funzioni di Finanza, Pianificazione e Controllo, Strategia, M&A, Bidding e Dispatching, Portfolio Management & Trading e le BU direttamente coinvolte. Il punto focale e più sfidante è stata la **creazione di uno scenario di lungo periodo di Gruppo**, che potesse tener conto di diversi aspetti, come ad esempio: la sicurezza del sistema elettrico italiano, le strategie energetiche di lungo periodo nazionali e internazionali, il *mix* di generazione di partenza, ed infine la verifica di l'allineamento del *trend* emissivo alla COP21.

Il nuovo obiettivo, approvato dal Consiglio di Amministrazione, di A2A il 26 settembre 2019, prevede, al 2030, **una riduzione del 46% delle emissioni dirette di gas a effetto serra per kWh prodotto, rispetto al 2017** (*emission factor* al 2030 pari a 230 gCO₂/kWh_p).

Il nuovo *target* è stato infine sottoposto all'**analisi della Science-Based Target initiative (SBTi)** - un'iniziativa che nasce dalla collaborazione tra il Carbon Disclosure Project (CDP), il Global Compact delle Nazioni Unite (UNGC), il World Resources Institute (WRI) e il World Wide Fund for Nature (WWF) - per **verificarne l'allineamento con le indicazioni dell'Accordo di Parigi (COP21)**.

L'iniziativa *Science Based Target* è nata proprio con l'intento di guidare le aziende nella definizione di obiettivi ambiziosi di mitigazione del cambiamento climatico per garantire che la loro strategia sia in linea con gli obiettivi scientifici.

Negli impegni si annovera anche la riduzione del 100% delle emissioni Scope2 entro il 2024, ed una riduzione del 20% delle Scope3 entro il 2030 (più in particolare nelle categorie "*use of sold products*" e "*Purchased goods*").

L'incremento della **nuova capacità installata rinnovabile**, che costituisce la leva fondamentale per il contenimento del fattore emissivo, è previsto nel Piano Industriale (500 MW al 2024 e 1,6 GW al 2030).

Di seguito lo stato di avanzamento del fattore di emissione, basato sul perimetro richiesto dalla SBTi.

Figura 26_Fattore di Emissione del target SBT

	2017	2018	2019	OBIETTIVO 2030
gCO ₂ /kWh	425	384	345	230

Il 2 marzo 2020, la **SBTi ha dichiarato gli obiettivi** di riduzione delle emissioni dirette ed indirette di CO₂ (Scope 1-2) di A2A **allineati alle riduzioni richieste per mantenere il riscaldamento globale al di sotto dei 2°C**. Inoltre, anche l'obiettivo di A2A sulla riduzione delle emissioni indirette, legate alla sua catena del valore (Scope 3), risulta in linea con i criteri della SBTi ed allineato alle migliori *best practice* internazionali. Ad oggi il **Gruppo è l'unica multiutility a livello italiano** a cui è stato riconosciuto l'allineamento del target da parte della SBTi. Per il Gruppo questo è un grande risultato, significativo nel percorso di sostenibilità intrapreso nel 2016 con la definizione della Politica e del Piano di Sostenibilità.

La risorsa idrica

Il Gruppo gestisce il servizio di captazione e distribuzione acque potabili a Brescia e provincia, e preleva e restituisce all'ambiente significative quantità di acqua dai corpi idrici superficiali per la produzione di energia.

A questi, si affiancano altri utilizzi quali: la pulizia delle strade, il lavaggio delle terre di spazzamento e dei mezzi usati per i servizi alla cittadinanza, la rigenerazione degli impianti di trattamento delle acque, il raffreddamento delle ceneri di combustione. L'acqua, inoltre, è il fluido con cui vengono forniti alle utenze i servizi di teleriscaldamento e teleraffrescamento.

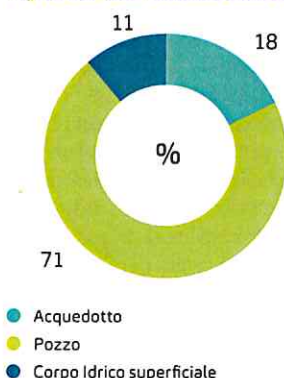
In concreto, il Gruppo effettua il maggior riutilizzo possibile delle acque, attraverso il recupero delle acque piovane per l'irrigazione delle aree verdi, il riempimento delle vasche antincendio e il riciclo delle acque di lavaggio. Le altre modalità di uso responsabile della risorsa idrica adottate a livello impiantistico e nella gestione delle attività sono:

- l'approvvigionamento mediante prelievo da pozzi dedicati agli impianti;
- il consumo di acqua potabile ridotto e, per quanto possibile, limitato agli usi sanitari;

- l'utilizzo di tecnologie di lavaggio a ridotto consumo idrico;
- la restituzione al corpo idrico delle acque derivate per raffreddamento o produzione idroelettrica senza introduzione di sostanze inquinanti;
- lo sviluppo di un piano per la riduzione delle perdite dagli acquedotti.

Nel 2019 il Gruppo nel suo complesso ha utilizzato 8,6 milioni di m³ di acqua, proveniente per il 71% da pozzo.

Figura 27_Risorsa idrica utilizzata (migliaia di m³)



L'utilizzo dell'acqua è un tema che ha sviluppato una crescente sensibilità da parte della comunità internazionale. Molteplici indici etici chiedono di rendicontare l'utilizzo di acqua con particolare riferimento alle **aree soggette a "stress idrico"**, intese come territori in cui la disponibilità dell'acqua per gli esseri umani e per gli ecosistemi raggiunge un livello critico. Anche il nuovo *standard* GRI 303 (obbligatorio dal 2021) pone l'attenzione sulla gestione della risorsa idrica in aree cosiddette "stressate". Il Gruppo nel 2019 ha quindi adottato un criterio per individuare, nelle zone in cui opera, quelle a maggiore stress idrico. Nel Supplemento del documento sono riportate le tabelle con la rendicontazione delle *performance* di Gruppo in aree sottoposte a stress idrico.

L'**Acquedut Tool** del *World Research Institute* è stato selezionato come fonte per l'individuazione di tali aree sul territorio italiano. Relativamente al comparto produttivo si è scelto di considerare le zone geografiche a "rischio elevato" come le regioni Abruzzo, Sicilia e Calabria. Con riferimento al servizio idrico sono stati individuati i territori delle Comunità Montane nella Provincia di Brescia, come soggetti a tali *stress*.

In Abruzzo, dove è situata la Centrale Termoelettrica di Gissi, il consumo della risorsa idrica è molto limitato. Infatti l'utilizzo delle acque consortili o di pozzo è per consumi di processo industriale (es. produzione di vapore) e per rispettare i piani di adeguamento ambientale.

Si evidenzia invece, che la classificazione di area a stress idrico conferito alla Regione Sicilia dipende dalla disponibilità di acqua dolce, per cui i prelievi di acqua salata, effettuati dalla Centrale di San Filippo del Mela, non costituiscono un aspetto critico.

I prelievi per produzione idroelettrica in Regione Calabria invece sono un elemento all'attenzione delle comunità locali (si veda il box di approfondimento).

UN ACCORDO IN WATER STRESSED AREAS

A2A sta lavorando ad un accordo per rimodulare le competenze irrigue in Calabria, dove è attualmente titolare di concessioni di derivazione d'acqua ad uso idroelettrico afferenti ai bacini silani Arvo e Ampollino.

Negli anni più recenti, il Consorzio di Bonifica Ionio Crotonese, che rappresenta gli interessi del comparto agricolo del territorio crotonese, ha avanzato richieste di aumento dei quantitativi rilasciati in ragione delle mutate pratiche agricole, ma anche del fatto che il comparto agricolo è penalizzato dai cambiamenti climatici in atto e dal progressivo invecchiamento della rete irrigua di distribuzione delle acque con conseguenti perdite. Inoltre sussistono noti fenomeni di prelievi di acqua non autorizzati localizzati in particolare nel territorio nell'Altopiano silano, con pregiudizio anche per gli agricoltori di valle.

A fronte di questi accresciuti fabbisogni, che si sommano all'aumento dei rilasci per garantire il Deflusso Ecologico, determinati dalla recente normativa, la Regione di anno in anno ha concordato con A2A rilasci d'acqua ulteriori rispetto a quelli previsti dalla Convenzione, visto il perdurare delle esigenze irrigue del comparto agricolo.

A2A si è resa disponibile ad avviare un tavolo di confronto con la Regione al fine di aggiornare ed integrare la Convenzione sulla base di impegni reciproci tali da soddisfare al meglio le esigenze irrigue del comparto agricolo nel rispetto dei diritti acquisiti.

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1
Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2
Governance

3
Strategia di sostenibilità

4
Stakeholder engagement e Analisi di materialità

5
Capitale Finanziario

6
Capitale Manifatturiero

7
Capitale Naturale

Gestione ambientale di Gruppo

Capitale naturale della Business Unit Ambiente

Capitale naturale della Business Unit Generazione e Trading

Capitale naturale della Business Unit Reti e Calore

8
Capitale Umano

9
Capitale Intellettuale

10
Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

La distribuzione di acqua potabile in aree soggette a stress idrico non rappresenta un potenziale fattore di competizione con le comunità locali o gli ecosistemi bensì una criticità nell'erogazione del servizio. A livello gestionale, quindi, le società del ciclo idrico integrato massimizzano il loro impegno nella qualità del servizio, e nella riduzione delle perdite idriche di rete. **Per avere un'idea del volume gestito nelle aree soggette a stress idrico si riporta il valore di acque prelevate nelle Comunità Montane, pari a 19.692 migliaia di m³.**

Attenzione alla biodiversità e al paesaggio

Il Gruppo A2A opera nel rispetto delle peculiarità territoriali, naturali e culturali, consapevole della straordinaria ricchezza di biodiversità presente. Alcuni impianti del Gruppo sono collocati all'interno o in prossimità di siti caratterizzati da un elevato pregio naturalistico, di parchi o di aree protette: ad esempio il Parco Regionale Adda Nord, il Parco regionale del Mincio, il Parco Nazionale dello Stelvio e il Parco Nazionale della Sila. **In questi parchi è registrata la presenza di oltre 40 specie annoverate nella Lista Rossa dell'Unione Internazionale per la Conservazione della Natura (IUCN).**

Al fine di minimizzare gli impatti ambientali, il Gruppo intraprende azioni specifiche di tutela e salvaguardia ambientale, realizzando anche interventi migliorativi del territorio e valutando l'impatto sul contesto paesaggistico. In linea con la Strategia Nazionale di Sviluppo Sostenibile, ufficializzata nel 2017, A2A si pone l'obiettivo di valorizzare la componente naturale, realizzando interventi che favoriscano la conoscenza e, quindi, la conservazione del patrimonio naturalistico locale.

Con questi presupposti, **A2A ha avviato, già nel 2018 un progetto di salvaguardia della biodiversità** inserito all'interno del Piano di Sostenibilità. Nel 2019 in collaborazione con le diverse *Business Unit* del Gruppo è stata effettuata una **mappatura degli impianti e delle reti del Gruppo**, volta ad individuare le potenziali interferenze che essi generano nei confronti delle aree protette situate in loro prossimità. A tal fine è stata realizzata una mappatura georeferenziata, mediante

l'utilizzo del sistema GIS, con cui sono state graficamente intercettate le aree di potenziale interferenza, ponendo in correlazione la collocazione di impianti e reti rispetto alle aree protette situate nelle vicinanze o contigue ai siti stessi quali, ad esempio, Rete Natura 2000, aree IBA (*Important Bird and Biodiversity Area*, ovvero aree considerate *habitat* importanti per la conservazione di popolazioni di uccelli selvatici), riserve naturali, monumenti naturali (singoli elementi o aree caratterizzate da un particolare pregio naturalistico o scientifico che li rende oggetto di tutela), ecc. La conoscenza delle potenziali interferenze costituisce un punto di partenza per operare non solo nel rispetto della vigente normativa ma anche con l'obiettivo di garantire una costante attenzione nei confronti dell'ambiente e di tutelare la biodiversità.

Nel dettaglio, la metodologia adottata per individuare le possibili interferenze si è basata su un criterio di sovrapposizione fra aree di influenza dei siti e delle reti gestiti dal Gruppo, intese come aree nelle quali un determinato impianto/rete/servizio potrebbe determinare degli effetti sugli ecosistemi, e il sistema di aree protette. Le aree di influenza sono state stabilite di ampiezza variabile secondo il tipo di attività svolta nel sito, considerando le caratteristiche tecnico-amministrative degli impianti e delle reti, fra cui l'assoggettamento a Valutazione di Impatto Ambientale o Valutazione di Incidenza Ecologica e la tipologia di interazioni ambientali generate (emissioni in atmosfera, rumore, sottrazione di risorsa idrica ecc.)

Utilizzando la metodologia sopra descritta sono stati **analizzati in totale 120 siti e attività** gestiti dal Gruppo, **andando ad individuare quali presentano un'interferenza diretta, ovvero sono collocati all'interno di aree protette, e quali presentano un'interferenza indiretta, ovvero la cui area di influenza interseca un'area protetta.**

Dall'analisi condotta risulta che 46 siti presentano una potenziale interferenza con il sistema di aree protette, interferenza che non tiene conto solo di criteri di adiacenza o sovrapposizione, ma anche di aree di eventuale influenza più vaste.

Di questi 46 siti, 5 sono collocati all'interno di aree protette e 3 sono reti che hanno tratti ricadenti in aree protette. La tabella seguente riporta i dati principali riferiti a questi ultimi siti:

Figura 28_Siti e attività del Gruppo con interferenza su aree protette

TIPO ELEMENTO	NUMERO SITI/RETI DIRETTAMENTE INTERFERENTI	ATTIVITÀ SVOLTA	REGIONE	SUPERFICIE AREA INTERFERENTE*/ LUNGHEZZA TRATTO RETE INTERFERENTE	TIPO AREE PROTETTE
Siti produttivi	1	combustione di biogas**	Campania	0,37 km²	Rete Natura 2000 Rete nazionale (EUAP)
Siti produttivi	4	produzione idroelettrica	Calabria Friuli Venezia Giulia Lombardia	1.005 km²	Rete Natura 2000 IBA Rete nazionale (EUAP)
Reti	3	distribuzione gas, distribuzione elettrica	Abruzzo Lombardia	289 km	Rete Natura 2000 IBA Rete nazionale (EUAP)

* nota: per i sistemi idroelettrici la superficie interferente è data dall'intersezione tra la superficie dell'area protetta e la superficie del bacino idrografico sotteso all'asta del fiume dove sono presenti gli impianti, non è la loro effettiva superficie (molto più limitata).

** L'impianto identificato è stato ceduto nel novembre 2019.

7.2 Capitale naturale della Business Unit Ambiente

Preservare il Capitale Naturale significa innanzi tutto ridurre l'impiego di materie prime e risorse naturali.

Quando tale obiettivo si sposa con il *business*, si realizza un circolo virtuoso che rende possibile fornire un servizio essenziale per la comunità, qual è quello dell'igiene urbana, preservando sia risorse naturali fornite dai Servizi Ecosistemici, come la cellulosa di origine vegetale, sia quelle, limitate e quindi più pregiate, estratte dall'uomo: petrolio e minerali che danno origine alle materie plastiche ed ai concimi.

Questo è quanto realizza la *Business Unit* Ambiente, la quale raccoglie, separa e recupera le frazioni differenziate costituite da carta, vetro, plastica e umido dando origine alle cosiddette materie prime secondarie quali carta, vetro e compost (già pronte per un nuovo utilizzo) e il cosiddetto *plasmix*, una plastica altamente selezionata pronta per l'impiego in appositi impianti che la convertono nella materia prima pronta per essere stampata.

La raccolta differenziata dei rifiuti urbani nel 2019 ha mostrato ancora **un aumento soprattutto nel comune di Milano dove è passata dal 59,7% del 2018 al 61,5%, facendo raggiungere un valore medio di Gruppo del 68,4%** (+0,8% di raccolta differenziata rispetto all'anno precedente). Sostanzialmente stabili i valori, già molto alti, di raccolta differenziata raggiunti nei capoluoghi di minore dimensione.

Vanno segnalati anche gli ottimi risultati conseguiti da Aprica in due comuni liguri, che hanno affidato la gestione del servizio di igiene urbana alla società bresciana a partire da febbraio 2019. Si è passati, dal 47% di indice di raccolta differenziata di Rapallo e dal 28% di Zoagli, registrati nel 2018, a un indice medio del 58,5% sulle due località per il 2019 (dato parziale).

Figura 29_Raccolta differenziata*

	2017		2018		2019	
	QUANTITÀ RACCOLTA (t)	INDICE %	QUANTITÀ RACCOLTA (t)	INDICE %	QUANTITÀ RACCOLTA (t)	INDICE %
Bergamo	44.689	71,2%	45.536	71,4%	44.401	71,3%
Brescia	77.043	67,7%	83.869	73,0%	82.369	72,2%
Como	28.523	72,1%	29.168	71,8%	29.639	70,3%
Cremona	27.109	73,4%	28.886	75,0%	28.887	75,0%
Lodi	13.857	73,0%	14.472	74,1%	15.054	75,4%
Milano	361.868	53,8%	415.230	59,7%	431.518	61,5%
Varese	26.590	66,2%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Provincia BG	5.789	70,8%	5.949	70,6%	5.640	72,6%
Provincia BS	188.945	72,8%	175.434	77,8%	170.297	77,7%
Provincia CO	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	10.371	79,8%
Provincia CR	52.787	73,6%	58.667	80,2%	61.856	80,3%
Provincia LO	29.210	69,7%	26.193	76,3%	25.012	78,4%
Provincia MN	27.182	88,0%	33.700	87,8%	33.879	87,8%
Provincia MI	83.523	60,5%	106.160	66,2%	97.275	67,4%
Provincia VA	25.079	74,7%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Provincia GE (Rapallo e Zoagli)	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	9.922	58,5%
Totale/media	992.195	63,2%	1.023.265	67,6%	1.046.118	68,4%

* I dati si riferiscono ai soli comuni dove A2A è unica affidataria del servizio e per tutto l'anno; ulteriori 36182 t di frazioni differenziate sono state raccolte in altri comuni. La quantità raccolta e l'indice di raccolta differenziata sono stati calcolati secondo le indicazioni della Delib. Giunta Reg. (Lombardia) 21 aprile 2017, n. X/6511

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2 Governance

3 Strategia di sostenibilità

4 Stakeholder engagement e Analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

7 **Capitale Naturale**

Gestione ambientale di Gruppo

Capitale naturale della Business Unit Ambiente

Capitale naturale della Business Unit Generazione e Trading

Capitale naturale della Business Unit Reti e Calore

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

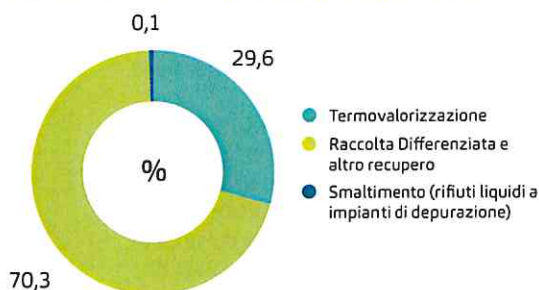
10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

Nel 2019 solamente lo 0,1% dei rifiuti raccolti nello svolgimento dei servizi di igiene urbana non è stato recuperato come materia o energia e nemmeno tale piccola percentuale è stata avviata in discarica in quanto, trattandosi di acque che si separano dai materiali provenienti dalle attività di spazzamento stradale, è stata trattata in impianti di depurazione.

Figura 30_Destino finale dei rifiuti urbani raccolti



Gli impianti e le piattaforme di recupero hanno complessivamente ricevuto circa **1.075.000** tonnellate di rifiuti, il 2% in più del 2018. Essi trattano le frazioni provenienti dalla raccolta differenziata e rifiuti di origine industriale, in gran parte assimilabili ai rifiuti di origine urbana.

In questi impianti si sono ottenute materie prime secondarie pronte per un nuovo uso pari a quasi **353 mila tonnellate** e frazioni ulteriormente recuperabili in altri impianti tra cui circa **52 mila tonnellate** di *plasmix* nei nuovi impianti per il recupero della plastica a Cavaglià e Muggiano.

Inoltre, considerato che l'unica alternativa alla termovalorizzazione di tale frazione sarebbe stato il suo avvio in discarica con formazione di metano e CO₂ (biogas), è notevole anche il quantitativo calcolato di anidride carbonica evitata (**1.547.039 tonnellate**).

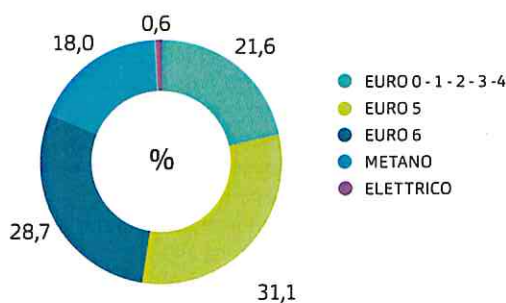
L'energia elettrica prodotta dai rifiuti nel 2019 è stata pari al 7% del totale dell'energia elettrica prodotta dal Gruppo, mentre l'energia termica utile generata da rifiuti corrisponde al 58% del totale dell'energia termica prodotta e convogliata nelle reti di teleriscaldamento.

Sostanzialmente stabili i rendimenti energetici del rifiuto termovalorizzato, con in **media 759 kWh di energia elettrica e 823 kWh di energia termica** per tonnellata di rifiuto trattata.

Le risorse energetiche: carburanti, combustibili, energia elettrica

È proseguita nel 2019 la progressiva sostituzione dei mezzi adibiti alla raccolta dei rifiuti e allo spazzamento stradale meno performanti con mezzi rispondenti ai moderni *standard* emissivi. La quota di automezzi per la raccolta "green" (EURO 6, metano ed elettrici) è cresciuta dal 42% del 2018 a oltre il 47%.

Figura 31_Composizione del parco automezzi per la raccolta dei rifiuti



L'ammodernamento del parco automezzi ha comportato pertanto nel 2019 un maggior consumo di metano per autotrazione (145 TJ, +31% rispetto al 2018), corrispondente al 23% del totale carburanti (643 TJ).

Significativo e sostanzialmente invariato infine l'apporto energetico dovuto ai rifiuti in ingresso agli impianti di termovalorizzazione (21.035 TJ), mentre si assiste ad un calo del biogas (428 TJ, -12% rispetto al 2018), dovuto anche al naturale decadimento della risorsa per il venir meno dei processi degradativi delle discariche in post gestione operativa.

Acqua, prodotti chimici e materiali

Non vi sono variazioni nelle quantità di acqua approvvigionata pari a circa 3,6 milioni di m³, principalmente derivanti da pozzo (circa 3,1 milioni di m³), richiesti per gli impianti di termovalorizzazione e per l'igiene urbana.

Come sempre tra i **prodotti chimici e i materiali**, i maggiori consumi si registrano per i materiali inerti (sabbie, argille, cemento) e neutralizzanti solidi (bicarbonato di sodio, calce, ecc.) per un totale di circa 251 mila tonnellate su oltre 266 mila complessive. Si registra una flessione nei consumi di soluzione ammoniacale (5.002 t, circa 1.200 t in meno del 2018), grazie ad un funzionamento più regolare degli impianti termovalorizzazione, dove è impiegata per l'abbattimento degli ossidi di azoto.

Emissioni in atmosfera

Le emissioni in atmosfera della BU Ambiente sono sostanzialmente quelle provenienti dai processi di termovalorizzazione e combustione di biomasse.

Le concentrazioni emissive dei termovalorizzatori vengono monitorate mediante sistemi di monitoraggio in continuo (tipo SME) o in discontinuo (prelievi ed analisi periodiche).

Le emissioni medie giornaliere sono aggiornate continuamente e reperibili sui siti A2A, mentre le quantità assolute di inquinanti sono consuntivate nelle tabelle del Supplemento al Bilancio. Il quadro di andamento dei macroinquinanti è sostanzialmente invariato nei limiti delle incertezze di misura applicate.

Le emissioni di microinquinanti dei termovalorizzatori, tra i quali diossine, policlorobifenili (PCB) e benzo(a)furani policlorurati, sono estremamente contenute grazie alle tecnologie di combustione ed ai sistemi di abbattimento. **Nel 2019 complessivamente da tutti gli impianti sono stati emessi circa 0,032 grammi di diossine e 0,007 grammi di PCB dioxin-like.**

Scarichi in corpo idrico superficiale

Il funzionamento a pieno ritmo dell'impianto di trattamento acque di falda di Gerenzano, che nel corso del 2018 aveva avuto dei periodi di fermo, ha influito significativamente sulla quantità di acqua scaricata in corpo idrico superficiale (CIS) dalla BU Ambiente nel 2019. Sono stati trattati e scaricati in CIS complessivamente circa 1,3 milioni di m³ con un incremento del 45% rispetto all'anno precedente, senza significative variazioni nei carichi inquinanti (BOD e COD).

Rifiuti Prodotti

Vengono distintamente considerati e consuntivati nei rifiuti prodotti tutti quelli che derivano indirettamente dai processi di trattamento dei rifiuti della BU Ambiente, tra cui le ceneri dei rifiuti termovalorizzati, i prodotti derivanti dai processi di trattamento fumi e abbattimento inquinanti, i percolati (discariche, vasche di stoccaggio rifiuti) e i rifiuti da manutenzione (oli, stracci batterie etc).

La produzione totale di questi rifiuti speciali nel 2019 è stata di 605.951 tonnellate di cui 115.267 tonnellate di pericolosi. Complessivamente si è avuta una diminuzione di oltre il 5% rispetto al precedente esercizio.

La percentuale di recupero poco si discosta dal 2018 (55% rispetto al 52%) data la significativa presenza di percolati che, come noto, devono essere necessariamente inviati a impianti di depurazione, normativamente classificati come impianti di smaltimento.



Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo modello
di business

2
Governance

3
Strategia di
sostenibilità

4
Stakeholder
engagement
e Analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

Gestione
ambientale
di Gruppo

Capitale naturale
della Business
Unit Ambiente

Capitale naturale
della Business
Unit Generazione
e Trading

Capitale naturale
della Business
Unit Reti e Calore

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

REMADE IN ITALY

Il Gruppo ha fatto dell'economia circolare un pilastro della propria strategia, sviluppando azioni concrete per una gestione sostenibile di tutte le risorse, con particolare attenzione al loro riutilizzo.

In questo senso, A2A è il principale socio sostenitore dell'associazione senza scopo di lucro *ReMade in Italy*. I soci *ReMade in Italy* sono aziende che impiegano materia riciclata e che realizzano prodotti *green* in tutti i settori. L'associazione è in possesso del primo schema di certificazione accreditato in Italia per la verifica del contenuto di materiale recuperato in un prodotto, certificazione messa a disposizione delle aziende per promuovere i prodotti sul mercato italiano ed estero. Nello specifico, A2A dispone della certificazione per la sabbia, il ghiaio e il ghiaietto, rifiuti provenienti da spazzamento stradale e altri rifiuti non pericolosi.

COLLABORAZIONI CON L'ESTERO

A2A nel 2019 ha attuato una serie di iniziative in collaborazione col Comune di Milano per portare nei mercati esteri le proprie conoscenze e competenze in materia di igiene ambientale. Attraverso la società **A2Abroad S.p.A** il Gruppo ha portato **all'estero il suo know how tecnologico** maturato, proponendosi come partner in grado di sviluppare soluzioni progettuali non solo per clienti istituzionali ma anche per clienti *business*. Di seguito a titolo di esempio, alcune iniziative implementate con il supporto della controllata AMSA:

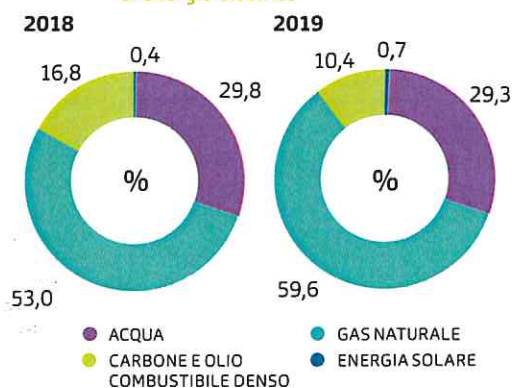
- in collaborazione con la Fondazione ACRA, sono state definite normative e buone pratiche per migliorare la gestione e lo smaltimento dei rifiuti prodotti presso i mercati di Niamey (Niger). L'esito dell'iniziativa è stato esposto in occasione del forum sub-regionale del *Milan urban food policy pact* che si è tenuto a Niamey nel 2019;
- in collaborazione con l'associazione ACAP, il Gruppo ha supportato le attività preparatorie del piano di gestione dei rifiuti di Zvernec (Albania), attraverso la supervisione del documento gestionale e un'analisi dei costi, oltre a successive fasi di monitoraggio.

7.3 Capitale naturale della Business Unit Generazione e Trading

Il percorso del Gruppo A2A verso la decarbonizzazione passa attraverso lo sviluppo di capacità produttiva da fonti rinnovabili, l'ottimizzazione degli impianti a gas a ciclo combinato e la riduzione della produzioni da carbone e olio combustibile denso.

Il contributo della BU Generazione e Trading per il 2019 è riportato nel grafico seguente, che mostra la ripartizione dell'energia elettrica immessa in rete in base alle diverse fonti.

Figura 32_Fonti utilizzate per la produzione di energia elettrica



Confrontando le percentuali del 2019 con quelle del 2018 nel *mix* produttivo, si nota che il contributo del settore idroelettrico è invariato, mentre sono aumentate le percentuali del gas naturale, grazie alla flessibilità dei cicli combinati, e della generazione fotovoltaica, grazie all'ulteriore acquisizione di capacità produttiva.

Il dettaglio delle quantità di combustibili utilizzati dalla BU è presentato nella tabella seguente:

Figura 33_Utilizzo di combustibili nella BU Generazione e Trading (TJ)

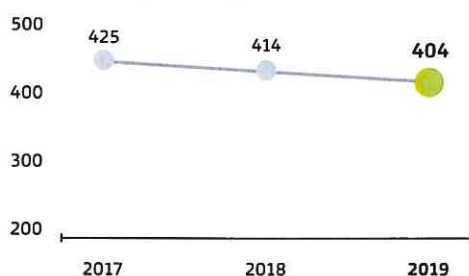
	2017	2018	2019
Gas naturale	56.472	56.336	64.339
Carbone	20.999	19.577	9.604
Petroli (OCD, gasolio)	16.415	9.342	9.787

Le variazioni sono ovviamente in linea con quelle della ripartizione dell'energia elettrica immessa in rete.

Risorsa idrica

L'acqua nella BU Generazione e Trading è la principale fonte di energia elettrica rinnovabile; nel 2019 sono stati utilizzati nelle centrali idroelettriche circa 3 milioni di m³ di acqua. Le modalità di prelievo e utilizzo di queste acque sono normate dalle autorità competenti; in particolare, sono definite le portate di Deflusso Minimo Vitale (DMV), ossia le quantità di acqua che devono essere garantite negli alvei naturali, volte alla tutela degli *habitat* fluviali nei corsi d'acqua.

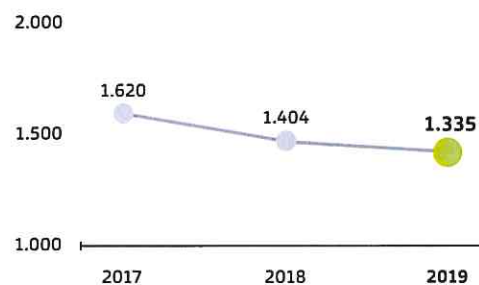
Figura 34_Rilasci per DMV/deflusso ecologico (migliaia di m³)



Il volume complessivo dell'acqua rilasciata per il Deflusso Minimo Vitale evidenzia ancora una lieve flessione rispetto al 2018 (-2%), dovuta alla cessione di alcuni impianti in provincia di Como a luglio 2018, mantenendosi comunque una frazione significativa dell'acqua derivata (13%).

Oltre all'uso idroelettrico, la risorsa idrica è necessaria al raffreddamento e alla condensazione del vapore negli impianti termoelettrici. Anche in questo caso la risorsa viene restituita al corpo idrico con le stesse caratteristiche qualitative, ad eccezione di un lieve incremento della temperatura.

Figura 35_Acque derivate per raffreddamento degli impianti termoelettrici* (migliaia di m³)



Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2 Governance

3 Strategia di sostenibilità

4 Stakeholder engagement e Analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

7 **Capitale Naturale**

Gestione ambientale di Gruppo

Capitale naturale della Business Unit Ambiente

Capitale naturale della Business Unit Generazione e Trading

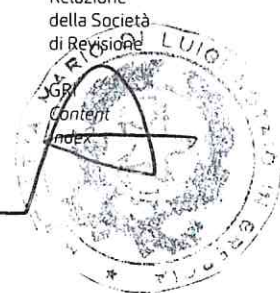
Capitale naturale della Business Unit Reti e Calore

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione



La diminuzione del 2019 (-5%) dell'acqua utilizzata per il raffreddamento degli impianti termoelettrici, pur apparentemente in contrasto con l'aumento generale della produzione termoelettrica, segue l'andamento della produzione delle centrali che utilizzano l'acqua in ciclo aperto per il raffreddamento, ovvero tutte tranne la Centrale Termoelettrica di Gissi, che è dotata di un sistema di raffreddamento costituito da condensatori ad aria e aerotermini. La quota di produzione della Centrale di Gissi rispetto alle altre della BU è stata infatti percentualmente superiore nel 2019 rispetto al 2018.

Gli ulteriori prelievi di acqua servono principalmente per usi di processo. Nel corso degli anni sono stati sviluppati sistemi per il recupero e il riutilizzo delle acque, per ridurre il più possibile i prelievi di questa risorsa; **nel 2019 sono stati recuperati circa 1,4 milioni di m³, pari al 40% delle acque approvvigionate.** Nel 2019 le attività di manutenzione e ripristino delle perdite delle condotte hanno permesso di ridurre i prelievi da acquedotto, già piuttosto contenuti.

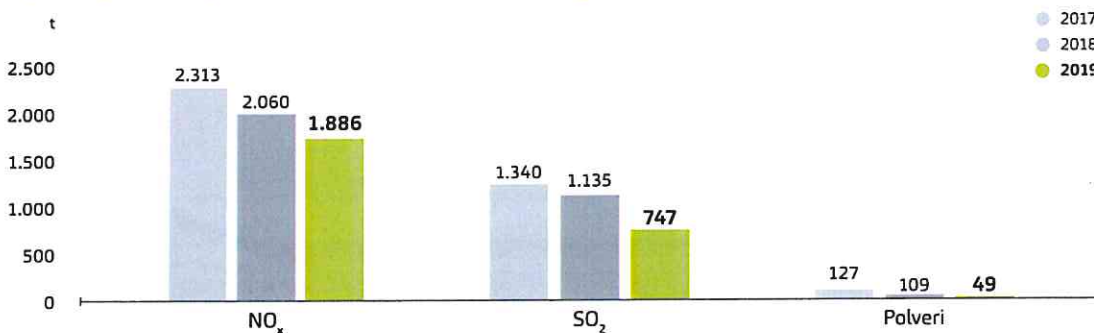
I prodotti chimici utilizzati

I principali prodotti chimici utilizzati per la produzione di energia elettrica servono all'abbattimento degli inquinanti e al condizionamento dell'acqua di processo; le quantità utilizzate dipendono dal livello di produzione. Nel 2019 il 91% di tutti i prodotti e materiali usati è rappresentato da sostanze neutralizzanti (calce, carbonato di calcio, ecc.), la cui quantità assoluta è diminuita (-38% rispetto al 2018), in ragione della minor produzione dell'impianto di Monfalcone alimentato a carbone. L'ammoniaca in soluzione costituisce il secondo prodotto chimico utilizzato per quantità (4% sul totale); essa serve all'abbattimento degli ossidi di azoto ed è utilizzata in quantità maggiori negli impianti a carbone e OCD, pertanto la quantità utilizzata nel 2019 ha subito una diminuzione del 23% rispetto al 2018, coerentemente con il mix di combustibili utilizzato.

Emissioni in atmosfera

Le emissioni di ossidi di azoto, biossido di zolfo e polveri sono monitorate attraverso sistemi di misurazione in continuo e i valori delle concentrazioni nei fumi degli inquinanti si sono mantenuti molto al di sotto dei limiti autorizzati.

Figura 36_Emissioni prodotte dalla BU Generazione e Trading



Le emissioni di SO₂ e polveri sono legate all'utilizzo di carbone e olio combustibile denso e l'andamento (riduzione del 34% per l'SO₂ e del 55% per le polveri) è sostanzialmente dovuto all'andamento della produzione. Le emissioni di NO_x hanno subito una riduzione nel 2019 meno marcata rispetto agli altri macroinquinanti perché generati anche dalla combustione del gas naturale.

caratteristiche qualitative ampiamente entro i limiti autorizzati.

L'aumento delle quantità scaricate registrato nel 2019 dipende da una diversa modalità di monitoraggio.

I valori di BOD e COD, che rappresentano il carico di sostanze organiche nelle acque scaricate, pur avendo fluttuazioni annuali, si attestano su valori modesti e scarsamente significativi.

Emissioni in acqua

Le acque reflue scaricate dagli impianti della BU Generazione comprendono le acque di processo e le acque meteoriche raccolte dai piazzali interni delle centrali termoelettriche. Esse sono sempre inviate agli impianti di depurazione interni prima di essere riutilizzate nel ciclo produttivo o scaricate con

Figura 37_Emissioni in acqua (t)

	2017	2018	2019
BOD	23	20	6
COD	59	45	18

Sottoprodotti e rifiuti

I principali rifiuti generati dall'attività di produzione di energia elettrica sono costituiti da ceneri leggere derivanti dal trattamento fumi, ceneri pesanti e scorie, residui del processo di desolforazione fumi e fanghi derivanti dal trattamento delle acque. La maggior parte di questi rifiuti viene recuperata.

I gessi da desolforazione fumi e le ceneri da combustione di carbone, prodotti presso la Centrale termoelettrica di Monfalcone,

possiedono i requisiti per essere classificati come sottoprodotti e sono quindi gestiti come tali.

Nel 2019 la quantità di rifiuti prodotti è stata pari a 31.207 tonnellate, con un decremento rispetto al 2018 del 39% dovuto principalmente alla minore quantità di carbone utilizzata e al minor quantitativo di gesso di desolforazione prodotto presso la Centrale di San Filippo del Mela.

La percentuale di recupero si attesta al 70%.

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo modello
di business

2
Governance

3
Strategia di
sostenibilità

4
Stakeholder
engagement
e Analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
**Capitale
Naturale**

Gestione
ambientale
di Gruppo

Capitale naturale
della Business
Unit Ambiente

Capitale naturale
della Business
Unit Generazione
e Trading

Capitale naturale
della Business
Unit Reti e Calore

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

7.4 Capitale naturale della Business Unit Reti e Calore

I principali servizi gestiti dalla Business Unit Reti e Calore sono i servizi a rete sul territorio, quali la distribuzione di energia elettrica, gas, calore e acqua potabile, e il collettamento la depurazione delle acque reflue. Inoltre, dal 2019, a seguito dell'inclusione di A2A Smart City, la BU sviluppa e gestisce infrastrutture tecnologiche, servizi digitali e soluzioni innovative nell'Internet of Things.

