

STAKEHOLDER COINVOLTI	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO	TEMATICHE TRATTATE DURANTE LE ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO, IDENTIFICATE PER BU
Istituzioni Enti Regolatori e Autorità di controllo	- Incontri (fisico, call, web) - Convegni, conferenze stampa, eventi - Gruppi di lavoro/comitati - Visite agli Impianti	BU Ambiente - Avvio dei rapporti con ARERA. Incontri di informazione sulle attività di A2A Ambiente, fornendo primi spunti di priorità e temi «caldi» - Incontro con amministratori comune di Pero per problematiche di esalazioni sul territorio nelle vicinanze del Termovalorizzatore Silla2 - Visite impianti/sedi - Audizioni e commissioni
		BU Reti e calore - Incontro Servizio Conciliazione AU - valutazione della gestione e segnalazioni di criticità riscontrate - Presentazione delle prime valutazioni di Unareti sul Piano di Messa in Servizio degli <i>smart meter</i> 2G per le aree di propria competenza e avvio di interlocuzione con la Direzione Infrastrutture di Arera su principali criticità tecniche e regolatorie - Incontri con istituzioni per revisione dei prezzi del servizio di teleriscaldamento e del credito d'imposta - Visita al cantiere del nuovo depuratore di Nuvolera da parte dei sindaci, assessori e consiglieri dei comuni coinvolti
		BU Mercato - Incontro Servizio Conciliazione AU - valutazione della gestione e segnalazioni di criticità riscontrate - Con il supporto della società Utilitatis, organizzato un <i>workshop</i> di presentazione del <i>Green Book</i> alla Direzione Energia e Industria di base (DG Concorrenza di AGCM) - Incontri per espansione mobilità elettrica Valtellina - Incontri per espansione mobilità elettrica Milano
		BU Corporate Incontri con i referenti delle istituzioni nei territori in cui il Gruppo opera per ascolto delle esigenze, rendicontazione attività e valutazione progetti futuri
		BU Generazione e Trading - Incontro con amministratori per attività varie su impianti idroelettrici della Calabria - Incontro con Commissione per il Progetto di riqualificazione della ciminiera della Centrale di Ponti sul Mincio - Incontri per attività legate alla riconversione Centrale di Monfalcone - Consegna Borse di Studio Intercultura presso la Centrale Termoelettrica di Monfalcone - Incontro con amministratori per richieste di valorizzazione del territorio - Incontro per recupero del calore industriale
Multistakeholder	- Convegni/ Conferenze stampa/Eventi - Incontri (fisico, call, web) - Gruppi di lavoro/Comitati - Indagini/Sondaggi - Visite agli impianti - forumAscolto	Gruppo Analisi di materialità
		BU Ambiente - Inaugurazione nuovo impianto di selezione della plastica di Cavaglià - Visite agli impianti di delegazioni nazionali e internazionali - Presentazione studio università su energia/ambiente - Presentazione con Comune di Brescia dell'opuscolo «Il viaggio della materia» - Evento DM Biometano presso la Casa dell'Energia - Formazione e informazione pubblica sul nuovo decreto biometano ad uso esclusivo nei trasporti - Campagna informativa compostabili - Riduzione Spreco Alimentare, progetto nato da forumAscolto Milano - Progetto Decoro Urbano, progetto nato da forumAscolto Milano - Progetto Ecoisole - Progetto di raccolta dei Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche (RAEE) presso la GDO - Progetto di raccolta dell'olio alimentare esausto presso la GDO - Convegno «L'evoluzione sostenibile degli automezzi per i servizi ambientali» presso auditorium via Olgettina: una giornata di confronto tra i più autorevoli player del mercato di riferimento, che hanno illustrato gli sviluppi delle nuove tecnologie sugli automezzi di raccolta rifiuti e spazzamento delle strade - Collaborazione con il Carcere di Bollate per l'introduzione della raccolta differenziata all'interno dell'Istituto con la collaborazione dei detenuti - Presentazione alle Associazioni dei Consumatori dei risultati <i>Customer Satisfaction</i> sui servizi erogati da AMSA

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

Capitale
Finanziario

Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

Il Gruppo
Acsm Agam



3

STAKEHOLDER COINVOLTI	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO	TEMATICHE TRATTATE DURANTE LE ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO, IDENTIFICATE PER BU
Multistakeholder	• Convegni/ Conferenze stampa/Eventi • Incontri (fisico, call, web) • Gruppi di lavoro/ Comitati • Indagini/Sondaggi • Visite agli impianti • forumAscolto	BU Reti e calore • Presentazione nuove decorazioni della cabine elettriche del comune di Brescia • Piano <i>advocacy referendum</i> acqua pubblica • Corso di formazione per conciliatori idrico e teleriscaldamento • Partecipazione a manifestazione Robot&scienza con laboratori sul tema rifiuti e risparmio acqua • Presentazione lavori del nuovo depuratore della Valtrompia • Presentazione lavori del collettore nel tratto tra Brozzo di Marcheno e Tavernole sul Mella, nell'ambito del progetto del nuovo collettore Valtrompia • Presentazione intervento sul fiume Mella prodromico alla realizzazione del depuratore della Valtrompia • Inaugurazione impianto di potabilizzazione per l'abbattimento del Cromo VI • Visita al depuratore di Verzano da parte di delegazione coreana • Presentato il progetto di eliminazione progressiva del carbone per l'alimentazione della centrale di cogenerazione di Lamarmora
		BU Mercato • Progetto di ricerca per la creazione di una nuova offerta commerciale • Tavolo: Quali scenari per la fine della tutela nei mercati energetici • Incontro ARERA - organismi Adr • Presentazione installazione 32 nuove colonnine ricarica elettrica nel comune di Bergamo • CDA congiunto tra confindustria Bergamo/Varese e AIB Brescia settore terziario con visita al Termoutilizzatore
		BU Corporate • Incontri con autorità, associazioni consumatori, competitor e altre aziende sui temi delle conciliazioni ADR e definizione piani di comunicazione • Incontri con aziende, <i>start up</i> e giovani imprenditori per possibili collaborazioni • Alternanza Scuola Lavoro (lezioni, visite impianti e tirocini) • Presentazione Bilancio Integrato 2017 • Presentazione bilanci di sostenibilità territoriali (Milano, Brescia, Bergamo, Valtellina e Valchiavenna, FVG, Piemonte) • forumAscolto Piemonte • Premiazione iniziativa di sostenibilità territoriale CreiAMO FVG, nata dal forumAscolto FVG
		BU Generazione e Trading • Impianti aperti Ampezzo e Somplago • Convegno Concorso di Idee - Riqualificazione Ciminiera centrale di Ponti sul Mincio e premiazione
		Smart City • Delegazione giovani imprenditori per visita termoutilizzatore e <i>smart city lab</i> • Presentazione progetto <i>Smart City</i> in collaborazione con Provincia di Brescia per la copertura in fibra e servizi <i>smart</i> in 26 comuni bresciani
Azionisti Investitori	• Incontro (fisico, call, web) • Gruppi di lavoro/ Comitati	BU Ambiente • Intervento "La Sostenibilità in A2A", con focus sull'Economia Circolare
		BU Corporate • Presentazione Risultati FY 2017 e Piano Strategico 2018-2022 • Presentazione Risultati Q1 2018 • Presentazione Risultati H1 2018 • Presentazione Risultati 9M 2018
Fornitori	• Convegni/ Conferenze stampa /Eventi • Incontri (fisico, call, web)	BU Mercato • Evento coi fornitori commerciali per condivisione strategie e obiettivi • Evento formativo rete di vendita

STAKEHOLDER COINVOLTI	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO	TEMATICHE TRATTATE DURANTE LE ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO, IDENTIFICATE PER BU
Clienti	• Convegni/ Conferenze stampa /Eventi • Incontri (fisico, call, web) • Gruppi di lavoro/ Comitati • Focus Group • Indagini/Sondaggi	BU Ambiente • Ufficio Mobile • Campagna "Carrello virtuale, imballo reale" di Comieco e AMSA • Attività di comunicazione e informazione sul tema rifiuti a favore della corretta raccolta differenziata (amministratori, cittadini, comunità straniere, residenti case ALER) • Indagini di <i>customer satisfaction</i> per i servizi di igiene ambientale di Milano e provincia (utenze residenziali, utenze commerciali e pagina facebook)
		BU Mercato • Inaugurazione <i>store</i> temporaneo a2a energia per informare cittadini sul mercato libero • Sondaggio <i>online</i> per verificare l'interesse della clientela domestica verso le proposte di prodotti e servizi VAS di A2A Energia in essere e in fase di studio • Sondaggio per la raccolta di opinioni da parte dei clienti di A2A Energia per l'attivazione del nuovo canale di vendita, costituito da negozi fisici, e della forza vendita territoriale da affiancare ai canali tradizionali • Sondaggio sull'efficacia della campagna di <i>brand awareness</i>, che per la prima volta ha visto la presenza di un <i>testimonial</i> • Eventi di incontro annuale con i più grandi clienti • Promozione di soluzioni per efficienza energetica (Evento Brescia Sostenibilità, Brixia Forum, Gestione Temporary presso castello di Brescia in occasione della manifestazione CIDNEON, Festival dell'Ambiente Bergamo con esposizione auto elettrica) • Fiera/evento di promozione e-moving (Fa' la cosa giusta, Quattroruote Street Show, e-Mob, Settimana della sostenibilità)
		BU Corporate • Presentazione nuovo bando «Doniamo Energia 2» del Banco dell'Energia, in collaborazione con Fondazione ASM e Fondazione CARIPO • Indagini di <i>customer satisfaction</i> per i servizi di igiene ambientale di Milano e provincia, Como, Bergamo
Comunità Locale Cittadini	• Incontri (fisico, call, web) • Convegni/ Conferenze stampa/Eventi • Indagini/ Sondaggi • Gruppi di lavoro/ Comitati • Visite agli impianti	BU Ambiente • Attività di educazione ambientale • Partecipazione al Piano Quartieri organizzato dal Comune di Milano • Incontri aperti a tutti i cittadini per conoscere attività e metodi per realizzare compost di qualità a partire dai rifiuti organici e verdi nel proprio giardino utilizzando le compostiere • Campagna di sensibilizzazione dei cittadini al corretto utilizzo dei cestini stradali
		BU Reti e calore • Incontro con Protezione Civile Comune di Milano • Incontro Ciclo dell'acqua, Depurazione e Acquedotto, Rispetto dell'acqua come risorsa e Lotta allo spreco • Presentazione nuovi contatori <i>smart</i> dell'acqua e comunicazione inizio sostituzione dei vecchi
		BU Mercato • BARCOLANA - sponsorizzazione evento e relazioni istituzionali • A2A Energia <i>match sponsor</i> della partita del Basket Brescia contro Milano
Media	• Incontri (fisico, call, web)	BU Corporate • Testimonianze e <i>career day</i> presso le università • Iniziative di educazione ambientale per le famiglie • Supporto alle <i>start up</i> innovative per favorire lo sviluppo territoriale
		BU Generazione e Trading • Pianificazione attività 2018 con associazioni locali
		BU Corporate • Pianificazione iniziative di comunicazione con media locali

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam



STAKEHOLDER COINVOLTI	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO	TEMATICHE TRATTATE DURANTE LE ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO, IDENTIFICATE PER BU
Dipendenti	• Convegni/ Conferenze stampa /Eventi • Incontri (fisico, call, web) • Gruppi di lavoro/ Comitati • Focus Group • Indagini/Sondaggi	Gruppo • Induction A2A, progetto, dedicato ai neoassunti under 35 anni laureati professional del Gruppo • Nell'ambito del progetto di <i>Talent Management</i>, è stato avviato il programma <i>Young Talent</i>, dedicato ai giovani potenziali del Gruppo (under 35 anni laureati con ruolo di professional), circa 130 • ABC Sviluppo Manageriale - Avvio terza, quarta, quinta e sesta Plenarie e 2 moduli formativi del percorso di formazione manageriale dedicato ai 1.100 capi • Programma LiHS, finalizzato a sviluppare la cultura della sicurezza all'interno dell'organizzazione attraverso un percorso di <i>cascading</i> • Attività di sensibilizzazione per le linee datoriali sul tema appalti relativamente ad aspetti ambientali e di sicurezza sul lavoro • Survey per capire lo stato di applicazione e l'efficacia del modello organizzativo HSE attualmente adottato
		BU Ambiente • Iniziative di <i>team building</i> e <i>change management</i>
		BU Reti e calore • <i>Network Day</i>: coinvolge 2.000 persone della BU Reti e Calore in 9 sessioni formative della durata di mezza giornata sui seguenti temi: Posizionamento e strategia della BU; Progetti in corso per le Società della BU; Temi HR; Cantieri Lean, Mistral e percorsi di miglioramento
		BU Mercato • Iniziative di <i>change management</i> • Varie iniziative di formazione: <i>Digital Customer Experience</i> (progetto formativo a supporto della <i>Digital Transformation</i>), formazione rivolta alla funzione Marketing del Gruppo, ha l'obiettivo di approfondire le competenze tecniche, esplorare le evoluzioni del settore, i <i>trend</i> di riferimento e l'approccio <i>customer centric</i>, tematiche legate ai SEU e all'autoproduzione per supportare nuovi investimenti del Gruppo A2A interni o su terzi
		BU Corporate • ABC Sviluppo Manageriale – coordinamento con CoDir per l'approfondimento di tematiche prioritarie e in fase di innovazione e revisione di processo legate al modello manageriale, emanato a valle della prima fase del progetto ABC • Iniziative di <i>team building</i> e <i>change management</i> • Incontri <i>Ambassador</i> Banco dell'Energia • Iniziative formative diffuse, in presenza e tramite <i>webinar</i> su diverse tematiche (acquisti, 231, vendita, sicurezza...) • Eventi Ad Incontra • Condivisione e apertura all'utilizzo dello strumento Bussola 2.0 e condivisione con tutti i Direttori di Staff del Modello di dimensionamento dinamico • Applicazione metodologia <i>Lean</i> tramite 15 iniziative progettuali in tutte le BU • <i>Welfare day</i> finalizzati alla presentazione ai dipendenti della nuova piattaforma <i>welfare</i> e dei servizi da questa offerti • Eventi di consegna borse di studio ai figli dei dipendenti • Survey ai clienti interni delle funzioni corporate e delle BU sul livello di gradimento percepito rispetto ai servizi erogati dalle funzioni di Staff • Partecipazione ad un'indagine della rivista Panorama. Risultati: A2A è tra le aziende dove si lavora meglio in Italia nel settore Materie Prime, Energia, Approvvigionamento e Smaltimento
		BU Generazione e Trading • Iniziative di <i>change management</i> • Iniziativa di formazione interna su regolazione <i>market abuse</i> e ruolo delle autorità preposte all'<i>enforcement</i>
		Smart City • <i>Smart City Day</i> presso "Campus Party": sviluppare la capacità di collaborare e lavorare in <i>team</i>; rafforzare il senso d'identità ed aumentare l'<i>engagement</i> verso Gruppo e Azienda

