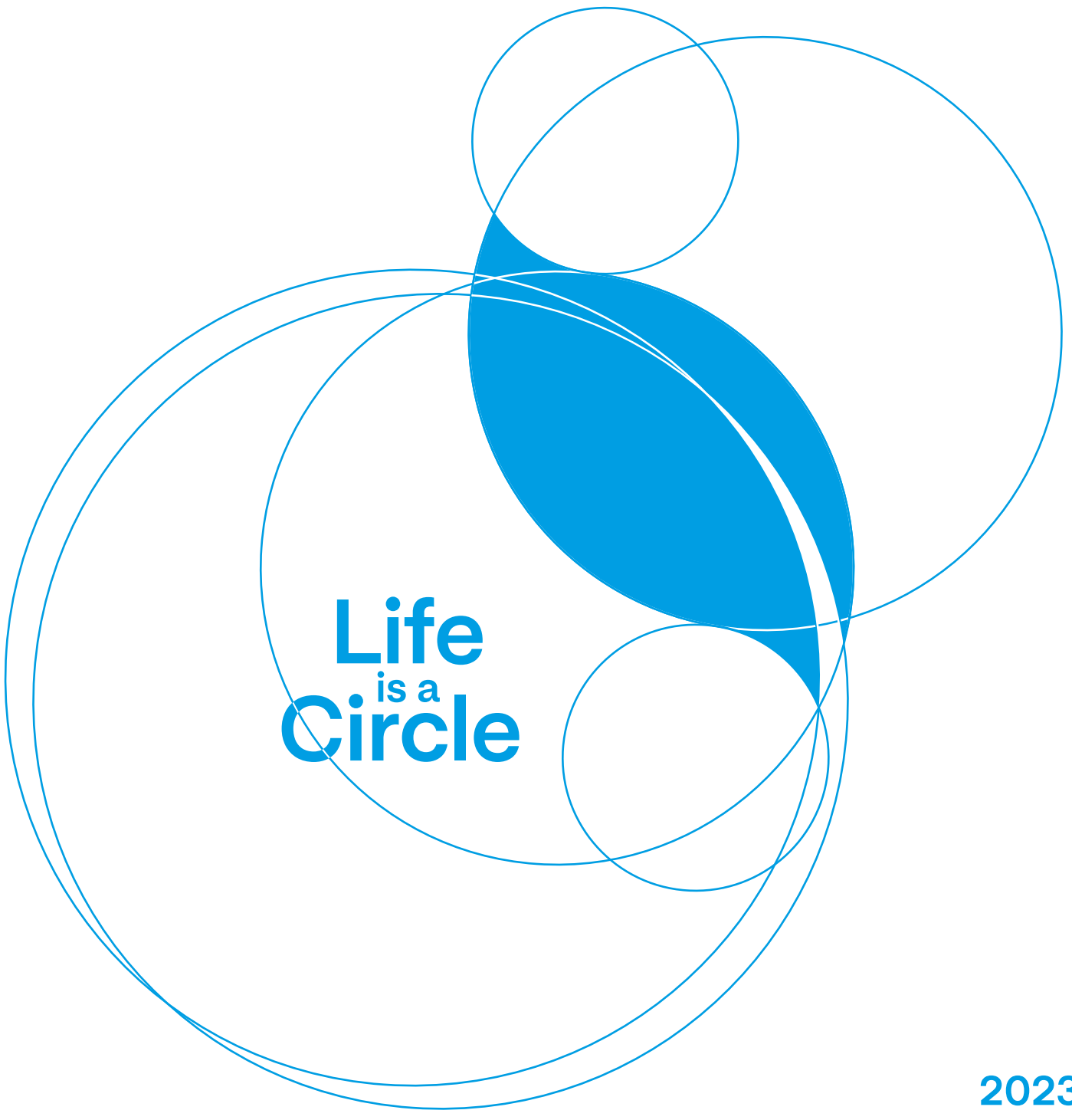




Life
is a
Circle

2023

Bilancio Integrato

Dichiarazione Consolidata
di carattere non finanziario
ai sensi del D.Lgs. 254/2016

Bilancio Integrato 2023

Dichiarazione Consolidata
di carattere non finanziario
ai sensi del D.Lgs. 254/2016

Indice



Lettera agli Stakeholder

4

Nota Metodologica

8

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

11

1.1 Il Gruppo	12
1.2 Localizzazione geografica e dimensione dell'organizzazione	14
1.3 La catena del valore	18
1.4 Il Modello di <i>Business</i>	20

2 Governance

23

2.1 Governance di Sostenibilità	26
2.2 Linee guida di governo societario	28
2.3 Analisi e gestione dei rischi e delle opportunità	34

3 La Strategia sostenibile di A2A

43

3.1 Il contesto di riferimento e gli scenari	44
3.2 Il piano strategico 2024 – 2035	48
3.3 Il Piano di Sostenibilità	52
3.4 La gestione dei rischi e delle opportunità climate related	63

4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

77

4.1 Lo <i>stakeholder management</i>	78
4.2 I Forum <i>multistakeholder</i>	80
4.3 I bilanci di sostenibilità territoriali	81
4.4 Analisi e matrice di materialità	82
4.5 <i>Assessment</i> dei Diritti Umani	84

5 Capitale Finanziario

87

5.1 Valore economico distribuito	94
5.2 Relazioni con gli azionisti	94
5.3 A2A nei <i>rating</i> di sostenibilità	96
5.4 Finanza Sostenibile	97
5.5 Investimenti	100
5.6 Tassonomia europea	101
5.7 A2A e la <i>Sustainable Finance Disclosure Regulation</i> : gli indicatori PAI	107

6 Capitale Manifatturiero 111

6.1 Il capitale manifatturiero nella <i>Business Unit Ambiente</i>	118
6.2 Il capitale manifatturiero nella <i>Business Unit Energia - Generazione e Trading</i>	120
6.3 Il capitale manifatturiero nella <i>Business Unit Smart Infrastructures</i>	122
6.4 <i>Cybersecurity</i>	130

7 Capitale Naturale 133

7.1 Economia Circolare	146
7.2 Transizione Energetica	148
7.3 Gestione responsabile della risorsa idrica	152
7.4 Tutela della biodiversità	156

8 Capitale Umano 161

8.1 Le persone e il loro valore	170
8.2 Gestione responsabile del capitale umano	172
8.3 Diversità e inclusione	185
8.4 Salute e sicurezza sul lavoro	189



9 Capitale Intellettuale 195

9.1 <i>Open Innovation</i>	200
9.2 Ricerca e sviluppo	202
9.3 Digitalizzazione	204
9.4 <i>Knowledge spillover</i>	207
9.5 <i>Brand Awareness & Consideration</i>	208

10 Capitale Relazionale 211

10.1 Relazione con i Clienti	212
10.2 Relazione con la Comunità	232
10.3 Relazione con i Fornitori	252

Relazione della società di revisione

263

GRI Content Index

266

TCFD Content Index

271

Lettera agli stakeholder

Per il terzo anno consecutivo scriviamo la nostra lettera agli stakeholder dovendo tenere conto di un contesto geopolitico di crescente complessità e in rapida evoluzione.



Roberto Tasca



Renato Mazzoncini

Per il terzo anno consecutivo scriviamo la nostra lettera agli stakeholder dovendo tenere conto di un contesto geopolitico di crescente complessità e in rapida evoluzione.

I conflitti in corso in molte aree del mondo, Europa, Medio Oriente, Africa, evidenziano una più intensa contrapposizione sociale e sono fonte di un forte senso di insicurezza che contribuisce all'aumento dei fenomeni migratori, come conseguenza della mancanza di prospettive, della siccità e, più in generale, del cambiamento climatico.

Dal punto di vista economico, il prezzo del gas si è dimezzato durante il 2023 e addirittura ridotto a un quarto rispetto ai picchi del 2022. Anche l'inflazione ha iniziato a rallentare la sua corsa, nonostante la crisi del commercio internazionale per il transito dal Mar Rosso e nello stretto di Panama.

Pur tra queste emergenze, la diplomazia internazionale non ha dimenticato la priorità della lotta al cambiamento climatico. Il testo finale approvato alla COP28 sancisce, per la prima volta, il principio di uscita da tutti i combustibili fossili. Accordo solo parzialmente soddisfacente poiché, pur ammettendo la distanza dalla traiettoria di decarbonizzazione tracciata con l'accordo di Parigi, non si è riusciti a definire target effettivi per l'eliminazione graduale delle fonti non rinnovabili.

E, se nel 2023 l'Unione Europea ha iniziato l'iter di approvazione di importanti atti legislativi per la salvaguardia della biodiversità, il WWF rileva che è presente circa il 70% in meno della popolazione animale selvatica sulla Terra rispetto al 1970 e per la scienza abbiamo perso il 50% degli alberi dagli albori della civiltà.

Tutto questo, nell'anno più caldo mai registrato.

In un periodo così complicato il bilancio, e questa nota che lo accompagna, sono per noi un appuntamento essenziale per riflettere sul percorso compiuto e condividere le sfide e le opportunità del prossimo futuro. Ci troviamo ancora una volta di fronte a scenari instabili che abbiamo deciso di affrontare confermando i nostri impegni e, allo stesso tempo, ponendoci nuovi obiettivi.

Nel 2023 abbiamo quindi assiduamente lavorato per contribuire al miglioramento del sistema di cui facciamo parte come Life Company. La nostra tecnologia, le infrastrutture e i servizi che proponiamo hanno l'obiettivo di contribuire allo sviluppo della società, al benessere delle persone e alla salvaguardia degli ecosistemi, grazie a un modello che riteniamo sostenibile e virtuoso, che si poggia su due pilastri ben distinti ma strettamente interconnessi: l'economia circolare e la transizione energetica.

Prima di commentare i risultati che abbiamo raggiunto e che ci hanno visto concludere un anno di grandi soddisfazioni, vogliamo fermarci a ricordare il collega che ha perso la vita in un drammatico incidente nel novembre scorso, primo infortunio fatale della pur breve storia di A2A. A lui e ai suoi familiari vanno i nostri pensieri. E a tutte le persone del Gruppo la conferma di un impegno costante di applicazione delle migliori regole e prassi di sicurezza che ognuno di noi deve rispettare, per sé e per i suoi cari.

Grazie al contributo di tutte le Business Unit del Gruppo, in particolare BU Generazione e Trading e BU Mercato, abbiamo concluso il 2023 con i risultati migliori di sempre: il Margine Operativo Lordo si è attestato a 1.971 milioni di euro, +32% rispetto all'anno precedente, e l'Utile netto è stato pari a 659 milioni di euro, +64% rispetto al 2022. Numerosi target industriali fissati nel primo Piano Strategico 2021-2030 presentato a gennaio 2021 sono stati superati, tra cui, ad esempio la base clienti (da 2,9 milioni di clienti del 2020 a 3,5 milioni nel 2023; +0,2 milioni di clienti rispetto al 2023P¹) e la capacità di generazione di energia da fonti rinnovabili (da 0,1 GW del 2020 a 0,6 nel 2023; +0,2 GW rispetto al 2023P¹). Nel corso del 2023, inoltre, abbiamo ulteriormente incrementato gli investimenti in infrastrutture chiave per la transizione ecologica, l'11% in più del 2022 per un totale di 1.376 milioni di euro.

Sul fronte della transizione energetica il 2023 per il nostro Gruppo è stato un anno di importanti interventi mirati alla crescita della produzione da fonti rinnovabili. Il principale è stato l'avvio del parco eolico di Matarocco, in Sicilia, con una potenza installata di 30 MW.

Nel corso dell'anno sono proseguiti gli investimenti per il miglioramento della resilienza delle reti elettriche con l'inaugurazione di una nuova cabina primaria a Vobarno in provincia di Brescia, progettata con attenzione al paesaggio e attività di compensazione ambientale. Abbiamo brevettato e inaugurato allo

Smart Lab di Unareti a Milano una cabina secondaria interrata completamente stagna, per rispondere agli allagamenti sempre più frequenti. Sempre nel 2023, dopo un grande lavoro di dialogo con il territorio e le istituzioni locali, abbiamo ottenuto l'autorizzazione a procedere per la riconversione dell'impianto di Monfalcone: la nuova centrale cogenerativa sostituirà l'attuale a carbone contribuendo a razionalizzare le produzioni del Gruppo, diventando asset fondamentale per la sicurezza energetica del Paese.

Se l'area della transizione energetica ha fatto registrare attività di grande soddisfazione, anche nell'ambito dell'economia circolare abbiamo lavorato con altrettanto impegno: i rifiuti in ingresso trattati presso i nostri impianti sono aumentati del 16% rispetto al 2022. Dalla raccolta una percentuale prossima allo zero è stata destinata alla discarica, a testimonianza di come nel nostro modello di business i rifiuti siano materia prima da cui ottenere nuove risorse, per alimentare la produzione di energia elettrica e di calore.

Su questa direttrice, nel 2023 abbiamo ulteriormente sviluppato la tecnologia dei nostri impianti di termovalorizzazione per aumentare la capacità di alimentare la rete elettrica e il teleriscaldamento con una fonte alternativa a quella fossile, contribuendo così alla decarbonizzazione del Paese. In particolare, sul Termoutilizzatore di Brescia si sono concluse nel 2023 le attività di revamping del sistema di filtrazione fumi con recupero di calore che ha permesso di ridurre le emissioni delle componenti acide e degli ossidi di azoto e di recuperare l'energia oggi dispersa dai fumi. Abbiamo così incrementato la produzione di calore per un valore pari al riscaldamento di 12.500 famiglie.

In partnership con Phononic Vibes, spin off del Politecnico di Milano, è stato ottenuto anche un secondo brevetto per lo sviluppo di una tecnologia in grado di assorbire le

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo Modello
di Business

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

1. Valore pianificato nel primo Piano decennale 2021-30, presentato a gennaio 2021.

onde sonore e meccaniche durante il conferimento del vetro nel processo di raccolta differenziata, contribuendo a contenere i rumori tipici dell'ambiente urbano.

Grazie al complesso di questi investimenti nella transizione ecologica e ad un contesto esterno che ha visto una mitigazione della crisi energetica, nel 2023 le emissioni climalteranti provenienti dai nostri impianti si sono ridotte in maniera sostanziale, attestandosi a 5,6 milioni di tonnellate, in riduzione del 36% rispetto al 2022.

Per rispondere alle sollecitazioni attorno a noi verso una transizione che sia anche equa e condivisa, abbiamo continuato, con determinazione ancora più forte, a lavorare per lo sviluppo del Paese e il benessere delle comunità che serviamo.

Per i nostri colleghi. Abbiamo aggiornato la Dichiarazione di Impegno DE&I, 6 società del Gruppo hanno ottenuto la Certificazione sulla Parità di Genere e, per la prima volta, oltre la metà (il 52%) delle posizioni entry level tra gli impiegati (under 28 assunti da non più di 2 anni) è coperto da donne. Nel 2023, oltre 1.500 persone sono entrate a far parte del nostro Gruppo, di cui il 39% under 30, dando a tanti giovani la possibilità di un lavoro sicuro (oltre il 97% dei contratti sono infatti a tempo indeterminato) con un incremento netto di 263 nuovi colleghi.

Per i nostri clienti. Abbiamo lanciato la Noi2, l'innovativa offerta luce dedicata ai consumatori domestici; una vera e propria partnership per 10 anni, per sostenere insieme la crescita della produzione da fonti rinnovabili: grazie a V.I.P. (Virtual Innovative Panel), i nostri clienti hanno a disposizione giornalmente un mix di energia proveniente dagli impianti eolici e fotovoltaici di A2A in Italia.

Per i nostri fornitori. Abbiamo innalzato il peso dell'area ESG nella valutazione dei fornitori al 30% e supportato le imprese dei nostri territori nell'implementazione di pratiche di sostenibilità all'interno dei loro processi, pubblicando e diffondendo tre documenti formativi in formato "linee guida", specifici per la redazione del proprio Codice Etico, di Policy Ambientali e sui Diritti Umani.

Per i nostri territori. Abbiamo celebrato l'acqua in Valtellina e Valchiavenna con un fitto programma di iniziative volte a promuovere buone pratiche per il corretto utilizzo, riduzione delle perdite, recupero, riuso e miglioramento dei servizi dedicati alla risorsa idrica. Abbiamo ricevuto oltre 670 mila visitatori alla "Festa delle Luci A2A" durante le iniziative di Brescia e Bergamo Capitali della Cultura 2023.

Per i nostri stakeholder. Abbiamo attraversato l'Italia con il programma annuale "Alleanze per la transizione ecologica" realizzando 11 Forum Multistakeholder nei principali territori in cui siamo presenti, coinvolgendo circa 200 partner tra istituzioni, associazioni, enti culturali, università e rappresentanti delle comunità per costruire insieme progettualità a valore condiviso per lo sviluppo sostenibile delle diverse realtà locali.

Per le generazioni future. Abbiamo scelto di interpretare attivamente il nuovo articolo 9 della Costituzione con un ampliamento delle attività dedicate al mondo della scuola, ai bambini e ai ragazzi. Abbiamo sviluppato le nostre attività educative e divulgative coinvolgendo quest'anno oltre 100 mila persone in progetti didattici, visite agli impianti e lanciando una nuova iniziativa per dare voce alle nuove generazioni, il movimento "Futuro in Circolo" che unisce bambini e adolescenti nella missione di sensibilizzare le proprie comunità alla salvaguardia dell'ambiente.

In questo contesto, consapevoli delle sfide che lo scenario attorno a noi pone e della necessità di avere una visione chiara sul lungo periodo per poter essere efficaci nelle scelte e negli investimenti, abbiamo voluto rilanciare il nostro impegno con un nuovo Piano Strategico, presentato il 12 marzo scorso al mercato. I due pilastri dell'Economia Circolare e della Transizione Energetica rimangono al centro della nostra strategia ma proiettano obiettivi al 2035, un traguardo intermedio rispetto al net zero del continente al 2050, ma fondamentale per la sostenibilità del Gruppo, per il benessere delle persone, la prosperità delle aziende con cui lavoriamo e la salvaguardia della natura.

Il Gruppo investirà, nel periodo 2024-2035, 22 miliardi di euro, di cui 6 miliardi saranno destinati

all'Economia Circolare e 16 miliardi alla Transizione Energetica. Rispetto alla seconda, gli investimenti riguarderanno anche l'acquisizione di gran parte della rete di distribuzione elettrica della provincia di Milano e, nel bresciano, della Valtrompia: 17 mila chilometri di rete elettrica, su cui sono dislocati 800 mila POD e 60 cabine primarie. Il Piano Industriale conferma l'attenzione del Gruppo verso una struttura finanziaria equilibrata e sostenibile, finalizzata a mantenere il profilo di credito di A2A ad un solido investment grade. L'attenta allocazione del capitale consentirà di raggiungere importanti risultati economici: il Margine Operativo Lordo è previsto attestarsi a 2,2 miliardi nel 2026 e ad oltre 3,2 miliardi con un Utile di oltre 1 miliardo di euro nel 2035.

Per mantenere queste promesse lavoriamo ogni giorno, insieme ai nostri 14 mila colleghi, che anche in questa lettera vogliamo ringraziare, perchè la nostra visione mira lontano, ma la nostra consapevolezza ci dice che il futuro lo costruiamo oggi, agendo consapevolmente, con il lavoro quotidiano ed il rigore etico dei nostri comportamenti.

Il Presidente
Roberto Tasca



L'Amministratore Delegato
Renato Mazzoncini



Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo Modello
di Business

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manfatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

Nota metodologica

In qualità di Ente di Interesse Pubblico, ai sensi del D. Lgs. 254/16, A2A pubblica il presente documento che rappresenta la Dichiarazione Consolidata di carattere Non Finanziario (DNF) del Gruppo per l'annualità 2023.

Il documento (incluso il suo Supplemento) rappresenta la sedicesima edizione del bilancio che rendiconta le attività di A2A per i suoi temi materiali di sostenibilità e per le società rientranti nel perimetro di consolidamento per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023. Il Bilancio è stato redatto secondo i **GRI Standards** del Global Reporting Initiative (GRI) e, per alcuni indicatori, si attiene al GRI G4 Electric Utilities Sector Supplement. Il documento inoltre prende a riferimento l'**Integrated Reporting Framework** (IR Framework), delineato dall'International Integrated Reporting Council (IIRC).

L'adesione ai principi del Report Integrato richiede di illustrare il processo con cui un'organizzazione crea valore nel tempo. Il documento segue, pertanto, la logica dei capitali, cioè le variabili che determinano la creazione di valore:

- **Capitale Finanziario:** insieme delle risorse economiche impiegate nei processi produttivi;
- **Capitale Manifatturiero:** immobili, infrastrutture e mezzi fisici (impianti, macchinari, ecc.) utilizzati per la produzione dei servizi offerti dall'azienda;
- **Capitale Naturale:** tutti i processi e le risorse ambientali che contribuiscono alla produzione dei servizi offerti dall'azienda;
- **Capitale Umano:** insieme delle competenze, capacità ed esperienze delle persone che lavorano nell'azienda;
- **Capitale Intellettuale:** risorse intangibili rappresentate da conoscenze organizzative e proprietà intellettuali del Gruppo;
- **Capitale Relazionale:** capacità dell'azienda di creare relazioni con gli *stakeholder* esterni e condivisione di valori al fine di aumentare il benessere individuale e collettivo.

Attraverso l'analisi dei capitali che influenzano e sono influenzati dalle attività del Gruppo, A2A vuole comunicare in modo chiaro l'integrazione esistente e necessaria tra gli aspetti economici e quelli sociali e ambientali nei processi decisionali aziendali, ma anche nella definizione della strategia, nella *governance* e nel modello di business del Gruppo.

Nei capitoli iniziali del documento viene descritto il **Modello di business** del Gruppo e gli **strumenti di gestione applicati**, attraverso i quali vengono utilizzati i diversi "capitali" al fine di creare valore nel tempo.

A seguito delle recenti evoluzioni normative riguardanti il Reporting di Sostenibilità (i.e. Corporate Sustainability Reporting Directive – CSRD), nonché al fine di rispondere alle richieste dei nuovi standard GRI 2021, il Gruppo A2A ha consolidato il percorso

di aggiornamento annuale dell'analisi di materialità. L'obiettivo della nuova materialità **GRI (Impact Materiality)** è quello di identificare quali siano gli effetti (positivi e negativi) che un'azienda causa sulla società e l'ambiente (impatti generati).

I temi rendicontati in quanto *material* devono rappresentare gli impatti più significativi dell'organizzazione sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, compresi i loro diritti umani. Pertanto, le tematiche devono essere definite ed aggiornate secondo una logica "*impact-oriented*" al fine di fornire una rappresentazione dei possibili impatti, sia positivi che negativi, che il Gruppo e la sua *value chain* genera nei confronti degli stakeholder. Inoltre, in vista dell'entrata in vigore nel 2024 della CSRD, il Gruppo ha effettuato un esercizio di valutazione degli impatti subiti (Financial Materiality). Tale processo è stato svolto prendendo come riferimento gli standard elaborati dall'European Financial Reporting Advisory Board (EFRAG), approvati nel 2023 da parte della Commissione Europea, che diverranno obbligatori per A2A e le altre Società già soggette all'obbligo di rendicontazione non finanziaria, a partire dal 2024. Maggiori informazioni sul nuovo processo di aggiornamento dei temi materiali si possono trovare al paragrafo 4.4 Analisi e temi materiali.

Sulla base dei temi emersi come materiali, sono stati selezionati gli standard GRI e le relative disclosures quali-quantitative da presentare nella DNF e nel suo Supplemento. La descrizione delle tematiche materiali, i rischi/opportunità associati e le modalità di gestione, comprese le politiche praticate dall'impresa, sono riportati all'inizio di ciascun capitale.

Inoltre, al fine di dare una visione chiara dell'ambito in cui l'azienda ha operato nel corso del 2023, all'inizio di ogni capitale, è stata inserita una descrizione del contesto nazionale, europeo e internazionale sulle tematiche di riferimento. All'interno di ciascun capitolo vengono quindi descritte le azioni messe in atto da A2A e i KPIs relativi allo specifico capitale. In base alla copertura dei GRI Standards e degli indicatori Topic Standards associati agli aspetti materiali, e riepilogati nel GRI Content Index, la DNF è stata redatta "*In accordance with the GRI Standards*".

Per il quarto anno, il documento è allineato alle Raccomandazioni della **Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)** per garantire un dialogo sui temi *climate-related* con la comunità finanziaria che sempre più richiede la rendicontazione secondo questa logica. La rendicontazione è stata ulteriormente arricchita con nuove sezioni dedicate al cambiamento climatico. All'interno del TCFD *Content Index*, riportato a pag. XX, sono indicate le sezioni di competenza del documento in cui si riportano le informazioni richieste dal *Framework*.

Per rispondere alle richieste del D.Lgs. 254/16, nel 2017 il Gruppo A2A si è dotato di una procedura interna per la redazione della DNF – **Procedura 201.028 “Flusso Reporting per la Dichiarazione Non Finanziaria”** – che definisce le strutture organizzative coinvolte, le modalità di raccolta, elaborazione e controllo dei dati non finanziari riportati all’interno del presente documento. Tale procedura è stata aggiornata con decorrenza dal 20 dicembre 2023, a seguito dell’implementazione del nuovo processo di materialità.

Il **processo di raccolta, elaborazione e controllo dei dati** è stato gestito attraverso l’implementazione di uno specifico **software**, gestito dalla struttura *Sustainability Planning & Reporting*, che permette di definire, per ciascuna sezione della DNF, il *data owner* e diversi livelli approvativi fino a quello del primo riporto aziendale. Nel presente documento e nel relativo Supplemento, ove necessario, è stata inserita una specifica nota per indicare variazioni nei dati di performance 2021 e 2022, rispetto a quanto riportato nel Bilancio Integrato 2022.

Il documento, sottoposto al Consiglio di Amministrazione di A2A S.p.A. l’11 marzo 2024, è **oggetto di successivo esame limitato**, per gli aspetti inerenti all’informativa GRI e con l’esclusione delle informazioni riportate all’interno del TCFD Content Index, da parte di EY S.p.A., secondo i criteri indicati dal principio “*International Standard on Assurance Engagement 3000*” (Revised) (ISAE 3000 Revised), che, al termine del lavoro svolto, ha rilasciato la relazione allegata al presente documento. Gli indicatori quantitativi non riferiti ad alcuna general o topic-specific disclosure dei GRI Standards, riportati in corrispondenza delle pagine indicate nel Content Index, non sono oggetto di esame limitato da parte di EY S.p.A.

Analogamente, l’analisi dei temi materiali secondo il metodo della doppia materialità non è oggetto di esame limitato da parte di EY S.p.A. Ai fini delle attività di revisione è stata considerata l’analisi di Impact Materiality effettuata secondo GRI Standards e sulla base della quale sono stati definiti i contenuti del documento e i relativi indicatori GRI.

Perimetro

La DNF include nel proprio perimetro tutte le società consolidate integralmente nel Bilancio Consolidato, a cui però viene applicato un concetto di rilevanza e significatività. Possono infatti essere escluse, dai dati di performance ambientale e sociale, società con attività non rilevanti o società acquisite/vendute/ liquidate in corso d’anno. Per questo motivo rispetto all’elenco delle società consolidate, sono escluse quelle in liquidazione.

I dati 2023, esposti all’interno del Bilancio Integrato, raccolgono anche il contributo del Gruppo Acinque (ex Acsm-Agam), consolidato integralmente nel Bilancio Consolidato, che comunque redige una propria DNF, in quanto soggetto obbligato ai sensi del D.Lgs. 254/16. Si sottolinea che, al netto dei dati per cui viene specificato tramite opportuna nota, i dati del biennio 2021-2022 sono relativi al solo Gruppo A2A, senza considerare le performance Acinque. Per questo, la spiegazione dei trend inter-annuali non considera il contributo di Acinque e sono rappresentativi della performance del Gruppo A2A. La DNF di Acinque è stata approvata dal C.d.A. di Acinque in data 8 marzo 2024 e sottoposta a revisione limitata da parte di EY S.p.A.

Si evidenzia inoltre, che gli impianti - di proprietà o in leasing - vengono consolidati al 100% se appaiono nei cespiti delle società consolidate. In tal senso non sono considerati i dati di attività del Termovalorizzatore di Acerra, dell’impianto di Caivano e della Centrale Termoelettrica di Scandale. Gli impianti del Gruppo in comproprietà, ma di interesse rilevante, sono consolidati pro-quota. Secondo questo principio, per i dati ambientali, è stata consolidata al 45% la Centrale Termoelettrica del Mincio.

Infine, così come richiesto dal Regolamento UE 852/2020 (EU Taxonomy Regulation), è data rendicontazione delle attività del Gruppo considerate ammissibili rispetto ai sei obiettivi definiti dal Regolamento, mentre l’allineamento è stato valutato solo rispetto a quanto previsto dal Climate Delegated Act, così come definito dalla normativa.

1
Il Gruppo A2A
e il suo Modello
di Business

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

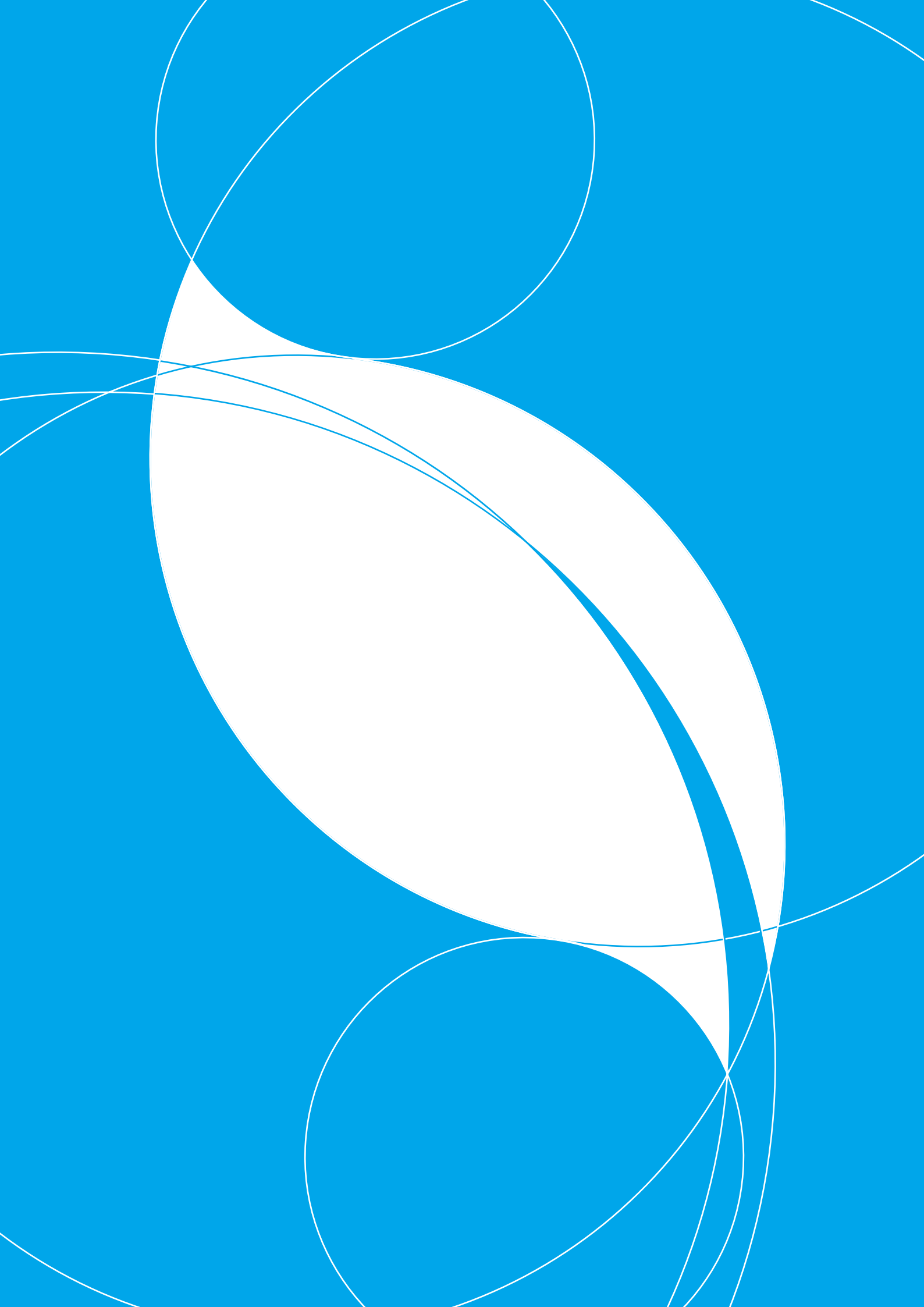
9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

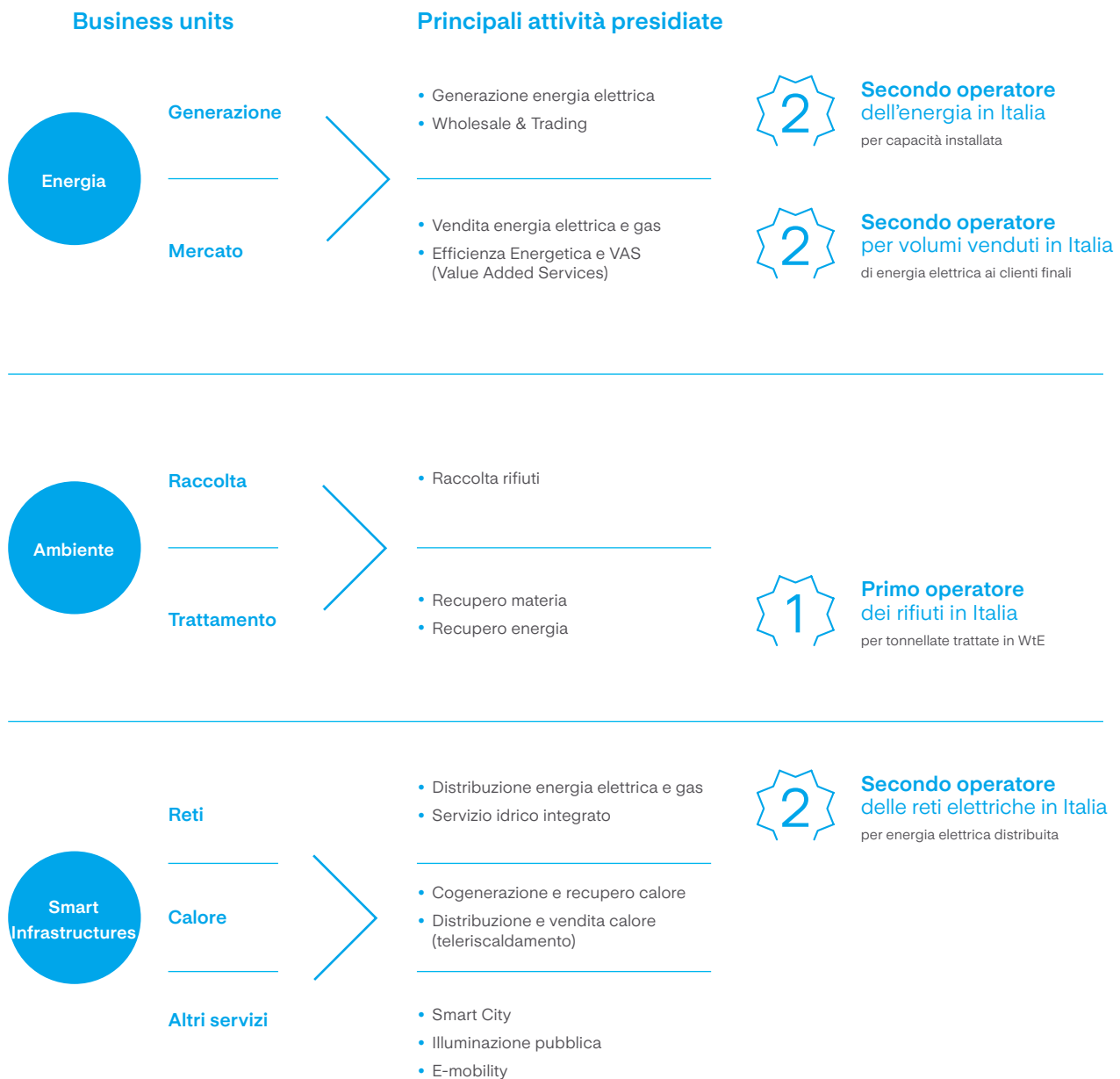


Il Gruppo A2A e il suo Modello di Business

Il Gruppo

Il Gruppo A2A è una *Life Company*, si prende cura della vita, il capitale più prezioso. Ogni giorno si occupa di ambiente, acqua ed energia che, grazie all'uso circolare delle risorse naturali, sono le condizioni necessarie alla vita e alla sua qualità. Lo fa con le tecnologie più avanzate, perché guarda lontano. Promuove la crescita sostenibile del Paese grazie a una strategia di lungo termine, con investimenti dedicati allo sviluppo dell'economia circolare e alla transizione energetica: *business* che, più di altri, sono cruciali per preservare il futuro di tutti.

I settori di attività sono riconducibili alle *Business Unit* (BU) illustrate di seguito:



Tutte queste Business Unit, ove possibile, operano in coordinamento per proporre servizi integrati alla cittadinanza, come evidenziato dalla catena del valore di A2A, in cui sono rappresentate le principali attività del Gruppo lungo tutta la loro filiera, dalla materia prima al cliente finale.

Il Purpose

Siamo una Life Company: mettiamo la vita al centro di tutto quello che facciamo, per noi e per le future generazioni. La nostra tecnologia e le nostre infrastrutture sono al servizio delle persone e della salvaguardia della natura, per questo lavoriamo ogni giorno per rigenerare il potenziale di ogni risorsa. Promuoviamo l'energia da fonti rinnovabili e acceleriamo la decarbonizzazione, favorendo l'elettrificazione dei consumi. Costruiamo un ciclo dell'acqua virtuoso per riutilizzarla senza sprechi. Trasformiamo i rifiuti in risorse così ogni scarto può diventare nuova materia, energia e calore. La nostra visione guarda lontano. Il futuro lo costruiamo oggi, agendo, consapevolmente.

Mission

A2A punta a essere una *Life Company* impegnata a generare un impatto positivo sulla qualità della vita delle persone e a tutela del pianeta, per cui mette a disposizione la sua tecnologia e le sue competenze. Lavorando per rigenerare costantemente il potenziale di ogni risorsa naturale, A2A vuole diventare protagonista della crescita sostenibile del Paese praticando un'economia che crei sempre nuovo valore, per contribuire a migliorare la vita di tutti. Lavora perché il capitale umano, tecnologico, finanziario e quello naturale possano crescere insieme, in equilibrio.

I valori del Gruppo

I valori del Gruppo rappresentano l'identità culturale di A2A e le regole comportamentali di riferimento per l'attività quotidiana delle persone. Grazie ad un progetto industriale che permette d'individuare opportunità di sviluppo per il *business* e per i propri *stakeholder*, i valori sono, unitamente alla *mission*, la base del *business model* del Gruppo, che consolidano e stimolano un'integrazione sempre più forte con i territori e con le persone che vi abitano.