Coerentemente con i servizi erogati, le principali risorse utilizzate da questa business unit sono: energia elettrica, gas naturale, acqua, combustibili per la generazione di calore, carburanti per autotrazione e sostanze chimiche.

Combustibili

Come si evince dalla tabella che segue, i combustibili maggiormente utilizzati nella BU Reti e Calore sono gas naturale e carbone.

Il consumo di gas naturale nel 2019 è diminuito del 14% rispetto al 2018, in continuità con il trend del 2017, principalmente per effetto di minori volumi di produzione di calore a seguito di temperature invernali più elevate e per incremento di acquisto di calore prodotto da altri soggetti tra cui la BU Ambiente.

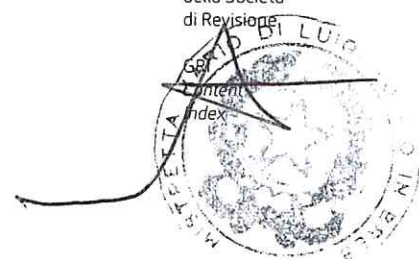
Il consumo di carbone, invece, così come quello di prodotti petroliferi, è rimasto sostanzialmente invariato.

È incrementato invece il recupero del biogas prodotto dai fanghi di depurazione dell'impianto di Verzano grazie alla messa a regime del cogeneratore installato nel 2018.

Figura 38_Combustibili utilizzati nella BU Reti e Calore (TJ)

FONTE	2017	2018	2019
Gas naturale	4.215	3.830	3.297
Carbone	1.828	1.781	1.805
Petroliiferi (OCD, gasolio)	0,3	0,1	0,1
Biogas (da depuratori del Gruppo)	7	6	12

Il consumo di gas naturale, benzina e gasolio, utilizzati per autotrazione, è in linea con i quantitativi dell'anno precedente.



Risorsa idrica

Nella BU Reti e Calore l'acqua è una risorsa centrale, utilizzata sia per l'erogazione del Servizio Idrico Integrato, sia come vettore per la fornitura dei servizi di teleriscaldamento e teleraffrescamento, sia come liquido di processo nel servizio di distribuzione elettrica.

Per quanto riguarda il Servizio Idrico Integrato, l'acqua prelevata nel 2019 risulta in linea con i quantitativi prelevati nel 2018. Si è avuto invece un lieve aumento dell'acqua erogata **(+0,9% rispetto al 2018)** per un totale di quasi 54 milioni di m³.

Le perdite di rete, comprensive dell'acqua non contabilizzata, rappresentano ancora un volume significativo di quasi 37 milioni di m³, ma la diminuzione delle perdite idriche lineari, passate da 27 a 26 mc/km/gg (-6% rispetto al 2018) dà evidenza di un miglioramento nella gestione della rete in linea con gli obiettivi del Piano.

Per garantire la qualità dell'acqua distribuita sono stati effettuati quasi 5.200 controlli per milione di m³ di acqua erogata, corrispondenti a 13.300 campioni prelevati e 279.800 parametri analizzati.

Per quanto riguarda i consumi degli altri *business* nel 2019 si sono attestati a circa 1,3 milioni di m³ in leggero aumento rispetto al 2018 (+8%). L'incremento dei prelievi è comunque integralmente riconducibile a prelievi da pozzo, mentre i consumi da acquedotto sono leggermente diminuiti.

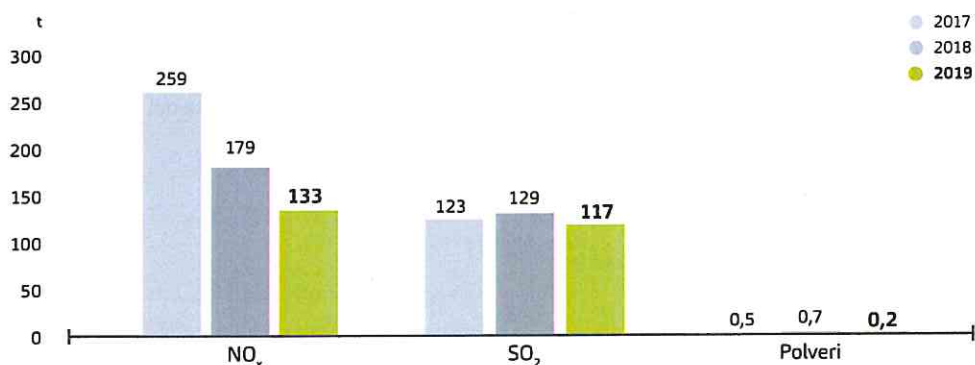
Emissioni in atmosfera

Le emissioni in atmosfera della BU sono prevalentemente imputabili alle attività di generazione di energia termica ed elettrica.

Nel 2019 è proseguita la diminuzione degli NO_x **(-26% rispetto al 2018)** dovuta quest'anno al generale minor funzionamento delle centrali di produzione calore.

È inoltre stata registrata una **notevole diminuzione delle emissioni di Polveri (-73% rispetto al 2018)** imputabile all'efficientamento dei processi di filtrazione della Centrale Lamarmora. Si è infine rilevato un abbassamento delle emissioni di SO₂ in ragione sia del minor tenore di zolfo del carbone utilizzato presso la Centrale Lamarmora, sia della maggiore efficienza del sistema di desolforazione.

Figura 39_Emissioni prodotte dalla BU Reti e Calore (t)



Le perdite di metano, dovute a fughe sulla rete di distribuzione del gas, sono aumentate (+5% rispetto al 2018) principalmente a causa di un numero maggiore di rotture occorse su tratti di rete in ghisa sferoidale e in acciaio. Per ridurre queste perdite, Unareti proseguirà con il piano di sostituzione dei tratti di rete più fugganti e con l'utilizzo di nuove tecnologie per la predizione delle fughe (si veda anche pag. 127).

Acque scaricate ed emissioni in acqua

Lo scarico delle acque reflue industriali in corpo idrico superficiale nel 2019 corrisponde complessivamente a circa 216 mila m³, con un **decremento rispetto al precedente anno (-14%)** principalmente riconducibili a minori volumi di acque meteoriche. Il carico organico apportato all'ambiente (circa 1,1 t di BOD) è rimasto molto modesto. Nell'anno di rendicontazione sono stati recuperati 11 mila m³ di acqua all'interno dei cicli produttivi. A contribuire significativamente al perseguimento di questo risultato è stato il

processo di riempimento del nuovo accumulo della Centrale Lamarmora durante le fasi di collaudo e il recupero dell'acqua all'interno del processo produttivo al termine delle attività. I carichi inquinanti in ingresso ai depuratori hanno subito una variazione rispetto agli anni precedenti, con particolare riferimento al parametro dell'azoto, che è aumentato del 32%. Tuttavia le fluttuazioni del carico non hanno influito sul rendimento depurativo che ha mantenuto uno *standard* medio alto, come si evince dalla tabella che segue.

Figura 40_Rendimenti depurativi

	2017	2018	2019
COD	95%	94%	92%
BOD	99%	98%	97%
Azoto	71%	65%	68%
Fosforo	83%	79%	77%

I rifiuti prodotti

La BU Reti e Calore ha prodotto nel 2019 complessivamente 37.531 tonnellate di rifiuti speciali con una diminuzione del 4% circa rispetto al 2018 (-1.769 tonnellate). La diminuzione è principalmente riconducibile ad una minor produzione di rifiuti (ceneri da carbone, rifiuti solidi da processo di desolfurazione e fanghi) presso la Centrale di Cogenerazione di Lamarmora.

Del totale dei rifiuti prodotti solo 333 tonnellate sono rifiuti pericolosi (1% circa del totale, come nel 2018).

La percentuale di recupero dei rifiuti prodotti registrata nel 2019 è pari all'88% circa, in linea con quella del 2018 (~91%), anche data la natura costante delle tipologie di rifiuti prodotti (fanghi da depurazione, ceneri, rottami ed apparecchiature).



Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1
Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2
Governance

3
Strategia di sostenibilità

4
Stakeholder engagement e Analisi di materialità

5
Capitale Finanziario

6
Capitale Manifatturiero

7
Capitale Naturale
Gestione ambientale di Gruppo
Capitale naturale della Business Unit Ambiente
Capitale naturale della Business Unit Generazione e Trading

Capitale naturale della Business Unit Reti e Calore

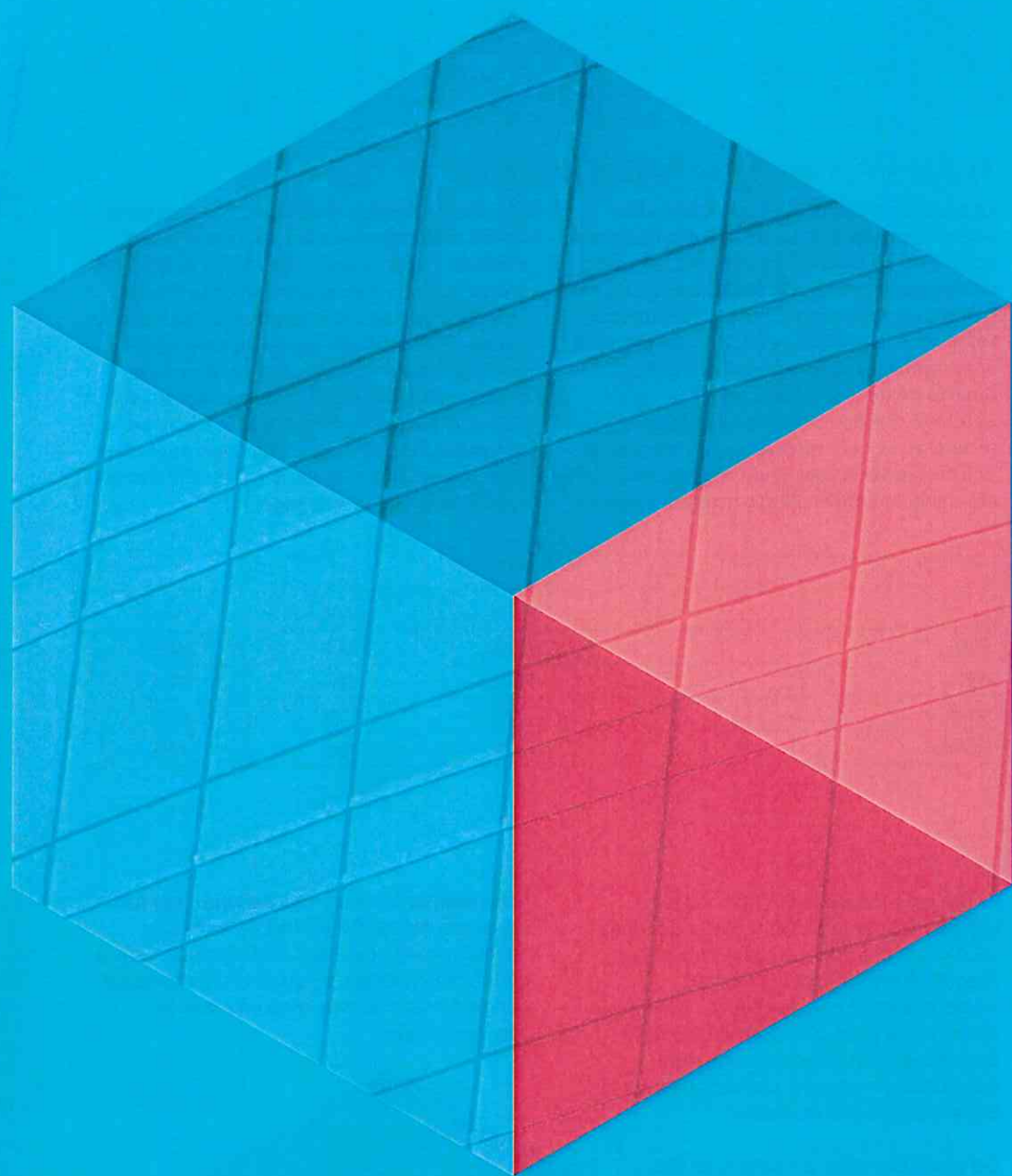
8
Capitale Umano

9
Capitale Intellettuale

10
Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index



8 Capitale Umano



INPUT

11.294

Dipendenti (di cui il 96,5% con contratto a tempo indeterminato)

Iniziative di *change management*:

- Programma "Young Talent"
- Iniziativa "Digital DNA"

WELFARE E DIVERSITY

- Progetto GEA
- Progetto "Nuove Energie"

96.000

Ore di formazione e iniziative attivate su salute e sicurezza

SERVIZI E PROCESSI A2A

INFORTUNI

0,61 Indice di gravità

877 Assunzioni
di cui 40% under 30

Premio WHP - *Workplace Health Promotion*

24,95 Indice di frequenza

17,8 Ore di formazione pro-capite

6,99% Tasso di turnover

OUTCOME

TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA SUL LAVORO

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

FATTORI DI RISCHIO PER LA SOSTENIBILITÀ

Mancato raggiungimento degli obiettivi previsti nel Piano di Sostenibilità

Rischi di salute e sicurezza per i dipendenti e lavoratori terzi

Contestazioni per malattie professionali di dipendenti del Gruppo

Non *compliance* normativa sul tema

FATTORI DI OPPORTUNITÀ PER LA SOSTENIBILITÀ

Tecnologie di ultima generazione che rendono le attività operative più sicure ed efficienti

MODALITÀ DI GESTIONE (MA)

Presidio continuo da parte della Struttura HSE

Formazione specifica in tema di *Health & Safety*

Programmi e procedure *ad hoc*, in linea con le norme vigenti

Controlli nei cantieri degli appaltatori

Integrazione del sistema MbO con indicatori di salute e sicurezza

VALORIZZAZIONE DEL CAPITALE UMANO

Implementare percorsi di crescita professionale e politiche di attrazione e "*retention*" dei talenti; creare percorsi di sviluppo e formazione, volti a potenziare le competenze tecniche, manageriali e organizzative dei dipendenti; attivare sistemi di ascolto strutturato dei dipendenti, grazie anche a iniziative di dialogo e collaborazione sistematici.

FATTORI DI RISCHIO PER LA SOSTENIBILITÀ

Potenziati uscite di figure strategiche legate a:

- competenze chiave
- ricambio generazionale

Non *compliance* alla normativa giuslavoristica

Mancata integrazione tra sistemi di gestione risorse umane e sostenibilità (es. valutazione *performance*)

FATTORI DI OPPORTUNITÀ PER LA SOSTENIBILITÀ

NON ANCORA IDENTIFICATA

MODALITÀ DI GESTIONE (MA)

Mappatura dei ruoli e dei profili, identificazione delle risorse di maggior valore e definizione di piani di *retention*

Job rotation, formazione e inserimento di risorse con competenze non presenti in azienda

Sistemi di *compensation* in linea con il mercato

Monitoraggio continuo evoluzioni normativa giuslavoristica

AZIONI 2019

Iniziative di sensibilizzazione sul tema sicurezza con il docufilm "475 giorni" (pag. 108)

A2A riceve il premio rete regionale WHP (pag. 111)

Formazione HSE con strumenti di realtà virtuale/aumentata (pag. 114)

Uso di droni per verifiche in "spazi confinati" (pag. 73)

AZIONE DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ



PEOPLE INNOVATION

Salute e sicurezza

AZIONI 2019

Formazione tecnico-specialistica (pag. 113)

Job Posting e Internal Referral (pag. 107)

Digital DNA e Digital Academy (pag. 115)

Sottoscrizione di nuovi accordi sindacali (pag. 107)

MbO su obiettivi di sostenibilità (pagg. 120-121)

AZIONE DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ



PEOPLE INNOVATION

Change management

Formazione
MbO

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo modello
di business

2
Governance

3
Strategia di
sostenibilità

4
Stakeholder
engagement
e Analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
**Capitale
Umano**

Gestione
responsabile del
capitale umano

Salute e sicurezza
sul lavoro

Sviluppo del
personale

Comunicazione
interna e ascolto

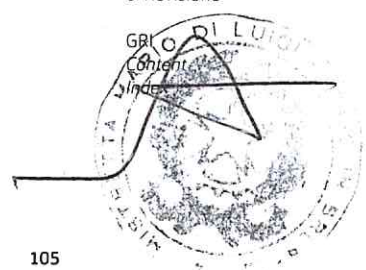
Welfare e
diversity

Remunerazione

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione



DIVERSITÀ E WELFARE AZIENDALE

Sviluppare pratiche e condizioni di lavoro adeguate ad assicurare pari opportunità a tutti i dipendenti, anche attraverso un ponte generazionale che consenta il trasferimento delle conoscenze ed esperienze tra popolazione *junior* e *senior*; promuovere il benessere dei dipendenti attraverso politiche di *welfare*, finalizzate a assicurare un buon ambiente di lavoro e una conciliazione tra vita privata e professionale.



8.1 Gestione responsabile del capitale umano

Il Gruppo A2A considera quale punto focale e distintivo di tutta la sua strategia di *business* il ruolo ricoperto dalle proprie risorse umane, su cui ha definito un piano di sviluppo teso alla valorizzazione delle qualità e delle competenze, sulla base di processi di selezione, formazione, gestione e sistemi di remunerazione.

Al 31 dicembre 2019 l'organico complessivo del Gruppo è pari a 11.294 persone. Rispetto al dato 2018, il numero dei dipendenti è aumentato dell'1%. Nel 2019 sono state effettuate 877 nuove assunzioni a fronte di 790 cessazioni. Rispetto all'anno precedente sono diminuite del 5% le assunzioni, ma sono diminuite del 7% anche le cessazioni.

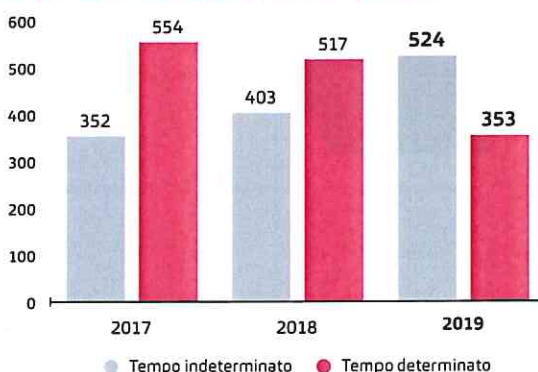
La stabilità del lavoro rimane una prerogativa del Gruppo. Il 96% dei dipendenti del Gruppo ha un contratto a tempo indeterminato, mentre solo il 4% è a tempo determinato.

Il processo di assunzione del personale è supportato da attività di *Talent Attraction* e di *Employer Branding*, volte al continuo consolidamento dell'immagine e dell'attrattività di A2A sul mercato del lavoro. Nel 2019 è stata commissionata un'indagine su 10 mila *job seekers* per valutare l'operato ad oggi di A2A e costruire una nuova *Employee Value Proposition*. Per quanto riguarda le attività svolte con le Università, **nel 2019 sono stati organizzati complessivamente 44 eventi, tra cui 14 Career Day e 30 eventi** tra tavole rotonde, testimonianze e attività di orientamento.

Grazie anche alla collaborazione di Università, Scuole ed Enti di ricerca, durante il 2019 sono stati attivati 39 *stage* e 37 tirocini.

Per aumentare le opportunità di sviluppo e la mobilità interna, nell'anno sono state attivate 64 ricerche utilizzando lo strumento del *job posting* (-2% rispetto al 2018), di cui il 41% è andato a buon fine, oltre a 15 ricerche ancora in corso al 31 dicembre 2019.

Figura 41_Assunzioni per tipologia di contratto





CONOSCI QUALCUNO PERFETTO PER QUELLA POSIZIONE? PRESENTACELLO SUBITO!

Nel luglio 2019, a supporto delle attività di selezione delle risorse, è stato avviato il progetto **"Internal Referral"**, con l'obiettivo di consentire ai dipendenti di partecipare attivamente nella ricerca di risorse di valore, con competenze, energia e motivazione, pronti a far parte della squadra di A2A.

La fase di avvio di questo progetto ha visto coinvolta la *community* degli *Young Talent* (150 persone), ai quali è stato chiesto di segnalare – in modo trasparente e attraverso un sistema tracciato – profili in linea con le numerose ricerche in essere, grazie anche a strumenti *digital* e *smart*.

Come per lo *Smart Working*, anche per l'*Internal Referral*, A2A è stata la prima *multiutility* in Italia a sperimentare questa nuova modalità di ricerca e selezione del personale.

Accordi sindacali

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

Anche nel 2019 sono stati sottoscritti una pluralità di accordi sindacali, suddivisi tra intese di portata trasversale alle società del Gruppo e altre specifiche di alcune realtà. Di seguito i principali:

- **Accordo Nuova assistenza sanitaria integrativa per l'Area Energia:** creazione del nuovo sistema di assistenza sanitaria integrativa per i circa 5.000 lavoratori dell'area energia, attraverso la definizione di un accordo sindacale e di un percorso di implementazione del nuovo sistema di assistenza e attivazione del piano di comunicazione ai dipendenti. Tale percorso si è concluso positivamente, con l'avvio del nuovo Sistema il 1° gennaio 2020.
- **Percorso di integrazione Corporate A2A e LGH:** sottoscrizione di un accordo relativo al

piano di integrazione delle *Corporate* delle due realtà e cambio del *mix* generazionale.

- **Incorporazione e contestuale armonizzazione di Linea Più S.p.A. in A2A Energia S.p.A.:** sottoscritto un accordo relativo all'operazione societaria di fusione per incorporazione, definendo al contempo le modalità per l'armonizzazione dei trattamenti;
- **Accordo Smart working Gruppo LGH:** Il 21 marzo 2019 è stato sottoscritto l'accordo sindacale che ha consolidato l'utilizzo dello *Smart Working* all'interno del Gruppo LGH;
- **Protocollo Relazioni Industriali:** intesa sindacale a livello nazionale finalizzata a rafforzare il sistema di governo delle Relazioni Industriali, definendo al contempo regole e pratiche di interlocuzione efficaci e snelle, valorizzando ed ampliando il confronto tra le parti in un quadro di rapporti sistematici e di dialogo articolato.

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo modello
di business

2
Governance

3
Strategia di
sostenibilità

4
Stakeholder
engagement
e Analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
**Capitale
Umano**

Gestione
responsabile del
capitale umano

Salute e sicurezza
sul lavoro

Sviluppo del
personale

Comunicazione
interna e ascolto

Welfare e
diversity

Remunerazione

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

8.2 Salute e sicurezza sul lavoro

Il 99% dei lavoratori opera seguendo il sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro OHSAS 18001. Tutte le società del Gruppo A2A organizzano, nel corso dell'anno, riunioni periodiche con il Datore di Lavoro, il Medico Competente, l'RSPP (Responsabile del Servizio di Protezione e Prevenzione) e gli RLS (Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza) in rappresentanza di tutti i lavoratori, durante le quali vengono affrontati i seguenti temi:

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

LA SICUREZZA NASCE DAL PENSIERO: SCEGLI UN LIETO FINE, SEGNA LA!

Nel 2019 è proseguito il percorso iniziato lo scorso anno sulle tematiche HSE. Quali le novità del 2019? Il focus nel 2019 è stato la sensibilizzazione sulle segnalazioni per contribuire concretamente a evitare incidenti e infortuni sul lavoro. Ogni dipendente ha potuto partecipare al processo di prevenzione, facendo emergere situazioni o comportamenti pericolosi e contribuire così alla riduzione dei rischi.

Per questa campagna sono stati realizzati 3 video animati, incentrati sull'importanza della segnalazione di situazioni e comportamenti pericolosi e un video di testimonianze di colleghi sul tema.



Anche il 2019 è stato un anno molto intenso dal punto di vista delle iniziative di sensibilizzazione realizzate in materia di sicurezza. Questo al fine di proseguire e consolidare il percorso di cambiamento culturale, avviato nel 2017 e volto a incidere sui comportamenti dei lavoratori, non solo per generare una maggiore consapevolezza e responsabilità, ma anche per creare dei veri e propri *safety leader*.

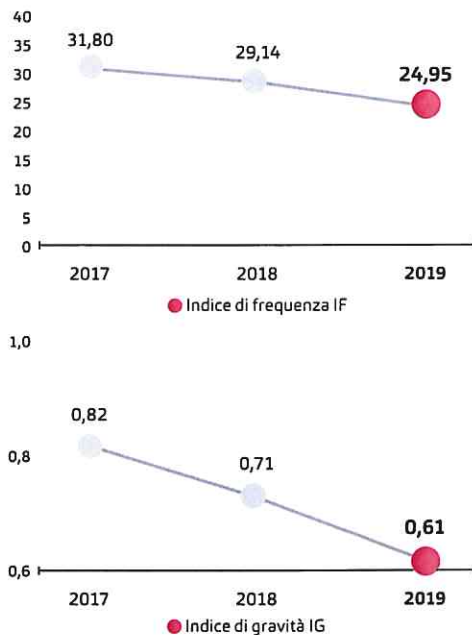
In particolare, è stato realizzato un *workshop* dedicato ai delegati HSE (144 persone), per supportarli in modo sempre più mirato nell'esercizio del proprio ruolo, in termini di presidio dei rischi HSE. Inoltre, nell'ambito del Programma LiHS (*Leadership in Health and Safety*), avviato nel 2017, sono state completate le attività di *coaching* per la terza e conclusiva fase del programma negli impianti della BU Generazione e della BU Ambiente; mentre per le società che operano nell'ambito della raccolta ed igiene urbana si è concluso il *cascading* della seconda fase, realizzato utilizzando un film dedicato al tema ("Pensa alla vita!").

Lo stesso film sarà impiegato, nel 2020, anche nella terza fase del programma, mirata a promuovere l'adozione di "comportamenti fondamentali", sicuri per sé e per i propri colleghi. Nel 2019, infine, è stato realizzato un docufilm dal titolo "475 giorni", che tratta di un grave infortunio avvenuto ad un collega di Unareti nel giugno del 2017; il film è stato presentato a tutto il personale della BU Reti e Calore e verrà adottato in iniziative dedicate anche alle altre BU del Gruppo.

I risultati degli indici infortunistici segnano, nel 2019, un deciso miglioramento rispetto all'anno precedente, con una diminuzione degli indici di frequenza e di gravità degli infortuni pari al 14% per entrambi.

Oltre l'89% degli infortuni si registra nelle società che svolgono attività di igiene ambientale.

Figura 42_Indici infortunistici



Lavoratori ditte appaltatrici

Nel corso del 2019 si sono registrati 25 infortuni a lavoratori di ditte appaltatrici, con prognosi superiore a tre giorni, per un totale di 278 giorni lavorativi persi. Questo si traduce in un indice di frequenza pari a 5,56, e in un indice di gravità di 0,06.

A fronte di un aumento del numero degli infortuni (3 in più dello scorso anno) si registra una riduzione di più del 14,3% della gravità degli stessi.

L'attenzione costante verso la promozione della sicurezza presso le ditte appaltatrici esterne, che lavorano presso gli impianti del Gruppo, si è concretizzata nel 2019 anche mediante l'erogazione di oltre 6.176 ore di formazione specifica a circa 3.702 persone.

SAFETY MONDAY

Nel mese di ottobre 2019 è stato istituito il "Safety Monday", un nuovo appuntamento mensile dedicato alla sicurezza e alla promozione di buone abitudini attraverso sistemi e linguaggi di comunicazione non convenzionali che vanno ad agire anche sulla sfera emotiva, elemento fondamentale per modificare i comportamenti non sicuri.

I 3 Safety Monday del 2019 sono stati dedicati a:

1. l'utilizzo delle cinture di sicurezza;
2. la percezione del rischio;
3. la distrazione alla guida.

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo modello
di business

2
Governance

3
Strategia di
sostenibilità

4
Stakeholder
engagement
e Analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
**Capitale
Umano**

Gestione
responsabile del
capitale umano

**Salute e sicurezza
sul lavoro**

Sviluppo del
personale

Comunicazione
interna e ascolto

Welfare e
diversity

Remunerazione

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione



A2A SEMPRE PIÙ ATTIVA NEL MONDO HSE

A2A è sempre più attiva nel mondo HSE, partecipando alle grandi iniziative dedicate nel settore delle *Utilities* e non solo. Nel 2019 ha preso parte al progetto "*Smartbench*" per lo sviluppo di una piattaforma unica che integra applicazioni *smart* per la gestione della sicurezza sul lavoro in ambienti industriali complessi. Il Gruppo ha contribuito al progetto ospitando presso le strutture tecniche della Centrale di Brindisi rappresentanti del Dipartimento di Innovazione Tecnologica dell'INAIL, delle Università del Salento, di Bologna, di Messina, di Tor Vergata e del Campus Biomedico di Roma. A2A ha messo a disposizione la documentazione necessaria per sviluppare un sistema di etichette intelligenti a supporto della verifica periodica obbligatoria di apparecchiature soggette a verifiche di legge, per il monitoraggio dell'invecchiamento delle apparecchiature in pressione e per la sensoristica *smart* indossabile dai lavoratori per operare in sicurezza in ambienti con sospetta presenza di sostanze pericolose.

Sorveglianza sanitaria dei lavoratori

Il Gruppo presidia costantemente, attraverso l'attività di sorveglianza sanitaria, la salute dei lavoratori in relazione al rischio specifico per le differenti mansioni presenti negli ambienti di lavoro. Il servizio di sorveglianza sanitaria è effettuato in prevalenza nei 65 presidi sanitari distribuiti sul territorio nazionale oltre che presso strutture esterne convenzionate. Nel 2019 sono state effettuate oltre 8.696 visite mediche di idoneità alla mansione e 2.813 *drug test*, oltre a 19 mila accertamenti in conformità ai protocolli sanitari. Inoltre sono state svolte 130 visite specialistiche prevalentemente per stabilire la necessità di assegnazione di dispositivi di protezione individuale (DPI) personalizzati. I medici competenti hanno inoltre svolto 134 sopralluoghi presso gli ambienti di lavoro e sono state aperte 20 procedure di malattie professionali.



Nel 2019 il Gruppo A2A ha partecipato a iniziative mirate alla promozione della salute nei luoghi di lavoro continuando la propria adesione al programma WHP (*Work Health Promotion*) promosso dalla Regione Lombardia, attraverso:

- **campagna vaccinale per l'influenza** per i dipendenti;
- **prevenzione oncologica:** l'iniziativa ha messo a disposizione una piattaforma *in cloud* con materiale informativo multimediale riguardante le possibilità legate alla

prevenzione dei tumori, agli accertamenti precoci e al superamento della paura attraverso l'informazione e la consapevolezza;

- **prevenzione legata agli stili di vita:** l'iniziativa è consistita nell'autosomministrazione di un questionario su abitudini alimentari e attività fisica, nella rivalutazione da parte del personale infermieristico e nell'invito a svolgere una seduta di *minimal advice* (su base volontaria naturalmente) con l'obiettivo di promuovere e motivare un miglioramento.

A2A RICEVE IL PREMIO RETE REGIONALE WHP PER IL SUO IMPEGNO NEL PROMUOVERE LA SALUTE TRA I PROPRI COLLABORATORI

Il Gruppo A2A è stato premiato come organizzazione che promuove in maniera eccellente la salute dei lavoratori da parte della **Rete regionale WHP - *Workplace Health Promotion*** grazie a diverse iniziative. Tra queste: la ristorazione aziendale incentrata su un'alimentazione corretta, la consulenza durante le visite mediche periodiche per l'adozione di stili di vita salutari, lo *smartworking*, le campagne di vaccinazioni antinfluenzali e la mobilità sostenibile attraverso l'adozione del *carpooling*.

Da molti anni l'Organizzazione Mondiale della Sanità ha individuato i luoghi di lavoro, dove le persone passano una parte importante del proprio tempo, come fattore chiave per attenuare l'impatto dell'invecchiamento della popolazione ed arginare l'insorgenza delle malattie croniche come il diabete o le coronaropatie.

A2A partecipa da tempo con successo al *network* di aziende che promuove salute e benessere sui luoghi di lavoro, collaborando con la Rete regionale WHP. L'azienda si impegna ogni giorno per favorire, da un lato, i fattori determinanti per la salute e, dall'altro, per ridurre i fattori di rischio per le malattie croniche e degenerative (scorretta alimentazione, sedentarietà, tabagismo, consumo dannoso di alcol).

In materia di salute, lo scorso anno è stato avviato un progetto pilota sulla BU Reti e Calore a Milano per promuovere stili di vita salutari, attraverso una intervista su alimentazione e attività fisica effettuata durante le visite mediche per individuare eventuali aspetti critici (es: consumo eccessivo di sale o di bevande zuccherate, scarsa attività fisica ecc.), seguita da un colloquio "motivazionale" (*short counselling*) con il personale paramedico, mirato alla presa di coscienza e adesione ad un cammino di miglioramento attraverso la dieta e l'esercizio.

Nel 2020 questa sperimentazione sarà estesa anche alle persone che lavorano nelle funzioni di *staff* della BU Generazione e *Trading*.

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo modello
di business

2
Governance

3
Strategia di
sostenibilità

4
Stakeholder
engagement
e Analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
**Capitale
Umano**

Gestione
responsabile del
capitale umano

Salute e sicurezza
sul lavoro

Sviluppo del
personale

Comunicazione
interna e ascolto

Welfare e
diversity

Remunerazione

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

8.3 Sviluppo del personale

A2A da sempre presta particolare attenzione allo sviluppo delle risorse umane, poiché riconosce la persona al centro dei processi per il conseguimento degli obiettivi d'impresa e della creazione di valore condiviso. In tal senso, in questi anni è stato implementato un sistema articolato di valutazione (*performance management*), basato sul modello manageriale A2A e fondato su 4 *driver* (sviluppare le persone, essere intraprendente, semplificare, collaborare), che è divenuto la base per la definizione di percorsi di sviluppo. I capisaldi di questa nuova "*people strategy*" sono: la diffusione di una cultura manageriale più imprenditoriale, con obiettivi di attrazione, sviluppo e *retention* del capitale umano.

Il processo di *performance management* coinvolge dirigenti, quadri e impiegati in modo trasversale al Gruppo.

Nel 2019 è stato innovato il processo per ridurre le tempistiche, stimolare il miglioramento continuo e lo sviluppo delle capacità chiave del modello manageriale di A2A, nonché favorire il dialogo fra capo e collaboratore.

Le due fasi del processo prendono avvio con l'auto-proposizione degli obiettivi (per dirigenti, quadri e responsabili), e durante la consuntivazione, con l'autovalutazione da parte del collaboratore, per favorire una maggiore proattività e consapevolezza. La sostenibilità, valore fondamentale per A2A, è oggetto di valutazione all'interno delle competenze. Inoltre, in continuità con le azioni intraprese a partire dal 2016, A2A ha proseguito e rafforzato il suo impegno in tal senso, realizzando anche nel corso del 2019 numerose iniziative di *change management* e di sviluppo delle persone.

Progetto ABC

Il **progetto ABC sviluppo manageriale, partito nel 2016** per coinvolgere tutti i dipendenti su tre tematiche chiave: ascolto, bisogno, cambiamento, si è concluso nel 2019 con la terza fase che ha visto la conclusione del **percorso formativo per il management**.

Tutti i responsabili di A2A hanno completato gli ultimi due moduli previsti dal percorso: "Semplificare e Collaborare" e "Essere Intraprendenti". Al termine di questa "fase formativa" – in collaborazione con *Reputation Institute* – è stata realizzata una *survey* per i circa 1.200 responsabili, per valutare l'efficacia del percorso formativo ABC. Il risultato di questa indagine sarà la base per definire le prossime azioni a loro dedicate e far evolvere il modello manageriale verso competenze sempre più in linea con la strategia aziendale.

On-Boarding

È stato arricchito il percorso dedicato ai neoassunti laureati. In particolare sono stati sviluppati due percorsi distinti, **Induction A2A**:

- il primo specifico per "**i neoassunti under 30 anni**", per acquisire consapevolezza delle proprie capacità e per costruire un piano di auto-sviluppo in collaborazione con il proprio responsabile per sviluppare al meglio le proprie caratteristiche, competenze e potenzialità;
- il secondo specifico per "**i neoassunti over 30 anni**", che svilupperanno competenze utili per interpretare e supportare il cambiamento culturale in azienda.

Talent Management

Anche quest'anno, a dicembre, i giovani scelti dal *management* come *testimonial* di energia e potenzialità (150 *under 35*) si sono incontrati all'evento *Young Talent A2A*. La giornata è stata l'occasione per ascoltare alcune storie di intraprendenza, sperimentazione e ricerca del cambiamento e per guardare al futuro. Nel corso dell'anno sono stati realizzati 12 *webinar* con *manager* del Gruppo per aumentare la conoscenza e favorire una partecipazione attiva al futuro di A2A. Inoltre sono proseguiti i gruppi di lavoro avviati nel 2019, che hanno consentito ai giovani di sviluppare con pro-attività nuove competenze, confrontarsi fra loro e con il *management* del Gruppo. Per definire le azioni di *engagement* future sono stati realizzati 4 *focus group* per intercettare le esigenze dei giovani talenti e definire con loro le priorità in logica di co-costruzione.

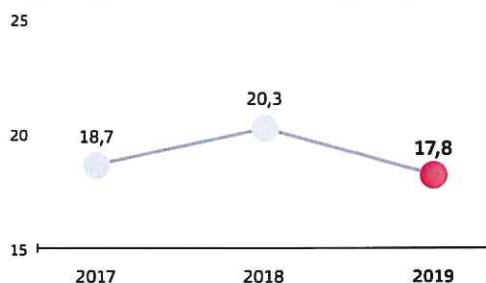


Programmi di formazione

Attraverso la **formazione** il Gruppo A2A mira a stimolare e ampliare le competenze professionali dei propri dipendenti. Nel 2019 sono state **erogate più di 201 mila ore** di formazione, per una media di **17,8 ore pro-capite**. La leggera flessione del dato è principalmente riconducibile alla conclusione del percorso ABC. Complessivamente, l'81% dei dipendenti del Gruppo ha ricevuto formazione nel corso dell'anno.

A differenza degli anni precedenti, l'investimento in formazione pari a circa 1,8 milioni di euro comprende i costi sostenuti dalle altre società del Gruppo. Nel 2019, il 37% dei costi di formazione è stato coperto da fondi interprofessionali.