STAKEHOLDER COINVOLTI	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO	TEMATICHE TRATTATE DURANTE LE ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO, IDENTIFICATE PER BU
Sindacati	- Incontri (fisico, call, web) - Focus Group	BU Ambiente - Accordo Premio di risultato anni 2018-2019 - Erogazione di un contributo aziendale in caso di conseguimento della patente C e della certificazione CQC - Piano annuale di addestramento e formazione
		BU Corporate - Condivisione con i sindacati: - Progetto <i>Welfare</i> di conversione - Progetto <i>Smartworking</i>
Associazioni di categoria/ordini professionali/Comitati civici e spontanei	- Incontri (fisico, call, web) - Convegni/ Conferenze stampa /Eventi - Gruppi di lavoro/ Comitati	BU Corporate - Incontri conoscitivi con nuovi vertici - Valutazione possibili sinergie, <i>partnership</i> e collaborazioni - Eventi di raccolta fondi per Banco dell'Energia
		Smart City Incontro per possibile collaborazione stesura report "Osservatorio Milano 2019" con focus <i>smart cities</i>
Scuole	- Incontri (fisico, call, web) - Convegni/ Conferenze stampa /Eventi	BU Ambiente - Mostra laboratorio "Il gioco delle 4R- Riduzione, Riuso, Riciclo, Recupero" per sensibilizzare le nuove generazioni e le loro famiglie al tema della riduzione dei rifiuti e del riciclo nella filosofia dell'economia circolare; la mostra e la sua fruizione gratuita da parte delle scuole ha avuto una valenza educativa molto rilevante. È stata allestita a Milano, Brescia e Acerra - Coinvolgimento e partecipazione nell'ambito delle iniziative STEM (<i>Science Technology Engineering Mathematics</i>) promosse dal Comune di Milano per sensibilizzare le nuove generazioni verso lo studio e il percorso professionale in ambito tecnico e tecnologico - Evento Missione terra per 35 classi della città di Milano si sono sfidate in giochi di abilità e quiz sui temi elencati - Arena Civica 19 aprile - Sviluppo della raccolta differenziata nelle scuole di Milano tramite il progetto pilota #Ambienteascuola che coinvolge 540 classi di Primarie e Secondarie di I e II grado, distribuite in una trentina di plessi scolastici nei nove Municipi, per un totale di 12mila alunni. Sono stati distribuiti 2.400 contenitori nelle classi e negli spazi comuni e ottoento poster informativi
		BU Corporate - Evento di presentazione ai docenti delle attività per le scuole di Milano e Brescia sui temi del rispetto e della valorizzazione delle diversità - Incontri formativi con gruppi composti da dirigenti scolastici, docenti, personale ata, rappresentanti studenti e genitori sul tema della raccolta differenziata - Evento di premiazione delle 6 classi vincitrici del <i>reality game</i> "La nostra energia per l'ambiente"
		BU Generazione e trading - Incontri con università per possibili attività di collaborazione e per assegni di ricerca - Progetto Alternanza Scuola-Lavoro: Promozione di iniziative di educazione ambientale, di cittadinanza attiva e conoscenza delle attività del Gruppo, anche attraverso l'organizzazione di visite presso gli impianti e <i>stage</i> per gli studenti delle scuole secondarie di secondo grado

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam



Handwritten signature and the number 7.

Figura 2_Aspetti materiali e relativo perimetro di applicazione

TEMI MATERIALI PER A2A	ASPETTI GRI CORRISPONDENTI	PERIMETRO/ BOUNDARY INTERNO	PERIMETRO/ BOUNDARY ESTERNO
Condotta etica del business	• Anticorruzione (GRI 205) • Comportamento anti-competitivo (GRI 206) • Conformità su aspetti ambientali (GRI 307) • Conformità su aspetti sociali (GRI 419)	Gruppo	-
Elementi di sostenibilità nella Governance aziendale	• Non discriminazione (GRI 406)	Gruppo	-
Gestione dei rischi e delle opportunità di sostenibilità	• Conformità su aspetti sociali (GRI 419) • Anticorruzione (GRI 205) • Ricerca e sviluppo (EU Supplement)	Gruppo	Comunità/ Clienti / Fornitori*
Rispetto e promozione dei Diritti Umani lungo la catena del valore del Gruppo	• Libertà di associazione e contrattazione collettiva (GRI 407) • Valutazione dei diritti umani (GRI 412)	Gruppo	Fornitori*
Creazione di valore economico sostenibile	• Performance economica (GRI 201) • Impatti economici indiretti (GRI 203)	Gruppo	Azionisti/ Istituzioni
Sviluppo innovativo e gestione efficiente delle infrastrutture del Gruppo	• Energia (GRI 302) • Gestione efficiente (EU Supplement)	Gruppo	-
Economia circolare e uso responsabile delle risorse	• Materiali (GRI 301) • Scarichi e rifiuti (GRI 306)	BU Ambiente BU Reti e Calore BU Generazione e Trading	Comunità
Uso efficiente dell'acqua	• Acqua (GRI 303) • Scarichi e rifiuti (GRI 306)	Gruppo	Fornitori*
Lotta al cambiamento climatico e contenimento delle emissioni in atmosfera	• Energia (GRI 302) • Emissioni (GRI 305)	Gruppo	Fornitori*/ Clienti
Tutela della biodiversità	• Conformità su aspetti ambientali (GRI 307) • Biodiversità (GRI 304)	Gruppo	Comunità
Qualità dell'acqua distribuita	• Conformità su aspetti ambientali (GRI 307)	BU Reti e Calore	Comunità/ Clienti
Mobilità sostenibile	• Energia (GRI 302) • Emissioni (GRI 305) • Gestione efficiente (EU Supplement)	Gruppo	Comunità/ Clienti
Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro	• Salute e sicurezza sul lavoro (GRI 403)	Gruppo	Appaltatori
Valorizzazione del Capitale Umano	• Occupazione (GRI 401) • Sviluppo e formazione (GRI 404)	Gruppo	-

TEMI MATERIALI PER A2A	ASPETTI GRI CORRISPONDENTI	PERIMETRO/ BOUNDARY INTERNO	PERIMETRO/ BOUNDARY ESTERNO
Diversità e welfare aziendale	• Diversità e pari opportunità (GRI 405)	Gruppo	-
Innovazione tecnologica e Smart City	• Ricerca e sviluppo (EU Supplement) • Demand side management (EU Supplement)	Gruppo	Istituzioni
Responsabilità e Sicurezza nella fornitura di servizi e prodotti	• Salute e sicurezza dei consumatori (GRI 416) • Etichettatura di prodotti e servizi (GRI 417) • Privacy dei consumatori (GRI 418)	BU Mercato BU Reti e Calore	Istituzioni/ Comunità/ Clienti
Qualità e Innovazione nella fornitura di servizi e prodotti	• Privacy dei consumatori (GRI 418) • Accessibilità del servizio (EU Supplement) • Demand side management (EU Supplement)	BU Mercato BU Reti e Calore Smart City	Istituzioni/ Comunità/ Clienti
Rapporto con gli stakeholder del Gruppo	• Comunità locale (GRI 413) • Politica pubblica (GRI 415)	Gruppo	-
Educazione ambientale e alla cittadinanza attiva	• Comunità locale (GRI 413)	Gruppo	-
Gestione responsabile della catena di fornitura	• Pratiche di approvvigionamento (GRI 204) • Valutazione fornitori su aspetti ambientali (GRI 308) • Valutazione fornitori su impatti sociali (GRI 414)	Gruppo	Fornitori*

* Limitazione di perimetro: la rendicontazione è relativa solo ai fornitori diretti e non a quelli di secondo livello.

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

Capitale
Finanziario

Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

Il Gruppo
Acsm Agam



9

Capitale Finanziario

Figura 3_Prospetto di calcolo del Valore Aggiunto Globale [GRI 201 - 1_4]

(milioni di euro)		2016	2017	2018
+A)	Valore della produzione	4.860	5.796	6.494
	Ricavi delle vendite e delle prestazioni (- rettifiche di ricavo)	4.576	5.590	6.270
	Variazione delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti	0	0	0
	Variazione di lavori in corso su ordinazione	5	0	1
	Altri ricavi e proventi	279	206	223
	Contributi da enti pubblici	0	0	0
- B)	Costi intermedi della produzione	3.382	4.000	4.740
	Consumi di materie prime e materiali di consumo	176	296	344
	Consumi di energia e combustibili	1.938	2.554	3.038
	Costi per servizi	758	849	985
	Altri costi operativi	108	106	93
	Accantonamenti per rischi su crediti compresi nell'attivo circolante	21	35	25
	Accantonamenti per rischi	50	10	-5
	Altre svalutazioni di valore delle immobilizzazioni	245	34	160
	Oneri diversi di gestione	100	135	136
	Capitalizzazione materiali per lavori interni	-14	-19	-36
	VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	1.478	1.796	1.754
- C)	Gestione finanziaria	-2	4	4
	Proventi finanziari	16	19	16
	Oneri finanziari che non costituiscono remunerazione del capitale di credito	-15	-20	-16
	Proventi e Oneri derivanti dalla valutazione di partecipazioni in società collegate	-3	5	4
-D)	Componenti accessori e straordinari	116	-145	56
	+/- saldo gestione accessoria	64	-145	42
	+/- saldo componenti straordinari	52	0	14
	VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	1.592	1.655	1.814
	- Ammortamenti della gestione	403	410	463
	VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	1.189	1.245	1.351

GW

Figura 4_Prospetto di distribuzione del Valore Aggiunto Globale Lordo [GRI 201 - 1_4]

(milioni di euro)	2016	2017	2018
REMUNERAZIONE DEL PERSONALE	450	475	492
Salari e stipendi	389	420	428
TFR	26	29	31
Altri costi	35	26	33
REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI RISCHIO	125	159	190
Utili distribuiti	126	153	180
Risultato netto dell'esercizio di pertinenza di terzi	-1	6	10
REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO	159	138	116
TRASFERIMENTI ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	286	268	322
Imposte dirette destinate allo Stato	139	106	148
Altre imposte e tasse destinate allo Stato	1	2	1
Oneri sociali	146	160	173
TRASFERIMENTI A FAVORE DELLA COMUNITA' LOCALE	63	65	67
Imposte dirette destinate agli Enti locali	28	26	30
Tasse ed imposte locali	31	33	33
Sponsorizzazioni	1	1	1
Contributi a Fondazioni AEM e ASM, aiuti, liberalità, beneficenza	3	5	3
REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA	509	550	627
Riserve	106	140	164
Ammortamenti	403	410	463
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	1.592	1.655	1.814

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

Capitale
Finanziario

Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

Il Gruppo
Acsm Agam

Figura 5_Margine operativo lordo per Business Unit*

(milioni di euro)	2016	2017	2018
Generazione e Trading	404	356	370
Mercato	144	216	206
Ambiente	240	261	268
Reti e Calore	397	391	410
Smart City	6	7	11
Corporate	-29	-30	-34
Esteri	69	-2	0
Totale	1.231	1.199	1.231

* I dati 2017 sono stati modificati in quanto recepiscono gli effetti economici derivanti dalla riclassificazione ai fini dell'IFRS 5 delle poste economiche del Gruppo EPCG.



Figura 6_Stato patrimoniale - milioni di euro

	2016	2017	2018
Capitale immobilizzato netto	6.136	5.780	6.131
Capitale di funzionamento	278	235	302
Attività passività destinate alla vendita	1	224	112
Capitale investito netto	6.415	6.239	6.545
Patrimonio netto	3.279	3.013	3.523
- Quota del Gruppo	2.726	2.878	3.135
- Quota di Terzi	553	135	388
Posizione finanziaria netta	3.136	3.226	3.022
Totale fonti	6.415	6.239	6.545
Indebitamento finanziario lordo	3.817	3.961	3.692

Figura 7_Principali indici di bilancio

	2016	2017	2018
Fatturato per lavoratore a tempo indeterminato (milioni di euro)	0,44	0,51	0,54
MOL per lavoratore a tempo indeterminato (milioni di euro)	0,10	0,11	0,10
Numero medio lavoratori a tempo indeterminato	11.086	11.280	12.136

Figura 8_CAPEX (spese per capitale)* - milioni di euro [GRI 201_1]

	2016	2017	2018
Generazione e Trading	36	64	57
Mercato	8	11	18
Ambiente	79	107	103
Reti e Calore	213	229	261
Smart City	6	10	11
Estero	27	4	0
Corporate	17	29	29
Totale	386	454	479

* La riclassificazione dei dati 2017 è stata modificata per recepire le variazioni interne al perimetro di rendicontazione, in particolare: BU MERCATO e BU RETI e CALORE.

Figura 9_Andamento di borsa

	2016	2017	2018
Capitalizzazione media (milioni di euro)	3.685	4.455	4.763
Capitalizzazione al 31.12 (milioni di euro)	3.853	4.831	4.926
Volumi medi	11.140.269	9.729.351	9.807.945
Prezzo medio dell'azione* (euro per azione)	1,176	1,422	1,520
Prezzo massimo dell'azione* (euro per azione)	1,287	1,635	1,687
Prezzo minimo dell'azione* (euro per azione)	0,956	1,232	1,392

* Euro per azione (Fonte: Bloomberg)

Capitale Manifatturiero

Produzione di energia

Figura 10_Availability factor medio del parco impianti [G4 - EU30]

FATTORE MEDIO DI DISPONIBILITÀ A2A (%)	2016	2017	2018
Tradizionale a carbone	89%	81%	80%
Tradizionale a olio combustibile denso	80%	75%	80%
Ciclo combinato a gas naturale	79%	82%	87%
Idroelettrico fluente	86%	86%	86%
Idroelettrico a bacino	88%	89%	85%
Idroelettrico a serbatoio	88%	85%	87%

FATTORE MEDIO DI DISPONIBILITÀ LGH (%)	2016	2017	2018
Idroelettrico fluente	-	90%	90%

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam

Figura 11_Energia elettrica netta prodotta suddivisa secondo le tipologie di impianto e fonte – GWh [G4 - EU2]

		2016	2017	2018
Business Unit Generazione e Trading	Impianti termoelettrici*	7.872	11.442	10.671
	Impianti idroelettrici	4.218	3.464	4.464
	Impianti fotovoltaici (compresa energia consumata)	3	12	63
Business Unit Reti e Calore	Impianti di cogenerazione	187	277	285
Business Unit Ambiente	Impianti di valorizzazione dei rifiuti (compreso biogas), caldaie a gas naturale**	1.002	1.141	1.183
Totale***		13.282	16.336	16.666

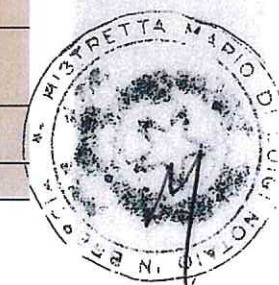
* I dati differiscono da quelli inseriti nella Relazione sulla Gestione in quanto la Centrale Termoelettrica di Scandale è stata scorporata, così come descritto in Nota Metodologica, in coerenza con i dati del capitale naturale e del Piano di Sostenibilità

** Il dato 2017 è stato aggiornato incorporando la produzione del Termovalorizzatore di Acerra, pari a 631 GWh.

*** Per le motivazioni sopra esposte il totale della produzione 2017 risulta modificato.

Figura 12_Energia termica netta prodotta suddivisa secondo le tipologie di impianto e fonte – GWh

		2016	2017	2018
Business Unit Ambiente	Impianti di valorizzazione dei rifiuti (compreso biogas), caldaie a gas naturale	1.348	1.362	1.403
Business Unit Reti e Calore	Impianti di cogenerazione, termici gas naturale, pompe di calore, biogas, pannelli solari	931	1.324	1.213
Business Unit Generazione	Recupero termico	20	40	33
Totale		2.299	2.726	2.649



Handwritten signature in blue ink.