1 Il Gruppo A2A e il suo Modello di Business

Il Gruppo

Localizzazione geografica e dimensione dell'organizzazione

La catena del valore

Il Modello di Business di A2A

2 Governance

3 La Strategia sostenibile di A2A

4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

Localizzazione geografica e dimensione dell'organizzazione

Impianti e servizi del Gruppo A2A

Impianti

Energia	Termoelettrico	
	Idroelettrico	
	Fotovoltaico	
	Eolico	
Ambiente	Termovalorizzatore	
	Impianto trattamento rifiuti	
	Impianto recupero materia	
	Discarica	
	Produzione biogas	

Servizi

Rifiuti	Raccolta rifiuti	
Distribuzione e trasporto	Distribuzione energia elettrica	
	Distribuzione gas	
	Trasporto gas	
Teleriscaldamento	Teleriscaldamento	
Acqua	Servizio idrico integrato	
Illuminazione	Illuminazione pubblica	
Mobilità elettrica	Colonnine ricarica e-Moving	

Spagna



Lombardia

Milano



Brescia - Sede Legale



Sondrio



Bergamo



Pavia



Varese



Como



Mantova



Lodi



Cremona



Monza



Lecco



1 Il Gruppo A2A e il suo Modello di Business

Il Gruppo

*Localizzazione
geografica e
dimensione
dell'organizzazione*

La catena
del valore

Il Modello di
Business di A2A

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

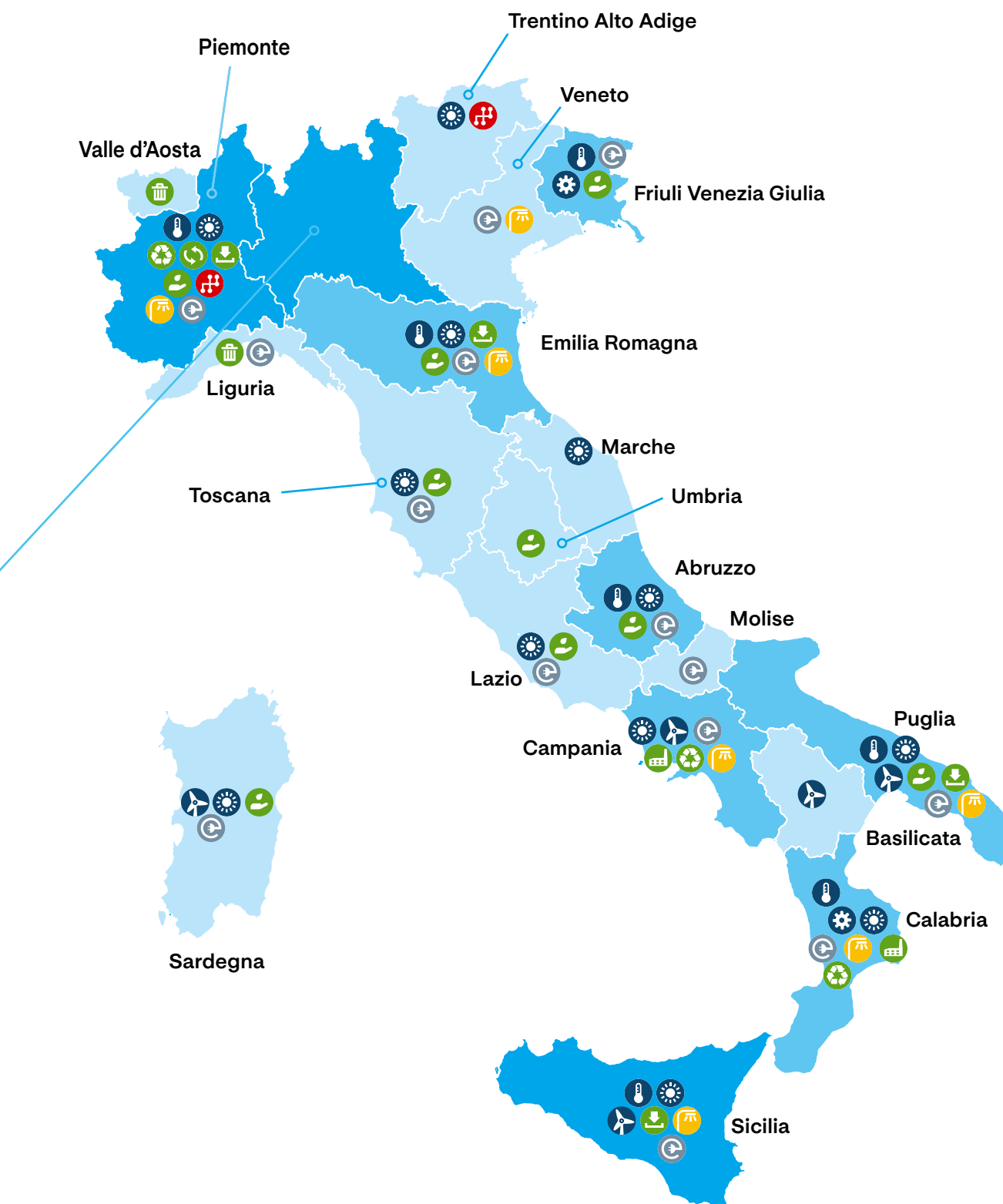


Figura 1 Dimensione dell'organizzazione

Ricavi (M€)	
2022	2023
23.166	14.845

Valore economico aggiunto distribuito (M€)	
2022	2023
22.460	13.564

Ordinato totale (M€)	
2022	2023
2.541	2.541

Percentuale ordinato su fornitori italiani (%)	
2022	2023
98%	96%

Energia elettrica prodotta (GWh _e)	
2022	2023
19.549	15.168

Percentuale rinnovabile sul totale (%)	
2022	2023
21%	33%

Energia termica prodotta (GWh _t)	
2022	2023
2.983	2.923

Energia elettrica distribuita (GWh _e)	
2022	2023
11.238	10.882

Gas distribuito (Mm ³)	
2022	2023
2.704	2.503

Elettricità venduta ai clienti finali (GWh _e)	
2022	2023
20.737	23.402

Energia verde venduta (TWh)	
2022	2023
7	7

Gas venduto ai clienti finali (Mm ³)	
2022	2023
2.677	3.335

Calore/freddo venduto (GWh)	
2022	2023
2.877	2.888

Acqua trattata (Mm ³)	
2022	2023
44	48

Acqua distribuita (Mm³)	
2022	2023
80	66

Rifiuti raccolti (Kt)	
2022	2023
1.785	1.787

Rifiuti trattati (Kt)	
2022	2023
3.368	4.282

Indice di Raccolta Differenziata (%)	
2022	2023
70%	69,5%

Emissioni Scope 1 (kt CO ₂ eq)	
2022	2023
8.800	5.600

Emissioni Scope 2 Market based (kt CO ₂ eq)	
2022	2023
21,6	23,7

Emissioni evitate (mt CO ₂ eq)	
2022	2023
2,4	3,3

Numero dipendenti totali	
2022	2023
13.655	13.958

Numero assunzioni	
2022	2023
1.531	1.519

Numero uscite	
2022	2023
1.218	1.256

Tasso di turnover (%)	
2022	2023
8,90%	9,0%

Indice di frequenza degli infortuni	
2022	2023
19,77	16,87

Indice di gravità degli infortuni	
2022	2023
0,54	0,83

Contributi alle comunità (M€)	
2022	2023
7	8

Assunzioni nette	
2022	2023
313	263

Sponsorizzazioni (M€)	
2022	2023
2	2

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1
Il Gruppo A2A e il suo Modello di Business

Il Gruppo

Localizzazione geografica e dimensione dell'organizzazione

La catena del valore

Il Modello di Business di A2A

2
Governance

3
La Strategia sostenibile di A2A

4
Stakeholder engagement e analisi di materialità

5
Capitale Finanziario

6
Capitale Manifatturiero

7
Capitale Naturale

8
Capitale Umano

9
Capitale Intellettuale

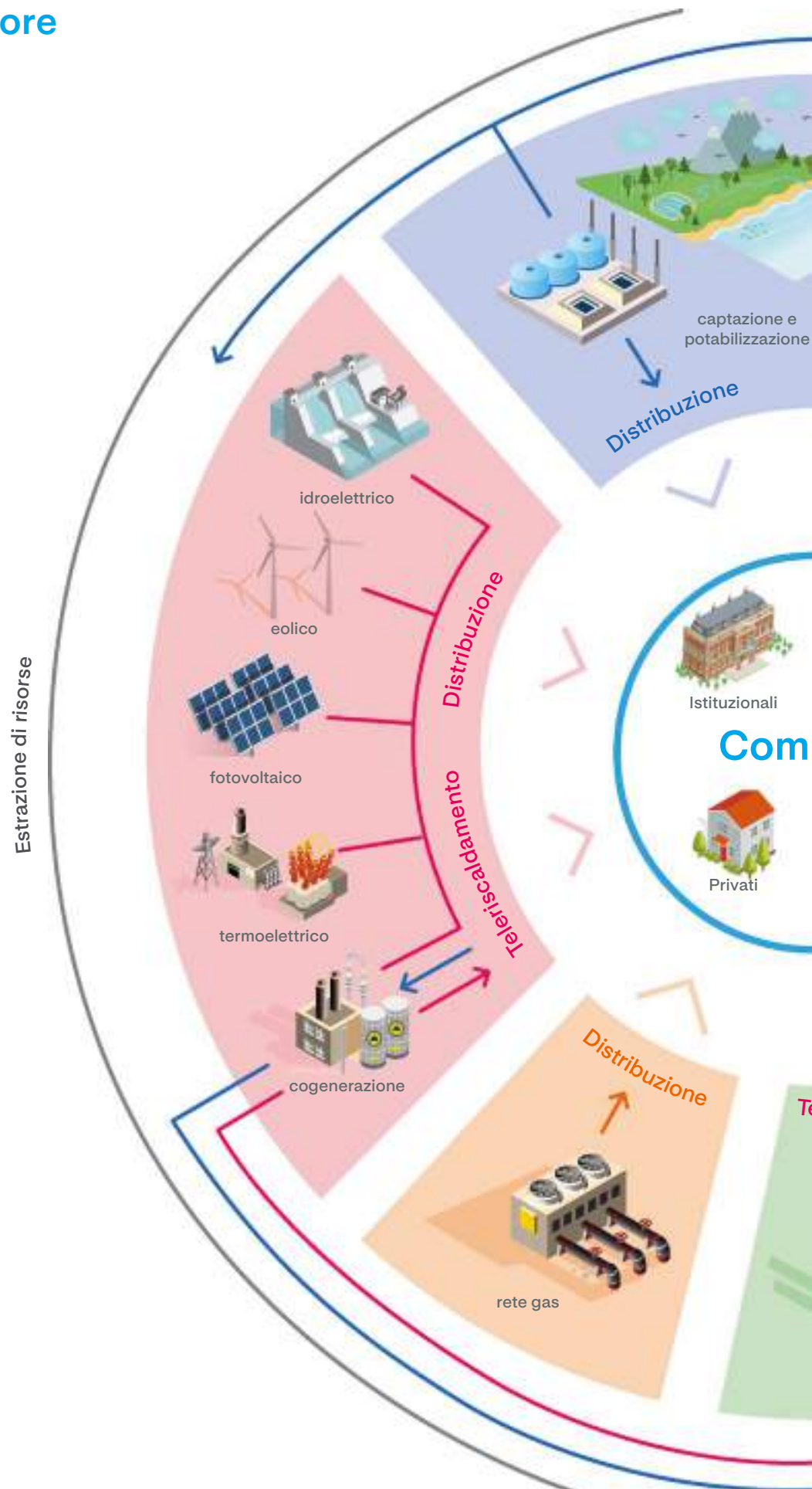
10
Capitale Relazionale

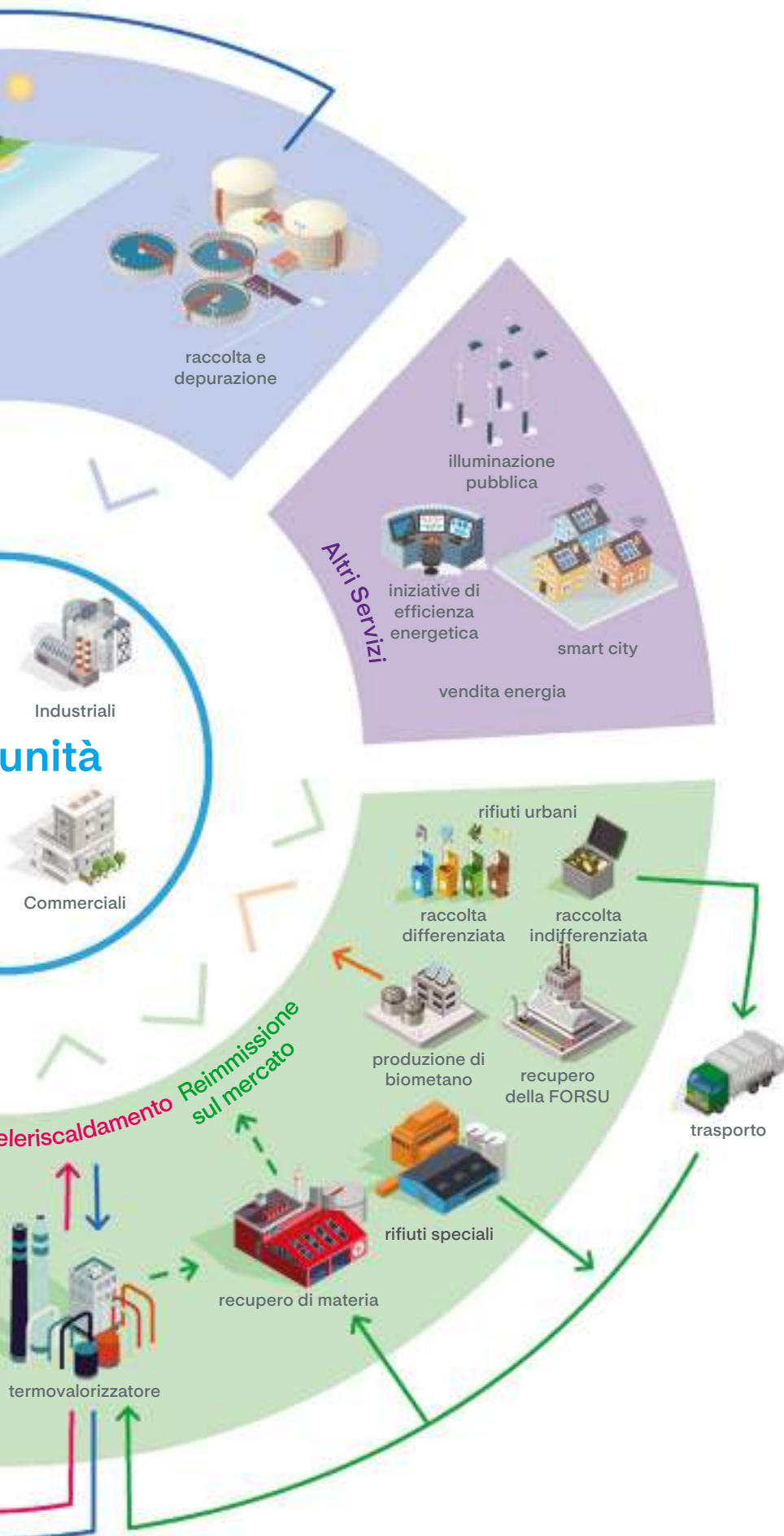
Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

La catena del valore





Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo Modello di Business

Il Gruppo

Localizzazione
geografica e
dimensione
dell'organizzazione

*La catena
del valore*

Il Modello di
Business di A2A

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manfatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

Il Modello di *Business* di A2A

Il modello di *business* di A2A si propone di creare nel tempo valore sostenibile e condiviso per l'azienda e per la propria comunità di riferimento. Come *Life Company*, il Gruppo è orientato a migliorare la qualità della vita dei cittadini e delle imprese che operano sui territori di competenza, attraverso l'offerta di servizi essenziali, garantiti dai più alti *standard* di qualità ed efficienza: raccolta e trattamento dei rifiuti, produzione di energia elettrica, vendita di elettricità e gas, reti di distribuzione e teleriscaldamento, trattamento delle acque, illuminazione pubblica, infrastrutture di ricarica per la mobilità elettrica e tecnologie IoT (*Internet of Things*) per le *smart city*. La solidità della presenza di A2A incontra il cambiamento di settori in continua evoluzione, dando vita ad un costante percorso di crescita sostenibile.

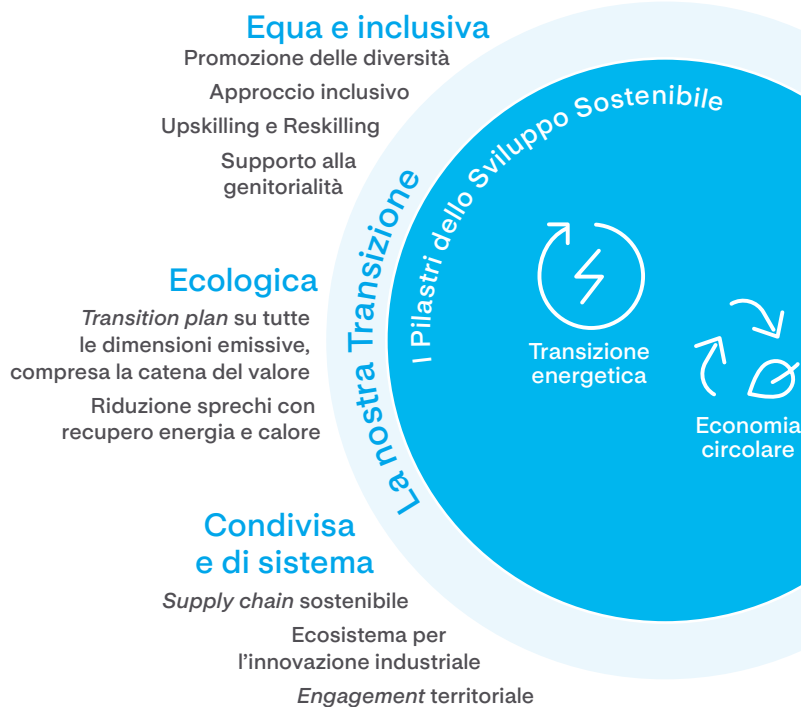
La sostenibilità è alla base della strategia, focalizzata su una transizione equa, ecologica e condivisa e declinata nei due pilastri dell'economia circolare e della transizione energetica. Una grande attenzione viene posta alla sostenibilità ambientale, allo sviluppo dei territori e delle comunità e alla valorizzazione delle persone del Gruppo costruendo e diffondendo un approccio inclusivo nella cultura aziendale.

Il nostro modello di sviluppo prevede la generazione di valore sostenibile dal punto di vista ambientale,

sociale ed economico-finanziario. Il Gruppo investe in infrastrutture per supportare e coinvolgere persone e imprese nella transizione energetica e in modelli virtuosi di economia circolare. Il raggiungimento degli obiettivi di decarbonizzazione si concretizza in azioni misurabili, che contribuiscono alla riduzione del fattore emissivo di Gruppo, e in uno sviluppo in ottica Future-Fit che allinea gli investimenti ai principali macrotrend e ottimizza il rischio-rendimento puntando sui business che guideranno il futuro del settore.



La Nostra Strategia



1 Il Gruppo A2A e il suo Modello di Business

Il Gruppo

Localizzazione
geografica e
dimensione
dell'organizzazione

La catena
del valore

*Il Modello di
Business di A2A*

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index



Modello di Sviluppo

Infrastrutture, persone e imprese

Al centro del nostro
impegno per la transizione
ecologica

Sviluppo Future-Fit

Abilitatore di una crescita
sostenibile nel lungo termine
anticipando i trend del
futuro e ottimizzando il
rischio-rendimento

Decarbonizzazione

Attraverso un **impegno
concreto in azioni**
misurabili, per creare valore
fronteggiando le **sfide del
cambiamento climatico**

I Nostri Business



Energia



Ambiente



Smart
Infrastructures

Governance

2. Governance

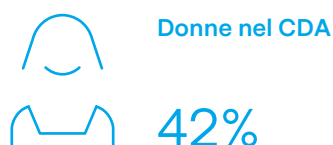
Il 28 aprile 2023 l'Assemblea ha nominato per tre esercizi, con il meccanismo del voto di lista, il nuovo Consiglio di Amministrazione (C.d.A.) formato da 12 componenti, come indicato nella tabella che segue:

Qualifica	Nome	Anno di nascita	Esecutivo (e) - non esecutivo (ne)
Presidente (P)	Roberto Tasca	1962	E
Vice Presidente (VP)	Giovanni Comboni	1957	NE
Amministratore Delegato/Direttore Generale (*)	Renato Mazzoncini	1968	E
Consigliere	Fabio Lavini	1954	NE
Consigliere	Maria Grazia Speranza	1957	NE
Consigliere	Maria Elisa D'Amico	1965	NE
Consigliere	Elisabetta Cristiana Bombana	1969	NE
Consigliere	Mario Gualtieri Francesco Motta	1970	NE
Consigliere	Elisabetta Pistis	1978	NE
Consigliere	Alessandro Zunino	1967	NE
Consigliere	Susanna Dorigoni	1968	NE
Consigliere	Vincenzo Cariello	1965	NE

Nota: P=presidente - M=membro

* L'ing. Mazzoncini è stato nominato Amministratore Delegato dal Consiglio di Amministrazione nella riunione del 2 maggio 2023. La nomina a Direttore Generale è stata deliberata dal Consiglio di Amministrazione nella riunione del 14 maggio 2020

Nel C.d.A. la componente di genere femminile, oggi pari al 42% dei membri, risulta allineata a quanto previsto dal Codice di Corporate Governance.



In linea con il Codice di Corporate Governance, adottato da Borsa Italiana, il Presidente è membro esecutivo del C.d.A. e non ricopre ulteriori cariche all'interno dell'organizzazione.

L'età media dei componenti è pari a 59 anni.



In ottemperanza a quanto previsto dal Codice di Corporate Governance, il Consiglio di Amministrazione ha effettuato la propria valutazione sulla dimensione, la composizione e il funzionamento del Consiglio stesso e dei suoi Comitati.

I risultati della board review sono stati presentati e discussi nella seduta del Consiglio del 20 febbraio 2024.

Al fine di allineare A2A alle best practice su trasparenza e buona governance internazionale, a luglio 2023 i membri del CdA hanno risposto ad un questionario di autovalutazione strutturato in 2 sezioni: "Esperienza di settore" e "Competenze trasversali", in accordo al **framework MSCI GICS**.

Nel corso del 2023 il CdA è stato interessato da una sessione di Induction legata a tematiche ESG (Un contesto in evoluzione: CSRD).

2
GovernanceGovernance
di SostenibilitàLinee guida di
governo societarioAnalisi e gestione
dei rischi e delle
opportunità3
La Strategia
sostenibile
di A2A4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità5
Capitale
Finanziario6
Capitale
Manifatturiero7
Capitale
Naturale8
Capitale
Umano9
Capitale
Intellettuale10
Capitale
RelazionaleRelazione
della Società
di RevisioneGRI
Content
IndexTCFD
Content
Index

Donna / Uomo	Indipendenza codice	Indipendenza TUF	Comitato controllo e rischi	Comitato per la remunerazione e le nomine	Comitato ESG e rapporti con i territori
U					P
U		●		M	
U					
U		●			M
D	●	●	M		
D	●	●			
D	●	●	M		
U	●	●	M		
D	●	●		M	M
U	●	●	P		
D	●	●		P	
U	●	●			M

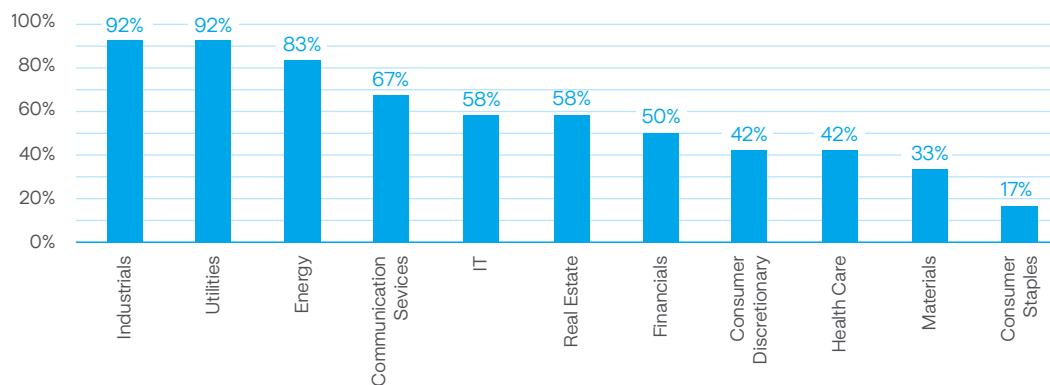
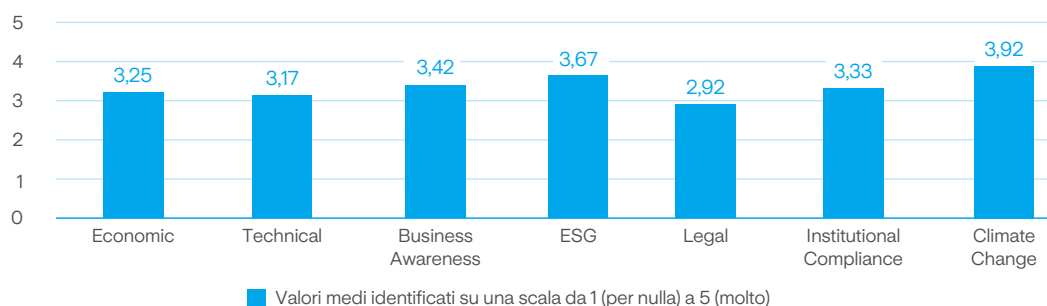
Figura 2 Competenze di settore
Le valutazioni consolidate**Figura 3 Competenze trasversali**

Figura 4 Esperienza di settore - valutazioni individuali

	Energy	Materials	Industrials	Consumer Discretionary	Consumer Staples	Health Care	Financials	IT	Communication Services	Utilities	Real Estate
Roberto Tasca	✓		✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓
Giovanni Comboni	✓		✓					✓	✓	✓	
Renato Mazzoncini	✓		✓				✓			✓	✓
Elisabetta Bombana	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Vincenzo Cariello	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Maria Elisa D'Amico			✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓
Susanna Dorigoni	✓	✓	✓			✓				✓	
Fabio Lavini	✓		✓						✓	✓	✓
Mario Motta	✓		✓							✓	✓
Elisabetta Pistis									✓	✓	
Maria Grazia Speranza	✓	✓	✓			✓	✓	✓		✓	
Alessandro Zunino	✓		✓					✓	✓	✓	

La descrizione della disciplina e dei processi per la nomina del C.d.A. e dei suoi Comitati sono riportati nella Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari, pubblicata insieme al presente documento e disponibile sul sito www.gruppoa2a.it.

2.1

Governance di sostenibilità

Il Comitato ESG e Rapporti con i Territori detiene il compito di assistere, con funzioni istruttorie, consultive e propositive il Consiglio di Amministrazione e, per quanto di competenza, il Presidente e l'Amministratore Delegato del Gruppo nella definizione degli indirizzi, degli orientamenti e delle iniziative concernenti la sostenibilità, la creazione di valore nel lungo periodo per i territori e la Corporate Governance. Inoltre, il Comitato viene informato con cadenza mensile riguardo le iniziative di Stakeholder Engagement. Per maggiori informazioni si rimanda al Regolamento pubblicato sul sito web¹. Il Comitato deve essere composto da non meno di tre amministratori e almeno un componente deve possedere un'adeguata esperienza in materia di ambiente, sostenibilità e responsabilità sociale di impresa, da valutarsi dal C.d.A. al momento della nomina. Alle riunioni del Comitato partecipa il Presidente del Collegio Sindacale o altro sindaco da lui designato; possono comunque partecipare anche gli altri Sindaci effettivi. Nel corso dell'esercizio 2023, il Comitato ESG e Rapporti con i Territori si è riunito 7 volte e ha svolto la sua attività propositiva e consultiva per quanto attiene, tra l'altro: a) la definizione degli indirizzi programmatici triennali di Fondazione AEM, Fondazione ASM e Fondazione LGH per la realizzazione delle attività annuali e la relativa rendicontazione ai fini dell'erogazione annuale del contributo di A2A alle Fondazioni; b) lo sviluppo e lo stato di avanzamento delle attività della Fondazione

Banco dell'energia ente filantropico, con particolare riferimento all'allargamento della sua Governance ad altre aziende e alla promozione di progetti di contrasto alla povertà energetica su tutto il territorio nazionale; c) la definizione della strategia di A2A negli investimenti culturali con il programma di iniziative proposte per valorizzare la presenza del Gruppo nell'ambito del palinsesto di Bergamo Brescia Capitale Italiana della Cultura 2023 e in ambito nazionale; d) lo sviluppo del piano di Sustainability Development attraverso: (i) la promozione di una strategia che integri la sostenibilità nei processi di business, al fine di assicurare la creazione di valore nel tempo per gli azionisti e per tutti gli altri stakeholder; (ii) il monitoraggio del Piano di Sostenibilità che riporta gli impegni e gli obiettivi, anche di natura quantitativa, per lo sviluppo della responsabilità economica, ambientale e sociale del Gruppo; (iii) la redazione del Bilancio Integrato 2023 ai fini della non-financial disclosure (ex Direttiva 2013/34/UE e D. Lgs. 254/16) e dei Bilanci di Sostenibilità su base territoriale e alcune attività preparatorie ai fini dell'allineamento del Bilancio alle richieste della Corporate Sustainability Reporting Directive, (CSRD), in forza dall'anno di rendicontazione 2024; (iv) la definizione e analisi dei temi materiali in ottica di doppia materialità, così come richiesto dalla nuova Direttiva Europea (CSRD); (v) la diffusione della cultura della sostenibilità presso i dipendenti, i cittadini, le scuole e, più in generale, gli stakeholder; (vi) l'attuazione e la promozione di modalità strutturate di confronto con i territori nei quali opera il Gruppo, anche attraverso la realizzazione di iniziative di coinvolgimento di tutti gli stakeholder

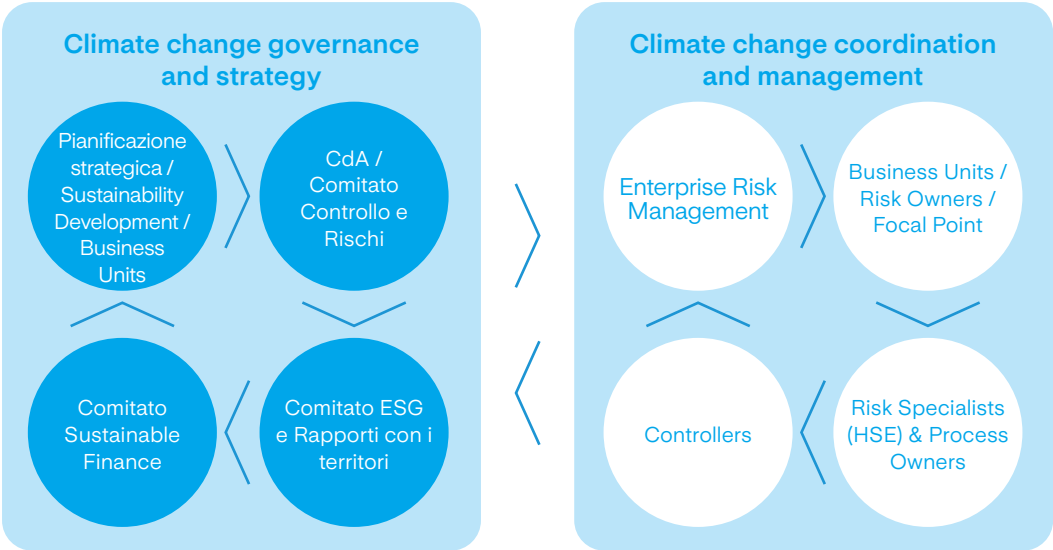
1. <https://content.gruppoa2a.it/sites/default/files/2022-07/regolamento-esg-rapporti-territori.pdf>

(Forum Multistakeholder); (vii) l'attuazione e il monitoraggio delle azioni proposte in sede di coinvolgimento degli stakeholder; (viii) la promozione di un programma di sviluppo del posizionamento ESG del Gruppo verso il mercato finanziario; (ix) l'analisi delle evidenze emerse dagli assessment delle agenzie di rating etico; (x) l'analisi delle evoluzioni normative sui temi ESG a livello europeo e italiano; (xi) la definizione della strategia di decarbonizzazione del Gruppo relativamente a tutta la catena del valore del Gruppo. Il Comitato ha, inoltre, esaminato l'andamento delle attività di sponsorizzazione e di promozione dell'immagine del Gruppo.

Ruoli e responsabilità per la mitigazione del cambiamento climatico

L'impegno di A2A nel mantenere e rafforzare il proprio sistema di governo a supporto della strategia del Gruppo nella lotta al cambiamento climatico si attua con la continua e costante collaborazione tra i Comitati consiliari e le strutture interne. Il processo di governo delle tematiche connesse al cambiamento climatico si compone infatti di un livello strategico di governance e di un livello più operativo di coordinamento e gestione. I flussi informativi tra i comitati, e le funzioni aziendali Enterprise Risk Management, Sustainability Development, HSE e le Business Unit garantiscono l'allineamento e la sinergia tra i due livelli del processo (così come definito dalle Linee guida per il controllo interno e gestione dei rischi).

Figura 5 Processo e attori chiave per il governo dei rischi e delle opportunità connessi ai cambiamenti climatici nel Gruppo A2A



Il **Comitato Controllo e Rischi**, in accordo con le Linee Guida di indirizzo del Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi e alla *Enterprise Risk Management Policy*, è **informato sui rischi climatici con cadenza semestrale**, contestualmente alle presentazioni dei risultati del *Risk Assessment*. Quest'anno, il processo di approvazione della materialità finanziaria (che comprende il tema materiale del cambiamento climatico) di Gruppo ha visto il coinvolgimento del Comitato, insieme al Comitato ESG e Rapporti con i Territori, con l'obiettivo di verificare la completezza e l'adeguatezza dell'analisi di materialità svolta e delle tematiche di rischio individuate tramite il processo di *Enterprise Risk Management*.

Nell'ambito delle attività volte a contrastare il cambiamento climatico, il **Comitato Sustainable Finance** si è affermato come soggetto strategico e imprescindibile sia all'interno che all'esterno del Gruppo. L'interazione tra tale Comitato, il Comitato Investimenti e i responsabili delle *Business Unit* coinvolte nei diversi progetti, **garantisce che tutti gli investimenti siano pienamente allineati all'impegno del Gruppo di promuovere un modello di business low carbon** e che vengano sfruttate tutte le migliori opportunità sul mercato della finanza sostenibile (vedi pag. 97).

Questo costante allineamento si è sostanziato anche in una continua condivisione tra l'Amministratore Delegato, le funzioni di *Strategy*, *Sustainability Development* e le *Business*

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo Modello di Business

2 Governance

Governance di Sostenibilità

Linee guida di governo societario

Analisi e gestione dei rischi e delle opportunità

- 3 La Strategia sostenibile di A2A
- 4 Stakeholder engagement e analisi di materialità
- 5 Capitale Finanziario
- 6 Capitale Manifatturiero
- 7 Capitale Naturale
- 8 Capitale Umano
- 9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

Unit, durante la definizione del Piano strategico 24-35, al fine di **monitorare regolarmente tutti i risvolti in termini di sostenibilità degli obiettivi inseriti nel Piano**. Un ruolo centrale è ricoperto dall'**Amministratore Delegato, che è promotore della sostenibilità all'interno del Gruppo, e più in particolare della lotta al cambiamento climatico, identificandola come uno dei driver alla base del Piano Strategico** (vedi pag. 48).

Durante l'anno, inoltre, sono previste riunioni periodiche per monitorare l'andamento dei target ed il loro stato di avanzamento. Gli **indicatori di sostenibilità sono infatti parte integrante e qualificata del Piano Strategico** e il processo per la definizione e il monitoraggio degli stessi, nonché per la redazione del documento integrato comporta il coinvolgimento di tutti le Direzioni e le BU di Gruppo.

Tutti i dipendenti del Gruppo sono fortemente responsabilizzati nel raggiungimento degli obiettivi del Piano Strategico. Questo è riflesso anche nella Politica di remunerazione, infatti a partire dall'AD e a cascata su tutti i suoi primi riporti Dirigenti, anche nel 2023, sono stati previsti obiettivi afferenti all'ambito ESG nell'ambito dei sistemi incentivanti individuali (MBO).

La metodologia e il processo di valutazione dei rischi climatici sono parte integrante del **processo di Enterprise Risk Management** in essere nel Gruppo. Per l'approfondimento sui rischi climatici sono individuati gli interlocutori interni (Risk Owner, Process Owner, Risk Specialist, Focal Point e controller) con i quali condividere le tematiche nonché le principali assumptions per la valutazione economico-finanziaria degli impatti. Il management del Gruppo ha quindi un ruolo determinante nel processo di identificazione e valutazione dei rischi e di definizione delle strategie di risposta, che sono declinate in azioni di mitigazione, come meglio approfondito nel paragrafo "La gestione dei rischi e delle opportunità *climate related*" a pag. 63. La valutazione dei rischi climatici viene aggiornata semestralmente in occasione degli assessment periodici previsti dalla Enterprise Risk Management Policy ed esaminata dal Comitato Controllo e Rischi. La struttura organizzativa di Enterprise Risk Management coordina l'intero processo.

2.2

Linee guida di governo societario

Il Gruppo A2A si è dotato di diversi strumenti volti a garantire una gestione aziendale corretta, efficiente e trasparente, quali:

- Codice etico;
- Modelli di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001;

- Policy Anticorruzione;
- Policy Diritti Umani;
- Stakeholder Engagement Policy;
- Responsible Procurement Policy;
- Strategia Fiscale di Gruppo;
- Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza;
- Sistemi di Gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza.

Il modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001 di A2A S.p.A. e gli ulteriori documenti citati sono consultabili sul sito www.gruppoa2a.it. I principi e le norme declinati nei suddetti testi sono recepiti nelle procedure aziendali che descrivono e regolamentano i processi a cui il personale deve attenersi nell'esecuzione delle proprie attività.

Codice Etico

Tutte le attività e le relazioni del Gruppo A2A, sia interne che esterne, sono ispirate al rispetto dei principi, dei valori e delle regole comportamentali contenuti nel Codice Etico. Il Codice Etico del Gruppo, approvato dal Consiglio di Amministrazione di A2A S.p.A. e recepito dai rispettivi Organi Amministrativi delle società del Gruppo, è parte integrante del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001 e definisce i principi etici fondamentali, le regole comportamentali, nonché le responsabilità che il Gruppo A2A riconosce, rispetta e assume come valore e imperativo vincolante cui sono tenuti a conformarsi tutti i destinatari dello stesso (i componenti dell'organo di amministrazione, i membri dell'organo di controllo, i dirigenti, i dipendenti, i collaboratori, i fornitori e i partner commerciali). Nel documento vengono richiamati la Dichiarazione Universale dei Diritti Umani dell'ONU, le Convenzioni Fondamentali ILO, le Linee Guida OCSE e i principi del Global Compact, a cui il Gruppo A2A aderisce. Il Codice Etico individua i presupposti volti a garantire che l'attività di impresa si ispiri ai principi di:

- riconoscimento e salvaguardia della dignità, libertà e uguaglianza degli esseri umani;
- tutela del lavoro e delle libertà sindacali;
- tutela della salute, della sicurezza, dell'ambiente e della biodiversità;
- correttezza, trasparenza, onestà e lealtà nell'operato.

Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/01

Il 14 novembre 2023 è stata aggiornata la Parte Generale del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001 (di seguito, "Modello 231") di A2A S.p.A., al fine del necessario adeguamento al D.Lgs. 24/2023 che ha recepito in

Italia la Direttiva UE 2019/1937 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2019, e che ha rivisto l'intera disciplina in materia di segnalazioni (c.d. Whistleblowing). Nell'ambito delle società soggette a direzione e coordinamento di A2A S.p.A., 103 società, che sono anche consolidate, hanno adottato un proprio Modello 231, quale strumento atto a prevenire la commissione dei reati previsti dal D.Lgs. 231/2001. L'Organo Amministrativo di ciascuna società dotata di Modello 231 ha nominato un proprio Organismo di Vigilanza a cui è affidato il compito di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del modello stesso, nonché di curarne l'aggiornamento costante. Ogni Organismo di Vigilanza definisce annualmente il piano delle attività di monitoraggio che realizzerà nell'anno di riferimento, tenendo anche conto degli audit pianificati dalla funzione Internal Audit di A2A S.p.A. relativi alle verifiche attinenti ai profili rilevanti ai sensi del D.Lgs. 231/2001 e delle loro risultanze, nonché delle verifiche pianificate dalla funzione HSEQ Compliance Review and Improvement di A2A S.p.A. in materia di ambiente, salute e sicurezza.

Nel corso del 2023, a fronte dell'entrata in vigore del predetto D.Lgs. 24/2023, il Gruppo A2A ha provveduto a: i) aggiornare la "Linea Guida per le segnalazioni, anche anonime, del Gruppo A2A" approvata dal Consiglio di Amministrazione di A2A S.p.A. in data 28 luglio 2023, disciplinando i canali di segnalazione nonché le modalità di gestione delle segnalazioni stesse (tale Linea Guida è pubblicata, nella versione aggiornata, sul sito www.gruppoa2a.it); ii) integrare la piattaforma informatica già in uso per la gestione delle segnalazioni, secondo i requisiti stabiliti dalla normativa; iii) elaborare specifiche informative in merito all'adozione di tali strumenti, diffuse secondo quanto previsto dal D.Lgs. 24/2023; iv) confermare l'adeguatezza del Comitato Segnalazioni di A2A S.p.A. già costituito, quale organo deputato a gestire le segnalazioni di Whistleblowing, fermo il coinvolgimento degli Organismi di Vigilanza di volta in volta competenti per le segnalazioni aventi rilevanza ai sensi del D.Lgs. 231/2001.

Il Gruppo A2A garantisce la tutela dell'identità del segnalante e degli altri soggetti coinvolti, nonché la riservatezza del contenuto della segnalazione. Nei confronti di tali soggetti, inoltre, non è consentita, né tollerata, alcuna forma di ritorsione o misura discriminatoria. Per chi viola le misure di tutela e chi in mala fede effettua segnalazioni che si rivelino inconsistenti, sono previste sanzioni.

Nel corso del 2023, si è proseguito nell'attività di sensibilizzazione sul tema della cultura della compliance mediante la predisposizione e successiva erogazione, in modalità e-learning, di un nuovo e unico corso di formazione dedicato al D.Lgs. 231/2001, al Modello 231, al Codice Etico, alla Policy Anticorruzione e al sistema di Whistleblowing. Si precisa che **nel 2023 sono state erogate 9.948 ore di formazione sul D.Lgs. 231/2001 che hanno coinvolto il 47% dei dipendenti. Con riferimento alla formazione su D.Lgs. 231/2001, Modello 231, Codice Etico, Policy Anticorruzione e sistema di Whistleblowing, al 31 dicembre 2023 risulta complessivamente formato l'85% del personale (nel dettaglio, risulta formato il 99% del personale non operativo e il 68% del personale operativo).**

Policy Anticorruzione

Per tutte le società del Gruppo A2A sono sistematicamente monitorati i rischi legati alla corruzione. In coerenza con quanto riportato nel Codice Etico e nella Policy Anticorruzione, il Gruppo A2A bandisce qualsiasi pratica di corruzione, favori illegittimi, comportamenti collusivi, sollecitazioni di vantaggi, corresponsione di benefici materiali e immateriali, nonché altri vantaggi finalizzati a influenzare o compensare rappresentanti di istituzioni, o loro parenti, e dipendenti del Gruppo A2A. La Policy Anticorruzione, adottata dal Consiglio di Amministrazione di A2A S.p.A. e recepita dai rispettivi Organi Amministrativi delle Società del Gruppo A2A, fornisce un quadro sistematico di riferimento nel contrasto ai fenomeni corruttivi e si applica al personale e a tutti coloro che operano a favore o per conto di società del Gruppo A2A, nell'ambito delle attività svolte e nei limiti delle proprie responsabilità, inclusi gli Organi Sociali.

Con riferimento ai procedimenti penali aventi ad oggetto ipotesi di corruzione che hanno interessato società del Gruppo A2A e/o i relativi dipendenti, si informa che:

- nel 2019 si è avuta conoscenza di un procedimento che ha interessato la società Linea Ambiente S.r.l.: il processo, a carico del direttore della società all'epoca dei fatti, è relativo

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di Business

2 Governance

Governance
di Sostenibilità

Linee guida di
governo societario

Analisi e gestione
dei rischi e delle
opportunità

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

al rilascio, da parte della Provincia di Taranto, dell'autorizzazione all'ampliamento della discarica gestita dalla società stessa e si è concluso in primo grado nel 2022 con sentenza del Tribunale di Taranto di condanna della persona fisica. La sentenza non è passata in giudicato per effetto di plurimi appelli, compreso quello del Pubblico Ministero. La prima udienza della Corte di Appello è fissata al 21 febbraio 2024. Nel conseguente procedimento a carico della società per i reati di corruzione di cui all'art. 25 comma 2 del D.Lgs. 231/2001 Linea Ambiente S.r.l. è stata rinviata a giudizio e deve iniziare il dibattimento;

- nel 2019 si è avuta notizia di un procedimento che riguarda un'ipotesi di corruzione contestata dalla Procura di Milano, in relazione ad alcune gare d'appalto bandite da AMSA S.p.A.. La società (così come A2A Calore & Servizi S.r.l., che nell'ambito dello stesso procedimento è risultata parte offesa da comportamenti collusivi di imprese che partecipavano a gare di appalto), si è costituita parte civile. Nel 2021 il giudice ha assolto un imputato e accolto la richiesta di patteggiamento di altri imputati, che sono stati condannati a rifondere ad AMSA S.p.A. le spese di costituzione. La sentenza 13661 del 2 ottobre 2023, le cui motivazioni sono state depositate in data 18 gennaio 2024, ha rigettato le richieste di condanna di ex dipendenti e imprenditori per le condotte ascritte durante la partecipazione alle gare del Gruppo A2A;
- nel 2021 si è avuta conoscenza di due procedimenti relativi all'ipotesi di reato di corruzione attualmente pendenti per reati diversi dalla corruzione che riguardano soggetti apicali di società del Gruppo A2A. Un procedimento riguarda un'ipotesi di corruzione per fatti risalenti al periodo 2015-2017 in relazione ad alcune gare di appalto bandite da parte di Gelsia Ambiente S.r.l., che si è costituita parte civile nei due procedimenti che ne sono scaturiti. Il giudizio avanti il Tribunale di Monza, infatti, si è suddiviso in due: un rito abbreviato che pende ora in appello, con prima udienza fissata al 21 febbraio 2024, dopo che la sentenza di primo grado aveva assolto l'ex direttore generale dalle accuse del reato di corruzione e lo aveva riconosciuto colpevole di altre violazioni contestate, e un rito ordinario che prosegue in primo grado verso un altro imputato. L'altro procedimento riguarda l'operazione di aggregazione tra AEB S.p.A. e A2A S.p.A. e una presunta sopravvalutazione degli asset conferiti da quest'ultima. Nel novembre 2023, la Procura della Repubblica di Monza ha rinviato a giudizio per reati diversi dalla corruzione 6 persone, tra le quali l'allora presidente di AEB S.p.A., e si è in attesa della notifica da parte del Giudice della Udienza Preliminare del decreto di fissazione di udienza;
- nel 2022 si è avuta conoscenza di un procedimento per corruzione che riguarda un dipendente, all'epoca dei fatti, poi dimessosi, di AMSA S.p.A., addetto alla

raccolta e trasporto dei rifiuti urbani, che provvedeva, dietro compenso, al recupero e smaltimento di rifiuti per conto di soggetti terzi senza procedere alle dovute segnalazioni e utilizzando abusivamente il mezzo assegnatogli da AMSA S.p.A.. Quest'ultima è parte offesa dal reato e si è costituita "parte civile". Durante l'udienza del 31 ottobre 2023, la posizione dell'ex dipendente di AMSA S.p.A. è stata definita con l'emanazione della sentenza di patteggiamento;

- nel 2023 non si è avuta notizia di procedimenti riguardanti fattispecie di corruzione.

Policy Diritti Umani

L'impegno del Gruppo A2A come Life Company ha portato all'adozione da parte del Consiglio di Amministrazione di A2A S.p.A., e al successivo recepimento da parte dei rispettivi Organi Amministrativi delle società del Gruppo A2A, di una policy volta a tutelare e promuovere il riconoscimento e la salvaguardia della dignità, della libertà e dell'uguaglianza degli esseri umani, della tutela del lavoro, delle libertà sindacali della salute e della sicurezza sul lavoro, anche da parte dei collaboratori esterni, partner e fornitori. La Policy sui Diritti Umani, in aggiunta e complemento al Codice Etico, ribadisce l'impegno di tutte le società del Gruppo A2A nella promozione e nel sostegno dei valori e dei principi fondamentali affermati dalle istituzioni e convenzioni internazionali (tra le quali, la Carta Internazionale dei Diritti dell'Uomo delle Nazioni Unite, la Convenzione Europea sui Diritti dell'Uomo, le Convenzioni Fondamentali dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro e la Risoluzione del Parlamento Europeo del 10 marzo 2021 recante raccomandazioni alla Commissione concernenti la dovuta diligenza e la responsabilità delle imprese), identifica i potenziali rischi di violazione degli stessi e promuove l'impegno a rispettare i diritti umani in tutte le relazioni professionali. La Policy si applica al personale delle società del Gruppo A2A e a tutti coloro che operano a favore o per conto delle stesse, nell'ambito delle attività svolte e nei limiti delle relative responsabilità, inclusi i componenti degli Organi Sociali e degli Organismi di Vigilanza ex D.Lgs. 231/2001. A dicembre 2023 è stato avviato, in modalità e-learning, **uno specifico corso di formazione dedicato al personale non operativo e avente oggetto la Policy sui Diritti Umani**. Al 31 dicembre 2023, il 16% dei destinatari del suddetto corso risulta formato.