Figura 43_Ore medie di formazione pro-capite



Alcuni dei principali percorsi di formazione avviati nel 2019 sono stati:

- **Corso di formazione al ruolo di assistente del servizio di raccolta igiene urbana** finalizzato a promuovere buone pratiche comunicative e gestionali tra le figure di coordinamento del servizio di igiene urbana di Aprica. I partecipanti hanno potuto riflettere sulle caratteristiche del loro ruolo, responsabilità e criticità, rinforzando alcune delle competenze cruciali come: la comunicazione, il controllo e l'attenzione alla qualità del servizio erogato verso tutti gli *stakeholder*. Alto l'apprezzamento e attiva la partecipazione anche in termini di proposte operative;
- **Corso di formazione sulle tecniche di vendita e *public speaking***; A2A Calore & Servizi ha richiesto la progettazione di un percorso formativo indirizzato ai *key account* della funzione commerciale del teleriscaldamento. L'obiettivo era acquisire delle tecniche di vendita di livello superiore e condividere uno stile comune e vincente per poter competere con successo in un mercato

particolarmente complesso. Il percorso di 4 giornate (7 partecipanti) è stato arricchito da un modulo sulle tecniche di *public speaking* (18 partecipanti), esteso ad altre figure professionali;

- **Seminario sulla Biodiversità**; su *input* della Funzione Ambiente Corporate, nell'ambito di un progetto di mappatura dei siti e delle attività del Gruppo in relazione alla biodiversità dei territori, si è tenuto a Brescia un seminario, a cura di un naturalista ricercatore del CNR, cui hanno partecipato 55 rappresentanti di varie aree aziendali. Un gruppo più ristretto ha poi approfondito ulteriormente la materia con un'attività laboratoriale.
- **Formazione tecnico-specialistica per la struttura di Servizi di Manutenzione ai Termovalorizzatori**; a seguito dell'accorpamento delle attività di manutenzione dei Termovalorizzatori in un'unica direzione, sono stati organizzati corsi tecnico-specialistici per il personale proveniente dalle varie realtà, con l'obiettivo di rafforzare e omogeneizzare le competenze/ conoscenze specifiche, ma anche di facilitare la relazione e il senso di appartenenza. Un centinaio le persone coinvolte nel ciclo di 5 corsi, conclusi nel gennaio 2020.
- **Formazione tecnica professionalizzante**; sono stati organizzati alcuni corsi "*in-house*", progettati direttamente con la committenza interna, coinvolgendo 520 persone, per un totale di 3.333 ore. Tra i temi affrontati: *project management*, *public speaking*, *business writing* per l'area *legal*, *weather derivatives* (vedere pag. 29), *global service* e fiscalità.
- **Formazione sull'Enterprise Risk Management** nell'ambito del progetto di diffusione della cultura del rischio in azienda, a novembre circa 30 colleghi della BU Mercato hanno partecipato a una giornata di formazione sul tema "*Enterprise Risk Management e integrazione con le norme ISO*". Analoghi interventi avevano già coinvolto la BU Ambiente, gli Impianti Termoelettrici, gli Impianti Idroelettrici e le società della BU Reti e Calore. Obiettivo del programma di formazione è di diffondere nel *management* la cultura del rischio e di sottolineare l'importanza di un approccio basato sul rischio (*Risk Based Thinking*) come strumento di protezione e creazione di valore nelle organizzazioni moderne, che operano in contesti sempre più complessi e in rapida evoluzione.

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo modello
di *business*

2
Governance

3
Strategia di
sostenibilità

4
*Stakeholder
engagement*
e Analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
**Capitale
Umano**

Gestione
responsabile del
capitale umano
Salute e sicurezza
sul lavoro

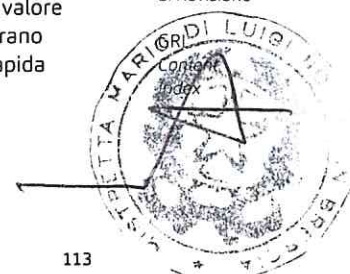
Sviluppo del
personale

Comunicazione
interna e ascolto
Welfare e
diversity
Remunerazione

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione



La formazione si fa in 5.0

Negli ultimi anni A2A ha modificato il proprio modo di fare formazione, introducendo nuovi strumenti e nuovi approcci, anche grazie alle innovazioni tecnologiche e digitali oggi disponibili. Circa 900 persone hanno già sperimentato direttamente e apprezzato le nuove modalità, che saranno sempre più diffuse nei piani di formazione di domani.

Realtà Virtuale

La realtà virtuale si è dimostrata un efficace strumento in particolare per la formazione sulla sicurezza.

Circa 80 lavoratori di A2A Calore & Servizi lo hanno sperimentato durante il corso di **aggiornamento lavoratori rischio alto**. Grazie ai visori, i partecipanti hanno potuto immergersi a 360° nella realtà riprodotta, con la sensazione di essere "dentro" lo spazio di lavoro e di vivere un'esperienza reale. Così è stato più semplice e divertente individuare punti sensibili, criticità e potenziali pericoli, come materiali scivolosi o pericolo di caduta oggetti pesanti, presenti all'interno degli spazi lavorativi.

Una analoga esperienza formativa hanno vissuto 120 manutentori della BU Generazione e *Trading*. Sulla base del programma di lavoro assegnato, interagendo tramite i visori con l'ambiente di lavoro virtuale, hanno dovuto:

- scegliere il personale e le attrezzature/DPI più idonei per effettuare il lavoro;
- eseguire il lavoro richiesto;
- gestire eventuali inconvenienti/emergenze.

Il comportamento simulato è stato successivamente oggetto di analisi in plenaria con tutti i partecipanti per far emergere, analizzando le criticità, quali siano i comportamenti virtuosi da tenere.

Lego Serious Play

Circa 100 persone hanno provato l'utilizzo dei mattoncini LEGO nell'ambito delle attività di *team building*, ad esempio per:

- rappresentare coi mattoncini il proprio ruolo con i punti di forza e di debolezza o una possibile soluzione ad un problema;
- rappresentare una situazione, la propria funzione o le relazioni fra la propria funzione ed altre funzioni.

Safety e Environmental Crime

Per allenare i Responsabili del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) e i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza e l'ambiente (RLSA) su temi di sicurezza e ambiente, è stato utilizzato il *Safety e Environmental Crime*, un gioco da tavolo sui temi della sicurezza che coinvolge i partecipanti nella ricerca di soluzioni per eliminare le "cattive" abitudini e individuare le azioni correttive per agevolare un percorso di miglioramento continuo.

Occhiali Alcovista

I partecipanti al corso di aggiornamento lavoratori rischio alto e guida sicura hanno provato gli occhiali Alcovista che simulano la percezione della realtà di una persona con tasso alcolemico di 1,3 g/l. In queste condizioni, hanno preso coscienza di quanto sia difficile svolgere attività quotidiane e lavorative.

Simulatore Virtuale di Comportamenti

Per allenare oltre 700 Preposti del Gruppo, durante un corso di aggiornamento sulla sicurezza, è stato utilizzato il simulatore virtuale di comportamenti. Il simulatore, utilizzabile da *pc*, *tablet* e *smartphone*, permette di esercitarsi imparando a gestire situazioni reali di confronto e disaccordo su temi legati alla sicurezza nelle attività lavorative quotidiane (per esempio: convincere colleghi ad utilizzare dispositivi di protezione individuale).

In questo modo si allenano le *soft skills* (ascolto attivo, *problem solving*, persuasione, empatia, capacità di relazionarsi, obiettività) in situazioni reali.

Grazie al simulatore è possibile inoltre ricevere subito un *feedback* e non avere vincoli di tempo e spazio nell'esercitazione.



Digital DNA e Digital Academy A2A

Nell'ottica di individuare e sviluppare competenze digitali e attitudine all'innovazione nel Gruppo A2A, è stata realizzata nel 2019 l'iniziativa *Digital DNA A2A* che rappresenta un modo concreto per contribuire e supportare il cambiamento *digital* in A2A tramite una indagine *online*.

Il test era suddiviso in 4 diverse sezioni della durata di 15-20 minuti ciascuna e prevede 4 aree di competenze: *Digital Soft Skills*, *ICT Skills*, *Job Related Skills* e *Innovation Skills*. Alla fine del test ciascuno riceve 2 profili: uno "digitale" che svela le attitudini digitali e l'altro sullo "stile di pensiero" che evidenzia le modalità con cui ognuno si approccia all'innovazione.

Il test è stato inviato a tutti i dirigenti, i quadri e gli impiegati del Gruppo ed è stato fatto un pilota coinvolgendo gli operai della BU Reti e Calore, che hanno la *mail* aziendale, per valutare

successivamente l'estensione a tutti gli operai del Gruppo.

Il "*Digital DNA*" è solo il primo passo di un nuovo percorso di trasformazione digitale di A2A. Sulla base delle evidenze emerse e in base ai diversi profili, è stata definita una prima azione di sensibilizzazione, di formazione e di coinvolgimento: la *DIGITAL ACADEMY A2A*, avviata a dicembre 2019. Si tratta di un programma di allenamento dinamico che prevede diverse tipologie di contenuti, come video pillole, infografiche, *news*, *case study* e *webinar* e riguarda 3 tematiche: *Cybersecurity*, *Customer Experience & Customer Centricity* e *Data Driven Analysis & Decision Making - Artificial Intelligence*.

I percorsi formativi sono tre e sono definiti in base al livello di competenze digitali e di innovazione del fruitore.

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo modello
di business

2
Governance

3
Strategia di
sostenibilità

4
Stakeholder
engagement
e Analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

Gestione
responsabile del
capitale umano

Salute e sicurezza
sul lavoro

Sviluppo del
personale

Comunicazione
interna e ascolto

Welfare e
diversity

Remunerazione

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

IL TEAM-BUILDING COME STRUMENTO DI INTEGRAZIONE TRA LE SOCIETÀ DEL GRUPPO

Nel 2019 sono stati organizzati alcuni *team building*, dedicati ad alcune funzioni di *Corporate*, della BU Estero e a tutte le società della BU Mercato, che hanno coinvolto circa 400 partecipanti per un totale di 4.920 ore di formazione.

Le iniziative avevano come obiettivi:

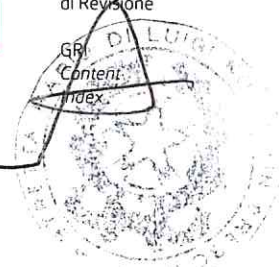
- rafforzare il senso di appartenenza al *team* e al Gruppo (a seguito delle diverse integrazioni societarie e delle modifiche organizzative);
- accrescere il valore della collaborazione e del confronto per il raggiungimento di un obiettivo comune.

Sono stati adottati differenti approcci e metodologie: visite agli impianti (Valtellina e Friuli), attività ludiche e sportive *outdoor* e *indoor* (*Lego Serious Play*, *Rube Goldberg Machine*, *Escape room*, *Art-door*, *Pallavolo*, *Cooking*, *Go-Kart*, *Orienteering bike*).

WEBINAR: UN MODO SOSTENIBILE PER FARE FORMAZIONE E ACCORCIARE LE DISTANZE

Nel corso del 2019 è cresciuto in modo molto significativo l'utilizzo del *webinar* per l'erogazione di varie tipologie di corso. Questo strumento si è dimostrato molto efficace, in quanto consente di raggiungere contemporaneamente un elevato numero di partecipanti collocati in sedi differenti e distanti evitando spostamenti.

I *feedback* raccolti a valle delle sessioni erogate con questa modalità, si sono rivelati positivi e stimolano a proseguire in questa direzione.



8.4 Comunicazione interna e ascolto

Nel 2019 sono continuate le campagne di comunicazione dei più importanti progetti del Gruppo attraverso *news*, articoli sul *magazine*, video negli spazi comuni, *leaflet*, *blog* dedicati, questionari, incontri *live*, *webinar*.

Le Community INA2A

Nel 2019 sono nate diverse *community* sul canale *intranet* ina2a. Degli spazi virtuali in cui poter condividere esperienze personali, professionali, conoscenze, competenze, interessi, *hobby* e così via. Le *community* a oggi attive sono:

Community HSE

Community professionale composta da 180 persone, che lavorano nel mondo HSE del Gruppo e che utilizzano questo spazio per confrontarsi sulle principali evoluzioni normative, su *best practice*, attività e modalità in cui svolgerle.

Community young talent

Community di apprendimento composta da 150 persone (di età inferiore ai 35 anni), che discutono, si confrontano e usano questo ambiente per lavorare insieme ai progetti trasversali di cambiamento culturale promossi dall'azienda.

Community runners

Community di interesse, aperta a tutti (ad oggi sono 100 le persone che ne fanno parte) che usano questo ambiente per alimentare la loro passione per la corsa e organizzare eventi di scambio sul tema.

Community servizi ai fornitori

Community di pratica professionale composta da 50 persone che utilizzano questo canale per comunicare in modo più efficace e veloce tra sedi diverse. La *community* risponde inoltre all'esigenza di avere un sistema rapido di *question & answer* su tematiche lavorative e di condivisione delle *best practice*.

Community facility

Community di pratica professionale composta da 160 utenti. La *Community* consente di condividere esperienze e *best practice*, di fare *networking* e di avere un sistema rapido di *question & answer*.

Community sostenibilità

Avviato un pilota sulla sostenibilità con circa 80 colleghi. La *Community* risponde all'esigenza di avere un canale di approfondimento sul tema, dove potersi scambiare esperienze e *best practice*, coinvolgere i dipendenti sulle diverse tematiche della sostenibilità e diffondere le iniziative dedicate.

Nel 2019 sono stati coinvolti inoltre circa 30 colleghi trasversali alle BU per un progetto di *co-design* del *Digital Workplace* su 3 macro aree: *home page*, notifiche e pagine BU. Il gruppo di lavoro interfunzionale è nato dall'esigenza di ridisegnare la *user experience* della *intranet*.

GEA – GENDER EQUALITY A2A

L'iniziativa si inserisce nel piano strategico TEC (Trasformazione, Eccellenza, *Community*) dove GEA rientra nella "C" di *Community*: un progetto che mette al centro il cambiamento culturale, promuovendo la diversità. Nel "pianeta" A2A la visione maschile e quella femminile contribuiscono a dare forma all'azienda. GEA – Gender Equality A2A è la nuova iniziativa del Gruppo, partita l'8 marzo 2019, che punta a favorire e sostenere il bilanciamento di genere in azienda. Come? Attraverso azioni concrete e di sensibilizzazione durante le principali fasi della vita aziendale del dipendente. Le azioni realizzate:

- la prima riguarda la capacità di attrarre i migliori talenti femminili attraverso le azioni di *Employer Branding* nelle scuole e nelle Università. Alcuni studenti delle scuole secondarie di II grado hanno partecipato ad un "*Inspirational Talk*", un incontro nell'ambito del mese di *STEM in the City*, iniziativa promossa dal Comune di Milano per diffondere la cultura tecnico-scientifica e ridurre il divario di genere nelle carriere e nelle professioni *STEM*;
- la seconda è relativa alla fase di inserimento in azienda: un aggiornamento relativo alla procedura di selezione del Gruppo per sensibilizzare tutti coloro che sono coinvolti nel processo a garantire un'equa composizione di genere, ove possibile.

AD INCONTRA

È proseguita anche nel 2019 AD incontra, l'iniziativa che permette all'Amministratore Delegato di incontrare e conoscere i dipendenti, approfondire i progetti in corso e condividere con loro i temi e le strategie del Gruppo. Nel 2019 l'AD ha incontrato i dipendenti delle sedi di Asti (Impianto del vetro), della Ricevitrice Sud, della sede di Orobica e del Termovalorizzatore Silla 2.

8.5 Welfare e diversity

Il Gruppo crede nella valorizzazione delle diversità attraverso l'individuazione e il superamento di ogni stereotipo legato al genere, all'età, alla disabilità, all'etnia, alla fede religiosa e all'orientamento sessuale. Come previsto dalle norme vigenti, A2A garantisce il diritto al lavoro delle persone diversamente abili, il cui numero all'interno del Gruppo a fine esercizio 2019 era pari a 440, di cui il 23% donne.

Anche in tema di *work-life balance*, il Gruppo incontra le esigenze dei dipendenti, concedendo nel 2019 **387 part-time** (3% sul totale dei dipendenti), di cui il 71% a donne. Sono stati inoltre concordati **557 congedi parentali**, il 5% in più rispetto al 2018. Il 92% delle persone a cui è stato concesso il congedo è rientrato al lavoro nel 2019.

L'offerta in termini di *welfare* aziendale comprende numerosi servizi offerti ai dipendenti:

Figura 44_Politiche sociali di A2A

2019	
Servizi di work-life balance	Servizi per la mobilità: anche nel 2019 sono state applicate tariffe vantaggiose per l'acquisto da parte dei dipendenti di abbonamenti ai trasporti pubblici locali; sono 973 gli abbonamenti attivati. Asilo nido e Scuola di Infanzia aziendale nella sede Lamarmora a Brescia nel 2019 sono stati 6 i figli dei dipendenti iscritti.
Servizi di health e well-being	Servizio di Assistenza Socio-Psicologica: presente in 14 sedi del Gruppo A2A. Il servizio, nel 2019, ha coinvolto 3.187 dipendenti.

Nel 2019, il lavoro in A2A è diventato sempre più *smart*. Lo *Smart Working* in A2A, nato nel 2016 con un progetto pilota che ha coinvolto circa 250 dipendenti, è diventato oggi una modalità di lavoro che coinvolge 956 dipendenti.

Nel 2019 sono state 18.700 le giornate lavorate in maniera *smart* e, per ogni *smart worker*, si sono risparmiati circa 30 ore e oltre 1.000 km di spostamenti l'anno, con una riduzione complessiva di 34 tonnellate di emissioni di CO₂ in atmosfera.

Anche il Gruppo LGH, nel 2019, dopo una fase pilota conclusasi positivamente, ha esteso questa possibilità ad altri lavoratori in possesso dei requisiti di partecipazione e a 2 nuove società del Gruppo.

In estrema sintesi i numeri del Gruppo LGH:

- 78 le persone *smart worker*;
- 4 le società coinvolte.

Infine, A2A ha confermato anche per il 2019 il programma "**Welfare A2A**" che, cogliendo le opportunità delle disposizioni legislative, consente di introdurre nuove agevolazioni per lo sviluppo del *welfare* aziendale.

Un valore reale che aumenta il potere d'acquisto dei singoli e consente di scegliere servizi e prestazioni che vanno dal rimborso delle spese per l'istruzione dei figli alla babysitter, dagli abbonamenti alla palestra all'assistenza sanitaria e domiciliare per familiari anziani. Dal 2019, inoltre, è possibile usufruire di un servizio

di orientamento allo studio e al lavoro (per i figli dei dipendenti) e accedere al *network* per l'acquisto di prestazioni sanitarie (*check-up*). Per conseguire questo obiettivo, A2A, in condivisione con la rappresentanza sindacale, ha introdotto la possibilità di convertire tutto o parte del premio di Risultato in Credito *Welfare*. A2A, in continuità con lo scorso anno, offre una quota di Credito *Welfare* aggiuntiva. Se il dipendente sceglie di convertire il suo premio, ha a disposizione un ulteriore Credito *Welfare*, pari al 15% di quello convertito e speso.

Il programma *Welfare* sarà gestito attraverso un portale dedicato dove si trovano cinque aree principali: Famiglia, Salute, Risparmio, Tempo per te, Benessere. Le principali novità del 2019:

Famiglia

- Rimborso delle spese sostenute per l'acquisto di abbonamenti per il trasporto urbano e interurbano;
- Servizi di orientamento per lo studio e per il lavoro per i figli dei dipendenti;
- *Gift card* e *voucher*.

Salute

- *Network* per l'acquisto di prestazioni sanitarie a condizioni agevolate.

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo modello
di business

2
Governance

3
Strategia di
sostenibilità

4
Stakeholder
engagement
e Analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

Gestione
responsabile del
capitale umano
Salute e sicurezza
sul lavoro
Sviluppo del
personale

Comunicazione
interna e ascolto

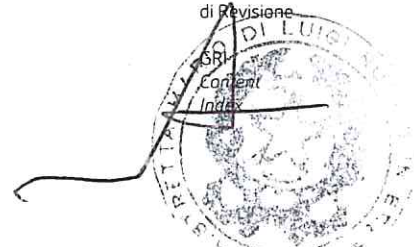
Welfare e
diversity

Remunerazione

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione



A2A LANCIA LA CONVENZIONE CON E-VAI: L'UNICO CAR SHARING ELETTRICO IN LOMBARDIA

A2A ha promosso una nuova iniziativa per promuovere e incentivare la mobilità sostenibile. Ha stipulato una convenzione con E-VAI, società di Ferrovie Nord Milano nata nel 2011, proprio per proporre ai cittadini della Lombardia soluzioni di trasporto più "green". Che cos'è E-VAI? E-VAI è l'unico *car sharing* elettrico regionale, integrato con il sistema ferroviario lombardo. Il servizio è attivo in 55 comuni della Lombardia con oltre 100 punti E-VAI per il ritiro delle auto.

PROGETTO NUOVE ENERGIE

In Italia, negli ultimi 3 anni, il tema del **Disability Management** (letteralmente gestione della disabilità), è diventato un elemento fondamentale nelle strategie di gestione delle risorse umane delle aziende. Questo è strettamente connesso con il mutamento delle logiche sottostanti al sistema di protezione sociale italiano degli ultimi dieci anni, dove si è passati da un'assistenza paternalistica statale verso una maggiore responsabilizzazione dei soggetti destinatari delle misure.

A2A ha deciso di rispondere a questa sfida attraverso il progetto **"Nuove Energie"**, lanciato a fine 2019, che ha l'obiettivo di definire una strategia proattiva per **limitare al minimo gli impatti della disabilità e valorizzare le diverse abilità dei colleghi interessati**.

Il progetto in una primissima fase interesserà 70 persone, alle quali sarà chiesto di esplicitare, su base volontaria, quali sono le difficoltà o i problemi che incontrano tutti i giorni fuori e dentro l'azienda. In base alle risposte dei singoli, l'azienda – adottando un approccio *tailor made* – costruirà delle iniziative *ad hoc*, volte a rispondere in modo specifico alle esigenze emerse.

COMPANIES CHALLENGE 2019: A2A TRA I PROTAGONISTI

Sabato 28 settembre 2019 si è svolta la seconda edizione del *Companies Challenge*, un torneo sportivo tra aziende organizzato da CSAIn - Centri Sportivi Aziendali e Industriali, ente di promozione sportiva e sociale riconosciuto da CONI (Comitato Olimpico Nazionale Italiano), Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e Ministero dell'Interno.

L'obiettivo della manifestazione è quello di promuovere la cultura dello sport, del divertimento e della collaborazione anche tra colleghi attraverso una serie di gare in alcune discipline: pallavolo, calcio a cinque, *basket 3x3*, *running*, *bowling* e freccette.

A2A è stata tra i protagonisti dell'edizione 2019, che ha visto la partecipazione di oltre 10 realtà aziendali, tra cui Edison, McDonald's, Polizia di Stato e SEA Aeroporti. Il team A2A/Craem, costituito da oltre 30 persone, si è distinto in tutte le discipline, classificandosi secondo nella classifica generale e ottenendo il primo posto nella staffetta 3x400 metri.

PASSOLO – IL CAR POOLING IN A2A

“Passolo”, il *car pooling* che A2A ha sviluppato in *partnership* con BePooler, è arrivato in tutte le sedi aziendali del nostro Gruppo. Questo progetto, dedicato alla mobilità sostenibile, è stato avviato in via sperimentale nel 2018 su alcune sedi aziendali (Olgettina (Mi), Via Lamarmora (Bs) e Via Suardi (Bg)) ed è ora dedicato a tutti i dipendenti del Gruppo.

Il *car pooling* è una modalità di spostamento che prevede l'utilizzo di una sola automobile da parte di un gruppo di persone che compiono lo stesso tragitto. Grazie all'app BePooler è possibile:

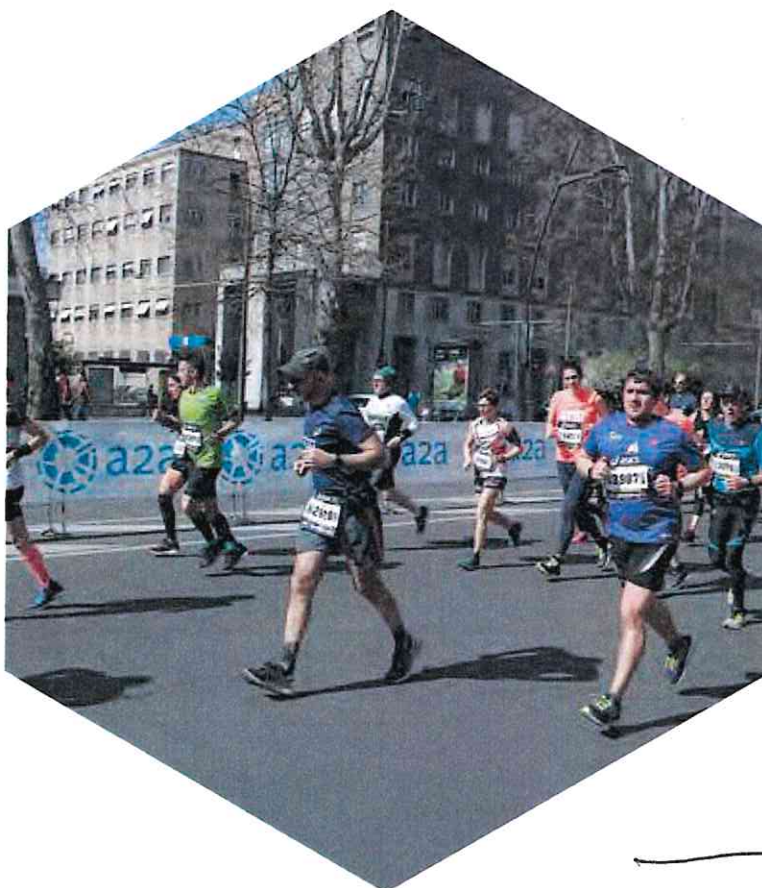
- essere sia “Rider” (passeggero) sia “Driver” (conducente);
- avere visibilità dei colleghi, e di dipendenti di altre aziende, che hanno previsto percorsi casa/lavoro simili al proprio;
- condividere l'auto privata per gli spostamenti casa/lavoro sia con i colleghi del Gruppo A2A sia con dipendenti di altre aziende.

Tanti vantaggi per il singolo e per l'ambiente:

- sostenibilità ambientale;
- minori costi di viaggio;
- occasioni di socializzazione.

Contestualmente è stata organizzata una campagna informativa su più canali. Tra questi:

- *infopoint* dedicati nelle principali sedi aziendali di Milano, Brescia e Bergamo. Sei appuntamenti, durante i quali le persone hanno potuto approfondire per far conoscere il progetto e le modalità di adesione;
- *news* su Ina2a.



Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo modello
di business

2
Governance

3
Strategia di
sostenibilità

4
Stakeholder
engagement
e Analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
**Capitale
Umano**

Gestione
responsabile del
capitale umano

Salute e sicurezza
sul lavoro

Sviluppo del
personale

Comunicazione
interna e ascolto

Welfare e
diversity

Remunerazione

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GR
Content
Index

8.6 Remunerazione

A2A eroga ai neolaureati la retribuzione minima stabilita dal livello di inquadramento del Contratto Collettivo di riferimento; per figure già qualificate e con esperienza viene erogata una retribuzione coerente con gli *standard* di mercato e con le prassi retributive interne che garantisca sia un adeguato livello di competitività esterna, sia di equità interna. Nella definizione della tipologia di contratto e di retribuzione, A2A si attiene scrupolosamente alla normativa italiana, che esclude qualsiasi distinzione di genere nel rapporto retributivo. Come negli anni precedenti, le differenze nella retribuzione media all'interno delle differenti qualifiche sono di lieve entità.

Figura 45_Stipendio medio donne/uomini per qualifica Italia

QUALIFICHE	2017	2018	2019
	DONNE/UOMINI	DONNE/UOMINI	DONNE/UOMINI
Dirigenti	103,7%	102,7%	103,4%
Quadri	96,0%	95,7%	95,4%
Impiegati	89,4%	90,4%	91,3%
Operai	95,3%	95,8%	96,4%

La politica retributiva del Gruppo è principalmente pensata per riconoscere e valorizzare l'impegno, il conseguimento costante dei risultati, le competenze ed i comportamenti dei dipendenti in coerenza con il Modello Manageriale del Gruppo e per garantire il corretto posizionamento retributivo delle persone in relazione alla loro mansione.

Per tutti i dipendenti la remunerazione è strutturata in componenti monetarie fisse e variabili e prevede un pacchetto di *benefit* di sostegno al reddito o di facilitazione (assicurazioni sanitarie e previdenziali, progetti ed iniziative per il dipendente e la sua famiglia, promozioni e agevolazioni di vario genere). La componente monetaria variabile si basa su meccanismi discrezionali di riconoscimento della *performance* lavorativa e di comportamento in termini di "*una tantum*" o su sistemi di correlazione diretta con le *performance* aziendali e le prestazioni individuali (MbO).

Nel 2019 è stato avviato uno studio per la valutazione di proposte di strumenti di *attraction* e *retention* per specifici *cluster* di popolazione e per la definizione di relativi piani retributivi *ad hoc* differenziati, a titolo esemplificativo e non esaustivo, per tempistiche di erogazione, valori dei premi, condizioni di *performance* e indicatori di risultato.

Proseguendo nel percorso di valorizzazione del proprio Capitale Umano e di trasparenza nei confronti della popolazione aziendale, anche nel 2019 l'intero processo di Politica Retributiva è stato svolto con il supporto di un *software* aziendale dedicato (*SmartPeopleA2A*) che ha consentito un coinvolgimento diretto di tutti i *manager* e una maggior condivisione delle decisioni retributive. A conclusione del processo, tutte le comunicazioni relative agli interventi retributivi sono a disposizione direttamente sul sistema *SmartPeopleA2A* consentendo ai *manager* e ai dipendenti la consultazione digitale.

Con lo scopo di accrescere la vicinanza dei dipendenti agli obiettivi del Gruppo e spingere ciascun lavoratore verso il conseguimento dei risultati aziendali, è stata condotta una revisione dei criteri di inclusione della popolazione nel **sistema MbO** finalizzata ad un'ulteriore ampliamento dei beneficiari. Nel 2019 il numero di persone coinvolte ha raggiunto circa il **100% dei dirigenti, il 33% dei quadri e il 2% degli impiegati**.

Coerentemente con gli obiettivi del Piano Industriale del Gruppo A2A, sono proseguiti anche i piani di incentivazione straordinaria per la vendita di servizi di efficienza energetica e le incentivazioni finalizzate al conseguimento degli obiettivi di valorizzazione delle tecnologie di *Smart City*.

Il sistema di retribuzione variabile è integrato da uno strumento di incentivazione collettiva (**premio di risultato**), basato su obiettivi di redditività e produttività del Gruppo, volto a garantire il coinvolgimento di tutto il personale, anche non assegnatario di MbO, alle *performance* aziendali. In linea con la vigente normativa e a seguito di un'intesa con le rappresentanze dei lavoratori, a decorrere dal 2018, è stata data a tutti i dipendenti l'opportunità di convertire una parte del premio di risultato in prestazioni e servizi tramite un'apposita piattaforma *welfare*. I risultati raggiunti sono stati positivi in linea con quelli del settore.

Infine, per favorire l'attuazione delle iniziative del Piano di Sostenibilità definito da parte del Gruppo A2A, è stato confermato **nei sistemi di incentivazione del management** un modello strutturato di **obiettivi di sostenibilità che ha previsto l'inserimento di almeno un obiettivo di sostenibilità nel 100% degli MbO 2019 dei dirigenti**.



Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo modello
di business

2
Governance

3
Strategia di
sostenibilità

4
Stakeholder
engagement
e Analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

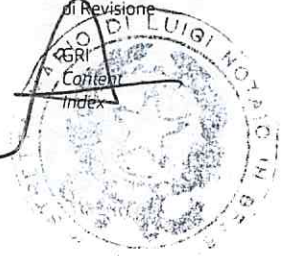
8
**Capitale
Umano**
Gestione
responsabile del
capitale umano
Salute e sicurezza
sul lavoro
Sviluppo del
personale
Comunicazione
interna e ascolto
Welfare e
diversity

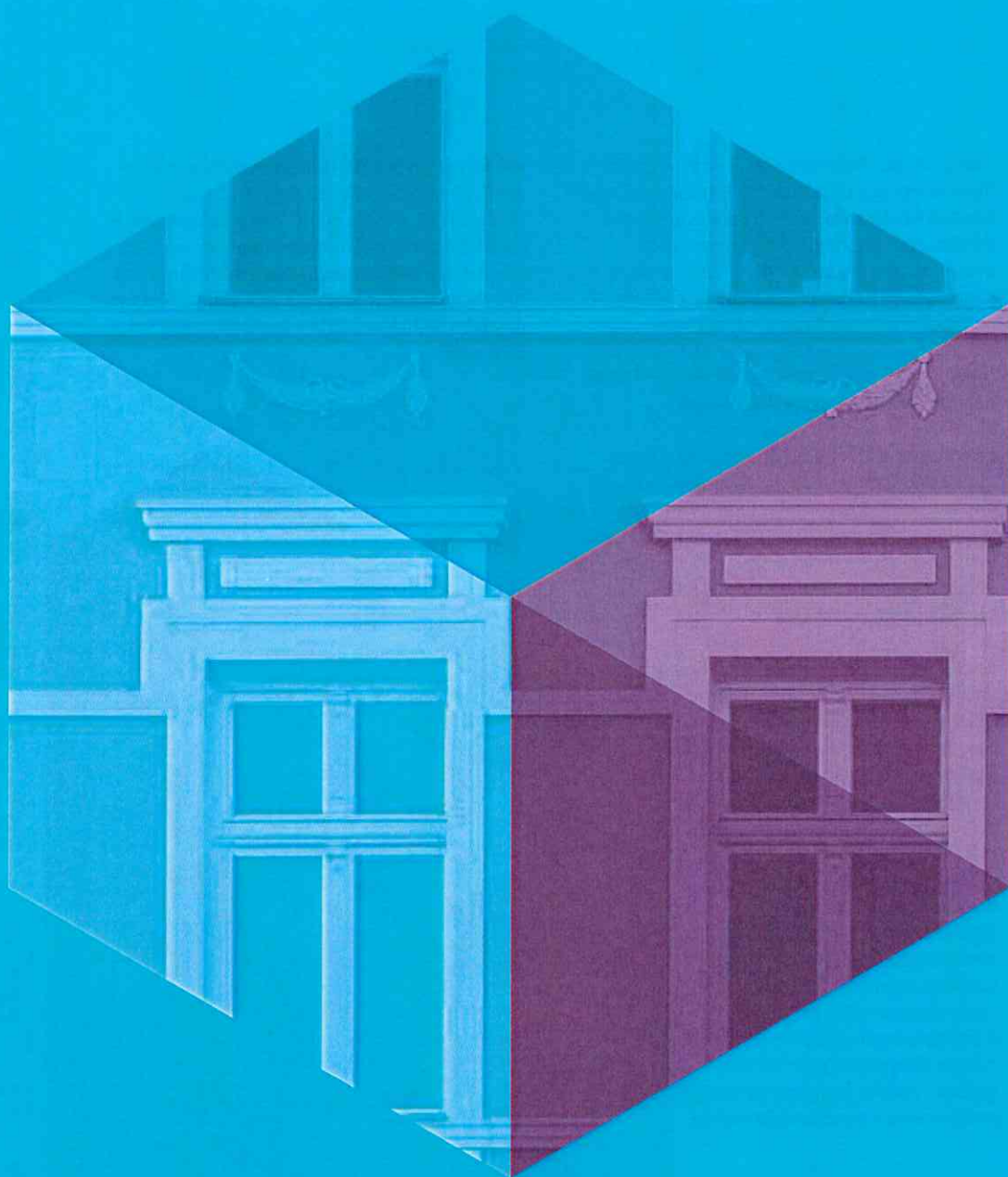
Remunerazione

9
Capitale
Intellettuale

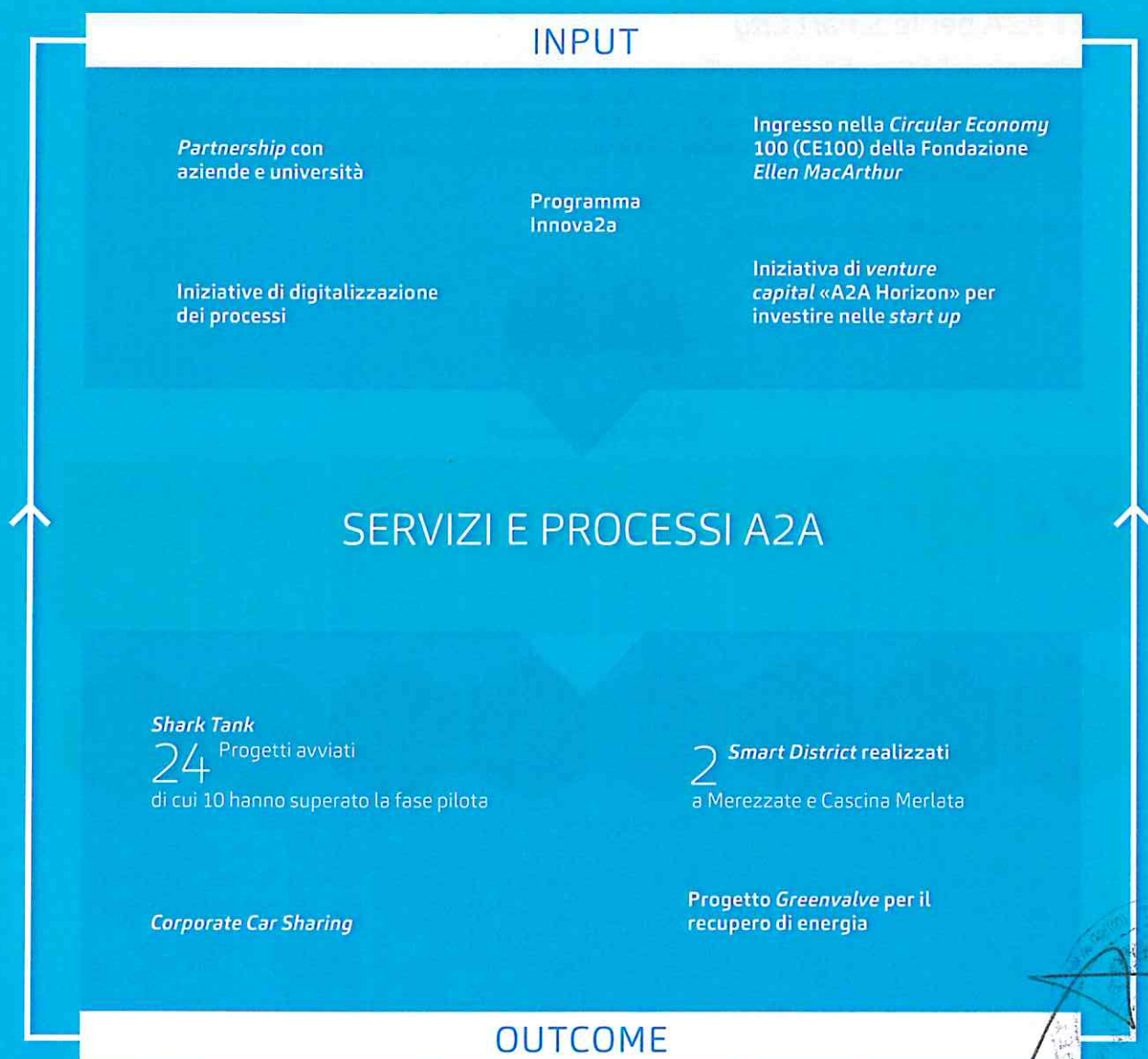
10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione





9 Capitale Intellettuale



INNOVAZIONE TECNOLOGICA E SMART CITY

Valorizzare le competenze e il *know-how* del Gruppo attraverso attività di ricerca e sviluppo che, stimolino una continua evoluzione dei servizi e delle infrastrutture, contribuendo allo sviluppo e alla creazione della *Smart City* del futuro, che integra tutti i servizi di energia, ambiente, acqua, calore, reti e fibra ottica in un unico centro.