Distribuzione di energia

Figura 13_Estensione del servizio di distribuzione energia elettrica [G4 - EU4]

	2016	2017	2018
Km reti elettriche	14.039	14.919	15.014
di cui cavo interrato	12.013	12.745	12.039

Figura 14_Estensione del servizio di distribuzione gas

	2016	2017	2018
Km reti gas	8.057	11.183	11.193

Figura 15_Energia elettrica, termica e gas immessi in rete

	2016	2017	2018
Energia elettrica distribuita (GWh)	11.204	11.590	11.747
Energia termica e frigorifera distribuita (GWh)	2.885	3.133	3.130
Gas naturale distribuito (Mm³)	2.096	2.480	2.425
Gas naturale trasportato (Mm³)	324	370	372

Figura 16_Illuminazione pubblica

	2016	2017	2018
Punti luce (n°)	210.805	213.817	225.590

Ciclo idrico integrato

Figura 17_Approvvigionamento e distribuzione

DATI TECNICI	2016	2017	2018
Pozzi (n°)	262	276	190
Sorgenti (n°)	243	331	275
Impianti di potabilizzazione (n°)	65	94	122
Lunghezza rete totale (km)	4.878	5.305	4.010
Acqua erogata all'utenza e contabilizzata (Mm³)	62	69	54
Acqua prelevata (Mm³)	112	124	94
Perdite di rete e acqua non contabilizzata (Mm³)	38	44	41

Figura 18_Collettamento e depurazione

DATI TECNICI	2016	2017	2018
Fognatura - Estensione rete (km)	2.203	2.551	2.567
Acque reflue trattate (Mm³)	46	49	52
Depuratori (n°)	54	73	61

Gestione dei rifiuti

Figura 19_Rifiuti raccolti

	2016	2017	2018
Tonnellate	1.320.938	1.605.000	1.584.955

Figura 20_Rifiuti trattati per tipologia di impianto* (kt)

	2016	2017	2018
Termovalorizzatori	1.411	1.676	1.790
Discariche	192	481	455
Impianti di bioessiccazione e produzione di CDR	481	541	545
Recupero di materia e trattamento	503	938	997
Totale	2.587	3.636	3.787

* Sono considerati tutti i rifiuti in ingresso agli impianti del Gruppo. La quota 2018 al netto delle intermediazioni (467 kt) ed elisioni (-751kt) è pari a 3.504 kt di rifiuti smaltiti. Non sono inclusi i rifiuti trattati negli impianti gestiti per conto terzi (Termovalorizzatore di Acerra ed Impianto CSS di Caivano).

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

Capitale
Finanziario

Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

Il Gruppo
Acsm Agam

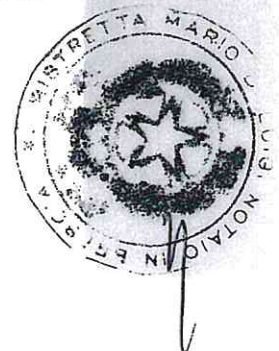


Figura 21_Rifiuti intermediati

	2016	2017	2018
Tonnellate	109.790	133.082	216.374

Teleriscaldamento e calore

Figura 22_Energia termica venduta (GWh)

	2016	2017	2018
Energia termica/frigorifera	2.412	2.682	2.620

Smart City

Figura 23_Servizi Smart City - Smart Land

	2016	2017	2018
Telecamere (n°)	1.902	1.999	2.013
Colonnine SoS (n°)	196	250	250
Postazioni di controllo (n°)	48	51	51
Isole digitali (n°)	29	29	29
Antenne wifi (n°)	1.140	1.140	1.198
Concentratori per telelettura gas (n°)	170	540	555
Sensori ambientali installati (n°)	50	100	118
Smart bin installati	-	300	6.500
Sensori smart land	-	-	62
Sensori smart parking	-	-	110
Varchi ZTL	-	-	9
Pannelli a Messaggio Variabile + park	-	-	15
Siti museali			
Siti	-	27	31
Telecamere	-	1.023	1.463
Sensori antintrusione	-	3.299	5.025
Sensori antincendio	-	2.622	3.373
Sensori IoT (laser, protezione, allagamento)	-	-	216
Difusori Evac	-	-	33
Sedi A2A			
Sedi	-	159	159
Sensori antintrusione	-	1.908	2.754
Telecamere	-	1.376	1.862
Lettori presenza/accessi	-	789	841

GW

Capitale Naturale

Figura 24_Percentuali di energia elettrica prodotta per tipologia di fonte [G4-EU2]

	2016	2017	2018
Fonti rinnovabili (idraulica, frazione rinnovabile dei rifiuti*, biogas, solare)	36%	25%	31%
Carbone	17%	13%	12%
Gas naturale	34%	51%	49%
Prodotti petroliferi	9%	8%	4%
Frazione non rinnovabile dei rifiuti	4%	3%	4%

* Per i rifiuti non pericolosi si è assunta una frazione rinnovabile pari al 51% (rif. Decreto Ministero per lo Sviluppo Economico del 18 dicembre 2008) Di conseguenza la frazione non rinnovabile è stata assunta pari al 49%.

Figura 25_Performance energetiche [GRI 302-3; G4 - EU11]

	2016	2017	2018
Rendimento medio centrali termoelettriche	41%	44%	45%
Rendimento cicli combinati a gas naturale ad alto rendimento	50%	51%	51%
Rendimento delle centrali policombustibili	34%	33%	32%
Rendimento medio di cogenerazione degli impianti a combustibili fossili	78%	77%	77%
Energia elettrica prodotta mediamente da 1 t di rifiuti (kWh/t)	803	778	754
Energia termica prodotta mediamente da 1 t di rifiuti (kWh/t)	918	816	780

Figura 26_Indicatori di impatto globale

	2016	2017	2018
Emissioni totali gas lesivi dell'ozono (kgR11 _{eq})	4,7	0,1	1,0
Emissioni acidificanti totali* (tSO _{2eq})	3.378	3.910	3.409

* Il dato 2017 è stato aggiornato in quanto si è allineata la metodologia di calcolo della Discarica di Grottaglie, e per un errore materiale di inserimento del dato sulle emissioni in transitorio della Centrale di Chivasso.

Figura 27_Indicatori di impatto dovuti all'acquisto e utilizzo di combustibili fossili [GRI 305-3]

	2016	2017	2018
Carbon footprint (tCO _{2eq} /anno)	863.223	1.031.979	933.332
Water footprint (migliaia di m ³ acqua)	24.048	28.583	20.597

Figura 28_Sanzioni Ambientali* [GRI 307-1]

	2016	2017	2018
Numero	3	8	18
Valore (euro)	10.800	30.516	66.314

* Le sanzioni più rilevanti sono relative agli impianti di Bioessiccazione di Villafalletto ed al complesso impiantistico di Corteolona (13.000 euro ognuna). Tutte le sanzioni sono relative a infrazioni alle prescrizioni autorizzative o inesattezze di tipo amministrativo che non hanno comportato danni o pericoli concreti temporanei o permanenti all'ambiente.

Tutte le sanzioni sono relative a infrazioni alle prescrizioni autorizzative o inesattezze di tipo amministrativo.

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam



17

Capitale naturale nella BU Ambiente

Risorse e materiali utilizzati

Figura 29_Risorse utilizzate nella Business Unit Ambiente [GRI 301-1; GRI 302-1_2; GRI 303-1]

	2016	2017	2018
Combustibili (TJ)			
Gas naturale	464	656	694
Petroli (OCD, gasolio)	24	67	71
Rifiuti, biomasse e CSS	15.889	19.317	21.095
Biogas (da discariche e depuratori)	624	631	484
Carburanti per autotrazione (TJ)			
Benzina	6	9	7
Gasolio	398	552	504
Metano	96	98	111
Energia elettrica (GWh)	52	53	54
Risorsa idrica consumata (migliaia m³)			
Da acquedotto	871	735	511
Da pozzo	2.495	3.004	3.160
Prodotti chimici e materiali (t)			
Acidi minerali	1.771	1.305	1.565
Additivi/condizionanti acque	310	263	260
Ammoniaca (soluzione)	5.223	5.722	6.196
Calce e neutralizzanti solidi	26.068	32.124	33.152
Carboni attivi	1.052	1.293	1.422
Cemento, sabbie ed inerti	136.605	216.722	188.808
Cloruro di sodio	98	1.704	283
Gas tecnici (azoto, CO ₂ , idrogeno, ossigeno)	848	1.118	1.370
Iodossido di sodio (soluzione)	3.131	1.917	2.260
Metanolo, solventi ed altri prodotti	1.486	1.923	2.461
Oli e lubrificanti	58	141	100
Urea (soluzione)	1.139	2.032	1.704
Totale prodotti chimici	177.789	266.265	239.583

Scarichi

Figura 30_Acque reflue industriali [GRI 306-1]

		2016	2017	2018
Volumi (migliaia di m³)	Allo scarico in fognatura	404	491	503
	Allo scarico in corpo idrico superficiale	1.402	1.115	919
	Recuperate nel ciclo produttivo	363	387	401
	% sul totale acqua prelevata	9,9%	10,5%	10,9%
	Acque derivate per raffreddamento	709	703	713
Carichi inquinanti in corpo idrico superficiale (t)	BOD	27	27	20
	COD	114	69	47

Rifiuti

Figura 31_Rifiuti speciali prodotti [GRI 306-2_4]

	2016	2017	2018
Speciali non pericolosi (t)	443.791	515.353	529.422
Speciali pericolosi (t)	84.306	104.612	111.751
Speciali totali (t)	528.097	619.965	641.173
Avviati a recupero (% sul totale)	47%	52%	52%

Emissioni

Figura 32_Emissioni totali – BU AMBIENTE [GRI 305-1_2_6_7]

	2016	2017	2018
CO ₂ da processi di combustione (t)	904.171	1.147.430	1.209.825
Emissioni biogeniche	856.550	1.083.853	1.087.985
CO ₂ da autoveicoli (t)	35.060	46.430	43.434
CO ₂ indiretta da acquisto di energia (t)	16.982	17.558	17.148
Gas fluorurati (t CO ₂ eq)	409	448	524
NO _x (t)	621	893	883
SO ₂ (t)	16	17	36
Polveri (t)	2,8	5,7	6,2
Metano (CH ₄) –perdite biogas disperso in discarica (t CO ₂ eq)	49.092	94.452	90.188
Idrocarburi policiclici aromatici (kg)	0,04	0,37	0,07
Mercurio (kg)	15	14	15
Altri metalli (Sb + As + Pb + Cr + Cu + Mn + Ni + V + Sn+Cd+Tl) (kg)	166	321	215
Diossine* (grammi tossicità equivalente)	0,015	0,033	0,039
PCB (policlorobifenili) Dioxin Like (grammi tossicità equivalente)	0,0043	0,0038	0,0079

* Il dato 2016 è stato aggiornato per coerenza di perimetro nella BU Ambiente rispetto agli anni successivi.

Figura 33_Energia prodotta dalla valorizzazione dei rifiuti [G4-EU2]

	2016	2017	2018
Energia termica da valorizzazione rifiuti e biogas	56%	52%	55%
Energia elettrica da valorizzazione rifiuti e biogas	8%	7%	7%

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

Capitale
Finanziario

Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

Il Gruppo
Acsm Agam



Capitale naturale nella BU Generazione e Trading

Risorse e materiali utilizzati

Figura 34_Risorse utilizzate nella Business Unit Generazione (GRI 301-1; GRI 302-1_2; GRI 303-1)

	2016	2017	2018
Combustibili (TJ)			
Gas naturale	31.661	56.472	56.336
Carbone	23.315	20.999	19.577
Petroliferi (OCD, gasolio)	14.771	16.415	9.342
Carburanti per autotrazione (TJ)			
Benzina	1,46	1,12	2,09
Gasolio	5,09	3,99	5,44
Metano	0,04	0,02	0,00
Energia elettrica (GWh)	172	154	162
Risorsa idrica consumata (migliaia di m³)			
Da acquedotto*	87	108	104
Da pozzo	3.239	3.531	3.144
Da corpo idrico superficiale	660	984	802
Prodotti chimici e materiali (t)			
Acidi minerali	307	280	251
Additivi/condizionanti acque	77	98	130
Ammoniaca (soluzione)	1.191	998	1.067
Calce e neutralizzanti solidi	30.399	27.088	23.615
Carboni attivi	-	-	2,7
Cemento, sabbie ed inerti	-	-	0,5
Cloruro di sodio	5	6	9,25
Gas tecnici (azoto, CO ₂ , idrogeno, ossigeno)	39	66	87
Idrossido di sodio (soluzione)	227	243	192
Metanolo, solventi ed altri prodotti	8	29	39
Oli e lubrificanti	98	82	86
Totale prodotti chimici	32.351	28.890	25.479

* Il dato 2017 è stato aggiornato per individuazione di errore materiale di inserimento.

Scarichi

Figura 35_Acque reflue industriali - BU Generazione e Trading (GRI 306-1)

		2016	2017	2018
Volumi (migliaia di m³)	Allo scarico in fognatura	204	207	281
	Allo scarico in corpo idrico superficiale	1.927	1.924	1.919
	Recuperate nel ciclo produttivo	1.088	1.084	1.258
	% sul totale acqua prelevata	34%	33%	31%
	Acque derivate per raffreddamento*	1.292.490	1.619.880	1.403.857
	Acque derivate per produzione idroelettrica	2.432.901	2.436.679	3.158.118
Carichi inquinanti in corpo idrico superficiale (t)	BOD	14,0	22,9	20,3
	COD	47,6	58,8	45

* I dati 2016 e 2017 sono stati aggiornati includendo i valori della Centrale di Cassano.

Rifiuti

Figura 36_Rifiuti speciali prodotti - BU Generazione e Trading [GRI 306-2_4]

	2016	2017	2018
Speciali non pericolosi (t)	36.040	42.322	47.842
Speciali pericolosi (t)	4.903	3.064	3.113
Speciali totali (t)	40.943	45.386	50.955
Avviati a recupero (% sul totale)	72%	91%	92,4%

Emissioni

Figura 37_Emissioni totali - BU Generazione e Trading [GRI 305-1_2_6_7]

	2016	2017	2018
CO ₂ da processi di combustione (t)	5.047.153	6.299.134	5.700.406
CO ₂ da autoveicoli (t)	483	376	553
CO ₂ indiretta da acquisto di energia (t)	55.647	51.261	51.045
Gas fluorurati (t CO _{2eq})	2.906	1.576	1.193
NO _x (t)	1.881	2.313	2.060
SO ₂ (t)	1.348	1.340	1.135
Polveri (t)	114	127	109
Idrocarburi policiclici aromatici (kg)	0,02	0,02	0,16
Mercurio (kg)	3	4	2
Altri metalli (Sb + As + Pb + Cr + Cu + Mn + Ni + V + Sn+Cd+Tl) (kg)	328	293	215
Diossine (grammi tossicità equivalente)	0,001	0,003	0,006

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam



Capitale naturale nella BU Reti e Calore

Risorse e materiali utilizzati

Figura 38_Risorse utilizzate nella Business Unit Reti e Calore [GRI 301-1; GRI 302-1_2; GRI 303-1]

	2016	2017	2018
Combustibili (TJ)			
Gas naturale	2.804	4.215	3.830
Carbone	1.846	1.828	1.781
Petroliferi (OCD, gasolio)	0,5	0,3	0,1
Biogas (da depuratori del gruppo)	7	7	6
Carburanti per autotrazione (TJ)			
Benzina	12	12	10
Gasolio	18	18	18
Metano	10	7	9
Energia elettrica (GWh)	128	145	118
Energia termica (GWh - acquisto da esterni)	385	446	456
Risorsa idrica consumata (migliaia di m³)			
Da acquedotto	673	806	728
Da pozzo	1.857	1.764	2.070
Prodotti chimici e materiali (t)			
Acidi minerali	554	547	674
Additivi/condizionanti acque	8.581	8.457	8.141
Calce e neutralizzanti solidi	1.420	1.812	1.910
Carboni attivi	50	53	94
Cloruro di sodio	1	23,65	10,8
Gas tecnici (azoto, CO ₂ , idrogeno, ossigeno)	162	174	140
Iodrossido di sodio (soluzione)	176	159	198
Metanolo, solventi ed altri prodotti	738	678	740
Odorizzanti	48	52	57
Oli e lubrificanti	22	43	48
Urea (soluzione)	439	520	528
Totale prodotti chimici	12.191	12.519	12.541

Scarichi

Figura 39_Acque reflue industriali - BU Reti e Calore [GRI 306-1]

		2016	2017	2018
Volumi (migliaia di m³)	Allo scarico in fognatura	372	418	355
	Allo scarico in corpo idrico superficiale	170	143	251
	Recuperate nel ciclo produttivo	3,8	2,3	3,1
	% sul totale acqua prelevata	0,1%	0,1%	0,1%
	Acque derivate per raffreddamento	18	15	22
Carichi inquinanti in corpo idrico superficiale (t)	BOD	0,9	0,4	1,2
	COD	3,3	1,7	3,2

Rifiuti

Figura 40_Rifiuti speciali prodotti - BU Reti e Calore [GRI 306-2_4]

	2016	2017	2018
Speciali non pericolosi* (t)	32.333	38.662	38.979
Speciali pericolosi (t)	275	299	321
Speciali totali** (t)	32.608	38.961	39.299
Avviati a recupero (% sul totale)	92%	92%	91%

* I dati 2017 sono stati aggiornati per correzione di un errore di imputazione.