Nell'ambito del processo di Enterprise Risk Management, il Gruppo A2A tiene periodicamente monitorato il rischio relativo all'eventuale mancato rispetto dei principi di responsabilità etica e sociale previsti dallo standard SA8000, nonché all'eventuale coinvolgimento in inchieste e/o procedimenti penali per inadempienze o cattive condotte del management e/o dei dipendenti. Con riferimento alla catena di fornitura, il Gruppo A2A tiene periodicamente monitorato il rischio relativo alla

manca di requisiti etici dei fornitori, anche tramite uno strumento di analisi reputazionale. Ad oggi non si sono registrati episodi di violazione dei diritti umani. Il Gruppo A2A si propone di avviare attività di assessment, anche nei confronti delle proprie controparti, sul rispetto dei diritti umani e in tale ottica è stata adottata una policy per il Sustainable Procurement (maggiori dettagli a pag. 257) ispirata ai principi dei Sustainable Development Goals e del Global Compact delle Nazioni Unite, che impone il costante rispetto, da parte dei fornitori, delle relative politiche del Gruppo A2A, oltre che della normativa in materia.

International Trade Compliance

Il Gruppo A2A è soggetto a normative e provvedimenti, di fonte nazionale e sovranazionale, di International Trade Compliance, ossia inerenti al commercio internazionale di beni e servizi. Al fine di garantire la conformità alle suddette disposizioni, è stata adottata un'apposita procedura interna per regolare i flussi informativi, definire le modalità di verifica delle controparti e prevedere specifiche cautele contrattuali. In ragione dei rapporti tra società del Gruppo A2A e soggetti esteri, la verifica delle controparti è effettuata anche con riferimento a misure restrittive del commercio disposte da autorità di paesi terzi. Nel suddetto ambito, il Gruppo A2A si avvale di un apposito strumento informatico per la verifica giornaliera e automatica delle proprie controparti e potenziali controparti, e organizza sessioni formative per il personale.

Compliance fiscale

Al fine di garantire un processo di corretta gestione della fiscalità, il Gruppo A2A, sta proseguendo con l'implementazione e l'inserimento nel contesto del Sistema di Controllo Interno e di gestione dei rischi (SCIGR), il modello di Gestione e controllo dei Rischi fiscali (Tax Control Framework - TCF), in linea con le indicazioni dell'OCSE e con le discipline domestiche che le recepiscono. Il Tax Control Framework è stato implementato nel 2017 nella società A2A Energia S.p.A., nel 2018 in A2A S.p.A. e in UNARETI S.p.A., nel 2020 in A2A Ciclo Idrico S.p.A., nel 2021 in A2A Ambiente S.p.A., nel 2022 in A2A Smart City S.p.A. e nel 2023 in AMSA S.p.A. e A2A Energiefuture S.p.A. Nel 2019 A2A e UNARETI sono state ammesse al Regime di Adempimento Collaborativo con l'Agenzia delle Entrate; nel 2023 è stata ammessa a tale regime anche A2A Energia S.p.A. Tale Regime, basato su un rapporto di collaborazione e trasparenza tra contribuente e Amministrazione Finanziaria, prevede modalità di interlocuzione costante e preventiva nonché misure favorevoli e premiali per i contribuenti che aderiscono. L'implementazione del Tax Control Framework ha richiesto l'adozione della Strategia Fiscale del Gruppo, documento approvato dal C.d.A. di Gruppo, il cui scopo è quello di enunciare i principi e le linee guida per l'uniforme gestione della fiscalità al fine di garantire la corretta e tempestiva liquidazione delle imposte e degli adempimenti fiscali. Si evidenzia che il Gruppo opera prevalentemente in Italia in termini di: numero di dipendenti, ricavi e tributi. Per le attività minoritarie svolte all'estero, si segnala che nell'anno 2023 il Gruppo ha versato imposte pari a 1,5 mln € in Spagna e 156mila € in Gran Bretagna. Nessuna entità controllata risiede in paesi blacklist o paradisi fiscali.

Data Privacy

Nell'ambito delle attività e/o dei servizi svolti le società del Gruppo A2A possono venire a conoscenza e gestire dati personali, ossia informazioni relative a persone fisiche identificate o identificabili. Pertanto, il Gruppo A2A ritiene di fondamentale importanza il rispetto della vigente normativa privacy (es. Regolamento Privacy (UE) 679/2016 e D.Lgs. n. 196/2003) e il corretto e sicuro trattamento dei dati personali di cui viene a conoscenza. A tal fine il Gruppo A2A si è dotato di un modello di organizzazione e gestione dei dati personali nel quale sono identificati i ruoli coinvolti attivamente nella gestione delle tematiche di *data protection* all'interno del Gruppo A2A e ne declina i compiti e le responsabilità; in particolare, oltre alle figure previste dalla vigente normativa (es. Titolare del trattamento, *Data Protection Officer*, etc.), il Gruppo A2A ha previsto due ruoli di presidio a livello aziendale, i referenti *privacy* e i *Data Manager*, che possono essere individuati tenuto anche conto della complessità organizzativa di ciascuna società. Inoltre, il Gruppo A2A ha implementato una serie di procedure volte a disciplinare le principali tematiche *privacy*, quali la conservazione dei dati personali, l'analisi dei rischi e le valutazioni di impatto, la gestione di eventuali violazioni di dati. Sia il suddetto modello che le procedure in materia sono sempre a disposizione dei lavoratori sulla intranet aziendale. Sono previsti interventi formativi e comunicazioni di sensibilizzazione per il personale appositamente autorizzato al trattamento dei dati personali e sono erogati corsi di formazione mirati per coloro che rivestono ruoli di presidio *privacy* o svolgono attività rilevanti dal punto di vista della *data protection*.

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di *Business*

2 Governance

Governance
di Sostenibilità

*Linee guida di
governo societario*

Analisi e gestione
dei rischi e delle
opportunità

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
*Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità*

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

Al 31 dicembre 2023 risulta complessivamente formato in materia privacy il 74% del personale (nel dettaglio, risulta formato l'85% del personale non operativo e il 61% del personale operativo). La protezione dei dati personali avviene anche attraverso la puntuale mappatura dei trattamenti all'interno di appositi registri. Di tali trattamenti vengono valutati i rischi connessi e, in caso di elevato impatto del trattamento sulle libertà e i diritti degli interessati, viene effettuata apposita valutazione relativa anche all'adeguatezza delle misure di sicurezza adottate. Qualora le misure di sicurezza risultassero non completamente adeguate, viene redatto un piano d'azione per implementare soluzioni che mitigano i rischi di accesso non autorizzato o di perdita o modifica indesiderata dei dati personali. In caso di eventuali violazioni di dati (cd. *data breach*) è prevista, in base ad apposita procedura aziendale, l'attivazione tempestiva di un flusso comunicativo interno volto alla raccolta delle informazioni essenziali ed all'analisi della rilevanza della violazione.

Inoltre, le società del Gruppo A2A forniscono ai soggetti cui si riferiscono i dati trattati (cd. interessati) le informazioni relative a tali trattamenti mediante consegna di apposite informative privacy. Quelle principali sono pubblicate anche sui siti web delle società del Gruppo. Le richieste ed i reclami degli interessati relative a temi privacy (es. richieste di cancellazione o di accesso ai dati, ecc...) sono gestiti in base ad una specifica procedura emessa a livello di gruppo. In ogni momento, l'interessato può richiedere informazioni in merito al trattamento dei propri dati contattando il Titolare del trattamento o il *Data Protection Officer* all'indirizzo dpo.privacy@a2a.it. Le richieste sono oggetto di puntuale verifica da parte delle strutture organizzative competenti che poi procedono alla redazione del riscontro, previo confronto con il *Data Protection Officer* e/o la struttura interna che fornisce supporto specialistico in ambito privacy. In linea generale, le eventuali azioni di rimedio vengono individuate in esito alle verifiche propedeutiche alla predisposizione del riscontro e attuate in tempi brevi. Con riferimento ai soggetti terzi (es. fornitori) che trattano dati personali per conto delle società del Gruppo A2A è prevista la sottoscrizione di appositi accordi di nomina a responsabile del trattamento contenenti gli obblighi e le istruzioni che i soggetti terzi si impegnano a rispettare e la possibilità per le società Titolari del trattamento di svolgere attività di verifica sul corretto operato dei fornitori dal punto di vista privacy.

Internal audit

La funzione di Internal Audit definisce il proprio piano audit applicando una metodologia risk based, con l'obiettivo di indirizzare progetti e interventi nelle aree di attività aziendale del core business dove sono presenti i principali rischi. Il Piano di audit per il triennio 2023-25 è stato approvato in data 26 gennaio

2023 dal Consiglio di Amministrazione di A2A, previo parere del Comitato Controllo e Rischi e nel 2023 sono stati effettuati **24 audit**. Al fine di agevolare la predisposizione dei Piani di Vigilanza delle società del Gruppo, l'elenco degli interventi di audit programmati è stato condiviso da Internal Audit con gli Organismi di Vigilanza delle Società del Gruppo.

Per quanto concerne la funzione HSEQ Compliance Review and Improvement, nel corso del 2023, sono stati effettuati **55 audit** interni integrati al fine di verificare l'applicazione, l'adeguatezza, l'efficacia e il continuo miglioramento dei Sistemi di Gestione HSEQ e il grado di conformità legislativa in materia di HSE delle aree oggetto di audit. **Complessivamente, gli audit, svolti nel corso dell'anno in conformità alla norma ISO 19011, hanno riguardato il 32% delle unità auditabili individuate nel Gruppo.**

Modello Organizzativo HSEQ

Il Gruppo ha definito un modello organizzativo in materia di Ambiente, Salute, Sicurezza e Qualità, con l'obiettivo di:

- individuare ruoli e responsabilità HSEQ in posizioni vicine alle fonti di rischio, per garantirne una gestione efficace, attribuendo i necessari poteri alle figure che gestiscono operativamente le attività;
- identificare, ai diversi livelli, le figure e strutture aziendali a cui sono demandati i compiti di indirizzo, coordinamento e controllo e le altre a supporto del business nel perseguimento di strategie ed obiettivi aziendali;
- garantire la verifica sistematica e documentata della conformità rispetto alla normativa applicabile e ai requisiti e agli standard adottati;
- garantire la tracciabilità delle attività e dei documenti inerenti ai processi rilevanti in tema di ambiente, salute, sicurezza e qualità.

Il modello è descritto in una Linea Guida di Gruppo che fornisce gli indirizzi per la sua attuazione presso le singole società, attraverso la disciplina dei processi aziendali rilevanti per le tematiche HSEQ, a tutti i livelli dell'organizzazione e la definizione e implementazione di strumenti, concettuali e informatici, per la gestione dei processi stessi. Nella disciplina dei processi, viene posta particolare attenzione alla definizione delle metodologie per l'identificazione, la valutazione e la gestione dei rischi, per supportare i business nel garantire e massimizzare la sostenibilità delle proprie attività. La governance delle tematiche HSEQ coinvolge anche i soggetti che, a diverso titolo, collaborano con le società del Gruppo. Ad esempio, si applicano anche ai fornitori adeguati strumenti di individuazione e gestione dei rischi HSE. La Linea Guida di Gruppo è stata integrata con l'ambito Qualità nel corso del 2023.

Nel 2023 è stata inoltre avviata un'attività di ridefinizione della mission e della vision HSEQ del Gruppo A2A per fare in modo che gli aspetti di ambiente, salute, sicurezza e qualità diventino sempre di più un ingrediente strategico di successo per il Gruppo.

A2A si è dotata di un numero crescente di policy aziendali estese a tutto il Gruppo, volte a regolare in maniera omogenea gli aspetti legati a temi di governance, ambientali e sociali. Per attuare tali principi di riferimento, A2A ha inoltre predisposto linee guida e procedure interne sugli aspetti di sostenibilità, anche riprendendo e declinando gli standard di riferimento previsti dai MOG (Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo). Tali documenti sono adottati a livello di Gruppo e declinati dalle Società in relazione alle specificità dei rispettivi business.

Figura 6 Numero totale certificati emessi

	Qualità ISO 9001	Ambiente ISO 14001	Sist. Gest. Responsabilità Sociale SA 8000	Sicurezza ISO 45001	Sicurezza Stradale ISO 39001	EMAS	Remade in Italy	Parità di genere PDR 125
2021	33	30	0	29	0	27	4	0
2022	33	32	2	30	4	27	4	0
2023	35	37	3	36	4	28	2	16

ALTRE CERTIFICAZIONI:

Efficienza energetica ISO 50001
UNICEI 11352

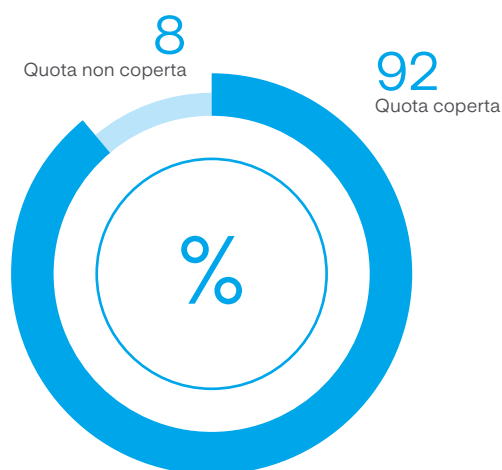
Certificato Impresa F-GAS FLI n°00554 Registro Nazionale FGAS n. IR080372 (3 Gruppo A2A + Agripower)

L'attuazione di queste politiche avviene anche tramite l'adozione di sistemi di gestione certificati secondo le principali norme volontarie, riconosciute a livello internazionale, quali la ISO 14001 per l'ambiente, la ISO 9001 per la Qualità e la ISO 45001 per la Salute e la Sicurezza sul lavoro, o comunitario, come la Registrazione EMAS, che fa riferimento al Regolamento CE 1221/09. Nel 2023 tutte le società che al 31.12.2022 erano dotate della certificazione ISO45001 hanno mantenuto tale certificazione, fatto salvo variazioni di perimetro quali fusioni o cessioni di società.

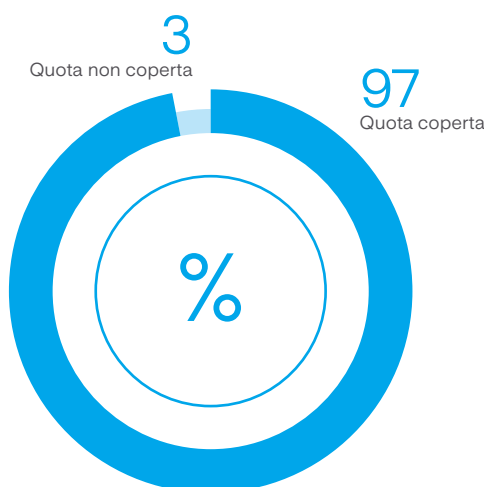
Ad oggi il 65% dei nostri impianti risulta certificata ISO 140001/EMAS (al netto di Acinque).

Figura 7 Copertura delle certificazioni*

**Sistemi gestione ambientale
(EMAS e ISO 14001) /
Capacità installata di Gruppo**



**Sicurezza
(OHSAS 18001 e ISO 45001) /
Numero di dipendenti**



* escluso Acinque

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di Business

2 Governance

Governance
di Sostenibilità

Linee guida di
governo societario

Analisi e gestione
dei rischi e delle
opportunità

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

Nel corso del 2023, il Gruppo ha ottenuto la certificazione per due nuovi schemi:

- 6 società del Gruppo (AMSA, Aprica, A2A Energia, A2A Gencogas, A2A e Unareti) hanno ottenuto la certificazione relativa alla parità di genere secondo la norma PDR 125/2022;
- 3 Società del Gruppo (A2A Ambiente, Agripower e A2A Ciclo Idrico) hanno ottenuto la certificazione sulla sostenibilità dei biocarburanti e bioliquidi conforme al Decreto 14 novembre 2019.

All'interno del Gruppo è stato confermato l'interesse alla certificazione relativa alla Social Accountability in conformità alla norma internazionale SA8000, e anche Amsa, dopo A2A Calore e Servizi e Aprica, ha ottenuto la certificazione.

Nel 2023 A2A ha svolto 71 audit elementari interni relativi alla componente ambientale.

2.3

Analisi e Gestione dei Rischi e delle Opportunità

Il Gruppo è dotato di una struttura di Risk Management che utilizza un processo di rilevazione e misurazione dei rischi sulla base della metodologia dell'Enterprise Risk Management (ERM), sviluppata al fine di rendere la gestione dei rischi di business parte integrante e sistematica dei processi di gestione aziendale. Le attività sono svolte nell'ambito delle "Linee di Indirizzo del Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi", approvate dal Consiglio di Amministrazione ed adottate dalle società del Gruppo. Il processo e la metodologia ERM sono formalizzati nel documento normativo interno "Enterprise Risk Management Policy".

I profili di rischio del Gruppo e delle società controllate che risultano dall'attività di assessment periodico di seguito descritta sono analizzati e valutati ogni sei mesi dal Comitato Controllo Rischi (CCR) e dal CdA della capogruppo. I profili di rischio delle Società a Rilevante Valore Strategico (SRVS) controllate dal Gruppo sono analizzati e valutati dai rispettivi CdA.

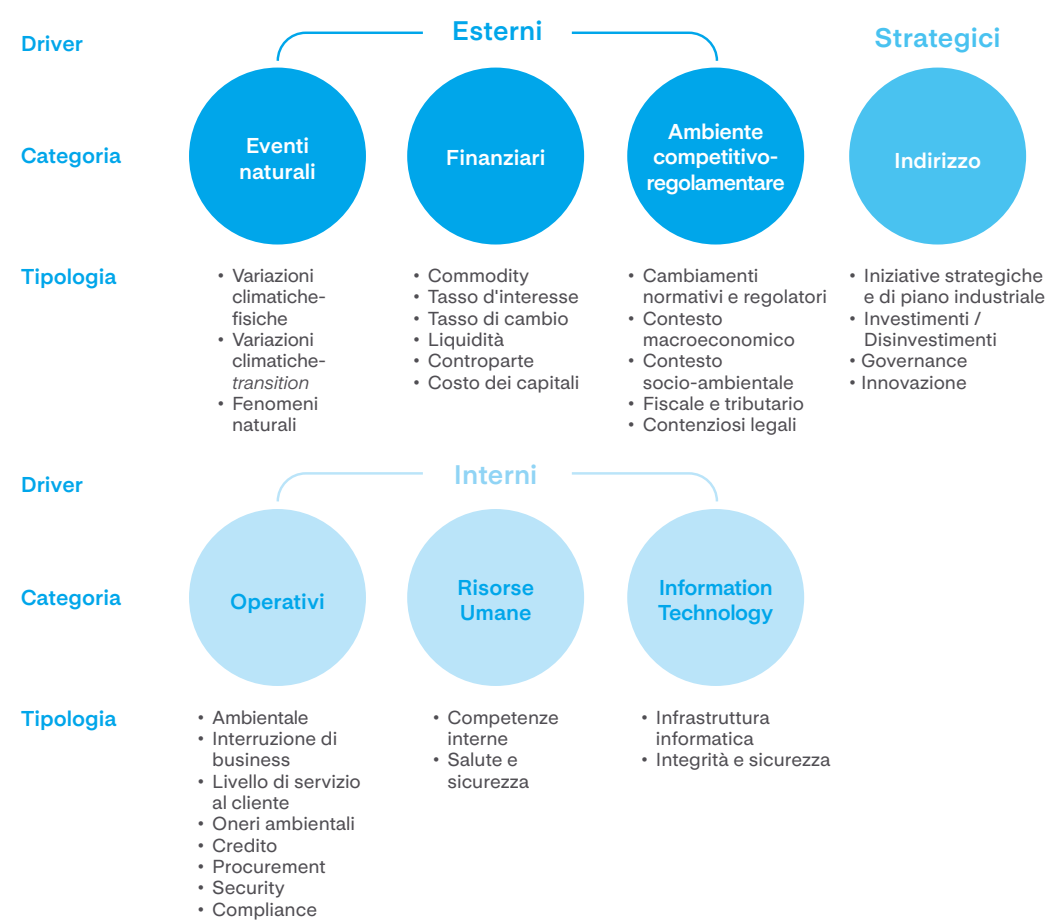
Processo di Enterprise Risk Management nel Gruppo A2A

Il processo di misurazione dei rischi è effettuato ogni sei mesi e permette di identificare le criticità più rilevanti, i relativi presidi ed i piani di mitigazione. L'assessment è coordinato dalla struttura organizzativa Enterprise Risk Management ed è esteso all'intero perimetro del Gruppo A2A, cioè alle Business Unit, alle società controllate e alle Strutture Organizzative di staff della capogruppo, ed è condotto attraverso interviste ai Risk Owner, che di norma sono individuati negli Amministratori Delegati delle società e/o delle Strutture Organizzative di staff.

Il processo ERM tiene conto di tutti i possibili rischi e ne valuta l'impatto sull'azienda, sia con riferimento agli aspetti economico finanziari, che reputazionali. A tal fine, il punto di riferimento è costituito dal "modello dei rischi del Gruppo A2A" (vedi fig. 8), definito ed aggiornato periodicamente sulla base della analisi del contesto in cui il Gruppo opera, della *mission* dell'azienda e del suo legame con il territorio, della natura e della diversificazione delle unità di business, del piano di crescita, degli obiettivi strategici, dell'ambiente competitivo, normativo e regolatorio, del contesto macroeconomico e socio-ambientale, dei temi connessi alle variazioni climatiche nonché alle aspettative delle parti interessate, caratterizzate da una sempre crescente sensibilità verso la sostenibilità.



Figura 8 Modello dei rischi del Gruppo A2A



La metodologia e il processo di Enterprise Risk Management attuati nel Gruppo comprendono anche l'attività di individuazione e gestione delle opportunità, intese come gli scenari con incertezza positiva che sono in collegamento ad uno scenario di rischio, e il cui beneficio atteso supera la mera eliminazione dei potenziali impatti negativi del rischio, oppure costituisce una possibile variazione positiva (favorevole) di un parametro, rispetto a quanto pianificato. Ad oggi le opportunità individuate abbracciano principalmente le tipologie "iniziative strategiche e di Piano", "variazioni climatiche", "salute e sicurezza", "commodity", "costo dei capitali" e "fiscale e tributario"; i benefici attesi sono sia sulla reputazione del Gruppo che di tipo economico-finanziario.

I Rischi ERM a supporto delle certificazioni del Gruppo A2A

La gestione dei rischi ERM si integra con i sistemi di gestione per la Qualità, l'Ambiente, la Salute e la Sicurezza del Gruppo A2A e supporta lo sviluppo e il mantenimento delle rispettive certificazioni in accordo alle norme ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001, nonché in accordo allo standard SA8000 (Responsabilità sociale), alla ISO 39001 (Sicurezza stradale), alla ISO 27001 (Sicurezza delle Informazioni), alla ISO 22301 (Business Continuity Management) alla prassi UNI/PdR 125:2022 (Parità di genere) e, in generale, alle norme sui sistemi di gestione che prevedono tra i requisiti la individuazione e gestione dei rischi.

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo Modello di Business

2 Governance

Governance di Sostenibilità

Linee guida di governo societario

Analisi e gestione dei rischi e delle opportunità

3 La Strategia sostenibile di A2A

4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

Profilo di rischio del Piano Industriale

La struttura di Risk Management elabora su base annuale il profilo di rischio del Piano industriale del Gruppo A2A al fine di evidenziare come i rischi impattino sui valori economico-finanziari (e.g. EBITDA, PFN) stimati a budget. Concettualmente si possono distinguere due famiglie di rischi:

- rischi associati alle iniziative in «continuità»: rischi risultanti dal risk assessment come aggiornamento di rischi precedentemente mappati e individuazione di eventuali nuove criticità emergenti;
- rischi associati alle iniziative di sviluppo: rischi associati ad eventuali ritardi, mancate realizzazioni o minori redditività degli investimenti pianificati. Il livello di probabilità associato a questi rischi è calcolato tramite un approccio standardizzato che prevede l'impiego di una lista predeterminata di fattori di rischio, opportunamente pesati.

Le analisi sono effettuate considerando le interdipendenze tra i rischi e tramite l'adozione di metodi stocastici, in particolare il c.d. «metodo Monte Carlo». I risultati di queste analisi sono analizzati e valutati dal Comitato Controllo Rischi e dal Consiglio di Amministrazione.

Rischi emergenti

Sono tematiche di rischio emergente quelli connessi ad eventi eccezionali e/o a nuove minacce che possono dispiegare i loro effetti a livello trasversale, quali ad esempio le tensioni geopolitiche, o quelli connessi a cambiamenti nel contesto normativo e regolatorio di riferimento, quali ad esempio proposte di nuove direttive o regolamenti europei, disegni di legge, documenti di consultazione emessi dalla ARERA, ecc. I flussi informativi presenti nel Gruppo tra la struttura di Risk Management e le strutture preposte all'analisi del contesto in accordo alla ERM Policy e con gruppi di lavoro specifici (ad esempio il Gruppo di Lavoro Green Deal) nonché le riunioni di assessment periodico consentono di individuare e gestire tempestivamente tali nuove tematiche di rischio.

Obiettivi di riduzione del profilo di rischio

Con lo scopo di valorizzare la gestione dei rischi da parte dei Risk Owner e nell'ambito della definizione degli MBO del management, alla struttura organizzativa Risk Management viene assegnato l'obiettivo di ridurre il profilo di rischio del Gruppo, con riferimento ai rischi con impatto economico finanziario, di una percentuale data rispetto all'anno precedente. La valutazione è fatta al netto degli scenari emergenti ed è finalizzata a valutare l'efficacia delle strategie di mitigazione definite dal management.

Analisi di sensitività

Su alcuni rischi specifici il Gruppo effettua delle analisi di sensitività, ad esempio sui rischi finanziari e su alcuni rischi climatici. Per questi ultimi si veda il paragrafo: (3.4).

Inoltre il Gruppo, tramite la struttura organizzativa Enterprise Risk Management, effettua analisi di sensitività sulla redditività delle principali iniziative di investimento, utilizzando un approccio basato su modelli deterministici che consentono la piena comprensione del valore dei nuovi investimenti e dei rischi ad essi associati. Queste analisi sono parte integrante del processo di approvazione degli investimenti.

I rischi ERM e la materialità finanziaria nell'ottica della Corporate Sustainability Reporting Directive

Durante ogni assessment periodico vi sono flussi informativi con la struttura organizzativa Sustainability Development, nonché con la struttura Ambiente Salute e Sicurezza del Gruppo. Tale confronto mira a condividere i cambiamenti di contesto e ad approfondire ulteriormente le tematiche di rischio/opportunità legate agli obiettivi di sostenibilità e permette di gestire in modo sinergico le attività di risk management e i risultati dell'attività di stakeholder engagement. Tutto quanto sopra descritto ha permesso di evidenziare una forte correlazione tra i temi materiali per la sostenibilità con i rischi e le opportunità: nelle tabelle presenti all'inizio di ciascun capitolo è riportato per ciascun tema il dettaglio dei rischi, delle opportunità e delle modalità di gestione degli stessi; per i temi di governance tale dettaglio è riportato alla fine di questo capitolo.

Grazie a questa forte integrazione tra la gestione dei rischi e la sostenibilità è stato possibile determinare la *materialità finanziaria* del Gruppo A2A, come definita dagli standard di rendicontazione emanati in seno alla Corporate Sustainability Reporting Directive, che costituisce la principale innovazione sulla disclosure di sostenibilità che sarà obbligatoria per A2A a partire dall'esercizio 2024.



Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di *Business*

2 Governance

Governance
di Sostenibilità

Linee guida di
governo societario

*Analisi e gestione
dei rischi e delle
opportunità*

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
*Stakeholder
engagement*
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
*Content
Index*

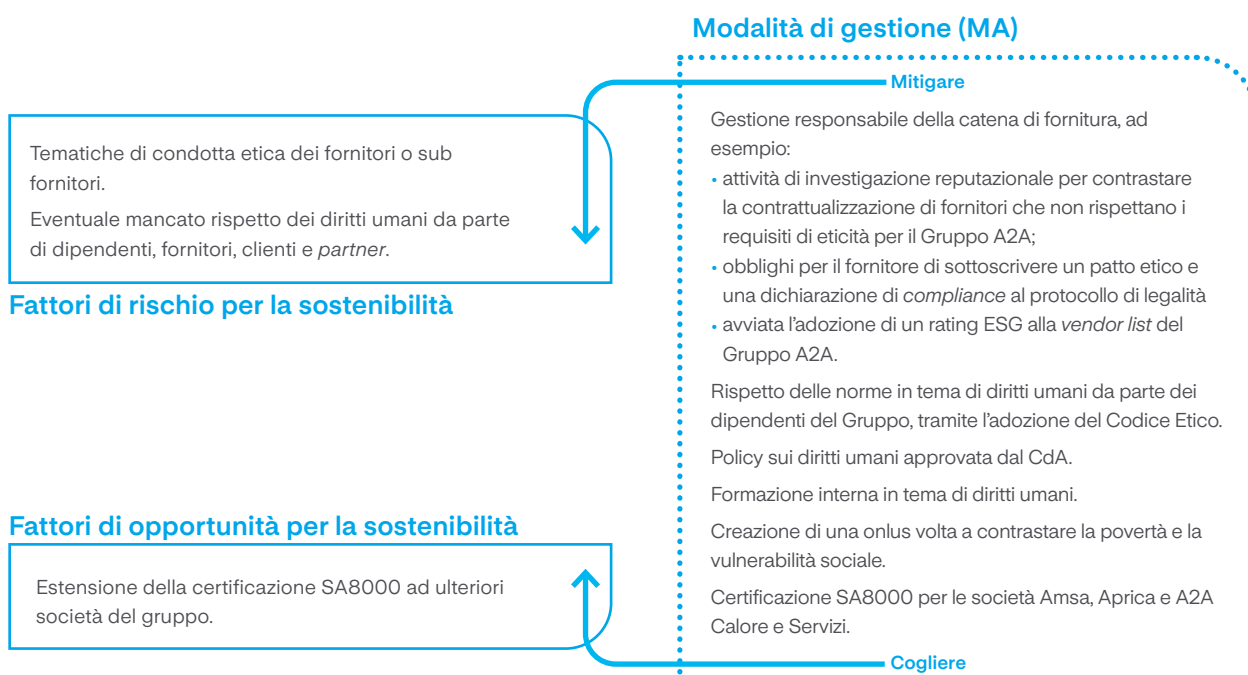
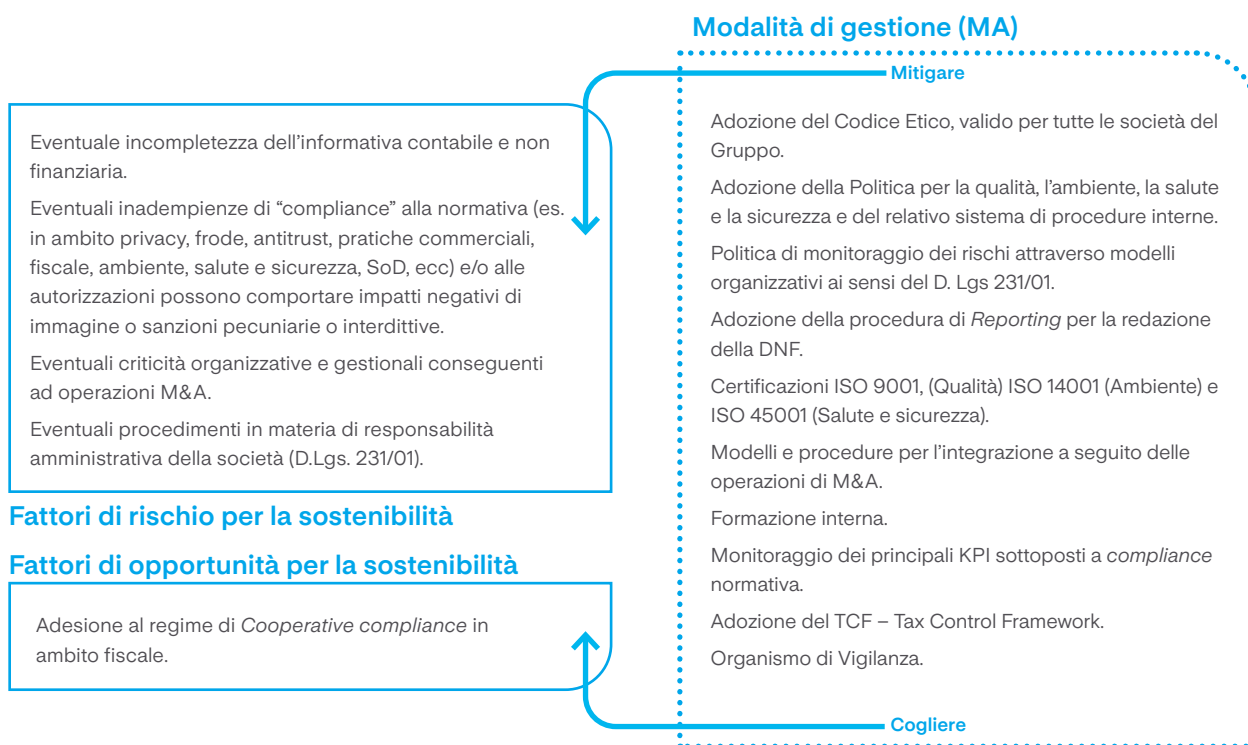
TCFD
*Content
Index*

Etica e integrità del gruppo

Il Gruppo promuove una conduzione etica del proprio Business, adottando specifiche misure di prevenzione e standard (quali il Codice Etico, il Modello 231/01, Policy Anti corruzione ed altre procedure a presidio delle attività aziendali, anche a tutela dei diritti umani lungo tutta la catena del valore), al fine di prevenire casi di corruzione e riciclaggio che possano creare danni per

il territorio, per il mercato e gli stakeholder del Gruppo. Al contempo, A2A incentiva la diffusione di una cultura aziendale etica, basata sui principi di integrità, onestà e di rispetto dei diritti umani, avviando specifiche attività informative e formative, nonché mettendo a disposizione adeguati sistemi per la segnalazione delle irregolarità e dei comportamenti illeciti.

#Anticorruzione #Compliance #Diritti umani #Whistleblowing



2 Governance

Governance
di Sostenibilità

Linee guida di
governo societario

*Analisi e gestione
dei rischi e delle
opportunità*

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

Cosa abbiamo fatto

Azioni 2023

- A novembre 2023 è stata aggiornata la Parte Generale del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001 di A2A S.p.A., al fine del necessario adeguamento al D.Lgs. 24/2023
- Erogazione di un nuovo e unico corso di formazione dedicato al D.Lgs. 231/2001, al Modello 231, al Codice Etico, alla Policy Anticorruzione e al sistema di Whistleblowing
- Formazione del personale in materia privacy pari al 74%
- Ridefinizione della mission e della vision HSEQ del Gruppo A2A al fine di rendere sempre più strategici aspetti quali ambiente, salute, sicurezza e qualità

Cosa stiamo facendo

Azioni del piano di sostenibilità

Compliance/Business
Ethics

Cosa abbiamo fatto

Azioni 2023

- Avvio di uno specifico corso di formazione dedicato al personale non operativo e avente oggetto la Policy sui Diritti Umani

Cosa stiamo facendo

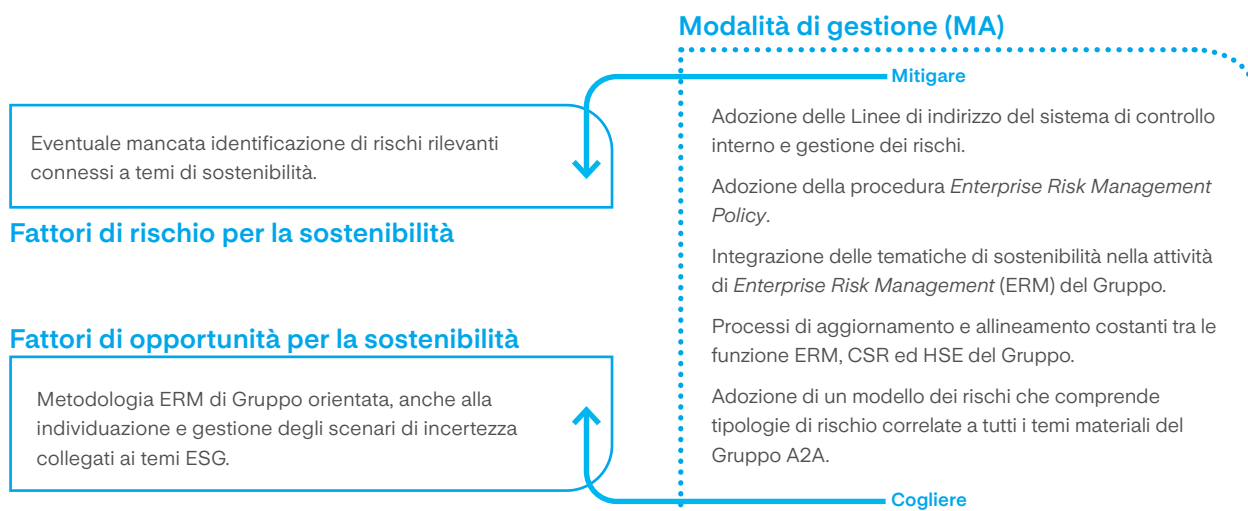
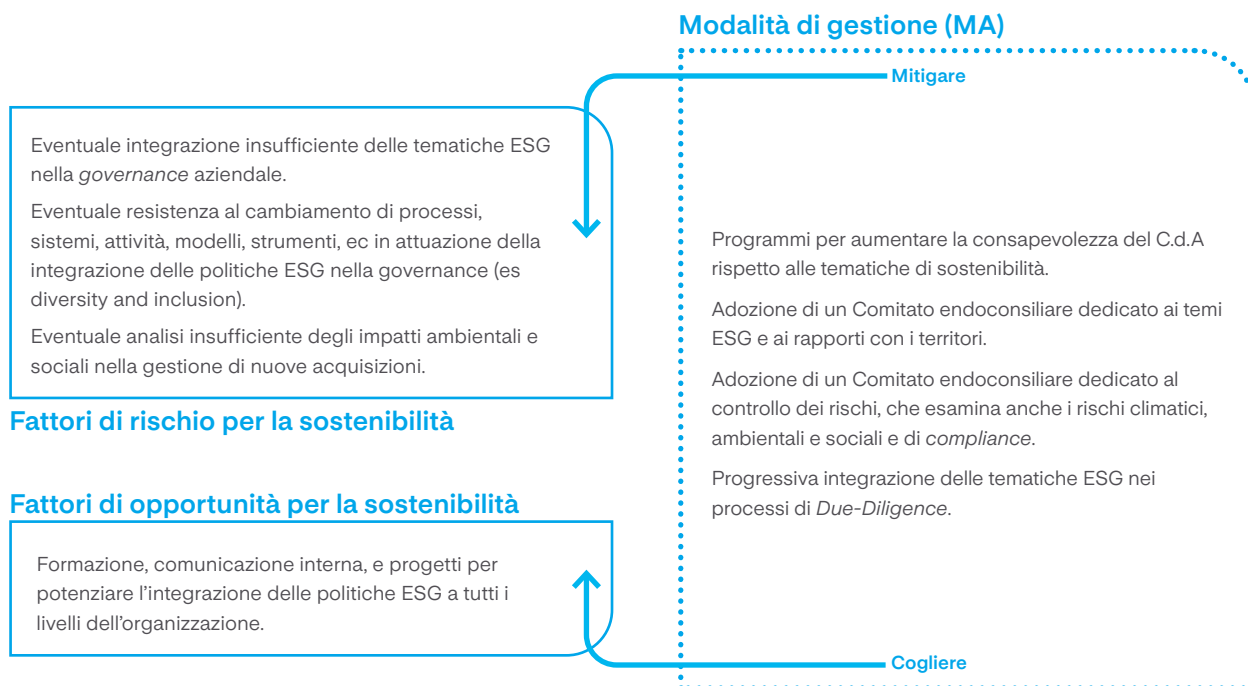
Azioni del piano di sostenibilità

Compliance/Business
Ethics

Sostenibilità nella governance

Il Gruppo adotta un approccio olistico che, partendo dalla valutazione dei rischi e delle opportunità sulle tematiche di sostenibilità e dal costante monitoraggio dell'evoluzione normativa in ambito ESG, permette una gestione sostenibile e responsabile delle attività aziendali e, al contempo, di rispondere

prontamente alle richieste del legislatore. Il Gruppo, inoltre, si impegna a raggiungere obiettivi di sostenibilità dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite, tramite l'adozione di specifici KPIs ESG misurabili e l'integrazione degli stessi negli MbO del Management aziendale.



2 Governance

Governance
di Sostenibilità

Linee guida di
governo societario

*Analisi e gestione
dei rischi e delle
opportunità*

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
*Stakeholder
engagement*
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
*Content
Index*

TCFD
*Content
Index*





3

La strategia sostenibile di A2A

3.1

Il contesto e gli scenari di riferimento

La Conferenza delle Nazioni Unite sui cambiamenti climatici

La ventottesima conferenza delle parti (COP) dell'UNFCCC, tenutasi a Dubai dal 30 novembre al 13 dicembre 2023, è stato uno dei momenti cruciali del 2023 nella discussione globale sulle tematiche legate al clima. La conferenza è stato l'effettivo punto di verifica sull'andamento delle azioni per la riduzione delle emissioni e se queste siano funzionali per il raggiungimento degli obiettivi di decarbonizzazione al 2030. Nella terminologia della diplomazia climatica, tale verifica si chiama **bilancio globale (Global Stocktake – GST)**, ovvero la valutazione dei progressi ottenuti dai singoli Paesi in termini di riduzione delle emissioni, come indicato nell'Accordo di Parigi. E a Dubai, per la prima volta dopo l'emanazione di questo principio, si è svolta la valutazione e la discussione del bilancio globale. Quello che è emerso è che il bilancio globale riconosce la scienza che richiede una riduzione delle emissioni globali di gas serra del 43% entro il 2030, rispetto ai livelli del 2019, per limitare il riscaldamento globale a 1,5°C – ma rileva che i Paesi sono fuori strada per raggiungere questo obiettivo. L'Organizzazione meteorologica mondiale (OMM) ha messo in guardia dal record assoluto di temperature raggiunto nel 2023, con +1,4°C al di sopra della media preindustriale (1850-1900).

Per questo i 197 più l'Unione Europea delegati alla Cop28 hanno approvato il nuovo "Global Stocktake" che prevede – con un risultato ritenuto storico per la

portata – di **uscire gradualmente dai combustibili fossili puntando su energie pulite e efficienza**, con l'obiettivo di raggiungere la neutralità climatica entro il 2050.

Il testo dell'accordo conferisce inoltre una scala di **priorità alle diverse tecnologie**, riconoscendo che non sono tutte uguali. Emerge quindi una sorta di tassonomia: in cima alla lista ci sono chiari impegni per triplicare le rinnovabili e raddoppiare l'efficienza energetica. Il testo riconosce che solare, eolico e batterie, nell'ultimo decennio, sono diventate sempre più disponibili ed economiche "grazie ai progressi tecnologici, alle economie di scala, all'aumento dell'efficienza e alla semplificazione dei processi produttivi". Il nucleare entra per la prima volta nel testo ma con un ruolo marginale e secondario rispetto alle altre tecnologie.

Viene, inoltre, riconosciuto che il **fabbisogno finanziario per l'adattamento** dei Paesi in via di sviluppo è stimato in 215-387 miliardi di dollari all'anno fino al 2030 e che è necessario investire circa 4,3 mila miliardi di dollari all'anno in energia pulita fino al 2030, aumentando poi a 5 mila miliardi di dollari all'anno fino al 2050, se si vuole rispettare l'obiettivo di raggiungere le emissioni nette zero entro quella data.

Infine, ma primo in ordine temporale di ottenimento durante la Conferenza, uno degli sviluppi più positivi della COP28 è stata la decisione di iniettare denaro nel **Fondo per le perdite e i danni** per renderlo operativo, nonostante i 790 milioni di dollari iniziali promessi dagli Stati siano drasticamente insufficienti per le necessità attuali.