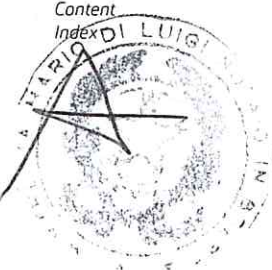


9.1 A2A per le *Smart City*

Migliorare la qualità di vita delle persone offrendo servizi *smart* e *digital* per la città del futuro, questo l'obiettivo del Gruppo A2A. Il Gruppo, attraverso la controllata **A2A Smart City**, applica alla gestione di servizi dedicati al territorio (come sicurezza, risparmio energetico, sostenibilità ambientale, mobilità, ecc.) tecnologie digitali innovative **IoT (Internet of Things)**, realizzando infrastrutture tecnologiche con l'obiettivo di realizzare nuovi modelli di città e territorio.

Figura 46_I servizi offerti da A2A Smart City



Lettera agli
stakeholderNota
metodologica1
Il Gruppo A2A
e il suo modello
di business2
Governance3
Strategia di
sostenibilità4
Stakeholder
engagement
e Analisi di
materialità5
Capitale
Finanziario6
Capitale
Manifatturiero7
Capitale
Naturale8
Capitale
Umano9
Capitale
IntellettualeA2A per le
Smart CitySmart Grid
Ricerca e Sviluppo
per l'Economia
CircolareKnowledge
spillover10
Capitale
RelazionaleRelazione
della Società
di RevisioneGRI
Content
Index

AZIONI 2019

Partnership con Ellen MacArthur
foundation (pag. 128)

Smart District a Milano (pag. 125)

Progetti Smart Land (pag. 126)

Progetto Greenvalve (pag. 127)

A2A Horizon (Corporate Venture
Capital) (pag. 133)AZIONI DEL PIANO
DI SOSTENIBILITÀPEOPLE INNOVATION
Innovazione e R&D

SMART SOLUTION

Smart Grid
Smart City

Smart District a Milano

Nel corso del 2019, A2A Smart City ha partecipato a due importanti progetti di Smart District nella città di Milano: **Merezate e Cascina Merlata**. In entrambi i progetti il focus di A2A Smart City è stato la realizzazione di interventi mirati a minimizzare i costi energetici e di gestione degli immobili e a rendere fruibili ai residenti servizi di Smart Living (es. connettività e sorveglianza) abilitati da tecnologie digitali. Il progetto di Cascina Merlata, a carattere prevalentemente residenziale, è contraddistinto da un habitat metropolitano innovativo, progettato secondo avanzati principi di sostenibilità ambientale, che si estende su una superficie di circa 900 mila mq. ed è servito anche da un centro commerciale e da un grande parco urbano con una superficie di circa 250 mila mq. In questo contesto A2A Smart City si è occupata della realizzazione dell'infrastruttura di comunicazione e dell'installazione di 86 telecamere, 22 access point wifi e 10 colonnine sos.

Milano Merezate, posizionato a nord-est di Segrate, sarà abitato da circa 2.000 persone e si estenderà su un'area di 306 mila mq, dei quali 45 mila saranno a verde. In questo contesto A2A Smart City ha provveduto alla realizzazione della rete in fibra ottica, della rete **WiFi** e della rete **IoT** in radio frequenza, con la finalità di dare valore all'area oggetto dell'intervento, abilitando i residenti a godere di una serie di servizi utili ed innovativi, quali la gestione intelligente del riscaldamento, il monitoraggio e la gestione dei consumi elettrici, l'irrigazione intelligente, i cestini smart, il controllo della qualità dell'aria, degli accessi e dei livelli di rumore. Oltre all'infrastruttura di rete dati, A2A Smart City ha installato 18 telecamere, 3 access point WiFi, 10 sensori IoT per misurazioni ambientali e dei consumi di acqua, 615 sensori di termoregolazione smart, 615 apparati di demand-side management (monitoraggio e regolazione dei consumi elettrici), 120 smart plug (controllo carichi elettrici).

Open Fiber a Brescia

Oltre 16 milioni di investimento complessivo e più di 70 mila unità immobiliari raggiunte, grazie all'utilizzo di 550 km di infrastruttura di A2A (in gran parte già esistente in città) e oltre 2.500 km di fibra posata, questi i numeri del progetto fibra a Brescia.

La città di Brescia - grazie ad Open Fiber, A2A Smart City e all'Amministrazione comunale - è diventata ancora più connessa grazie al progetto FTTH (acronimo di "Fiber To The Home", ovvero "fibra fino a casa"), che consente di navigare sul web ad una velocità di connessione fino a 1 Gigabit per secondo, assicurando il massimo delle performance. Un progetto che si inserisce nel percorso che vede Comune di Brescia e A2A Smart City fortemente impegnate nell'innovazione e nello sviluppo digitale della città.

Isole digitali di Bergamo

A2A Smart City, in collaborazione con l'Amministrazione di Bergamo, ha progettato delle oasi smart e digitali nei quartieri della città che si accompagnano all'implementazione del wi-fi pubblico cittadino.

Le isole digitali realizzate sono state in totale 7, site in diversi luoghi della città. In particolare le panchine intelligenti sono state installate soprattutto nei quartieri della cintura sud. Si tratta di sedute molto particolari, con presa della corrente per ricaricare i device elettronici - dagli smartphone ai tablet - e anche con postazione per lo smart working.

Le "Panka Tesla", questo il nome delle panchine smart, sono in grado di rilevare la presenza del cittadino e attivare una serie di giochi di luce. Si alimentano attraverso una colonna anch'essa

dotata di 8 porte *usb* per la ricarica dei dispositivi, due delle quali con tecnologia **Qualcomm Quick Charge 3.0** per una ricarica più rapida. Alcune sono dotate anche di "Tecatech", una speciale teca allarmata per defibrillatore automatico esterno (Dae). Inoltre, A2A Smart City ha completato le oasi digitali con dei totem informativi, sui *display* dei quali sarà possibile aggiornarsi sulle novità relative cittadine, e con cestini dotati di sensori in grado di trasmettere ad Aprica lo stato di riempimento. Un'iniziativa, quest'ultima, utile per ridurre le emissioni di CO₂ e risparmiare oltre 300 km di viaggio per la rimozione dei sacchi dai cestini. A progetto completato il numero di *hotspot* di Bergamo *wi-fi* in città è salito da 123 a 222, mentre il numero complessivo di cestini *smart* è di circa 150.

Smart Parking a Mantova

Maggiore trasparenza nell'utilizzo dei parcheggi e rotazione per gli spazi dedicati ai **disabili**, per le **vetture elettriche** e per i veicoli commerciali con attività di carico/scarico, tariffe contenute, riduzione del traffico e minori emissioni nel centro urbano, sono alcuni dei vantaggi del progetto realizzato a Mantova da A2A Smart City in collaborazione con il Comune e altri partner pubblici e privati.

A2A Smart City ha svolto il ruolo di *provider* di rete e *software* del sistema, mettendo a disposizione la propria rete *IoT LoRa* per l'installazione e l'acquisizione dei dati

rilevati dai sensori di parcheggio. La rete di A2A Smart City, infatti, garantisce i livelli di copertura idonei affinché i sensori lavorino con le migliori *performance* di consumo, con una copertura fino a 10 km.

I *big data* provenienti dai sensori sono quindi analizzati, elaborati ed inseriti su piattaforma per fornire informazioni al pubblico sullo stato dei parcheggi, tenendo in considerazione variabili come flusso del traffico, eventi cittadini e condizione atmosferica.

Smart Land: A2A Smart City e l'Agricoltura 4.0

Ottimizzare i processi produttivi, ridurre i costi di produzione e aumentare la sostenibilità del modello agricolo italiano attraverso l'innovazione è l'obiettivo del progetto a cui sta prendendo parte il Gruppo A2A, attraverso la controllata A2A Smart City.

In particolare, A2A Smart City, portando la propria esperienza nel campo della **sensoristica prossimale** e nello sviluppo delle reti *IoT*, affiancherà aziende del settore dell'**agricoltura di precisione**, supportandole nell'adozione e nell'implementazione di soluzioni tecnologiche innovative applicate ad esempio alla gestione delle irrigazioni e al monitoraggio dei patogeni. I dati raccolti tramite i sensori, elaborati e resi disponibili tempestivamente alle aziende agricole consentiranno infatti di adottare decisioni più efficaci su modalità e tempi di esecuzione delle attività.

9.2 Smart Grid

Il concetto di *Smart Grid* fa riferimento ad un'**evoluzione delle tradizionali reti di distribuzione** basata sull'adozione di tecnologie innovative che prevedono la sensorizzazione della rete, lo sviluppo di algoritmi di controllo e regolazione ottimizzati, la comunicazione in tempo reale tra rete e sala controllo con la possibilità di eseguire manovre da remoto anche in modalità automatica.

Nei diversi ambiti (elettrico, gas, calore e idrico) queste tecnologie prendono direzioni diverse e specifiche ed originano soluzioni *ad hoc*.

Progetto Balilla

Nel 2019 si è concluso positivamente lo studio di fattibilità del **Progetto Balilla** volto a recuperare calore rinnovabile a bassa temperatura da integrare nel sistema di teleriscaldamento di Milano. L'iniziativa prevede, infatti, l'impiego di pompe di calore per **recuperare l'energia termica** dai pozzi di regolazione della falda acquifera della città. Nell'area di progetto, sita nella zona sud di Milano (in via Balilla), sono disponibili fino a 5 pozzi utilizzabili con un potenziale risparmio energetico pari a 36 tep/anno, equivalenti a 63 tonnellate di CO₂/anno evitate. La messa in servizio del progetto è prevista per il 2021.

Noise logger

Per quanto riguarda le *Smart Grid* in ambito **idrico**, nel 2019 è stato avviato il progetto di rilevazione perdite tramite *noise logger*. La tecnologia *noise logger* consente l'identificazione e localizzazione geografica delle **perdite di rete** tramite sensori che registrano il rumore dell'acqua che scorre. Il rumore registrato è poi "interpretato" da una piattaforma *software* che è in grado di identificare i "noise" anomali riconducibili a perdite nelle rete. Il progetto ha previsto l'installazione di 39 sensori su 10 km della rete di Brescia per 2 mesi. Il test svolto ha per ora dato degli ottimi risultati anche in confronto ad altre tecnologie innovative per la ricerca perdite già testate: i dispositivi installati hanno individuato in totale 12 perdite, di cui il 75% è risultato effettivo, con un tempo medio di rilevazione di 8,5 giorni.

Predizione Fughe Gas

Nel 2019 Unareti ha concluso un progetto volto a verificare l'efficacia delle tecniche di *Machine Learning* applicate alla previsione delle **dispersioni sulla rete del gas naturale**. Nell'ambito del progetto è stato sviluppato un modello statistico che elabora le consistenze cartografiche della rete di distribuzione, i parametri di esercizio della rete e i valori di fattori esogeni, quali condizioni meteorologiche, morfologiche e urbanistiche, restituendo uno *scoring* di rischio dispersione in una finestra temporale predefinita per indirizzare le ispezioni.

L'obiettivo è stato quello di **migliorare l'efficacia della ricerca sistematica delle perdite** incrementando il numero di perdite individuate e riducendo i tempi di identificazione e riparazione delle perdite.

I risultati del progetto dimostrano che l'incremento di efficacia può arrivare fino al 20%, con beneficio per la sicurezza degli utenti, per l'efficienza delle operazioni di manutenzione e per il **contenimento delle emissioni di gas a effetto serra**.

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2 Governance

3 Strategia di sostenibilità

4 Stakeholder engagement e Analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

A2A per le Smart City

Smart Grid

Ricerca e Sviluppo per l'Economia Circolare

Knowledge Spillover

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

9.3 Ricerca e Sviluppo per l'Economia Circolare

Greenvalve: recupero di energia e gestione efficiente dell'acquedotto

Grazie all'accordo tra A2A Ciclo Idrico, Politecnico di Milano e Interapp-Valcom, nel 2019 è stato testato sull'acquedotto bresciano il primo prototipo industriale di **Greenvalve**, una **valvola intelligente** che consente di recuperare energia dai processi di regolazione della rete.

La *Greenvalve*, brevettata e sviluppata dal Dipartimento di Ingegneria Civile ed Ambientale del Politecnico di Milano, si può applicare in sostituzione delle comuni valvole di regolazione ed è dotata di una piccola turbina che consente di trasformare in energia elettrica l'energia meccanica dell'acqua che sarebbe altrimenti necessario dissipare per preservare l'integrità e la sicurezza della rete. L'energia elettrica prodotta, superiore a quella necessaria per il

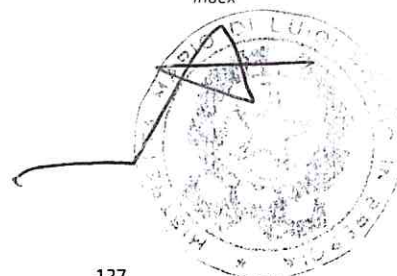
funzionamento della valvola, può quindi essere utilizzata per alimentare altre utenze con **energia rinnovabile**.

Il progetto, nato nell'ambito delle iniziative della funzione Innovazione di A2A, ha l'obiettivo di rilevare sul campo le *performance* di un sistema di *energy harvesting* evoluto in grado di effettuare **regolazione** della pressione, misura di **portata** e **accumulo** di energia per autoalimentazione. Per monitorare e gestire in tempo reale le condizioni idrauliche della rete, è stata sviluppata una *app* che permette di monitorare la valvola da *smartphone*, creando i presupposti per una gestione intelligente dell'acquedotto. Finita la sperimentazione, si sta valutando la possibilità di proseguire il test con prototipo 2.0.

Micro-Turbine Impianti Gas

Nel 2019 Unareti e il *team* di Innovazione di A2A hanno concluso con successo anche un altro progetto nell'ambito dell'economia circolare. Il progetto ha previsto il test di una **micro-turbina** che sfrutta il flusso di gas all'interno della rete di distribuzione per la produzione di energia elettrica. Il test, condotto su una tratta di rete collocata nella zona sud di Milano, ha confermato la capacità della micro-turbina di alimentare gli impianti di un gruppo di riduzione finale senza attingere dalla rete elettrica.

La soluzione sviluppata permette dunque alle reti gas di **autoprodurre** una parte del loro fabbisogno energetico recuperando energia meccanica altrimenti dispersa. Le micro-turbine offrono quindi evidenti benefici in termini di **riduzione dei costi energetici** e degli **impatti ambientali** legati all'esercizio delle reti gas, e risultano particolarmente idonee per i tratti di rete siti in zone remote difficilmente raggiungibili dalle infrastrutture elettriche.



Ellen MacArthur e A2A: una *partnership* per l'economia circolare

Il Gruppo A2A è entrato a far parte del *network* internazionale **"Circular Economy 100"** (CE100) della Fondazione **Ellen MacArthur**. La *Ellen MacArthur Foundation* nasce nel 2010 con l'obiettivo di accelerare **la transizione verso un'economia circolare**. Rivelandosi leader globale di pensiero sin dalla sua creazione, la fondazione è stata in grado di inserire il tema dell'economia circolare nell'agenda di numerosi *decision maker*, governi ed imprese. Il **network CE100** riunisce imprese, istituzioni, governi, amministrazioni cittadine, università e innovatori emergenti in un circuito dedicato alla condivisione di conoscenze ed esperienze nel campo dell'**economia**

circolare, oltre a favorire possibili collaborazioni e *partnership*. L'ingresso nel CE 100 rappresenta un riconoscimento dell'impegno e dei risultati raggiunti e del contributo concreto che il Gruppo è in grado di offrire ai territori nei quali opera. A2A mette infatti in pratica il principio dell'economia circolare in tutte le sue attività e contribuisce allo sviluppo di **città intelligenti e sostenibili**. La partecipazione al CE 100 rappresenta inoltre per A2A un'ulteriore opportunità per innovare sui temi del riciclo del rifiuto, così come in ambito di produzione energetica rinnovabile, per la gestione sostenibile del ciclo idrico e la *smart city* del futuro.

9.4 Knowledge spillover

La ricerca di soluzioni innovative e tecnologicamente avanzate interessa tutti gli ambiti di attività del Gruppo ed è finalizzata a migliorare sia i prodotti / servizi offerti ai clienti finali sia le **modalità di lavoro** di tutte le risorse in forza alle diverse *Business Unit*.

DNA-Design Network Analysis

Massimizzare gli scambi organici di informazioni, per fare *business* in modo sempre più efficace e sostenibile, è l'obiettivo del progetto **DESIGN NETWORK ANALYSIS**. L'*Organizational Network Analysis* è una metodologia di analisi e rappresentazione dei dati relazionali, che ha preso in esame i rapporti formali ed informali di A2A, generando *insight* su organizzazione, processi e comunicazione, partendo dall'analisi dei dati sulle interazioni tra le persone del Gruppo. L'analisi ha identificato i nodi per favorire azioni di **change management e innovazione**, ad esempio pianificando interventi di ridisegno degli spazi di lavoro, ottimizzando le iterazioni tra colleghi.

Gamification in cantiere

Nell'ambito delle attività di innovazione dei processi interni negli impianti, A2A Ciclo Idrico ha attuato un programma basato su logiche di «gioco», chiamato **"Gamification in cantiere"**. La *gamification* è considerato uno degli abilitatori più efficaci per migliorare i processi aziendali, capace di coinvolgere e motivare i *team* a raggiungere determinati obiettivi, abituandoli all'utilizzo di tecnologie digitali.

Il programma lanciato da A2A Ciclo Idrico ha avuto come obiettivo quello di incentivare la diffusione di **comportamenti virtuosi** tra i dipendenti rendendo

nel contempo più coinvolgente e piacevole l'attività lavorativa. Tutto ciò tramite partecipazione facoltativa e senza prevedere attività aggiuntive rispetto alle mansioni di competenza e sostanzialmente a parità di strumenti di lavoro.

Nello specifico, l'app **"gamification in cantiere"**, ha permesso di monitorare le attività quotidiane svolte dai reparti, per le occasioni organizzati in *team*, elaborando e comunicando periodicamente delle classifiche basate su punteggi predefiniti per determinati comportamenti virtuosi (es. allegare foto a sistema al completamento di un intervento) e assegnando tramite l'app dei **"badge"** ai singoli operatori al raggiungimento di determinati *target* di attività (es. *Badge "Reporter"* assegnato al raggiungimento di un certo numero di foto allegate).

I risultati del primo "torneo" svolto hanno evidenziato un impatto positivo delle logiche di *gamification* sui comportamenti *target*: confrontando i "punteggi" dei *team* coinvolti prima e dopo l'introduzione della *gamification* si è rilevato un incremento del 50% circa degli Ordini di Lavoro gestiti e una riduzione del *gap* tra primi e ultimi in classifica dal 60% al 14%.

I vincitori del torneo sono stati quindi premiati con un buono acquisto.

Ottimizzazione dei processi interni nella Bu Reti e Calore

Progetto Schedulazione

Nell'ambito del programma di **rinnovamento dei processi e dei sistemi informativi** intrapreso da Unareti per far fronte agli scenari di evoluzione del mercato, è stata avviata, nel 2018, l'iniziativa di disegno e successiva implementazione del nuovo modello di **schedulazione**. Con il termine schedulazione si intende il processo di gestione di un insieme di richieste operative (Ordini di Lavoro), dall'acquisizione delle richieste, alla definizione di un ordinamento temporale per la loro esecuzione, fino all'assegnazione al personale operativo.

Con l'obiettivo di incrementare il livello di efficienza operativa del processo, il progetto punta a **uniformare** e a **ottimizzare** il modello di schedulazione delle risorse, che attualmente presenta un'elevata frammentazione nelle logiche e modalità operative tra le varie unità di Unareti. La società, nel corso del 2019, ha avviato la seconda fase progettuale, volta a sviluppare tutte le iniziative necessarie all'**implementazione del nuovo modello operativo** secondo un **approccio pilota**.

Il progetto si è posto 3 obiettivi:

- **semplificare e standardizzare** la modalità di organizzazione del lavoro definendo il processo di schedulazione e distinguendo i diversi ruoli operativi;
- fare leva sulle competenze delle risorse nell'assegnare le attività al fine di **ottimizzare** le agende;
- **migliorare l'efficienza** complessiva, incrementando la capacità di realizzazione degli investimenti.

Nell'arco temporale di tutta l'iniziativa, sono state coinvolte circa 600 persone tra tecnici ed operai, di cui circa 130 nell'ambito del pilota di Brescia.

Idea Challenge

Nel corso del 2019 si è svolta la prima **Idea Challenge** dedicata alla BU Reti e Calore, **contest** rivolto agli oltre duemila colleghi della BU, chiamati a proporre idee di applicazione delle tecnologie di *image recognition* all'interno delle loro attività.

L'**image recognition** è uno dei **trend** più interessanti nel campo dell'intelligenza artificiale e consente di riconoscere luoghi, oggetti e persone anche grazie a semplici *app* su dispositivi come *smartphone* e *tablet*.

L'**idea challenge** ha riscosso un ottimo risultato: all'iniziativa hanno aderito oltre 130 persone, che hanno creato autonomamente 40 *team* e hanno proposto 61 idee, totalizzando più di 2.600 visualizzazioni sulla piattaforma dedicata.

Una giuria composta da responsabili della BU Reti e Calore, con il coordinamento della funzione Innovazione, ha quindi votato l'idea migliore. Un *team* formato da persone di Unareti e di A2A Calore & Servizi si è aggiudicato il primo premio per l'idea "**Digital Twin** delle Cabine Secondarie Elettriche" e riceverà un **budget** per testare l'idea proposta in autonomia presso la propria unità.

Sono state premiate anche altre 5 idee, che vanno dal monitoraggio dei cantieri stradali all'identificazione dei *near-miss* presso gli impianti di teleriscaldamento, e un premio speciale è andato alle due squadre che hanno presentato il numero maggiore di idee.



Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo modello
di business

2
Governance

3
Strategia di
sostenibilità

4
Stakeholder
engagement
e Analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

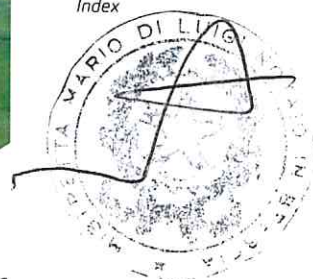
9
Capitale
Intellettuale
A2A per le
Smart City
Smart Grid
Ricerca e Sviluppo
per l'Economia
Circolare

Knowledge
Spillover

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index



Relysense

Unareti e il *team* di Innovazione di A2A hanno completato con successo lo sviluppo di uno strumento di **classificazione** delle tratte di rete elettrica finalizzato a **prioritizzare** le attività di diagnostica. Lo strumento di analisi utilizza un modello *Expert-Driven* che facilita di molto l'analisi delle caratteristiche di un tratto rete, quali assetto cartografico e parametri di affidabilità e di dipendenza tra i giunti, e consente di ordinare le tratte di rete in base alla probabilità di guasto.

La disponibilità di queste informazioni permetterà quindi di **ottimizzare** le attività di manutenzione prevenendo l'insorgenza dei guasti e riducendo il numero e i costi delle interruzioni del servizio.

Neural heating networks

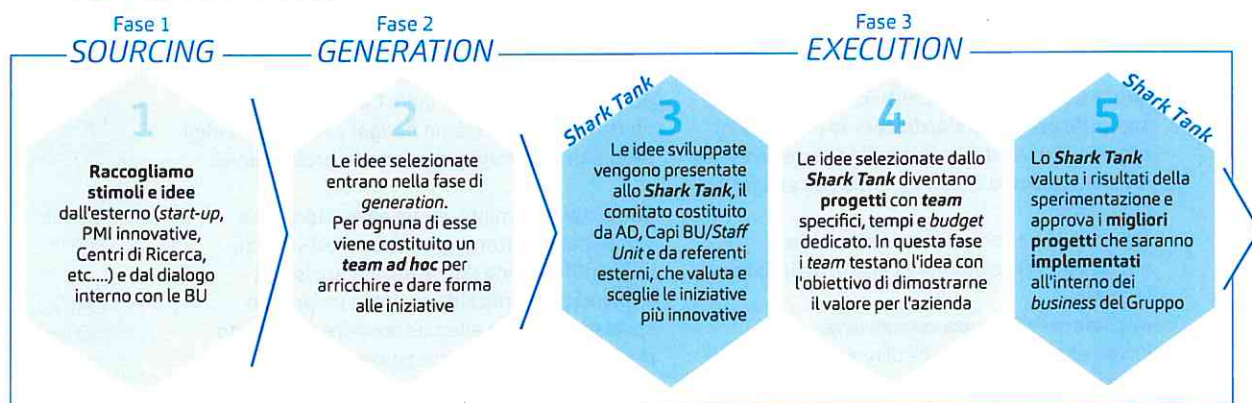
A2A Calore & Servizi e il *team* di Innovazione di A2A hanno avviato la sperimentazione di uno strumento di previsione della domanda di calore sulla rete di teleriscaldamento basato su tecniche di **Artificial Intelligence**. Lo strumento, in fase di *test* sulla rete TLR di Brescia, elabora congiuntamente dati rilevanti per la domanda termica, quali dati meteo e di calendario, e prevede la richiesta di calore con dettaglio orario per i 3 giorni successivi.

La disponibilità di queste informazioni permetterebbe quindi di ottimizzare il **dispatching** degli impianti di produzione del calore, attivando la capacità di generazione effettivamente necessaria a coprire la domanda, con beneficio per la qualità e i costi del servizio.

InnovA2A

Innova2a è un programma, nato nel 2018, che ha l'obiettivo di favorire un processo virtuoso e sistemico di generazione e gestione dell'innovazione, in grado di anticipare ma anche rispondere in modo strutturato ed efficace alle sfide poste dal mercato.

Figura 47_ Il format Innova2a



Nel 2019 sono stati presentati e selezionati dallo *Shark Tank* 24 progetti, di cui 10 hanno già superato con successo la fase pilota.

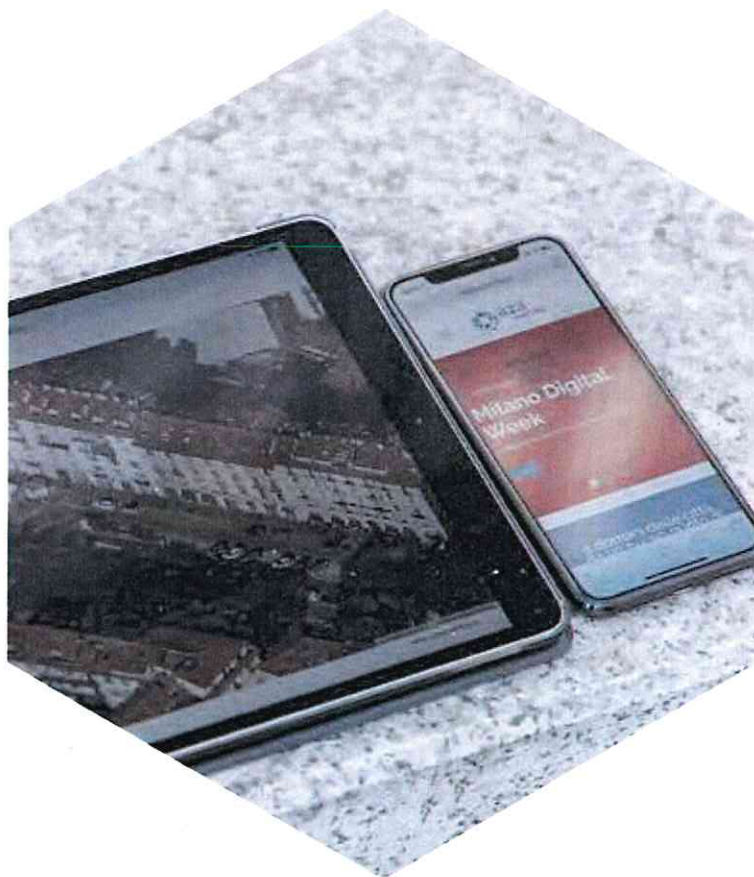
Alcuni progetti che hanno superato con successo la fase di sperimentazione:

AI for Sale

Implementazione di una soluzione di *Customer Intelligence* per l'**ottimizzazione delle attività di marketing**, attraverso l'utilizzo di algoritmi di *Artificial Intelligence* per l'individuazione del migliore prodotto in grado di rispondere alle esigenze specifiche di singoli *micro-cluster* di clienti. Nello specifico, A2A Energia ha ottenuto un modello di *scoring* di propensione all'acquisto di prodotti da parte dei clienti a Mercato Libero, che le consentirà di ottimizzare l'efficienza e l'efficacia delle campagne di *marketing*.

Advanced Fleet Tracking

Soluzione per **ottimizzare la gestione della flotta aziendale** su un'unica piattaforma centrale a disposizione del *fleet manager*. L'iniziativa è stata testata tramite un progetto pilota che ha coinvolto circa 30 auto sulle quali sono state installate delle *smart box* per raccogliere i dati principali provenienti dai veicoli e trasmetterli alla piattaforma centrale grazie alla quale i dati diventano informazioni utili per il *fleet manager*. A seguito dell'esito positivo del progetto, sono state avviate le attività di valutazione per estendere la soluzione all'intero parco auto.



Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo modello
di business

2
Governance

3
Strategia di
sostenibilità

4
Stakeholder
engagement
e Analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

A2A per le
Smart City

Smart Grid

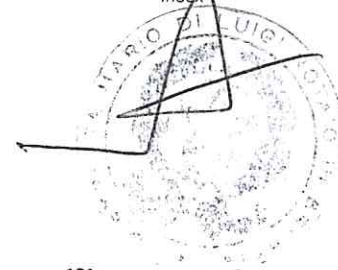
Ricerca e Sviluppo
per l'Economia
Circolare

Knowledge
Spillover

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index



Digitalizzazione dei processi

Il valore di un'azienda dipende, non solo dalla sua capacità di innovare nella qualità dei servizi offerti, ma anche dalla sua capacità di generare e diffondere al proprio interno **migliori processi di gestione e organizzazione**.

Paperless

Nel 2019 il Gruppo A2A ha intrapreso un percorso di riduzione dell'uso della carta in azienda. L'iniziativa è strutturata su due macro fasi. La prima si è focalizzata sulla mappatura degli archivi di Gruppo nella città di Milano e sulla costruzione di un modello di gestione degli archivi più efficace e sostenibile. Il progetto ha permesso di censire oltre 13 km lineari di carta con l'ambizione di riciclarne circa 300 tonnellate nel corso del prossimo biennio e con la possibilità di estendere l'approccio alle altre sedi. Considerando la mole cartacea archiviata, si è evidenziata la necessità di intraprendere un percorso per diventare *paperless*, così da ridurre sensibilmente il numero di stampe. La seconda fase ha quindi previsto un *assessment*, iniziato a novembre 2019, con l'obiettivo di indagare le motivazioni sottostanti la necessità di stampa; percorso che continuerà nei primi mesi del 2020, coinvolgendo la maggior parte delle *Business Unit* e delle Direzioni. Terminata la fase di analisi la strategia di intervento si baserà su due principali leve: **digitalizzazione dei processi** a più elevata produzione cartacea e **costruzione** di un relativo **percorso di change sull'intera popolazione aziendale** che possa rendere sostenibile il percorso avviato.

Corporate car sharing

Nasce quest'anno il **Corporate car sharing** che concilia l'attenzione al benessere dei dipendenti agli obiettivi di riduzione delle emissioni con l'introduzione di 57 nuovi veicoli.

Oltre che per utilizzo lavorativo, le autovetture del Gruppo possono ora essere prenotate ed utilizzate dai dipendenti durante il tempo libero (fuori dagli orari lavorativi) con tariffe agevolate. In ottica di **semplificazione aziendale**, A2A ha reso "smart" anche la procedura per prenotare l'auto tramite apposita *app*.

Oltre ai benefici per i lavoratori e per l'azienda il progetto ha anche una forte valenza ambientale grazie all'introduzioni di motorizzazioni a **metano** (circa 30 autovetture) in sostituzione a veicoli con alimentazione a benzina/gasolio. Nel primo mese di avvio risultano essere stati abilitati 287 driver, che hanno percorso circa 14 mila km con 36 corse di cui oltre il 50% effettuate con autovetture a metano.



Global Service

Il progetto *Global Service* ha tra i principali obiettivi il miglioramento degli *standard* qualitativi dei servizi di *Facility* (decoro, esercizio e manutenzione degli edifici) erogati e la **semplificazione** ed **allineamento** dei processi, con un'attenzione a tutti i possibili risparmi. Tra le modalità di comunicazione adottate all'interno della famiglia professionale vi è una *community online* (all'interno del portale *intranet* di gruppo) dedicata a tutti i *Facility Manager* di Gruppo, al fine di rendere più veloce ed efficace la comunicazione stessa.



A2A INVESTE NELLE START UP

"**A2A Horizon**" è l'iniziativa di *Corporate Venture Capital* (CVC) di A2A che ha l'obiettivo di favorire l'innovazione del Gruppo attraverso investimenti in **start-up** ad alto potenziale. Il programma è nato con la partecipazione di alcuni *partner* fra cui 360 Capital, fondo di *venture capital*, ma anche il Politecnico di Milano, con il fondo Poli360, che conta sulla ricerca dell'Università, sul *Technology Transfer Office* e sull'incubatore Polihub. A2A *Horizon* prevede investimenti fino a **70 milioni di euro** per *start-up* che operino in ambiti di *business* strategici per il Gruppo e punta ad individuare tecnologie e *business model* innovativi per rafforzare il *core business*, supportarne l'evoluzione e generare valore per il Gruppo e per i territori in cui opera. Economia circolare e *sharing economy*, **intelligenza artificiale** applicata al mondo dell'energia, *blockchain*, sistemi di controllo per le reti elettriche o per la gestione remota degli impianti, applicazioni *smart* per la micromobilità o la domotica sono alcuni degli ambiti di investimento del programma A2A *Horizon*.

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo modello
di *business*

2
Governance

3
Strategia di
sostenibilità

4
*Stakeholder
engagement*
e Analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

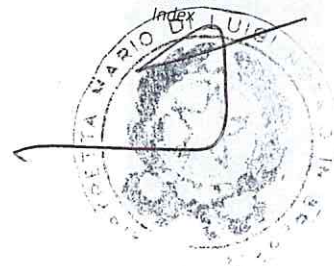
A2A per le
Smart City
Smart Grid
Ricerca e Sviluppo
per l'Economia
Circolare

Knowledge
Spillover

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index





10 Capitale Relazionale *Clienti*



INPUT

Canali di contatto
innovativi

Acquisizione
Sun City Energy

Protocolli di intesa
con i comuni per la
mobilità elettrica

Efficienza energetica:
noleggio operativo fotovoltaico,
rimozione amianto e pacchetti
con finanziamento per condomini

Aggiudicate 10
gare per la gestione
dell'illuminazione
pubblica

Realizzata la Carta
dei servizi per l'igiene
ambientale a Bergamo

SERVIZI E PROCESSI A2A

93%
Clienti soddisfatti di "Spazio A2A"

7,8 soddisfazione dei
cittadini
per il servizi di AMSA

15.000 adesioni
al nuovo servizio Bollett@mail
di A2A Ciclo Idrico

63% delle lampade
semaforiche di Milano a LED

10 milioni di km
percorsi a zero emissioni
grazie a e-moving

OUTCOME

RESPONSABILITÀ E SICUREZZA NELLA FORNITURA DI SERVIZI E PRODOTTI

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



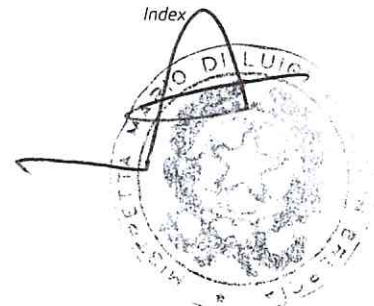
QUALITÀ E INNOVAZIONE NELLA FORNITURA DI SERVIZI E PRODOTTI

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





GRI
Content
Index



10.1.1 Relazione con i clienti della *Business Unit* Mercato

La **Business Unit Mercato**, di cui fanno parte A2A Energia S.p.A, A2A Energy Solutions S.r.l. ed A2A Illuminazione Pubblica S.r.l., con tutte le relative società controllate e partecipate, è stata costituita con l'obiettivo di essere protagonista nell'interpretare le esigenze energetiche di famiglie, imprese e città, attraverso la realizzazione di soluzioni efficaci, innovative e sostenibili, assicurando i più elevati *standard* di qualità nella vendita e nell'assistenza ai clienti. La BU Mercato opera su tutto il territorio nazionale con un portafoglio di offerte per tutti i segmenti di clienti che spazia dalle forniture di energia elettrica e gas naturale, a prodotti e soluzioni per l'efficienza energetica, l'*e-mobility* e l'illuminazione pubblica. I dati della seguente sezione sono stati calcolati al 31/12/2019.

SERVIZIO VENDITA ELETTRICITA' E GAS

A2A Energia in particolare ha l'obiettivo di rafforzare il proprio ruolo di società di riferimento nei territori target ampliando il proprio portafoglio di offerta ai clienti domestici, ai condomini, alle imprese e alla pubblica amministrazione, proponendo nuovi prodotti e servizi (VAS, *Value-Added Services*) correlati alla vendita di gas naturale ed energia elettrica, valorizzando la correttezza e la trasparenza della relazione commerciale e l'eccellenza del servizio.

Il 2019 ha visto A2A Energia coinvolta ed impegnata in operazioni societarie volte a consolidare la propria posizione e quella del Gruppo A2A nella vendita di energia elettrica e gas. In particolare, **dal 1° maggio 2019 è divenuta efficace la fusione per incorporazione di Linea Più, società del Gruppo LGH, in A2A Energia che ora gestisce quasi 2,5 milioni di forniture**; nell'ottica dell'attenzione e della vicinanza ai territori, che contraddistingue i fondamentali della *partnership* industriale LGH-A2A, sono state mantenute tutte le sedi operative della società incorporata lasciando in utilizzo il marchio Linea Più in abbinamento al marchio commerciale di A2A Energia.

Ad ottobre 2019 A2A Energia ha acquisito il 45% di ASM Energia S.p.A, società di vendita di gas ed energia elettrica operante nel territorio della Lomellina, con un portafoglio di oltre 40mila clienti, di cui circa 30mila gas, situati nei comuni di Vigevano, Mortara e nei territori limitrofi.

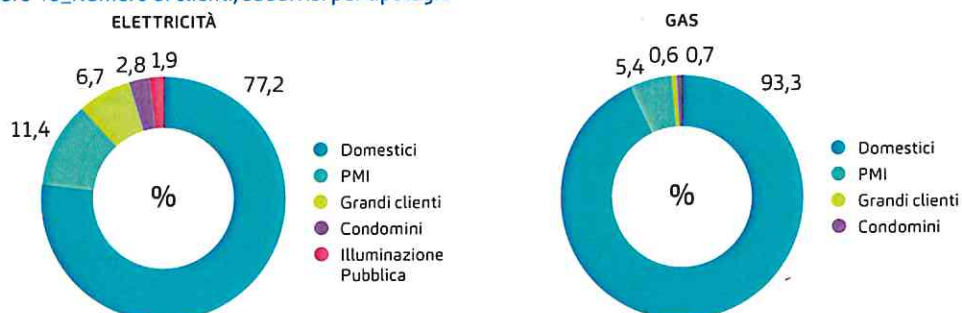
Infine, nella seconda metà del 2019, A2A Energia si è aggiudicata alcune importanti gare di rilevanza nazionale; in particolare, alla società sono stati assegnati 5 lotti nella gara Consip Energia Elettrica edizione 17, per un volume complessivo di circa 2,5 TWh/anno. I lotti riguardano le regioni Trentino Alto Adige e Friuli Venezia Giulia, Emilia Romagna, Toscana, Umbria e Marche, Abruzzo e Molise. Per due lotti (Trentino Alto Adige e Friuli Venezia Giulia; Umbria e Marche) si tratta di un rinnovo dell'anno precedente, mentre per gli altri tre lotti si tratta di una nuova acquisizione. L'aggiudicazione dei cinque lotti Consip fa seguito a diverse altre gare pubbliche recentemente assegnate ad A2A Energia, tra le quali si segnalano i tre lotti previsti dalla gara CET – Consorzio Energia Toscana per la fornitura alle Pubbliche Amministrazioni della Regione, per un volume di oltre 700 GWh nell'anno 2020, portando il totale dei volumi aggiudicati tramite gara a circa 4,3 TWh/anno.