** Il valore totale 2017 è variato conseguentemente all'aggiornamento del dato relativo ai rifiuti speciali non pericolosi.

Emissioni

Figura 41_Emissioni totali - BU Reti e Calore [GRI 305-1_2_6_7]

	2016	2017	2018
CO ₂ da processi di combustione (t)	338.675	419.238	392.712
CO ₂ da autoveicoli (t)	2.721	2.608	2.541
CO ₂ indiretta da acquisto di energia (t)	41.854	48.100	37.237
Gas fluorurati (t CO _{2eq})	2.154	292	960
Metano (CH ₄) - perdite dalle reti di distribuzione gas naturale* (t CO _{2eq})	43.931	38.824	43.154
NO _x (t)	203	259	179
SO ₂ (t)	118	123	129
Polveri (t)	0,4	0,5	0,7

Figura 42_Perdite elettriche di rete [GRI EU 12]

	2016	2017	2018
GWh	323	389	354

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

Capitale
Finanziario

Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

Il Gruppo
Acsn Agam



Capitale naturale nella BU Corporate

Risorse e materiali utilizzati

Figura 43_Risorse utilizzate per la Business Unit Corporate [GRI 301-1; GRI 302-1_2; GRI 303-1]

	2016	2017	2018
Acqua (migliaia m³)	184	169	168
Energia elettrica (GWh)	17	16	14
Combustibili (TJ)			
Metano	35	29	25
Carburanti (TJ)			
Benzina	2	4	3
Gasolio	12	56	48
Metano	2	3	3

Rifiuti

Figura 44_Rifiuti speciali prodotti - BU Corporate [GRI 306-2_4]

	2016	2017	2018
Speciali non pericolosi (t)	48	111	169
Speciali pericolosi (t)	26	93	93
Speciali totali (t)	74	204	262
Avviati a recupero (% sul totale)	90%	90%	98,5%

Emissioni

Figura 45_Emissioni totali - BU Corporate [GRI 305-1_2_6_7]

	2016	2017	2018
CO ₂ da processi di combustione (t)	1.940	1.613	1.425
CO ₂ da autoveicoli (t)	1.070	4.601	3.927
CO ₂ indiretta da acquisto di energia (t)	5.454	5.368	4.377
Gas fluorurati (t CO _{2eq})	536	276	552

Capitale Umano

Composizione dell'organico

Figura 46_Personale suddiviso per qualifica e tipo di contratto [GRI 102-8; 405-1]

	2016			2017			2018		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Dirigenti	121	24	145	147	27	174	146	29	175
Quadri	381	112	493	458	135	593	485	145	630
Impiegati	2.844	1.141	3.985	3.185	1.416	4.601	3.213	1.421	4.634
Operai	4.527	193	4.720	5.241	205	5.446	4.992	202	5.194
Lavoratori a tempo indeterminato	7.873	1.470	9.343	9.031	1.783	10.814	8.836	1.797	10.633
di cui contratti di formazione lavoro e di inserimento	5	-	5	11	-	11	-	-	-
Lavoratori a tempo determinato	406	28	434	551	51	602	518	45	563
di cui:									
Dirigenti	1	-	1	1	-	1	1	1	2
Quadri	1	-	1	2	-	2	2	-	2
Impiegati	23	18	41	40	39	79	32	32	64
Operai	381	10	391	507	11	518	483	12	495
TOTALE	8.279	1.498	9.777	9.582	1.834	11.416	9.354	1.842	11.196
di cui lavoratori con contratti part-time	51	244	295	38	286	324	75	275	350
di cui lavoratori con contratti full-time	8.228	1.254	9.482	9.544	1.548	11.092	9.279	1.567	10.846
Lavoratori con contratti atipici (interinali/stagisti/collaboratori)	26	9	35	84	44	128	118	40	158

* I lavoratori con contratti atipici non includono i consulenti.

Figura 47_Personale suddiviso per tipologia di contratto applicato [GRI 102-41]

	2016	2017	2018
Contratto dirigenti	146	174	177
Contratto elettrici	3.160	3.387	3.473
Contratto unico gas acqua	1.250	1.781	1.567
Contratto commercio	341	389	453
Contratto igiene urbana	4.246	4.756	4.556
Contratto fise	456	661	735
Contratto chimico	178	178	178
Altri contratti	-	90	57
Totale	9.777	11.416	11.196

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam



Figura 48_Personale suddiviso per sede di lavoro [GRI 102-8]

REGIONE	2016			2017			2018		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Abruzzo	51	5	56	51	5	56	50	5	55
Calabria	79	1	80	78	1	79	77	1	78
Campania	192	15	207	192	16	208	193	17	210
Emilia Romagna	47	6	53	46	6	52	54	10	64
Friuli Venezia Giulia	156	5	161	151	5	156	149	5	154
Lazio	2	1	3	2	1	3	3	2	5
Lombardia	7.491	1.440	8.931	8.757	1.769	10.526	8.508	1.770	10.278
Marche	-	-	-	7	4	11	8	4	12
Piemonte	78	21	99	88	21	109	100	22	122
Puglia	28	-	28	48	2	50	47	2	49
Sicilia	151	4	155	160	4	164	160	4	164
Veneto	-	-	-	-	-	-	4	-	4
Esteri	4	-	4	2	-	2	1	-	1
TOTALE	8.279	1.498	9.777	9.582	1.834	11.416	9.354	1.842	11.196

Figura 49_Numero assunzioni e tasso di turnover, suddiviso per età, sesso e area geografica [GRI 401-1]

FASCE DI ETÀ	2016			2017			2018		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Lavoratori a tempo indeterminato									
Fino a 30 anni	83	12	95	108	26	134	130	26	156
Da 31 a 40	67	8	75	90	16	106	114	26	140
Da 41 a 50	36	6	42	84	4	88	61	12	73
Oltre 50	34	-	34	24	-	24	31	3	34
Lavoratori a tempo determinato									
Fino a 30 anni	224	24	248	221	24	245	188	22	210
Da 31 a 40	144	8	152	157	6	163	141	12	153
Da 41 a 50	58	2	60	108	1	109	97	5	102
Oltre 50	22	-	22	35	2	37	47	5	52
Totale	668	60	728	827	79	906	809	111	920
Percentuale assunzioni sul totale dipendenti	8,10%	4,00%	7,40%	8,63%	4,31%	7,94%	8,44%	6,05%	8,22%

GW

Figura 50_Uscite di lavoratori nell'anno, suddivise per genere [GRI 401-1]

ITALIA	2016			2017			2018		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Pensionamento	133	7	140	168	10	178	251	9	260
Dimissioni volontarie	88	22	110	118	27	145	149	27	176
Decesso	9	1	10	14	-	14	10	1	11
Licenziamento	132	13	145	35	3	38	53	2	55
Altro (es. termine contratto a tempo determinato)	239	20	259	292	9	301	318	25	343
Totale	601	63	664	627	49	676	781	64	845
Tasso di turnover*	7,30%	4,20%	6,80%	6,54%	2,67%	5,92%	8,15%	3,49%	7,55%

* Il Tasso di Turnover è stato calcolato secondo la seguente formula: (uscite) / (forza lavoro) al 31/12.

Figura 51_Uscite di lavoratori nell'anno, suddivise per fasce di età [GRI 401-1]

ITALIA	2016					2017					2018				
	FINO A 30	31-40	41-50	OLTRE 50	TOTALE	FINO A 30	31-40	41-50	OLTRE 50	TOTALE	FINO A 30	31-40	41-50	OLTRE 50	TOTALE
Pensionamento	-	-	-	140	140	-	-	-	178	178	-	-	-	260	260
Dimissioni volontarie	23	27	16	44	110	27	43	32	43	145	41	41	37	57	176
Decesso	-	1	3	6	10	1	1	5	7	14	-	1	4	6	11
Licenziamento	-	8	11	126	145	8	9	12	9	38	8	12	20	15	55
Altro (es. termine contratto a tempo determinato)	113	74	39	33	259	116	92	63	30	301	143	92	60	48	343
Totale	136	110	69	349	664	152	145	112	267	676	192	146	121	386	845
Tasso di turnover	16,77%	6,08%	2,16%	8,81%	6,80%	15,80%	6,50%	3,14%	5,69%	5,92%	19,96%	6,50%	3,40%	8,23%	7,55%

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam



Welfare e diversity

Figura 52_Personale suddiviso per fasce di età e genere [GRI 405-1]

FASCE DI ETÀ	2016								TOTALE	
	DIRIGENTI		QUADRI		IMPIEGATI		OPERAI			
	U	D	U	D	U	D	U	D		
Fino a 30 anni			1		173	129	498	10	811	
Da 31 a 40	4	1	52	23	406	292	971	60	1.809	
Da 41 a 50	42	14	131	40	850	410	1.619	91	3.197	
Oltre 50	76	9	198	49	1.438	328	1.820	42	3.960	
Totale	122	24	382	112	2.867	1.159	4.908	203	9.777	

FASCE DI ETÀ	2018								TOTALE
	DIRIGENTI		QUADRI		IMPIEGATI		OPERAI		
	U	D	U	D	U	D	U	D	
Fino a 30 anni	-	-	-	-	235	147	541	6	929
Da 31 a 40	5	-	83	27	562	404	1.103	48	2.232
Da 41 a 50	45	17	154	55	819	445	1.736	100	3.371
Oltre 50	97	13	250	63	1.629	457	2.095	60	4.664
Totale	147	30	487	145	3.245	1.453	5.475	214	11.196

Figura 53_Personale suddiviso per categorie protette [GRI 405-1]

CATEGORIE PROTETTE	2016			2017			2018		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
CAT.PRO. (ART.18 C.2 L.68/99)	34	16	50	36	18	54	36	18	54
DISABILE	329	88	417	348	104	452	326	97	423
FASCE DEBOLI (MOBILITA'-C.INT)	5	-	5	-	-	-	-	-	-
Totale	368	104	472	384	122	506	362	115	477

Figura 54_Personale suddiviso per qualifica e anzianità aziendale [G4-EU15]

ANZIANITÀ AZIENDALE	2016						2017					
	DIRIGENTI	QUADRI	IMPIEGATI	OPERAI	TOTALE	%	DIRIGENTI	QUADRI	IMPIEGATI	OPERAI	TOTALE	%
Fino a 10 anni	58	145	1.066	2.142	3.411	34,9%	60	192	1.383	2.548	4.183	36,6%
Da 11 a 20	42	102	631	1.125	1.900	19,4%	59	141	845	1.433	2.478	21,7%
Da 21 a 30	35	160	1.495	1.403	3.093	31,6%	41	156	1.531	1.522	3.250	28,5%
Oltre 30	11	87	834	441	1.373	14,1%	15	106	920	464	1.505	13,2%
Totale	146	494	4.026	5.111	9.777	100,0%	175	595	4.679	5.967	11.416	100,0%

Figura 55_Personale suddiviso per titolo di studio

	2016				2017				2018			
	UOMINI	DONNE	TOTALE	%	UOMINI	DONNE	TOTALE	%	UOMINI	DONNE	TOTALE	%
Laurea	703	408	1.111	11,4%	927	533	1.460	12,8%	1.022	570	1.592	14,2%
Diploma di maturità	3.195	760	3.955	40,5%	3.548	917	4.465	39,1%	3.672	921	4.593	41,0%
Qualifica professionale	606	78	684	7,0%	796	93	889	7,8%	661	73	734	6,6%
Scuola dell'obbligo	3.775	252	4.027	41,2%	4.311	291	4.602	40,3%	3.999	278	4.277	38,2%
Totale	8.279	1.498	9.777	100,0%	9.582	1.834	11.416	100,0%	9.354	1.842	11.196	100,0%

	2017								
	DIRIGENTI		QUADRI		IMPIEGATI		OPERAI		TOTALE
	U	D	U	D	U	D	U	D	
	-	-	1	-	231	167	553	10	962
	5	1	76	29	502	388	1.152	47	2.200
	47	15	145	47	891	462	1.853	104	3.564
	96	11	238	59	1.600	441	2.190	55	4.690
	148	27	460	135	3.224	1.458	5.748	216	11.416

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam

	2018					
	DIRIGENTI	QUADRI	IMPIEGATI	OPERAI	TOTALE	%
	61	199	1.387	2.348	3.995	35,7%
	62	168	862	1.607	2.699	24,1%
	39	139	1.351	1.212	2.741	24,5%
	15	126	1.097	523	1.761	15,7%
	177	632	4.697	5.690	11.196	100,0%



Formazione e sviluppo del personale

Figura 56_Formazione erogata per qualifica [GRI 404-1]

	2016		2017		2018	
	NUMERO ORE	ORE MEDIE DI FORMAZIONE ANNUE PER DIPENDENTE	NUMERO ORE	ORE MEDIE DI FORMAZIONE ANNUE PER DIPENDENTE	NUMERO ORE	ORE MEDIE DI FORMAZIONE ANNUE PER DIPENDENTE
Dirigenti	4.322	29,6	6.691	38,2	9.313	52,6
Quadri	15.935	32,3	22.542	37,9	35.099	55,5
Impiegati	78.124	19,4	96.744	20,7	116.255	24,7
Operai	65.443	12,8	86.979	14,6	66.996	11,8
Totale	163.824	16,8	212.956	18,7	227.663	20,3

Figura 57_Formazione erogata per genere [GRI 404-1]

	2016		2017		2018	
	NUMERO ORE	ORE MEDIE PER DIPENDENTE	NUMERO ORE	ORE MEDIE PER DIPENDENTE	NUMERO ORE	ORE MEDIE PER DIPENDENTE
Uomini	144.317	17,4	185.338	19,3	186.109	19,9
Donne	19.507	13	27.617	15,1	41.554	22,6
Totale	163.824	16,8	212.956	18,7	227.663	20,3

Figura 58_Formazione in ambito salute e sicurezza

	2016	2017	2018
Ore di formazione	86.492	112.023	102.776

Figura 59_Costo formazione

	2016	2017	2018
€	1.800.223	3.013.190	2.520.072
% costi di formazione coperti da fondi interprofessionali	30%	29%	29%

Figura 60_Dipendenti formati nell'anno (percentuale sul totale)

	2016	2017	2018
%	87%	92%	85%

Figura 61_Partecipazioni ai corsi di formazione (numero totale)

	2016	2017	2018
n.	37.634	55.830	57.209

Figura 62_Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance [GRI 404-3]

	2016	2017	2018
%	47%	47%	49%

Figura 63_Dipendenti di imprese terze coinvolti in formazione su salute e sicurezza

	N° DIPENDENTI COINVOLTI	ORE DI FORMAZIONE EFFETTUATE
2016	1.691	6.011
2017	2.353	4.506
2018	1.291	3.876

Salute e sicurezza sul lavoro

Figura 64_Dati infortunistici* [GRI 403-2]

	2016	2017	2018
N° decessi	-	-	-
N° infortuni (escl. itinere)	556	577	521
Uomo	506	526	485
Donna	50	51	36
N° giorni di assenza	14.109	14.861	12.710
Durata media	25,42	25,76	24,21
Indice di frequenza IF	35,66	31,80	29,14
Indice di gravità IG	0,91	0,82	0,71
Indice di incidenza II	11,52	10,0	8,0
Infortuni in itinere	112	113	90

* Per il calcolo degli indici si considerano solo gli infortuni professionali che comportano almeno un giorno di assenza escluso quello dell'evento; sono quindi escluse le medicazioni/cautelative e gli infortuni non riconosciuti. Gli infortuni professionali comprendono anche quelli che avvengono per semplice spostamento, con o senza mezzi. Nella tabella vengono conteggiati tutti gli infortuni occorsi ai dipendenti.