A2A alla COP28: "Circular economy as a driver for ecological transition in Mediterranean Area"

Per la prima volta A2A ha partecipato alla COP, la Conferenza delle Parti sul Clima che si è tenuta a Dubai, con un convegno organizzato in collaborazione con il Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica (MASE). Durante il convegno – che si è tenuto l'8 dicembre presso il Padiglione Italia – è stato presentato lo studio "Il Nord Africa e la sfida della gestione sostenibile dei rifiuti: la proposta di un modello industriale", realizzato in collaborazione con The European House Ambrosetti (TEHA). L'iniziativa è stata l'occasione per mettere in luce i modelli virtuosi dell'economia circolare della Regione Lombardia e della Città metropolitana di Milano, e ha identificato i benefici attivabili nelle aree urbane del Sud del Mediterraneo. Ad esempio, l'applicazione del modello A2A per Milano ad aree urbane

comparabili – per dimensioni e per produzione dei rifiuti – come Algeri, Alessandria d'Egitto e Tunisi, può innescare un processo virtuoso di economia circolare.

Lo studio stima che il 30% del totale dei rifiuti urbani prodotti in Egitto, Tunisia, Algeria, Libia e Marocco – corrispondente a 14 milioni di tonnellate – potrebbe essere utilizzato per il recupero energetico e gestito attraverso 15/20 impianti di termovalorizzazione, coerentemente con il dimensionamento del caso lombardo. Un processo che porterebbe a evitare 23 miliardi di euro di danni ambientali provocati dall'inquinamento marino da plastiche, generare un risparmio emissivo di circa 30 milioni di tonnellate di CO₂ e produrre 10 TWh di energia elettrica.

Le strategie europee e nazionali

L'Unione Europea, grazie a un corpo normativo solido, stratificato e particolarmente sfidante per gli Stati Membri, ha assunto un ruolo di leadership mondiale nel tentativo di mitigare l'innalzamento delle temperature e contenere gli impatti connessi al cambiamento climatico.

Il percorso pluriennale europeo nella lotta al cambiamento climatico è formalmente iniziato nel 2021, quando l'UE ha reso la neutralità climatica, ovvero l'obiettivo di zero emissioni nette entro il 2050, giuridicamente vincolante per gli Stati Membri. Inoltre, la Commissione ha fissato un obiettivo intermedio di riduzione delle emissioni del 55% entro il 2030, affiancato da un target, fissato a inizio 2024, che richiede una **decarbonizzazione del 90% al 2040**.

Al fine di mettere a terra questi obiettivi, l'Unione Europea ha varato, nel 2021, una strategia dedicata, il **Green Deal**, evoluto e integrato nel corso del tempo con ulteriori piani di azione, come il Fit for 55, un pacchetto di iniziative specifico su taluni settori economici e comparti industriali. Inoltre, nel 2022, è stato approvato il "Piano REPowerEU", per rendere l'Europa indipendente dai combustibili fossili prima del 2030, a seguito degli effetti dell'invasione russa sull'Ucraina. Il piano si basa su 3 punti fondamentali: diversificare le fonti di approvvigionamento, risparmiare l'utilizzo di energia e accelerare la diffusione dell'energia pulita. Inoltre, il Piano ha incrementato l'obiettivo europeo di efficienza energetica, portandolo al +13% rispetto al 2020. Il Green Deal, inoltre, è evoluto come una strategia non solo climatica, ma che riguarda anche altri comparti ambientali e aree di intervento, tra cui la protezione della biodiversità e il ripristino degli ecosistemi, l'estensione del ciclo di vita dei prodotti e la gestione della risorsa idrica. Nel 2023, in questo contesto, la Commissione Europea ha definito specifiche regole riguardanti la produzione di idrogeno verde e la decarbonizzazione del parco veicolare cittadino, sia pubblico che privato, nonché un pacchetto di misure per la resilienza del suolo e del settore agro-forestale. Inoltre, con l'idea di voler traggare questi obiettivi ambiziosi senza far diminuire la competitività delle aziende comunitarie, l'Unione Europea si è mossa per semplificare l'accesso ai fondi pubblici e ai finanziamenti finalizzati alla produzione di energia "pulita" nonché per aiutare il mondo industriale a intraprendere iniziative di upskilling e reskilling dei lavoratori: si stima, infatti, che la transizione impatterà circa il 40% della forza lavoro dell'Unione, che vedrà la propria mansione modificarsi entro la fine del decennio. In questo senso, è stata proposta l'adozione delle **"Net-Zero Industry Academies"**, specifiche per ciascun settore e che consentiranno di acquisire le competenze necessarie allo switch industriale atteso per i prossimi anni.

Infine, il 2023 è stato l'anno dell'introduzione del **Carbon Border Adjustment Mechanism** (CBAM) a livello europeo. Il Regolamento rappresenta un elemento essenziale del Green Deal e introduce una nuova tassa ambientale, finalizzata a garantire che gli sforzi di riduzione delle emissioni di gas serra in ambito europeo non siano contrastati da un contestuale aumento delle emissioni al di fuori dei confini comunitari per le merci prodotte nei Paesi extra UE che vengono importate nell'Unione. Il meccanismo CBAM comporta l'applicazione di un prezzo per le emissioni incorporate nei prodotti di alcune tipologie di industrie, paragonabile a quello sostenuto dai produttori comunitari nell'ambito del vigente sistema di scambio delle quote di emissione (EU ETS).

A livello nazionale, nel 2021 è stato presentato il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza – PNRR, con risorse previste pari a 191,5 miliardi di euro, derivanti dagli strumenti europei afferenti al Green Deal e ulteriori 30,6 miliardi di euro da risorse nazionali. Il PNRR si articola in sei Missioni, ciascuna di esse suddivisa in Componenti, dove sono identificati gli investimenti e le riforme pensati per la transizione. Le Missioni riguardano la Digitalizzazione e l'innovazione, la Transizione Ecologica in senso stretto, la mobilità sostenibile, la Ricerca scientifica, l'inclusione sociale e la Salute dei cittadini: per ciascuna missione, il Piano prevede un ampio programma di riforme, ritenute necessarie per facilitare la sua attuazione e contribuire alla modernizzazione del Paese e all'attrazione degli investimenti. A fine 2023, è stato varato il **nuovo PNRR**, che stanziava 194,4 miliardi di euro, e che comprende 66 riforme e 150 investimenti. È stata, inoltre, prevista una **nuova Missione, la numero 7, dedicata al REPowerEU**, che contiene 5 nuove riforme e 12 nuovi investimenti, volti a conseguire gli obiettivi del Piano per rendere l'Europa indipendente dai combustibili fossili russi ben prima del 2030. Nel nuovo PNRR, le principali aree di investimento riguardano la **Transizione 5.0**, ovvero le misure volte all'autoproduzione e

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di Business

2
Governance

3
**La Strategia
sostenibile
di A2A**

*Il contesto di
riferimento e
gli scenari*

Il piano strategico
2024 – 2035

Il Piano di
Sostenibilità

La gestione dei
rischi e delle
opportunità climate
related

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

l'autoconsumo di energia prodotta da fonti rinnovabili e la formazione del personale in competenze per la transizione ecologica, il supporto alle PMI per l'autoproduzione e lo stoccaggio di energia da fonti rinnovabili e al sistema produttivo impegnato sulle tecnologie Net-Zero.

Gli obiettivi del PNRR si inseriscono nel quadro più ampio fornito dal "Piano Nazionale integrato Energia e Clima - PNIEC" e dalla "Strategia di Lungo Termine per la Riduzione delle Emissioni dei Gas a Effetto Serra". Il 4 luglio 2023, il Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica ha presentato alla Commissione Europea l'aggiornamento del PNIEC, resosi necessario a seguito degli impatti generati dalla pandemia e dal conflitto in Ucraina, che hanno grandemente influenzato il contesto geopolitico, economico ed energetico internazionale. Il documento presenta le misure in termini programmatici, declinandoli negli strumenti operativi per migliorare la sicurezza energetica, la tutela ambientale e l'accessibilità dei costi dell'energia, includendo tutte le direttive comunitarie del Pacchetto Fit for 55, in particolare la Direttiva sulla Efficienza Energetica (EED recast IV) e la Direttiva sulla Prestazione Energetica degli edifici (EPBD recast IV), oltre al REPowerUE. Il quadro generale definisce gli indicatori di scenario e gli obiettivi per il nostro Paese, stabilendo un obiettivo di decarbonizzazione del -62% al 2030. Questo obiettivo deriva da altri target presenti nel Piano, che riguardano, ad esempio, la quota di fonti rinnovabili (FER), che dovranno passare dal 19% del 2021 al 40,5% nel 2030, equivalente a una potenza installata di 131 GW, dei quali circa 80 GW da fotovoltaico, e con una produzione di energia prevista pari a 227,7 TWh, di cui 99,1 TWh da solare. Al 2030, un'ulteriore spinta alla decarbonizzazione deriverà dalle modalità di produzione dell'energia termica, quali l'utilizzo di biomasse locali, pompe di calore, e dall'immissione in rete di biometano a parziale sostituzione del gas naturale di origine fossile.

Scenari energetici di riferimento

L'International Energy Agency (IEA) nel *World Energy Outlook (WEO) 2023*¹ sottolinea come le pressioni generatesi dalla crisi energetica globale si siano allentate durante l'anno, sebbene i mercati energetici ed i rischi geopolitico-economici a livello globale restino presenti, con conseguenze potenzialmente sconvolgenti. Il clima macroeconomico è altresì genericamente negativo, vista la persistente inflazione che ha richiesto interventi da parte delle banche centrali con una rapidità senza precedenti. Il conflitto fra Russia ed Ucraina, ancora persistente e con combattimenti sul territorio da oltre un anno, si somma

alla recente deflagrazione delle tensioni in Medio Oriente con i rischi di un allargamento del conflitto e possibili impatti negativi sulle catene di fornitura che fanno del Medio-Oriente e del vicino canale di Suez uno snodo di scambio e passaggio merci di cruciale importanza.

Dal punto di vista puramente climatico, nel documento viene evidenziato come, ad oggi, la temperatura superficiale media globale è già di circa 1,2 °C superiore ai livelli preindustriali, senza avere in vista un vero e proprio picco delle emissioni di gas serra e che sta già provocando eventi meteorologici estremi. In prospettiva, all'interno del documento della IEA vengono descritti tre scenari, con ipotesi e considerazioni preliminari diverse. L'andamento demografico è comune per tutti gli scenari analizzati, con il pianeta che vede al 2050 una popolazione di oltre 9,6 miliardi di persone ed una sempre crescente urbanizzazione a livello globale. Questi fattori rappresentano una delle sfide più rilevanti nel quadro energetico complessivo, ovvero la contemporanea necessità di un contenimento delle emissioni di gas effetto serra ed un accesso più diffuso di energia pulita ad una popolazione crescente, alla ricerca di maggiore benessere e qualità della vita.

Nello **scenario denominato STEPS (Stated Policies Scenario)**, la IEA vuole illustrare l'evoluzione dei mercati energetici sulla base delle effettive misure messe in atto dai governi per raggiungere gli obiettivi che si sono posti. Nello scenario STEPS le emissioni di CO₂ legate a processi energetici e industriali risultano sostanzialmente costanti fino alla fine degli anni '20, prima di una progressiva riduzione fino a 30 Gton al 2050. In questo scenario, l'evoluzione delle temperature medie planetarie si porta a +2,4 °C nel 2100 rispetto all'era preindustriale.

Lo **scenario APS (Announced Pledges Scenario)** internalizza l'assunzione che i governi raggiungano – in pieno e per tempo – gli obiettivi legati al clima che si sono posti. All'interno dello scenario APS il percorso delle emissioni di CO₂ globali le porta a raggiungere 31 Gton al 2030, prima di ridursi di ulteriori 12 Gton al 2050. Questa evoluzione permette il limita l'incremento di temperature al 2100 a +1,7 °C rispetto all'era preindustriale.

Lo **scenario NZE (Net Zero Emissions by 2050)** rappresenta lo scenario normativo prodotto dall'IEA. Esso vuole mostrare un possibile percorso per la stabilizzazione delle temperature a livello globale con un incremento che porta le temperature a +1,4 °C rispetto all'era preindustriale al 2100.

1. IEA (2023), *World Energy Outlook 2023*, IEA, Paris <https://www.iea.org/reports/world-energy-outlook-2023>, License: CC BY 4.0 (report); CC BY NC SA 4.0 (Annex A)

Ognuno degli incrementi di temperature previsti, anche a livello di distribuzione di probabilità, genera rischi. Nello scenario STEPS, dove un terzo della probabilità vede incrementi di temperatura al 2100 sopra i +2.6 °C, possono prevedersi evidenti conseguenze per gli ecosistemi globali.

Alla base del Piano Strategico di A2A c'è uno scenario globale allineato allo scenario APS prodotto dalla IEA. Seguendo questa ipotesi, l'evoluzione delle temperature al 2100 porta ad un incremento delle temperature a +1.7 °C rispetto all'era preindustriale (con il 50% di probabilità). All'interno dello scenario utilizzato, l'evoluzione climatica prevista (in particolare in termini di temperature medie globali) viene considerata al fine di evidenziare tendenze comportamentali dei segmenti finali di consumo (ad esempio, l'incremento nell'utilizzo di elettricità per climatizzazione in estate). In particolare, lo scenario energetico elaborato ha un impatto diretto sui principali indirizzi strategici del Gruppo, influenzando le scelte di *capital allocation* in ragione dell'effetto diretto sui risultati di redditività. I dati macroeconomici elaborati dagli scenari, così come l'andamento del PUN² o del PSV³, concorrono a determinare l'IRR (*internal rate of return*) di tutte le iniziative intraprese dalle Business Unit del Gruppo.

In questo senso la strategia deve altresì tener conto degli scenari energetici per indirizzare le tematiche di sviluppo del business già presidiato dal Gruppo A2A, oltre che il potenziale di mercato dei business in via di sviluppo (e.g. biometano, idrogeno, e-mobility).

Scenario climatico fisico

L'aumento della temperatura media globale sta già determinando importanti effetti, tra cui l'aumento di fenomeni meteorologici estremi (ondate di calore, siccità, forti piogge), l'innalzamento del livello del mare, l'incremento di incendi boschivi, il calo di produttività delle coltivazioni. I cambiamenti climatici già osservati negli ultimi decenni potranno essere ulteriormente inaspriti dalle variazioni attese, determinando rischi di diversa entità a seconda di quanto si riuscirà a fare per limitare il riscaldamento globale.

Per descrivere il clima potenzialmente atteso per il futuro, a livello internazionale sono effettuate delle proiezioni attraverso l'utilizzo di modelli climatici - che si basano sul presupposto che le condizioni climatiche future dipendano dall'evoluzione in atmosfera delle concentrazioni di gas climalteranti che, a loro volta, dipendono dall'attuazione o meno di politiche di mitigazione e riduzione delle emissioni su scala globale.

Per l'Italia il documento "Analisi del Rischio - I cambiamenti climatici in Italia" redatto da CMCC (Centro Euro Mediterraneo per i Cambiamenti Climatici) riporta i dati di molteplici simulazioni effettuate tramite i modelli climatici regionali che, a partire dalle simulazioni su scala globale, ricavano informazioni sui parametri climatici attesi su scala locale o regionale in diversi scenari di concentrazione di gas serra e di livelli di emissioni, i cosiddetti Percorsi Rappresentativi di Concentrazione (*Representative Concentration Pathways*, RCP)⁴:

- "Mitigazione aggressiva" (RCP2.6), caratterizzato da un picco emissivo al 2020, in diminuzione costante fino a raggiungere le "zero emissioni" entro il 2100;
- "Stabilizzazione" (RCP4.5), caratterizzato da un picco emissivo al 2040, in diminuzione negli anni, raggiungendo entro il 2070 livelli inferiori agli attuali; la concentrazione di anidride carbonica atmosferica si stabilizza al 2100 a circa il doppio dei livelli preindustriali;
- "Business as usual" o "Nessuna mitigazione" (RCP8.5), caratterizzato dalla crescita delle emissioni ai ritmi attuali che porterà a concentrazioni atmosferiche di CO₂ triplicate o quadruplicate rispetto ai livelli preindustriali (280 ppm) entro il 2100.

2. L'indice PUN (Prezzo Unico Nazionale) è l'indicatore del prezzo all'ingrosso dell'energia che viene scambiata fra produttori e fornitori sul mercato nazionale della Borsa Elettrica Italiana. Sulla base della quantità di energia prodotta nelle diverse zone d'Italia e dei prezzi locali, la Borsa Elettrica Nazionale determina un costo medio all'ingrosso (il PUN appunto) che varia di giorno in giorno e di ora in ora, in base all'andamento dei mercati, e tiene conto del prezzo di tutta l'energia, sia quella derivante da fonti rinnovabili che quella derivante da fonti fossili come petrolio e gas. www.a2a.it/assistenza/tutela-cliente/indici/indice-pun

3. Il PSV (Punto di Scambio Virtuale) è il principale punto di incontro virtuale per lo scambio e la cessione di gas tra gli operatori in Italia. L'indice PSVDA_MM è pari alla media aritmetica delle quotazioni giornaliere del gas, espresse in €/MWh e convertite in €/Smc sulla base di un coefficiente moltiplicativo pari a 0,0105833, riferito ad un potere calorifico superiore pari a 0,03810 GJ/Smc. www.a2a.it/assistenza/tutela-cliente/indici/indice-psv

4. Il numero associato a ciascun RCP si riferisce al Forzante Radiativo (Radiative Forcing - RF) espresso in unità di Watt per metro quadrato (W/m²) ed indica l'entità dei cambiamenti climatici antropogenici entro il 2100 rispetto al periodo preindustriale.

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di Business

2
Governance

3
**La Strategia
sostenibile
di A2A**

*Il contesto di
riferimento e
gli scenari*

Il piano strategico
2024 - 2035

Il Piano di
Sostenibilità

La gestione dei
rischi e delle
opportunità climate
related

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

Le principali variabili atmosferiche e l'influenza su di esse da parte dei cambiamenti climatici sono studiate sia in termini di valori medi sia di valori estremi.

L'attenzione del Gruppo è stata focalizzata su quei parametri climatici, sia medi che estremi, che hanno una stretta correlazione con i propri business. Analizzando le proiezioni sul lungo termine per indicatori medi, tutti gli scenari prevedono un incremento della temperatura e una diminuzione delle precipitazioni su tutto il territorio italiano, con una maggiore variazione stagionale. In questo quadro, attraverso un'adeguata pianificazione, le aziende sono potenzialmente in grado di definire azioni per mitigare le conseguenze dovute a tali effetti, valutandone attentamente i rischi e gli impatti che ne derivano. L'acuirsi dell'imprevedibilità degli eventi climatici estremi, tuttavia, aggiunge un fattore di incertezza all'efficacia delle misure di mitigazione attese. Gli eventi estremi climatici, infatti, sono considerati indicatori di processi potenzialmente pericolosi, quali ad esempio ondate di calore, alluvioni, frane, siccità e incendi, dovuti al verificarsi di eventi meteorologici intensi. Le proiezioni per l'indicatore delle ondate di calore riportano un marcato aumento su scala annuale (mediamente fino a 18 giorni) per la stagione estiva per entrambi gli scenari RCP4.5 e RCP8.5 sulla maggior parte del territorio italiano. Un aumento delle piogge intense può determinare degli importanti effetti al suolo quale, ad esempio, un aggravamento del rischio idrogeologico. Le simulazioni effettuate mostrano per entrambi gli scenari (RCP8.5; RCP4.5) una generale tendenza all'aumento delle precipitazioni massime giornaliere. Infine, il numero massimo dei giorni consecutivi senza pioggia evidenzia la correlazione degli impatti dei cambiamenti climatici sull'agricoltura e altri settori produttivi (es. produzione idroelettrica), e costringe ad un continuo sforzo di resilienza e adattamento del servizio di distribuzione dell'acqua potabile, al fine di garantire una costante erogazione anche durante i periodi di scarsità di risorsa idrica. Infine, tale indicatore è significativo anche della tendenza di eventi pericolosi.

3.2

Il piano strategico 2024 – 2035

In data 11 marzo 2024 A2A ha approvato il nuovo **Piano Strategico 2024-2035** che rilancia le ambizioni di crescita del Gruppo nel lungo periodo.

La **Transizione ecologica** si conferma come colonna portante della strategia di lungo periodo del Gruppo, con i due pilastri strategici, **Economia circolare** e **Transizione energetica** che guidano un piano di

investimenti da **22 miliardi di euro** in dodici anni, focalizzato su **infrastrutture, persone e imprese, decarbonizzazione e sviluppo future-fit**.

La straordinaria performance degli ultimi tre anni

Il **Piano 2021-2030** ha accelerato la **crescita industriale** del Gruppo, segnando un importante cambio di rotta rispetto al passato e riguardando **obiettivi economici superiori alle attese**. Gli **investimenti medi annui** dei primi tre anni del Piano sono stati oltre il doppio di quelli del periodo 2018-2020 (1,6 vs. 0,7 milioni di euro), nel 2023 l'**EBITDA** è cresciuto a 1,9 milioni di euro (+60% vs. 1,2 milioni di euro del 2020 e +20% vs. 2023P⁵) e l'**utile netto** si è attestato a 0,6 milioni di euro (+90% vs. 0,3 milioni di euro del 2020 e +75% vs. 2023P⁶). Gli obiettivi economici raggiunti sono il risultato dello sforzo industriale e commerciale che ha portato il Gruppo, nel triennio 2021-2023 a crescere o addirittura a superare quanto previsto nel primo Piano decennale⁶ su numerosi KPI di business, tra cui la **base clienti** (da 2,9 del 2020 a 3,5 milioni di clienti del 2023 e +0,2 milioni vs. 2023P⁶), la **capacità FER** (da 0,1 del 2020 a 0,6 GW del 2023 e +0,2 GW vs. 2023P⁶) e il valore delle **perdite di rete nel ciclo idrico** (da 20,2 del 2020 a 16,7 m3/km/gg del 2023, meno dei 18,3 previsti per il 2023P⁶). Forte degli straordinari risultati ottenuti, il Gruppo ha deciso di rilanciare le proprie ambizioni al 2035, con un nuovo Piano.

La vision di A2A come Life Company

In un contesto che vede il **cambiamento climatico**, l'**inquinamento** e lo **spreco di risorse** come fattori sempre più impattanti sulla qualità della vita delle persone, si rafforza la responsabilità e l'impegno di A2A come Life Company. Con l'obiettivo di contribuire al raggiungimento dei target nazionali e internazionali di decarbonizzazione, il Gruppo punta ad accrescere il proprio ruolo di leadership nell'**elettrificazione dei consumi**, nelle **rinnovabili** e nell'**economia circolare**.

Il nuovo Piano Strategico si prefigge l'obiettivo di generare **valore sostenibile**, sia dal punto ambientale che sociale ed economico-finanziario. In tale ottica, uno dei punti chiave è quello di sviluppare **infrastrutture** per coinvolgere e supportare **persone e imprese** nella transizione energetica e in modelli virtuosi di economia circolare. La **decarbonizzazione** è il secondo elemento che caratterizza l'intero Piano e che si concretizza con azioni misurabili che contribuiranno a ridurre il fattore emissivo di Gruppo del 65% rispetto al valore del 2017. Il terzo elemento chiave del Piano è lo **sviluppo** in logica **future-fit** che allinea gli investimenti ai principali macrotrend e ottimizza il rischio-rendimento, puntando sui business che guideranno il futuro del settore⁶.

5. Valore pianificato nel primo Piano decennale 2021-30, presentato a gennaio 2021

6. Tra i quali: sviluppo FER, CCUS, Capacity Market e accumuli, reti elettriche, e-mobility, recupero materia ed energia, idroelettrico, ciclo idrico.

Circa il 90% degli investimenti previsti nel nuovo Piano sono concentrati su attività *future-fit* che al 2035 genereranno il 90% dell'EBITDA del Gruppo.

Rilancio dell'ambizione sui pilastri della Transizione ecologica

Il nuovo Piano si concentra sul trend della Transizione ecologica per rilanciare la crescita del Gruppo, con investimenti complessivi in arco piano pari a circa 22 miliardi di euro (ca. 10 su business a bassa volatilità). Lo sforzo industriale consentirà a fine Piano di generare valore sostenibile, portando l'EBITDA associato ai business dell'Economia circolare a circa 1 miliardo di euro e quello prodotto in ambito Transizione energetica a oltre 2,2 miliardi.

L'ambizione del nuovo Piano presenta solidi elementi di concretezza e rigore. La maggior parte dei progetti previsti entro 2030, infatti, risulta già autorizzata o in corso di realizzazione, per un valore equivalente pari a circa il 70% degli oltre 11 miliardi di investimenti del periodo 2024-30.

Verso una maggiore circolarità di materia ed energia

Nell'ambito dell'Economia circolare, il Gruppo prevede circa 6 miliardi di euro di investimenti, prevalentemente nel trattamento e chiusura del ciclo dei rifiuti e nel ciclo idrico.

L'ambizione di A2A è quella di rafforzare la propria leadership a livello italiano attraverso il potenziamento e la realizzazione di nuove infrastrutture di trattamento dei rifiuti urbani e industriali, portando la quota di rifiuti trattati a circa 7 milioni di tonnellate grazie a quasi 4 miliardi di investimenti del nuovo Piano. All'impegno del Gruppo di azzerare il conferimento in discarica si affianca quello di favorire la chiusura del ciclo con la trasformazione dei rifiuti in prodotti End-of-Waste nelle filiere di legno, plastica, ceneri, vetro, carta e compost. Un'ulteriore linea di sviluppo del nuovo Piano riguarda il trattamento dei rifiuti speciali che, grazie a un nuovo modello commerciale e operativo integrato e digitalizzato, permetterà di incrementare il trattamento dei rifiuti industriali a 2,4 milioni di tonnellate a fine Piano.

Un elemento fondamentale e centrale nel nuovo Piano è rappresentato dalla tutela della risorsa idrica, su cui il Gruppo ha investito molto negli ultimi anni (130 euro per abitante servito nel 2023, circa il doppio della media italiana registrata nel biennio 2022-23). Con 700 milioni di euro investiti entro il 2035, che porteranno la RAB della rete gestita a 1 miliardo di euro, A2A punta a ridurre fortemente le perdite idriche di rete fino a 13 m3/km/giorno e a diffondere l'utilizzo di contatori idrici smart.

Verso una maggiore elettrificazione dei consumi e un'energia più verde

L'impegno di A2A per la Transizione energetica si concretizza con un piano di investimenti da 16 miliardi di euro focalizzato sull'elettrificazione dei consumi, sullo sviluppo della rete di distribuzione elettrica e sulle rinnovabili.

Nel comparto della **distribuzione elettrica**, A2A concretizzerà un'importante crescita dimensionale attraverso un'**operazione straordinaria** da ca. **1,2 miliardi di euro**, per l'acquisizione di gran parte della rete della provincia di Milano e parte della provincia di Brescia. Con l'operazione, il Gruppo acquisirà 17 mila chilometri di rete elettrica, su cui sono dislocati 800 mila POD e 60 cabine primarie. L'operazione risulta altamente strategica per il Gruppo, in quanto focalizzata su asset *future-fit* in linea con la Tassonomia UE, in territori contigui a quelli già gestiti e su cui è possibile attivare sinergie operative.

L'acquisizione si inserisce nella generale strategia di **sviluppo delle reti elettriche da 4 miliardi di euro di investimenti** in arco piano, che permetterà di generare **500 milioni di euro di EBITDA** al 2035 e di consolidare il proprio posizionamento come secondo operatore italiano e tra i primi 20 in Europa per energia elettrica distribuita. Il nuovo perimetro delineato e gli importanti investimenti associati consentiranno di accrescere la **RAB** da 1 miliardo di euro del 2023 a **3,4 miliardi** del 2035.

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di Business

2
Governance

3
**La Strategia
sostenibile
di A2A**

*Il contesto di
riferimento e
gli scenari*

*Il piano strategico
2024 – 2035*

Il Piano di
Sostenibilità

La gestione dei
rischi e delle
opportunità *climate
related*

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

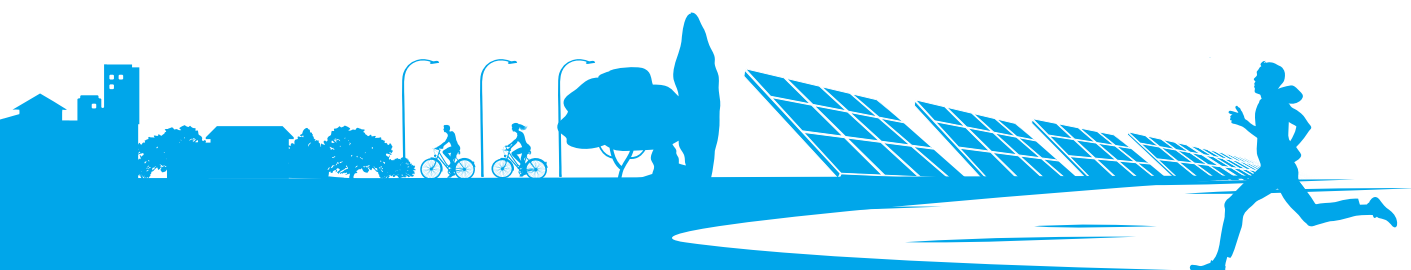
TCFD
Content
Index

Il contributo di A2A alla transizione energetica e alla decarbonizzazione del Paese si concretizza, inoltre, con un piano di investimenti da **4,6 miliardi di euro** dedicato allo **sviluppo di un portafoglio FER da 5,7 GW** nel 2035, in crescita di 3,1 GW rispetto al 2023, grazie al quale il Gruppo produrrà oltre **10 TWh di energia verde** al 2035. A supporto della crescita pianificata, il Gruppo può contare su una pipeline di impianti eolici e solari da oltre 1,8 GW, di cui l'83% composto da progetti sviluppati internamente.

Il **portafoglio di generazione** di A2A, **integrato e diversificato** sia da un punto di vista tecnologico che geografico, continua ad essere una caratteristica distintiva del Gruppo, consentendo di contenere il profilo di rischio e di sfruttare dinamicamente le opportunità offerte dal mercato anche all'evolvere del contesto energetico. Grazie a queste leve distintive, l'energy management del Gruppo è riuscito negli ultimi 7 anni a ottenere un premio pari a circa il 10% sul PUN.

Nell'ottica di accompagnare persone e imprese nel percorso di transizione energetica, il Gruppo intende trarre una consistente crescita della base clienti, dai 3,5 milioni del 2023 ad oltre 5 milioni nel 2035, con un portafoglio sempre più focalizzato sull'elettrificazione dei consumi, anche grazie all'offerta di VAS⁷ e PPA⁸ (B2B e mass market). A sostegno della crescita della base clienti, A2A può contare sul successo delle campagne acquisitive passate, su una strategia multicanale e su una consolidata *brand awareness*, elementi che consentiranno di accrescere la quota di mercato dal 6% del 2023 al 9% del 2035.

Il Gruppo è impegnato anche nella decarbonizzazione dei trasporti, con circa 0,5 miliardi di euro di investimenti nell'e-mobility, che permetteranno di accrescere la rete di ricarica dai 2 mila punti del 2023 a 34 mila del 2035. La focalizzazione su location ad alto potenziale di saturazione e l'adozione di tecnologie evolute come le infrastrutture City Plug, consentiranno di raggiungere circa 200 milioni di euro di EBITDA al 2035.



7. Value added services

8. Power Purchase Agreement.



Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di *Business*

2
Governance

3 La Strategia sostenibile di A2A

Il contesto di
riferimento e
gli scenari

*Il piano strategico
2024 – 2035*

Il Piano di
Sostenibilità

La gestione dei
rischi e delle
opportunità *climate
related*

4
*Stakeholder
engagement*
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
*Content
Index*

TCFD
*Content
Index*



Economia Circolare

SDG	Azione	KPI
 	Recupero e trattamento rifiuti Migliorare il processo di recupero dei rifiuti raccolti (anche attraverso la loro valorizzazione energetica) e promuovere la raccolta differenziata	Indice di rifiuti differenziati raccolti (% sul totale raccolto) % rifiuti urbani raccolti in discarica Rifiuti avviati a recupero di materia (kt)
  	Teleriscaldamento Aiutare a ridurre l'impatto ambientale delle città, ponendo particolare attenzione alla qualità dell'aria implementando il teleriscaldamento e il teleraffrescamento	Energia da fonti non fossili per il TLR (TWh) Emissione CO ₂ evitate grazie al TLR (t/a) Emissioni NOx evitate grazie al TLR (t) - cumulato
 	Acqua Realizzare azioni per ridurre il consumo di acqua nei processi di captazione e distribuzione, diminuire la dispersione idrica e migliorare la qualità delle acque restituite all'ambiente	Perdite idriche lineari (mc/km/gg) - media % di distrettualizzazione della rete acquedotto A2A Ciclo idrico

2023	2026	2030	2035
71%	> 72%	73%	-
0,5%	> <1%	<1%	-
1.075	> 1.193	1.416	2.114
1,5	> 2,2	2,4	2,4
-297.100	> -338.000	-405.000	-440.000
-786	> -1.300	-2.500	-4.300
16,7	> 15,3	14,1	12,8
43%	> 50%	65%	80%



SDG	Azione	KPI
 	Rinnovabili Incrementare le quote di produzione energetica da fonti rinnovabili	Totale capacità installata FER (GW) BU Generazione Percentuale di energia rinnovabile sul totale – BU Generazione
 	Emissioni Sviluppare azioni mirate a ridurre l'impronta ambientale come le emissioni dirette e indirette di gas effetto serra	Fattore emissione Scope 1 + Scope 2 (gCO ₂ eq/kWh) Emissioni Scope 3 - Upstream vettori energetici (Base year 2023) Emissioni Scope 3 - Prodotti venduti (Base year 2023) Emissioni totali evitate di metano da reti di distribuzione - valori cumulati rispetto al 2015 (tCO ₂ eq) - Perimetro Unareti
	Mobilità sostenibile Sviluppare soluzioni di mobilità sostenibile interna ed esterna	Emissioni evitate da colonnine A2A (tCO ₂ eq)
 	Energia verde ed efficienza energetica negli usi finali Contribuire alla riduzione delle emissioni dei clienti finali attraverso la vendita di energia green e lo sviluppo di interventi di efficienza energetica del patrimonio immobiliare pubblico e privato	Elettricità verde venduta al mercato (TWh) Clienti fidelizzati con servizi di efficienza energetica (Clienti con un servizio/prodotto oltre alla commodity)
 	Smart Grid Sviluppare soluzioni al fine di offrire una migliore infrastruttura di accesso alle informazioni (smart grid) e migliorare la resilienza della rete e per contribuire alla crescente elettrificazione dei consumi	Interruzioni utenti in BT - SAIFI (#/anno/POD) perimetro Unareti

2023	2026	2030	2035
2,53	> 2,74	3,66	5,55
33%	> 34%	40%	62%
310	> 250	226	150
-	> -	-50%	-60%
-	> -	-11%	-20%
-101.728	> -163.000	-303.000	-510.000
-10.400	> -64.000	-747.000	-3.370.000
6,75	> 10	17	24
8%	> 23%	40%	73%
1,65	> 1,51	1,46	1,41



Digital

SDG	Azione	KPI
	Cyber Security Progetti di miglioramento infrastrutturale e improvement delle piattaforme ed applicativi IT/OT/IoT/IIoT Adozione di meccanismi di difesa e protezione da attacchi logici, virali	# Ore di formazione in ambito Cyber (n.) Analisi di vulnerabilità (n.)
 	Qualità Mantenere elevati standard di qualità dei servizi erogati mantenendo alti i livelli customer satisfaction	Digitalizzazione Customer Care: contatti digital sul totale Numero di forniture attive bollett@mail - BU Mercato
 	Innovazione e R&D Sviluppare investimenti in Ricerca e Sviluppo, incrementando il numero di partnership con Università e centri di ricerca internazionali. Sviluppare nuove tecnologie, brevetti di innovazione tecnologica	Posti di lavoro supportati attraverso l'investimento in start-up early stage Operazioni di investimento in start-up early stage in linea con la transizione energetica ed economia circolare (nuovi investimenti e follow on) Brevetti depositati inerenti tecnologie sulla transizione energetica ed economia circolare

	2023		2026	2030	2035
	●				→ ●
	3.895	>	5.000	6.000	6.000
	78	>	550	700	700
	20%	>	27%	30%	48%
	1.825.702	>	2.300.000	3.000.000	4.000.000
	1.737	>	2.900	4.800	6.000
	51	>	75	95	100
	2	>	6	10	15

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di Business

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

Il contesto di
riferimento e
gli scenari

Il piano strategico
2024 – 2035

Il Piano di
Sostenibilità

La gestione dei
rischi e delle
opportunità climate
related

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index



SDG	Azione	KPI
 	Responsible Procurement Sviluppare iniziative volte a diffondere la cultura della salute e sicurezza sul lavoro presso i contractors e altri fornitori. Sviluppare politiche di Green Procurement	Incidenza dei criteri di sostenibilità nel processo di vendor rating Emissioni CO ₂ fornitori (Scope 3) Ordinato assegnato a fornitori con politiche D&I implementate % dell'ordinato a Fornitori valutati con indicatore ESG (Inforprovider Ecovadis)
	Trasparenza e Stakeholder Engagement Sviluppare la rendicontazione integrata e un adeguato sistema informativo per la programmazione e il controllo. Sviluppare attività di stakeholder engagement esterno, rafforzando il rapporto con il territorio	Territori coinvolti in iniziative di engagement multistakeholder/anno
  	Educazione Consolidare e, ove possibile, migliorare i piani di attività di educazione ambientale e promuovere la consapevolezza dei rischi associati al cambiamento climatico presso l'opinione pubblica	Stakeholder coinvolti in iniziative di Educazione Ambientale
	Salute e Sicurezza Consolidare il piano di attività di formazione e prevenzione per ridurre gli infortuni e sviluppare nuove iniziative per la salute e sicurezza dei lavoratori	Numero di accessi ad iniziative di promozione della salute Indice di Frequenza infortunistica (If) con cancello su Indice di Gravità (Ig) calcolato tenendo conto solo delle prime prognosi
 	MbO e Performance Management Introdurre obiettivi di sostenibilità nelle schede MbO (correlazione tra retribuzione del Management e KPI Sostenibilità)	Dipendenti coinvolti in un processo di Performance Management che prevede l'assegnazione di obiettivi
 	Formazione Implementare percorsi formativi volti alla valorizzazione e riqualificazione delle competenze e allo sviluppo professionale (anche su tematiche come sostenibilità, anticorruzione, diritti umani)	Reskilling e upskilling dei dipendenti delle centrali termoelettriche Reskilling e upskilling dei dipendenti in ambito digital
 	Welfare, diversity e pari opportunità Sviluppare politiche di welfare innovative, anche in relazione alla promozione della parità di genere, e valorizzare le competenze attraverso un ponte generazionale che consenta il trasferimento delle conoscenze ed esperienze tra popolazione junior e senior	Donne in posizione di responsabilità (% sul totale responsabili) Dipendenti disabili coinvolti in progetti specifici di supporto/inclusione (% sul totale dip. Categorie protette) Ore lavorate in smart working

	2023	2026	2030	2035
	30%	Raggiunto obiettivo al 2030		
New	>	-5%	-16%	-30%
New	>	30%	42%	70%
73%	>	75%	90%	90%
11	>	15	15	15
78.000	>	62.000	70.000	80.000
86%	>	89%	100%	100%
17,39 (0,49)	>	15,08 (0,25)	12,28 (0,25)	9,91 (0,20)
50%	>	60%	100%	100%
65%	>	67%	81%	100%
34%	>	39%	51%	66%
26,4%	>	28%	35%	40%
39%	>	80%	100%	100%
14,14%	>	15,20%	20,60%	22,70%



Governance

SDG	Azione	KPI
 	Sostenibilità nei processi di pianificazione ed investimento Inclusione di logiche ESG nella pianificazione e nelle valutazioni di investimento	Percentuale di «debito sostenibile» sul totale
 	Risk management Verificare che il sistema di individuazione, gestione e prevenzione dei rischi aziendali copra adeguatamente i rischi di sostenibilità (e in particolare quelli socioambientali) anche in termini organizzativi	Individuare rischi ERM sulla totalità dei temi materiali
	Compliance / Business Ethics Implementare tutti i presidi e le migliori iniziative nazionali e internazionali per la diffusione della compliance all'interno del Gruppo	Dipendenti formati in materia privacy Dipendenti formati su D.Lgs. 231/2001, codice etico, policy anticorruzione e sistema whistleblowing
		Dipendenti formati sulla Policy sui Diritti Umani
		Definizione di un Piano d'azione per la Biodiversità al 2025
	Biodiversità Aderire a progetti volti alla protezione del suolo e a tutela delle specie protette monitorando e proteggendo la biodiversità nei territori di competenza	Avvio e sviluppo di iniziative finalizzate alla tutela/miglioramento della biodiversità Impianti monitorati rispetto alla potenziale interferenza con la biodiversità (aree protette, natura 2000 e altre). Si intendono inclusi i nuovi impianti acquisiti durante l'anno di riferimento i cui monitoraggi sono pianificati entro l'anno stesso. - (Mantenimento della copertura completa dei siti e attività, a fronte della prevista estensione del perimetro aziendale)

2023	2026	2030	2035
70% >	79%	90%	100%
100% >	100%	100%	100%
74% >	>80%	>80%	>80%
85% >	>80%	>80%	>80%
16% >	>80%	>80%	>80%
- >	Mantenimento	Mantenimento	Mantenimento
- >	Almeno 1 iniziativa per ogni BU	Almeno 1 iniziativa per ogni BU	Almeno 1 iniziativa per ogni BU
100% >	100%	100%	100%



3.4

La gestione dei rischi e delle opportunità *climate related*

Il Gruppo A2A ha in essere un sistema di identificazione, valutazione e gestione dei rischi connessi alle variazioni climatiche e delle opportunità, che è parte integrante del processo di Enterprise Risk Management di Gruppo. Di seguito sono descritte le principali caratteristiche del sistema con riferimento ai rischi climatici.

I rischi individuati per il Gruppo A2A sono strettamente correlati ai temi materiali del Gruppo: dal presente anno di rendicontazione, in particolare, il modello dei rischi è divenuto parte integrante degli elementi di input ai fini della materialità finanziaria, così come richiesto dalla nuova Direttiva sul reporting di Sostenibilità (I.e. CSRD). Inoltre, nell'ambito del processo di analisi dei rischi climatici, sono considerati ulteriori elementi di contesto, in grado di perimetrare al meglio le analisi, tra cui:

- le raccomandazioni emanate dalla **Taskforce on Climate-related Financial Disclosure (TCFD)**, che forniscono un framework per quanto riguarda le categorie di rischio climatico da considerare per una rendicontazione esaustiva e trasparente;
- il Regolamento sulla **Tassonomia Europea** e i relativi atti delegati di attuazione;
- il nuovo standard **E1 - Climate Change**, facente parte del più ampio set di **European Sustainability Reporting Standard (ESRS)**, emanati a livello comunitario, che troveranno prima applicazione per il prossimo anno di rendicontazione per le aziende in scope alla CSRD;
- i business operati e i servizi offerti dal Gruppo, nonché i rischi già compresi nel profilo di rischio del Gruppo.

L'analisi è stata supportata anche dal documento "Cambiamenti climatici, infrastrutture e mobilità" redatto a cura del Ministero delle infrastrutture e della mobilità sostenibile e presentato all'omonimo convegno tenutosi presso il Politecnico di Milano il 28 settembre 2022.

I pericoli legati al clima e le criticità per il Gruppo A2A

Il Gruppo effettua la sistematica valutazione della esposizione delle società e degli asset del Gruppo A2A ai pericoli legati al clima così come classificati dalla Tassonomia UE e gli Atti Delegati emessi in attuazione del Regolamento UE 2020/852.

A tale scopo sono state effettuate dalla struttura di Enterprise Risk Management più di 25 interviste ad hoc.

Tale assessment ha permesso di costruire un database che comprende le misure di adattamento ai cambiamenti climatici fisici attuati dalle diverse società del Gruppo e di disporre di una base conoscitiva per individuare gli ambiti più rilevanti ai fini di condurre futuri approfondimenti sui parametri climatici previsionali, che potranno essere utili per affinare la valutazione e ottimizzare le misure di adattamento e di riduzione dei rischi.

La Figura 9 riporta le principali criticità climatiche per che impattano su ciascuna **Business Unit** del Gruppo A2A.