Nel 2019 la società ha venduto 1.987 milioni di metri cubi di gas metano e 13.278 GWh di energia elettrica.

In continuità con lo scorso anno, si è registrato un incremento sul segmento grandi clienti elettricità pari al 56%, determinando un sensibile aumento dell'elettricità complessivamente venduta aumento (+25% rispetto al 2018).

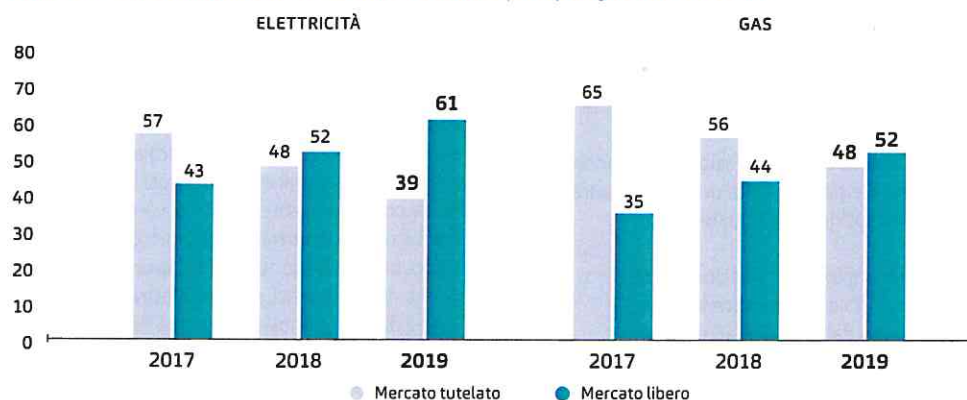
Il numero di clienti totali del servizio vendita elettricità è aumentato dell'8%, mentre per il settore gas l'andamento non ha subito rilevanti variazioni.

Figura 48_Numero di clienti, suddivisi per tipologia



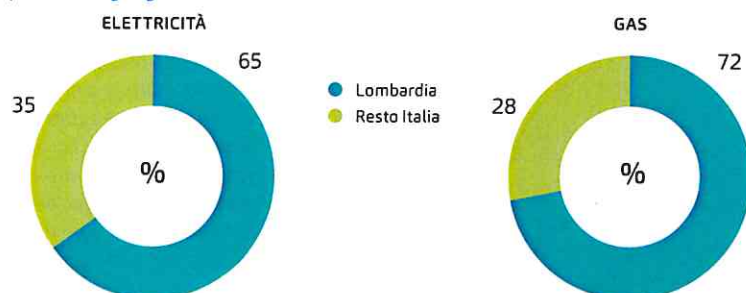
Per entrambe le commodity si registra un rilevante incremento dei clienti verso il servizio a Mercato Libero (+28% per l'elettricità e +19% per il gas) e la costante decrescita dei contratti attivi nel Mercato Tutelato (-13% per l'elettricità e -14% per il gas) la cui cessazione con termine iniziale al 1 luglio 2020, è stata rinviata al 1 gennaio 2022 (d.l. 162/2019).

Figura 49_Numero di contratti di fornitura elettricità per tipologia di mercato (%)



A2A Energia promuove i propri servizi e prodotti su tutto il territorio nazionale proseguendo nella politica di crescita anche al di fuori dei territori storici: in continuità con gli anni precedenti, nel 2019 si è registrato un aumento importante della quota di elettricità e gas venduti nel resto d'Italia, rispettivamente il 36% per l'elettricità, con un aumento di 11 punti percentuali rispetto al 2018, e il 28%, con un aumento di 16 punti percentuali rispetto allo scorso anno. Di seguito la ripartizione dei volumi a livello di Gruppo.

Figura 50_Ripartizione geografica dei volumi venduti



Campagne di comunicazione

Nel 2019 A2A Energia è stata impegnata nella prosecuzione della campagna di *awareness* nazionale con il *testimonial* Claudio Bisio e il suo *claim* ormai noto: "Ascolta un amico"; un messaggio che, sottolineando il concetto di amicizia, vuole ribadire il rapporto di fiducia che lega A2A ai cittadini, la vicinanza alle persone e l'attenzione alle esigenze della clientela.



Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2 Governance

3 Strategia di sostenibilità

4 Stakeholder engagement e Analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione con i Clienti

Relazione con la Comunità

Relazione con i Fornitori

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

A2A Energia ha lanciato per la prima volta due offerte dedicate al mondo della Serie A: sono le **offerte Passione Inter e Passione Milan**, nate dall'originale doppia *partnership* con Inter e Milan, come *Official Energy Partner*.

Le offerte prevedono un prezzo fisso dell'energia per 24 mesi e la fornitura di energia 100% rinnovabile. Inoltre, per chi vorrà aderire è stato previsto uno sconto del 10%, per 2 anni, sulla componente energia e sulla materia prima gas, uno sconto del 10% allo *store* ufficiale della propria squadra e la possibilità di vincere biglietti per assistere alle partite della propria squadra dal cuore vivendo un'esperienza esclusiva.

A promuovere l'iniziativa, lo spot "Passioni diverse, un'unica energia", in onda da novembre su TV e radio nazionali e ripreso dalla principali testate giornalistiche. È questo il *claim* della campagna, dove A2A Energia si inserisce come *trait d'union* tra le due squadre, storicamente contrapposte e nemiche, per caricarle di energia.

Ma la "passione" non avrà solo i colori di Inter e Milan. Contemporaneamente, limitatamente al territorio di Brescia e provincia, sarà *on air* la **Campagna Passioni** nella veste di *Official Energy Partner* di Brescia Calcio (veicolata esclusivamente su media locali).



PARTNERSHIP E CONVENZIONI

Nell'ambito delle proprie attività promozionali, A2A Energia ha siglato, nel 2019, *partnership* e convenzioni con diversi soggetti:

- Convenzione tra Banca del Territorio

Lombardo e A2A Energia: l'accordo offre un prezzo fisso delle componenti energia elettrica e materia prima gas ai clienti e ai soci iscritti alla banca a condizioni estremamente vantaggiose ed esclusive, sia in termini economici che di servizio. La convenzione è un'occasione unica che dà subito tanti benefici: energia elettrica prodotta al 100% da fonti rinnovabili, prezzo fisso delle componenti energia elettrica e materia prima gas per 2 anni, prezzo della luce a scelta monorario o biorario in base alle proprie abitudini di consumo, 1 mese di luce e 1 mese di gas in omaggio per il cliente BTL oppure 2 mesi di luce e 2 mesi di gas in omaggio per il socio BTL. Attivare l'offerta a mercato libero è semplice, non sono previsti costi di attivazione e interventi al contatore. I clienti e i soci della BTL possono aderire presso qualsiasi sportello di filiale.

- **Partnership con Cityscoot:** l'iniziativa, partita ad agosto 2019, prevedeva che i clienti che si recavano presso uno *store* SpazioA2A ricevessero in omaggio una cartolina con un codice per utilizzare il servizio di noleggio scooter di Cityscoot gratuitamente per i primi 40 minuti. Da fine ottobre la promozione è stata inserita all'interno del programma vantaggi di *Energy Link* per dare in omaggio ai clienti iscritti i medesimi 40 minuti di noleggio gratuito dello scooter. La promozione verrà prorogata fino al 31/05/20.

Nuovi prodotti e servizi per un consumo energetico più responsabile e sostenibile

Il mercato *retail* dell'energia è sempre più orientato verso la proposizione di offerte che soddisfino al meglio le esigenze dei clienti, proponendo prodotti e servizi correlati alla vendita di energia elettrica e gas.

In linea con il mercato, A2A Energia promuove un utilizzo responsabile dell'energia attraverso la promozione di prodotti e soluzioni ad alta efficienza energetica. Di seguito le principali proposte del 2019:

- **PERFETTA2A**: è la prima offerta elettricità e gas a Mercato Libero di A2A Energia, con un prezzo bloccato per 3 anni ad energia 100% *green*, che il Cliente può personalizzare scegliendo 3 pacchetti preferiti tra i 5 disponibili:
 1. Fedeltà: prevede un bonus riconosciuto in bolletta al termine di ogni anno trascorso come Cliente di A2A Energia, anche in caso di rinnovo;
 2. Puntualità: prevede un bonus annuale riconosciuto in bolletta se rispettate le scadenze di pagamento;
 3. Assistenza: prevede un servizio *premium* di assistenza con numero verde dedicato e polizza assicurativa omaggio per i guasti domestici;
 4. Ambiente: pacchetto con il quale il Cliente adotta a distanza un albero della foresta di A2A Energia (progetto realizzato in collaborazione con Treedom);
 5. Solidarietà: pacchetto con il quale A2A Energia dona 19€ al Banco dell'energia Onlus per aiutare le persone in difficoltà.
- **Caldaia2a**, l'offerta che prevede la vendita di caldaie ad alta efficienza energetica per i clienti domestici del Mercato Libero e i clienti del segmento *Small Business*. La proposta commerciale, oltre all'installazione della Caldaia, comprende anche un pacchetto di servizi pensati per soddisfare le diverse esigenze dei clienti. Nel corso dell'anno sono state vendute 189 caldaie.

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

➔ Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito <http://caldaia.a2aenergia.eu/>

- **Clima2a**, la proposta di condizionatori *smart*, in *partnership* con Samsung, che prevede una soluzione "chiavi in mano" dall'installazione al finanziamento del prodotto. Nel corso dell'anno sono state finalizzate 490 vendite per un totale di 838 split installati, comprensive della medesima offerta proposta da LineaPiù.

➔ Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito <http://clima2a.a2aenergia.eu/>

- **Solare A2A e Più Fotovoltaico**, offerte che prevedono l'installazione presso la propria abitazione di un impianto fotovoltaico, garantendo al Cliente non solo l'assistenza post-vendita, ma anche la completa gestione delle pratiche amministrative verso tutti gli Enti preposti.

➔ Per maggiori informazioni è possibile consultare i siti <https://casa.a2aenergia.eu/solarea2a> e <http://www.linea-piu.it/offerte/fotovoltaico/piu-fotovoltaico>

- **Casa Sicura**, è un pacchetto di servizi di assistenza e manutenzione della caldaia o dei guasti degli elettrodomestici, proposti ai clienti di A2A Energia del Mercato Libero con possibilità di pagamento rateizzato in bolletta; nel 2019 sono state attivate 1.415 offerte.

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

- **Energy Check Up**. A2A Energia ha lanciato una offerta che prevede la sottoscrizione dei contratti di fornitura a Mercato Libero, relativi all'Offerta Prezzo Sicuro Elettricità e Gas, abbinata alla fruizione gratuita di un servizio innovativo e digitale di *check up* energetico curato dalla *start up Greenovation*, con l'obiettivo di aumentare la consapevolezza dei clienti sull'efficienza energetica.

➔ Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito https://casa.a2aenergia.eu/green?&_ga=2.162734783.2083623340.1579081891-848608730.1574096488#intro

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1
Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2
Governance

3
Strategia di sostenibilità

4
Stakeholder engagement e Analisi di materialità

5
Capitale Finanziario

6
Capitale Manifatturiero

7
Capitale Naturale

8
Capitale Umano

9
Capitale Intellettuale

10
Capitale Relazionale

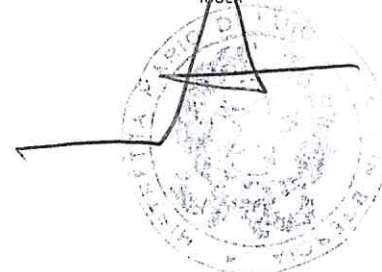
Relazione con i Clienti

Relazione con la Comunità

Relazione con i Fornitori

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index



Energia Verde certificata da fonti rinnovabili

A conferma dell'impegno di A2A Energia per un consumo di energia sempre più sostenibile, l'intero portafoglio di offerte per il segmento residenziale è composto ormai dal 2018 al 100% da energia verde certificata. Nel corso dell'anno le società del Gruppo hanno venduto **2.276 GWh di energia verde**,

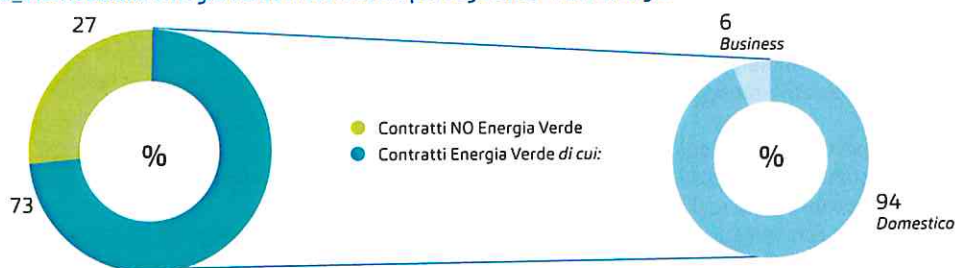
con un lieve incremento del 2% rispetto all'anno precedente.

Le offerte di A2A Energia che promuovono energia verde sono identificate dal suo marchio registrato "ENERGIA A2A Rinnovabile 100%" che garantisce il rispetto dell'ambiente.

Figura 51_Energia verde venduta e suddivisione per segmento di mercato



Figura 52_Distribuzione energia verde mass market per segmento - A2A Energia



Programma Loyalty

EnergyLink è il programma vantaggi di A2A Energia, grazie al quale i clienti hanno la possibilità di usufruire di sconti o premi esclusivi come ad esempio buoni fornitura di energia elettrica e gas o *voucher* da utilizzare nel tempo libero, nonché la possibilità di effettuare donazioni. Obiettivo del programma è la fidelizzazione del Cliente basata su dinamiche di *engagement*, volte principalmente alla promozione di comportamenti virtuosi e sostenibili, attraverso una interazione completamente "digitale". Nel corso dell'anno il numero di clienti iscritti al programma è più che raddoppiato passando da circa 40mila del 2018 a oltre 98mila del 2019.

➤ Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito <https://www.a2aenergia.eu/pfedelta/index.html>

Canali di contatto e servizi innovativi

A2A Energia soddisfa le esigenze dei propri clienti offrendo un servizio di ascolto completo e multicanale, attraverso sportelli fisici, nuovi *store* SpazioA2A, *call center*, canali *social* (pagina facebook) ed il servizio di *call-back* disponibile sul sito internet. I canali di contatto di A2A Energia propongono al Cliente servizi innovativi e *digital*.

A partire dal 1 ottobre 2019 è online una **nuova pagina web di A2A Energia** che offre una panoramica di tutti i **servizi green** offerti dalla società.

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

Al fine di cogliere appieno le esigenze dei clienti, A2A Energia ha messo in atto un'iniziativa di coinvolgimento dei clienti per la **co-progettazione della nuova App**. Il processo di co-progettazione ha seguito diverse fasi: un'analisi iniziale di *benchmarking* con i principali competitor; a seguire interviste con clienti di diversi operatori che hanno consentito di identificare 4 diversi profili di utenti;

un *workshop*, finalizzato a condividere idee e guidare i partecipanti (clienti compresi) nella prototipazione dell'applicazione, anche attraverso attività di *gamification*.

I bisogni espressi dai 4 prototipi sono stati sintetizzati in un unico *output*, per definire i requisiti necessari al soddisfacimento delle esigenze di tutti i profili individuati e poter dare così avvio alla fase di sviluppo futuro.

Nel 2019 il *call center* di A2A Energia ha ricevuto complessivamente circa 1,3 milioni di chiamate; gli **sportelli commerciali** hanno accolto oltre 240.000 visitatori con un tempo di attesa medio di 12'54" minuti per quelli di A2A Energia e 10'30" minuti per gli sportelli di Linea Più.

Prosegue il progetto "**SpazioA2A**", avviato nel 2018 con l'obiettivo di informare i consumatori sui cambiamenti in atto nei mercati energetici e promuovere la sottoscrizione delle offerte a Mercato Libero di A2A Energia attraverso l'apertura di 5 *temporary store* e la costituzione di una rete di oltre 100 consulenti commerciali che operano all'interno dei negozi SpazioA2A, nei centri commerciali, negli ipermercati e in occasione delle principali manifestazioni del territorio. Avviata inizialmente nei territori di Milano e Brescia, a partire da luglio 2019 l'attività è stata estesa anche al territorio di Bergamo con la costituzione di un nuovo *team* di consulenti e la presenza continuativa nei principali centri commerciali della provincia. In occasione della 18esima edizione del concorso "Premi CMMC 2019", promosso dal Club CMMC - *Customer Management Multimedia Competence*, **A2A Energia è stata premiata nella categoria "Customer Experience"** per l'introduzione di postazioni di *Virtual Assistant* nei negozi SpazioA2A. Tali postazioni consentono di mettere in collegamento, attraverso una videochiamata, i clienti che si trovano nei *temporary store* **SpazioA2A** con i consulenti degli sportelli di A2A Energia per ricevere assistenza sui contratti a Mercato Libero. Le postazioni consentono inoltre di condividere o acquisire documenti da remoto, garantendo attraverso un canale digitale la stessa esperienza e lo stesso livello di assistenza dei tradizionali sportelli fisici.

Inoltre, nell'ambito dell'Avviso Pubblico "Eventi dei quartieri", promosso dal Comune di Milano per animare alcune località meno centrali della città, A2A Energia ha presentato il **progetto "A2A in periferia"**, studiato per una copertura

capillare e completa delle aree più decentrate della città di Milano. Un progetto che unisce, attraverso un'unica strategia di comunicazione, un servizio di assistenza al cittadino presso i presidi fissi (relativamente a contratti a Mercato Libero di elettricità e gas, attività di consulenza sui temi dell'efficienza energetica, della mobilità sostenibile e dei cambiamenti normativi previsti nei mercati di elettricità e gas) e un presidio di 25 piazze periferiche con animazione ed intrattenimento gratuito nei fine settimana, con eventi e laboratori dedicati ai più piccoli sui temi dell'efficienza energetica, della mobilità elettrica e della sostenibilità ambientale. Durante i 25 eventi realizzati nel corso del 2019, i consulenti di A2A Energia hanno fornito a quasi 10.000 cittadini consigli e suggerimenti per un utilizzo più efficiente dell'energia e per risparmiare sulle proprie bollette energetiche.

Con riferimento agli **strumenti di fatturazione**, nel 2019 A2A Energia ha emesso circa 11,9 milioni di bollette. Il servizio **Bollett@mail** e **Bolletta Express** del brand Linea Più contano **536 mila adesioni** (23,7% in più rispetto all'anno precedente). In continuità con gli scorsi anni il rilevante decremento del numero di fogli contenuti nelle fatture, grazie al formato bolletta 2.0, e l'adesione al servizio di bolletta digitale hanno permesso di risparmiare circa 233 alberi.

A2A Energia promuove inoltre **Bolletta Free**, il **servizio interattivo** disponibile in Area clienti che permette di **interagire con la bolletta da qualsiasi dispositivo** (pc, tablet e smartphone).

Sempre attivo l'**utilizzo della PEC per i clienti business**, che consente di dare continuità al progetto di digitalizzazione delle comunicazioni di sollecito di pagamento, ottimizzando i tempi e l'efficienza del contatto col il cliente. L'utilizzo del servizio permette di eliminare i costi legati alla produzione/stampa/postalizzazione di analoghi solleciti in forma cartacea; tale beneficio è stato trasferito al Cliente con l'eliminazione delle spese di sollecito normalmente previste. Consolidato anche l'utilizzo della **Raccomandata con giacenza digitale**, lanciato nel 2017. Il prodotto permette ai destinatari di scaricare via web le raccomandate in giacenza. Un modo sostenibile e veloce per rendere più efficace la comunicazione verso i clienti, offrendo loro la possibilità di poter scegliere la modalità di ritiro della corrispondenza.

I clienti, per il pagamento delle bollette, possono scegliere tra le diverse modalità quella che

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo modello
di business

2
Governance

3
Strategia di
sostenibilità

4
Stakeholder
engagement
e Analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

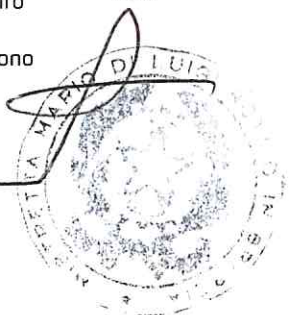
Relazione
con i Clienti

Relazione con
la Comunità

Relazione con
i Fornitori

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index



soddisfa meglio le loro esigenze: la domiciliazione bancaria SEPA che è il metodo più utilizzato (oltre 58% del totale dei pagamenti) seguito da bollettini postali premarcati, bonifici, ricevitorie Sisal e Lottomatica, sportelli commerciali e carta di credito.

A luglio 2019 A2A Energia ha proseguito il proprio percorso di efficientamento del processo di rimborso ai clienti con contratti non domiciliati, **lanciando Plick come strumento alternativo all'assegno di traenza e al bonifico tradizionale**.

Grazie allo sforzo congiunto tra la Società di vendita, UniCredit e la fintech PayDo, per la prima volta uno strumento di *instant payment*, originariamente utilizzato solo da consumatori finali, è stato trasformato in una modalità di rimborso B2C.

Con Plick anche i clienti che non forniscono direttamente ad A2A Energia le proprie coordinate bancarie per la gestione dei pagamenti e dei rimborsi, possono incassare il credito sul proprio conto corrente senza doversi recare in banca e senza vincolo di orario, purché connessi a Internet. Il servizio è valido per i conti correnti aperti in tutta la SEPA.

La fruizione del servizio non necessita il *download* di una *App*: dopo aver richiesto da Area clienti di essere rimborsato tramite Plick, il Cliente riceve una notifica al proprio indirizzo e-mail o al proprio numero di cellulare certificato e, seguendo le istruzioni, completa il processo inserendo IBAN, dato fiscale e codice di sicurezza.

Alla fine del 2019 è stato avviato anche un progetto pilota di valutazione del gradimento da parte dei clienti di ulteriori strumenti di rimborso alternativi all'assegno, quale ad esempio la conversione del credito in buoni acquisto.

In linea con la tendenza che vede ormai l'83% della popolazione Italiana multicanale (*internet user* sono 43,9 milioni) i clienti A2A Energia confermano la loro propensione all'utilizzo del web con quasi **5 milioni di visite per il 2019**, con l'aumento delle iscrizioni all'Area clienti, con la richiesta del servizio Bolletta@mail e Bolletta Express che risultano sempre in evoluzione positiva rispetto all'anno precedente.

Figura 53_Numero di contratti elettricità e gas con il servizio Bollett@mail e Bolletta Express

	2017	2018	2019
A2A Energia	325.580	367.018	458.659
Linea Più	47.231	66.315	76.122
Lumenergia	-	-	1.362
Totale	372.811	433.333	536.143

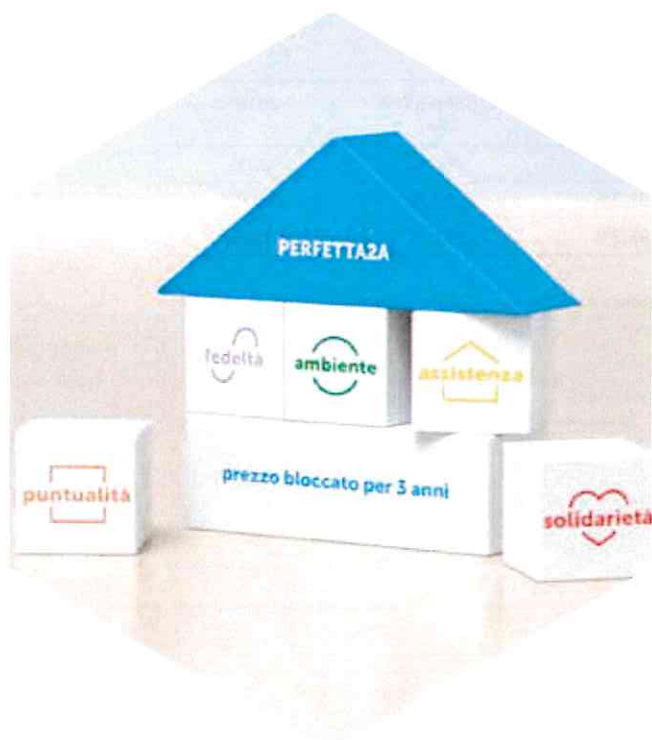
È stato lanciato nel 2019 da A2A Energia l'innovativo servizio **Cambio CasA2A**, che consente di gestire, in tutta Italia, il trasloco delle utenze di luce e gas con semplicità, incaricando A2A Energia di tutti gli adempimenti necessari per la chiusura e voltura dei contratti verso i fornitori coinvolti. Il servizio è gratuito fino a febbraio 2020 e consentirà a chi vorrà usufruirne di aderire all'offerta Prezzo Sicuro A2A a Mercato Libero. Per utilizzare il servizio basta collegarsi alla pagina di cambiocasa.a2aenergia.eu, compilare il modulo *online* e caricare i documenti richiesti. Al resto pensa A2A Energia e l'iter delle pratiche potrà essere seguito dal Cliente in modo chiaro e trasparente.

Numero verde anti-truffa

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

Nell'ambito della tutela dei consumatori, il **numero verde "anti-truffa" ha ricevuto 2.137** chiamate, di cui 378 sono relative a pratiche commerciali scorrette effettuate da operatori noti, mentre 657 da aziende sconosciute. Le restanti si sono rivelate relative a richieste di informazioni di varia natura.

Non sono state registrate segnalazioni di pratiche commerciali scorrette da parte di A2A Energia attraverso questi canali di contatto.



Accessibilità dei servizi

Le società di vendita del Gruppo sono da sempre vicine ai cittadini meno agili per migliorare e mantenere l'accesso al servizio di fornitura di elettricità attraverso diverse soluzioni.

A2A eroga il **bonus sociale**, come da disposizioni dell'ARERA, consentendo ai nuclei familiari che si trovano in particolari condizioni di svantaggio economico o nei quali uno dei membri sia affetto da un grave disagio fisico, di avere un risparmio sulla bolletta dell'energia. Il **bonus fisico** viene riconosciuto solo per le forniture di energia elettrica e l'importo varia sulla base della potenza del contatore e della fascia di consumo che stabilisce l'ASL.

Figura 54. Clienti A2A che hanno usufruito del bonus sociale

	2017	2018	2019
Bonus Gas	21.412	24.577	26.292
Bonus Elettricità	20.851	24.394	29.519
di cui bonus fisici	1.129	1.961	1.494

A2A Energia inoltre ha continuato a supportare il progetto Banco dell'energia (vedi pag. 169), veicolando la comunicazione verso i propri clienti e fornitori, che possono sostenere l'iniziativa, mediante donazioni ricorrenti attraverso la bolletta.

Sempre alta l'attenzione alle fasce maggiormente vulnerabili con il servizio di bolletta stampata in sovraimpressione "nero e braille"; opuscoli informativi in 7 lingue (italiano, inglese, francese, spagnolo, arabo, cinese, rumeno) per i clienti stranieri. Infine sportelli al pubblico con disponibili accessi agevolati e prioritari per clienti disabili, donne in gravidanza e anziani.

➔ Per maggiori informazioni consultare la sezione Info Point del sito www.a2aenergia.eu

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2 Governance

3 Strategia di sostenibilità

4 Stakeholder engagement e Analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

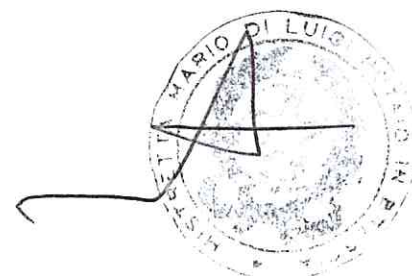
Relazione con i Clienti

Relazione con la Comunità

Relazione con i Fornitori

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index



La soddisfazione dei clienti

A2A Energia monitora costantemente la soddisfazione dei propri clienti sulla qualità dei servizi offerti, al fine di acquisire sempre più consapevolezza della percezione delle proprie attività ed individuare le aree di intervento, in una logica di miglioramento continuo del proprio operato.

Indagine Cerved

Come ogni anno, A2A Energia ha partecipato all'indagine di *Customer Satisfaction Multiclient* "Monitor Energia e gas Cerved ON" che permette di comparare in chiaro l'Indice di soddisfazione dei clienti (CSI) di A2A Energia con quello dei principali competitor. I risultati della rilevazione 2018 sono stati resi disponibili nel corso del 2019: A2A Energia detiene la *leadership* nel mercato del gas, dove conferma il primo posto per le aziende, e ha conquistato la posizione più alta presso i privati; si colloca sul podio anche nel mercato energia *target business*.

Indagine sui clienti del Mercato Libero

Come negli scorsi anni, anche nel 2019, è stata svolta un'indagine quantitativa, con l'obiettivo di rilevare il livello di **soddisfazione dei clienti del Mercato Libero di A2A Energia e del brand Linea Più**. L'indagine, in collaborazione con l'istituto CFI Group, ha interessato un campione di clienti residenziali e *small business*, raccogliendo 5.295 interviste complessive tramite canale telefonico e web (sistema misto CATI/CAWI).

L'indagine ha confermato per A2A Energia elevati livelli di soddisfazione per i clienti, rilevando un indice di soddisfazione pari a 76,2 (scala da 0 a 100), dato allineato a quello dello scorso anno. Con riferimento alle attività del *brand* Linea Più, il livello di soddisfazione rilevato è stato pari a 76,7, in crescita di circa 4 punti rispetto all'anno precedente.

In generale, per entrambe le società le percezioni risultano molto positive sul segmento residenziale.

Indagine call center

Nel 2019 ARERA ha pubblicato i risultati, relativi al 2018, del grado di soddisfazione dei clienti per il funzionamento del *call center* di A2A Energia che è risultato il migliore tra quelli registrati negli ultimi anni: si conferma superiore alla media nazionale di 5,8 punti percentuali. In particolare per i due aspetti di qualità più importanti (chiarezza e capacità di risolvere rapidamente il problema), il cui "peso" complessivo è superiore al 70%, A2A Energia è il *Best Performer* tra tutte le società coinvolte dall'indagine. Anche il grado di soddisfazione dei clienti relativo al funzionamento del *call center* di Linea Più risulta superiore alla media nazionale di 1,7 punti percentuali.

Nella tabella sono riportate, per ciascun fattore della qualità, le percentuali dei clienti soddisfatti, ossia gli intervistati che hanno ritenuto il servizio uguale o migliore rispetto alle attese iniziali. Il dato aziendale è confrontato con quello totale. Nella tabella si è riportato l'impatto / importanza di ciascun fattore sulla soddisfazione complessiva.

Figura 55_Soddisfazione dei clienti sul funzionamento dei *call center*

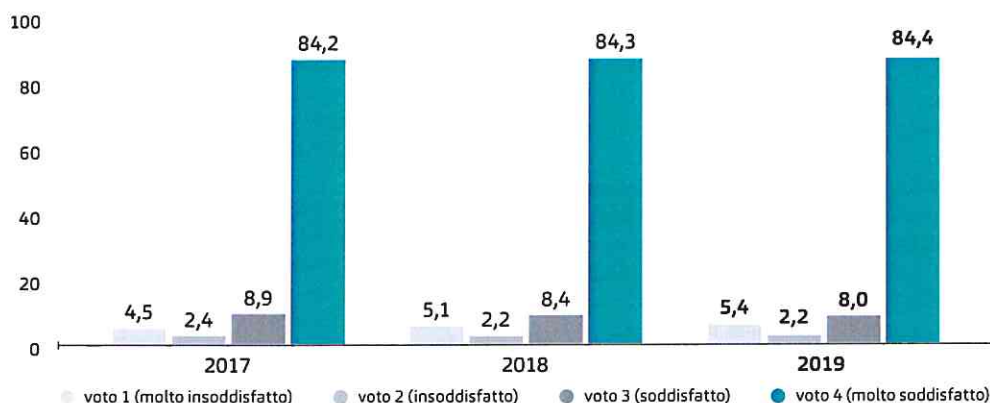
SODDISFAZIONE DEI CLIENTI SUL FUNZIONAMENTO DEI CALL CENTER	1° SEMESTRE 2017	2° SEMESTRE 2017	2018*
A2A Energia	95,7%	95,2%	98,1%
Linea Più	93,2%	90,5%	94,0%
Media Nazionale	93,2%	91,7%	92,3%

* Dal 2018 l'indagine è svolta su base annua. Il dato 2019 sarà comunicato nella seconda metà dell'anno. Il risultato per l'annualità 2019 ancora non è disponibile.

Indagine di soddisfazione *after call*

L'indagine "after call" rileva il grado di soddisfazione dei clienti che utilizzano i servizi di *call center* al termine di una chiamata appena effettuata con gli operatori. Anche per il 2019 i risultati dell'indagine si sono confermati molto positivi per A2A Energia: il 92,4% dei clienti si dichiara essere soddisfatto o molto soddisfatto.

Figura 56_Soddisfazione dei clienti al termine di una chiamata (percentuale sulle valutazioni registrate)



Soddisfazione e qualità degli sportelli

Anche nel 2019 è stato rilevato il livello di gradimento del servizio agli sportelli di Bergamo, Brescia e Milano. Il 99% circa degli utenti ha dato un giudizio positivo. Il livello di soddisfazione, che nell'anno precedente risultava essere eccellente, registra un ulteriore incremento dello 0,4%.

Figura 57_Soddisfazione dei clienti sul servizio reso agli sportelli

	2017	2018	2019
Positivi	96,8%	98,3%	98,7%
Negativi	3,2%	1,7%	1,3%

Indagine di soddisfazione sulla *customer experience*

Nel 2019 è stata effettuata un'indagine per comprendere l'efficacia dei canali di contatto per la sottoscrizione di nuovi contratti o l'acquisto di nuovi servizi, sia per i clienti potenziali, che per quelli attuali. In particolare, per i clienti potenziali sono stati presi in considerazione il sito web, il servizio *call me back* e il servizio di *teleselling*; per i clienti attuali sono stati considerati i canali *call center* e gli SpazioA2A.

I risultati dell'indagine mostrano un positivo indice di soddisfazione dei clienti. Per i potenziali clienti gli aspetti più positivi sono la valutazione dell'operatore nel servizio *call me back* e, in generale, tutti gli *item* che descrivono il servizio di *teleselling*.

Con riferimento ai clienti, gli operatori del *call center* ricevono il punteggio più alto grazie alla capacità di proporre offerte, chiarezza, cortesia e competenza nell'indirizzare i bisogni; gli SpazioA2A sono complessivamente valutati positivamente soprattutto per il personale, con margini di miglioramento per quanto riguarda la comodità degli spazi e la gradevolezza degli ambienti.

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2 Governance

3 Strategia di sostenibilità

4 Stakeholder engagement e Analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

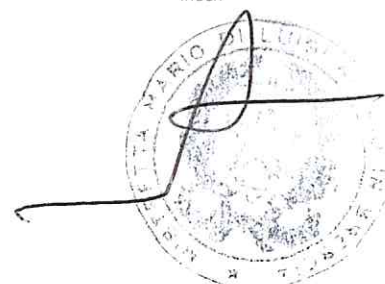
Relazione con i Clienti

Relazione con la Comunità

Relazione con i Fornitori

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index



EFFICIENZA ENERGETICA

A2A Energy Solutions è la società della BU Mercato che si propone come ESCo e *partner* tecnologico delle aziende, supportandole con **diagnosi energetiche** e **audit**, progettazione e realizzazione di interventi tramite **Energy Performance Contract**, noleggio operativo, implementazione di strumenti per incentivare **l'uso razionale dell'energia e attività di Energy Management**.

Nel 2019 sono stati siglati complessivamente 27 contratti, che nel corso del 2020 entreranno in esercizio, contribuendo significativamente alla riduzione di CO₂:

- **18 progetti di noleggio operativo per installazione di impianti fotovoltaici per un totale di 2,7 MW di potenza installata;** attraverso il noleggio operativo è possibile disporre di un impianto fotovoltaico, senza sostenerne direttamente la spesa dell'acquisto, ma corrispondendo un canone periodico. Il contratto di noleggio ha una durata indicativa di 10 anni e, alla scadenza del contratto, il cliente ha la facoltà di rilevare l'impianto, senza costi aggiuntivi. Per le imprese questa soluzione comporta diversi vantaggi, tra i quali: risparmi in bolletta, sgravio dagli oneri fiscali e dalla responsabilità di gestire spese di copertura assicurativa, manutenzione e adempimenti amministrativi;
- **9 progetti di rimozione dell'amianto con installazione di impianti fotovoltaici incentivati per un totale di 6,4 MW di potenza installata.** Lo scorso 9 agosto, è stato pubblicato il nuovo Decreto Ministeriale di incentivazione delle fonti rinnovabili elettriche (D.M. "FER1"), che introduce nuovi meccanismi d'incentivazione per **gli impianti fotovoltaici di nuova costruzione, eolici on-shore**, idroelettrici e a gas di depurazione. La costruzione di impianti in D.M. "FER1" viene proposta a clienti in sostituzione di coperture di edifici e fabbricati rurali su cui possa essere operata la completa rimozione dell'amianto, poiché consente, oltre alla rimozione dei materiali pericolosi, la possibilità di sfruttare l'energia prodotta per autoconsumo.

INTERVENTO DI EFFICIENZA ENERGETICA NEL SETTORE PLASTICO

Nel 2019 è stato effettuato un intervento di efficientamento del processo produttivo presso un'azienda attiva nella produzione di granulati di polipropilene ottenuti grazie alla rigenerazione della materia plastica, rifiuti speciali non pericolosi e sottoprodotti provenienti da processi industriali.

Nella condizione pre-intervento il processo produttivo veniva svolto in 2 stabilimenti distinti a 3 km di distanza dove il secondo stabilimento riceveva il prodotto in uscita da un processo di "addensazione" (lavorazione meccanica a caldo dei rifiuti triturati) particolarmente energivoro, e veniva finalizzato con un processo di estrusione (creazione di lastre/fogli plastici).

L'efficientamento ha riguardato l'intero processo produttivo mediante una completa trasformazione del processo, raggruppandolo in un unico stabilimento ed eliminando la fase di addensazione. Il nuovo processo prevede una fase di preparazione a freddo e l'ottimizzazione dell'attività finale attraverso l'installazione di "forzatori".

I risultati ottenuti dopo il primo anno di attività del nuovo impianto in termini di miglioramento dell'impatto ambientale sono i seguenti:

- eliminazione del trasporto su camion dei semilavorati con il risparmio di circa 60 kg di CO₂ giornaliera;
- riduzione del 60% dei consumi d'acqua grazie all'ottimizzazione dei processi;
- risparmio di energia elettrica pari a 1,5 GWh e ottenimento di 971 Titoli di Efficienza Energetica.