IF = indice di frequenza (n° infortuni x 1.000.000 : ore lavorate)

IG = indice di gravità (n° giorni assenza x 1.000 : ore lavorate)

II = indice di incidenza (n° infortuni x 1.000 : organico) - è calcolato sul numero di infortuni in itinere

Infortuni in itinere: infortuni occorsi ai lavoratori nel tragitto casa-lavoro e viceversa (comunque fuori dalla prestazione lavorativa).

Figura 65_Indici infortunistici degli appaltatori e subappaltatori per opere di costruzione e manutenzione [GRI 403-2_G4-EU17]

	ORE LAVORATE APPALTATORI	N° DECESSI	N° INCIDENTI	GIORNI PERSI	INDICE DI FREQUENZA	INDICE DI GRAVITÀ
2016	1.720.753	-	11	464	6,39	0,27
2017	2.350.008	-	15	354	6,38	0,15
2018	2.264.294	-	22	169	9,72	0,07

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam



Figura 66_Dati relativi alla salute suddiviso per BU

	BU GENERAZIONE E TRADING			BU MERCATO			BU AMBIENTE			BU RETI E CALORE			CORPORATE			TOTALE		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Visite ex 81/08	722	825	746	152	171	260	4.119	6.112	5.880	1.513	1.259	1.226	454	420	513	6.960	8.787	8.625
Visite Tox	-	-	166	-	-	60	-	-	2.120	-	-	285	-	-	-	-	-	2.631
Accertamenti	1.414	1.715	1.833	95	174	277	7.604	8.789	11.045	1.793	2.633	2.533	366	461	494	11.272	13.772	16.182
Vaccinazione Antinfluenzale	-	-	35	-	-	39	-	-	223	-	-	198	-	-	129	-	-	624
Vaccinazioni	40	80	79	-	29	42	541	943	851	67	509	314	-	114	2	648	1.675	1.288
Sopralluoghi	-	17	16	-	8	6	-	29	54	-	35	31	-	11	12	83	100	119
Denuncia malattia professionale	-	-	5	-	-	0	-	-	4	-	-	0	-	-	0	8	3	9
Presidi Sanitari	-	-	17	-	-	5	-	-	27	-	-	9	-	-	7	40	41	65
Visite specialistiche	-	7	-	-	-	-	-	272	68	-	3	7	-	-	-	191	282	75

Figura 67_Percentuale dei lavoratori rappresentati in comitati formali per la salute e la sicurezza [GRI 403-1]

	2016	2017	2018
Percentuale sul totale	100%	100%	100%

Assenteismo

Figura 68_Numero di giorni lavorativi persi per genere [GRI 403-2]

	2016		2017		2018	
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
Malattia	94.360	17.629	97.453	18.880	98.515	18.166
Permessi non retribuiti/aspettativa	5.761	1.681	6.461	1.473	6.008	698
Scioperi aziendali	2.926	209	-	-	-	-
Scioperi nazionali	410	29	497	84	626	73
Infortuni*	12.884	1.983	14.082	1.782	12.390	1.391
Totale	116.340	21.531	118.493	22.219	117.539	20.327
Giornate totali lavorabili dalla forza lavoro nel periodo di rendicontazione	2.142.530	369.643	2.091.868	370.106	2.424.831	457.695
Absentee Rate	5%	6%	6%	6%	5%	4%

* Si fa presente che i valori riportati in questa tabella fanno riferimento ai singoli giorni lavorativi persi per infortunio e non ai giorni di calendario persi che vengono utilizzati per il calcolo dell'indice di gravità.

Figura 69_Tasso di giornate perse* (numero di giorni totali persi per infortuni o malattia sulle ore totali lavorabili dalla forza lavoro nel periodo di rendicontazione) [GRI 403-2]

	2016			2017			2018		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Giornate perse per infortunio	12.037	1.983	14.020	14.802	1.782	15.864	12.390	1.391	13.781
Ore totali lavorabili dalla forza lavoro nel periodo di rendicontazione	14.911.363	2.595.243	17.506.606	15.217.692	2.633.211	17.850.903	17.613.164	3.346.340	20.959.504
Ore totali lavorate dalla forza lavoro nel periodo di rendicontazione	13.003.431	2.111.103	15.114.534	13.157.472	2.120.568	15.278.040	15.279.598	2.694.030	17.973.628
Lost day rate	0,08%	0,08%	0,08%	0,10%	0,07%	0,08%	0,07%	0,04%	0,07%

* Per giornate perse si intendono le giornate che non possono essere lavorate a causa di un infortunio o di una malattia professionale. Non sono contabilizzate se c'è un ritorno parziale all'attività lavorativa. Per malattia sul lavoro si intendono malattie causate dall'ambiente in cui si lavora o dall'attività professionale (es. stress o regolare esposizione a sostanze chimiche nocive) o derivanti da un incidente.

Figura 70_Ritorno al lavoro e tasso di ritenzione dopo il congedo parentale*

	2016		2017 **		2018	
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	119	133	229	195	325	208
di cui rientrati al lavoro nel 2016	103	103	-	-	-	-
di cui rientrati al lavoro nel 2017	13	25	216	165	-	-
di cui rientrati al lavoro nel 2018	1	-	13	30	302	176

* I dipendenti non rientrati a lavoro relativi all'anno 2018, non sono obbligatoriamente cessati, ma la maggior parte stanno continuando il periodo d'aspettativa.

** A causa del cambiamento del software gestionale HR avvenuto nel corso del 2017, in fase di redazione del Bilancio Integrato 2018, sono stati rilevati degli errori negli inserimenti nel nuovo sistema sui dati riguardanti i congedi parentali. Per questo motivo si è deciso di estrarre lo stesso dato dal sistema paghe, andando a ricalcolare il dato comunicato nel 2017.

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam



Figura 71_Iscrizioni al sindacato

	2016		2017		2018	
	N°	%	N°	%	N°	%
Italia - Iscritti ad Organizzazioni Confederali	3.424	35,0%	3.662	32,1%	3.646	32,6%
Italia - Iscritti ad altre Organizzazioni Sindacali	1.062	10,9%	1.137	10,0%	1.188	10,6%
Dipendenti non iscritti ad Organizzazioni Sindacali	5.287	54,1%	6.617	58,0%	6.362	56,8%
Estero - Dipendenti non iscritti ad Organizzazioni Sindacali	4	0,0%	-	0,0%	-	0,0%
Totale	9.777	100,0%	11.416	100,0%	11.196	100,0%

Figura 72_Ore di sciopero

	2016	2017	2018
Ore di sciopero totale	22.700	4.402	502
Ore di sciopero pro-capite*	2,3	0,4	0,0

* Le ore pro-capite sono calcolate sulla forza media.

Benefit e remunerazione

Figura 73_Contributi Circoli Ricreativi e Assistenziali

	2016	2017	2018
Totale (€)	4.631.251	5.000.668	5.097.116

Capitale Relazionale

Relazione con i Clienti

Servizio di vendita di elettricità e gas

Figura 74_Contratti di fornitura elettricità per tipologia di mercato

	2016	2017	2018
Mercato tutelato	674.551	619.114	547.994
Mercato libero	321.746	472.003	586.998
Totale	996.297	1.091.117	1.134.992

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

Figura 75_Contratti di fornitura elettricità per tipologia di cliente [G4 - EU3]

	2016	2017	2018
Domestici	820.420	895.041	914.937
PMI	111.179	128.704	133.237
Grandi clienti	30.954	34.292	52.563
Condomini	33.744	33.080	34.255
Totale	996.297	1.091.117	1.134.992

Capitale
Finanziario

Capitale
Manifatturiero

Figura 76_Contratti di fornitura gas per tipologia di mercato

	2016	2017	2018
Mercato tutelato	813.729	841.282	698.406
Mercato libero	276.898	453.141	542.554
Totale	1.090.627	1.294.423	1.240.960

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

**Capitale
Relazionale**

Il Gruppo
Acsm Agam



Figura 77_Contratti di fornitura gas per tipologia di cliente [G4 - EU3]

	2016	2017	2018
Domestici	1.022.433	1.212.980	1.161.611
PMI	53.859	64.933	63.722
Grandi clienti	4.997	6.748	6.582
Condomini	9.338	9.762	9.045
Totale	1.090.627	1.294.423	1.240.960

Figura 78_Ripartizione geografica dei volumi venduti di elettricità

	2016	2017	2018
Lombardia	78%	83%	76%
Resto Italia	22%	17%	24%

Figura 79_Ripartizione geografica dei volumi venduti di gas

	2016	2017	2018
Lombardia	88%	90%	88%
Resto Italia	12%	10%	12%

Figura 80_Numero di adesioni al programma *fidelity*

	2016	2017	2018
Adesioni	257.075	286.834	40.522
Incremento %	31%	12%	-86%

Figura 81_Qualità dei *call center*

	TARGET ARERA	A2A ENERGIA			LINEA PIÙ		
		2016	2017	2018	2016	2017	2018
Percentuale di chiamate andate a buon fine	>=80%	95,5%	94,2%	96,7%	92,3%	97,4%	96,1%
Accessibilità delle linee e del servizio (tempi di linea libera rispetto ai tempi di presenza degli operatori)	>=80%	98,8%	99,3%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Tempo medio attesa al telefono	<=240"	131	140	122	147	84	84

* La posizione in graduatoria deriva dal confronto delle *performance* di A2A Energia con quelle dei principali player di mercato, a meno della macro categoria "Altri fornitori" che aggrega più operatori, i cui risultati non sono leggibili singolarmente per il numero di interviste ad essi associato.

Figura 82_Soddisfazione dei clienti sul funzionamento dei call center

	1° SEMESTRE 2016	2° SEMESTRE 2016	1° SEMESTRE 2017	2° SEMESTRE 2017	2018 (ANNUALE)
A2A Energia	97,1%	95,7%	95,7%	95,2%	98,1%
Linea Più	n.d.	94,5%	93,2%	90,5%	94,0%
Media Nazionale	91,0%	92,4%	93,2%	91,7%	92,3%

Figura 83_Andamento reclami elettricità e gas

	2016	2017	2018
A2A Energia - Numero reclami	2.823	3.447	3.550
Linea Più - Numero reclami	-	2.399	1.682
A2A Energia percentuale reclami "semplici" sul n° medio clienti *	0,14%	0,17%	0,18%
Linea Più percentuale reclami "semplici" sul n° medio clienti *	-	0,82%	0,56%

* L'ARERA definisce reclami "semplici" quelli di esclusiva competenza del venditore che non necessitano, per l'elaborazione della risposta, di dati di competenza della società di distribuzione.

Figura 84_Andamento dei costi in euro della bolletta elettricità per una famiglia tipo*

	A2A ENERGIA			LINEA PIÙ		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Servizi di vendita	216,05	245,16	274,78	266,51	264,52	302,46
Servizi di rete	215,35	206,04	204,03	213,84	206,35	204,05
Imposte	21,79	21,82	21,82	21,79	21,79	21,79
IVA	45,32	47,3	50,06	50,21	49,27	52,83
Totale	498,51	520,32	550,69	552,35	541,93	581,13

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

Figura 85_Andamento dei costi in euro della bolletta gas per una famiglia tipo*

	A2A ENERGIA			LINEA PIÙ		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Servizi di vendita	401,88	411,56	454,70	488,88	421,68	478,95
Servizi di rete	209,62	214,75	224,25	212,75	212,16	221,24
Imposte	224,68	224,68	224,68	224,68	224,68	224,68
IVA	170,55	173,2	182,61	165,68	153,55	185
Totale	1.006,73	1.024,19	1.086,24	1.091,99	1.012,08	1.109,87

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

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

Capitale
Finanziario

Capitale
Manfatturiero

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

Il Gruppo
Acsm Agam



Figura 86_Affluenza agli sportelli

	2016	2017	2018
Numero totale clienti serviti	300.814	285.550	246.409
A2A Energia	300.814	200.140	170.513
Linea Più	-	85.410	75.896
Tempo medio di attesa agli sportelli in minuti			
A2A Energia	13:48	07:30	06:18
Linea Più	-	12:13	09:51

Figura 87_Soddisfazione dei clienti sul servizio reso agli sportelli AEN

	2016	2017	2018
Positivi	95,90%	96,84%	98,30%
Negativi	4,10%	3,16%	1,70%

Figura 88_Numero di contratti elettricità e gas con il servizio Bollett@mail

	2016	2017	2018
A2A Energia	289.613	325.580	367.018
Linea Più	-	47.231	66.315
Totale	289.613	331.985	433.333
Incremento %	16,5%	14,6%	30,5%

* Il dato 2017 di LineaPiù è stato modificato per allinearlo alla metodologia utilizzata da A2A Energia.

Figura 89_Numero di visite ai siti web commerciali

	2016	2017	2018
Numero totale di visite	2.686.178	4.144.495	4.153.558
Iscritti allo sportello <i>online</i>	-	-	391.626
Numero di autoletture via web A2A Energia	-	-	49%
Numero di autoletture via web LineaPiù*	-	n.d.	33%

Figura 90_Energia verde venduta (GWh)

SEGMENTO DI MERCATO	2016	2017	2018
Pubblica Amministrazione	1%	1%	2%
Mass market	71%	68%	45%
Altri	28%	31%	53%
Totale GWh	769	1.273	2.229

Servizio di distribuzione elettricità e gas

Figura 91_Estensione del servizio di distribuzione energia elettrica* [G4 – EU3_EU4]

	2016	2017	2018
Clienti allacciati	1.135.038	1.176.799	1.183.035

* Numero medio ponderato dei POD attivi nel corso dell'anno calcolato sulla base delle disposizioni ARERA e CSEA e valido ai fini tariffari.

Figura 92_Estensione del servizio di distribuzione gas*

	2016	2017	2018
Clienti allacciati	1.259.287	1.469.330	1.511.748

* Numero medio ponderato dei PDR attivi nel corso dell'anno calcolato sulla base delle disposizioni ARERA e CSEA e valido ai fini tariffari.