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di Business

2
Governance

3
**La Strategia
sostenibile
di A2A**

Il contesto di
riferimento e
gli scenari

Il piano strategico
2024 – 2035

Il Piano di
Sostenibilità

*La gestione dei
rischi e delle
opportunità climate
related*

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

Figura 9 Pericoli legati al clima e principali criticità

Sono stati considerati i pericoli legati al clima indicati nell'ambito della tassonomia delle attività di adattamento ai cambiamenti climatici ai sensi del regolamento UE 852/2020. Il livello di rilevanza tiene conto della tipologia del business del Gruppo A2A e della localizzazione geografica delle attività e degli asset.

		Generazione e Trading				Smart Infrastructures				Ambiente		Mercato	Tutte le BU
		Produzione idroelettrica	Produzione termoelettrica	Impianti fotovoltaici	Impianti eolici	Distribuzione elettricità e gas	Teleriscaldamento	Servizio idrico integrato	Impianti trattamento rifiuti	Raccolta e igiene urbana	Produzione energetica da biomasse	Mercato e trading	Persone
 Temperatura	Cambiamenti cronici					 Stress termico e guasto / Aumento gg di raffreddamento e congestione rete	 Minori vendite di calore per autunni e inverni più miti	 Possibile contaminazione microbiologica fonti o reti acqua potabile			 Minori fabbisogni di energia termica dei clienti	 Minori vendite di calore per autunni e inverni più miti	
	Fenomeni estremi	 Portate eccessive per scioglimento repentino ghiacciai	 Criticità nel raffreddamento cicli termoelettrici	 Minore produzione durante le ondate di calore		 Black-out e/o picchi di richiesta condizionatori	 Surriscaldamento apparecchiature elettriche	 Congelamento/ rottura tubazioni e limitata accessibilità alle sorgenti montane per ondate di freddo	 Surriscaldamento apparecchiature elettriche	 Aumento rischio incendio nei depositi rifiuti	 Incendio di incolto	 Scostamenti non programmati degli impieghi di portafoglio commodity gas	 Benessere dei lavoratori in esterno durante le ondate di calore
 Vento	Cambiamenti cronici				 Minore produzione per cambiamento regime dei venti								
	Fenomeni estremi	 Impatti sul sistema idroelettrico a seguito trombe d'aria	 Caduta di alberi su impianti e reti	 Danni agli asset per trombe d'aria	 Fuori servizio per eccesso di vento	 Caduta di alberi su impianti e reti	 Distacco pannellature	 Mancanza di elettricità per danni alle reti ele. Caduta di alberi/ rami e intasamenti fognature	 Dispersione di rifiuti da depositi o stoccaggi	 Dispersione di rifiuti da depositi o stoccaggi	 Danni agli asset per trombe d'aria	 Impatti sulle infrastrutture trasporto di terzi a seguito di trombe d'aria	 Incidente o infortunio per lavoratori in esterno
 Acque	Cambiamenti cronici	 Variabilità idrologica con impatti su produzione				 Variabilità idrologica con rischio rottura su tubazioni gas	 Abbassamento falda di emungimento pompe di calore	 Minore disponibilità idrica specie zone montane					
	Fenomeni estremi	 Minore produzione per minore disponibilità idrica	 Carenza idrica per raffreddamento cicli termoelettrici	 Danni agli asset per grandine e fulmini		 Allagamenti cabine interrate	 Minori disponibilità idriche per usi di impianto	 Minore disponibilità idrica specie zone montane. Intasamenti e rigurgiti in fognatura	 Modifiche al tenore di umidità dei rifiuti trattati. Inondazioni/ allagamenti ed ev. inquinamento	 Impatti servizio e asset nei comuni a rischio idrogeologico	 Minore disponibilità di biomassa in caso di siccità	 Impatti sulle infrastrutture trasporto di terzi a seguito esondazioni/ inondazioni	 Impatti sulla sicurezza dei lavoratori nei comuni a rischio idrogeologico
 Masse solide	Cambiamenti cronici							 Possibile trascinarsi e rottura tubazioni per sovralluvio					
	Fenomeni estremi	 Impatti sul sistema idroelettrico a seguito frane		 Danni per smottamenti terreni	 Danni per smottamenti terreni	 Smottamenti terreni attraversati dalle reti		 Dissesti da rottura tubazioni per frane		 Impatti servizio e asset nei comuni a rischio idrogeologico.		 Impatti sulle infrastrutture trasporto di terzi a seguito di frane	 Impatti sulla sicurezza dei lavoratori nei comuni a rischio idrogeologico
													

● Rilevante ● Poco/meno rilevante ○ Da monitorare ✗ Non esposto

FOCUS – Dipendenza del Business dalla risorsa idrica

Le attività del Gruppo A2A e alcuni dei suoi business dipendono in maniera significativa dalla disponibilità di risorsa idrica. Di seguito si riporta una descrizione delle principali dipendenze e dei principali rischi

derivanti da una eventuale carenza acuta o cronica di acqua conseguente alla possibile modifica del regime delle precipitazioni nel breve e medio/lungo termine per effetto del cambiamento climatico.

Produzione idroelettrica

La produzione di energia elettrica con impianti idroelettrici, siano essi a bacino o ad acqua fluente, dipende strettamente dall'andamento delle precipitazioni annuali e stagionali. Minori precipitazioni cumulate durante tutto l'arco dell'anno determinano minore disponibilità di acqua per le centrali di produzione. In particolare, scarse precipitazioni nevose

determinano minori riserve di acqua che si accumulano durante l'inverno e che si rendono disponibili durante la stagione estiva, normalmente meno piovosa. Per la produzione idroelettrica è importante anche **il modo in cui le piogge si distribuiscono nel corso dei mesi, in quanto precipitazioni con un andamento più uniforme durante l'anno comportano una possibilità di sfruttamento migliore** rispetto a piogge più intense e

concentrate in brevi periodi. Il rischio che ne consegue per il Gruppo A2A è rappresentato sia da una **minore disponibilità di risorsa per la produzione idroelettrica, sia dalla necessità di dover rilasciare dai bacini maggiori quantità di acqua per renderla disponibile per altri usi**, ad esempio quello agricolo, per effetto delle maggiori richieste e necessità degli altri portatori di interesse. Valutazioni e modalità di gestione di questi rischi sono contenute nella tabella di Figura 10.

Servizio idrico integrato

Le società del Gruppo che operano nel servizio idrico integrato sono esposte al rischio di interruzioni del servizio di distribuzione dell'acqua potabile causato dalla potenziale scarsità di risorsa idrica in esito principalmente ad eventuali periodi prolungati di siccità, che potrebbero portare all'impoverimento delle fonti di approvvigionamento maggiormente sensibili alle fluttuazioni stagionali e al regime delle precipitazioni, normalmente localizzate nei comuni montani. Le conseguenze di questo rischio per il Gruppo sono rappresentate da **possibili impatti reputazionali in relazione ad un eventuale abbassamento del livello di soddisfazione dei cittadini, nonché ad impatti economici per eventuali penali in caso di non rispetto degli indicatori su qualità del servizio stabiliti dall'Autorità**. Valutazioni e modalità di gestione di questi rischi sono contenute nella tabella di Figura 10.

Produzione termoelettrica

Le centrali di produzione termoelettrica che si basano su un ciclo termodinamico necessitano di una sorgente di raffreddamento del vapore utilizzato nei generatori, allo scopo di condensarlo e riportarlo in caldaia a ricominciare il ciclo di produzione di energia elettrica. La sorgente fredda può essere costituita, a seconda degli impianti, da un corso d'acqua superficiale (fiume o canale), dal mare o dall'aria. Periodi di siccità, specialmente se in concomitanza di ondate di calore e/o innalzamenti cronici delle temperature estive dell'aria, dei corsi d'acqua o del mare possono comportare **la necessità di ridurre il carico degli impianti per la non disponibilità di sufficienti quantità di acqua** (livelli troppo bassi del corso d'acqua) e perché vi sono dei **limiti sulle temperature massime ammesse allo scarico e nel corpo recettore** a valle dello scarico stesso. Valutazioni e modalità di gestione di questi rischi sono contenute nella tabella di Figura 10.

Altri business

La carenza acuta o cronica di acqua conseguente all'eventuale modifica del regime delle precipitazioni nel breve e medio/lungo termine comportano rischi di minore entità anche per altri business/attività del Gruppo A2A:

- **teleriscaldamento:** in caso di carenze croniche, eventuale abbassamento del livello della falda di emungimento delle acque prelevate per il funzionamento delle pompe di calore ed eventuale necessità di approfondire i pozzi;
- **impianti a biomassa:** possibile minore disponibilità di biomassa proveniente da colture;
- **impianti di trattamento dei rifiuti:** modifiche al tenore di umidità dei rifiuti in ingresso agli impianti ed eventuali criticità sul normale esercizio.

FOCUS - Just Transition

Il contributo alla transizione ecologica attuato dal Gruppo, riflesso anche nel Piano Industriale 2024-2035, prevede la cessazione della produzione a carbone presso la centrale termoelettrica di Monfalcone (GO) e la progressiva dismissione della produzione a olio combustibile presso la centrale termoelettrica di San Filippo del Mela (ME). Il Gruppo sta sviluppando diversi progetti per convertire queste centrali in impianti in linea con il proprio percorso di decarbonizzazione e di sviluppo dell'economia circolare, nel rispetto dei livelli occupazionali. In particolare, presso il sito di Monfalcone, il Piano Industriale prevede la realizzazione di un ciclo combinato a gas naturale, che parteciperà al meccanismo del Capacity Market, mentre per il sito di San Filippo del Mela sono in corso di valutazione alternative di riutilizzo del sito a fini industriali in ambito energetico, che consentano il mantenimento sia dei livelli occupazionali sia dell'equilibrio economico finanziario.

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo Modello di Business

2 Governance

3 La Strategia sostenibile di A2A

Il contesto di riferimento e gli scenari

Il piano strategico 2024 – 2035

Il Piano di Sostenibilità

La gestione dei rischi e delle opportunità climate related

4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

I Rischi climatici e opportunità per il Gruppo A2A

Nel seguente prospetto sono descritti i rischi climatici e le opportunità per il Gruppo A2A, individuate in accordo sia alle raccomandazioni della *Task Force on Climate Related financial Disclosure (TCFD)* sia alla metodologia e al processo di *Risk Assessment* in essere nel Gruppo. Per ogni rischio o opportunità identificati, viene indicata la linea di business interessata, la classificazione secondo le categorie "TCFD", l'orizzonte temporale su cui il rischio o l'opportunità si possono manifestare. Inoltre, vengono descritti gli impatti per il Gruppo e la strategia di gestione. La valutazione economico-finanziaria o reputazionale dei rischi climatici fisici

riguarda le criticità rilevanti emerse dalla analisi dei pericoli legati al clima di cui alla Figura 10.

I rischi e le opportunità climatiche sono identificati in base a tre orizzonti temporali: di breve termine, corrispondente all'anno in corso e al successivo; di medio termine, da due a cinque anni; di lungo termine, oltre cinque anni e fino al 2035. La scelta di tali orizzonti è stata basata sull'analisi del contesto climatico, economico, energetico e normativo di riferimento (di seguito definita come analisi di scenario) e si sovrappone al periodo di pianificazione e definizione degli obiettivi del Piano industriale e del Piano di sostenibilità.

Figura 10 Task Force on Climate Related financial Disclosure

Nota tabella: orizzonte temporale



Codice	Classificazione TCFD	Tema di rischio/ Opportunità	Impatto ¹ e probabilità ²	Strategia di gestione e investimenti
CC1 <i>Business Unit</i> Generazione e trading	<i>Physical</i> <i>Chronic</i> B M L	Cambiamento nel regime delle precipitazioni <i>Rischi</i> legati a variazioni della disponibilità idrica per le principali aste idroelettriche del Gruppo.	Impatto Minori volumi e marginalità della produzione idroelettrica. Rischio economico-finanziario Alto Probabilità Possibile	Sviluppo di strumenti atti a migliorare le previsioni di precipitazioni e deflussi. Elaborazione di analisi e modelli ingegneristici a supporto della programmazione degli impianti idroelettrici sia di medio che di breve termine, anche con il supporto di competenze in campo meteorologico interne al Gruppo. Presenza di impianti idroelettrici dalle differenti caratteristiche in termini di sfruttamento della risorsa idrica che sono ben distribuiti sul territorio italiano. Il Piano industriale comprende investimenti per ottimizzare l'utilizzo della risorsa idrica derivata a scopo idroelettrico (es. pompaggi). Sono investimenti ammissibili secondo la Tassonomia UE per gli investimenti Green (Regolamento 2020/852). Investimenti: circa 120 M€
CC2 <i>Business Unit</i> Generazione e trading	<i>Physical</i> <i>Chronic</i> B M L <i>Transition</i> <i>Policy and Legal</i>	Competizione per l'uso della risorsa idrica. <i>Rischi</i> di aumento della quota di acqua che gli impianti idroelettrici saranno obbligati a rilasciare per renderla disponibile per usi irrigui e potabili. <i>Rischi</i> di proliferazione di iniziative di terzi per lo sfruttamento della risorsa idrica su cui A2A gode di diritti.	Impatto Minori volumi e marginalità della produzione idroelettrica Rischio economico-finanziario Basso Probabilità Possibile	Confronto costante con i diversi portatori di interesse al fine di giungere ad accordi e stipule di convenzioni a tutela degli interessi di A2A pur nel rispetto delle esigenze degli altri stakeholders. Nel 2021 stipulato accordo con Regione Calabria che impegna A2A a aumentare i rilasci gratuiti solo a fronte di attività di riduzione delle perdite idriche a cura di Regione.
CC3 <i>Business Unit</i> Generazione e trading	<i>Transition</i> <i>Policy and Legal</i> B M L	Permessi di emissione EUAs <i>Rischi/opportunità</i> legati ad andamenti dei prezzi dei permessi di emissione diversi da quelli assunti nel Piano Industriale	Impatto Minori/maggiori marginalità della produzione elettrica Rischio economico-finanziario Medio Opportunità economico-finanziaria Medio Probabilità Possibile	Gestione nell'ambito del monitoraggio delle variazioni del prezzo delle commodities energetiche in accordo alla Energy Risk Policy.

1. Per rischi e opportunità economico-finanziari le scale di impatto sono riferite a impatti su EBITDA (downside per i rischi e upside per le opportunità):

- Basso: inferiore a 5 M€/a
- Medio: compresi tra 5 M€/a e 20 M€/a
- Alto: superiore a 20 M€/a

2. Probabilità: <10% Poco probabile; =>10% e =<50% Possibile; > 50% Probabile.

Codice	Classificazione TCFD	Rischio/opportunità	Impatto ³ e probabilità ⁴	Modalità di gestione e investimenti
CC4 Business Unit Smart Infrastructures	Physical Chronic B M L	Domanda di energia termica per riscaldamento Rischio di andamento sfavorevole della domanda di energia termica da parte dei clienti, conseguenti: - al verificarsi di temperature invernali più elevate di quelle previste - al verificarsi di condizioni climatiche a consuntivo molto diverse (temperatura eccezionale/minima) da quelle utilizzate in fase di programmazione.	Impatto Minori ricavi e minori marginalità dalla vendita di gas e di energia termica fornita tramite teleriscaldamento. Rischio economico-finanziario  Probabilità Possibile	Studi sulle politiche di sostegno degli investimenti per lo sviluppo e l'estensione delle reti di TLR nell'ambito del teleriscaldamento efficiente. Presenza di unità aziendali dedicate all'elaborazione di analisi e modelli ingegneristici a supporto della gestione ed ottimizzazione della produzione/fornitura di calore anche in relazione all'andamento della domanda. Adozione di strumenti informatici che consentono di effettuare previsioni sulla domanda del gas; utilizzo di provider di servizi di previsioni meteorologiche. Il Piano Industriale comprende - sviluppo delle reti di teleriscaldamento e strategie di aumento del numero dei clienti; - progetti per il recupero di «cascami termici» (tra i quali il recupero di calore da Data Center) e di revamping degli impianti esistenti, per ottimizzare i costi energetici e mantenere la competitività. Tali investimenti, oltre a consentire di mitigare il rischio, sono finalizzati a sviluppare il business del teleriscaldamento. Investimenti pari a circa 140 M€ in totale.
CC5 Business Unit Smart Infrastructures Mercato	Transition Policy and Legal Market M L	Sistemi di efficienza energetica Opportunità di aumento della domanda di soluzioni di efficienza energetica da parte della Pubblica Amministrazione e di clienti <i>business</i> e/o <i>retail</i> , favorita anche dalla diffusione di sistemi di incentivazione.	Impatto Possibilità di margini dalle attività di sviluppo dell'offerta di servizi di efficienza energetica quali la sostituzione di impianti e/o la riqualificazione edilizia. Impatto "Alto" e margini già compresi nelle previsioni del Piano Industriale. Opportunità economico-finanziaria  Probabilità Probabile	Presenza di S.O. aziendali e Gruppi di lavoro dedicati alla realizzazione di studi sulla applicabilità di bandi di finanziamento locale e sulle modalità di accesso ai sistemi incentivanti, tra cui il Superbonus per la riqualificazione edilizia. Forte presenza sul territorio con servizi di teleriscaldamento che possono "lavorare" in sinergia con nuovi interventi su edifici pubblici o privati. Gestione di una banca dati territoriali consolidata per la localizzazione degli interventi e lo studio delle sinergie. Il Piano Industriale prevede lo sviluppo di servizi di efficienza energetica e teleriscaldamento efficiente nel settore civile, industriale, terziario e verso la Pubblica Amministrazione. Investimenti: circa 516 M€ in totale.

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di *Business*

2
Governance

3
**La Strategia
sostenibile
di A2A**

Il contesto di
riferimento e
gli scenari

Il piano strategico
2024 – 2035

Il Piano di
Sostenibilità

*La gestione dei
rischi e delle
opportunità climate
related*

4
*Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità*

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

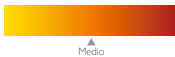
GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

3. Per rischi e opportunità economico-finanziari le scale di impatto sono riferite a impatti su EBITDA (downside per i rischi e upside per le opportunità):

- Bassa: inferiore a 5 M€/a
- Media: compresi tra 5M€/a e 20 M€/a
- Alta: superiore a 20 M€/a

4. Probabilità: <10% Poco probabile; =>10% e =<50% Possibile; > 50% Probabile.

Codice	Classificazione TCFD	Rischio/ Opportunità	Impatto ⁵ e probabilità ⁶	Modalità di gestione e investimenti
CC6 Business Unit Smart Infrastructures	Physical Acute	Resilienza delle reti di distribuzione dell'energia elettrica Rischio di interruzioni del servizio di distribuzione dell'energia elettrica causate principalmente da: - picchi di richiesta per il condizionamento estivo, conseguenti a ondate di calore - allagamenti causati da piogge intense - maggiore domanda di energia conseguente alla elettrificazione di servizi (auto elettrica, sviluppo trasporto pubblico, riscaldamento).	Impatto Impatti reputazionali in caso di interruzioni prolungate del servizio. Penali per mancato rispetto dei livelli minimi sulla continuità del servizio. Rischio reputazionale  Probabilità rischio Possibile Impatto Remunerazione degli investimenti di gestione del rischio con tasso prestabilito nell'ambito del business regolato ARERA. Margini già compresi nelle previsioni del Piano Industriale. Adesione a nuovo meccanismo di premialità concesso da ARERA per favorire la realizzazione di interventi specifici per l'aumento della resilienza della rete elettrica. Opportunità economico-finanziaria  Probabilità opportunità Probabile	Il Piano industriale 2024-35 comprende un programma di investimenti per il mantenimento e lo sviluppo della rete elettrica, tali da consentire sia l'adattamento ai rischi climatici fisici che la progressiva elettrificazione dei servizi energetici (riscaldamento con pompe di calore, mobilità elettrica, cucine a induzione ecc.), migliorandone l'efficienza e riducendo le emissioni di CO₂. In particolare, il piano comprende interventi di potenziamento e razionalizzazione delle reti, delle cabine secondarie, delle cabine primarie ed un ampliamento dei sistemi di gestione da remoto degli asset. Tali investimenti sono abilitanti la transizione energetica e sono ammissibili secondo la Tassonomia UE per gli investimenti Green (Regolamento 2020/852). Una parte di questi comprende interventi di adattamento ai rischi climatici, costituiti in massima parte da sostituzione di tratti di rete. Inoltre, la Società ha predisposto il Piano di resilienza 2022-24 definito in accordo con le deliberazioni di ARERA. I principali interventi (circa 14 M€) riguardano: • la resilienza agli allagamenti: le attività si riferiscono alle cabine interrato e consistono principalmente: - nel portare fuori terra le cabine, ove possibile; - nella realizzazione di arginature sulle botole delle cabine; - nella sostituzione di componenti con componenti impermeabili. • la resilienza alle ondate di calore: le attività consistono: - nella sostituzione dei giunti; - nel rinnovo della rete aumentando la portata dei cavi per supportare i picchi di domanda.
	Transition Technology	Opportunità di effettuare investimenti remunerati e di partecipare a programmi definiti da ARERA finalizzati ad aumentare la resilienza e la flessibilità delle reti di distribuzione dell'energia elettrica.		
CC7 Business Unit Smart Infrastructures	Physical Chronic	Scarsità della risorsa idrica per usi potabili Rischio di non erogare con continuità l'acqua potabile in caso si manifestino periodi prolungati di siccità e/o cambiamenti nel regime idrologico. Opportunità di effettuare investimenti remunerati di adattamento.	Impatto Impatto reputazionale in caso di interruzioni del servizio di erogazione dell'acqua per periodi prolungati e/o su porzioni di territorio significative. Rischio reputazionale  Probabilità rischio Possibile Impatto Remunerazione degli investimenti di gestione del rischio con tasso prestabilito nell'ambito del business regolato ARERA. Margini già compresi nelle previsioni del Piano Industriale. Opportunità economico-finanziaria  Probabilità opportunità Probabile	Mappatura delle perdite dagli acquedotti al fine di individuare i tratti maggiormente critici. Studi per utilizzare - in condizioni di scarsità/emergenza - le riserve d'acqua dolce (laghi) ad integrazione delle fonti di monte. Partecipazione al progetto "Water Stressed Areas": mappatura dei comuni più a rischio e affinamento del monitoraggio delle quantità di acqua trattata, erogata e persa. Monitoraggio continuo del livello delle fonti e dei serbatoi. Gestione delle emergenze con autobotti e serbatoi mobili, anche col supporto della Protezione Civile. Il Piano Industriale comprende investimenti per: - ridurre le perdite dalla rete idrica - realizzare la captazione da nuove fonti di approvvigionamento - interconnettere gli acquedotti in modo da creare una "collaborazione" tra fonti di approvvigionamento e reti di distribuzione. Investimenti circa 290 M€ ammissibili secondo la Tassonomia UE per gli investimenti Green (Regolamento 2020/852). Poiché riducono i rischi derivanti da possibili fenomeni di siccità, si possono configurare anche come attività di adattamento ai cambiamenti climatici.

5. Per rischi e opportunità economico-finanziari le scale di impatto sono riferite a impatti su EBITDA (downside per i rischi e upside per le opportunità):

- Basso: inferiore a 5 M€/a
- Media: compresi tra 5 M€/a e 20 M€/a
- Alta: superiore a 20 M€/a

6. Probabilità: <10% Poco probabile; >10% e <50% Possibile; > 50% Probabile.

Codice	Classificazione TCFD	Rischio/ Opportunità	Impatto ⁷ e probabilità ⁸	Modalità di gestione e investimenti
CC8 Gruppo A2A	Physical Acute B M L	Fenomeni meteorologici estremi <i>Rischi</i> per gli asset del Gruppo e per la continuità del business in esito ai rischi derivanti dai pericoli climatici fisici di tipo acuto (es. alluvioni, frane, bombe d'acqua, trombe d'aria ecc.) che interessino impianti e le infrastrutture del Gruppo e/o di terzi	Impatto Danni diretti sugli asset del Gruppo. Danni indiretti dovuti alla necessità di interrompere le attività produttive. Impatti economici e reputazionali qualora detti eventi estremi non fossero gestiti in modo ottimale ai fini della sicurezza del territorio nelle aree di competenza del Gruppo. Rischio economico-finanziario Basso Probabilità Possibile	Contratti di assicurazione con copertura estesa anche a danni derivanti da fenomeni naturali. Piani di miglioramento in ottica loss prevention, condivisi con il broker assicurativo. Procedure e piani di emergenza per gestire in maniera tempestiva ed ottimale il sopraggiungere di eventuali fenomeni meteorologici acuti. Realizzazione di modifiche impiantistiche volte a prevenire fenomeni di inquinamento in caso di "bombe d'acqua". Progettazione e realizzazione degli impianti (es. eolici e fotovoltaici) effettuata tenendo conto delle caratteristiche del territorio e della climatologia locale (es. stabilità dei versanti, ventosità, ecc.).
CC9 Gruppo A2A	Market (mercati finanziari) M L	Sustainable Finance Framework <i>Opportunità</i> per il Gruppo di supportare con strumenti di finanza sostenibile la propria strategia di <i>funding</i> degli investimenti "green" delineati nel Piano Industriale e di Sostenibilità.	Impatto Vantaggi sulle condizioni economiche nella sottoscrizione di strumenti di finanziamento, in collegamento al raggiungimento di obiettivi di sostenibilità. Beneficio reputazionale, in particolare nei confronti di investitori istituzionali, fondi di investimento, azionisti, ecc. Opportunità economico-finanziario e reputazionale Alto Probabilità Possibile	Istituzione del Comitato <i>Sustainable Finance</i> con l'obiettivo di presidiare le potenziali iniziative di investimenti "green"/sostenibili e garantire l'implementazione dei progetti di investimento oggetto di finanziamento. Messa a punto del <i>Sustainable Finance Framework</i> , in accordo con i Green Bond Principles pubblicati da <i>International Capital Market Association</i> (ICMA) e i <i>Green Loan Principles</i> pubblicati da <i>Loan Market Association</i> (LMA). Definizione di un sistema di classificazione degli investimenti in accordo agli standard internazionali e alla relativa tassonomia. Emissione di "Green Bond" ⁹ . Sottoscrizione di "Bond KPI linked" la cui cedola è legata a determinati indicatori di performance sostenibile definiti da appositi KPIs ¹⁰ .

7. Per rischi e opportunità economico-finanziari le scale di impatto sono riferite a impatti su EBITDA (downside per i rischi e upside per le opportunità):

- Bassa: inferiore a 5 M€/a
- Media: compresi tra 5M€/a e 20 M€/a
- Alta: superiore a 20 M€/a

8. Probabilità: <10% Poco probabile; >=10% e <50% Possibile; > 50% Probabile.

9. I *Green Bond* hanno le medesime caratteristiche finanziarie di un classico *bond*; l'aspetto distintivo è l'utilizzo dei proventi derivanti dall'emissione obbligazionaria nell'ambito dei cosiddetti "Progetti Ambientali", i quali devono essere descritti in dettaglio nella documentazione legale del titolo (*Green Bond Framework*).

10. Key Performance Indicators.

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di *Business*

2
Governance

3
**La Strategia
sostenibile
di A2A**

Il contesto di
riferimento e
gli scenari

Il piano strategico
2024 – 2035

Il Piano di
Sostenibilità

*La gestione dei
rischi e delle
opportunità climate
related*

4
*Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità*

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

Codice	Classificazione TCFD	Rischio/ Opportunità	Impatto ¹¹ e probabilità ¹²	Modalità di gestione e investimenti
CC10 Business Unit Generazione e trading	Physical Chronic B M L	Raffreddamento impianti Rischio di limitazioni al funzionamento degli impianti per difficoltà di raffreddare adeguatamente il ciclo termoelettrico in caso di innalzamento delle temperature estive dei corsi d'acqua/canali/mare, ondate di calore, periodi di siccità.	Impatto Minori volumi e marginalità della produzione termoelettrica Rischio economico-finanziario  Basso Probabilità Poco probabile	Adozione delle previsioni meteorologiche in fase di offerta della disponibilità degli impianti sul mercato. Sistemi di monitoraggio in continuo della temperatura delle acque di raffreddamento prelevate e scaricate, nonché - presso alcuni impianti - della temperatura del corso d'acqua a valle dello scarico. Studio di interventi per diminuire le necessità di uso di acqua per il raffreddamento degli impianti. Copertura assicurativa all risk che copre anche i danni diretti e indiretti causati da fenomeni naturali.
CC11 Business Unit Ambiente	Transition Policy and Legal L	Revisione Direttiva ETS Rischio che i termovalorizzatori del Gruppo vengano ricompresi nel campo di applicazione dell'Emissions Trading Scheme in seguito alla revisione della Direttiva UE.	Impatto Minori marginalità e perdita di competitività degli impianti di termovalorizzazione. Rischio economico-finanziario  Alto Probabilità Possibile	Progetti sperimentali di cattura e sequestro della CO ₂ emessa dai termovalorizzatori. Monitoraggio della evoluzione della normativa e valutazione dei possibili impatti

Nota metodologica: investimenti di riduzione dei rischi e Tassonomia UE

Gli investimenti pianificati per la gestione del rischio riportati nella tabella di Figura 10 hanno come effetto la riduzione del rischio economico-finanziario e/o reputazionale per il Gruppo A2A.

Dove nella tabella è riportato l'ammontare degli investimenti *in totale*, si intende sia di quelli ammissibili secondo la Tassonomia UE, sia di quelli non ammissibili.

Assumptions di valutazione dei rischi e delle opportunità e informazioni geografiche

La valutazione dei rischi climatici, completamente integrata nel processo di Enterprise Risk Management, è effettuata **per differenza rispetto agli obiettivi del Piano Industriale**. Le valutazioni dei rischi riportate nella presente disclosure sono quindi

conseguenti a modelli di stima puntuali per ciascun rischio elaborati dalla struttura di Enterprise Risk Management e condivise con ciascun **Risk Owner** e con i **Risk Specialist**. Una volta condiviso il modello, la quantificazione viene fatta con il supporto del **controllo di gestione** che fornisce i valori di budget e di piano industriale necessari.

¹¹ Per rischi e opportunità economico-finanziari le scale di impatto sono riferite a impatti su EBITDA (downside per i rischi e upside per le opportunità):

- Bassa: inferiore a 5 M€/a
- Media: compresi tra 5M€/a e 20 M€/a
- Alta: superiore a 20 M€/a

¹² Probabilità: <10% Poco probabile; =>10% e =<50% Possibile; > 50% Probabile.

Il seguente prospetto illustra sinteticamente le principali *assumptions* adottate per la valutazione dei rischi climatici e delle opportunità riportati sul presente Bilancio Integrato.

Codice	Rischio	Assumptions di valutazione del rischio/opportunità
CC1	Cambiamento nel regime delle precipitazioni	Riduzione della produzione per ognuna delle aste idroelettriche del Gruppo rispetto alle previsioni del Piano industriale – per effetto di una variazione sfavorevole della piovosità media. La stima della produzione a rischio è basata sulla differenza tra la produzione media annuale prevista nel Piano Industriale e il worst case costituito dalla produzione del 2022, che è stato un anno particolarmente sfavorevole per la produzione. Si ipotizza che tale worst case possa ripetersi due volte nell'orizzonte temporale del Piano industriale 2024-35. La minore produzione viene valorizzata con i valori di prezzo dell'energia (PUN peak per gli impianti a bacino e PUN base load per gli impianti ad acqua fluente) previsti dallo scenario energetico di Piano industriale. Informazioni geografiche Sono compresi nel rischio tutti i nuclei idroelettrici del Gruppo A2A e del Gruppo Acinque presenti in Lombardia (Valtellina, Valchiavenna, Valcamonica), in Friuli e in Calabria.
CC2	Competizione per l'uso della risorsa idrica.	Riduzione della produzione per le aste idroelettriche del Gruppo in Friuli e in Calabria per effetto di rilasci per usi irrigui e/o potabili aggiuntivi rispetto alle previsioni del Piano, valutati sulla base dei rilasci storici. La minore produzione è valorizzata con i valori di prezzo dello scenario energetico di Piano Industriale. Informazioni geografiche Il rischio interessa in particolare i nuclei idroelettrici del Friuli e della Calabria.
CC3	Permessi di emissione EUAs	Si effettuano delle analisi di sensitivity che stimano la variazione di EBITDA del Gruppo conseguente ad uno scostamento di prezzo della EUA pari a +/-10 €/t rispetto alle previsioni del Piano Industriale. Le sensitivities sono effettuate con differenti ipotesi di correlazione tra il prezzo della EUA e il prezzo unico nazionale dell'energia elettrica (PUN). Si calcola l'impatto sull'Ebitda nello scenario che il Gruppo reputa maggiormente probabile nel contesto di transizione energetica, che vede, negli anni di piano, una correlazione progressivamente decrescente (da 100% a 25%) tra il valore del PUN e il valore delle EUA (vedi box dedicato per dettagli). Informazioni geografiche Rischio/opportunità trasversale agli impianti di generazione di energia elettrica del Gruppo.
CC4	Domanda di energia termica per riscaldamento	Per il teleriscaldamento, si considerano le minori vendite di energia termica che potrebbero verificarsi per effetto di andamenti delle temperature invernali ed autunnali più miti rispetto a quelle previste nello scenario di Piano industriale. Gli scostamenti dei Gradi Giorno (GG), rispetto alle previsioni di Piano, sono stimati sulla base di valutazioni statistiche effettuate da ISPRA su dati storici (fonte: "Il clima in Italia nel 2022" pubblicato da Sistema Nazionale per la Protezione dell'Ambiente – Report di Sistema SNPA/36 2023). Vedi anche il paragrafo "Analisi di sensitività – variazioni dei Gradi Giorno". Per il gas naturale, si considerano le minori vendite di energia termica che potrebbero verificarsi per effetto di andamenti delle temperature invernali ed autunnali più miti rispetto a quelle previste nello scenario di Piano industriale. L'impatto è basato sui dati storici di variazione dell'Ebitda rispetto al budget. Inoltre, si considera l'impatto sulla marginalità, che si somma a quello dei minori ricavi, nell'eventualità che si verifichi uno scostamento non programmato degli impieghi di portafoglio della commodity gas per effetto di condizioni climatiche a consuntivo molto diverse (temperatura eccezionale/minima) da quelle utilizzate in fase di programmazione (temperatura normale). L'importo a rischio è stimato applicando al consumo giornaliero - calcolato in funzione della temperatura (gradiente) - la volatilità dei prezzi di mercato invernali. Informazioni geografiche Il rischio per il teleriscaldamento riguarda il calore distribuito dal Gruppo a Milano e in comuni della Città metropolitana di Milano nonché in comuni delle province di Brescia, Bergamo, Lodi, Crema, Cremona, Varese, Monza e Brianza, Como, Lecco.
CC5	Sistemi di efficienza energetica	L'opportunità è stimata come previsione di EBITDA di Piano relativo agli investimenti pianificati per lo sviluppo nei business dell'efficienza energetica riportati nella tabella di figura 10.
CC6	Resilienza delle reti di distribuzione dell'energia elettrica	Per il rischio si considera prevalente l'impatto reputazionale. Informazioni geografiche La componente fisica del rischio riguarda la rete di distribuzione di Milano. La componente transition riguarda anche altri ambiti ma è particolarmente importante per la rete di Milano. L'opportunità è stimata come previsione di EBTDA di Piano relativo agli investimenti pianificati per il mantenimento e lo sviluppo della rete elettrica riportati nella tabella di figura 10.

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di Business

2
Governance

3
**La Strategia
sostenibile
di A2A**

Il contesto di
riferimento e
gli scenari

Il piano strategico
2024 – 2035

Il Piano di
Sostenibilità

*La gestione dei
rischi e delle
opportunità climate
related*

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

Codice	Rischio	Assumptions di valutazione del rischio/opportunità
CC7	Resilienza delle reti di distribuzione dell'acqua potabile	Per il rischio si considera prevalente l'impatto reputazionale. Informazioni geografiche Il rischio interessa le reti di distribuzione in provincia di Brescia; i comuni montani sono più vulnerabili di quelli di pianura perché le relative fonti di approvvigionamento idrico sono più esposte alle fluttuazioni nelle precipitazioni e, di conseguenza, ai periodi di siccità. L'opportunità è stimata come previsione di EBITDA di Piano relativo agli investimenti di adattamento al pericolo di scarsità di risorsa idrica pianificati e riportati nella tabella di figura 10.
CC8	Fenomeni meteorologici estremi	Il rischio è stato stimato a partire dagli scenari di danno descritti nei report di assessment redatti dal broker assicurativo, delle vulnerabilità degli impianti e delle franchigie per danni diretti e indiretti previste dal contratto di assicurazione. Informazioni geografiche Rischio trasversale
CC9	Sustainable Finance Framework	Si considera prevalente l'impatto reputazionale.
CC10	Raffreddamento impianti	Il rischio è stato stimato sulla base degli eventi storici e della necessità di approfondire le previsioni nonché le possibilità di adattamento. Informazioni geografiche Le centrali termoelettriche maggiormente esposte a questo rischio sono quelle localizzate nei comuni di Chivasso (Città metropolitana di Torino), Sermide (MN) e San Filippo del Mela (ME), che sono localizzate in prossimità del fiume o del mare, in quanto in presenza di fenomeni siccitosi e/o di ondate di calore potrebbero essere costretti a ridurre la potenza erogata o ad interrompere l'esercizio in collegamento ad abbassamenti del livello dei corsi d'acqua da cui attingono per il raffreddamento dei condensatori e/o a vincoli sulle temperature allo scarico.
CC11	Revisione Direttiva ETS	Sono ancora molti i margini di incertezza sulle modalità di applicazione ai termovalorizzatori nel nuovo sistema ETS. La stima effettuata ha tenuto conto delle previsioni delle emissioni di CO₂ dei termovalorizzatori, delle previsioni di prezzo delle EUAs dello Scenario di Piano e di una ipotesi di trasferimento del costo delle quote sulla tariffa di smaltimento. Sono state considerate soltanto le emissioni provenienti dalla frazione di carbonio da fonte fossile presente nei rifiuti. Informazioni geografiche Il rischio riguarda gli impianti di termovalorizzazione di rifiuti urbani di proprietà o gestiti dal Gruppo e localizzati nei comuni di Milano, Brescia, Bergamo, Como, Cremona, Corteolona (PV), Parona (PV), Cavaglià (BI), Acerra (Città metropolitana di Napoli), nonché impianti oggetto di iniziative di sviluppo. (PV), Parona (PV), Cavaglià (BI), Acerra (Città metropolitana di Napoli), nonché impianti oggetto di iniziative di sviluppo.

Analisi di sensitività – variazioni di prezzo dei permessi di emissione di CO₂ (EUAs)

Il Gruppo A2A effettua una stima del range di impatto sull'EBITDA derivante da un andamento del valore delle EUAs (European Union Allowances) differente rispetto ai valori assunti come riferimento nell'elaborazione del Piano industriale.

Metodologia: si stimano le variazioni di EBITDA del Gruppo A2A conseguente ad uno scostamento di prezzo della EUA pari a +/-10 €/t rispetto alle previsioni del Piano Industriale. Le *sensitivities* sono effettuate con differenti ipotesi di correlazione tra il prezzo della EUA e il prezzo unico nazionale dell'energia elettrica (PUN). La correlazione piena (100%) sta a significare che tutto il costo della CO₂ venga trasferito sul prezzo dell'energia, viceversa nessuna correlazione (0%) sta a significare che il costo della CO₂ non venga trasferito nel prezzo e si traduca tutto in aumento dei costi della produzione da fonte fossile. Gradi di correlazione intermedi corrispondono ad un parziale trasferimento del costo sul PUN.

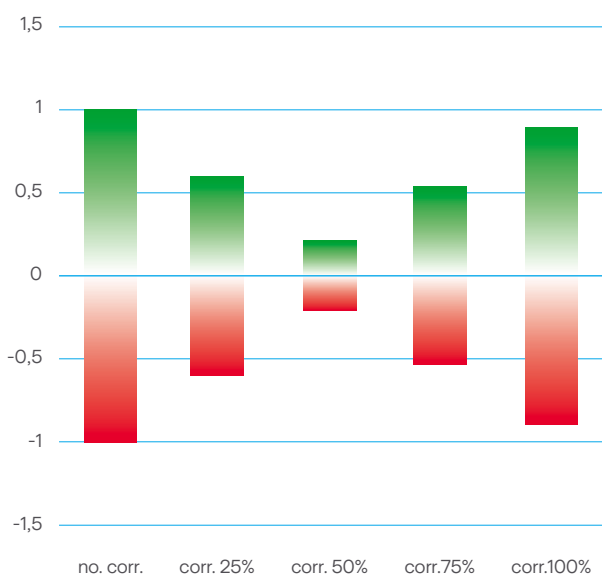
Risultati: l'istogramma riporta l'intervallo di variabilità dell'impatto medio annuo sull'EBITDA calcolato sui 12 anni del Piano industriale 2024-2035 per ogni singolo grado di correlazione (0%; 25%; 50%; 75%; 100%).

I valori sono normalizzati all'impatto più elevato che si ha con correlazione 0% (cioè in assenza di correlazione tra il prezzo delle EUAs e il PUN).

- In verde, i possibili impatti favorevoli
- In rosso, i possibili impatti sfavorevoli

Figura 11 Sensitivities degli impatti su EBITDA per variazioni di prezzo delle EUA

Range degli impatti medi annuali nel periodo 2024-2035 con diverse ipotesi di correlazione tra prezzo dell'EUA e PUN (valori normalizzati)



Discussione: Il grafico ci mostra che i gradi di correlazione estremi (0% e 100%) producono potenziali impatti amplificati sull'Ebitda del Gruppo A2A. Infatti, se non vi è correlazione con il PUN, gli impatti sono «guidati» dalle variazioni della marginalità della produzione termoelettrica mentre, se vi è piena correlazione con il PUN (che significa che il costo della CO₂ viene trasferito sul prezzo dell'energia), gli impatti sono «guidati» dalla variazione della marginalità della produzione idroelettrica. Valori intermedi di correlazione tendono invece a mitigare gli impatti della volatilità dei prezzi delle EUAs. Le valutazioni di impatto su EBITDA riportate nel grafico sono state effettuate sulle previsioni di produzione di energia elettrica per fonte del Gruppo A2A definite nel Piano Industriale nel periodo 2024-35.

Conclusioni: La quantificazione del rischio CC3 riportata nella tabella di fig.xx è stata fatta considerando l'andamento di correlazione tra EUA e PUN negli anni di Piano 2024–2035 che il Gruppo A2A reputa maggiormente probabile nel contesto di transizione energetica e che vede, in particolare, una correlazione progressivamente decrescente da 100% al 25 % fino al 2030, per rimanere al 25 % negli ultimi cinque anni di piano. Si prevede, infatti, che la sempre maggiore diffusione della produzione elettrica da fonte rinnovabile comporterà una sempre minore incidenza del costo dei permessi di emissione di CO₂ sul prezzo dell'energia elettrica.

Analisi di sensitività – variazioni dei gradi giorno¹¹

Il Gruppo A2A effettua una stima del range di impatto sull'EBITDA generato dal teleriscaldamento in corrispondenza di tre diversi scenari tendenziali di variazione dei Gradi Giorno, proiettati nell'orizzonte del Piano Industriale 2024-35. Gli scenari di variazione dei GG sono stati stimati a partire dai trend di variazione delle temperature medie dei periodi autunnali e invernali (variazioni minime, medie e massime) determinati da ISPRA tramite elaborazioni statistiche sui dati storici (fonte: Report di Sistema SNPA/36 2023).

Nella seguente tabella sono riportati i Gradi Giorno a rischio stimati (minimi, medi e massimi) rispetto alle previsioni dello scenario del Piano 2024-35:

Anno	GG a rischio	GG a rischio	GG a rischio
2024	3,87	5,49	7,11
2025	7,74	10,98	14,22
2026	11,61	16,47	21,33
2027	15,48	21,96	28,44
2028	19,35	27,45	35,55
2029	23,22	32,94	42,66
2030	27,09	38,43	49,77
2031	30,96	43,92	56,88
2032	34,83	49,41	63,99
2033	38,7	54,9	71,1
2034	42,57	60,39	78,21
2035	46,44	65,88	85,32
Totale	301,86	428,22	554,58

I corrispondenti impatti sfavorevoli stimati sull'EBITDA sono compresi tra circa 25 e 50 milioni di Euro nell'arco del Piano industriale 2024-35, corrispondenti ad valore di impatto medio annuo compreso tra circa 2 e 4 milioni di Euro.

Sintesi dei rischi e delle opportunità climatiche e quantificazione degli impatti sui risultati economico-finanziari

Gli scenari di riferimento precedentemente illustrati sono considerati nelle analisi svolte dalla funzione ERM, per l'identificazione dei rischi e delle opportunità collegati al cambiamento climatico, contribuendo a fornire *insight* al *management* per assicurare la resilienza del business model di A2A.