Con l'obiettivo di arricchire la propria offerta nel settore dell'energia da fonti rinnovabili distribuite (DERs) e dei servizi legati all'efficienza energetica, ad aprile 2019 **A2A Energy Solutions ha acquisito SunCity Energy Srl**, società focalizzata sui *business* di aggregazione e dispacciamento di energia proveniente da fonti rinnovabili 100% italiane, e ha avviato un progressivo piano di ingresso nel capitale del Gruppo SunCity. L'operazione consentirà di arricchire l'offerta di A2A per le PMI italiane.

A2A Energy Solutions inoltre ha siglato con i Comuni di Milano e Bergamo due protocolli di intesa finalizzati a promuovere e a sensibilizzare la cittadinanza sulle tematiche legate all'efficienza energetica. Questi protocolli nascono dalla consapevolezza che il patrimonio immobiliare italiano risulta per lo più datato e poco efficiente dal punto di vista energetico, pertanto l'obiettivo è proprio promuovere la realizzazione sul territorio cittadino di interventi di riqualificazione ed efficientamento energetico delle abitazioni, intervenendo sull'involucro edilizio degli stabili per garantirne un miglior isolamento termico.

A supporto di queste iniziative, **A2A Energy Solutions ha anche siglato un accordo con Intesa Sanpaolo finalizzato a promuovere gli interventi di efficientamento energetico negli edifici.** Grazie a questo accordo, infatti, A2A Energy Solutions mette a disposizione dei condomini soluzioni quali la riqualificazione dell'impianto termico centralizzato, l'installazione di un impianto fotovoltaico o solare termico, piuttosto che la realizzazione di un "cappotto termico", o il *relamping* dell'illuminazione. Scelta la soluzione di efficienza energetica ideale, il condominio potrà richiedere a Intesa Sanpaolo un finanziamento (della durata massima di 10 anni e fino ad un massimo dell'80% dell'investimento) che avrà condizioni dedicate, una riduzione del 50% delle spese di istruttoria e la garanzia di tempi certi e contenuti per la conclusione delle istruttorie.

E-MOVING

Per A2A Energy Solutions, lo sviluppo e la promozione della mobilità elettrica ricoprono un ruolo primario. Dal 2018, infatti, l'*e-mobility* non rappresenta più un'attività sperimentale, ma gode di un'attenzione e di un assetto rigoroso dal punto di vista economico e industriale, requisiti necessari per una sua crescita organica.

Sebbene l'azienda si sia concentrata prevalentemente in Lombardia con le sue attività, il percorso di crescita intrapreso ha offerto la possibilità di installare colonnine di ricarica anche al di fuori del perimetro regionale. Nel 2019, infatti, è stata stipulata una convenzione con il Comune di **Monfalcone** che ha previsto l'installazione di **4 colonnine Quick Charge**, con potenza per singola presa fino a 22 kW, sul territorio cittadino. L'installazione delle colonnine è stata completata a fine dicembre, mentre l'inaugurazione e l'avvio del servizio sono stati ad inizio 2020.

Nel 2019 sono state inaugurate le prime colonnine previste dagli accordi stipulati con i Comuni di Bergamo, Cremona e Rovato (Bs).

A **Bergamo** sono state installate e attivate 32 colonnine. Ogni colonnina dispone di due stalli riservati ai veicoli in ricarica ed il servizio è offerto con logiche promozionali a tutte le tipologie di veicoli e motocicli elettrici per il primo anno. Per rendere il sistema da subito fruibile, il Comune di Bergamo ha attivato la consegna a domicilio della tessera *E-moving* a tutti i proprietari di veicoli elettrici presenti nel database del servizio mobilità del Comune. A **Cremona** sono state installate 8 colonnine *Quick Charge*, e 2 *Fast Charge*, con potenza fino a 50 kW, previste dall'accordo con il Comune. Anche a Rovato sono state inaugurate nel 2019 le prime 2 colonnine *Quick Charge* previste dall'accordo con il Comune. La terza colonnina, di tipo *Fast Charge*, prevista all'uscita del casello autostradale A4, sarà inaugurata nel corso del 2020.

Con riferimento al **territorio bresciano**, in cui erano già presenti 19 colonnine di ricarica, A2A Energy Solutions ha effettuato il rinnovo tecnologico di tutta la rete di ricarica per veicoli elettrici *E-moving* della città, attraverso la sostituzione completa delle colonnine con altrettante di nuova generazione, e l'estensione della rete con 4 nuove colonnine di cui una *Fast Charge*. Una ulteriore colonnina *Quick Charge* è stata installata presso il nuovo *Green Energy Point* A2A di via Malta.

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo modello
di business

2
Governance

3
Strategia di
sostenibilità

4
Stakeholder
engagement
e Analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

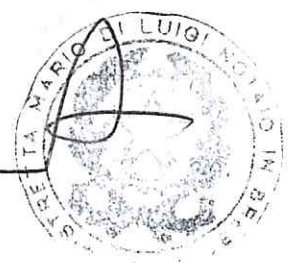
Relazione
con i Clienti

Relazione con
la Comunità

Relazione con
i Fornitori

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index



Alle nuove colonnine su suolo pubblico, si aggiunge un'importante novità che riguarda i principali parcheggi in struttura gestiti dal Gruppo Brescia Mobilità. Infatti, all'interno dei 6 principali parcheggi in struttura è stato attivato un apposito spazio riservato alla ricarica elettrica con *wallbox*, un'infrastruttura di ricarica installata a muro, che permette la ricarica in contemporanea di due veicoli elettrici (sia automobili sia furgoni) grazie a due prese di Tipo 2 fino a 22 kW.

In totale a Brescia sono quindi presenti 30 colonnine con 60 punti di ricarica.

A Milano, nel 2019, è stato inaugurato un **secondo E-Hub** per la ricarica dei veicoli elettrici della flotta aziendale della società di Gruppo Unareti, con 12 colonnine, 3 *wallbox* per un totale di 30 punti di ricarica. Sono stati installati inoltre ulteriori 24 punti di ricarica ad uso esclusivo di Unareti presso l'autoparco di Brescia.

Tutte le colonnine del circuito *E-moving*, sono alimentate con **energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili**, certificata dal marchio "100% Green A2A".

Le nuove colonnine di Monfalcone, Bergamo, Cremona e Rovato si aggiungono (oltre ai punti di ricarica dei quadricicli e del *carsharing* elettrico presenti a Milano) a quelle installate a **Milano, Brescia ed in Valtellina**, per un totale di 198 colonnine, di cui 24 *fast charge*. Il servizio nel 2019 ha **erogato 145.000 ricariche** per un totale di 1,5 GWh (5,6 TJ), corrispondenti a 10,3 milioni di km percorsi a zero emissioni, con un **risparmio di oltre 1.000 tonnellate di CO₂**.

Nell'ambito delle proprie attività dedicate alla mobilità elettrica, A2A è stata partner della Conferenza Nazionale della Mobilità elettrica 2019 (E_mob) ed è stata sponsor tecnico della 1000 Miglia Green 2019.

La **Conferenza Nazionale della Mobilità elettrica 2019** si è sviluppata in tre giornate: la prima, più istituzionale, dedicata alle *best practice*; la seconda, più tecnica, dedicata agli approfondimenti del settore; la terza, più divulgativa, pensata per il grande pubblico con il raduno di mezzi elettrici e i *test drive* per tutti. La conferenza è organizzata da **E_mob**, un insieme di istituzioni, aziende e associazioni attive nel promuovere la mobilità elettrica come strumento per rendere più sostenibile il comparto dei trasporti.

La prima edizione della "**1000 Miglia Green 2019**", la gara di regolarità per vetture elettriche e ibride in stile 1000 Miglia, ma in versione ecologica, è partita da Brescia ed è arrivata, in tre tappe, a Milano a settembre 2019. A2A, come sponsor tecnico, ha messo a disposizione, grazie a Unareti, l'*E-Hub* di via Ponte Nuovo a Milano, che ha permesso la ricarica delle oltre 40 vetture in gara.

CAMPAGNA DI COMUNICAZIONE A2A ENERGY SOLUTIONS

Nell'anno delle celebrazioni dei 500 anni dalla morte di Leonardo da Vinci, anche A2A Energy Solutions ha voluto rendere omaggio al genio del rinascimento italiano, dedicandogli una ironica campagna di comunicazione, realizzata dallo staff della nota pagina social "**Il Milanese Imbruttito**". Sono stati realizzati due video per ricordare le tecnologie che rendono oggi più bella la città, migliorando la qualità della vita dei cittadini, dalla mobilità elettrica all'illuminazione pubblica a LED. Nei video, il protagonista, "**Il Milanese Imbruttito**", prototipo del milanese scaltro ed efficiente, racconta di avere scelto le soluzioni innovative e sostenibili di A2A Energy Solutions, salvando il *budget*, mentre il suo antagonista sprovveduto, il "**Giargiana**", ricorre ancora a soluzioni non efficaci e poco sostenibili. Ma la storia "**imbruttita**" continua e il Milanese Imbruttito racconta a un Leonardo Da Vinci che si è risvegliato nel cuore della nuova Milano, quali meraviglie tecnologiche stanno trasformando il volto della città.



ILLUMINAZIONE PUBBLICA

L'entrata in vigore delle direttive europee che impongono una razionalizzazione dell'uso dell'energia, l'applicazione dei Criteri Ambientali Minimi (CAM) nelle gare di appalto, nonché la definizione di clausole di risparmio obbligatorio nei contratti di servizi energetici attivati dalla PA, stanno orientando le pubbliche amministrazioni italiane ad utilizzare sempre più servizi che rispettino specifici requisiti di sostenibilità ambientale. Un esempio di applicazione di questa tendenza è la gestione dell'illuminazione pubblica nei territori comunali.

A2A Illuminazione Pubblica è la società del Gruppo che gestisce impianti di illuminazione pubblica, artistica, semaforica e di lampade votive. Da alcuni anni la società, che punta sulla diffusione della tecnologia LED ad alto rendimento, partecipa a diverse gare per la gestione degli impianti d'illuminazione pubblica nei comuni, espandendosi geograficamente rispetto all'originario territorio lombardo.

Nel 2019 **A2A Illuminazione Pubblica si è aggiudicata le gare** nei Comuni lombardi di Bovisio Masciago, Casalmaggiore, Robbiate, Zibido San Giacomo e Cologno Monzese, nei Comuni piemontesi di Castelletto sopra Ticino e Pieve Vergonte, e nei Comuni di Fiorenzuola (Emilia Romagna), Bisignano (Calabria) e Treviso (Veneto).

Le gare prevedono l'**installazione di quasi 36 mila punti luce a LED**, gestiti anche da remoto tramite telecontrollo, interventi di miglioramento dei pali, la realizzazione di nuove linee elettriche e la riqualificazione dei quadri elettrici esistenti. Oltre al risparmio energetico, la trasformazione a LED consentirà una riduzione di migliaia di tonnellate di CO₂ riversate in atmosfera, ed ulteriori benefici ambientali legati alla minor produzione di RAEE.

A Milano, la società, di concerto con l'amministrazione comunale, intende realizzare un piano di interventi sulla rete degli impianti semaforici che ne migliori l'efficienza energetica e la continuità di esercizio. Il piano di efficientamento prevede la **conversione a LED delle 8.394 lanterne semaforiche** ancora a incandescenza. Ad oggi, il 63,5% delle 23 mila lanterne semaforiche installate a Milano è già a LED.

Nell'ambito dell'illuminazione artistica, A2A Illuminazione Pubblica ha rinnovato, nel corso degli ultimi anni, i sistemi di illuminazione di **numerosi siti architettonici lombardi significativi**, dal Duomo di Milano al Palazzo della Loggia di Brescia. Nel 2019, sono stati interessati da interventi di questo tipo le mura della città alta a Bergamo, il Belvedere di Palazzo Lombardia e i giardini della Guastalla a Milano.

ILLUMINAZIONE PALAZZO LOMBARDIA

La nuova luce del 39° piano di Palazzo Lombardia, sede della Regione, è valorizzata da scenografie luminose visibili a grande distanza, che esaltano l'edificio ed enfatizzano il contesto urbano: il **Belvedere** conferma e rafforza il valore simbolico del Palazzo. Il progetto di A2A Illuminazione Pubblica, in collaborazione con i partner tecnici Signify e Algorab, sottolinea l'importanza dell'illuminazione come elemento architettonico e il suo ruolo nella trasformazione dello skyline urbano. Per la nuova illuminazione, sono state adottate tecnologie innovative grazie alle quali il Belvedere di Palazzo Lombardia potrà essere vestito di combinazioni cromatiche, utilizzando 143 apparecchi di illuminazione a LED RGB ed il sistema di controllo DMX.



ILLUMINAZIONE MURA VENEZIANE

È stato approvato da A2A e dal Comune di Bergamo un piano di completa sostituzione dell'impianto di illuminazione dei bastioni delle Mura Veneziane, un'imponente costruzione architettonica, dall'inestimabile valore artistico, diventata **Patrimonio dell'Unesco** nel luglio del 2017. Si tratta di un intervento da un milione di euro, che partirà ad inizio 2020 e va ad inserirsi nel progetto di rinnovamento dell'illuminazione pubblica avviato dal Comune circa due anni fa. Ad oggi, infatti, sono già state sostituite 15mila lampade presenti a Bergamo Bassa; e l'obiettivo non è solo la valorizzazione della bellezza della città, ma anche il risparmio energetico e il rispetto dell'ambiente. Il nuovo sistema di illuminazione consente un risparmio di 50mila euro all'anno, ma soprattutto evita l'emissione di circa 1.600 tonnellate di CO₂ l'anno.



Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2 Governance

3 Strategia di sostenibilità

4 Stakeholder engagement e Analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione con i Clienti

Relazione con la Comunità

Relazione con i Fornitori

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

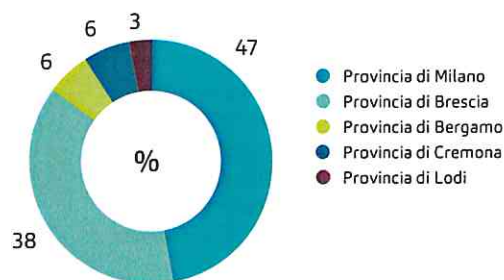


10.1.2 Relazione con i clienti del servizio di teleriscaldamento

Il Gruppo è attivo nella produzione, distribuzione e vendita di calore nelle città di Milano, Sesto San Giovanni (Mi), Novate (Mi), Cassano d'Adda (Mi), Brescia, Bovezzo (Bs), Concesio (Bs), Bergamo tramite la società A2A Calore & Servizi e nelle città di Lodi, Cremona, Crema (Cr) e Rho (Mi) tramite la società Linea Green. Dal 31 gennaio 2020, inoltre, A2A Calore & Servizi opera anche nel comune di Cologno Monzese (Mi).

Il servizio è attualmente erogato a oltre 26.500 utenze (singole unità abitative nel caso di riscaldamento autonomo o interi stabili nel caso di riscaldamento centralizzato), per una volumetria servita di circa 112 milioni di metri cubi.

Figura 58_Distribuzione geografica della volumetria servita dal teleriscaldamento (%)



La campagna di lancio è stata accompagnata da una diffusa comunicazione, finalizzata a sensibilizzare i clienti ad un uso ottimale e consapevole dei propri impianti di riscaldamento. È stata svolta, inoltre, un'intensa formazione finalizzata a supportare gli operatori del settore, indirizzandoli al buon uso di tecniche e metodi efficienti per una migliore gestione degli impianti alimentati da teleriscaldamento.

Un altro servizio gestito dalle società del Gruppo riguarda la razionalizzazione della gestione energetica degli immobili attraverso interventi di miglioramento dell'efficienza, quali la trasformazione a metano di centrali termiche alimentate con combustibili liquidi, la gestione calore di condomini e la gestione energetica di grandi complessi immobiliari e di pubbliche amministrazioni. Nel 2019 il Gruppo ha effettuato, tramite le società specializzate, **37 trasformazioni** di impianti pari a 11.015 kW di potenza installata, rispettivamente 6.685 kW da A2A Calore & Servizi e 4.330 kW da Linea Green.

Per favorire lo sviluppo del servizio di teleriscaldamento, A2A Calore & Servizi ha proseguito nel 2019 la promozione della tariffa bioraria avviata nel 2018 con la proposta **"Casa calda anche di notte"**. Grazie alla formula di prezzo bioraria è possibile far funzionare gli impianti di riscaldamento condominiali anche di notte. Ciò consente di mantenere una temperatura notturna costante e più elevata negli appartamenti, senza spegnere gli impianti, evitando così il picco di domanda e di consumo mattutino. Per il singolo cliente l'applicazione della tariffa bioraria si traduce in un maggiore comfort notturno e nella riduzione delle spese energetiche, mentre, a livello di sistema, la bioraria può portare benefici ambientali consentendo di ridurre il ricorso alle fonti fossili per la copertura del picco mattutino.



Qualità dei servizi erogati e attenzione al cliente

Il Gruppo, anche per il teleriscaldamento, è dotato di una **Carta della Qualità**, che fissa i principi ed i criteri per la gestione del servizio, al fine di garantire la soddisfazione dei clienti.

➤ È possibile consultare la Carta dei servizi anche online: https://s3-eu-west-1.amazonaws.com/a2a-be/a2a/gbb-uploads/DBL1f1-carta_qualita_acs.pdf

A2A Calore & Servizi ha ideato, promosso e organizzato un *format* di corsi sul teleriscaldamento con lo scopo di formare ed informare i clienti/cittadini e gli operatori del settore sul suo buon uso, sulla manutenzione più efficiente degli impianti e sulle nuove tecnologie, con un preciso obiettivo: rendere ancora più sostenibile questa tecnologia, orientata alla salvaguardia dell'ambiente e alla qualità di vita.

I corsi sono stati pensati per 4 tipologie di *target*: manutentori di impianti termici, amministratori di condominio, clienti finali, architetti e ingegneri.

Nel 2019 sono stati organizzati 4 incontri: due rivolti esclusivamente ai manutentori associati al Collegio dei Periti industriali di Bergamo, uno svolto in collaborazione con lo Sportello Energia del Comune di Milano per amministratori di stabili e manutentori, e l'ultimo, nato da una sinergia altrettanto qualificante che vede la realizzazione di un appuntamento formativo (con rilascio di crediti) dedicato agli ingegneri sul tema del *design*, in collaborazione con l'Ordine degli Ingegneri della Provincia di Milano, ASSIMPREDIL ANCE di Milano-Lodi-Monza e Brianza e Fondazione Politecnico di Milano.

BOLLETTE PIÙ CHIARE PER I CLIENTI

Nel 2019 è stato predisposto un nuovo *layout* grafico per le bollette di A2A Calore & Servizi, A2A Smart City e A2A Ciclo Idrico, in linea con gli interventi effettuati negli anni scorsi sulle bollette di A2A Energia.

Tra le principali novità introdotte:

- maggior evidenza, nel primo foglio, alle informazioni più importanti (scadenze, importi da pagare, dati del contratto), in modo da garantire una migliore comprensibilità e chiarezza delle bollette, lasciando anche uno spazio dedicato alle modalità di contatto per informazioni, segnalazioni e reclami;
- miglioramento delle informazioni di dettaglio nei fogli successivi, come la composizione della spesa con le specifiche letture e relativi periodi

di riferimento, gli altri importi, le imposte e tutti gli elementi identificativi della fornitura (potenza contrattuale, tipologie di uso e di prezzo, eventuali agevolazioni).

Per facilitare maggiormente il rapporto con il cliente, le nuove bollette contengono anche uno spazio per eventuali informazioni aggiuntive che possono essere di interesse per il cliente e quelle indicate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

Le nuove bollette, disponibili anche in formato digitale, sono già state rese operative per le società A2A Calore & Servizi e A2A Smart City, mentre per A2A Ciclo Idrico si procederà entro la primavera del 2020.

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1
Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2
Governance

3
Strategia di sostenibilità

4
Stakeholder engagement e Analisi di materialità

5
Capitale Finanziario

6
Capitale Manifatturiero

7
Capitale Naturale

8
Capitale Umano

9
Capitale Intellettuale

10
Capitale Relazionale

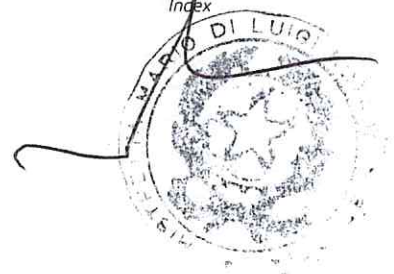
Relazione con i Clienti

Relazione con la Comunità

Relazione con i Fornitori

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index



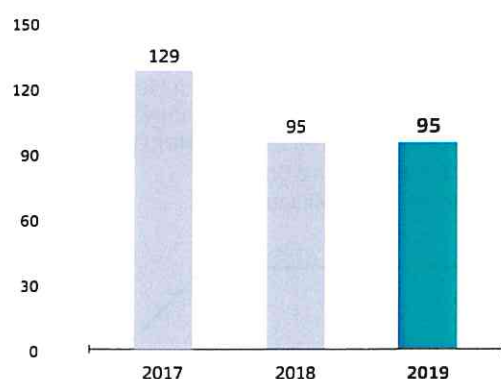
10.1.3 Relazione con i clienti del servizio idrico integrato

Attraverso le società A2A Ciclo Idrico e ASVT il Gruppo A2A gestisce i servizi del ciclo idrico integrato nei territori della provincia di Brescia.

Nel 2019 sono 217.545 gli utenti allacciati al servizio di acquedotto, 657.628 gli abitanti allacciati alla rete fognaria e 581.251 quelli serviti dal servizio di depurazione.

Il servizio di distribuzione di acqua potabile, nel 2019, non ha subito interruzioni, eccetto alcuni tratti messi fuori servizio per consentire la riparazione dei guasti accidentali.

Figura 59 Comuni serviti Servizio idrico integrato



Qualità dei servizi erogati e attenzione al cliente

Il Servizio Idrico Integrato è regolato dall'ARERA che monitora alcuni parametri, tra cui quelli relativi agli obblighi del servizio telefonico di pronto intervento e al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per le segnalazioni relative alle situazioni di pericolo, fissando degli *standard* generali di qualità contrattuale (Figura 60).

Figura 60 Indicatori generali del servizio di pronto intervento

2019	STANDARD	A2A CICLO IDRICO		ASVT	
		CASI CHE RISPETTANO LO STANDARD	TEMPO MEDIO EFFETTIVO	CASI CHE RISPETTANO LO STANDARD	TEMPO MEDIO EFFETTIVO
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento	≤120 secondi	92,5%	50,8 secondi	92,6%	48 secondi
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata di pronto intervento	3 ore	95,2%	1,73 ore	99,9%	0,7 ore

Il servizio telefonico di pronto intervento per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno. Il servizio fornisce, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità, in attesa dell'arrivo sul posto della squadra di pronto intervento.

Per comunicare con i cittadini il Gruppo mette a disposizione diversi canali, oltre a materiali informativi. Nel 2019 il servizio **call center** di A2A Ciclo Idrico ha evaso 119.803 chiamate (+25mila rispetto al 2018), mantenendo ottimi livelli di qualità del servizio, con un tempo medio di attesa di 152 secondi, anche a causa dell'incremento del numero di chiamate.

Nel 2019 presso gli sportelli di A2A Ciclo Idrico sono stati serviti 44.829 clienti (con un aumento del 14,2% rispetto al 2018), serviti mediamente in 15 minuti.

Inoltre, nel mese di dicembre è stato messo **online il nuovo portale web di A2A Ciclo Idrico**, che ha permesso di unificare i servizi **online** già presenti sul sito, presentandoli con una nuova veste grafica, e di integrare

tutte le attività di tipo commerciale (richiesta preventivi, nuovi contratti, verifica bollette e stato pagamenti, ecc.). Il portale rappresenta un primo passo verso una completa revisione dei canali di contatto con l'utente.

Tra le attività di digitalizzazione dei servizi offerti ai clienti, si segnala anche la campagna di **sensibilizzazione all'adozione della Bollett@mail** svolta da A2A Ciclo Idrico ed ASVT nel corso del 2019. L'obiettivo della campagna, che ha portato all'attivazione di circa 15.000 bollette digitali, è stato quello di favorire la diffusione di un servizio che rende più facile e sicura la ricezione, il reperimento e la conservazione della bolletta da parte dei clienti finali e che ha comunque un impatto ambientale positivo legato alla riduzione del consumo di carta stampata.

A partire dalla metà del 2018, è stato istituito il **bonus sociale idrico o bonus acqua**, una misura volta a ridurre la spesa per il servizio di acquedotto di una famiglia in condizione di disagio economico e sociale, attraverso l'erogazione di una componente compensativa *una tantum* per la fornitura di acqua. Nel corso del 2019, sono pervenute attraverso il portale 5.849 domande di adesione al Bonus.

Oltre agli aspetti relativi alla qualità e all'accesso al servizio, le società sono da sempre impegnate, in un'ottica di massima trasparenza, a mostrare come tutta l'acqua erogata dagli acquedotti di A2A Ciclo Idrico ed ASVT sia conforme ai limiti fissati dalla legge. Per questo motivo sono **disponibili online i valori dei principali indicatori di qualità dell'acqua** distribuita presso i vari punti di monitoraggio o case dell'acqua.

➤ Per maggiori informazioni sulla qualità dell'acqua e sui dati relativi alle concentrazioni dei parametri caratteristici dell'acqua distribuita consultare il Supplemento al presente Bilancio oppure la sezione Qualità dell'Acqua dei siti A2A Ciclo Idrico e ASVT: <https://qualitaacqua.a2acicloidrico.eu/QualitaH2oWeb/> e <https://qualitaacqua.asvt-spa.it/QualitaH2oWeb/>

Anche nel 2019 è proseguito il **progetto Acquasicura**, sviluppato per favorire l'adozione di accorgimenti necessari per controllare le eventuali dispersioni idriche a valle del punto di consegna e ridurre i rischi di danno economico. L'offerta prevede un contributo per le spese sostenute per lo spostamento del contatore idrico al confine tra la proprietà privata e la proprietà pubblica e un contributo per l'acquisto

di un manometro. È inoltre possibile sottoscrivere una polizza assicurativa (riservata alle utenze domestiche) contro le perdite d'acqua a condizioni vantaggiose.

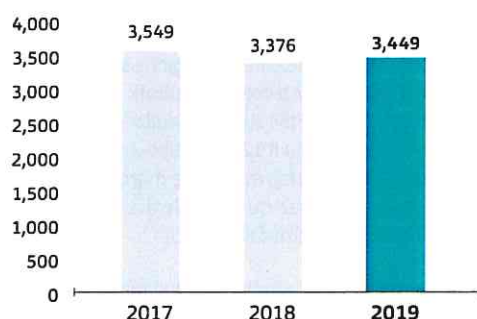
Nel 2019 sono state presentate 1.725 richieste di sgravio per dispersione idrica a valle del punto di consegna, delle quali 1.378 già evase per un totale di circa 2,3 milioni di euro rimborsati agli utenti. Inoltre, le richieste di nuove adesioni alla polizza assicurativa sono state 870 e, complessivamente, 253 utenti hanno beneficiato di un rimborso.

Infine, nell'ambito della realizzazione della nuova rete dedicata alla fognatura e all'acquedotto nel Comune di Calvisano (Bs) e nelle frazioni di Mezzane, Malpaga e Viadana, A2A Ciclo Idrico ha effettuato una serie di attività informative per la cittadinanza, tra cui: l'invio a tutti i cittadini di una lettera sulle attività previste e i moduli per richiedere l'allacciamento alla fognatura e all'acquedotto; l'apertura di uno sportello temporaneo per gli utenti; il posizionamento di uno stand informativo durante una sagra comunale.

10.1.4 Relazione con i clienti del servizio di igiene urbana

Il Gruppo, tramite le società Amsa, Aprica, Linea Gestioni e La Bi.Co due, gestisce i servizi di igiene urbana di 218 comuni per un totale di oltre 3,4 milioni di cittadini serviti, nelle province di Milano, Brescia, Bergamo, Como, Lodi, Lecco, Monza e Brianza, Mantova, Cremona e Genova.

Figura 61_Numero totale utenti dei servizi di igiene urbana (migliaia)



A partire da febbraio 2019, **Aprica ha avviato, per la prima volta, la sua attività di raccolta e di igiene ambientale al di fuori dei confini della Lombardia**, nei Comuni liguri di Rapallo e Zoagli, servendo una popolazione complessiva di circa 33.000 abitanti. A Zoagli il servizio è svolto con il sistema porta a porta integrale in alcuni quartieri in zona collinare, mentre nel resto del territorio la raccolta è effettuata con cassonetti stradali; i cassonetti per l'organico e l'indifferenziato sono dotati di sportello con apertura mediante tessera elettronica. A Rapallo è in corso la sperimentazione di un servizio misto nella frazione San Massimo: porta a porta per plastica/metalli, carta/cartone e indifferenziato, e raccolta con cassonetti per vetro e organico. Il cassonetto per l'organico è dotato di uno sportello con apertura tramite tessera elettronica. Nel resto del territorio la raccolta è effettuata con cassonetti stradali ad accesso libero.

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2 Governance

3 Strategia di sostenibilità

4 Stakeholder engagement e Analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

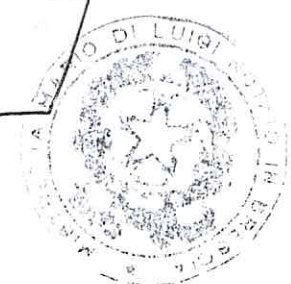
Relazione con i Clienti

Relazione con la Comunità

Relazione con i Fornitori

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index



Iniziative per la promozione della raccolta differenziata

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

Amsa, a Milano, ha attivato numerose campagne di questo tipo. Tra queste, la **campagna "Solo cose piccole" con Max Laudadio**, volta a ridurre il fenomeno dell'uso improprio dei cestini stradali per il conferimento dei rifiuti domestici.

Inoltre, nel 2019 è stato completato il **progetto "Una differenziata al top"**, avviato nel 2017 nel dipartimento Silla ed esteso progressivamente a tutta la città. L'iniziativa ha introdotto alcune variazioni nelle modalità di raccolta dei rifiuti: la riduzione da bisettimanale a settimanale del ritiro dell'indifferenziato e la raccolta congiunta di carta e cartone domestico. Diversi gli strumenti di comunicazione utilizzati: da incontri pubblici presso i municipi, alle comunicazioni agli amministratori di condominio, alla distribuzione a domicilio di circa 30mila pieghevoli e calendari, alle informazioni sul sito web. Il progetto ha contribuito all'incremento delle percentuali di raccolta differenziata nella città di Milano, che si attesta al 61,5% della raccolta.

Considerando l'elevato incremento di imballaggi legato allo sviluppo vertiginoso dell'e-commerce (soprattutto carta e cartone), Amsa ha deciso di realizzare, nei

giorni che precedono le festività natalizie, una campagna di **comunicazione** specificamente **dedicata al tema del corretto smaltimento della carta e del cartone**. Per la campagna è stato realizzato un breve video che, in maniera divertente, fornisce indicazioni pratiche per lo smaltimento degli imballaggi. La campagna è stata pianificata sul circuito Telesia (metropolitana) e attraverso web e *social*. Per la prima volta Amsa, per questa occasione, ha sperimentato una collaborazione con Amazon attraverso *banner* che sono stati veicolati direttamente tramite i canali del gigante dell'e-commerce.

È, inoltre, in fase di progettazione una campagna per migliorare la raccolta differenziata presso l'area della Darsena, su richiesta dal Comune di Milano.

L'Amministrazione Comunale, nel 2019, ha promosso un'ampia campagna di comunicazione dedicata all'ambiente, denominata **"#MilanoCambiaAria"**, per comunicare le scelte innovative della città per quanto riguarda la sostenibilità e la qualità dei servizi pubblici ai cittadini e ai turisti. In questo ambito, Amsa ha collaborato con la realizzazione della **campagna "Io scelgo la differenziata"**, che aveva l'obiettivo di sensibilizzare tutti i cittadini sull'adozione nel quotidiano di stili di vita consapevoli, attraverso azioni, come la scelta della differenziata. Sono stati utilizzati diversi strumenti: schermi digitali, *newsletter*, *totem*, locandine, cartoline e manifesti presenti in metropolitana, *banner* sul web e attività sui *social*.

UN SACCO ETNICO

Il Progetto UN SACCO ETNICO è un innovativo progetto di coinvolgimento della ristorazione etnica a Milano attraverso la mediazione culturale, svolto in *partnership* con EStA, Urban Genoma e la ristorazione etnica. Si è scelto un campione iniziale di 100 esercizi per poi svolgere l'attività di dettaglio su 20 ristoranti suddivisi tra la zona Paolo Sarpi e Porta Venezia/Centrale.

Il progetto è stato impostato come una campagna di comunicazione in lingua – araba o cinese – direttamente a contatto con l'esercente/ristoratore, con la finalità di spiegare e rimuovere qualsiasi dubbio sul corretto svolgimento della raccolta differenziata e sulla divisione dei rifiuti. Per comprendere meglio le effettive problematiche,

sono state compiute analisi merceologiche sui rifiuti prodotti dai ristoranti scelti. I risultati hanno mostrato dati positivi sul tema dello spreco alimentare (es. solo il 12% del cibo ancora edibile gettato come rifiuto), ma anche margini di miglioramento (es. assenza quasi totale di sacchetti compostabili per la raccolta dell'umido).

Il progetto si è concluso con la condivisione di un piano di miglioramento della raccolta differenziata specifico per ciascun esercizio commerciale e la consegna dei diplomi di partecipazione e delle vetrofanie. A ottobre 2019 è stata realizzata la pubblicazione **"Un sacco et(n)ico – Raccolta differenziata e ristorazione multiculturale in due quartieri di Milano"**.

Al fine di incrementare il livello di raccolta differenziata anche negli uffici pubblici, **Aprica e Amsa stanno attivando alcuni progetti all'interno dei Comuni di Bergamo e Milano.** Il Comune di Bergamo ha richiesto ad Aprica di individuare una soluzione efficace ed economica per sostituire, negli uffici comunali, i contenitori della raccolta differenziata. A seguito di diversi sopralluoghi che hanno consentito di valutare le dimensioni, le tipologie ed il numero dei contenitori necessari, nonché le collocazioni ottimali, sono state proposte quattro tipologie di contenitori (indifferenziato, vetro e metalli, carta e plastica) in polipropilene alveolare di colore differente per tipologia di rifiuto. Entro il mese di febbraio 2020, saranno consegnati al Comune 2.000 contenitori (500 per ogni tipologia). Amsa ha predisposto un progetto simile, attualmente nella fase di studio preliminare, per il Comune di Milano.

PREMI PER LA RACCOLTA DIFFERENZIATA E LA RIDUZIONE DEI RIFIUTI

A marzo 2019, nell'ambito della nona edizione della Settimana Europea per la Riduzione dei Rifiuti (SERR), la città di Bergamo è stata premiata per la realizzazione di due progetti di riduzione dei rifiuti: la raccolta degli oli vegetali esausti prodotti da utenti domestici (e il relativo corretto smaltimento) e l'uso dell'Ecovan, un mezzo di trasporto attraverso il quale i cittadini possono conferire rifiuti domestici pericolosi, come farmaci scaduti, oli minerali e vegetali, batterie, batterie per auto, tubi al neon, lampade fluorescenti, pneumatici, ecc..

A maggio 2019, il tour del supereroe Capitan Acciaio, l'iniziativa promossa da RICREA (Consorzio Nazionale per il Riciclo e il Recupero degli imballaggi in Acciaio), è arrivato a Como e ha coinvolto adulti e bambini in Piazza Volta con attività, laboratori e divertenti quiz. Per l'impegno nella raccolta differenziata degli imballaggi in acciaio, il Consorzio RICREA ha conferito ad Aprica e alla città di Como uno speciale riconoscimento.

Nei territori liguri, in cui Aprica ha iniziato a svolgere il servizio di raccolta, è stata realizzata una importante **campagna di comunicazione, per informare i cittadini sulle nuove modalità del servizio e diffondere la cultura del rispetto e della difesa dell'ambiente.** In particolare, sono stati organizzati incontri pubblici, durante i quali i tecnici di Aprica hanno spiegato le novità del servizio e risposto ai dubbi dei cittadini. I mezzi operativi e gli adesivi per i cassonetti stradali sono stati personalizzati con una grafica che richiamava la campagna di comunicazione in corso. In occasione dell'avvio del servizio, ai cittadini è stato distribuito un **kit** per la raccolta differenziata, composto da una tessera elettronica personale, borse per la separazione in casa dei rifiuti e una guida alla raccolta differenziata sulla quale sono stati indicati gli orari e i giorni di raccolta delle distinte frazioni di rifiuti e tutti i servizi svolti sul territorio. Sono stati avviati nuovi servizi come la raccolta di oli esausti, pile e farmaci con contenitori dedicati e l'attività di monitoraggio e di sensibilizzazione dei cittadini mediante alcuni **steward** ambientali.



Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1
Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2
Governance

3
Strategia di sostenibilità

4
Stakeholder engagement e Analisi di materialità

5
Capitale Finanziario

6
Capitale Manifatturiero

7
Capitale Naturale

8
Capitale Umano

9
Capitale Intellettuale

10
Capitale Relazionale

Relazione con i Clienti

Relazione con la Comunità

Relazione con i Fornitori

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

Qualità dei servizi erogati e attenzione al cliente

Amsa e Aprica mantengono un rapporto diretto con il cittadino e il cliente attraverso diversi canali.

Per quanto riguarda il servizio di *call center*, nonostante l'elevato numero di chiamate (oltre 470mila in totale), i livelli di *customer satisfaction* sono molto alti.

Figura 62_Qualità del servizio di *call center*

	AMSA	APRICA
Accessibilità delle linee e del servizio (tempi di linea liberi rispetto ai tempi di presenza degli operatori)	100%	100%
Tempo medio di attesa al telefono (secondi)	39	64
Percentuale di chiamate andate a buon fine	98%	93%

In aggiunta, Amsa e Aprica svolgono un servizio di chiamate in *outbound (recall)* degli utenti che non sono riusciti ad entrare immediatamente in contatto con gli operatori telefonici. Digitando l'apposito tasto, i clienti possono lasciare il proprio numero telefonico ed essere ricontattati entro poche ore. Il servizio è utilizzato e molto apprezzato e ha permesso alle società di ricontattare, rispettivamente, circa 10.000 e 3.700 utenti nell'arco di tutto il 2019.

Particolare rilevanza va poi data alle app **PULLamo** (per Amsa e Aprica) e **rifiutiAMO** (per Linea Gestioni) che consentono, in qualsiasi luogo ed in qualsiasi momento, di:

- segnalare situazioni di degrado ambientale (cestini pieni, siringhe abbandonate, discariche abusive);
- conoscere le corrette modalità di smaltimento dei rifiuti, grazie ad un completo e rapido motore di ricerca;
- essere aggiornato sui giorni di raccolta e di spazzamento strade grazie al completo calendario integrato;
- chiedere assistenza per il ritiro dei rifiuti ingombranti;
- sfruttare la geo-localizzazione per trovare la piattaforma ecologica più vicina ed altri servizi sul territorio.