Figura 93_Qualità tecnica energia elettrica [G4 – EU29_EU28]

INDICATORE CONTINUITÀ SERVIZIO	MILANO											
	AMBITO ALTA CONCENTRAZIONE				AMBITO MEDIA CONCENTRAZIONE				AMBITO BASSA CONCENTRAZIONE			
	2016	2017	2018	OBIETTIVO ARERA 2018	2016	2017	2018	OBIETTIVO ARERA 2018	2016	2017	2018	OBIETTIVO ARERA 2018
Minuti medi annui di interruzione per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	26,63	24,83	27,61	25	36,67	13,43	24,42	40	n.a.	n.a.	n.a.	/
Numero medio annuo di interruzioni per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	1,54	1,36	1,39	1,1	1,71	0,88	1,46	2,04	n.a.	n.a.	n.a.	/

INDICATORE CONTINUITÀ SERVIZIO	BRESCIA											
	AMBITO ALTA CONCENTRAZIONE				AMBITO MEDIA CONCENTRAZIONE				AMBITO BASSA CONCENTRAZIONE			
	2016	2017	2018	OBIETTIVO ARERA 2018	2016	2017	2018	OBIETTIVO ARERA 2018	2016	2017	2018	OBIETTIVO ARERA 2018
Minuti medi annui di interruzione per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	5,24	4,92	7,39	25	9,92	8,03	16,97	40	21,77	26,46	31,65	60
Numero medio annuo di interruzioni per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	0,69	0,58	0,76	1,00	1,33	1,18	1,67	2,00	2,46	2,88	3,10	4

INDICATORE CONTINUITÀ SERVIZIO	CREMONA									
	AMBITO ALTA CONCENTRAZIONE			AMBITO MEDIA CONCENTRAZIONE			AMBITO BASSA CONCENTRAZIONE			
	2017	2018	OBIETTIVO ARERA 2018	2017	2018	OBIETTIVO ARERA 2018	2017	2018	OBIETTIVO ARERA 2018	
Minuti medi annui di interruzione per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	4,54	2,44	25	n.a.	n.a.	-	10,41	27,90	60	
Numero medio annuo di interruzioni per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	0,31	0,13	1	n.a.	n.a.	-	0,88	0,78	4	

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

Capitale
Finanziario

Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

Il Gruppo
Acsm Agam



Figura 94_Pronto intervento energia elettrica [G4 -- EU28]

	MILANO			BRESCIA			CREMONA	
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2017	2018
N° clienti MT con più di 6 interruzioni all'anno per ambiti ad alta concentrazione	35	14	25	-	-	-	-	-
N° clienti MT con più di 8 interruzioni all'anno per ambiti a media concentrazione	-	-	-	-	-	5	n.a.	n.a.
N° clienti MT con più di 9 interruzioni all'anno per ambiti a bassa concentrazione	-	-	-	18	12	12	-	-

Nel caso di situazioni di carenza di energia elettrica, Terna - Rete Elettrica Nazionale richiede alle aziende distributrici di attuare un piano di distacchi programmati a rotazione, onde evitare un *blackout* generalizzato. In base all'entità della carenza di energia elettrica, sono previsti cinque livelli di "severità", in funzione dei quali variano il numero degli utenti coinvolti e la frequenza dei distacchi. I distacchi, della durata massima di 90 minuti, sono comunicati da Terna con un preavviso di 30 minuti e possono verificarsi in qualsiasi momento nelle fasce orarie indicate e non necessariamente all'inizio delle stesse. Il piano di distacchi programmati predisposto da AZA Reti Elettriche, suddiviso per giorno e fasce orarie, può essere facilmente consultato sul sito Internet della società.

Figura 95_Qualità commerciale energia elettrica: indicatori specifici Area Milano-Brescia [G4 -- EU21]

INDICATORI SEMPLICI	LIVELLO ARERA DEL.646/15	PRESTAZIONI EROGATE ENTRO I TEMPI INDICATI (%)			TEMPO MEDIO DI ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE (GG)		
		2016	2017	2018	2016	2017	2018
Tempo di preventivazione per lavori sulla rete	15 gg lav per BT 30 gg lav per MT	99,61%	98,66%	98,40%	6,38	6,61	6,89
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 gg lav per BT 20 gg lav per MT	99,71%	99,32%	98,66%	5,06	4,71	5,43
Tempo di esecuzione di lavori complessi	50 gg lav	100,00%	99,86%	99,46%	9,19	10,14	10,21
Tempo di attivazione della fornitura BT/MT	5 gg lav	99,89%	99,84%	99,68%	0,73	0,63	0,62
Tempo di disattivazione della fornitura	5 gg lav per BT 7 gg lav per MT	99,81%	99,86%	99,59%	0,64	0,59	0,64
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	1 gg feriale	99,87%	99,90%	99,70%	0,1	0,08	0,08
Rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	99,85%	99,84%	99,45%	n.a.	n.a.	n.a.
Tempo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura nei giorni lavorativi dalle 8,00 alle 18,00 sulla rete BT	3 ore	90,42%	88,01%	81,87%	1,77	2,01	2,31
Tempo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura nei giorni non lavorativi e dalle 18,00 alle 8,00 sulla rete BT	4 ore	98,28%	97,02%	93,73%	1,4	1,52	2,11
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura BT/MT	15 gg lav	97,16%	92,70%	92,45%	9,2	11,40	10,62
Tempo di comunicazione dell'esito di verifica di tensione	20 gg lav	96,55%	95,45%	84,62%	15,76	15,28	20,93

Figura 96_Qualità commerciale energia elettrica: indicatori specifici Area Cremona [G4 – EU21]

INDICATORI SEMPLICI	LIVELLO ARERA DEL.646/15	PRESTAZIONI EROGATE ENTRO I TEMPI INDICATI (%)		TEMPO MEDIO DI ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE (GG)	
		2017	2018	2017	2018
Tempo di preventivazione per lavori sulla rete	10 gg lav per BT 30 gg lav per MT	100% 100%	98,64% 81,82%	3,34 8,88	4,39 20,91
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 gg lav per BT 20 gg lav per MT	98%; 100%	99,45%	2,98 3,00	2,62
Tempo di esecuzione di lavori complessi	50 gg lav per BT 50 gg lav per MT	100% 100%	100% 100%	14,45 10,50	16,50 10,50
Tempo di attivazione della fornitura BT/MT	5 gg lav	100%	99,96% 100%	0,58	0,31 3
Tempo di disattivazione della fornitura	5 gg lav per BT 7 gg lav per MT	100% 100%	99,98% 100%	0,5 4,00	0,43 6
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	1 gg feriale su messi a zero 1 gg lav ridotti 15%	100% 100%	99,83%	0,11 0,6	0,08
Rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	100%	100%	-	-
Tempo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura nei giorni lavorativi dalle 8,00 alle 18,00 sulla rete BT	3 ore	100%	100%	1h e 10 min	1h e 22 min
Tempo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura nei giorni non lavorativi e dalle 18,00 alle 8,00 sulla rete BT	4 ore	100%	100%	1h e 10 min	1h e 48 min
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura BT/MT	15 gg lav	100%	78%	13	9,67
Tempo di comunicazione dell'esito di verifica di tensione	20 gg lav	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Il Gruppo Acsm Agam

Figura 97_Qualità commerciale energia elettrica: indicatori generali Area Milano - Brescia [G4 – EU21]

TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE	LIVELLO ARERA - BT	PRESTAZIONI EROGATE ENTRO I TEMPI INDICATI (%)		
		2016	2017	2018
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari.	95%	99,41%	93,93%	96,59%

TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE	LIVELLO ARERA - MT	PRESTAZIONI EROGATE ENTRO I TEMPI INDICATI (%)		
		2016	2017	2018
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari.	95%	99,72%	98,93%	99,50%



Figura 98_Qualità commerciale energia elettrica: indicatori generali Area Cremona [G4 – EU21]

TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE	LIVELLO ARERA - BT	PRESTAZIONI EROGATE ENTRO I TEMPI INDICATI (%)	
		2017	2018
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari.	95%	100%	100%

TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE	LIVELLO ARERA - MT	PRESTAZIONI EROGATE ENTRO I TEMPI INDICATI (%)	
		2017	2018
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari.	95%	100%	n.d.

Figura 99_Qualità tecnica gas [G4 – EU21]

	LIV. BASE	LIV. RIFERIMENTO	LIV. EFFETTIVO 2016							
			MILANO	BRESCIA	BERGAMO	VARESE	CREMONA	LODI	PAVIA	
Percentuale annua di rete in alta e media pressione sottoposta ad ispezione	30%	90%	73%	100%	100%	65%	-	-	-	
Percentuale annua di rete in bassa pressione sottoposta ad ispezione	20%	70%	62%	63%	100%	77%	-	-	-	
Numero annuo di dispersioni localizzate per km di rete ispezionata	0,8	0,1	0,09	0,083	0,005	0,229	-	-	-	
Numero annuo di dispersioni localizzate su segnalazione di terzi per km di rete	0,8	0,1	0,232	0,081	0,031	0,063	-	-	-	
Numero convenzionale di misure del grado di odorizzante del gas per migliaio di clienti finali	0,19	0,5	0,94	1,73	4,8	1,39	-	-	-	

Figura 100_Pronto intervento gas [G4 – EU21]

NUMERO ANNUO DI CHIAMATE AL CENTRALINO CON TEMPO DI ARRIVO SUL POSTO DELLA SQUADRA <= 60 MIN LIV. BASE 90% LIV. RIFERIM. 95%	2016	2017	2018
Milano	98,85%	99,00%	98,65%
Brescia	99,72%	99,81%	99,90%
Bergamo	100,00%	100,00%	100,00%
Cremona	-	99,80%	99,60%
Lodi	-	100,00%	100,00%
Pavia	-	100,00%	100,00%

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialitàCapitale
FinanziarioCapitale
ManifatturieroCapitale
NaturaleCapitale
UmanoCapitale
RelazionaleIl Gruppo
Acsm Agam

	LIV. EFFETTIVO 2017							LIV. EFFETTIVO 2018					
	MILANO	BRESCIA	BERGAMO	VARESE	CREMONA	LODI	PAVIA	MILANO	BRESCIA	BERGAMO	CREMONA	LODI	PAVIA
	72%	78%	n.d.	85%	100%	100%	100%	75%	100%	100%	100%	100%	100%
	56%	56%	n.d.	97%	100%	100%	100%	65%	70%	100%	100%	100%	100%
	0,13	0,07	n.d.	0,00	0,01	0,02	0,05	0,15	0,08	0,06	0,01	0,01	0,03
	0,20	0,07	0,03	0,08	-	0,01	0,02	0,17	0,05	0,03	0,03	0,01	0,02
	0,63	1,70	4,48	1,39	1,70	1,80	1,10	0,95	1,81	2,23	1,70	1,80	1,10

Figura 101_Qualità commerciale gas: indicatori generali [G4 – EU21]

PRESTAZIONI EROGATE ENTRO I TEMPI INDICATI (%)	LIVELLO ARERA	UNARETI			LD RETI			ASVT		
		2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
% di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	90%	99,70%	98,83%	97,69%	-	100,00%	100,00%	-	n.d.	n.a.
% di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi	95%	99,21%	94,56%	97,37%	-	100,00%	100,00%	-	100,00%	100,00%



Figura 102_Qualità commerciale gas: indicatori specifici: Area Milano, Brescia, Bergamo e Chieti [G4 – EU21]

TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE	LIVELLI ARERA DEL 574/13	PRESTAZIONI EROGATE ENTRO I TEMPI INDICATI (%)			TEMPO MEDIO DI ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE (GG)		
		2016	2017	2018	2016	2017	2018
Tempo di preventivazione (lavori semplici)	15 gg lav	96,34%	85,86%	93,96%	9,03	10,58	9,37
Tempo di esecuzione (lavori semplici)	10 gg lav	92,79%	80,97%	80,41%	7,13	8,5	8,34
Tempo di preventivazione (lavori complessi)	30 gg lav	94,24%	96,08%	96,39%	15,09	13,92	14,89
Tempo di attivazione fornitura	10 gg lav	99,93%	99,86%	99,88%	3,72	3,31	3,1
Tempo di disattivazione fornitura	5 gg lav	99,49%	99,51%	99,58%	3,09	3,05	2,8
Tempo di riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 gg feriali	97,59%	97,07%	98,14%	1,24	1,18	1,15
Rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	99,79%	99,83%	99,83%	n.a.	n.a.	n.a.
Tempo comunicazione esito verifica gruppo di misura	20 gg lav	62,86%	96,39%	77,08%	20,11	18,01	15,6

Figura 103_Qualità commerciale gas: indicatori specifici ASVT [G4 – EU21]

TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE	LIVELLI ARERA DEL 574/13 DA 01/01/2014	PRESTAZIONI EROGATE ENTRO I TEMPI INDICATI (%)		TEMPO MEDIO DI ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE (GG)	
		2017	2018	2017	2018
Tempo di preventivazione (lavori semplici)	15 gg lav	96,64%	100,00%	4,96	4,45
Tempo di esecuzione (lavori semplici)	10 gg lav	98,96%	100,00%	1,96	1,04
Tempo di preventivazione (lavori complessi)	30 gg lav	100,00%	n.a.	3,00	n.a.
Tempo di attivazione fornitura	10 gg lav	100,00%	99,89%	1,72	1,74
Tempo di disattivazione fornitura	5 gg lav	100,00%	100,00%	1,70	1,88
Tempo di riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 gg feriali	100,00%	100,00%	0,65	0,52
Rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	100,00%	99,74%	n.a.	n.a.
Tempo comunicazione esito verifica gruppo di misura	20 gg lav	100,00%	80,00%	16,20	26,20

Figura 104_Qualità commerciale gas: indicatori specifici LGH [G4 – EU21]

TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE	LIVELLI ARERA DEL 574/13 DA 01/01/2014	PRESTAZIONI EROGATE ENTRO I TEMPI INDICATI (%)		TEMPO MEDIO DI ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE (GG)	
		2017	2018	2017	2018
Tempo di preventivazione (lavori semplici)	15 gg lav	100,00%	99,61%	3,95	4,43
Tempo di esecuzione (lavori semplici)	10 gg lav	99,81%	99,50%	3,16	3,14
Tempo di preventivazione (lavori complessi)	30 gg lav	100,00%	100,00%	5,33	6,08
Tempo di attivazione fornitura	10 gg lav	99,58%	99,83%	3,05	3,19
Tempo di disattivazione fornitura	5 gg lav	96,06%	96,85%	2,65	2,60
Tempo di riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 gg feriali	97,33%	98,10%	1,23	1,23
Rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	98,89%	99,12%	-	-
Tempo comunicazione esito verifica gruppo di misura	20 gg lav	67,35%	59,65%	18,31	20,72

Servizio Idrico Integrato

Figura 105_Estensione del servizio idrico integrato

	2016	2017	2018
Comuni serviti Servizio Idrico Integrato	114	129	95
Comuni serviti servizio acquedotto	108	120	86
Clienti serviti acquedotto	283.479	308.178	194.362
Abitanti serviti acquedotto	812.654	886.195	614.896
Abitanti serviti fognatura	563.516	652.956	652.754
Abitanti serviti depurazione	549.311	641.194	640.967

Figura 106_Qualità del call center [GRI 102-43_44]

	A2A CICLO IDRICO		
	2016	2017	2018
Percentuale sul totale di accessibilità al servizio (in termini di linea libera rispetto ai tempi di presenza di operatori)	100%	100%	100%
Numero di chiamate al call center	79.277	118.231	94.205
Tempo medio di attesa telefonica delle chiamate dei clienti finali (sec)	73	78	72
Percentuale sul totale di chiamate andate a buon fine	87,70%	64,67%	94,06%

Figura 107_Qualità del servizio di A2A Ciclo Idrico ed ASVT

Dati in giorni	A2A CICLO IDRICO			ASVT		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Tempo di risposta alle richieste di preventivo per allacciamento acquedotto	7,37	5,16	10,5	-	2,3	2,73
Tempo di risposta alle richieste di preventivo per allacciamento fognatura	4,6	3,21	9,64	-	1,67	0,85

Teleriscaldamento e gestione calore

Figura 108_Trasformazioni*

	2016	2017	2018
Trasformazioni (n°)	13	40	28
Potenza installata (kW)	16.950	16.918	17.400

* Si intendono trasformazioni metano con metano con caldaia a condensazione, metano con teleriscaldamento, gasolio con metano con caldaia a condensazione e gasolio con teleriscaldamento.