11. Il grado giorno (GG) di una località è la somma estesa a tutti i giorni, in un periodo annuale convenzionale di riscaldamento, delle sole differenze positive giornaliere tra la temperatura (T_o), fissata convenzionalmente per ogni Paese, e la temperatura media esterna giornaliera dei dati orari (T_j). Il Decreto del Presidente della Repubblica del 26 agosto 1993, n. 412, fissa convenzionalmente la temperatura ambiente T_o a 20 °C.

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di Business

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

Il contesto di
riferimento e
gli scenari

Il piano strategico
2024 – 2035

Il Piano di
Sostenibilità

La gestione dei
rischi e delle
opportunità climate
related

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

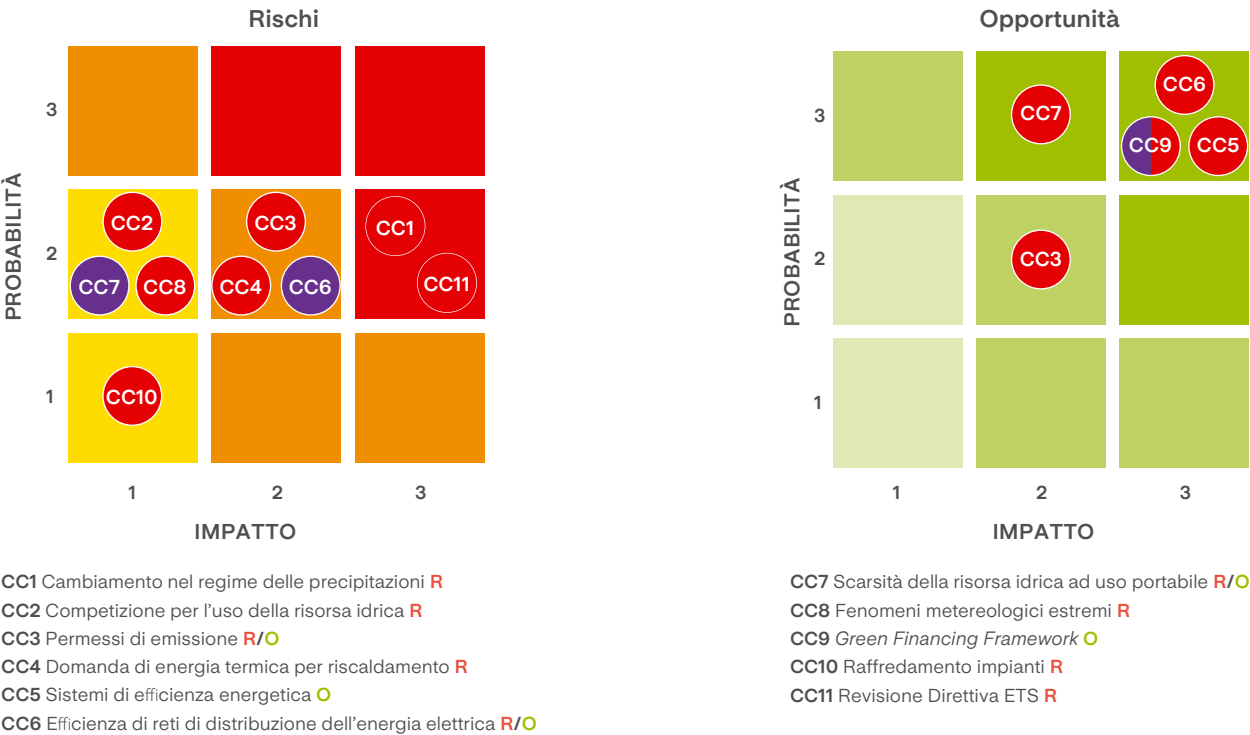
Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

Nella seguente figura sono rappresentati sinteticamente sulla *heatmap impatto – probabilità* i rischi e le opportunità descritti nella precedente tabella.

Figura 12 Heatmap impatto - probabilità rischi e opportunità



LEGENDA

PROBABILITÀ	IMPATTO	TIPOLOGIA DI IMPATTO
1 = Poco Probabile (inferiore a 10%)	1 = Basso	● Imp. Eco-Fin
2 = Possibile (tra 10% e 50%)	2 = Medio	● Imp. Immagine
3 = Probabile (superiore a 50%)	3 = Alto	

Per rischi e opportunità economico-finanziari le scale di impatto sono riferite a impatti su EBITDA, downside per i rischi e upside per le opportunità (impatto basso: inferiore a 5 M€ /a; impatto medio: compreso tra 5 M€/a e 20 M€ /a; impatto alto: superiore a 20 M€ /a).

Nota: i margini dell'opportunità CC5, CC6 e CC7 sono già compresi nelle previsioni del Piano Industriale.

In base a quanto sopra esposto si evidenzia che i rischi climatici con impatto economico-finanziario potenziale più significativo sono collegati:

- alle variazioni di risorsa idrica disponibile per la produzione idroelettrica, in conseguenza sia ad una potenziale riduzione complessiva dei volumi annui di precipitazione, sia ai potenziali cambiamenti nella distribuzione delle precipitazioni nel corso dell'anno, sia alla potenziale riduzione della riserva di acqua accumulata sotto forma di manto nevoso (Snow Water Equivalent) - a causa dell'innalzamento delle temperature medie e massime dell'aria (vedi paragrafo dello scenario climatico);
- al costo dei permessi di emissione di CO₂, nell'eventualità che il sistema ETS diventi obbligatorio anche per i termovalorizzatori;

- alla riduzione delle vendite di gas e calore, per effetto di un potenziale innalzamento delle temperature medie autunnali ed invernali (vedi paragrafo dello scenario climatico).

Le opportunità climatiche più significative sono collegate allo sviluppo di servizi di efficienza energetica e alla realizzazione degli investimenti di adeguamento e potenziamento della rete di distribuzione della elettricità (margini già compresi nelle previsioni del Piano Industriale).

La variabilità dei prezzi dei permessi di emissione di CO₂ (EU Allowances) può costituire sia un rischio che una opportunità.

Incertezze relative al piano di decarbonizzazione

Si segnala inoltre che il raggiungimento dei target di decarbonizzazione è soggetto alle seguenti principali fonti di incertezza:

- eventuali situazioni geopolitiche, di mercato o climatiche, che potrebbero comportare l'aumento della domanda di energia da fonte fossile, sia per far fronte ad una eventuale maggiore domanda interna di energia sia per compensare eventuali minori produzioni da fonte rinnovabile (prevalentemente idroelettrica) e/o eventuali minori importazioni;
- sviluppo tecnologico insufficiente, che potrebbe non supportare adeguatamente la sostituzione della produzione fossile e/o la rimozione del carbonio ("carbon removal") proveniente dai processi che sono intrinsecamente "carbon intensive" (hard-to-abate).

Per mitigare queste incertezze il Gruppo analizza e valuta le possibili iniziative di investimenti in linea con il percorso di decarbonizzazione pianificato ed effettua sperimentazioni e investimenti per la cattura della CO₂ (carbon capture).

Impatti delle incertezze climatiche sugli obiettivi del Piano Industriale 2024-35

Al fine di **includere in modo sempre più strutturato queste considerazioni nella valutazione degli impatti finanziari del cambiamento climatico**, la funzione ERM svolge un ulteriore approfondimento volto a quantificare gli impatti dei rischi climatici e le opportunità sui risultati economico-finanziari del Gruppo. Tali effetti sono **valutati in termini di variazione dell'EBITDA complessivo del Gruppo previsto dal Piano industriale**.

Con riferimento al prospetto soprariportato, si stima che le incertezze climatiche di tipo **fisico** possano incidere sull'EBITDA complessivo del Gruppo A2A previsto dal Piano industriale con una variazione compresa tra -1,8% e +0%.



Per i rischi e le opportunità di tipo **transition** l'incidenza sull'EBITDA complessivo del Gruppo A2A previsto dal Piano industriale ha una variazione stimata compresa tra -1,7% e + 0,5%.



Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo Modello di Business

2 Governance

3 La Strategia sostenibile di A2A

Il contesto di riferimento e gli scenari

Il piano strategico 2024 – 2035

Il Piano di Sostenibilità

La gestione dei rischi e delle opportunità climate related

4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index



4

**Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità**

4.1

Stakeholder management

A2A considera la creazione di valore condiviso per tutti gli stakeholder, la preservazione delle risorse e la cura per il benessere delle comunità aspetti imprescindibili della propria attività di Life Company. Per questo motivo, il Gruppo si impegna a conoscere e rispettare il contesto in cui svolge i suoi business, unendo al dialogo continuativo l'analisi e il monitoraggio degli stakeholder e delle loro esigenze nelle diverse realtà territoriali.

Al fine di mappare le relazioni e rilevare l'andamento delle iniziative intraprese verso i diversi portatori di interesse, è stata sviluppata un'attività di reportistica puntuale delle **categorie degli stakeholder** e delle **attività** realizzate per coinvolgerli. Dal 2021, A2A ha implementato l'utilizzo cooperativo di una **piattaforma digitale** che permette di tracciare relazioni e iniziative al fine di ottimizzare le strategie di coinvolgimento degli stakeholder, aumentando il consenso e la fiducia nei confronti del Gruppo.

Al contempo, l'applicativo consente di aderire agli obblighi di compliance e abilitare la progettazione di iniziative di dialogo volontarie e trasparenti in coerenza con le esigenze dei territori. Il processo di mappatura nel 2023 ha coinvolto un numero crescente di strutture aziendali (oltre 20) guidate dagli **Engagement Ambassador**, referenti per ogni Business Unit di A2A e per selezionate funzioni corporate che presidiano i rapporti con diverse categorie di stakeholder.

Nell'ultimo anno, la **mappatura granulare** avviata nel 2022 è stata ulteriormente ampliata, arrivando ad individuare capillarmente le aree di attenzione per categorie e gruppi di stakeholder, identificando i singoli attori più influenti e i territori che richiedono un maggior livello di engagement. È stato possibile svolgere un'analisi comparativa con i risultati degli anni precedenti mettendo a fuoco i cambiamenti intercorsi nelle relazioni e nelle attività di coinvolgimento.

I risultati dell'attività sono condivisi e accessibili internamente attraverso la consultazione di un **report interattivo**. Per ogni categoria e sottocategoria di stakeholder, una matrice individua la sensibilità e l'eventuale criticità degli interlocutori, misurando il livello di engagement richiesto nei loro confronti. Estruendo indicatori comparabili tra categorie, livelli territoriali e Business Unit, il modello permette di monitorare le relazioni con gli stakeholder rilevanti e definire piani di engagement adeguati.

Nella mappatura 2023 gli stakeholder rilevanti per A2A sono stati raggruppati nelle seguenti categorie:

Clienti

Comunità

Persone

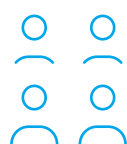
Mercato

Istituzioni

Supply Chain

Azionisti e stakeholder finanziari

per un totale di

 **1.200**
stakeholder

mappati nell'ultimo biennio.

In continuità con le analisi precedentemente svolte, gli attori rilevanti sono stati valutati in termini di

familiarità

influenza

stato della relazione.

I risultati aggregati indicano che il livello di coinvolgimento proposto dalle iniziative del Gruppo è generalmente in linea con le aspettative esterne e che tutte le categorie risultano presidiate.

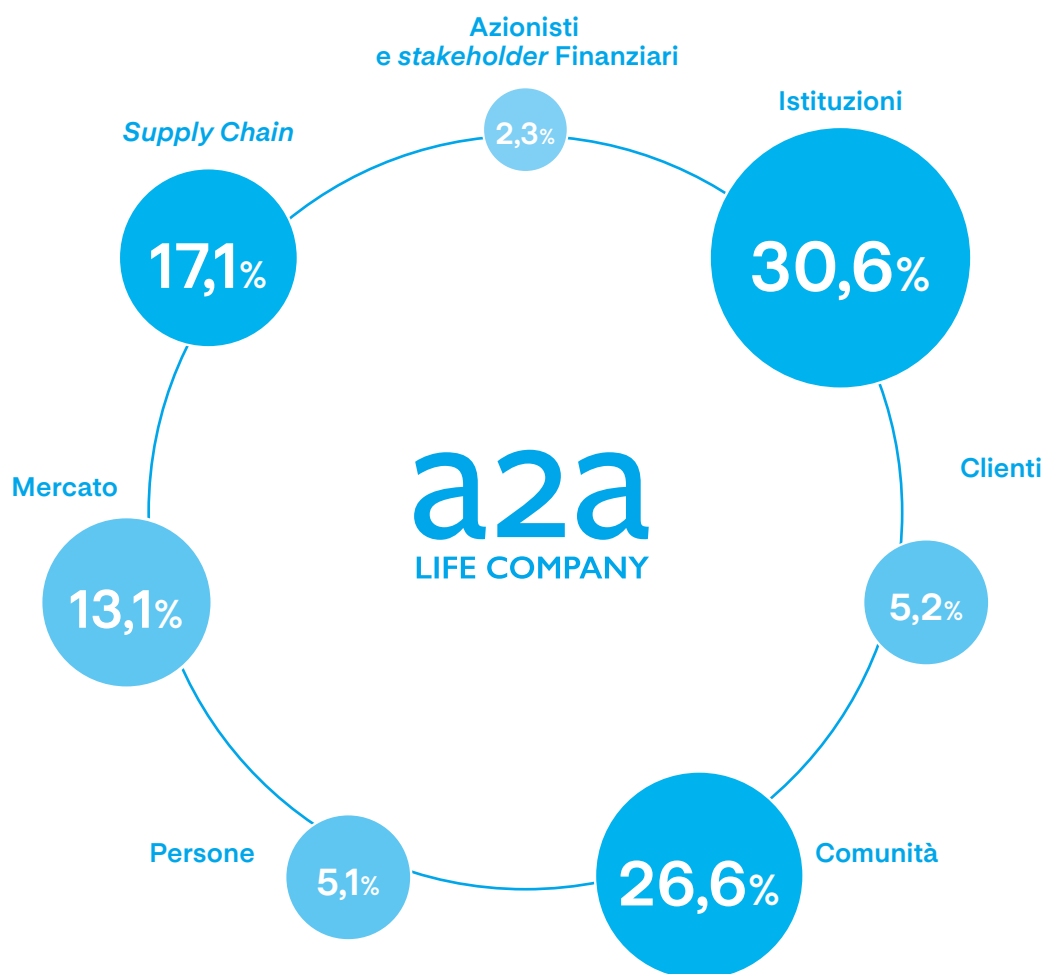
Inoltre, al fine di valutare la coerenza delle attività di engagement e di individuare eventuali criticità associate, i dati raccolti per ciascuno stakeholder comprendono

i temi materiali

gli interessi

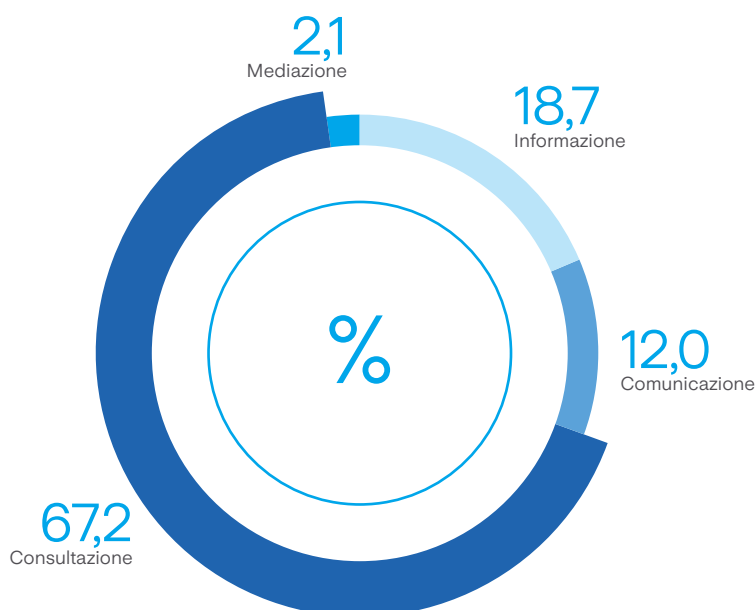
e gli **obiettivi strategici** ad esso correlati.

Figura 13 Mappa degli *stakeholder* e distribuzione delle attività di *engagement* per categoria*



* La dimensione delle bolle indica come sono state distribuite le iniziative di engagement nel 2021 sulle diverse categorie di stakeholder.

Figura 14 La distribuzione delle attività di engagement nel 2023 per tipologia



Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo Modello di Business

2 Governance

3 La Strategia sostenibile di A2A

4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

Lo stakeholder management

I forum multistakeholder

I bilanci di sostenibilità territoriali

Analisi e matrice di materialità

Assessment dei Diritti Umani

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

Le iniziative di engagement sono concentrate principalmente su alcuni **temi materiali**:



Sebbene ogni stakeholder sia portatore di interessi specifici, a livello aggregato sono emersi **5 interessi rilevanti trasversali** per tutte le categorie mappate:

sviluppo del business

applicazione e rispetto dei contratti/pagamenti

sviluppo economico territoriale

continuità e sicurezza del servizio

costi, efficienza e qualità del servizio.

4.2

I forum multistakeholder

Il coinvolgimento di tutti gli stakeholder rilevanti al fine di creare **valore condiviso e durevole** è essenziale per un'azienda con obiettivi di sostenibilità credibili e ambiziosi. Questa mission è perseguita attraverso la presenza costante sui territori, attivando processi che armonizzino gli interessi divergenti dei molteplici interlocutori e impegnandosi con **policy** e azioni orientate a costruire una **prosperità allargata e di lungo termine**.

In linea con questi obiettivi, A2A porta avanti un **programma strutturato di ascolto e dialogo** con gli stakeholder locali, mediante tavoli di lavoro ed incontri pubblici, lavorando per cogliere le specificità delle comunità territoriali, creare dibattito sulle tematiche più rilevanti per il proprio sviluppo e per quello dei propri interlocutori, contribuire alla realizzazione di idee e progetti a valore condiviso ed in linea con il Piano industriale del Gruppo. Il programma incrementa di anno in anno il numero di incontri e ha come obiettivo una interlocuzione continuativa con gli stakeholder territoriali evitando relazioni estemporanee ma costruendo un dialogo costante.

Il programma è stato avviato nel 2021 quando A2A ha sviluppato, con il supporto di The European House-Ambrosetti, il modello di ascolto delle «**Svolte Giuste**», basato sulla consapevolezza che la transizione ecologica pone le comunità locali di fronte a delle scelte, dei veri e propri bivi in cui la scelta della strada da intraprendere non è scontata. La prima edizione è stata dedicata a sei territori nel Nord Italia (Bergamo, Brescia, Friuli-Venezia Giulia, Milano, Piemonte, Valtellina e Valchiavenna), il modello è stato poi ampliato secondo uno schema biennale che, nel 2023, ha coinvolto **11 territori**: oltre ai primi sei anche Calabria, Monza-Brianza, Puglia, Sicilia, Sud Lombardia. Il primo anno di ascolto con il format «Svolte Giuste» è stato seguito da un programma di co-progettazione

di iniziative con gli stakeholder locali, denominato «**Alleanze per una transizione di successo**». Le progettualità sono state costruite analizzando i risultati dell'edizione precedente e realizzando un'analisi quantitativa sulla base degli indicatori di Benessere equo e sostenibile misurati dall'ISTAT, per tracciare una fotografia di ciascuna area interessata, identificandone le principali barriere e opportunità nel percorso verso la transizione ecologica. Questo processo ha portato allo **sviluppo di soluzioni concrete** da parte di referenti A2A provenienti da diverse strutture del Gruppo, testimoniando un'azione proattiva nell'adattamento alle esigenze e alle peculiarità di ciascuna area geografica. Nei sei territori "storici" dove gli stakeholder sono stati coinvolti per la terza annualità consecutiva, sono stati condivisi i risultati concreti della realizzazione delle iniziative progettate l'anno precedente ed è stata proposta una nuova attività di ascolto per mettere a fuoco l'**orientamento attuale e desiderato** del territorio rispetto alla transizione ecologica. Nelle 3 tappe del Sud Italia (Calabria, Puglia, Sicilia), nel 2023 sono state invece presentate le progettualità dedicate ai rispettivi territori promuovendo potenziali *partnership* e sinergie. Da queste alleanze sono stati avviati dei tavoli di lavoro con l'obiettivo di mettere a terra le iniziative con gli stakeholder aderenti.

Ogni incontro del roadshow prevede anche un **evento pubblico di presentazione del Bilancio di sostenibilità territoriale**, con l'intervento dei vertici e del top management di A2A, delle istituzioni e dei principali *Key Opinion Leader* locali, per raccontare i risultati conseguiti dal Gruppo nell'area geografica di riferimento. Gli eventi sono stati inoltre occasione per discutere il percorso verso la transizione ecologica e commentare i risultati del lavoro svolto a porte chiuse con gli stakeholder, valutando insieme quali alleanze costruire per ottenere risultati concreti.

Grazie a questo percorso di dialogo e ascolto dei territori, A2A ha potuto confrontarsi a fondo con i luoghi e le comunità in cui opera, costruendo relazioni continuative con tutti gli stakeholder chiave. Questa attività si è dimostrata strategica per consolidare la presenza del Gruppo non solo come player nazionale ma, soprattutto, come **attore vicino alle comunità e attento ai bisogni di chi le abita**. Un impegno chiaro anche nei numeri: il programma, nel 2023, ha **coinvolto complessivamente un totale di 198 stakeholder nei tavoli di lavoro a porte chiuse, registrando circa 1.650 minuti di ascolto totali**. Gli stakeholder coinvolti maggiormente sono stati rappresentanti da istituzioni, fornitori, associazioni di categoria, associazioni ambientaliste e dei consumatori, università.

Il programma “Alleanze per la transizione ecologica”: 29 iniziative per i territori

Nei sei territori “storici” del Nord Italia nei quali durante i tavoli multistakeholder dell’anno precedente erano state proposte da rappresentanti di A2A iniziative per contribuire alla transizione ecologica locale, nel 2023 sono state portate avanti e realizzate 29 progettualità, coinvolgendo 18 strutture del Gruppo nella loro implementazione. Tra le iniziative più rilevanti, è stato avviato un tavolo di confronto per la **sostenibilità della catena di fornitura** di A2A e per il sostegno alle piccole imprese locali per il miglioramento della performance ESG. Attraverso l’analisi dei dati forniti dalla piattaforma di valutazione ESG dei fornitori, sono stati identificati degli aspetti comuni di miglioramento, successivamente approfonditi attraverso una survey rivolta alle PMI locali. I risultati sono stati poi oggetto di discussione in un ciclo di workshop per discutere best practice, esperienze e conoscenze di mercati specifici (per esempio, si è tenuto un tavolo di lavoro con ANCE Milano e ANCE Brescia per l’identificazione delle sfide proprie delle PMI nel settore edilizio). Questa attività di confronto e condivisione ha permesso di realizzare, insieme ai fornitori e alle associazioni di categoria, un **vademecum** utile alle imprese per raggiungere risultati significativi nel **processo di integrazione della sostenibilità nel modello di business di ciascuna impresa**. Inoltre, nel corso del 2023 la funzione di Procurement ha partecipato a diverse attività e gruppi di lavoro al fine di presentare e diffondere il manuale nell’ambito delle attività formative rivolte ai propri fornitori. L’azienda ha inoltre realizzato insieme agli stakeholder aderenti nei sei territori l’iniziativa **“Il potere delle buone abitudini”**. A partire da un’indagine SWG, sostenuta da A2A, sulle abitudini in termini di efficienza energetica, economia circolare e mobilità sostenibile sono stati proposti incontri per condividere i risultati con gli interlocutori locali e diffondere in modo capillare consigli e buone pratiche tra i cittadini attraverso la realizzazione di cards con consigli utili che sono state distribuite nelle scuole e nei principali appuntamenti del territorio. Sempre nel contesto del programma, A2A ha promosso la costituzione dell’**Advisory Board Consumi Sostenibili** per Milano, Brescia e Bergamo. Ai lavori hanno preso parte i principali stakeholder delle città, tra enti e associazioni: con 36 ore di confronto e 33 stakeholder coinvolti, l’Advisory Board ha **definito priorità e azioni per i consumi sostenibili di cittadini e imprese**, raccolti all’interno delle **Carte dei Consumi Sostenibili** delle tre città, che fissano i principi per una transizione calata nel contesto territoriale. Tutti i documenti sono disponibili sul sito del Gruppo www.a2a.it

4.3

I bilanci di sostenibilità territoriali

Nel 2023 A2A ha elaborato, in continuità con gli anni precedenti, i bilanci di sostenibilità territoriali, documenti che hanno l’obiettivo di rendicontare l’impegno e i risultati del Gruppo **nei territori in cui opera**, permettendo ai cittadini di conoscerne e valutarne l’operato. Sono stati pubblicati i bilanci di **10 territori**, di cui uno per la prima volta, quello della provincia di Monza e Brianza, oltre a Brescia (nona edizione), Valtellina-Valchiavenna (ottava edizione), Bergamo (ottava edizione), Milano (settima edizione), Friuli Venezia-Giulia (settima edizione), Piemonte (quinta edizione), Calabria (seconda edizione), Puglia (seconda edizione) e Sicilia (seconda edizione).

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1
Il Gruppo A2A e il suo Modello di Business

2
Governance

3
La Strategia sostenibile di A2A

4
Stakeholder engagement e analisi di materialità

Lo stakeholder management

I forum multistakeholder

I bilanci di sostenibilità territoriali

Analisi e matrice di materialità

Assessment dei Diritti Umani

5
Capitale Finanziario

6
Capitale Manifatturiero

7
Capitale Naturale

8
Capitale Umano

9
Capitale Intellettuale

10
Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

Come per le precedenti edizioni, il racconto dei bilanci pubblicati nel 2023 si basa su tre parole chiave: **Pianeta** (sostenibilità ambientale), **Persone** (sostenibilità sociale), **Prosperità** (sostenibilità economica), gli ambiti identificati dal **World Economic Forum** come driver di sviluppo sostenibile, nel documento “Measuring Stakeholder Capitalism: towards common metrics and consistent reporting of Sustainable value creation”. In ogni report è inoltre presente una descrizione del contributo al raggiungimento degli SDGs dell’Agenda 2030 delle Nazioni Unite.

Tutti i bilanci redatti sono consultabili nella sezione Sostenibilità del sito con la possibilità di scaricare, in formato aperto, i Key Performance Indicator (KPI) relativi agli ultimi 3 anni.

Per ogni territorio è anche rendicontato il **valore aggiunto distribuito localmente**, calcolato sommando la quota dei dividendi pagati, delle imposte locali (dirette e indirette), dei canoni e delle concessioni, dell’importo degli ordini ai fornitori, del costo del lavoro e delle sponsorizzazioni, delle liberalità e dei contributi ad associazioni versati a ciascun territorio. L’ammontare totale in riferimento al 2022 corrisponde a 2.426 miliardi di euro.

Il Forum GenZ: l’ascolto delle giovani generazioni per la rendicontazione di sostenibilità

Nel 2023 A2A ha ribadito il suo impegno per l’ascolto e il coinvolgimento delle giovani generazioni. Nella cornice del Giffoni Film Festival è stato infatti organizzato il “Forum GenZ” un momento di dialogo e confronto tra A2A e 25 ragazzi selezionati. I partecipanti si sono espressi su dei «bivi» nella comunicazione di sostenibilità esprimendo il loro punto di vista su come le aziende affrontano questa sfida e comunicano

i loro risultati ESG. I ragazzi hanno individuato i temi prioritari per un racconto del bilancio di sostenibilità che sia in sintonia con le aspettative delle giovani generazioni, in un’ottica di maggiore inclusione, efficacia e fruibilità delle informazioni. Questo incontro ha permesso al Gruppo di raccogliere informazioni e spunti preziosi al fine di costruire informative sui temi di sostenibilità che rispondano anche alle esigenze dei più giovani.

4.4

Analisi e temi materiali

Nel 2023, come di consueto, il Gruppo ha svolto il processo di aggiornamento dei temi materiali secondo quanto richiesto dagli *Standard* GRI (attualmente in vigore), proseguendo altresì il percorso, avviato con il Bilancio Integrato 2022, di progressivo avvicinamento al nuovo requisito di “doppia materialità” introdotto dalla Direttiva EU *Corporate Sustainability Reporting Directive* (CSRD) approvata a novembre 2022 dall’Unione Europea, che entrerà in vigore per il Gruppo A2A nell’esercizio 2024. Secondo il concetto di “doppia materialità”, le imprese dovranno fornire informazioni sia in merito all’impatto delle proprie attività sulle persone e sull’ambiente (*inside-out*), sia riguardo al modo in cui i rischi e le opportunità di sostenibilità incidono su di esse (*outside-in*). In tale contesto, anche nel 2023, come per l’esercizio 2022, è stata portata avanti un’analisi di doppia materialità che ha confermato le 18 tematiche individuate lo scorso anno, che presentano almeno un impatto o un rischio associato sopra la soglia di rilevanza definita dal Gruppo.

L’aggiornamento dei temi materiali per il 2023 è stato effettuato con le seguenti logiche:

- per la valutazione degli impatti (*impact materiality* – logica “*inside-out*”) sono state coinvolte 16 funzioni interne a cui è stato richiesto, durante sessioni ad hoc, di valutare gli impatti attuali o potenziali di propria competenza in termini di gravità e probabilità. Le valutazioni raccolte sono state successivamente aggregate per identificare gli impatti materiali del Gruppo, ossia quegli impatti per cui la valutazione combinata delle due variabili è risultata pari o superiore alla soglia di rilevanza definita dal Gruppo. La valutazione ha portato all’identificazione di 31 impatti materiali, associati a 18 temi materiali;
- per la materialità finanziaria (*financial materiality* – logica “*outside-in*”), avvalendosi dell’universo dei rischi ERM, e sulla base della riconciliazione fra rischi e tematiche di sostenibilità, sono stati selezionati i rischi posizionati sopra la soglia di *severity* medio-alta all’interno della matrice ERM, i quali, rapportati alle tematiche di sostenibilità hanno permesso di identificare quelle considerate materiali. Tale esercizio fa parte di un percorso di progressivo allineamento alla metodologia di *financial materiality*, prevista dagli *European Sustainability Reporting Standards* (ESRS) adottati

dalla Commissione Europea, percorso che verrà completato per la rendicontazione 2024 sulla base dei *requirements* previsti dagli ESRS e delle linee guida che verranno rilasciate dall'EFRAG. All'esito di tale valutazione, anche attraverso il contributo delle funzioni Finanza e *Investor Relations* (c.d. *management engagement*), è stata confermata la completezza delle 18 tematiche materiali per il Gruppo così come identificate nell'ambito della valutazione della materialità d'impatto.

Per quanto riguarda la vista esterna e l'analisi di contesto, dato lo scenario di riferimento, sono state considerate ancora attuali le valutazioni effettuate dal panel di 23 stakeholder esterni coinvolti per l'esercizio di materialità 2022. In particolare, per la valutazione dell'impact materiality erano stati coinvolti 14 key opinion leader, che si sono espressi in merito agli impatti generati sulla base delle specifiche competenze di ciascuno, mentre con riferimento alla financial materiality, nel 2022 erano stati consultati 9 esperti della comunità finanziaria.

Infine, l'analisi secondo la doppia prospettiva è stata visionata dalla prima linea del Gruppo e sottoposta a verifica del Comitato ESG e Rapporti con i Territori e del Comitato Controllo e Rischi, prima di essere proposta e approvata dal CdA, che l'ha ritenuta rappresentativa degli impatti generati e dei rischi subiti dal Gruppo.

Di seguito si dà disclosure delle 18 tematiche materiali rendicontate all'interno del presente documento. La descrizione degli impatti è riportata all'interno del Supplemento a pag. 16-20. I rischi associati alle tematiche materiali sono invece riportati nelle tabelle di raccordo tra temi, rischi, azioni di mitigazione e obiettivi di Piano presenti in maniera diffusa nella disamina dei diversi Capitali.

Figura 15 Elenco dei temi materiali



Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo Modello di Business

2 Governance

3 La Strategia sostenibile di A2A

4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

Lo stakeholder management

I forum multistakeholder

I bilanci di sostenibilità territoriali

Analisi e matrice di materialità

Assessment dei Diritti Umani

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

4.5

Assessment dei Diritti Umani

I Diritti Umani sono i diritti inalienabili dell'uomo, ossia i diritti che devono essere riconosciuti ad ogni persona per il solo fatto di appartenere al genere umano, indipendentemente dalle origini, appartenenze o luoghi ove la persona stessa si trova. Sono stati sanciti ufficialmente per la prima volta dalle Nazioni Unite nella Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo del 1948 e nel 2011, le stesse Nazioni Unite, hanno approvato i Principi Guida su Imprese e Diritti Umani, che costituiscono il framework internazionale di riferimento per la prevenzione e la gestione dei rischi associati alla violazione dei diritti umani collegata all'attività delle imprese.

Tali Principi riconoscono alle imprese la capacità di generare impatti sui diritti umani attraverso il proprio business, impatti che possono essere tanto positivi, qualora comportino un miglioramento della qualità della vita degli individui, quanto negativi, qualora siano connessi a pratiche di sfruttamento del lavoro o di trasferimento forzato di persone o comunità.

Il Gruppo A2A, operando all'interno del suddetto quadro di riferimento, riconosce e promuove la salvaguardia della dignità, della libertà e dell'uguaglianza degli esseri umani, la tutela del lavoro e delle libertà sindacali, della salute, della sicurezza, dell'ambiente e della biodiversità, nonché il sistema dei valori e principi in materia di uso circolare ed efficiente delle risorse e sviluppo sostenibile.

Dal 2012 il Gruppo aderisce al Global Compact



Global Compact

dal 2012

e ha definito i principi di comportamento in materia di diritti umani all'interno del Codice Etico e nell'ambito del Modello Organizzativo 231/01.

Inoltre, A2A ha adottato una **Policy sui Diritti Umani, approvata dal Consiglio di Amministrazione l'8 luglio 2021**, per ribadire formalmente l'impegno di tutte le società appartenenti al Gruppo nella promozione

e sostegno di tutti i valori e principi affermati dalle Istituzioni e Convenzioni Internazionali in materia di diritti umani, cui il Gruppo A2A aderisce. Tale Policy è stata diffusa tra tutte le società del Gruppo ed è stata oggetto di specifica formazione nel corso del 2023.

Ad ulteriore evidenza dell'impegno del Gruppo nel promuovere e garantire la tutela dei diritti umani, nell'ambito dell'aggiornamento dell'analisi di materialità, A2A ha effettuato un assessment sul rispetto dei diritti umani, tenendo in considerazione le indicazioni dei nuovi Standard GRI, articolato nelle seguenti tre fasi principali:

- Analisi delle fonti interne, quali politiche, procedure e altri documenti normativi adottati dal Gruppo, ed esterne, quali standard e framework internazionali;
- Coinvolgimento delle funzioni aziendali, al fine di valutare il livello di presidio dei diritti umani da parte del Gruppo, in termini sia di maturità della Governance che di pratiche interne poste in essere allo scopo di presidiare e mitigare il rischio di violazione di tali diritti (ad esempio, politiche, procedure, azioni di monitoraggio, ecc.);
- Analisi dei risultati, identificazione dei gap e definizione delle aree di miglioramento.

Di seguito si riporta una tabella di sintesi degli esiti del processo di assessment, la quale indica per ciascun principio di diritti umani oggetto di indagine:

- i temi materiali associati
- i principali stakeholder impattati in caso di violazione dei principi
- il livello di presidio emerso dall'assessment ed il riferimento alle pagine del Bilancio Integrato in cui si possono ritrovare le politiche
- le pratiche ed azioni che A2A adotta al fine di presidiare le attività/aree aziendali in cui potrebbero verificarsi potenziali violazioni di tali principi.

PRINCIPIO DEI DIRITTI UMANI INDAGATO	TEMA MATERIALE	PRINCIPALE STAKEHOLDER IMPATTATO	LIVELLO DI PRESIDIO	RIFERIMENTO AZIONI/PRESIDI
Conciliazione vita-lavoro	Valorizzazione del capitale umano	Persone	Alto	pag. 166-167; 181-182
Condizioni di lavoro giuste e favorevoli	Valorizzazione del capitale umano/Salute e sicurezza sul lavoro	Persone	Alto	pag. 32-34; 189-192
Inclusione digitale e accesso all'innovazione	Innovazione e digital transformation	Persone	Alto	pag. 174-176; 204-206
Tutela da molestie sessuali e vessazioni fisiche o psicologiche	Salute e sicurezza sul lavoro	Persone	Alto	pag. 28-29; 185-187
Tutela dell'ambiente	Biodiversità / Cambiamento climatico / Economia circolare / Gestione responsabile della risorsa idrica	Comunità	Alto	pag. 136-158
Eliminazione del lavoro forzato e abolizione del lavoro minorile	Gestione responsabile della catena di fornitura	Comunità	Medio-Alto	pag. 38-39; 254-261
Salute e sicurezza sul lavoro	Salute e sicurezza sul lavoro	Persone Supply Chain	Medio-Alto	pag. 189-192
Lotta alla corruzione	Etica ed integrità del Gruppo	Clienti Comunità Persone	Medio-Alto	pag. 29-30
Retribuzione adeguata	Valorizzazione del capitale umano / Gestione responsabile della catena di fornitura	Persone Supply Chain	Medio	pag. 184-185
Rispetto per la diversità, inclusione e pari opportunità	Diversità e inclusione / Responsabilità e qualità nella fornitura dei servizi	Persone Clienti	Medio	pag. 185-189
Protezione e rispetto delle comunità locali	Ascolto e coinvolgimento delle comunità	Comunità	Medio	pag. 78-82; 236-251
Tutela della privacy	Responsabilità e qualità nella fornitura dei servizi	Comunità Persone	Medio	pag. 31-32
Trasparenza e non discriminazione nella comunicazione	Responsabilità e qualità nella fornitura dei servizi	Comunità	Medio	pag. 231
Libertà di opinione ed espressione	Responsabilità e qualità nella fornitura dei servizi	Clienti	Medio	pag. 30-31
Tutela dell'ambiente / Protezione e rispetto delle comunità locali	Autonomia energetica / Cambiamento climatico / Gestione responsabile della risorsa idrica / Prevenzione dell'inquinamento	Comunità	Medio	pag. 136-158
Libertà di associazione	Etica ed integrità del Gruppo / Gestione responsabile della catena di fornitura	Persone Comunità	Medio	pag. 28-30; 183

Alla luce dei presidi adottati dal Gruppo A2A e del contesto in cui esso opera, ovvero prevalentemente su territorio nazionale, non si riscontrano potenziali rischi rilevanti. Sebbene il Gruppo presenti un livello di presidio dei diritti umani medio-alto, A2A ha comunque identificato alcune aree di miglioramento, in termini di azioni di monitoraggio e presidi da implementare, connesse ad alcuni ambiti di indagine.

In particolare, il Gruppo si impegna a:

- rafforzare il già presente e strutturato processo di stakeholder engagement, indirizzando l'ascolto sui bisogni sociali del territorio, al fine di aumentare sempre di più la coesione con le comunità locali;
- implementare ulteriori soluzioni volte a ridurre possibili impatti ambientali negativi sulle comunità di riferimento;
- rafforzare il processo di ascolto di clienti appartenenti a categorie vulnerabili, al fine di tenere maggiormente in considerazione le loro esigenze ed aspettative all'interno delle strategie aziendali.

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di *Business*

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
**Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità**

Lo stakeholder
management

I *forum*
multistakeholder

I bilanci di
sostenibilità
territoriali

Analisi e matrice
di materialità

*Assessment dei
Diritti Umani*

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
*Content
Index*

TCFD
*Content
Index*



5

Capitale Finanziario

Capitale finanziario

Il contesto di riferimento

La crescita dell'interesse verso i temi ESG e la finanza sostenibile da parte di investitori, *stakeholder* e istituzioni è in costante crescita.

Il 2023 è stato un anno di grande fermento nel mondo della finanza sostenibile: da un lato, la rapida crescita di regolamentazione e di diffusione di pratiche di investimento sostenibile; dall'altro, la crescente consapevolezza che i rischi ESG sono di fatto rischi finanziari.

L'aumento delle temperature (il 2023 è stato l'anno più caldo della storia), la diffusione dell'Intelligenza Artificiale, il contesto geopolitico sempre più instabile e una sempre maggiore preoccupazione per gli impatti delle attività umane sulla biodiversità sono fattori che sono entrati di diritto nelle valutazioni dei grandi investitori, banche, assicurazioni e aziende. Tuttavia, è possibile guardare a questo contesto con un'altra prospettiva: gli investimenti ESG possono essere un importantissimo strumento per guidare la transizione verso modelli produttivi sempre più sostenibili¹.

Dal punto di vista del regolatore europeo, nel 2023 è entrata in vigore la normativa di secondo livello della *Sustainable Finance Disclosure Regulation* (SFDR²) che ha obbligato gli emittenti dei prodotti finanziari a riportare una serie di informazioni e misurazioni sulle ricadute negative dei propri investimenti sulle dimensioni ESG, inclusi gli indicatori di *Principal Adverse Impact* (PAI). Gli obiettivi primari del regolamento sono: fornire una maggiore trasparenza sulle caratteristiche ambientali e sociali e sulla sostenibilità all'interno dei mercati finanziari e creare standard comuni per la comunicazione e la diffusione di informazioni relative a questi aspetti.

L'aumento della trasparenza e l'introduzione di standard supportano altre due considerazioni importanti. In primo luogo, rendono più difficile per i gestori patrimoniali il *"greenwashing"* dei loro prodotti. In altre parole, impediscono di applicare ad un prodotto un'etichetta ESG o sostenibile se non si agisce con trasparenza nel processo stesso per conseguire questo obiettivo.

In secondo luogo, consentono agli investitori di confrontare molto più facilmente le opzioni di investimento in base al grado di rilevanza dei fattori ESG all'interno del processo

decisionale di investimento. Così facendo, aiutano a prendere decisioni informate in linea con gli obiettivi di investimento.

Le altre novità regolamentarie significative nel 2023 sono state le seguenti pubblicazioni normative:

- Nuovo Atto Delegato Ambientale del Regolamento Tassonomia UE che identifica le attività economiche che contribuiscono in modo sostanziale a uno o più dei seguenti obiettivi ambientali (diversi da quelli climatici): (1) uso sostenibile e protezione delle risorse idriche e marine; (2) transizione verso un'economia circolare; (3) prevenzione e controllo dell'inquinamento; (4) tutela e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi. La nuova normativa sarà applicabile dal 1° gennaio 2024.
- Regolamento sullo *Standard UE* per l'uso volontario del marchio *"EU green bond"*³, il primo del suo genere al mondo. Il nuovo regolamento sarà applicabile da dicembre 2024.

Un tema emergente nel mondo finanziario 2023 e che vedrà ulteriori sviluppi nel 2024 è la natura. Questa è irrimediabilmente interconnessa con il clima, ma la possibilità di un collasso della biodiversità presenta un'ulteriore serie di rischi sistematici di portata almeno pari a quella dei cambiamenti climatici. Secondo le stime del *World Economic Forum*, più della metà della produzione economica globale dipende almeno moderatamente dalla natura. La mitigazione di questi rischi richiede investimenti per la conservazione e ripristino della natura. Il problema principale legato agli investimenti per la preservazione della biodiversità è la mancanza di una metodologia per la misurazione degli impatti: non esiste infatti un KPI "riconosciuto" in termini di biodiversità equiparabile alle CO_{2eq} utilizzate per le tematiche della decarbonizzazione.