I servizi offerti da Amsa, Aprica, Linea Gestioni (Gruppo LGH) sono regolati da un'apposita **Carta dei Servizi**, che descrive modalità, tempi e qualità dei servizi offerti ai cittadini nei comuni serviti.

Carta della Qualità dei Servizi Comune di Bergamo

Aprica ha aggiornato la **Carta della Qualità dei Servizi** di igiene urbana di Bergamo, un documento biennale che riassume le modalità di gestione dei servizi e gli *standard* di qualità, definiti con l'amministrazione comunale di Bergamo, che Aprica si impegna a rispettare attraverso il corretto svolgimento delle attività.

Il documento è stato stampato a ottobre 2019 in 10.000 copie e consegnato durante la distribuzione annuale del *kit* di sacchi.

➤ Le Carte dei Servizi sono consultabili sui siti delle diverse società.

Indagine di *customer satisfaction* relativa ai servizi Amsa

Come ogni anno, anche nel 2019 è stata effettuata un'indagine di *customer satisfaction* sui servizi che Amsa offre ai cittadini, gestita direttamente dal Comune di Milano, secondo quanto previsto dal vigente contratto di servizio.

L'indagine è stata svolta con l'obiettivo di verificare il livello di soddisfazione dei residenti della città nei confronti dei servizi erogati e di identificare i punti di forza e le eventuali aree di intervento. Il questionario è stato somministrato telefonicamente a 4.255 cittadini residenti a Milano.

In generale, la valutazione complessiva da parte dei cittadini nel 2019 ha ottenuto un punteggio pari a 7,8, appena superiore al punteggio 2018 (7,7). La tabella riportata nel Supplemento al presente documento mostra le valutazioni ottenute sulle diverse voci.

Annualmente viene indagata anche la soddisfazione degli operatori commerciali milanesi. In questo caso sono state effettuate 200 interviste ai referenti di diversi settori di attività (servizi alberghieri, bar, ristoranti, commercio dettaglio/ingrosso e industrie/attività di produzione). La soddisfazione globale in merito ai servizi offerti da Amsa è risultata pari a 7,4 (voto medio). Risulta particolarmente elevata la soddisfazione per i canali di contatto: sito e numero verde presentano un livello di soddisfazione pari, rispettivamente, a 7,7 e 7,6.

Amsa ha, inoltre, indagato il livello di soddisfazione dei cittadini anche in 13 comuni limitrofi serviti (Bresso, Buccinasco, Cesate, Cormano, Corsico, Novate Milanese, Paderno Dugnano, Pero, San Donato, Segrate, Settimo Milanese, Trezzano sul Naviglio, Pioltello). Dalle 1.760 interviste effettuate è emerso un livello di soddisfazione globale dei cittadini molto alto, che oscilla tra 7,8 e 8,4, in linea con gli anni precedenti. I Comuni più soddisfatti risultano Buccinasco, Pero, San Donato e Settimo Milanese.

Indagine di *customer satisfaction* relativa ai servizi Aprica

Aprica svolge nei Comuni in cui è presente un'indagine di *customer satisfaction* con l'obiettivo di monitorare il livello di soddisfazione dei cittadini per i servizi offerti. Nel 2019 sono state realizzate le indagini nei Comuni di Brescia, Gardone Valtrompia e Como, attraverso, rispettivamente 1.500, 250 e 800 interviste CATI (*Computer Aided Telephone Interviewing*).

Figura 63_Indice di soddisfazione per i servizi di igiene urbana di Aprica (scala 1-10)

	BRESCIA	GARDONE VALTROMPIA	COMO
Complessiva	7,88	7,89	7,30
Raccolta rifiuti	8,02	8,38	8,02
Pulizia strade e marciapiedi	7,37	7,13	5,89
Raccolta rifiuti ingombranti a domicilio	8,76	8,76	8,11
Piattaforma ecologica	8,70	8,69	8,64
Cestini stradali	7,43	7,34	6,51
Numero verde	7,79	7,92	8,19
Sito internet	7,85	-	7,59
Sportello	8,38	7,96	8,27

10.1.5 Correttezza e trasparenza nelle relazioni con i clienti

Nel 2019 il Gruppo non ha ricevuto sanzioni per situazioni di non conformità a leggi o regolamenti inerenti i servizi di fornitura e relative attività di marketing, di sponsorizzazione e comunicazione.

Si segnala che l'Autorità ha avviato un procedimento sanzionatorio e prescrittivo nei confronti di A2A Energia S.p.A. volto ad accertare violazioni in materia di fatturazione dei consumi energetici, relativamente all'applicazione di specifici corrispettivi ai clienti finali per la ricezione di fatture in formato cartaceo. In data 14 dicembre 2018 la società ha presentato una proposta di impegni, integrata nel luglio 2019. La proposta prevede: (i) la restituzione ai clienti dei corrispettivi aggiuntivi addebitati; (ii) l'eliminazione del vincolo informatico che attiva il servizio Bollett@mail solo in presenza di domiciliazione bancaria, e riconoscimento a tutti i clienti attivi a Mercato Libero che decidano di attivare detto servizio di un bonus *una tantum* di 6 euro, e (iii) il riconoscimento ai clienti oggetto di applicazione dei corrispettivi di postalizzazione di un ulteriore bonus *una tantum* di 12,00 euro. Con Delibera 389/2019/S/com ARERA ha approvato la proposta di impegni della società, rendendola vincolante e chiudendo così il relativo procedimento sanzionatorio.

Inoltre, il 20 dicembre 2019, l'AGCM ha chiuso il procedimento avviato in data 12 dicembre 2018 per l'accertamento di una presunta intesa restrittiva della concorrenza posta in essere da parte di Linea Ambiente Srl, LGH SpA, A2A SpA, CORE SpA, Herambiente SpA, Hera SpA, Rea Dalmine SpA e Sogliano Ambiente SpA, senza riscontrare le infrazioni descritte nel provvedimento di avvio, che ipotizzava che le società indagate avessero posto in essere un'attività di coordinamento volta all'astensione dalla partecipazione alle procedure di gara bandite da AMA, con la conseguente aggiudicazione dei medesimi servizi a seguito di trattativa privata a condizioni economiche più onerose (per AMA e per i cittadini), ad una RTI costituita da alcuni dei soggetti coinvolti (Herambiente, Sogliano Ambiente, Linea Ambiente, REA Dalmine). L'Autorità ha ritenuto che gli scambi informativi in relazione alle gare di AMA S.p.A. a partire dal 2016 non rivelino alcun contenuto anticoncorrenziale, inteso come volontà di strumentalizzare in maniera concertata l'astensione dalle gare.

Si segnala, infine, la chiusura, senza erogazione di sanzioni, del procedimento A512 avviato dall'AGCM nel maggio 2017, su segnalazioni di alcuni competitor, per presunto abuso di posizione dominante da parte di A2A Energia nel mercato della vendita di energia elettrica.

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1
Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2
Governance

3
Strategia di sostenibilità

4
Stakeholder engagement e Analisi di materialità

5
Capitale Finanziario

6
Capitale Manifatturiero

7
Capitale Naturale

8
Capitale Umano

9
Capitale Intellettuale

10
Capitale Relazionale

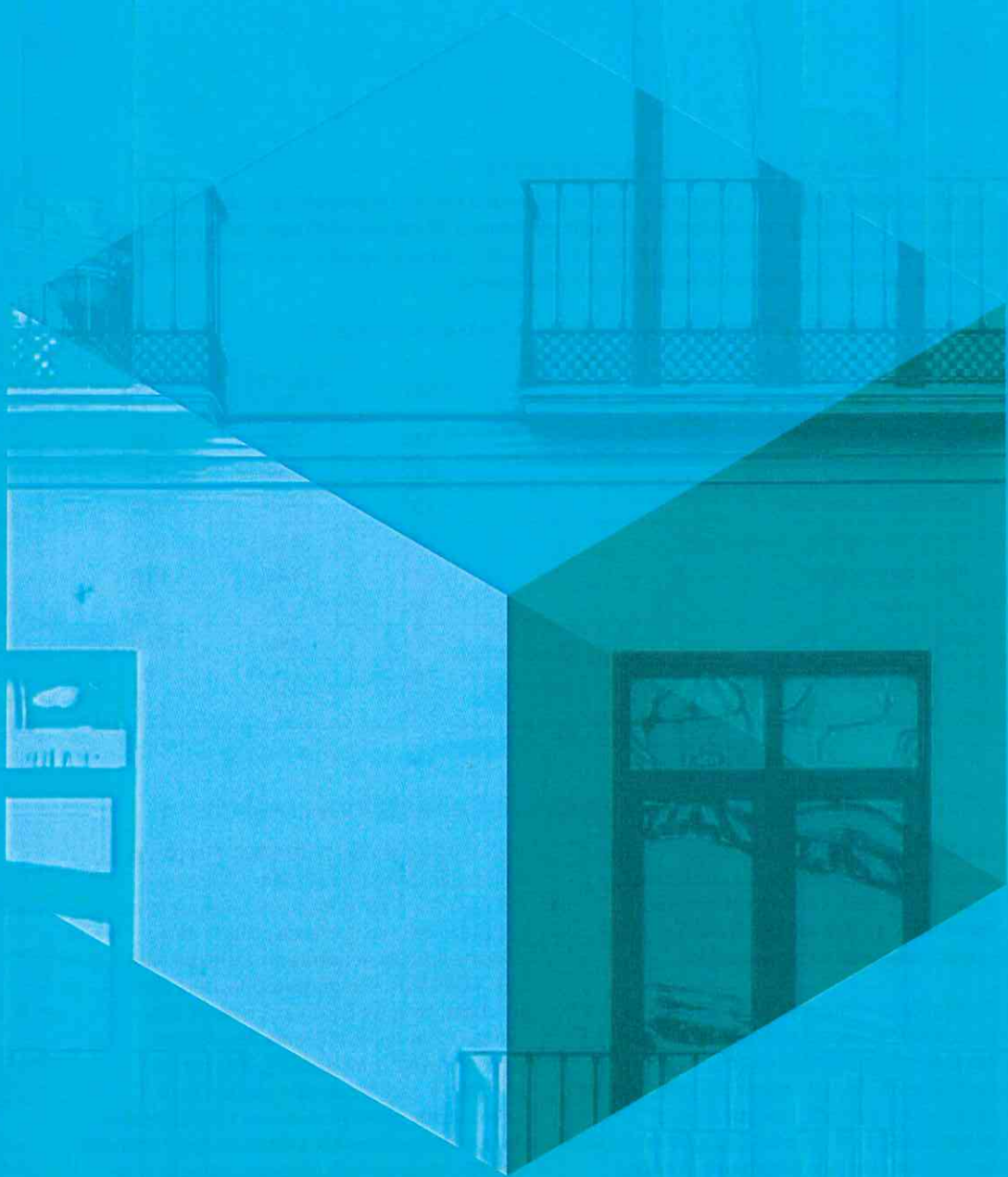
Relazione con i Clienti

Relazione con la Comunità

Relazione con i Fornitori

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index



the building's design, which is a blend of modern and traditional architecture. The building is located in the heart of the city, and it is a popular destination for tourists and locals alike.

The building is a prime example of modern architecture, and it is a testament to the city's commitment to innovation and progress. The building's design is a blend of modern and traditional architecture, and it is a popular destination for tourists and locals alike.

The building is a prime example of modern architecture, and it is a testament to the city's commitment to innovation and progress. The building's design is a blend of modern and traditional architecture, and it is a popular destination for tourists and locals alike.

The building is a prime example of modern architecture, and it is a testament to the city's commitment to innovation and progress. The building's design is a blend of modern and traditional architecture, and it is a popular destination for tourists and locals alike.

10 Capitale Relazionale *Comunità*



INPUT

Lanciata la call «CreiAMO Piemonte» a seguito del forumAscolto

Attivate collaborazioni e progetti di ricerca in *partnership* con aziende e Università

Banco dell'energia per il sostegno delle fasce deboli

Iniziative di educazione ambientale e Progetto Scuola2a

SERVIZI E PROCESSI A2A

6 Bilanci di sostenibilità territoriali

4,4^{ME} di contributi alla comunità

126 Borse di studio per i figli dei dipendenti

6.000 persone sostenute dai progetti del primo Bando "Doniamo Energia"

OLTRE 70.000 studenti coinvolti in educazione ambientale e visite agli impianti

OUTCOME



RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER DEL GRUPPO

Sviluppo delle attività di *business* nel pieno rispetto degli *stakeholder*, anche grazie ad una comunicazione trasparente e piena collaborazione; partecipazione a tavoli di lavoro con Enti e Istituzioni capaci di influenzare le strategie nazionali e internazionali; promozione di progetti per creare valore condiviso sul territorio e per le comunità locali (es. attività di rigenerazione urbana); individuazione dei bisogni e delle esigenze degli *stakeholder* e realizzazione di attività progettuali capaci di risposte efficaci ai loro bisogni (es. *social needs*).



EDUCAZIONE AMBIENTALE E ALLA CITTADINANZA ATTIVA

Sensibilizzazione della comunità locale sull'uso responsabile delle risorse, dell'energia e sull'importanza di riutilizzare la materia al fine di minimizzare gli sprechi; promozione di iniziative di educazione ambientale, di cittadinanza attiva e conoscenza delle attività del Gruppo, anche attraverso l'organizzazione di visite presso gli impianti.



10.2.1 Relazione con Enti e Istituzioni

Il ruolo e la natura delle attività di A2A impongono un dialogo ed un confronto costante con le Istituzioni nazionali, con le Regioni e con gli Enti locali. Le relazioni con Enti e Istituzioni sono gestite in ottemperanza al Codice Etico di A2A.

Nel 2019, le principali tematiche trattate hanno riguardato:

- la presentazione dei principali *dossier* di interesse per il Gruppo alle nuove rappresentanze istituzionali nazionali e locali;
- la normativa per il rinnovo delle concessioni idroelettriche in Italia;
- la normativa sul superamento della maggior tutela nel mercato dell'energia elettrica e del gas;
- le proposte normative relative al ciclo idrico;
- la disciplina dell'*end of waste*;
- il *capacity market*;
- il monitoraggio delle misure previste nella Strategia energetica nazionale e nel PNIEC, Piano Nazionale Energia e Clima;
- l'interlocuzione con le comunità locali e i livelli istituzionali delle Regioni Sicilia, Puglia e Friuli Venezia Giulia, per supportare i progetti di riconversione degli impianti A2A di S. Filippo del Mela (Me), Brindisi e Monfalcone (Go);
- l'avvio di *partnership* sui settori innovativi (mobilità elettrica e *smart city*);
- il nuovo Depuratore della Valtrompia;
- la decarbonizzazione della centrale Lamarmora a Brescia;
- le attività di rinnovamento o ampliamento del parco infrastrutturale (installazione di nuovi *Smart Meter* e colonnine di ricarica elettrica);
- il cablaggio in fibra ottica delle città di Brescia e di Bergamo;
- le isole digitali a Bergamo;
- gli osservatori del Comune di Brescia;
- l'indagine di *customer satisfaction* della città di Brescia rispetto ai servizi erogati da A2A.

Lettera agli
stakeholderNota
metodologica1
Il Gruppo A2A
e il suo modello
di business2
Governance3
Strategia di
sostenibilità4
Stakeholder
engagement
e Analisi di
materialità5
Capitale
Finanziario6
Capitale
Manifatturiero7
Capitale
Naturale8
Capitale
Umano9
Capitale
Intellettuale10
Capitale
RelazionaleRelazione
con i ClientiRelazione con
la ComunitàRelazione con
i FornitoriRelazione
della Società
di RevisioneGRI
Content
Index**AZIONI 2019**

forumAscolto e bilanci territoriali
(pagg. 54-55)

Banco dell'energia Onlus (pag. 169)

Partecipazione a tavoli di confronto
PNIEC e EoW (pagg. 164-165)

Nuova illuminazione Belvedere Palazzo
Lombardia (pag. 151)

Impianti aperti (pag. 175)

**AZIONE DEL PIANO
DI SOSTENIBILITÀ****PEOPLE INNOVATION**

Trasparenza
e Stakeholder
Engagement

Educazione
ambientale

AZIONI 2019

Nuovo portale scuole.a2a.eu (pag. 173)

Missione Terra: *contest* scuole
su SDG's (pag. 173)

Consegna delle borracce nelle scuole
di Milano e Brescia (pag. 173)

#Ambienteascuola (pag. 173)

**AZIONE DEL PIANO
DI SOSTENIBILITÀ****PEOPLE INNOVATION**

Educazione
ambientale

LE ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA

A2A aderisce a più di 100 diverse associazioni di categoria, tra cui:

- **AIRU** (Associazione Italiana Riscaldamento Urbano), finalizzata a promuovere e divulgare l'applicazione e l'innovazione dell'impiantistica energetica territoriale nel settore del teleriscaldamento e teleraffrescamento. Da quest'anno Lorenzo Spadoni, Amministratore Delegato di A2A Calore & Servizi, è presidente di AIRU;
- **CEWEP** (Confederation of European Waste-to-Energy Plants), l'associazione che riunisce gli operatori degli impianti di *Waste-to-Energy* (incenerimento con recupero di energia);
- **EUROELECTRIC**, l'associazione di settore che rappresenta gli interessi comuni dell'industria dell'energia europea;
- **Confindustria** ed, in particolare, **Elettricità Futura**, **Assolombarda** e **Green Economy Network**, la "rete" promossa per creare opportunità di scambio di informazioni e di accordi commerciali tra le imprese che offrono prodotti, tecnologie e servizi per la sostenibilità ambientale ed energetica;
- **Utilitalia**, la federazione che riunisce le aziende operanti nei servizi pubblici dell'acqua, dell'ambiente, dell'energia elettrica e del gas. L'associazione è presieduta attualmente dal Presidente di A2A Giovanni Valotti.

10.2.2 Rapporti con Università e Centri Ricerca

Per A2A mantenere un confronto costante con il mondo universitario e della ricerca permette di disporre di competenze innovative e all'avanguardia, di offrire i propri ambiti di attività quali spazi per sperimentare progetti di innovazione e, allo stesso tempo, di contribuire, attraverso attività di coinvolgimento e testimonianze, ad una formazione universitaria più orientata al mondo del lavoro. Anche nel 2019 sono stati molteplici i rapporti e le attività intraprese con questa categoria di *stakeholder*.

Anzitutto sono stati rinnovati alcuni accordi con le Università, in particolare l'Università degli Studi di Brescia e l'Università Cattolica di Brescia, per attività di ricerca e innovazione legate al miglioramento tecnico e ambientale delle attività e dei *business* del Gruppo. In particolare le attività saranno focalizzate sui temi dell'economia circolare, dell'efficienza energetica e della *smart city*.

Il Gruppo si è iscritto all'associazione osservatorio "Smart City" avviato dal Dipartimento Studi Giuridici e dallo IEFE - Centro di ricerca di Economia e Politica dell'Energia e dell'Ambiente - dell'Università Bocconi. L'Osservatorio ha l'obiettivo di diventare **un punto di riferimento per tutti i soggetti interessati allo sviluppo smart delle infrastrutture e dei servizi urbani e della comunità sociale**, valutando i vantaggi socio-economici ed ambientali connessi alle applicazioni *smart* e analizzando le politiche e gli strumenti regolatori che possono stimolare e orientare uno sviluppo urbano in senso *smart*.

È stata sostenuta un'attività di ricerca presso il Dipartimento di Energia del Politecnico di Milano sulla **pianificazione delle reti di distribuzione** dell'energia elettrica in ambito urbano, con l'obiettivo di ridurre il più possibile il numero e la durata delle interruzioni aumentando la resilienza della rete. In particolare, la pianificazione riguarderà il posizionamento delle nuove cabine primarie attraverso modelli matematici e algoritmi.

Sono stati presentati i risultati dello **studio sulla valutazione integrata dell'inquinamento atmosferico nel bacino padano e nel territorio bresciano a cura dell'Università degli Studi di Brescia, di A2A e di AIB - RAMET**. La ricerca, durata 4 anni, si è concentrata sulla valutazione dell'inquinamento atmosferico e l'analisi delle varie fonti emissive, sull'individuazione di soluzioni e azioni efficaci per la riduzione dell'inquinamento e sulla valutazione sugli effetti per la salute dei principali inquinanti atmosferici. Il principale fattore di inquinamento ambientale in Lombardia e a Brescia risulta essere il riscaldamento domestico (23%), seguito dal traffico veicolare (18%), dalle attività industriali (20%) e dall'agricoltura (17%). L'impatto complessivo sulla concentrazione media di particolato fine (PM10) dei tre impianti che alimentano il sistema di teleriscaldamento bresciano è risultato minimo (0,2%).

È proseguito il **progetto "Rendering"** dell'Università di Brescia, in *partnership* con INSTM, il Centro Servizi Multisetoriale e Tecnologico (CSMT) e Regione Lombardia, e sostenuto da A2A (con Acque Bresciane, Legambiente Brescia e Atelier Europeo). Il progetto mira ad ottimizzare il recupero energetico dei fanghi di depurazione e il loro riutilizzo, in alternativa ad altre risorse naturali, per la produzione di composti "green", con l'obiettivo di favorire la termovalorizzazione dei fanghi insieme ai rifiuti urbani e utilizzare i prodotti derivati dal trattamento di questi scarti per la produzione di nuovi eco-materiali.

Nel 2019 è partito il progetto **"A2A Horizon"**, una iniziativa di *Corporate Venture Capital* (CVC) di A2A per favorire l'innovazione del Gruppo attraverso investimenti in *startup* ad alto potenziale, che vede anche la partecipazione del Politecnico di Milano (vedi pag. 133).

A2A partecipa inoltre a diversi tavoli di lavoro e *think tank* all'interno di diverse università. A titolo di esempio, può essere citato il tavolo dell'Università Bicocca (CESISP - Centro Di Economia e Regolazione Dei Servizi, Dell'Industria e Del Settore Pubblico) sulla regolamentazione del ciclo urbano dei rifiuti nell'ottica della necessaria spinta all'economia circolare, sia sotto il profilo giuridico-regolamentare che sotto il profilo economico, così come l'Osservatorio sulla regolazione amministrativa dell'Università Cattolica del Sacro Cuore, che organizza incontri periodici sui principali temi regolatori, al quale partecipano, oltre al mondo universitario, le istituzioni più sensibili agli argomenti trattati (Ministeri, Autorità, Enti tecnici) e i diversi *stakeholder*. Gli argomenti trattati hanno riguardato la definizione del Piano Nazionale Integrato Energia Clima (PNIEC), l'avvio della regolazione nel settore dei rifiuti e dell'economia circolare, nonché le nuove configurazioni del sistema energetico. Di interesse, anche, l'Osservatorio *Startup Intelligence* del Politecnico di Milano, un *network* rivolto agli *innovation manager* che propone un calendario annuale di attività finalizzate ad un'ampia diffusione della cultura dell'*open innovation* e dell'imprenditorialità. Le principali attività includono ricerche, *scouting* di *start up*, sensibilizzazione e formazione.

Infine, oltre a progetti di ricerca, A2A collabora con le Università anche per migliorare i servizi interni delle stesse. In particolare, nel 2019 è stata portata avanti una **attività di sensibilizzazione degli studenti sul tema della raccolta differenziata**. È stata infatti realizzata anche presso le sedi bresciane dell'Università Cattolica del Sacro Cuore (dopo l'intervento già effettuato su Milano) la **campagna di comunicazione "Differenziata? 30 e lode"**, volta ad informare gli studenti e il personale docente sulle regole per separare correttamente i rifiuti, al fine di ottimizzare la frazione riciclabile della raccolta differenziata. Tale attività è stata supportata anche da una riorganizzazione dei contenitori nelle aree comuni e nelle aree di ristoro.

10.2.3 A2A e gli Stakeholder della regolazione

Il Gruppo opera in contesti nei quali la regolazione da parte di Autorità amministrative indipendenti ha un ruolo fondamentale nella promozione della concorrenza e nella tutela di consumatori ed utenti. A tali obiettivi più tradizionali, si affianca sempre più quello di indirizzare i servizi svolti nei settori energetici ed ambientali verso *target* coerenti con il percorso di decarbonizzazione, rendendo la regolazione parte integrante ed abilitante del percorso di sostenibilità di tali settori.

A2A adotta una politica di monitoraggio e gestione del rischio regolatorio al fine di adattare le proprie strategie industriali alle opportunità e ai vincoli del *framework* nazionale e comunitario sui servizi pubblici e la concorrenza. Il monitoraggio consiste in un presidio articolato su più livelli, che prevede *in primis* il dialogo collaborativo e leale con le istituzioni tra cui: l'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) e con gli organismi tecnici del settore (Gestore dei Servizi Energetici, Gestore dei Mercati Energetici, Terna, Enti di Governo locale del servizio idrico, altri enti tecnici di normazione), nonché la partecipazione attiva nelle Associazioni di categoria e nei gruppi di lavoro istituiti presso gli stessi enti. Vengono, altresì, presidiate le tematiche di derivazione eurounitaria, tramite la partecipazione alle Associazioni comunitarie di riferimento (tra cui Eurelectric), in modo da conoscere "in anticipo" quello che sarà oggetto di recepimento nella legge italiana.

Nel 2019 sono state organizzate visite ai siti produttivi del Gruppo: ad Asti, presso l'impianto di trattamento del vetro di A2A Ambiente da parte di ARERA e a Brescia al sistema del teleriscaldamento da parte di una delegazione del GSE. Unareti ha anche ospitato – su richiesta di ARERA – alcuni membri dell'Agenzia per l'Energia della Repubblica di Serbia interessati ad approfondire le attività di distribuzione di energia elettrica e gas gestite dalla società ed il loro stretto rapporto con la regolazione.

Nel 2019 è stato definito il **nuovo framework regolatorio per il sistema energetico, basato sulla completa integrazione delle fonti rinnovabili e sull'implementazione di configurazioni innovative di produzione e consumo**. Su tale tema il Gruppo ha seguito

in maniera proattiva, attraverso osservazioni e partecipando all'audizione parlamentare, la definizione del *Piano Nazionale Integrato Energia Clima* (PNIEC), da inviare in via definitiva alla UE a gennaio 2020 e contenente la traiettoria di decarbonizzazione del Paese ed i target 2030 per le fonti rinnovabili, l'efficienza energetica e le emissioni climalteranti. **Il Gruppo ha espresso in maniera continuativa la propria posizione, a favore di obiettivi di decarbonizzazione ambiziosi e coerenti con il Clean Energy Package UE**, presso le Associazioni nazionali e comunitarie, nonché in occasione di convegni ed incontri su tali tematiche (in particolare, presso *think tank* universitari e di settore) e nella declinazione della nuova tassonomia UE sulla finanza sostenibile. Coerentemente con gli obiettivi e le priorità individuate in questi ambiti, il Gruppo ha strutturato un maggior presidio sulle attività in grado di comportare esternalità ambientali positive nel settore dei trasporti e dell'edilizia, della mobilità elettrica e dei biocarburanti sostenibili (come il biometano), e del teleriscaldamento efficiente. Inoltre, alla luce delle difficoltà che interessano il meccanismo dei Certificati Bianchi in termini di raggiungimento degli obiettivi annuali di riduzione dei consumi per carenza di titoli, sono stati svolti approfondimenti interni ed esterni volti a definire proposte di intervento in grado di mettere in sicurezza e potenziare un meccanismo considerato ancora oggi una *best practice* a livello europeo.

È stato svolto, inoltre, un ruolo attivo nel percorso di transizione al nuovo paradigma energetico, valorizzando gli asset del Gruppo e promuovendo progetti di innovazione tecnologica. Il confronto e la collaborazione con le istituzioni si sono concentrati - in particolare in occasione di consultazioni pubbliche e *assessment* tecnici - sull'individuazione dei meccanismi regolatori più adatti a gestire le nuove esigenze del sistema, a titolo di esempio: revisione del *market design* elettrico, meccanismi tariffari in grado di sostenere gli investimenti per l'*upgrading* e la digitalizzazione delle reti di distribuzione, partecipazione ai progetti pilota di Terna sui compensatori sincroni e sulle unità virtuali di produzione/consumo. In questo quadro rientra anche l'attività di illustrazione dei progetti di conversione degli *asset* esistenti (ad esempio, presso le centrali di Monfalcone, di San Filippo del Mela e di Brindisi) finalizzati

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo modello
di business

2
Governance

3
Strategia di
sostenibilità

4
Stakeholder
engagement
e Analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

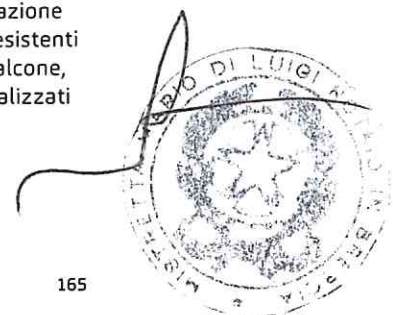
Relazione
con i Clienti

Relazione con
la Comunità

Relazione con
i Fornitori

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index



alla decarbonizzazione del parco di generazione e all'offerta di servizi utili alla rete elettrica nazionale.

A2A ha poi aderito agli obiettivi di *circular economy* e contribuito all'individuazione di un quadro di regole virtuose per imprese e cittadini. L'impegno del Gruppo in questo settore si è sostanziato in particolar modo nei contributi offerti, singolarmente o in sede associativa, alle tematiche relative alla risoluzione dello stallo della normativa del c.d. *end of waste*, alla nuova regolazione di ARERA sul ciclo integrato dei rifiuti, alla discussione sul recepimento del nuovo Pacchetto Europeo sull'economia circolare. Inoltre, anche in occasione di incontri pubblici e nei *think tank* universitari e settoriali cui A2A partecipa, si è cercato di sensibilizzare tutti gli interlocutori sull'importanza di condividere con il mondo istituzionale e la cittadinanza la comprensione dei benefici derivanti da un'adeguata dotazione impiantistica, essenziale per il raggiungimento degli obiettivi di circolarità e per la creazione di opportunità economiche.

Infine sono state messe in atto iniziative per contribuire a diffondere la "cultura della regolazione" all'interno e all'esterno, quale volano per l'innovazione e la trasparenza dei servizi. Internamente sono stati implementati strumenti di monitoraggio e controllo (come la *Regulatory Review* elaborata semestralmente o la *Regulatory Agenda* redatta in occasione della definizione del

Piano Industriale) costantemente aggiornati al fine di considerare i potenziali impatti della regolazione sulle società del Gruppo e di prevedere un costante dialogo con le *Business Unit*. La condivisione degli orizzonti regolatori si avvale anche dell'organizzazione di momenti di approfondimento interno (*Regulatory Breakfast*) sulle tematiche di particolare rilevanza strategica per i settori nei quali opera il Gruppo, permettendo così agli *stakeholder* interni di focalizzarsi (anche grazie al coinvolgimento di esperti esterni) sull'evoluzione del quadro di regole e degli scenari tecnologici, in particolar modo su quelli *disruptive* rispetto all'*as is*. Il ruolo di A2A in tale dimensione di "agente" della cultura della regolazione, è stato promosso anche all'esterno, specialmente presso le comunità locali con cui il Gruppo interagisce. Ad esempio nel servizio idrico integrato, dove appare particolarmente rilevante sensibilizzare l'utenza sul ruolo della regolazione di ARERA, è **proseguita l'attività informativa sull'esigenza di una gestione industriale del servizio per raggiungere gli obiettivi ambientali**, nonché quella sulla necessità di cessare il servizio di lettura e fatturazione di circa 28.000 "ripartitori acqua" posti nelle singole unità immobiliari in alcuni condomini del Comune di Brescia, attraverso incontri con le associazioni dei consumatori, dei proprietari immobiliari, degli amministratori di condominio ed altri *stakeholder* anche nell'ambito dell'avvio, da parte di ARERA, di un'apposita indagine conoscitiva sul tema che si concluderà nel marzo 2020.

A2A MIGLIORE MULTIUTILITY ITALIANA SECONDO IL TOP UTILITY AWARD

A febbraio, nell'ambito della presentazione della settima edizione del rapporto *Top Utility Analysis*, A2A si è aggiudicata il **premio Top Utility 2019** come migliore azienda del settore dei servizi di pubblica utilità.

Come di consueto, il rapporto ha analizzato *economics*, attività e servizi erogati dalle maggiori 100 *utility* pubbliche e private italiane attive nei settori gas, luce, acqua e rifiuti.

Per l'attribuzione del premio sono stati considerati gli ottimi risultati raggiunti dal Gruppo in tutte le aree oggetto di indagine ed in particolare la capacità di comunicare in maniera efficace, l'attenzione alla sostenibilità e l'efficienza delle proprie *operation*.

10.2.4 A2A e i rapporti con le Associazioni e i Comitati Territoriali

Il rapporto ed il dialogo con il territorio di riferimento sono alla base dell'identità stessa del Gruppo ed incidono fortemente sul grado di accettazione delle sue attività di *business*. Questo dialogo si fonda anche su una costante attività di relazione con le associazioni consumatori e ambientaliste, nazionali e locali, e con i numerosi comitati territoriali.

In continuità con gli anni precedenti, anche nel 2019 il dialogo con le associazioni consumatori e ambientaliste è stato costante e numerosi sono stati gli incontri di interesse consumeristico, ambientale e sociale, che hanno permesso all'azienda di consolidare sempre più la sua presenza nei territori in cui opera. Questa stretta interazione consente infatti di informare i comitati territoriali sulle attività del Gruppo e, allo stesso tempo, di recepire attivamente le loro richieste, così da rendere il servizio offerto ancora più efficace, efficiente e specifico.

A2A incontra le associazioni consumatori

Durante l'incontro annuale riservato alle associazioni dei consumatori lombarde, le diverse società del Gruppo hanno presentato le attività in corso; nello specifico:

- A2A Calore & Servizi ha illustrato l'evoluzione del teleriscaldamento, arrivato alla quarta generazione;
- A2A Energia ha condiviso le nuove offerte commerciali per i clienti, nonché gli scenari legati alla transizione dal mercato tutelato al mercato libero;
- Unareti ha presentato il piano di messa in servizio del sistema di *smart metering 2G*;

- Amsa ha mostrato i risultati dell'indagine di *customer satisfaction* e illustrato i nuovi servizi di raccolta degli olii alimentari esausti e del recupero dei rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE).

Infine, è stato presentato il *report* delle conciliazioni ADR (*Alternative Dispute Resolution*), il canale diretto tra azienda e consumatori per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in merito ai servizi prestati.

Azioni di *advocacy* sui territori

Per mantenere un dialogo costante con la popolazione nei principali territori di riferimento in cui A2A è presente con impianti o servizi, vengono regolarmente organizzati incontri specifici, riservati ai rappresentanti delle associazioni consumatori, ambientaliste e ai comitati, per la presentazione e l'approfondimento di iniziative e progetti riguardanti tutte le società del Gruppo.

Nell'ambito dei progetti di innovazione legati agli obiettivi di decarbonizzazione per le Centrali di San Filippo del Mela e di Monfalcone sono stati organizzati numerosi incontri, con l'obiettivo di illustrare i progetti di riconversione da parte dei tecnici di A2A e per raccogliere dagli *stakeholder* suggerimenti e iniziative concrete da intraprendere sul territorio.

Con le associazioni consumatori territoriali e le amministrazioni comunali, inoltre, sono in corso i tavoli per la redazione delle carte della qualità dei servizi ambientali nei comuni gestiti da Amsa e Aprica.

Nel 2019 è proseguito anche il coordinamento delle attività collegate al protocollo di risoluzione stragiudiziale delle controversie (ADR) per le conciliazioni paritetiche e la gestione della segreteria di conciliazione per il Servizio Conciliazione ARERA gestito da Acquirente Unico.

Infine, nel corso del 2019, numerose sono state le partecipazioni a incontri specifici, convegni e *think tank* su tematiche consumeriste, sociali (focus su povertà energetica collegata al progetto di responsabilità sociale Banco dell'energia), ambientali e sulla mobilità elettrica.

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo modello
di *business*

2
Governance

3
Strategia di
sostenibilità

4
Stakeholder
engagement
e Analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

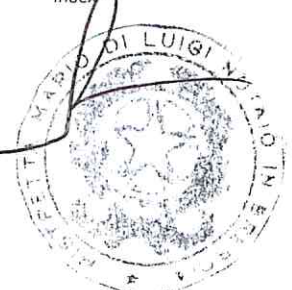
Relazione
con i Clienti

Relazione con
la Comunità

Relazione con
i Fornitori

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index



ADR – Risoluzione stragiudiziale delle controversie

Con riferimento alle richieste di **conciliazione**, nel 2019 è proseguita l'attività avviata con il **protocollo di intesa siglato nel 2016 tra A2A e le Associazioni Consumatori nazionali per la promozione della conciliazione paritetica multiservizi finalizzata alla risoluzione stragiudiziale delle controversie (ADR)** che dovessero insorgere tra i consumatori ed A2A, in relazione ai rapporti di fornitura e distribuzione di gas, energia elettrica, acqua e teleriscaldamento.

Secondo quanto introdotto dal Testo Integrato Conciliazione (TICO), approvato dall'ARERA, a partire dal gennaio 2017, i clienti di energia elettrica e gas, domestici e non, devono obbligatoriamente attivare lo strumento della conciliazione (ADR), per definire le controversie non risolte a livello di reclamo con gli operatori, prima di ricorrere al giudice ordinario. Il tentativo di **conciliazione obbligatorio può essere esercitato tramite gli organismi previsti dal TICO**, tra cui l'**organismo ADR A2A – Associazioni Consumatori**, le Camere di Commercio e gli altri organismi riconosciuti da ARERA.

Il tentativo di conciliazione, in caso di insuccesso, diventa condizione indispensabile per poi eventualmente procedere all'azione giudiziale, mentre, il verbale di accordo, costituisce titolo esecutivo tra le parti.

L'obbligo di attivare lo strumento della conciliazione sarà introdotto, progressivamente, anche per gli altri settori regolati.

Per quanto concerne le **conciliazioni paritetiche**, nel 2019, le pratiche ricevute hanno registrato un incremento del 18% rispetto all'anno precedente. In totale, la segreteria di conciliazione dell'**Organismo ADR A2A-Associazioni Consumatori** ha ricevuto 52 richieste per conto di clienti gas, elettricità e idrico, di cui: 47 riguardanti A2A Energia, 2 A2A Ciclo Idrico, 2 Azienda Servizi Valtrompia e 1 relativa a Unareti, legate principalmente alla misurazione dei consumi e alla fatturazione. Per quanto riguarda il **Servizio Conciliazione ARERA gestito da Acquirente Unico**, le richieste hanno avuto un incremento del 36% per un totale di 125 domande ricevute, di cui: 101 riguardanti A2A Energia, 9 A2A Ciclo Idrico, 2 Azienda Servizi Valtrompia e 13 relative a Unareti.

Unareti ha inoltre ricevuto **141 convocazioni** obbligatorie come ausilio tecnico, indispensabile ai fini della corretta ed efficace trattazione delle controversie per conciliazioni avviate dai clienti di altre società di vendita.

Infine, anche per il 2019 analogamente agli scorsi anni, si è provveduto, in coordinamento con altri organismi ADR, ad organizzare dei corsi di formazione *online* per i conciliatori dei comparti energia e idrico coordinati da *Consumers' Forum*.