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

Capitale
Finanziario

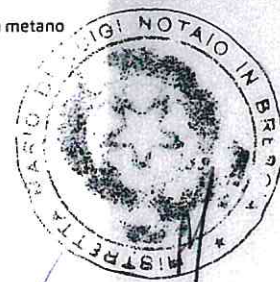
Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

Il Gruppo
Acsm Agam



Ciclo integrato dei rifiuti

Figura 109_Popolazione servita dal servizio di igiene urbana

	2016	2017	2018
Comuni serviti	117	258	215
Popolazione servita	2.646	3.549	3.376

Figura 110_Customer Satisfaction del servizio di igiene urbana svolto da AMSA (voto medio)

SERVIZIO	2017	2018
Raccolta rifiuti urbani	7,8	7,74
Pulizia e lavaggio di strade e marciapiedi	7,29	7,57
Svuotamento dei cestoni stradali	7,27	7,32
Pulizia delle aree di mercato	7,78	7,61
Pulizia aree verdi	7,06	7,52
Pulizia e raccolta durante e dopo le manifestazioni	7,57	7,61
Ritiro rifiuti ingombranti	8,3	7,88
Chiarezza e completezza della comunicazione sulla raccolta differenziata	7,86	7,61
Numero verde	7,59	7,9
Sportello Amsa	7,33	7,63
Sito internet	7,57	7,68
App Puliamo	-	8
Riciclerie	8,2	7,78
Servizio neve	-	7,56

Figura 111_Customer Satisfaction del servizio di igiene urbana svolto da Aprica (voto medio)

SERVIZIO	2016*	2018
Soddisfazione globale servizio	7,77	7,84
Raccolta rifiuti urbani	8,28	8,29
Raccolta rifiuti ingombranti a domicilio	8,83	8,7
Raccolta oli vegetali	-	8,61
Piattaforma ecologica	8,55	8,67
Pulizia strade e marciapiedi	7,12	7,44
Cestini stradali	7,55	7,62
Numero verde	8,06	8,55
Sito internet	7,66	8,03
Sportello	8,28	8,79

* L'indagine svolta è biennale.

Figura 112_Servizi a pagamento (smaltimento rifiuti e altri servizi specifici per privati)

CLIENTI SERVITI	2016	2017	2018
Amsa	9.206	9.091	9.899
Aprica	1.357	1.397	1.375
La.Bi.Co. Due	-	259	260
Gruppo LGH	n.d.	n.d.	744

Figura 113_Servizio di smaltimento rifiuti

	2016	2017	2018
Comuni serviti	962	988	992
Aziende servite	1.860	3.160	3.150

Figura 114_Servizi call center

	AMSA			APRICA		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Numero di chiamate al call center	321.778	376.027	419.383	45.901	80.962	57.618
Accessibilità delle linee e del servizio (tempi di linea liberi rispetto ai tempi di presenza degli operatori)	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Tempo medio di attesa al telefono (secondi)	70	76	47	60	52	45
Percentuale di chiamate andate a buon fine	94%	94%	97%	82%	72%	93%

Gestione delle conciliazioni

Figura 115_Procedure di conciliazione dell'Organismo ADR A2A-Associazioni consumatori

TEMATICHE CONTROVERSIE RICEVUTE	GAS	%	ELETTRICITÀ	%	DUAL FUEL	%	TOTALE DOMANDE	%	IDRICO	%
Fatturazione	5	31%	8	31%	-	-	13	30%	-	-
Misura	9	56%	16	62%	-	-	25	58%	-	-
Contratti	-	-	1	4%	-	-	1	2%	-	-
Mercato	-	-	1	4%	1	100%	2	5%	-	-
Connessioni, lavori e qualità tecnica	1	6%	-	-	-	-	1	2%	1	100%
Altro (non rientranti nel Protocollo)	1	6%	-	-	-	-	1	2%	-	-
Totale complessivo	16	37%	26	60%	1	2%	43	100%	1	100%

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

Capitale
Finanziario

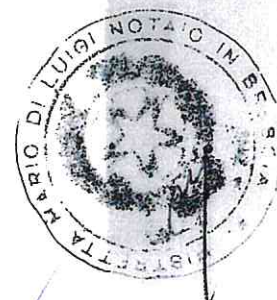
Capitale
Manfatturiero

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

Il Gruppo
Acsm Agam



Relazione con i Fornitori

Figura 116_Numero e valore degli ordini per tipologia di fornitura [GRI 204-1]

TIPOLOGIA	2016		2017		2018	
	N° ORDINI	IMPORTO (€)	N° ORDINI	IMPORTO (€)	N° ORDINI	IMPORTO (€)
Forniture	2.649	220.281.621	7.158	304.069.078	7.058	350.425.198
Lavori	1.842	340.739.182	2.723	324.169.902	2.233	489.485.553
Servizi	2.088	273.847.724	7.127	250.124.004	7.062	484.878.866
Ordinato Gruppo A2A	6.579	834.868.527	17.008	878.362.983	16.353	1.324.789.616
Ordinato LGH	-	-	4.541	124.628.004	3.767	150.408.338
Totale	6.579	834.868.527	21.549	1.002.990.987	20.120	1.475.197.954

Figura 117_Fornitori di combustibili

2018	CARBONE	OCD	GASOLIO	GAS NATURALE	TOTALE
Valore degli ordini emessi verso fornitori europei (solo totale) - milioni di euro	88,9	92,1	2,4	1.499,0	1.682,4

Figura 118_Ripartizione geografica dell'ordinato [GRI 204-1]

% ORDINATO	2016	2017	2018
Lombardia	57,1%	64,0%	62,7%
Altre Regioni Italiane	39,6%	31,2%	28,9%
UE	3,2%	4,5%	7,5%
Extra UE	0,1%	0,3%	0,9%

Figura 119_Fornitori con almeno una certificazione Gruppo A2A

	2016	2017	2018
Totale fornitori con almeno una certificazione	2.843	2.215	2.306
di cui attivati con ordine	-	-	1.144

Figura 120_Valore degli ordini emessi dal Gruppo A2A affidato a fornitori in possesso di almeno una certificazione

	2016	2017	2018
%	77%	80%	82%

Figura 121_Fornitori qualificati, suddivisi per tipologia

FORNITORI QUALIFICATI GRUPPO A2A	2016	2017	2018
Grande impresa (oltre 250 dipendenti)	307	276	317
Media impresa (50-250 dipendenti)	804	687	729
Piccola impresa (10-50 dipendenti)	1.745	1.459	1.641
Microimpresa (1-10 dipendenti)	1.854	1.456	1.523
n.d.	198	567	362
Totale	4.908	4.445	4.572

Gestione delle controversie

DIPENDENTI

Le controversie di lavoro in corso o concluse nel 2018 radicate da dipendenti delle società del Gruppo A2A (esclusa AMSA e compreso il gruppo LGH) sono state complessivamente 54, di cui 4 aventi ad oggetto l'accertamento dell'illegittimità di licenziamenti per giusta causa o licenziamento per giustificato motivo soggettivo e 3 aventi ad oggetto l'accertamento dell'illegittimità di licenziamenti per giustificato motivo oggettivo ed 1 avente ad oggetto l'accertamento dell'illegittimità di licenziamenti per superamento del periodo di comporto. Inoltre, 14 ricorrenti richiedevano l'accertamento dell'illegittimità della cessione del ramo d'azienda con conseguente reintegrazione nella società cedente e 5 ricorrenti richiedevano l'accertamento del diritto al riconoscimento di superiore inquadramento e richiesta di condanna al pagamento delle relative differenze retributive. Vi sono poi stati 3 ricorrenti che richiedevano il risarcimento dei danni derivanti da demansionamento di cui 2 richiedevano anche l'accertamento dell'illegittimità del provvedimento di distacco disposto nei loro confronti. Inoltre, nel 2018 erano pendenti 5 cause aventi ad oggetto l'accertamento del diritto al risarcimento dei danni derivanti da malattia professionale o infortunio. Le restanti cause hanno avuto ad oggetto richieste varie, a titolo esemplificativo impugnazioni di provvedimenti disciplinari conservativi e richieste di condanna al pagamento di differenze retributive diverse da ipotesi di richiesta di superiore inquadramento.

Per quanto riguarda AMSA le controversie di lavoro in corso o concluse nel 2018 sono state complessivamente 132, di cui 8 aventi ad oggetto l'accertamento dell'illegittimità di licenziamenti per giusta causa o giustificato motivo soggettivo, 2 aventi ad oggetto l'accertamento dell'illegittimità di licenziamenti per giustificato motivo oggettivo e 3 aventi ad oggetto l'accertamento dell'illegittimità di licenziamenti per superamento del periodo di comporto.

Inoltre, 8 ricorrenti impugnavano i contratti a termine, 23 richiedevano l'accertamento del diritto al riconoscimento del superiore inquadramento e richiesta di condanna al pagamento delle relative differenze retributive, 69 l'accertamento d'interposizione fittizia di manodopera e accertamento del diritto alla costituzione di un rapporto di lavoro subordinato e 7 l'accertamento dell'illegittimità della cessione di un ramo d'azienda. Le restanti cause hanno avuto ad oggetto richieste varie, a titolo esemplificativo richieste di condanna al pagamento di differenze retributive diverse da ipotesi di richiesta di superiore inquadramento.

FORNITORI

Le controversie di lavoro in corso o concluse nel 2018 radicate da lavoratori di ditte appaltatrici che hanno prestato attività lavorativa nell'ambito di appalti commissionati da società del Gruppo A2A (esclusa AMSA e compreso il gruppo LGH) erano 29. Vi sono stati 5 procedimenti aventi ad oggetto il risarcimento dei danni derivanti da infortuni o malattie professionali asseritamente contratti nell'ambito dell'appalto ed 1 procedimento avente ad oggetto la richiesta di condanna della società al pagamento di indennità derivanti dal rapporto di agenzia intercorso e di accertamento del diritto al risarcimento dei danni da responsabilità precontrattuale. Inoltre, 2 ricorrenti chiedevano l'accertamento del diritto alla costituzione di un rapporto di lavoro subordinato alle dipendenze della società committente e 14 ricorrenti chiamavano in giudizio la società appaltatrice loro datrice di lavoro nonché la società del Gruppo A2A in qualità di committente al fine di ottenere, in ragione della responsabilità solidale ex art. 29 d.lgs. 276/2003 e art. 1676 c.c., la condanna delle medesime al pagamento delle differenze retributive rivendicate o residui di stipendi. Infine, 7 ricorrenti chiedevano la condanna delle società appaltatrici e della società committente, in solido fra loro, al risarcimento dei danni derivanti dalla loro mancata assunzione all'interno dell'impresa a loro dire subentrante nell'appalto di pulizie commissionato da società del Gruppo A2A.

Per quanto riguarda AMSA, nel corso del 2018 veniva definito un giudizio con il quale 1 lavoratore richiedeva la condanna della società appaltatrice sua datrice di lavoro nonché di AMSA – responsabile in solido ex art. 29 d.lgs. 276/2003 e art. 1676 c.c. in qualità di committente – al pagamento delle differenze retributive dallo stesso rivendicate.

CLIENTI [GRI 206-1]

Il 2018 si è concluso con 22 procedimenti giudiziari aperti inerenti a contestazioni di fatturazione, dovute all'applicazione delle accise sulle forniture di gas, all'errata rilevazione dei consumi per malfunzionamenti dei contatori, all'errata configurazione della potenza disponibile della fornitura di elettricità, all'erronea effettuazione di una cessazione di fornitura e più in generale alla mancata e/o erronea rilevazione dei consumi di elettricità e/o gas. Era inoltre in corso 1 causa per pretesi danni dovuti a ritardi nella attivazione delle forniture.

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

Capitale
Finanziario

Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

Il Gruppo
Acsm Agam



Inoltre, è tuttora aperta la contestazione fatta, nel 2016, ad A2A Reti Elettriche dall'Ufficio Metrico della CCIAA di Milano, circa delle presunte violazioni amministrative relativamente a 63 contatori elettrici stabilendo una sanzione amministrativa di 500 euro a contatore. Per 47 di questi contatori è stata disposta una sanzione anche ad A2A Energia, quale "veicolatore" della fornitura per mezzo dei contatori del distributore. Tutti i verbali di contestazione e le relative sanzioni sono stati impugnati dalle due società. In merito ai provvedimenti sanzionatori adottati dall'Ufficio Metrico della CCIAA di Milano ed oggetto di impugnazione, nel 2017 l'Autorità competente non si è pronunciata.

Infine, nel 2018, è proseguito un contenzioso da parte di un cliente di AMSA, A2A Ambiente ed Aprica che invoca la risoluzione contrattuale per eccessiva onerosità sopravvenuta; ed è stato notificato ad A2A Ciclo Idrico un ricorso ex art. 702 bis cpc da parte di un istituto di credito che ha avviato una controversia in tema di opponibilità della cessione di credito, cui successivamente è stata riunita una parallela richiesta di pagamento (per fatture emesse a fronte di lavori parzialmente effettuati) da parte della Curatela del fallimento di appaltatore (nel frattempo fallito).

COMUNITÀ [G4 - EU25]

Alla fine del 2018 erano pendenti 75 cause di richieste di risarcimento da parte di cittadini, per lo più di modesto importo, per danni patrimoniali o a cose e 35 cause di risarcimento per danni fisici relativi a lesioni personali; tra queste 1 è relativa ad un sinistro stradale mortale che ha visto coinvolta una società del Gruppo (un mezzo operativo intento ad operazioni di pulizia su una pista ciclabile) e 1 è relativa ad un sinistro derivante da caduta a causa di manto stradale accidentato per lavori in corso sulla rete di distribuzione energia elettrica, ma è stata chiamata a rispondere in giudizio l'impresa a cui erano stati affidati in appalto i lavori di scavo e ripristino del manto stradale.

Risultano, infine, pendenti 3 cause inerenti pretese violazioni di diritti di proprietà e 2 cause inerenti a presunti danni a coltivazioni confinanti, risalenti ad anni precedenti.

Non conformità con i regolamenti di materia ambientale [GRI 307-1]

Al 31 dicembre 2018 erano in corso o si sono conclusi 14 procedimenti ambientali, di cui 4 procedimenti chiusi, 1 nuovo e 9 già in essere, riguardanti contestazioni a vario titolo di Autorizzazioni Integrate Ambientali (A.I.A.), rilasciate a società del Gruppo, alcune presunte irregolarità nella gestione dei rifiuti ed altre presunte inottemperanze ad altre prescrizioni di legge o regolamentari. Inoltre, nel corso del 2018, sono stati notificati a 2 dipendenti di Linea Green S.p.A. i rispettivi verbali di identificazione per l'asserita violazione della normativa ambientale in relazione all'impianto di Isola presso l'Opera di Presa sul torrente Val delle Valli in località Mantelera nel Comune di Bienno (BS).

Relativamente ai contenziosi preesistenti, di seguito i 4 procedimenti chiusi nel 2018:

- il GIP di Pavia ha dichiarato chiusa, per intervenuta estinzione del reato, la procedura in corso per presunte violazioni di prescrizioni AIA;
- il GIP di Pavia ha deciso di non procedere e revocato il decreto di condanna per presunte violazioni di prescrizioni A.I.A.;
- la Procura di Milano ha disposto l'archiviazione definitiva di alcune indagini penali verso ex dirigenti di AMSA;
- la Procura di Ivrea ha chiesto l'archiviazione per un procedimento in corso per getto pericoloso di cose e il GIP ha definitivamente archiviato.

Inoltre con opposizione al decreto penale di condanna per violazioni di prescrizioni A.I.A. il GIP ha accolto la richiesta di oblazione che è stata pagata. Si attende la sentenza di estinzione del reato.

Il Gruppo Acsm Agam

Profilo del Gruppo

Il Gruppo Acsm Agam include 11 società e si articola in 4 *Business Unit* (BU):

- **BU Reti** comprende le società che si occupano:
 - del servizio idrico e della distribuzione gas per le province di Monza, Como e Varese;
 - della sola distribuzione gas nelle province di Lecco ed in Veneto;
 - della distribuzione gas ed elettricità nella provincia di Sondrio.
- **BU Ambiente** si occupa delle attività di raccolta rifiuti (in provincia di Varese e Como) e di termovalorizzazione (Como);
- **BU Vendita** a cui fanno riferimento le società del Gruppo operanti nel settore della vendita di gas naturale ed energia elettrica;
- **BU Energia e Tecnologie Smart** presidia le attività di efficienza energetica, generazione elettrica, gestione calore, nuovi servizi innovativi e *smart city*, illuminazione pubblica e teleriscaldamento.