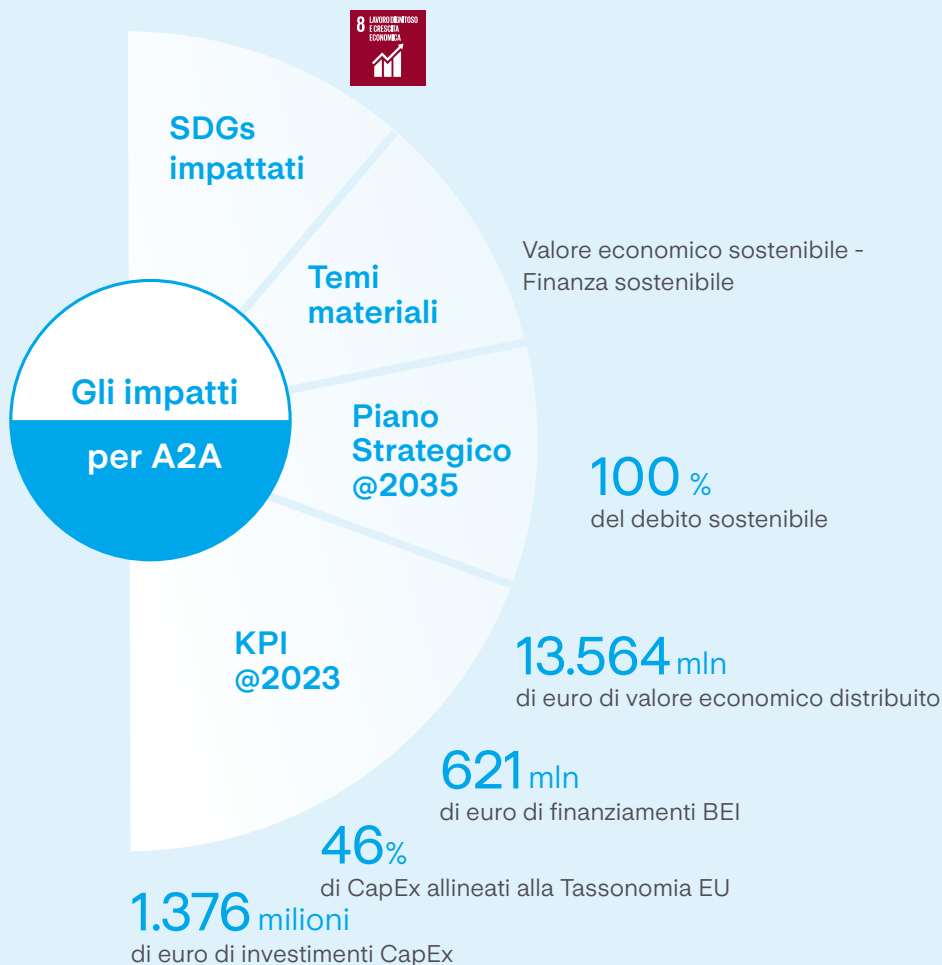
Un passo in avanti è stato fatto dalla *Taskforce on Nature Related Financial Disclosure* (TNFD)⁴ che ha pubblicato a settembre le raccomandazioni finali per la gestione e divulgazione dei rischi legati alla natura. Il gruppo di lavoro ha inoltre pubblicato una serie di linee guida aggiuntive per aiutare gli operatori del mercato ad accelerare nella valutazione integrata e nel reporting aziendale relativo alla natura.

1. <https://www.msci.com/documents/1296102/42241274/2024+-+MSCI+Sustainability+and+Climate+Trends+to+Watch+Paper+Final+-+pdf?2>

2. *Sostenibilità, la SFDR passa al livello 2: cosa c'è di nuovo?* (familybanker.it)

3. *Green bond: cosa sono e cosa prevede il nuovo standard UE* - ESG News

4. *La TNFD pubblica le raccomandazioni finali per la gestione e divulgazione dei rischi legati alla natura* - ESG News



Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di Business

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5 Capitale Finanziario

Valore economico
distribuito

Relazioni con
gli azionisti

A2A nei rating
di sostenibilità

Finanza Sostenibile

Investimenti

Tassonomia
europea

A2A e la SFDR:
gli indicatori PAI

6
Capitale
Manfatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

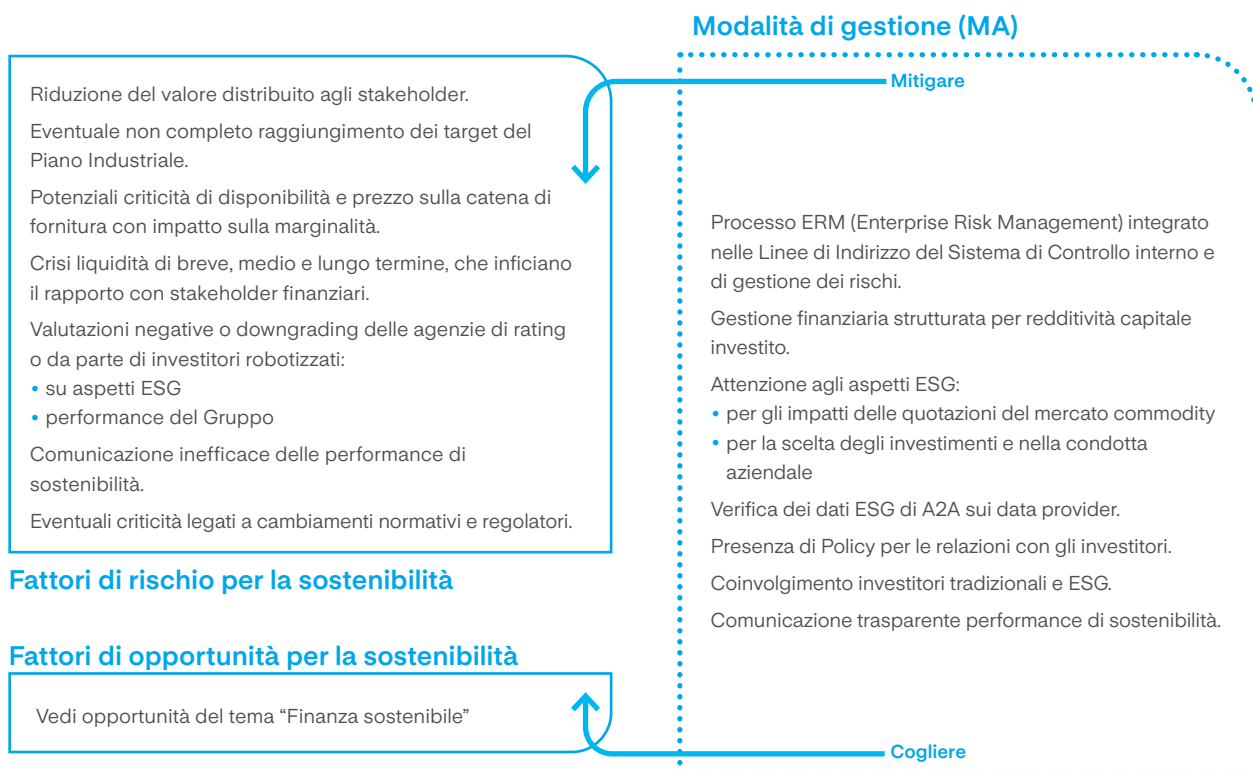
TCFD
Content
Index

TEMA: Valore economico sostenibile

Il Gruppo crea e distribuisce tra i propri stakeholder valore economico e sociale, generato tramite la conduzione del proprio business, contribuendo così anche alla crescita dei territori.

A2A, inoltre, contribuisce alla transizione energetica, promuovendo l'utilizzo delle fonti rinnovabili e meccanismi di efficienza energetica.

#Valore aggiunto #esternalità #Valore distribuito #Sostenibilità economica





Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di *Business*

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
*Stakeholder
engagement*
e analisi di
materialità

5 Capitale Finanziario

Valore economico
distribuito

Relazioni con
gli azionisti

A2A nei *rating*
di sostenibilità

Finanza Sostenibile

Investimenti

Tassonomia
europea

A2A e la SFDR:
gli indicatori PAI

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
*Content
Index*

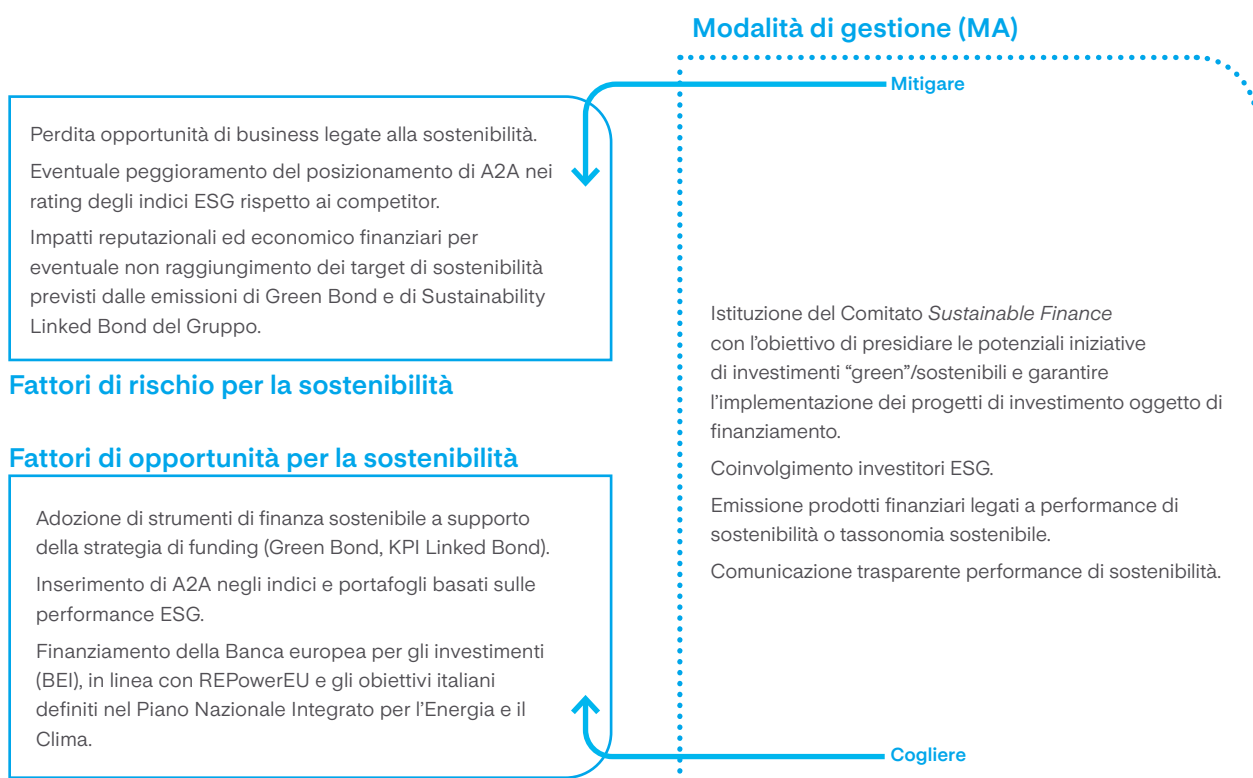
TCFD
*Content
Index*

TEMA: Finanza sostenibile

Il Gruppo monitora costantemente l'evoluzione del mercato finanziario in ambito ESG e adotta strumenti di finanza sostenibile in linea con la strategia europea. A2A, anche al fine di rafforzare la fiducia della comunità finanziaria e soddisfare le attese di investitori

e istituzioni, sviluppa azioni e progetti volti a garantire la conformità con la normativa di reporting ESG e si impegna nel progressivo allineamento agli obiettivi europei di sostenibilità, come ad esempio quelli legati alla Tassonomia EU.

#Debito sostenibile #Green Deal #Impact investing #Tassonomia #Rating ESG



Cosa abbiamo fatto

Azioni 2023

- Applicazione delle SFDR - *Sustainable Finance Disclosure Regulation*.
- Valutazione "advanced" da parte di Vigeo Eiris per l'impegno nello sviluppo sostenibile.
- nuovo *Green Bond* da 500 milioni di euro con durata 11 anni.
- nuova polizza assicurativa KPI-linked per gli infortuni dei dipendenti.
- nuova polizza assicurativa KPI-linked di inquinamento legata al raggiungimento di sette obiettivi di sostenibilità.
- linea di credito per garanzie *Green* inaugurale che consente di emettere garanzie classificate in rispetto dei criteri di eleggibilità dei progetti sottostanti basati sul *Sustainable Finance Framework* di A2A, la Tassonomia UE delle attività sostenibili e le linee guida internazionali.

Cosa stiamo facendo

Azioni del piano di sostenibilità

Sostenibilità nei processi di pianificazione e investimento

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1
Il Gruppo A2A e il suo Modello di *Business*

2
Governance

3
La Strategia sostenibile di A2A

4
Stakeholder engagement e analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

Valore economico distribuito

Relazioni con gli azionisti

A2A nei *rating* di sostenibilità

Finanza Sostenibile

Investimenti

Tassonomia europea

A2A e la SFDR: gli indicatori PAI

6
Capitale Manifatturiero

7
Capitale Naturale

8
Capitale Umano

9
Capitale Intellettuale

10
Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI *Content Index*

TCFD *Content Index*

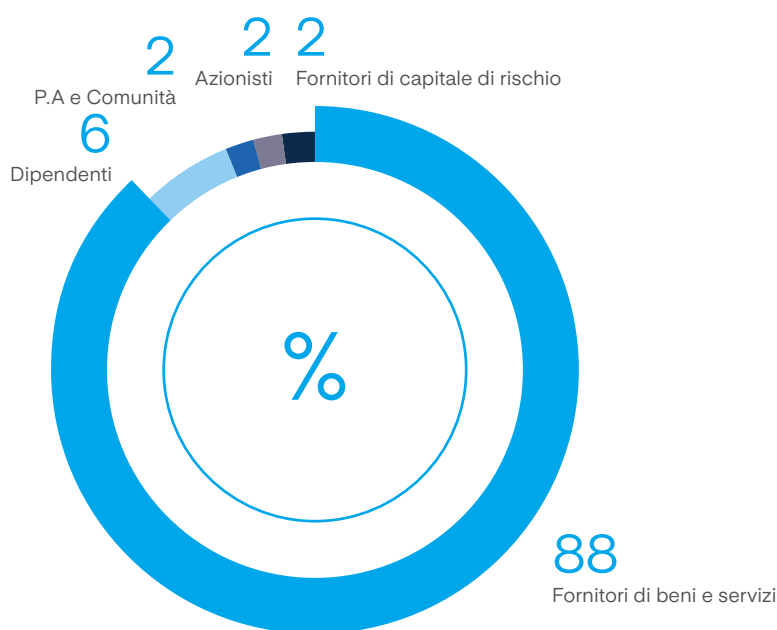
5.1

Valore economico distribuito

Il valore economico direttamente generato rappresenta la ricchezza prodotta dal Gruppo. Il valore economico distribuito, invece, misura la ricaduta economica dell'attività del Gruppo di creare valore per i propri stakeholder.

Nel 2023 il Valore Economico Generato è stato di 14.845 milioni di euro. Di questi, 13.564 milioni sono stati distribuiti a vari stakeholder: fornitori di beni e servizi (88%), dipendenti (6%), fornitori di capitale di rischio (2%), PA e Comunità (2%) e azionisti (2%). Circa il 9% del valore economico generato è stato trattenuto dal Gruppo a titolo di utili, accantonamenti e ammortamenti.

Figura 16 Valore economico distribuito



5.2

Relazioni con gli azionisti

La capogruppo A2A S.p.A. è quotata alla Borsa di Milano. Il titolo A2A è scambiato sul mercato telematico azionario nel segmento FTSE-MIB e rientra nel settore "Servizi Pubblici".

In base all'art. 9 dello Statuto Sociale, nessun singolo azionista, diverso dai Comuni di Brescia e Milano, può possedere più del 5% del capitale. Il diritto di voto inerente alle azioni detenute in eccedenza rispetto al limite del 5% del capitale sociale non può essere esercitato.

Figura 17 Azionariato di A2A (al 31 dicembre 2023)

	2023
Comune di Milano	25,0%
Comune di Brescia	25,0%
Altri comuni	4,5%
Mercato	45,5%

Figura 18 Indicatori azionari

	2021	2022	2023
Dividendo per azione (DPS) (euro)*	0,0904	0,0904	0,0958
Dividend Yield (DPS/P)**	5,4%	6,6%	5,9%
Numero di azioni (milioni)	3.133	3.133	3.133

* Dividendo proposto dal Consiglio di Amministrazione.

** Calcolato sul prezzo medio dell'azione.

Focus sull'azionariato

Gli **investitori istituzionali** (fondi d'investimento e altre istituzioni finanziarie) detengono il 28,2% del capitale sociale. Di tale quota di capitale sociale, il 39,7% è detenuto da investitori statunitensi, il 21,6% da investitori italiani, circa il 14,1% da investitori britannici, 6,1% da investitori irlandesi, seguono con il 5,5% e 4,6% rispettivamente gli investitori tedeschi e francesi.

Circa il 27% delle azioni detenute dagli investitori istituzionali è riconducibile a fondi che integrano l'analisi ESG nei propri processi di investimento.

Gli **investitori retail** (persone fisiche e persone giuridiche riconducibili a tale categoria) detengono il 16,4% del capitale sociale. La quasi totalità dell'azionariato retail è residente in Italia e, in particolare, il 58% in Lombardia dove storicamente A2A è più attiva. Gli investitori residenti nelle province di Milano e Brescia detengono rispettivamente il 26,5% e il 13,6% del totale retail.

I dati sono stati elaborati sulla base del Libro Soci aggiornato alla data di distribuzione del dividendo (24 maggio 2023), di comunicazioni ricevute ai sensi dell'Art 120 del Testo Unico della Finanza e di altre informazioni disponibili.

A2A negli indici di Borsa

Nel 2023 il titolo A2A ha registrato una crescita annuale del 49% chiudendo l'anno a 1,86 €/azione, corrispondenti ad una capitalizzazione di oltre 5,8 mld. Tale crescita, superiore a quella degli indici di riferimento e delle altre società del settore, è stata determinata dalla positiva accoglienza dei risultati infra-annuali, dalle significative revisioni al rialzo della *guidance* 2023 e dal miglioramento dell'*outlook* sul debito societario da parte di S&P's e Moody's. La crescita del titolo è stata favorita anche dal contesto macroeconomico, in particolare dal rallentamento dell'inflazione, dovuto alle politiche monetarie restrittive adottate dalle banche centrali, e dalla normalizzazione dei prezzi delle commodities energetiche.

I principali indici in cui è presente il titolo A2A sono: FTSE MIB, STOXX Europe 600, STOXX Europe 600 Utilities, EURO STOXX, EURO STOXX Utilities, MSCI Europe Small Cap, WisdomTree International Equity, S&P Global Mid Small Cap, S&P Global Dividend Aristocrats.

Relazioni con azionisti e investitori

A2A si impegna costantemente a fornire risposte il più possibile puntuali ed esaustive alle specifiche esigenze e richieste della comunità finanziaria, favorendo la creazione di valore sostenibile.

Il Gruppo, già dal 2021, ha emanato la "Politica per la gestione del dialogo con la generalità degli Azionisti e gli altri Stakeholders rilevanti per la Società", consultabile sul sito internet www.gruppoa2a.it. In conformità con quanto stabilito nella Politica, A2A utilizza molteplici strumenti e canali di comunicazione, anche digitali, al fine di mantenere un engagement proattivo e costante con investitori e analisti, assicurando un elevato livello di disclosure e fornendo informazioni utili per l'analisi finanziaria.

Nel corso del 2023 il top management di A2A ha partecipato ai seguenti eventi dedicati alla comunità finanziaria:

- 4 webcast organizzati da A2A (presentazioni dei risultati societari annuali e trimestrali);
- 15 Roadshow, organizzati con la collaborazione di vari brokers, di cui 9 hanno coinvolto investitori azionari e 6 investitori obbligazionari. Negli incontri, effettuati presso le maggiori piazze finanziarie internazionali, sono state affrontate le principali tematiche inerenti alla strategia societaria e ai risultati infra-annuali;
- 1 *Outdoor Investor Day* presso alcuni impianti di A2A a Brescia (termovalorizzatore, depuratore di Verzano e sala controllo di Unareti). Durante l'evento è stato illustrato agli analisti e agli investitori istituzionali il percorso di sviluppo della Società nell'ambito dell'economia circolare;
- 8 conference di settore, di cui due focalizzate sulle tematiche di sostenibilità (*ESG Conference* di Kepler Cheuvreux e *Euronext Italian Sustainability Week*). I principali temi

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di Business

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5 Capitale Finanziario

Valore economico
distribuito

Relazioni con
gli azionisti

A2A nei rating
di sostenibilità

Finanza Sostenibile

Investimenti

Tassonomia
europea

A2A e la SFDR:
gli indicatori PAI

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

trattati hanno riguardato la traiettoria di riduzione delle emissioni, la gestione delle emergenze idriche, la *Just Transition*, la valutazione ESG della catena di fornitura e la finanza sostenibile.

Inoltre, A2A interagisce frequentemente con gli analisti *sell-side* che coprono il titolo (a fine 2023 la Società risultava seguita da 7 broker italiani e internazionali) e svolge attività di engagement diretto con numerosi analisti *buy-side* che aggiornano il loro modello su A2A.

In occasione delle Assemblee degli Azionisti di aprile e novembre, è stato condotto l'engagement con 4 Proxy Agency, le quali forniscono agli investitori istituzionali le raccomandazioni di voto sui punti all'ordine del giorno. Negli incontri, ai quali hanno partecipato i membri del Comitato Remunerazione e Nomine e il Direttore *People & Transformation*, sono state affrontate principalmente le tematiche relative alla remunerazione del top management, in particolare l'introduzione del sistema *Long Term Incentive* (si veda anche pag. 184) e le sue principali caratteristiche, nonché l'allineamento tra i piani di incentivazione del CEO e del *top management* e le strategie di sostenibilità del Gruppo. Al fine di promuovere e garantire un'informativa sempre più chiara e trasparente, nel 2023 è stata ampliata l'attività di comunicazione finanziaria attraverso il canale *web*. La sezione Investitori del sito internet istituzionale è stata rinnovata ed arricchita con nuovi contenuti come il bilancio interattivo e i tool di analisi dell'andamento borsistico, delle performance economico/finanziarie e di sostenibilità. Oltre alla documentazione istituzionale (Bilanci, comunicati stampa, presentazioni, informativa obbligazionaria e assembleare), nella sezione Investitori sono disponibili documenti finanziari a supporto della modellistica di analisti e investitori (*Investor Guidebook* e *Investor Databook*), redatti ad hoc dalla funzione *Investor Relations*. Sono stati inoltre rinnovati i contenuti *web* dedicati agli investitori ESG, tra cui gli approfondimenti su tematiche materiali e il Database ESG, documento che raccoglie i KPI storici di A2A più significativi per investitori e analisti.

5.3

A2A nei rating di sostenibilità

Uno dei modi in cui la sostenibilità si applica alla finanza è la pratica dell'investimento responsabile (SRI), in base alla quale considerazioni di ordine ambientale, sociale e/o di governance integrano le valutazioni di carattere finanziario che vengono svolte nel momento delle scelte di acquisto o vendita di un titolo.

Il Gruppo è attualmente incluso nei seguenti indici etici:

- MIB ESG.
- FTSE4Good Index.
- ECPI Euro ESG Equity.
- Ethibel Sustainability Index Excellence Europe.
- EURO STOXX Sustainability Index.
- Euronext Vigeo index: Eurozone 120.
- Standard Ethics Italian Index.
- Solactive Climate Change Index.
- Bloomberg Gender Equality Index.

Inoltre, A2A è inclusa nell'*Ethibel Excellence Investment Register* e nell'*Ethibel Pioneer Investment Register* e partecipa agli assessment di Vigeo-Eiris, S&P Global, Sustainalytics, MSCI, "Top 100 Green Utilities" (dell'*Energy Intelligence Group*), Gaia Research e Corporate Knights.

Per A2A la transizione è ecologica, condivisa ed equa: l'attenzione per i temi sociali, le comunità di riferimento e le proprie persone è molto alta. A tal proposito, da qualche anno il Gruppo risponde al *Diversity and Inclusion Assessment di Refinitiv* e al questionario per l'inclusione nel *Gender Equality Index di Bloomberg*.

Per il terzo anno consecutivo l'impegno di A2A per la responsabilità ambientale e sociale è stato riconosciuto a livello globale con l'**inclusione nello "S&P Global Sustainability Yearbook 2024"**, il report annuale redatto dall'agenzia di rating *Standard & Poor's* che evidenzia le aziende *leader* nel mondo per le loro pratiche di sostenibilità. Nel settore delle Multiutilities, il Gruppo si è posizionato sesto tra i 59 *peers* analizzati.

Sono inoltre stati diffusi i risultati dei questionari *Climate Change* e *Water Security* relativi al 2022 di CDP, organizzazione non-profit internazionale che rendiconta le *performance* delle aziende nel campo della sostenibilità ambientale. Le valutazioni ottenute confermano l'impegno del Gruppo nel processo di decarbonizzazione del Paese, con il conseguimento del punteggio B (scala A-F) nel questionario *Climate Change*, nonostante le sfide legate agli scenari energetici nazionali ed europei del 2022, e la conferma del rating A- in ambito Water, grazie ai progetti per la riduzione delle perdite idriche e ottimizzazione della rete.

Standard Ethics ha confermato anche per il 2023 il Corporate Rating di A2A a “EE+ (*very strong*)” con Outlook “Stabile”, evidenziando come la rendicontazione ESG del Gruppo sia allineata alle migliori pratiche internazionali; un costante aggiornamento delle *policy* in linea con le evoluzioni in sede ONU, OCSE e UE; gli obiettivi di decarbonizzazione, economia circolare e transizione energetica quali capisaldi della strategia di lungo termine del Gruppo e infine ha evidenziato le molteplici iniziative verso tematiche quali la diversità, l’inclusione e il coinvolgimento degli *stakeholder*.

Infine, a dicembre 2023 **MSCI** ha alzato il rating di A2A a BBB, dopo un anno di interlocuzione continue con gli analisti di MSCI per far comprendere loro a pieno i business di A2A e evidenziare tutte le iniziative svolte in ambito sociale e ambientale. Un importante risultato si è avuto sulla dimensione social dove segnalano come *best practice* l’impegno nella formazione e gestione dei talenti – anche su tecnologie emergenti, grazie alla presenza di un solido programma di sviluppo delle risorse umane; la presenza di un *engagement survey* per i dipendenti e la riduzione del *turnover*.

5.4 Finanza Sostenibile

Nel corso degli ultimi anni si è venuto a creare un rapporto molto forte tra la Finanza e la Sostenibilità. Non solo sono stati creati nuovi strumenti finanziari (es. *Green*, *Social*, *Sustainable Bond*, *Sustainability-Linked Bond*, *Green Loan*, *Sustainability-Linked Loan*, Investimenti agevolati BEI), che includono nelle loro logiche anche gli impatti di sostenibilità, ma sono aumentate in modo esponenziale le masse gestite secondo strategie di investimento sostenibile e responsabile. Attualmente, la maggioranza degli asset in gestione (AUM) in Europa, pari a 7 mila miliardi di euro su un totale di 12, è investita in fondi o strategie ESG (*Environment*, *Social* & *Governance*) che tengono in considerazione obiettivi di sostenibilità⁵.

Per quanto riguarda il mercato obbligazionario, nel 2023 i volumi delle emissioni con caratteristiche ESG hanno dimostrato resilienza, nonostante il complesso contesto macroeconomico caratterizzato dal rallentamento della crescita, forte inflazione e conseguente erosione del potere d’acquisto. Le emissioni globali di obbligazioni sostenibili hanno chiuso l’anno intorno al livello del 2022, leggermente al di sotto degli 800 miliardi di euro, con i green bond che rimangono il prodotto preferito dagli investitori. Nel 2023, infatti, i green bond hanno rappresentato oltre il 60% delle emissioni con etichetta ESG, registrando un leggero aumento rispetto al 2022⁶.

Sustainable Finance Framework e principali operazioni

Per A2A la Finanza Sostenibile è una leva importante per realizzare i due pilastri della strategia del Gruppo: transizione energetica ed economia circolare. Il Piano Strategico prevede infatti l’obiettivo specifico di arrivare ad oltre il 90% del debito sostenibile entro il 2030.

Per poter realizzare questo obiettivo A2A si è dotata nel maggio 2021 di un nuovo *Sustainable Finance Framework*, che per la prima volta in Italia, combina due approcci: il *Green – Use of Proceeds*, che consente la massima trasparenza circa l’utilizzo dei proventi nel breve termine per specifici progetti, e la componente *Sustainability-Linked*, che permette una lettura complessiva della strategia di Gruppo di più lungo termine, legando gli strumenti di debito a uno o più obiettivi di sostenibilità del Gruppo. I *KPIs* selezionati (fattore emissivo CO₂ di Scope 1; capacità installata da fonti rinnovabili; rifiuti trattati finalizzati al recupero di materia) contribuiscono al raggiungimento degli SDG 7, 11, 12 e 13 delle Nazioni Unite. Il *Framework* è stato successivamente aggiornato nel corso del 2022. Il *Sustainable Finance Framework*, che copre qualsiasi tipo di strumento finanziario, è stato redatto secondo i *Green Bond Principles* e i *Sustainability-Linked Bond Principles* pubblicati dall’*International Capital Market*

5. Fonte: [Funds and the state of European Sustainable Finance - MSCI](#)

6. Fonte: [Sustainable bond market: 2023 overview and outlook for 2024 - Crédit Agricole CIB \(ca-cib.com\)](#)

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di Business

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5 Capitale Finanziario

Valore economico
distribuito

Relazioni con
gli azionisti

A2A nei rating
di sostenibilità

Finanza Sostenibile

Investimenti

Tassonomia
europea

A2A e la SFDR:
gli indicatori PAI

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

Association (ICMA), e secondo i *Green Loan Principles* e *Sustainability-Linked Loan Principles* pubblicati dalla *Loan Market Association* (LMA). Vigeo Eiris, una delle principali agenzie internazionali di *rating* ESG, ha rilasciato una *Second Party Opinion* che conferma la solidità del *Sustainable Finance Framework* e ne attesta l'allineamento ai principi ICMA e LMA. L'agenzia ha inoltre evidenziato l'impegno di A2A nello sviluppo della Finanza Sostenibile e la sua posizione "Advanced" come emittente.

Per rafforzare il proprio impegno, individuare e sviluppare strumenti di finanza sostenibile, garantire la corretta gestione del processo di selezione dei progetti ed allocazione dei fondi, nonché monitorare l'impatto positivo sulle metriche ambientali, dal 2019 A2A ha creato un *Green Financing Committee* inter-funzionale. Questo Comitato, successivamente rinominato *Sustainable Financing Committee*, è presieduto dalla funzione Finanza e composto dalle funzioni di Pianificazione e Controllo, *Sustainability Development*, Strategia e *Investor Relations*.

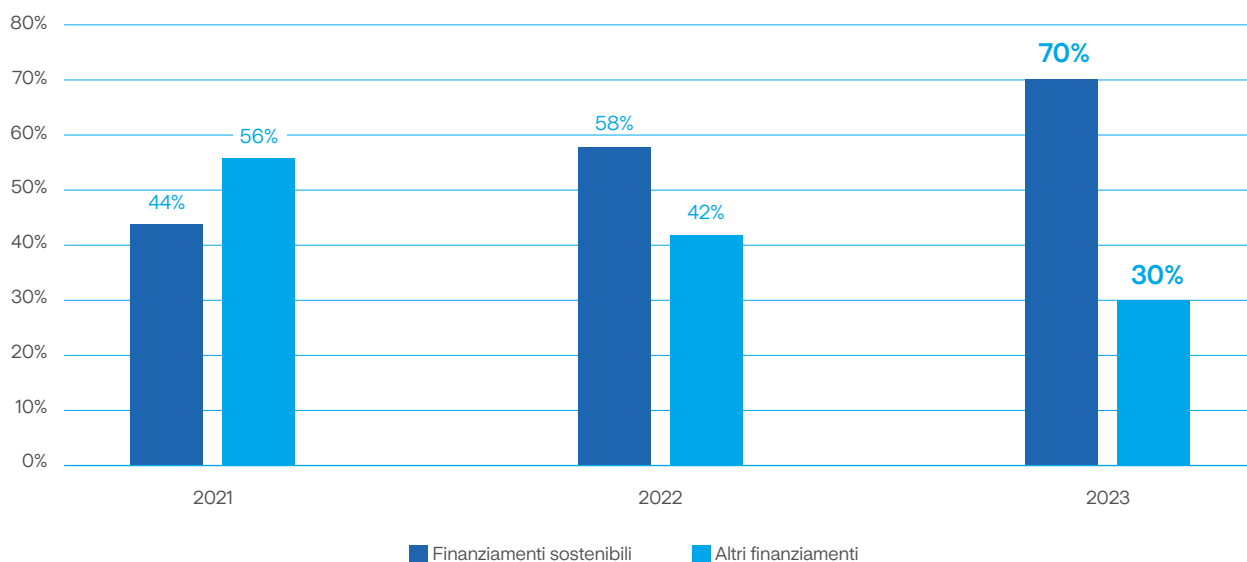
Nel 2023 il Gruppo ha strutturato le seguenti principali operazioni nell'ambito della finanza sostenibile:

- Gennaio 2023: nuovo **Green Bond** da 500 milioni di euro con durata 11 anni: i proventi dello strumento obbligazionario saranno utilizzati per il finanziamento di progetti green ammissibili alla Tassonomia Europea (EU Taxonomy Regulation 2020/852).

- Aprile 2023: nuova **polizza assicurativa KPI-linked per gli infortuni** dei dipendenti con l'inserimento di un obiettivo sostenibilità legato all'andamento degli infortuni professionali.
- Novembre 2023: nuova **polizza assicurativa KPI-linked di inquinamento** legata al raggiungimento di sette obiettivi di sostenibilità che riguardano la gestione dei rischi ambientali. Tra questi: numero di audit relativi alla componente ambientale, percentuale di impianti monitorati rispetto alla potenziale interferenza con la biodiversità e alcuni KPI specifici relativi ad attività di prevenzione e volti all'ottenimento della certificazione Ambiente Protetto.
- Dicembre 2023: **linea di credito per garanzie Green** inaugurale che consente di emettere garanzie classificate in rispetto dei criteri di eleggibilità dei progetti sottostanti basati sul *Sustainable Finance Framework* di A2A, la Tassonomia UE delle attività sostenibili e le linee guida internazionali a riguardo (tra cui le linee guida per gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite, i *Green Bond Principles* emessi da ICMA e i *Green Loan Principles* emessi da LSTA e LMA).

Grazie alle azioni portate avanti nel corso degli ultimi anni nell'ambito del funding, la quota di debito sostenibile di A2A ha raggiunto il 70% del debito totale al 31 dicembre 2023.

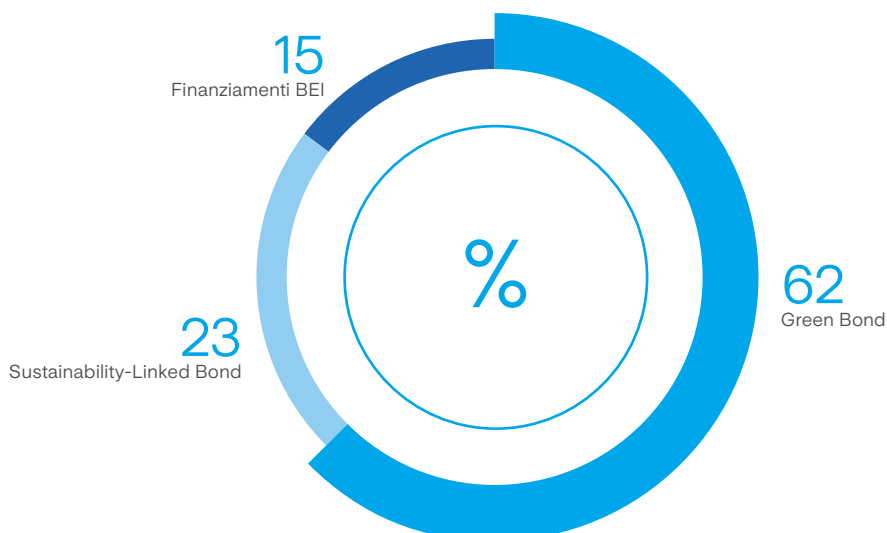
Figura 19 Andamento delle fonti di finanziamento tradizionali di A2A vs quelle sostenibili



A dicembre 2023 A2A ha **pubblicato il suo terzo Green Bond Report** relativo all'allocazione dei due *Green Bond* emessi nel 2022 per l'ammontare complessivo di 1,25 miliardi di euro. L'ammontare raccolto tramite *Green Bond* è stato interamente utilizzato per finanziare

gli *Eligible Green Projects*, allineati al 100% alla Tassonomia EU delle attività sostenibili. Il report, inoltre, è stato soggetto a verifica da parte di un provider esterno qualificato e la relazione del verificatore è allegata al documento stesso.

Figura 20 Debito ESG al 31.12.2023

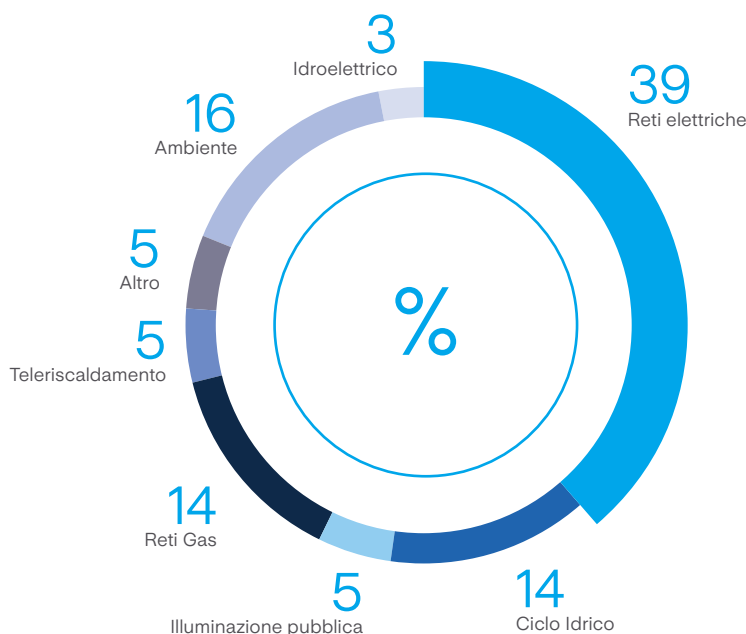


Finanziamenti BEI

A2A intrattiene inoltre una solida e storica relazione con la Banca Europea degli Investimenti (BEI) a supporto del programma di investimenti del Gruppo. L'Istituto europeo finanzia specifici progetti di investimento che rispondono a particolari requisiti di sostenibilità, applicando condizioni economiche generalmente più vantaggiose rispetto alle più comuni forme di finanziamento. Il processo di istruttoria e di controllo periodico della BEI prevede la richiesta di informazioni anche di carattere tecnico-finanziario, nonché la possibilità di ispezionare le sedi/impianti interessati dai progetti finanziati.

Nel 2023 BEI ha concesso ad A2A un **nuovo finanziamento di 200 milioni di euro** per l'estensione e la modernizzazione delle infrastrutture di distribuzione dell'energia elettrica in Lombardia, volti a contribuire al raggiungimento dei target nazionali ed europei di decarbonizzazione attraverso l'elettrificazione dei consumi. Tale finanziamento va ad aggiungersi ai numerosi finanziamenti già sottoscritti dal Gruppo con BEI, il cui valore al 31 dicembre 2023 si attesta a circa 621 milioni di euro.

Figura 21 Finanziamenti BEI per destinazione (%) al 31.12.2023*



* A novembre 2019, la BEI ha comunicato che, a partire dalla fine del 2021, interromperà il finanziamento di progetti sui combustibili fossili, compreso il gas.

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo Modello di Business

2 Governance

3 La Strategia sostenibile di A2A

4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

Valore economico distribuito

Relazioni con gli azionisti

A2A nei rating di sostenibilità

Finanza Sostenibile

Investimenti

Tassonomia europea

A2A e la SFDR: gli indicatori PAI

6 Capitale Manifatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

Engagement con gli Stakeholder

Inoltre, il Gruppo A2A ritiene cruciale un coinvolgimento di tutti gli stakeholder rilevanti, tra cui investitori, partner bancari, legislatori e aziende del proprio settore per confronto e condivisione delle best market practice per accelerare un'azione concreta volta allo sviluppo del mercato.

Sulla base di questo approccio, A2A continua a far parte del **Corporate Forum on Sustainable Finance (CFSF)** dal 2019 e del **Nasdaq Sustainable Bond Network (NSBN)** dal 2023.



Il CFSF, composto da 25 membri provenienti da 9 Paesi e 4 macrosettori di attività, ha l'obiettivo di sostenere e sviluppare la Finanza Sostenibile come strumento per contrastare i cambiamenti climatici e promuovere un'economia più sostenibile attraverso strumenti di finanziamento innovativi.

Nel corso degli ultimi quattro anni il CFSF ha risposto alle consultazioni più importanti tenute dall'Unione Europea che hanno riguardato le tematiche:

Tassonomia UE, *standard* UE per le obbligazioni verdi e *benchmark* climatici UE. Nel 2023 A2A ha ospitato a Bruxelles la riunione mensile del CFSF dedicata al confronto sui rispettivi percorsi di finanza ESG delle società partecipanti e le prospettive per il futuro.

Il NSBN è, invece, una piattaforma sulla Finanza Sostenibile che riunisce investitori, emittenti, banche d'investimento e organizzazioni specialistiche che permette al Gruppo di avere più visibilità della reportistica relativa ai Bond ESG.

Infine, da gennaio 2024 A2A è diventata membro della **International Capital Market Association (ICMA)**, l'ente promotore dei principi fondamentali per la crescita del mercato delle obbligazioni sostenibili come: i *Green Bond Principles* (GBP), i *Social Bond Principles* (SBP), e i *Sustainability-Linked Bond Principles* (SLBP). L'ICMA, inoltre, offre la possibilità di confrontarsi direttamente con un'ampia rete di stakeholder finanziari e di contribuire al miglioramento delle linee guida esistenti e allo sviluppo di nuovi strumenti finanziari e prassi di mercato. A2A è anche entrata a far parte del gruppo di lavoro ICMA sulla reportistica degli impatti relativi agli *Use of Proceeds Bond*.

5.5

Investimenti

Nel 2023 il Gruppo ha effettuato investimenti in coerenza con il Piano Industriale, basandosi sui due principali pillar di Economia Circolare e Transizione energetica, per un totale di 1.376 milioni di euro.

Di questi, il 46% ha riguardato investimenti per la BU *Smart Infrastructures*: in particolare, sono stati effettuati importanti investimenti sulle reti elettriche e gas, al fine di favorire l'elettrificazione dei consumi e aumentare la resilienza delle reti, sul ciclo idrico integrato e sullo sviluppo delle reti del teleriscaldamento.

Il 24% degli investimenti ha riguardato, invece, la BU *Generazione*: è stato autorizzato il nuovo impianto CCGT nella Centrale di Monfalcone e sono stati effettuati dei miglioramenti infrastrutturali finalizzati ad aumentare l'efficienza e la flessibilità di produzione delle centrali di Cassano d'Adda e Piacenza. Importanti investimenti hanno riguardato il settore delle rinnovabili, con l'avvio dell'impianto eolico di Matarocco e l'inizio dei lavori per l'impianto fotovoltaico di Santo Stefano.

La quota di investimenti (16%) della BU *Ambiente* ha riguardato l'avvio della nuova linea 3 del termovalorizzatore di Parona e la conclusione della linea di depurazioni fumi del termoutilizzatore di Brescia.

Il resto degli investimenti ha riguardato la BU *Mercato* e la *Corporate*, rispettivamente per attività di sviluppo commerciale e di efficientamento energetico e per riqualificazione e gestione delle sedi e delle infrastrutture ICT.