Mobilità elettrica

In collaborazione con *A2A Energy Solutions*, è stata avviata una attività di coinvolgimento delle case produttrici di auto e motoveicoli elettrici, con l'obiettivo di consolidare il posizionamento di A2A quale prima piattaforma abilitante per lo sviluppo della mobilità elettrica in Lombardia, sia dal punto di vista tecnico-commerciale sia nel rapporto con le amministrazioni. A tal proposito, è già stato organizzato un tavolo a porte chiuse (**«Milano: Il Futuro è Elettrico. Il domani delle città»**), che ha visto la partecipazione del Comune di Milano, degli *stakeholder* industriali e di esperti del settore per discutere sulle prospettive di sviluppo della mobilità elettrica.



BANCO DELL'ENERGIA ONLUS

Nel corso del 2019 sono proseguiti, e in parte terminati, i 15 progetti aggiudicatari della prima edizione del bando "Doniamo Energia", promosso in collaborazione con Fondazione Cariplo, con l'obiettivo di supportare famiglie in situazioni di vulnerabilità economica e sociale su tutto il territorio lombardo. Il bando, per il quale è stato raccolto **un milione di euro da parte di Banco dell'energia, raddoppiato da Fondazione Cariplo**, ha permesso agli enti selezionati di lavorare per intercettare precocemente le persone fragili e favorire la loro riattivazione, non solo sostenendole nel pagamento delle spese urgenti (come ad esempio le bollette di qualunque operatore energetico), ma anche cercando di dare risposte più ampie, che tenessero conto delle problematiche collegate al lavoro e ai legami sociali. Sono state individuate complessivamente circa **6.000 persone**, che hanno potuto contare su percorsi e iniziative personalizzate per superare la situazione di temporanea difficoltà, rafforzare relazioni rilevanti all'interno della propria comunità e, quando possibile, attivarsi in azioni di "restituzione" a beneficio della collettività.

Parallelamente, sono stati avviati i 16 progetti degli enti aggiudicatari della seconda edizione del bando, sempre per un totale di due milioni di euro, con le stesse finalità dell'edizione precedente. Una iniziativa meritevole di particolare interesse riguarda uno dei progetti vincitori della seconda edizione del bando, "**KW^{cuore} moltiplicatore di energia**", di cui la Fondazione San Vincenzo De' Paoli è capofila e che prevedeva, con la collaborazione di esperti di A2A, una serie di incontri di formazione ai volontari sul tema del risparmio energetico.

Forte di queste esperienze positive, bando dell'energia e Fondazione Cariplo hanno aperto un nuovo tavolo di lavoro per la valutazione di una terza edizione del Bando, con l'obiettivo di focalizzare ancor più la tematica della povertà energetica e degli strumenti più idonei per contrastarla.

La raccolta fondi è sempre attiva e rivolta a tutti i cittadini, aziende, clienti di A2A Energia e dipendenti delle società del Gruppo. Questi ultimi, in particolare, hanno dato una risposta molto positiva alle numerose campagne di raccolta fondi proposte nel corso dell'anno, dando un segnale di sensibilità e condivisione del grande valore sociale dell'iniziativa. È possibile donare attraverso diversi canali di pagamento (bollettino postale, bonifico o carta di credito), ma anche attraverso la bolletta per i clienti di A2A Energia (in tal caso, è previsto anche un contributo di A2A che raddoppierà le donazioni effettuate dai clienti domestici).

Banco dell'energia è stato chiamato, inoltre, a far **parte del comitato scientifico del progetto ASSIST (Support Network for Household Energy Saving)**, una iniziativa promossa dalla Commissione Europea e coordinata dall'Italia (AISFOR, RSE e Acquirente Unico) per sostenere i consumatori vulnerabili nella gestione efficiente dei consumi energetici domestici e più in generale per contribuire al contrasto della povertà energetica. Approvato nell'ambito del programma europeo per l'innovazione e la ricerca Horizon2020, ASSIST è un progetto triennale, iniziato nel 2017, e che sta coinvolgendo sei Paesi (Belgio, Finlandia, Italia, Polonia, Spagna e Regno Unito) in attività di analisi, formazione e sperimentazione per la lotta alla povertà energetica. Nell'ambito degli incontri del comitato, anche presso la Commissione Europea, Banco dell'energia si è rivelata essere una *best practice* nel panorama europeo. Infatti, eccetto una cooperativa di aziende francesi, che sta promuovendo un progetto di raccolta fondi (1 centesimo per kWh consumato) presso i suoi 75.000 clienti, il Banco dell'energia è emersa quale unica esperienza concreta di intercettazione dei bisogni e risposta agli stessi, sia in termini di dimensione dell'intervento che per la sua capacità di mettere in rete attori e competenze differenti per convergere verso un obiettivo comune.

➔ Per maggiori informazioni www.bancodellenergia.it

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo modello
di business

2
Governance

3
Strategia di
sostenibilità

4
Stakeholder
engagement
e Analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
con i Clienti

Relazione con
la Comunità

Relazione con
i Fornitori

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

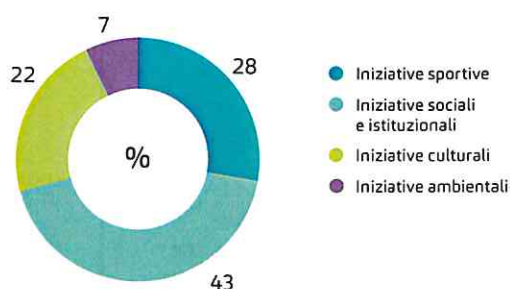
10.2.5 Investimenti responsabili nella Comunità

Il Gruppo ha da sempre dato il proprio sostegno a molteplici attività ed iniziative a scopo sociale, che hanno permesso di collaborare a stretto contatto con la comunità di riferimento.

Nel 2019, gli **investimenti complessivi** del Gruppo per la comunità sono stati di circa 4,4 milioni di euro, comprensivi di contributi in sponsorizzazioni, liberalità e supporto alle Fondazioni del Gruppo (Fondazione AEM e Fondazione ASM), e risultano in linea con quelli dell'anno precedente.

Le **sponsorizzazioni** in attività sportive, sociali, ambientali e culturali a favore del territorio ammontano a circa 887 mila euro.

Figura 64_Sponsorizzazioni per area di attività



Tra le principali sponsorizzazioni si segnalano:

- la **Conferenza Nazionale sull'Efficienza Energetica 2019**, il **Festival dell'Energia** e il **Festival dell'Acqua**, tre dei maggiori eventi nazionali dedicati alle tematiche energetiche ed ambientali, con *focus* su politiche climatiche e tematiche di sostenibilità;
- l'illuminazione del **Belvedere di Palazzo Lombardia**, la **Stramilano**, la **Stagione concertistica Milano Arte Musica**, le iniziative ambientali **Puliamo il Mondo** e **Spazzatura Kilometrica**;
- il **Festival Pianistico Internazionale** di Brescia e Bergamo;
- la denominazione del Palazzetto di Brescia come "**Palaleonessaa2a**", il **Festival Internazionale delle Luci sul Castello di Brescia**, nonché l'allestimento per le **luminarie natalizie**;
- il **Magna Graecia Film Festival** in Calabria;
- il contributo alla **Stagione sportiva del New Basket Brindisi**;
- la gara ciclistica **Carnia Classic Fuji/Zoncolan** in Friuli Venezia Giulia;
- il **Sondrio Festival** e l'**Energy2Run - Giro dei laghi di Cancano** in Valtellina;
- l'**Ecoforum Sicilia Munnizza Free** di Legambiente, il **Festival Corale Internazionale "InCanto Mediterraneo"** di Milazzo ed il **Progetto di Mobilità Garantita**, rivolto al trasporto di persone svantaggiate in Sicilia.

LE FONDAZIONI DEL GRUPPO A2A

La **Fondazione AEM** è da sempre impegnata nel sostegno alla ricerca scientifica, alla formazione e allo sviluppo di conoscenze e competenze innovative nel campo dell'energia e della sostenibilità ambientale su tutto il territorio lombardo, in particolar modo nelle aree di Milano e della Valtellina. La **Fondazione ASM** è radicata sui territori di Brescia e Bergamo sostenendo le attività dedicate al sociale, alla promozione dell'arte e della cultura oltre che alla formazione e alla tutela in campo ambientale.

➔ Per maggiori informazioni visita i siti web
<https://www.fondazioneaem.it/> e
<https://www.fondasm.it/>

Il Gruppo non eroga contributi di alcun genere, direttamente o indirettamente, a partiti politici, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali, nè a loro rappresentanti o candidati, sia in Italia che all'estero, ad esclusione dei contributi dovuti sulla base di specifiche normative.



LA RIQUALIFICAZIONE DELLA CIMINIERA DELLA CENTRALE DEL MINCIO

A seguito degli interventi di potenziamento della centrale termoelettrica del Mincio, è stata prevista l'eliminazione di alcune strutture ritenute obsolete per il ciclo produttivo. Per la ciminiera, tuttavia, è stata prevista, in luogo dell'abbattimento, una riqualificazione come elemento capace d'integrarsi in maniera referenziale nel territorio, come "Porta Settentrionale del Parco del Mincio e del Mantovano".

È stato quindi indetto, alla fine del 2017, un concorso d'idee, con l'obiettivo di raccogliere dal territorio proposte tecnico/figurative inerenti il tema della riqualificazione. Sono pervenute numerose proposte progettuali e nel 2018 la commissione giudicatrice, composta dai rappresentanti del MiBACT, della Regione Lombardia, della Provincia di Mantova, del Comune di Ponti sul Mincio, del Parco del Mincio e tecnici di A2A, ha formalizzato le idee progettuali premiate o meritevoli di speciale menzione per innovazione tecnologica, originalità o valore artistico.



Nel corso del 2019 il progetto definitivo è stato rielaborato sulla base delle risultanze emerse dal concorso e dalle valutazioni tecniche, economiche e di sicurezza, fondamentali per il prosieguo del progetto stesso, anche in rapporto alla prevista fruizione pubblica dell'opera, che include al proprio interno anche una parte museale. Ad oggi il progetto rielaborato, trasmesso al MiBACT e alla locale soprintendenza locale, attende il parere positivo per avviare la fase esecutiva della progettazione.

Inoltre, sempre nel corso del 2019 sono state avviate le prime attività per realizzare la bonifica interna della ciminiera e la gara di appalto per i lavori si è conclusa; tuttavia, l'attività esecutiva resta comunque vincolata ad un periodo non interferente con la nidificazione del falco pellegrino che da diversi anni torna a riprodursi in un anfratto della sommità della ciminiera.

L'obiettivo prefissato è di giungere alla fine del 2020 con le gare d'appalto concluse e dunque la possibilità di avviare le azioni esecutive della riqualificazione tra la fine del 2020 e l'inizio del 2021.

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo modello
di business

2
Governance

3
Strategia di
sostenibilità

4
Stakeholder
engagement
e Analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
**Capitale
Relazionale**

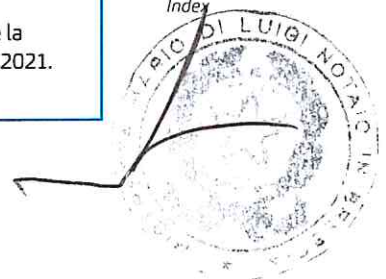
Relazione
con i Clienti

Relazione con
la Comunità

Relazione con
i Fornitori

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index



Oltre alle sponsorizzazioni, vi sono altre iniziative finalizzate a contribuire ad uno sviluppo sostenibile dei territori in cui il Gruppo è presente. Tra queste vi sono le attività relative all'assegnazione di borse di studio agli studenti.

Anche quest'anno, A2A, in collaborazione con la **Fondazione Intercultura**, ha messo a disposizione **25 borse di studio** per programmi estivi di 4 settimane all'estero, dando ai vincitori la possibilità di soggiornare e frequentare corsi di lingua in Europa, America o Asia. Tra le destinazioni dell'anno: Cina, India, Giappone, Argentina e Canada.

Inoltre, in collaborazione con **Istituto Iseo**, sono state messe a disposizione **2 borse di studio** per la "*Summer school 2019*" che offre agli studenti la possibilità di incontrare premi Nobel per l'Economia e docenti di fama internazionale.

In aggiunta, A2A e LGH sono impegnate a supportare i propri **dipendenti** attraverso l'erogazione di **borse di studio per i propri figli**. Nel 2019 A2A ha premiato i 106 studenti più meritevoli, figli di dipendenti di Bergamo e Brescia, con delle borse di studio per i risultati scolastici ottenuti (sono stati premiati 25 studenti della scuola media inferiore, 58 della scuola media superiore, e 23 per il conseguimento del diploma di maturità).

Per il secondo anno consecutivo anche LGH ha promosso un premio di studio riservato ai figli particolarmente meritevoli dei dipendenti: "LGH e Lode!". Per l'anno 2019 è stata introdotta un'importante novità: oltre ai giovani impegnati negli studi superiori o universitari, è stato previsto un premio anche per gli alunni delle scuole secondarie di primo grado. Le borse di studio sono state assegnate a 20 studenti, più del doppio di quelle assegnate lo scorso anno.

Anche quest'anno, **l'Associazione Volontari di Protezione Civile del Gruppo** ha dato il proprio contributo alla comunità. Il 2019, infatti, è stato un anno principalmente dedicato a progetti formativi verso i giovani. Le iniziative di Cittadinanza Attiva Europea, alla conclusione del percorso, hanno compreso anche la visita alla sede della Comunità Europea di Strasburgo. Non sono mancati tuttavia gli interventi di emergenza e soccorso: nel mese di giugno, in occasione di un significativo evento alluvionale a Dervio (Lc), sul Lago di Como, i volontari sono stati chiamati ad intervenire in soccorso alla popolazione. Infine, nel mese di novembre l'Associazione, aderendo alla nuova legge del Terzo Settore, ha rinnovato il proprio statuto divenendo una ODV, Organizzazione di Volontariato.



12.2.6 Educazione e formazione

Da anni A2A, in collaborazione con le istituzioni locali, sviluppa progetti e iniziative di educazione ambientale mirate alla sensibilizzazione e al coinvolgimento delle nuove generazioni sui temi dell'ambiente e della sostenibilità.

Tra le novità del 2019, scuole.a2a.eu, il nuovo portale rivolto ai docenti che racconta tutte le iniziative gratuite dedicate da A2A alle scuole, raggiungendo in maniera più efficace e capillare tutti i territori dove il Gruppo opera. Sul portale il docente può selezionare le iniziative di suo interesse, scegliendole in base al tema e al grado scolastico di riferimento. Inoltre, tramite registrazione, si possono avere ulteriori vantaggi: prenotare le visite guidate gratuite a circa 50 impianti, sedi didattico-museali e altri percorsi, partecipare a *webinar* esclusivi in *live streaming* sulla sezione edutv.a2a.eu con la possibilità di interagire con il relatore tramite *chat*, iscrivere le proprie classi ad un concorso di merito nazionale, ricevere una *newsletter* dedicata. Sul portale scuola sono inoltre disponibili strumenti che accompagnano il docente nella didattica in classe: oltre alle pubblicazioni scaricabili gratuitamente, pillole video e altri *format* digitali adatti a *target* di età diversi e fruibili con le LIM.

Nel corso del 2019 **oltre 700 docenti** si sono **iscritti** al portale.

Missione Terra: *Global Goal Protocol*

Nell'anno 2019 la prova educativa rivolta alle scuole del territorio nazionale di ogni ordine e grado era dedicata ai 17 obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite. Alle classi coinvolte, è stato chiesto di scegliere uno dei 17 obiettivi di sostenibilità dell'agenda ONU e realizzare un elaborato in linea con la tematica selezionata e con il grado scolastico di appartenenza: *format* libero per le scuole dell'infanzia, *storyboard* di un fumetto per le primarie, *spot* pubblicitario per le secondarie di primo grado e video *reportage* per le secondarie di secondo grado. Sono state 127 le scuole italiane che hanno partecipato, producendo 390 lavori, con 12 vincitori, divisi nei quattro gradi scolastici e premiati con buoni per l'acquisto di materiali didattici. Il progetto è stato realizzato con il patrocinio di ASviS – Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile e UN *Global Compact*.

Consegna delle borracce nelle scuole di Milano e Brescia

In coerenza con gli obiettivi dell'Agenda 2030 dell'ONU, in particolare gli obiettivi 6 (Acqua pulita) e 12 (Consumo responsabile), A2A e i Comuni di Milano e Brescia hanno voluto iniziare l'anno scolastico 2019-20 omaggiando gli studenti delle scuole medie di una borraccia per promuovere la riduzione dei rifiuti plastici e il consumo dell'acqua del rubinetto: sostenibile, economica e sicura. **A2A ha consegnato circa 50.000 borracce in alluminio a tutti i ragazzi delle scuole secondarie di I grado delle città di Milano e Brescia.**

Inoltre, una iniziativa simile è stata portata avanti anche con l'**Università degli Studi di Brescia**, e, grazie al contributo di A2A Ciclo Idrico, sono state consegnate **8.500 borracce alle matricole.**



Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2 Governance

3 Strategia di sostenibilità

4 Stakeholder engagement e Analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione con i Clienti

Relazione con la Comunità

Relazione con i Fornitori

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index



Altre attività di educazione ambientale

La tabella sottostante mostra i principali **progetti di educazione ambientale** del Gruppo, che hanno coinvolto le scuole nel 2019, a livello sia nazionale che locale, contando la partecipazione di quasi **32mila studenti e docenti**.

Figura 65_Attività di educazione ambientale

INIZIATIVA	DESCRIZIONE	TERRITORIO DI RIFERIMENTO	PARTECIPAZIONI
"La nostra energia per l'ambiente"	La nostra energia per l'ambiente è lo storico quiz televisivo in collaborazione con Teletutto che ha coinvolto studenti delle scuole primarie e delle scuole secondarie di primo grado di Brescia. Sono stati effettuati incontri di formazione preparatori al quiz in classe con esperti di Aprica.	Brescia	300 studenti
Percorsi Ambiente Parco	Continua la collaborazione con Ambiente Parco a Brescia, grazie alla quale gli studenti della Lombardia hanno potuto fruire dell'ingresso ai due percorsi didattici: • Natur. Acqua: il ciclo dell'acqua e la sua importanza come risorsa per la vita; • Il gioco delle 4R: percorso sull'economia circolare e la lotta allo spreco. I percorsi sono gratuiti per 8.000 studenti grazie al contributo di A2A Ciclo Idrico e A2A Ambiente.	Brescia	12.493 studenti
Mostra didattica "Il Gioco delle 4 R"	Anche per l'anno scolastico 2018-19 è continuato il percorso nato dalla collaborazione di Amsa e A2A col Comune di Milano sul tema dei rifiuti e dell'economia circolare, rivolto alle le scuole primarie e secondarie di I grado della città, che ha coinvolto tutti i Municipi della città.	Milano	Oltre 2.000 studenti
Percorsi didattici presso la Casa dell'Energia e dell'Ambiente	Sono stati rinnovati i due percorsi didattici "Rifiuto da scarto a risorsa" e "Conoscere l'energia" dedicati all'energia e all'ambiente per le scuole primarie e secondarie di I grado. In linea con la politica di sostenibilità del Gruppo, sono stati arricchiti con spunti e riflessioni sugli obiettivi di sviluppo sostenibile numero 7 (Energia pulita e Accessibile) e 13 (Lotta al cambiamento climatico). È proseguita inoltre l'iniziativa "CIAK: L'AMBIENTE" in collaborazione con MIC - Museo Interattivo del Cinema, una rassegna cinematografica sulla sostenibilità ambientale, dedicata alle scuole primarie e secondarie di I e II grado.	Milano	Oltre 7.000 studenti
Action2Air	Il progetto Action2Air ha offerto ai ragazzi di due istituti della scuola secondaria di II grado di Bergamo, l'Istituto Grafica e Moda "Caterina Caniana" e il Liceo Artistico Statale "Pio e Giacomo Manzù", la possibilità di impegnarsi attivamente nella campagna "Bergamo Respira" promossa dall'Amministrazione Comunale, attraverso un percorso formativo e artistico proposto da A2A, con interventi in aula, una visita al termovalorizzatore di Bergamo e un laboratorio di <i>ecodesign</i> finalizzato alla progettazione di un murale "mangiasmog" (con pitture fotocatalitiche) realizzato a maggio presso la scuola primaria De Amicis - Valli.	Bergamo	Circa 100 studenti
Ricicla con arte	Alle scuole di Como, Aprica ha dedicato un percorso didattico per portare l'attenzione dei bambini e dei ragazzi sulla riduzione dei rifiuti e sull'importanza di un sistema di economia circolare. Aprica ha anche fornito un centinaio di contenitori per la raccolta differenziata a scuola. Oltre a laboratori creativi e manuali di riciclo, giochi e percorsi didattici, si è svolto un <i>contest</i> per realizzare i contenitori della raccolta differenziata per la propria classe con materiali di riciclo.	Como	51 classi partecipanti 15 scuole 134 elaborati 180 ore di incontri formativi
Lezioni in classe	In alcuni territori in cui il Gruppo si occupa del servizio di gestione ambientale, sono stati effettuati numerosi interventi di educazione ambientale a cura delle società di riferimento (Aprica e Gruppo LGH).	Brescia, Cremona, Crema, Como, Lodi, Rovato, Rapallo, Zoagli, Mantova	Oltre 12.000 partecipanti
SCUOLA 200 video strategy	Per sensibilizzare il <i>target</i> degli studenti delle scuole secondarie di II grado, A2A ha messo a punto, con il gruppo di Scuolazoo (il portale web molto noto e apprezzato da questo <i>target</i>) una serie di video realizzati con un <i>tone of voice</i> vicino alla Generazione Z (di 14 ai 18 anni), sulle tematiche e i problemi legati alla salvaguardia del nostro Pianeta attraverso campagne sui social Instagram e Youtube.	Web	Instagram Post Sallo e pillola rifiuti Views 443.153 Like 63.126 Youtube Video Sallo e pillola rifiuti Views 23.724 Like 1.028 Campagna totale (comprese le 3 Instagram stories) Pubblico raggiunto 1.900.047
Team building Scuola2a	Tra le iniziative promosse da Scuola2a, il 12 settembre anche una giornata di <i>teambuilding</i> dedicata a tutte le persone che in A2A da anni collaborano al progetto scuola e contribuiscono al successo di questo programma. L'obiettivo era quello di fornire ai partecipanti - attraverso attività di <i>edutainment</i> - strumenti di comunicazione efficace da adottare verso un pubblico in continua evoluzione come quello delle giovani generazioni.	Brescia	Circa 60 partecipanti

#AMBIENTEASCUOLA

#Ambienteascuola è una campagna di sensibilizzazione di **Amsa e A2A, in collaborazione con il Comune di Milano**, rivolta alle scuole milanesi sui **temi della raccolta differenziata** e più in generale sullo sviluppo di una **consapevolezza ambientale**, per contribuire al raggiungimento di alcuni dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) definiti dalle Nazioni Unite.

Il progetto pilota, che ha coinvolto inizialmente 11 istituti, è stato successivamente esteso a tutte le scuole secondarie di I grado della città.

Il progetto prevedeva:

- incontri di informazione e formazione rivolti al personale docente e non docente;
- distribuzione a tutte le classi coinvolte di isole ecologiche (contenitori) per la raccolta differenziata fornite da Amsa;
- *contest* creativo "Cestini in cerca d'autore" che chiedeva ai ragazzi di personalizzare i contenitori della raccolta differenziata con la propria fantasia;
- realizzazione di video per supportare la didattica su questi temi pubblicati sul portale scuole.a2a.eu (sezione EDU TV), tra cui "La raccolta differenziata" (6 video pillole per ciascun materiale), "Noi e il clima", "aMilano LA NOstra città", "Un mondo di energia".

Hanno partecipato al *contest* numerose classi, presentando in totale 292 cestini personalizzati. Le tre classi vincitrici sono state premiate all'evento del 28 maggio in Sala Alessi a Palazzo Marino.

Visite agli impianti

Il progetto Scuola2a propone per tutto l'anno **visite guidate agli oltre 50 impianti e sedi del Gruppo A2A**: termovalorizzatori, centrali idroelettriche, termoelettriche, di cogenerazione, fonti d'acqua, depuratori, discariche per rifiuti e a Milano la Casa dell'Energia e dell'Ambiente, un centro permanente di comunicazione dedicato all'energia. Le visite guidate si svolgono tutto l'anno, riscontrando un sempre maggiore interesse da parte del mondo della scuola e non solo. **Nel 2019 è ulteriormente cresciuta la partecipazione (+16%) con 39.000 visitatori, di cui 31.374 studenti.**

Casa dell'Energia e dell'Ambiente a Milano si è confermata il sito più visitato con oltre 7.000 presenze. Questa struttura, sede operativa della **Fondazione AEM**, è uno spazio museale aperto a scolaresche e cittadini, dove si possono conoscere ed approfondire i temi legati al mondo dell'energia e della sostenibilità.

Oltre alle visite previste all'interno del progetto Scuola2a, nel 2019 sono state realizzate diverse iniziative di sensibilizzazione ed educazione ambientale che hanno aperto le porte degli impianti a tutta la cittadinanza. Tra queste:

- in occasione della Giornata Mondiale dell'Acqua, A2A ha aperto a tutta la cittadinanza le porte della **Fonte di Mompiano e del depuratore di Verzano a Brescia**, con grande successo di visitatori; infatti, la prima è stata visitata da oltre 1.200 persone, mentre il secondo da quasi 400; inoltre, la fonte di Mompiano, tappa della caccia al tesoro digitale realizzata a Brescia (vedi pag. 55) ha aperto le sue porte alla cittadinanza anche domenica 10 novembre, accogliendo **160 visitatori**;
- a maggio, il **Centro Integrato di Corteolona** ha organizzato una giornata di "Impianti Aperti", un momento di conoscenza e di incontro con tutta la cittadinanza. L'iniziativa ha permesso ad un centinaio di visitatori di accedere ad aree di solito non aperte al pubblico, conoscere tutti

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo modello
di business

2
Governance

3
Strategia di
sostenibilità

4
Stakeholder
engagement
e Analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
**Capitale
Relazionale**

Relazione
con i Clienti

Relazione con
la Comunità

Relazione con
i Fornitori

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index



- i processi e le attività presenti nel sito, e di ricevere da accompagnatori qualificati, che quotidianamente operano al Centro Integrato, tutte le informazioni relative al ciclo dei rifiuti;
- in occasione della consueta Festa del Pesce tenuta a Somplago nel mese di luglio, sono state aperte le porte della **Centrale idroelettrica di Somplago**, che ha registrato in una sola giornata **oltre 1.300 visitatori**;
- il 4 ottobre presso la **Centrale Lamarmora a Brescia** si è svolta una bella e partecipata iniziativa di porte aperte a cittadini e studenti sui temi dell'innovazione sostenibile e del futuro ambientale della città, in cui, oltre alla possibilità di visitare l'impianto da parte di cittadini e scuole, è stato presentato anche il progetto di decarbonizzazione e il piano di investimenti da 70 milioni di euro. Circa duecentocinquanta ragazzi delle scuole superiori di Brescia, inoltre, hanno potuto esprimere la propria

- creatività sul tema "Brescia al futuro": guidati da *eco-designer* professionisti, hanno collaborato alla realizzazione di un murale destinato a rimanere nel piazzale della Centrale a ricordare la giornata. È stata infine presente anche la squadra del Basket Brescia Leonessa, per confermare che anche lo sport ci permette di guardare con fiducia al futuro della città; in totale i visitatori nella giornata sono stati **circa 300**;
- in occasione della V edizione di Open Factory, il più importante *opening* di cultura industriale e manifatturiera, il Gruppo A2A, domenica 24 novembre ha aperto al pubblico la **Centrale termoelettrica di Monfalcone**, visitata da **circa 170 persone**.

Oltre alle giornate aperte, numerose visite presso gli impianti sono state organizzate per ospiti specifici e delegazioni italiane e straniere.

10.2.7 Comunicazione esterna

Nel corso del 2019 l'attività di **Ufficio Stampa** ha prodotto un totale di 356 comunicazioni ai media. L'89% delle comunicazioni sono state diffuse come comunicati stampa e note, il restante 11% come lettere. Nel 2018 sono state circa 380 le occasioni di incontro con i giornalisti fra interviste e colloqui *one-to-one*, conferenze stampa e *press visit*.

Il Gruppo A2A è presente sui seguenti **canali social**: *Facebook*, *LinkedIn* e *Twitter*. La comunicazione attraverso i 9 profili *social* attivi, con una *fanbase* di oltre 215.000 utenti, cresciuta del 36% rispetto al 2018, permette un contatto più diretto con i cittadini e i clienti, informandoli su temi centrali per il Gruppo quali, ad esempio, l'economia circolare, la *smart city* e il risparmio energetico. Inoltre è possibile avviare flussi di *social media caring* per intercettare tempestivamente le necessità e le segnalazioni da trasmettere ai canali di *customer care*: complessivamente sono state risolte circa 4.500 richieste pervenute da parte degli utenti. Infine, l'attività permette di conoscere e raccogliere i principali temi discussi in rete, cogliendo spunti per progettare nuovi servizi e prodotti.

Inoltre, nel 2019, il **sito corporate a2a.eu** è stato caratterizzato da un importante aggiornamento strutturale e contenutistico con l'obiettivo di raccontare in modo concreto e tangibile l'eco-sistema della "Citta2a": l'impegno quotidiano del Gruppo verso l'eccellenza dei propri servizi per una crescita sostenibile dei territori in cui opera e per migliorare la qualità di vita delle persone. L'intervento ha toccato diversi punti: anzitutto, la presentazione dei servizi, nell'ottica di descrivere nel dettaglio non solo le attività del Gruppo, ma anche l'offerta e tutti i *touch point* digitali di contatto commerciale, assistenza e utilità; è stata inoltre creata una nuova sezione dedicata alla *governance* dell'innovazione nel Gruppo, anche grazie alla creazione di uno specifico programma volto a favorire un processo virtuoso e sistemico di generazione e gestione dell'innovazione; inoltre è stata effettuata una revisione della sezione "Sostenibilità" del sito per approfondire, grazie ad un *framework* integrato interamente navigabile, la Politica di Sostenibilità, gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'ONU e le attività del Gruppo (vedi pag. 53); infine, è stata realizzata una nuova area dedicata ai contenuti editoriali del Gruppo, navigabili per area di servizio, al fine di diffondere maggiormente la conoscenza delle iniziative del Gruppo e approfondire i temi di mercato.

ALCUNE INIZIATIVE DEL GRUPPO A2A PER LA COMUNITÀ

Riapertura straordinaria della Sala delle Asse in occasione di "Leonardo mai visto"

A2A da sempre attenta ai temi della cultura e dell'arte, contribuisce a sostenere iniziative che valorizzano il territorio e il suo patrimonio storico e culturale. Oltre ad aver sostenuto i lavori per il restauro della Sala delle Asse del Castello Sforzesco di Milano, il Gruppo ha voluto essere presente a "Leonardo mai visto" all'interno di "Milano Leonardo 500". Dal 16 maggio 2019 e fino al 19 aprile 2020, la Sala delle Asse è riaperta eccezionalmente al pubblico per celebrare i 500 anni dalla morte di Leonardo da Vinci, svelando così la decorazione ideata dall'autore con un pergolato di 18 gelsi e dettagli di paesaggi che appaiono sulle pareti della sala.

La collaborazione con gli istituti penitenziari

LaboRAEE è una società controllata da Amsa che gestisce un impianto di trattamento di rifiuti elettronici (RAEE) all'interno della casa di reclusione di Bollate, impiegando personale prevalentemente detenuto. Il progetto nasce dalla collaborazione con Regione Lombardia ed il Provveditorato Amministrazione Penitenziaria Lombardia ed è volto a facilitare le attività di smontaggio e valorizzazione delle componenti rimosse dai rifiuti elettronici, con un importante contributo in termini di economia circolare derivante dal recupero dei RAEE. Questo progetto rappresenta un esempio di inclusione e un'opportunità di sviluppo professionale per le persone detenute, favorendo il loro reingresso da cittadini attivi nella vita civile mediante l'acquisizione di competenze professionali che sostengano il loro inserimento lavorativo.

A2A ha, inoltre, contribuito al progetto "Sguardo oltre il carcere: rafforzamento della società civile nell'inclusione sociale e nella tutela e promozione dei detenuti ed ex-detenuti in Camerun", in collaborazione con "Associazione Centro orientamento Educativo (COE)" e cofinanziato dall'Agenzia Italiana per la Cooperazione allo Sviluppo Scambi formativi. Il progetto promuove l'attività di rafforzamento delle capacità cooperative e di altri attori coinvolti nelle esperienze pilota di economia carceraria in Camerun, e A2A ha contribuito promuovendo le esperienze di impegno di A2Abroad/LaboRAEE nelle carceri del territorio di Milano, portando le proprie *best practice* come esempi di successo di sviluppo dell'economia carceraria e dell'impresa sociale nella funzione educativa e risocializzante del carcere.

Distribuzione Compost

Il compost biologico prodotto dagli impianti di A2A Ambiente è stato distribuito gratuitamente a Milano in diverse occasioni al Parco delle Cave, dove è iniziata anche un'attività orticola (inizialmente spontanea e non regolamentata) che oggi ha assunto una valenza sociale e aggregativa. A2A Ambiente, in collaborazione con AMSA, ha aderito all'iniziativa supportando gli orti e fornendo il compost biologico prodotto nei suoi impianti di compostaggio. Il compost è stato distribuito anche in occasione della Milano Green Week, la manifestazione promossa dal Comune di Milano dedicata all'ambiente. Complessivamente sono state distribuite due tonnellate di *compost*, in sacchetti che potevano essere ritirati in 7 punti della città.

Deiezioni canine

Amsa ha proposto al Comune di Milano l'installazione di 100 nuovi cestini dedicati alla raccolta delle deiezioni canine posizionati esclusivamente sulle pubbliche vie in zone lontane dalle aree cani. Questo per mettere a disposizione dei proprietari di cani ulteriori punti di conferimento per le deiezioni dei loro animali, migliorando così la pulizia delle strade. Ad oggi sono state individuate le aree in cui posizionare i cestini ed è stata realizzata la grafica per la personalizzazione degli stessi.

Dona valore

Nell'ambito delle attività di miglioramento del servizio di raccolta degli indumenti usati offerto ai cittadini milanesi, è stata realizzata da Amsa una campagna di comunicazione con l'obiettivo di incrementare la raccolta differenziata degli indumenti utilizzati.

Raduno Alpini

In occasione dell'anniversario per i 100 anni, gli Alpini hanno svolto il loro raduno a Milano e Amsa, al fine di ottenere un buon livello di raccolta differenziata nella manifestazione, ha fornito tutte le attrezzature per effettuare correttamente la raccolta differenziata in tutte le zone interessate dall'evento ed ha, inoltre, realizzato una bandiera commemorativa allestita su tutti gli automezzi di Amsa nei giorni del raduno.

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo modello
di business

2
Governance

3
Strategia di
sostenibilità

4
Stakeholder
engagement
e Analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
con i Clienti

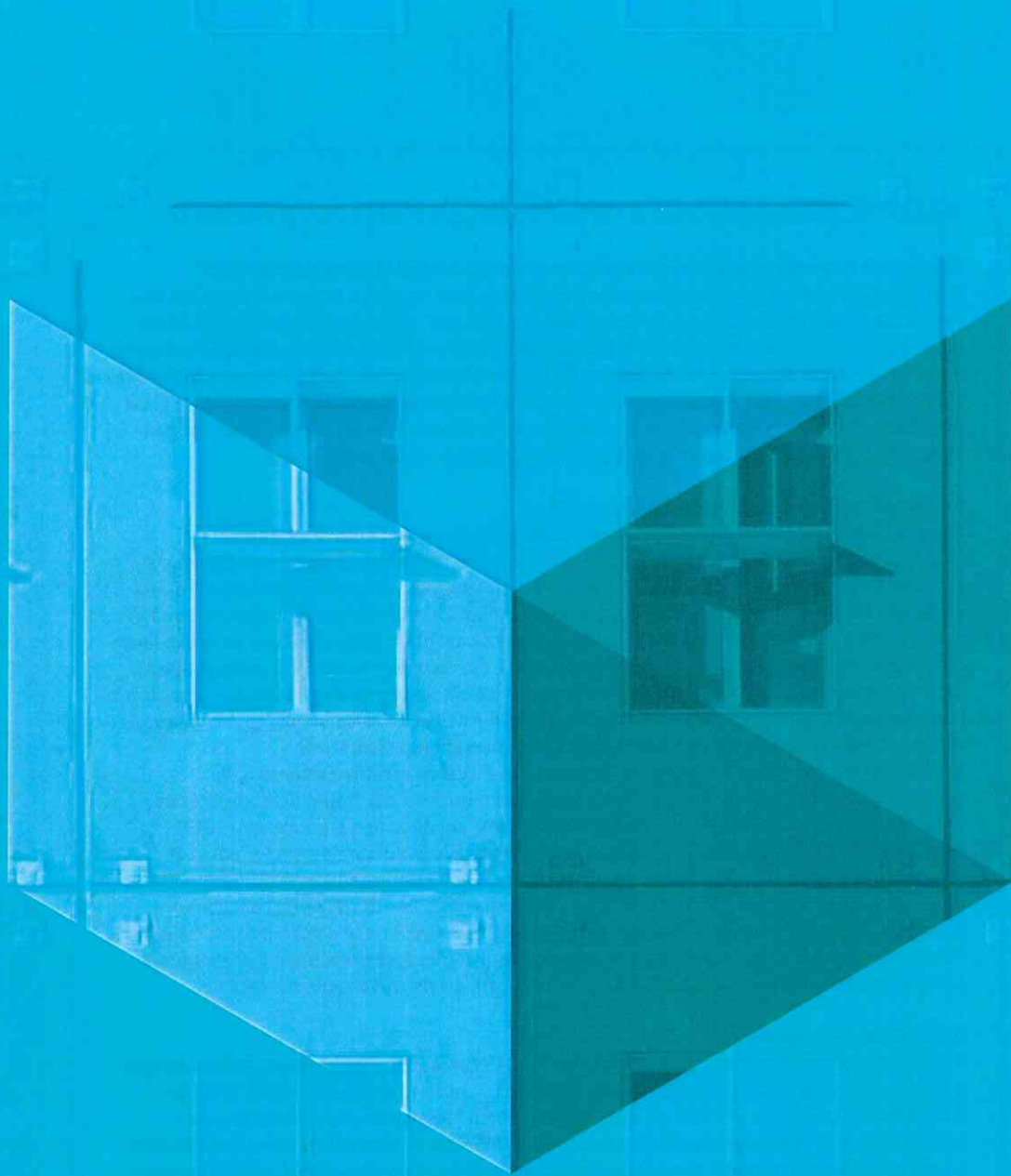
Relazione con
la Comunità

Relazione con
i Fornitori

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index





...the building's design is a response to the site's unique challenges. The architects have created a structure that is both functional and aesthetically pleasing, one that seamlessly integrates with its surroundings. The use of local materials and traditional building techniques has resulted in a structure that is not only sustainable but also deeply rooted in the local culture.

The building's design is a testament to the power of architecture to transform a space. It is a structure that is both functional and aesthetically pleasing, one that seamlessly integrates with its surroundings. The use of local materials and traditional building techniques has resulted in a structure that is not only sustainable but also deeply rooted in the local culture.