A tali BU va aggiunta anche AEVV Farmacie s.r.l., che gestisce tre farmacie nella città di Sondrio.

Governance

La Società è quotata al mercato telematico azionario italiano di Milano e ha adottato, sin dall'esercizio 2016, il Codice di Autodisciplina in materia di governo societario promosso da Borsa Italiana. La struttura di *Corporate Governance* della società si fonda sul modello organizzativo tradizionale. Attualmente tutte le società del Gruppo adottano un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/01 (MOG), coprendo il 100% dei dipendenti del Gruppo (al 31.12.2018 solo la controllata Serenissima risultava non provvista di un Modello 231, che però ne ha approvato uno proprio in data 26.02.2019).

Ad integrazione degli strumenti di controllo previsti nell'ambito del D.Lgs. 231/01, la Società si è dotata di un Codice Etico, al cui interno sono riportati anche gli elementi principali della politica praticata in tema di diritti umani: nel 2018 non si sono verificati episodi di violazione al Codice. Le società del Gruppo sono monitorate per quanto riguarda i rischi legati alla corruzione. In coerenza con quanto riportato nel Codice Etico aziendale, il Gruppo non ammette pratiche di corruzione attiva o passiva o comportamenti collusivi di qualsiasi natura e forma. Nel 2018 non risulta si siano verificati episodi di corruzione e non sono pendenti cause relative ad episodi di corruzione. La politica aziendale, infine, non prevede l'erogazione di contributi di alcun genere a partiti o a politici.

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

Capitale
Finanziario

Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

Il Gruppo
Acsm Agam



Valore economico generato e distribuito

Figura 122_Prospetto di distribuzione del Valore Aggiunto Globale Lordo -- milioni di euro

(milioni di euro)	2018
Remunerazione del personale	36,41
Salari e stipendi	34,35
TFR	1,72
Altri costi	0,34
Remunerazione del capitale di rischio	6,2
Utili distribuiti	5,16
Risultato netto dell'esercizio di pertinenza di terzi	1,06
Remunerazione del capitale di credito	0,92
Trasferimenti alla pubblica amministrazione	6,96
Imposte dirette destinate allo stato	6,6
Altre imposte e tasse destinate allo stato	0,32
Oneri sociali	0,04
Trasferimenti a favore della comunità locale	2,65
Imposte dirette destinate agli enti locali	1,55
Tasse ed imposte locali	0,52
Sponsorizzazioni, contributi a fondazioni, aiuti, liberalità, beneficenza	0,58
Remunerazione dell'azienda	296,9
Riserve	269,81
Ammortamenti	27,09
Valore aggiunto globale lordo	350,06

Figura 123_Investimenti in infrastrutture del Gruppo

	2018
milioni di euro	31,7

Gestione efficiente delle infrastrutture

Figura 124_Capacità installata

	2018
Elettrica (MW _e)	45
Termica (MW _t)	245

Figura 125_Energia prodotta

	2018
Energia elettrica (GWh _e)	149
Energia termica (GWh _t)	301

Figura 126_Distribuzione gas ed energia elettrica

GAS	2018
Gas naturale distribuito (Mm³)	621
Estensione della rete gas (km)	3.247

ELETTRICITÀ	2018
Energia elettrica distribuita (GWh)	161
Perdite di rete elettrica (GWh)	4
Estensione del servizio di distribuzione energia elettrica (km)	556
di cui cavo interrato (km)	427

Figura 127_Energia termica immessa in rete

	2018
GWh	191

Figura 128_Servizio idrico

	2018
Pozzi (n°)	96
Sorgenti (n°)	168
Impianti di potabilizzazione (n°)	18
Lunghezza rete totale (km)	1.659
Acqua erogata all'utenza e contabilizzata (Mm³)	27,8
Acqua prelevata (Mm³)	43
Perdite di rete e acqua non contabilizzata (Mm³)	15

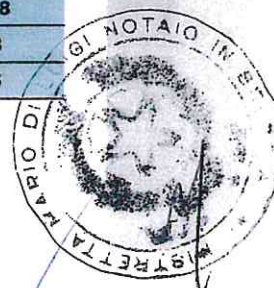
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialitàCapitale
FinanziarioCapitale
ManifatturieroCapitale
NaturaleCapitale
UmanoCapitale
RelazionaleIl Gruppo
Acsm Agam

Figura 129_Rifiuti urbani raccolti e raccolta differenziata

	2018	
	QUANTITÀ RACCOLTA (t)	INDICE %
Varese	40.207	68,5%
Provincia di Varese	31.265	81,3%
Provincia di Como	4.568	74,5%
Totale	76.040	74,1%

Figura 130_Rifiuti urbani raccolti suddivisi per destino - tonnellate

	2018	% SUL TOTALE
Smaltimento (in discarica o altro destino tipo D)	2.791	4%
Termovalorizzazione	14.378	19%
Recupero	58.871	77%
Totale	76.040	100%

Responsabilità ambientale

Figura 131_Risorse utilizzate

RISORSE UTILIZZATE	2018
Combustibili (TJ)	1.985
Carburanti per autotrazione (TJ)	36
Energia elettrica (GWh)	46
Risorsa idrica consumata (migliaia m³)	368
Acquedotto	356
Pozzo	12
Prodotti chimici e materiali utilizzati (t)	6.269

Figura 132_Emissioni gas effetto serra¹ – tonnellate di CO_{2eq}

	2018
Emissioni dirette (Scope 1)	144.359
Emissioni indirette (Scope 2 - location based)	14.632

Figura 133_Emissioni sostanze inquinanti

	2018
Ossidi di Azoto (NO _x) (t)	82
Ossidi di Zolfo (SO _x) (t)	0,6
Polveri (t)	0,1
CO (t)	22
Gas fluorurati (kg)	13

1. Fonte dei coefficienti di emissione del gas naturale/metano, del gasolio e dei petroliferi, della benzina e dei rifiuti: Ministero Dell'Ambiente e della tutela del Territorio e del Mare, Tabella Parametri Standard Nazionali, 2018.

Figura 134_Acque reflue industriali

		2018
Volumi (migliaia m³)	Allo scarico in fognatura	165
	Allo scarico in corpo idrico superficiale	15
	Acque derivate per produzione idroelettrica	93

Figura 135_Rifiuti speciali prodotti

		2018
Rifiuti speciali non pericolosi (t)		17.475
Rifiuti speciali pericolosi (t)		2.233
Totale (t)		19.708
Avviati a recupero (% sul totale)		93%

Gestione responsabile delle persone

Figura 136_Personale suddiviso per genere e tipo di contratto

	2018		
	UOMINI	DONNE	TOTALE
Lavoratori	641	224	865
<i>a tempo indeterminato</i>	627	219	846
<i>a tempo determinato</i>	14	5	19
Lavoratori con contratti atipici (interinali/stagisti/collaboratori)	39	19	58
Totale	680	243	923
<i>di cui con contratto part-time</i>	6	45	51

Figura 137_Numero di assunzioni, uscite e tasso di turnover

	2018
Assunzioni	36
Uscite	33
Tasso di turnover	4%

Figura 138_Lavoratori rappresentati in comitati formali per la salute e sicurezza

	2018
Percentuale sul totale	100%

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialitàCapitale
FinanziarioCapitale
ManifatturieroCapitale
NaturaleCapitale
UmanoCapitale
RelazionaleIl Gruppo
Acsm Agam

Figura 139_Numero infortuni e giorni persi suddivisi per genere - (numero)

	2018		
	UOMINI	DONNE	TOTALE
Infortuni sul lavoro	25	1	26
Giorni persi per infortuni sul lavoro	1.041	52	1.093
Infortuni in itinere	2	2	4
Giorni persi per infortuni in itinere	18	17	35

Figura 140_Personale suddiviso per qualifica, genere e fasce d'età

	2018				
	DIRIGENTI	QUADRI	IMPIEGATI	OPERAI	TOTALE
Uomini	20	36	218	366	641
Donne	2	14	208	1	224
Totale	22	50	426	367	865
<30 anni	-	1	35	23	59
30-50 anni	7	27	252	168	454
>50 anni	15	22	139	176	352
Totale	22	50	426	367	865

Figura 141_Personale coperto da contrattazione collettiva

	2018
Percentuale sul totale	100%

Relativamente alla formazione dei dipendenti sui diritti umani, Codice Etico e Modello 231 si segnala che nel corso del 2017 sono state erogate 580 ore di sessioni di formazione con circa 250 partecipazioni per un totale di circa 250 dipendenti formati del Gruppo (circa il 60% della popolazione aziendale).

Nel 2018 è stato inoltre avviato un programma di formazione, che si realizzerà a partire dal 2019, denominato "In.Te.Gr.A." al fine di guidare il cambiamento e facilitare l'avanzamento dei singoli progetti che lo compongono:

- *Integration*, con l'obiettivo di coordinare i progetti di integrazione del Gruppo;
- *Territory*, con l'obiettivo di valorizzare le *best practice* e idee dei dipendenti;
- *Efficiency*, con l'obiettivo di semplificare e snellire i processi dell'organizzazione, aumentandone efficacia ed efficienza, anche attraverso un approccio *lean*;
- *Growth*, con l'obiettivo di creare una cultura aziendale comune basata su valori condivisi ed un modello manageriale evoluto sviluppando le competenze trasversali delle persone;
- *Agile*, con l'obiettivo di digitalizzazione ed automazione delle attività, sostenendo la trasformazione del *business* con sistemi integrati e intelligenti.

All'interno del Gruppo Acsm Agam il benessere dei lavoratori è considerato un elemento chiave per il raggiungimento degli obiettivi aziendali e per questo motivi sono stati implementati molteplici progetti, quali: l'implementazione della flessibilità oraria, lo *Smartworking*, per dipendenti genitori l'aggiunta di ore bonus per accompagnare l'inserimento dei figli all'apertura dell'anno scolastico.

Relazione con i clienti

Figura 142_Distribuzione gas: clienti allacciati e comuni serviti

	2018
Clienti allacciati	314.066
Comuni serviti	88

Figura 143_Distribuzione energia elettrica: clienti allacciati e comuni serviti

	2018
Clienti allacciati	25.757
Comuni serviti	4

Figura 144_Igiene urbana: numero clienti e comuni serviti

	2018
Popolazione servita	154.858
Comuni serviti	19

Figura 145_Servizio idrico: numero clienti e comuni serviti

	2018
Comuni serviti servizio acquedotto	37
Clienti serviti acquedotto	83.178
Abitanti serviti acquedotto	312.958

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

Capitale
Finanziario

Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

Il Gruppo
Acsm Agam



Figura 146_Estensione del servizio di teleriscaldamento

	2018
Utenti (n.)	623

Figura 147_Contratti di fornitura gas per tipologia di mercato

	2018
Mercato tutelato	165.175
Mercato libero	101.094
Totale	266.269

Figura 148_Contratti di fornitura elettricità per tipologia di mercato

	2018
Mercato tutelato	18.196
Mercato libero	42.791
Totale	60.987

Catena di fornitura

Il Gruppo adotta un albo dei fornitori (suddiviso per categorie merceologiche) i cui criteri di qualificazione non costituiscono barriere all'entrata. Ciascuna procedura di selezione deve essere espletata nel rispetto delle più ampie condizioni di concorrenza. Non sono presenti valutazioni dei fornitori, che intendono qualificarsi, su tematiche ambientali o sociali. Quasi la totalità degli ordini è verso fornitori Italiani, di cui circa il 77% con sede sociale in Lombardia. Inoltre, si segnala che i fornitori attivati con almeno un ordine al 31.12.2018 sono stati 1.032, tutti presenti nell'albo fornitori del Gruppo.

Figura 149_Numero e valore degli ordini per tipologia di fornitura

ORDINI	2018	
	N° ORDINI	IMPORTO (€)
Forniture	863	19.258.619
Lavori	164	17.553.382
Servizi	1.078	23.930.446
Sponsorizzazioni	96	270.049
Altro	12	272.923
TOTALE	2.213	61.285.419

Controversie

Rispetto ad eventuali casi di non conformità a leggi e regolamenti ambientali, sulla società controllata Varese Risorse S.p.A., l'attività ispettiva, avviata nel 2016, si è conclusa con registrazione di un mancato ottemperamento da parte della società, in coerenza con le prescrizioni AIA, di una campagna acustica entro i termini previsti, sanzionabile con una pena pecuniaria dai 5.000 euro ai 15.000 euro.

Per quanto riguarda le controversie di lavoro in corso o concluse nel 2018 radicate da dipendenti delle società del Gruppo Acsm Agam (inteso come gruppo risultante dall'efficacia dell'operazione di aggregazione denominato MNL) sono state complessivamente 14, relative a: impugnazioni di licenziamenti per giusta causa, richieste di accertamento del riconoscimento al diritto riconoscimento del premio di risultato maturato prima della cessazione e rivendicazioni per differenze retributive diverse da inquadramento superiore.

In merito a controversie per quanto riguarda i fornitori, nel corso del 2018, Enerxenia ha ricevuto la notifica di un atto di citazione, da parte di una società con cui intercorreva un rapporto contrattuale di agenzia, per un mancato pagamento di provvigioni per un importo pari a complessivi €. 20.000,00 circa.

Con riferimento alla comunità, nel corso del 2018, Acsm Agam ha ricevuto la notifica di una causa avente ad oggetto il risarcimento dei danni, quantificati in circa €. 9.000,00.

Verso i clienti di Gruppo, non risultano controversie (salvo quelle relative al recupero crediti in cui la società è parte attrice) né per non conformità legate ad impatti sulla salute e sicurezza dei consumatori né per servizi di fornitura e relative attività di marketing.

Non sono presenti azioni legali per ricorso dovuti a sanzioni da parte dell'AGCM per cause legate a comportamenti anticompetitivi o pratiche scorrette di mercato.

Rispetto alla gestione della *privacy*, nel 2018 il Gruppo non ha registrato evidenze di furti di informazioni sui dati dei clienti, né reclami da privati o Istituzioni riguardanti eventuali violazioni.

Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

Capitale
Finanziario

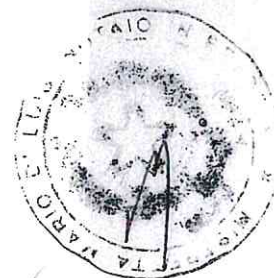
Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

Il Gruppo
Acsm Agam



G

A2A S.p.A.

Sede legale:

Via Lamarmora, 230 - 25124 Brescia
T [+39] 030 35531 F [+39] 030 3553204

Sede direzionale e amministrativa:

Corso Porta Vittoria, 4 - 20122 Milano
T [+39] 02 77201 F [+39] 02 77203920

Realizzato da:

S.O. Comunicazione Esterna e Media Relations
S.O. Ambiente, Salute e Sicurezza
T [+39] 02 77201 - sostenibilita@a2a.eu - www.a2a.eu

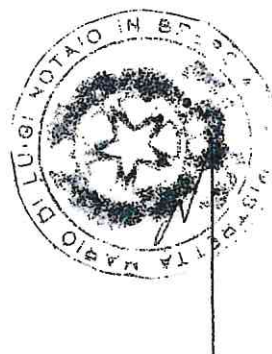
Si ringraziano tutti i colleghi di A2A che hanno collaborato alla realizzazione del presente Bilancio.

Progetto grafico e impaginazione:

BOUTIQUE CREATIVA
MERCURIO GP

Stampa:

AGEMA S.p.A.



Milano, aprile 2019



a2a

PRESENTE NEL FUTURO

www.a2a.eu

GW