Figura 22 Investimenti per Business Unit

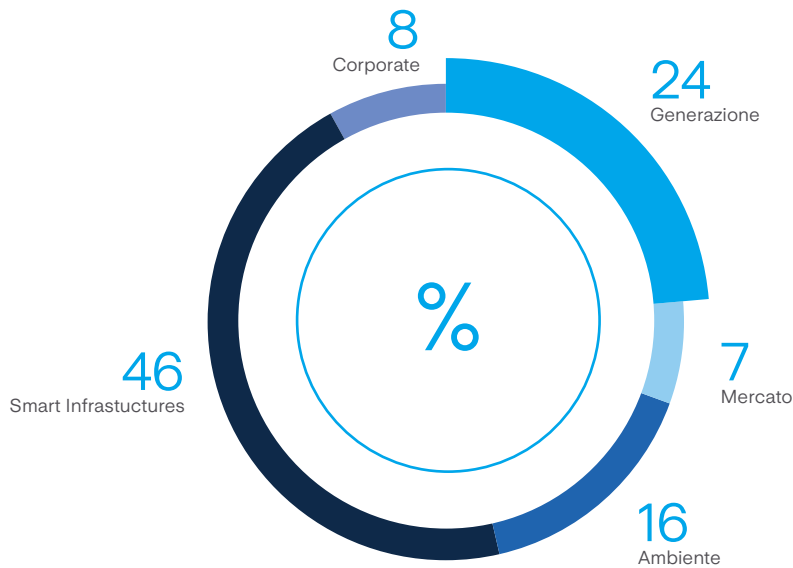
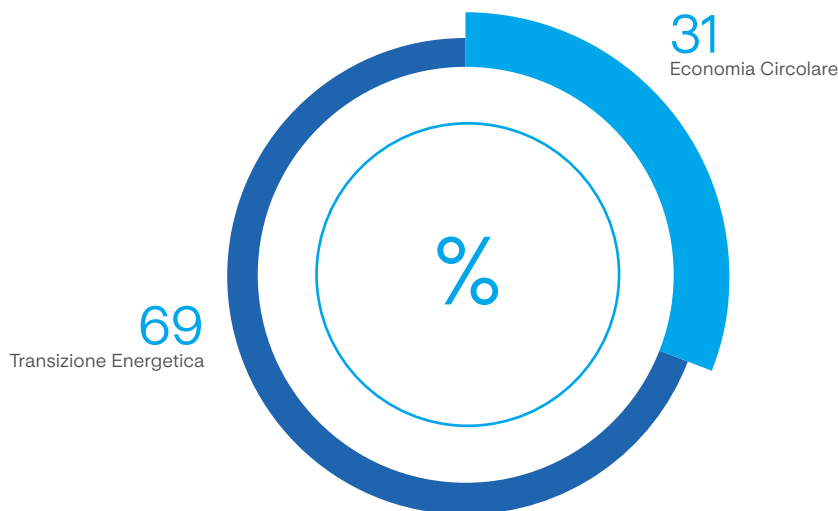


Figura 23 Investimenti per Driver di Piano



5.6
Tassonomia Europea

Il contesto normativo e gli obblighi di rendicontazione per il 2023

Il Regolamento UE 2020/852 (cd. Tassonomia) si inserisce nel contesto della regolamentazione finalizzata ad assicurare la transizione ecologica dell'Unione Europea verso l'obiettivo dell'azzeramento delle emissioni nette di gas ad effetto serra (GHG) al 2050, con un target intermedio di riduzione delle emissioni del 55% entro il 2030 rispetto ai livelli del 1990. In particolare, la Tassonomia ha l'obiettivo di stabilire i criteri per determinare se un'attività economica possa considerarsi ecosostenibile e conseguentemente determinare il grado di ecosostenibilità di un investimento. Ai sensi della normativa, sono considerate ecosostenibili le attività che contribuiscono ad almeno uno dei seguenti obiettivi ambientali, a patto che non

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di Business

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

Valore economico
distribuito

Relazioni con
gli azionisti

A2A nei rating
di sostenibilità

Finanza Sostenibile

Investimenti

Tassonomia
europea

A2A e la SFDR:
gli indicatori PAI

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

arrechino un danno significativo agli altri (c.d. criteri di DNSH) e che siano svolte nel rispetto di garanzie minime di salvaguardia sociale:

- mitigazione dei cambiamenti climatici;
- adattamento ai cambiamenti climatici;
- uso sostenibile e protezione delle risorse idriche e marine;
- transizione verso un'economia circolare;
- prevenzione e controllo dell'inquinamento;
- protezione degli ecosistemi e della biodiversità.

A giugno 2021, la Commissione Europea ha adottato formalmente il primo Atto Delegato Tecnico (di seguito: Climate Delegated Act) che definisce la lista di settori e attività economiche attualmente inclusi nella Tassonomia e i relativi criteri di vaglio tecnico che consentono di verificare se esse contribuiscono in modo sostanziale al raggiungimento degli obiettivi ambientali di mitigazione e di adattamento ai cambiamenti climatici.

Nel 2023 è stato approvato in Gazzetta Ufficiale il Regolamento delegato (UE) 2023/2846 della Commissione che, ad integrazione dell'originale Regolamento 2020/852, ha comportato l'entrata in vigore del "Environment Delegated Act" e, di conseguenza, l'approvazione definitiva dei criteri di contributo sostanziale relativi ai restanti quattro obiettivi. Il nuovo regolamento ha inoltre previsto delle integrazioni (o "Amendments") ai già approvati obiettivi di Mitigazione e Adattamento al cambiamento climatico.

Dal punto di vista della rendicontazione, la Commissione ha stabilito che, se un'attività economica apporta un contributo sostanziale a due o più dei sei obiettivi, il valore di fatturato, spese in conto capitale (Capex) e spese operative (Opex) deve essere calcolato per ciascuno di essi. Dal 1 Gennaio 2023 al 31 Dicembre 2023, tuttavia, per i nuovi quattro obiettivi approvati vi è l'obbligo di calcolare la sola percentuale di "ammissibilità". Di conseguenza, come previsto dalle normative, per il consuntivo 2023 il Gruppo A2A ha proceduto a:

- a) identificare le attività economiche "ammissibili" e "allineate" agli obiettivi Mitigazione e Adattamento al cambiamento climatico, ossia quelle attività che:
- risultano conformi ai criteri di vaglio tecnico definiti nel Climate Delegated Act;
 - non arrecano un danno significativo a nessuno degli altri obiettivi ambientali (cd. DNSH); e

- sono svolte nel rispetto delle garanzie minime di salvaguardia⁷.

b) Identificare le attività economiche "ammissibili" agli obiettivi uso sostenibile e protezione delle acque e delle risorse marine, transizione verso un'economia circolare, prevenzione e riduzione dell'inquinamento e protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi.

Attività economiche allineate del Gruppo A2A

Al fine di garantire l'adeguamento alle richieste del Regolamento UE 2020/852, il Gruppo A2A ha implementato già dallo scorso anno una specifica progettualità finalizzata all'individuazione delle proprie attività economiche "ammissibili" e "allineate" ai sensi del Regolamento stesso. Nel corso del 2023 il Gruppo di Lavoro incaricato ha affinato il processo in essere, integrando le richieste derivanti dall'analisi di ammissibilità delle nuove attività previste per i quattro obiettivi non ancora valutati, e riesaminato l'inquadramento del Gruppo A2A nell'ambito dei settori e attività economiche inclusi nel Climate Delegated Act ed ha coordinato lo svolgimento delle verifiche necessarie per qualificare le attività economiche come "ammissibili" e "allineate" alla Tassonomia, prevedendo un coinvolgimento fattivo nel processo anche dei referenti delle diverse Business Unit. Per ciascuna attività economica identificata è stata condotta la verifica del rispetto dei criteri di vaglio tecnico e dei criteri DNSH per poterla qualificare come "allineata". In particolare, la verifica di superamento dei primi è stata svolta coinvolgendo le funzioni tecniche di ciascuna Business Unit coinvolta, al fine di appurare se i singoli impianti fossero conformi a quanto previsto dal Regolamento. Per i criteri DNSH, invece, la verifica ha interessato ulteriori funzioni, tra cui la funzione Enterprise Risk Management di Gruppo, owner del Climate Risk Assessment di A2A, con la quale si è proceduto a verificare se quanto richiesto dagli Atti Delegati rilevanti fosse rispettato, in termini di rischi identificati e misure di mitigazione individuate e implementate. I DNSH relativi agli altri obiettivi sono invece stati verificati con le funzioni tecniche delle singole Business Unit.

Tale processo ha portato all'identificazione delle seguenti categorie di attività economiche "ammissibili" all'obiettivo Mitigazione al Cambiamento climatico:

- 4.1. Electricity generation using solar photovoltaic technology: la generazione di energia elettrica da pannelli fotovoltaici della BU Generazione risulta un'attività ammissibile e, per la maggior parte degli impianti del Gruppo, allineata. Gli unici impianti che

7. Ai sensi dell'art. 18 del Regolamento UE 2020/852, le garanzie minime di salvaguardia sono "procedure attuate da un'impresa che svolge un'attività economica al fine di garantire che sia in linea con le linee guida OCSE destinate alle imprese multinazionali e con i Principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani, inclusi i principi e i diritti stabiliti dalle otto convenzioni fondamentali individuate nella dichiarazione dell'Organizzazione internazionale del lavoro sui principi e i diritti fondamentali nel lavoro e dalla Carta internazionale dei diritti dell'uomo."

- non superano i criteri *Do Not Significant Harm* sull'economia circolare sono quelli installati presso le Centrali di Chivasso, Sermide, Brindisi e San Filippo del Mela che, rispetto alla potenza totale installata da fotovoltaico di Gruppo risultano avere un peso trascurabile. Inoltre, l'impianto fotovoltaico di Sermide non supera il criterio *Do Not Significant Harm* sulla biodiversità. Tali impianti non sono pertanto stati considerati allineati;
- 4.3. Electricity generation from wind power: la generazione di energia eolica degli impianti della BU Generazione risulta un'attività ammissibile e allineata;
- 4.5. Electricity generation from hydropower: la generazione di elettricità da fonte idroelettrica degli impianti della BU Generazione risulta un'attività ammissibile e allineata;
- 4.8. Electricity generation from bioenergy: rientrano come ammissibili in questa categoria gli impianti biogas e biomasse della BU Ambiente. Tutti gli asset risultano essere allineati ai criteri di vaglio tecnico e agli specifici DNSH;
- 4.9. Transmission and distribution of electricity: le reti di distribuzione di proprietà del Gruppo (in particolare facenti parte la BU Smart infrastructures) sono state considerate ammissibili e allineate, al netto di una porzione di rete a Salò, che si inserisce in un'area protetta e per questa motivazione non supera i criteri *Do Not Significant Harm* sull'obiettivo della biodiversità;
- 4.11. Storage of thermal energy: le centrali termiche del Gruppo (BU Smart infrastructures) sono state associate a questa attività e considerate allineate ai criteri tecnici previsti dal Regolamento;
- 4.14. Transmission and distribution networks for renewable and low-carbon gases: la rete gas di proprietà del Gruppo (in particolare facente parte la BU Smart infrastructures) risulta un'attività ammissibile, mentre, con riferimento all'allineamento, sono considerate tali solo le attività volte all'identificazione e riparazione delle perdite di gas sulla rete stessa;
- 4.15. District heating/cooling distribution: l'attività copre la rete di teleriscaldamento e teleraffrescamento di proprietà del Gruppo (BU Smart Infrastructures). Alcune reti non risultano allineate in quanto non efficienti in accordo alle normative vigenti richieste dall'Atto Delegato. L'efficienza delle reti allineate risulta essere confermata attraverso il rilascio delle attestazioni del GSE;
- 4.16. Installation and operation of electric heat pumps: l'attività è considerata allineata con particolare riferimento alle centrali di Canavese, Famagosta e Lodi della BU Smart Infrastructures;
- 4.20. Cogeneration of heat/cool and power from bioenergy: l'attività comprende le centrali a biomasse di Cremona e di Lodiche risultano anche allineate al Regolamento;
- 4.25. Production of heat/cool using waste heat: le centrali di proprietà o in gestione al Gruppo e che rientrano nella BU Smart Infrastructures, che generano calore utilizzando gas di scarto sono incluse in questa attività, che risulta altresì allineata nella sua interezza;
- 4.29. Electricity generation from fossil gaseous fuels: la generazione di elettricità da impianti termoelettrici a gas naturale della BU Generazione è stata inclusa nella presente attività prevista dall'Atto Delegato relativo al Gas e Nucleare; tuttavia, nessun impianto del Gruppo supera i criteri tecnici di screening, per cui l'attività non risulta allineata;
- 4.30. High-efficiency co-generation of heat/cool and power from fossil gaseous fuels: la cogenerazione da impianti della BU Smart Infrastructures è stata inclusa come attività ammissibile, ma non allineata, in quanto non vengono superati i criteri tecnici di screening previsti dal Regolamento;
- 4.31. Production of heat/cool from fossil gaseous fuels in an efficient district heating and cooling system: la produzione di calore da gas naturale degli impianti della BU Smart Infrastructures è stata inclusa come attività ammissibile, ma non allineata, in quanto non vengono superati i criteri tecnici di screening previsti dal Regolamento;
- 5.1. Construction, extension and operation of water collection, treatment and supply systems: sono ricompresi gli impianti di distribuzione idrica di proprietà e gestiti dal Gruppo (BU Smart Infrastructures) e le reti ad essi connesse. L'attività risulta parzialmente allineata, in

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di Business

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5 Capitale Finanziario

Valore economico
distribuito

Relazioni con
gli azionisti

A2A nei rating
di sostenibilità

Finanza Sostenibile

Investimenti

[Tassonomia
europea](#)

A2A e la SFDR:
gli indicatori PAI

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

quanto in alcuni casi non vengono rispettati i limiti previsti per il consumo medio netto di energia per l'estrazione e il trattamento, mentre in altri (Casto e Sabbio Chiese) non è rispettato il DNSH relativo all'uso sostenibile e protezione delle acque e delle risorse marine;

- 5.3. Construction, extension and operation of wastewater collection and treatment: sono ricompresi gli impianti di depurazione degli effluenti di proprietà e gestiti dal Gruppo (BU Smart Infrastructures) e le reti fognarie ad essi connesse. L'attività risulta parzialmente allineata, in quanto in alcuni casi non vengono rispettati i limiti previsti per il consumo medio netto di energia per il trattamento delle acque reflue, mentre in altri (Pavone del Mella e Pontevico) non è rispettato il DNSH relativo all'uso sostenibile e protezione delle acque e delle risorse marine;
- 5.5. Collection and transport of non-hazardous waste in source segregated fractions: comprende tutte le attività di raccolta differenziata dei rifiuti non pericolosi della BU Ambiente e il loro trasporto verso gli impianti di smaltimento. L'attività è totalmente allineata;
- 5.6. Anaerobic digestion of sewage sludge: rientrano in questa attività l'impianto fanghi di Corteolona e l'impianto a Biogas di Agripower (BU Ambiente). Entrambi gli impianti superano i criteri di vaglio tecnico e pertanto sono ammissibili;
- 5.7. Anaerobic digestion of bio-waste: per questa attività sono stati considerati gli impianti Forsu di Lachiarella e Cavaglià (BU Ambiente), entrambi allineati ai criteri posti dal Regolamento;
- 5.8. Composting of bio-waste: gli impianti di compostaggio di Corteolona e Bedizzole della BU Ambiente risultano allineati ai criteri del Regolamento;
- 5.9. Material recovery from non-hazardous waste: rientrano in questa attività gli impianti di trattamento di rifiuti non pericolosi della BU Ambiente. Alcuni tra questi non superano il criterio tecnico di screening (impianti di Castenedolo, Fombio, Coccaglio, Muggiano e Cavaglià e Novate Vialba), che richiede la conversione del 50%, in termini di peso, dei rifiuti in entrata in materia prima secondaria;
- 5.10. Landfill gas capture and utilization: gli impianti installati presso le discariche del Gruppo (BU Ambiente) rientrano in questa attività. Gli impianti di Cascina Maggiore, Calcinato, Buffalora, Castenedolo, Castegnato, Comacchio, Villafalletto e Cavaglià non sono considerati allineati, in quanto non superano i criteri tecnici di screening del Regolamento;

6.15. Infrastructure enabling low-carbon road transport and public transport: l'attività copre l'installazione di punti di ricarica per veicoli elettrici su suolo pubblico. Tale attività è considerata completamente allineata a quanto previsto dal Regolamento;

- 7.1. Construction of new buildings: in tale attività rientra la costruzione della nuova Torre A2A, la quale risulta essere conforme ai requisiti previsti;
- 7.3. Installation, maintenance and repair of energy efficiency equipment: l'attività comprende gli interventi riguardanti l'illuminazione pubblica e i servizi di efficienza energetica presso terze parti, condotti dalla BU Smart infrastructures e considerati allineati al Regolamento;
- 7.4. Installation, maintenance and repair of charging stations for electric vehicles in buildings (and parking spaces attached to buildings): l'attività copre il servizio di installazione di punti di ricarica per veicoli elettrici presso asset di terzi. Tale attività è considerata completamente allineata a quanto previsto dal Regolamento;
- 7.6. Installation, maintenance and repair of renewable energy technologies: sono compresi gli interventi di manutenzione e installazione di tecnologie per la generazione di energia elettrica da fonti rinnovabili (es. pannelli fotovoltaici) su asset terzi. L'attività risulta allineata ai criteri previsti dal Regolamento;
- 8.1. Data processing, hosting and related activities: rientrano le attività condotte da A2A Smart City che, per l'anno di reporting non sono considerate allineate in quanto non conformi ai criteri tecnici di screening dell'attività;

In seguito all'introduzione dei restanti quattro obiettivi, è stato possibile calcolare le attività ammissibili a:

- 1) Transizione verso un'economia circolare:
 - 2.3. Collection and transport of non-hazardous and hazardous waste: in termini di ammissibilità, tale attività risulta essere sovrapponibile al valore calcolabile nell'attività 5.5 dell'obiettivo Mitigazione, in quanto la quota parte di rifiuti pericolosi raccolti e trasportati non risulta essere distinguibile in termini di commesse e, in ogni caso, trascurabile in termini di quantità e importi;
- 2.5. Recovery of bio-waste by anaerobic digestion or composting: in tale attività sono stati considerati gli impianti Forsu (Lachiarella e Cavaglià), gli impianti di compostaggio (Corteolona e Bedizzole) e l'impianto fanghi Corteolona;
- 2.7. Sorting and material recovery of non-hazardous waste: in tale attività sono considerati tutti gli impianti di recupero materia già mappati nell'attività 5.9 dell'obiettivo Mitigazione, ad eccezione di Novare Vialba;

3.1. Construction of new buildings: in tale attività viene considerata la costruzione della nuova Torre A2A.

2) Uso sostenibile e protezione delle acque e delle risorse marine:

2.1. Water Supply: rientrano i sistemi di raccolta, trattamento e fornitura destinati al consumo umano. In termini di ammissibilità, tale attività è considerabile sovrapponibile a quanto già mappato in 5.1 dell'obiettivo Mitigazione;

2.2. Urban Waste Water Treatment: rientrano le infrastrutture per le acque reflue urbane. In termini di ammissibilità, tale attività è da considerare sovrapponibile a quanto già mappato in 5.3 dell'obiettivo Mitigazione.

3) prevenzione e riduzione dell'inquinamento:

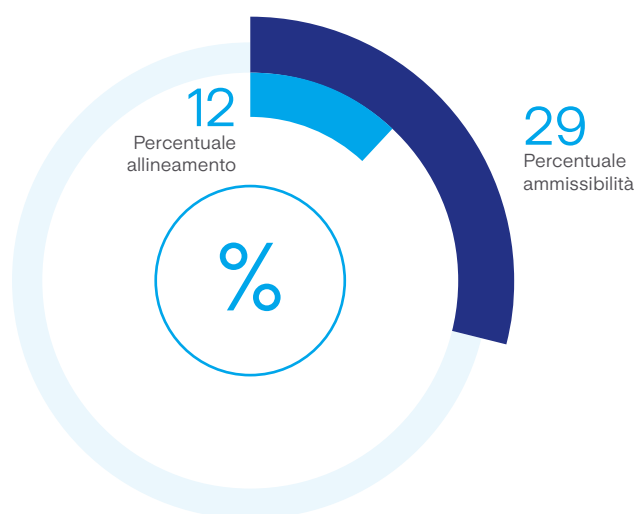
2.2. Treatment of hazardous waste: in tale attività vengono considerati gli impianti dedicati al trattamento dei rifiuti pericolosi, inclusi gli inceneritori di rifiuti non riciclabili. In particolare, rientrano in tale attività gli impianti di Filago, Tecnoa, ElectroMetal, SED e Giussago (Piattaforma e inertizzazione).

Per quanto riguarda l'obiettivo Adattamento al cambiamento climatico, il Gruppo non è in grado di scorporare le poste economiche delle attività ad esso connesse dalle altre già mappate come precedentemente elencato, motivo per cui per l'esercizio 2023 tale obiettivo non verrà rendicontato.

Successivamente, in coordinamento con la funzione Pianificazione e Controllo di Gestione, è stato gestito in modo centralizzato il processo di raccolta dei dati di fatturato, spese in conto capitale (CapEx) e spese operative (OpEx) riferiti alle suddette attività economiche al fine di quantificare e rendicontare gli indicatori richiesti dalla Tassonomia. Tale coinvolgimento si è reso necessario anche per garantire la coerenza tra le grandezze rendicontate nell'ambito della disclosure prevista dalla Tassonomia e quanto determinato nell'ambito del *reporting* finanziario, come richiesto dalla normativa. Tutta l'analisi è stata implementata su un applicativo informatico dedicato che ha permesso di mappare le singole voci di conto economico associate alle attività ammissibili e allineate.

Di seguito si riportano i tre KPI determinati a valle delle risultanze delle suddette attività, che sono finalizzati a rappresentare la misura in cui le attività svolte dal Gruppo A2A sono "ammissibili" e "allineate" ai sensi del Regolamento Tassonomia. Sono stati riportati nel Supplemento al presente documento, da pagina 24, i modelli standard di rendicontazione previsti dal Regolamento delegato UE 2021/2178 nonché alcune specifiche metodologiche.

Figura 24 Turnover



Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1
Il Gruppo A2A e il suo Modello di Business

2
Governance

3
La Strategia sostenibile di A2A

4
Stakeholder engagement e analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

Valore economico distribuito

Relazioni con gli azionisti

A2A nei rating di sostenibilità

Finanza Sostenibile

Investimenti

Tassonomia europea

A2A e la SFDR: gli indicatori PAI

6
Capitale Manifatturiero

7
Capitale Naturale

8
Capitale Umano

9
Capitale Intellettuale

10
Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

Figura 25 CapEX

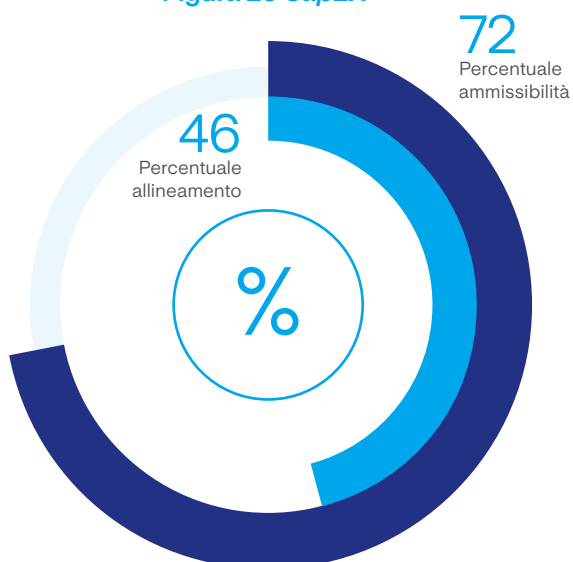
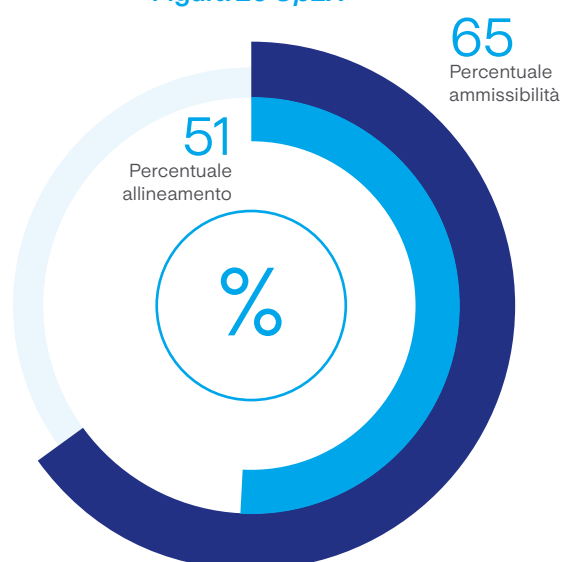


Figura 26 OpEX



Si precisa che gli indicatori sono stati calcolati su base consolidata avendo cura di evitare rischi di *double counting*; in particolare, sono state considerate le elisioni delle partite infragruppo ed apportati i necessari accorgimenti nel caso di ricavi, spese in conto capitale e spese operative comuni a più attività economiche.

Figura 27 Tassonomia - KPI per obiettivo

Anno finanziario 2023			
Attività economica	Codice	Porzione di Fatturato Ammissibile %	Porzione di Fatturato Allineata %
Attività ammissibili dalla Tassonomia			
Adattamento ai Cambiamenti Climatici	CCA	ND	ND
Mitigazione ai Cambiamenti Climatici	CCM	29,02%	12,44%
Acqua e Risorse Marine	WTR	0,71%	Na
Economia Circolare	CE	2,62%	Na
Prevenzione e Controllo dell'Inquinamento	PPC	0,53%	Na
Biodiversità ed Ecosistema	BIO	0	Na

Anno finanziario 2023			
Attività economica	Codice	Porzione di Opex Ammissibile %	Porzione di Opex Allineata %
Attività ammissibili dalla Tassonomia			
Adattamento ai Cambiamenti Climatici	CCA	ND	ND
Mitigazione ai Cambiamenti Climatici	CCM	64,50%	51,31%
Acqua e Risorse Marine	WTR	1,30%	Na
Economia Circolare	CE	7,85%	Na
Prevenzione e Controllo dell'Inquinamento	PPC	1,40%	Na
Biodiversità ed Ecosistema	BIO	0	Na

Anno finanziario 2023			
Attività economica	Codice	Porzione di Capex Ammissibile %	Porzione di Capex Allineata %
Attività ammissibili dalla Tassonomia			
Adattamento ai Cambiamenti Climatici	CCA	ND	ND
Mitigazione ai Cambiamenti Climatici	CCM	71,59%	46,39%
Acqua e Risorse Marine	WTR	5,95%	Na
Economia Circolare	CE	6,46%	Na
Prevenzione e Controllo dell'Inquinamento	PPC	1,16%	Na
Biodiversità ed Ecosistema	BIO	0	Na

Non è stato possibile calcolare le percentuali relative all'adattamento ai cambiamenti climatici in quanto non è possibile segregare puntualmente la quota di investimenti specifici per questo obiettivo, per ciascuna attività considerata

Infine, si ricorda che il Gruppo A2A opera nel rispetto delle c.d. “*minimum safeguards*” previste dalla normativa e si è dotato di solide procedure in materia di diritti umani, anticorruzione, gestione della fiscalità e gestione delle pratiche concorrenziali. Per approfondimenti su politiche adottate, modello di gestione, analisi dei rischi e azioni specifiche sui suddetti ambiti, si rinvia alle seguenti sezioni nell’ambito del presente documento: Governance a pag. 24 e Gestione delle controversie nel Supplemento a pag. 93.

5.7

A2A e la Sustainable Finance Disclosure Regulation: gli indicatori PAI

A seguito dell’entrata in vigore del Regolamento (UE) 2019/2088 relativo all’informativa sulla sostenibilità nel settore dei servizi finanziari (SFDR⁸ – *Sustainable Finance Disclosure Regulation*), che si pone come obiettivi quelli di garantire una maggiore trasparenza in merito alle caratteristiche ambientali e sociali e sulla sostenibilità all’interno dei mercati finanziari e creare standard comuni per la comunicazione e la diffusione di informazioni relative a questi aspetti, gli intermediari finanziari, in virtù dell’art. 4 del predetto Regolamento, sono tenuti a pubblicare periodicamente un’informativa inerente i principali effetti negativi (PAI – *Principal Adverse Impact*) delle proprie decisioni di investimento su fattori di sostenibilità.

L’aumento della trasparenza e l’introduzione di *standard* rendono più difficile per i gestori patrimoniali il “*greenwashing*” sui loro prodotti e consentono agli investitori di confrontare molto più facilmente le opzioni di investimento in base al grado di rilevanza dei fattori ESG all’interno del processo decisionale di investimento.

Seguendo il quadro fornito dall’SFDR, gli indicatori PAI (derivanti dal principio della Tassonomia Europea DNSH - *Do Not Significant Harm*) sono raggruppati per classe d’investimento (investimenti in società investite, obbligazioni sovrane e attivi immobiliari) e per temi ambientali, sociali, di governance e relative ai collaboratori, nonché rispetto dei diritti umani e anticorruzione. In particolare, gli indicatori PAI includono 14 KPI obbligatori riferiti alle aziende investite.

Per assicurare la corretta rappresentazione dei PAI riferiti al proprio *business* da parte dei suoi investitori, il Gruppo di seguito fornisce i dettagli sugli indicatori applicabili.

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di Business

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5 Capitale Finanziario

Valore economico
distribuito

Relazioni con
gli azionisti

A2A nei rating
di sostenibilità

Finanza Sostenibile

Investimenti

Tassonomia
europea

A2A e la SFDR:
gli indicatori PAI

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

8. <https://eur-lex.europa.eu/IT/legal-content/summary/sustainability-related-disclosures-in-the-financial-services-sector.html>

Figura 28 Indicatori PAI

Tema	Indicatore PAI	Indicatore A2A nel 2023
Emissioni di gas a effetto serra	1. Emissioni di gas a effetto serra	Scope 1 – 5.600.628 tCO ₂ Scope 2 location based – 136.887 tCO ₂ Scope 2 market based – 22.730 tCO ₂ Scope 3 – 9.350.588 tCO ₂ Perdite di trasmissione e distribuzione – 69.422 tCO ₂ Totale (con Scope 2 market based) – 15.043.368 tCO ₂
	2. Impronta di carbonio	Non applicabile
	3. Intensità dei gas a effetto serra	1.019 t/mln
	4. Esposizione al settore dei combustibili fossili	1.992 Mld di euro
	5. Quota di consumo e produzione di energie non rinnovabili	L'energia elettrica prodotta nel 2023 deriva da: 48% gas naturale 38% fonti rinnovabili 8% prodotti petroliferi 3% frazione non rinnovabile dei rifiuti 2% carbone I consumi di energia elettrica del Gruppo sono 100% rinnovabili.
	6. Intensità del consumo energetico per settore climatico ad alto impatto	0,10 GWh/mln
Biodiversità	7. Attività che influiscono negativamente su aree sensibili in termini di biodiversità	Non abbiamo evidenza di impatti negativi. Per maggiori informazioni si rimanda al paragrafo 7.4 Totale della Biodiversità
Acqua	8. Emissioni nell'acqua	Carichi trattati – COD (t) – 14.653 Carichi trattati – BOD (t) – 6.390 Carichi trattati – azoto totale (t) – 1.815 Carichi trattati – Fosforo (t) – 206 Per maggiori informazioni si rimanda al paragrafo 7.3 Tutela della risorsa idrica.
Rifiuti	9. Rapporto di rifiuti pericolosi e rifiuti radioattivi	Rifiuti speciali totali – 738.691 t Di cui pericolosi – 144.939 t Di cui non pericolosi – 593.752 t Non comprendono i rifiuti trattati nei termovalorizzatori
Questioni riguardanti fattori sociali e collaboratori	10. Violazioni dei principi del Global Compact delle Nazioni Unite e delle Linee guida dell'Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economico (OCSE) destinate alle imprese multinazionali	Nessuna violazione
	11. Assenza di processi e meccanismi di compliance per monitorare la conformità rispetto ai principi del Global Compact delle Nazioni Unite e delle Linee guida OCSE destinate alle imprese multinazionali	Processi e meccanismi presenti
	12. Disparità di retribuzione tra i sessi	RAL medio donna/uomo per qualifica per il 2023 Dirigenti 101,6% Quadro 94,2% Impiegati 91,6% Operaio 93,1%
	13. Diversità di genere nel consiglio d'amministrazione	41%
	14. Esposizione ad armi controverse (mine antiuomo, munizioni a grappolo, armi chimiche e biologiche)	Non applicabile

	Lettera agli stakeholder
	Nota metodologica
	1 Il Gruppo A2A e il suo Modello di Business
	2 Governance
	3 La Strategia sostenibile di A2A
	4 Stakeholder engagement e analisi di materialità
Metodo di quantificazione e note	5 Capitale Finanziario
Emissioni GHG scopo 1, 2, 3 e totale	Valore economico distribuito
Indicatore non direttamente applicabile ad A2A, in quanto calcolato dall'investitore sulla base dei dati di cui sopra	Relazioni con gli azionisti
Impronta carbonio per ricavi	A2A nei rating di sostenibilità
Ricavi da attività legate al settore dei combustibili fossili	Finanza Sostenibile
Quota produzione energia non rinnovabile sul totale e quota consumo di energia elettrica	Investimenti
Consumo energetico per ricavi	Tassonomia europea
Non abbiamo evidenza di impatti negativi.	A2A e la SFDR: gli indicatori PAI
Emissioni nell'acqua	6 Capitale Manifatturiero
Rifiuti pericolosi generati (No rifiuti radioattivi)	7 Capitale Naturale
Anche al fine di garantire lo svolgimento della propria attività in conformità ai principi del Global Compact delle Nazioni Unite e alle Linee guida dell'OCSE destinate alle imprese multinazionali, il Gruppo A2A ha adottato specifiche policy e procedure che riguardano, inter alia, il rispetto dei diritti umani, la tutela del lavoro, della salute e della sicurezza, la salvaguardia dell'ambiente, la lotta alla corruzione e alle pratiche anticoncorrenziali e, in generale, il pieno adempimento alle normative vigenti.	8 Capitale Umano
Tali policy e procedure prevedono processi e meccanismi volti a prevenire la violazione dei richiamati principi, a monitorare il rispetto degli stessi e a individuare eventuali casi di non conformità e a mitigarne le conseguenze. Tra le principali policy e procedure adottate, si evidenziano il Codice Etico, la Policy sui Diritti Umani, la Policy Anticorruzione, la Linea guida per le segnalazioni, anche anonime, del Gruppo A2A (Whistleblowing), i Modelli di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001, il Codice di Condotta Antitrust, la Carta per le pari opportunità e l'uguaglianza sul lavoro, la Dichiarazione di impegno DE&I, la Policy Sustainable Procurement, i Sistemi di Gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza, le Linee Guida per la Gestione dei Conflitti d'Interessi nel Gruppo A2A, la Procedura per la Gestione delle Sponsorizzazioni e la Procedura per la Gestione delle Erogazioni Liberali nel Gruppo A2A.	9 Capitale Intellettuale
Gender pay gap medio	10 Capitale Relazionale
Quota delle donne nel CdA	Relazione della Società di Revisione
A2A non è coinvolta in questo tipo di attività	GRI Content Index
	TCFD Content Index



Capitale Manifatturiero



Il contesto di riferimento

La transizione verso un'economia decarbonizzata, negli ultimi anni, ha dovuto fronteggiare diversi ostacoli, come la pandemia, la crisi russo-ucraina, l'aumento dei prezzi delle materie prime e per ultimo, l'*escalation* israelo-palestinese, con le relative conseguenze geopolitiche indirette sul commercio mondiale che transita dal Mar Rosso.

Le priorità politiche e gli investimenti dei vari Paesi sono stati necessariamente rivisti per fronteggiare le sfide emergenti e assicurare l'approvvigionamento energetico ai cittadini. Tuttavia, gli accordi per contrastare il cambiamento climatico rimangono attivi, e richiedono sempre maggiori sforzi. In un *report* sui "credible pathways", l'*International Energy Agency* (IEA) sostiene che la capacità produttiva delle rinnovabili deve essere triplicata rispetto ai livelli del 2022 entro il 2030: significherebbe installare oltre 1.200 GW all'anno entro la fine del decennio. I principali ostacoli¹ allo sviluppo delle rinnovabili riguardano l'inadeguatezza delle infrastrutture e, in particolare, delle reti di distribuzione, l'insufficiente capacità di storage e di flessibilità delle reti stesse, i ritardi nei permessi, la difficoltà nel finanziamento dei progetti, le sempre più frequenti preoccupazioni legate alla tutela della natura e della biodiversità, e le problematiche di approvvigionamento delle materie prime, soprattutto delle "terre rare". Per questo, è necessaria una sinergia tra i principali *player* del settore, in grado di accelerare il passaggio a tecnologie sempre più efficienti e disponibili, e i governi, che devono costituirsi come enti semplificatori dei processi autorizzativi.

Si fa notare che nel 2023, una spinta inaspettata alle rinnovabili è stata data dall'aumento del prezzo del gas, con l'obiettivo di ridurre la dipendenza dalle fonti fossili². Ciò ha comportato una crescita della produzione di energia da fonti rinnovabili in Italia del 15,4% rispetto al 2022, ed una conseguente crescita della quota di mercato, dove le rinnovabili hanno coperto circa il 36,8% della domanda di energia elettrica nazionale.

Le fonti rinnovabili che hanno contribuito maggiormente alla produzione di energia elettrica nel 2023 sono state, rispettivamente l'idroelettrico, il fotovoltaico e l'eolico, con un contributo pari al 12%, 10% e 7,6% sul totale della richiesta elettrica del Paese³.

Strettamente correlati al cambiamento climatico, gli eventi estremi, che hanno avuto luogo con frequenza e intensità sempre maggiore anche alle latitudini europee nel corso degli ultimi anni, hanno reso evidente l'urgenza di intervento a protezione dei bacini idroelettrici. Se il 2022 è stato per l'Italia l'anno meno piovoso e più caldo degli ultimi 60 anni, il 2023 vede l'alternanza tra la coda secca del 2022 e precipitazioni intense e fortemente concentrate, indice di una tropicalizzazione del clima. Questa alternanza di periodi più o meno piovosi è un ulteriore problema a cui gli impianti devono far fronte, in quanto li verificarsi

di piogge intense in ristretti periodi temporali non consente uno sfruttamento ottimale del bacino e può creare problemi alla stregua di quelli occorrenti in periodi di carenza idrica. Secondo lo studio "Acqua: azioni e investimenti per l'energia, le persone e i territori"⁴ presentato da TEHA – *The European House* Ambrosetti in collaborazione con A2A, questo scenario emergenziale richiede un pacchetto d'investimenti da 48 miliardi di euro in dieci anni per superare la crisi, recuperare acqua per le esigenze di famiglie, agricoltura e industria e rilanciare lo sviluppo dell'idroelettrico, l'unica fonte rinnovabile programmabile, asset strategico per la sicurezza energetica del Paese. L'idroelettrico è una risorsa chiave per raggiungere il *target* legato alla generazione da fonti rinnovabili al 2030 in Italia. Infatti, anche con il massimo dispiegamento di solare ed eolico, senza il pieno apporto dell'idroelettrico, il nostro Paese non sarebbe in grado di raggiungere gli obiettivi di quota di rinnovabili sul fabbisogno elettrico nazionale stabiliti dalla bozza del nuovo PNIEC (pari al 65%).

Per contenere gli effetti dei fenomeni idrici estremi sul settore energetico, gli operatori possono efficientare il parco impiantistico esistente e realizzare nuove infrastrutture.

Nella ricerca sono state identificate 5 linee di investimento prioritarie:

- costruzione di nuovi pompaggi idroelettrici sfruttando gli invasi già esistenti;
- interventi per valorizzare in ottica energetica i rilasci degli invasi esistenti a scopo irriguo;
- *repowering* degli impianti idroelettrici esistenti;
- realizzazione di nuovi impianti mini-idroelettrici;
- interventi per valorizzare in ottica energetica il ruolo dei fiumi e dei bacini alpini e appenninici.

Al settore idrico si aggiunge quello della valorizzazione dei rifiuti, su cui l'Europa ha posto obiettivi particolarmente sfidanti: la Direttiva 2018/850 prevede un obiettivo vincolante in base al quale, entro il 2035, potrà essere conferito in discarica al massimo il 10% del totale dei rifiuti urbani. Gli Stati membri pienamente allineati agli obiettivi sono quelli che hanno investito nelle proprie capacità di riciclaggio e conversione dei rifiuti in energia: la Svezia, ad esempio, invia il 60% dei suoi rifiuti al recupero energetico, mentre Belgio e Finlandia trattano rispettivamente il 48% e il 58%

1. <https://kpmg.com/it/it/home/insights/2023/12/turning-the-tide-in-scaling-renewables.html>

2. <https://www.qualenergia.it/articoli/rinnovabili-elettriche-crescita-2023-calo-generazione-fonti-fossili/>

3. https://download.terna.it/terna/Rapporto_Mensile_Dicembre_23_8dc1752b3455abb.pdf e <https://www.mase.gov.it/sites/default/files/Decreto%20CER.pdf>

4. <https://www.ambrosetti.eu/news/acqua-azioni-e-investimenti-per-lenergia-le-persone-e-i-territori/>

dei loro rifiuti negli impianti di *Waste-to-Energy*. In Italia, i rifiuti rappresentano la quarta materia prima di origine antropica, ma circa il 20% è ancora conferito in discarica, in quanto gli impianti di termovalorizzazione sono ancora numericamente troppo esigui e collocati soprattutto nel Nord Italia, mentre il Centro-Sud del Paese evidenzia un *gap* impiantistico che non è ancora stato colmato. L'Italia oggi presenta un'opportunità di recupero energetico dai rifiuti (urbani e industriali) e fanghi di depurazione pari a oltre 8 milioni di tonnellate, che consentirebbe la generazione di oltre 7 TWh di energia elettrica, pari a circa il 2% del fabbisogno annuale di elettricità dell'Italia.



Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo Modello di Business

2 Governance

3 La Strategia sostenibile di A2A

4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

Il capitale manifatturiero nella Business Unit Ambiente

Il capitale manifatturiero nella Business Energia - Unit Generazione e Trading

Il capitale manifatturiero nella Business Unit Smart Infrastructures

Cybersecurity

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

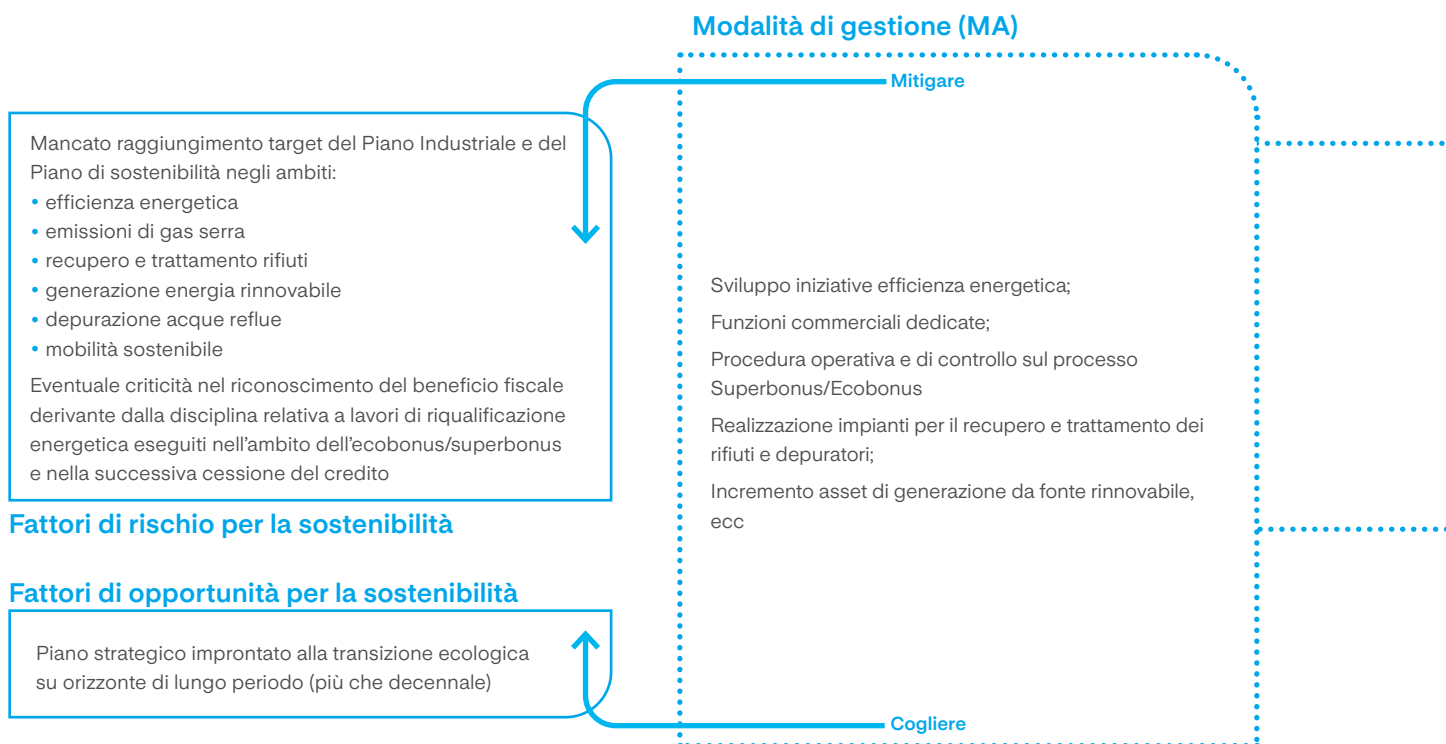
TCFD Content Index

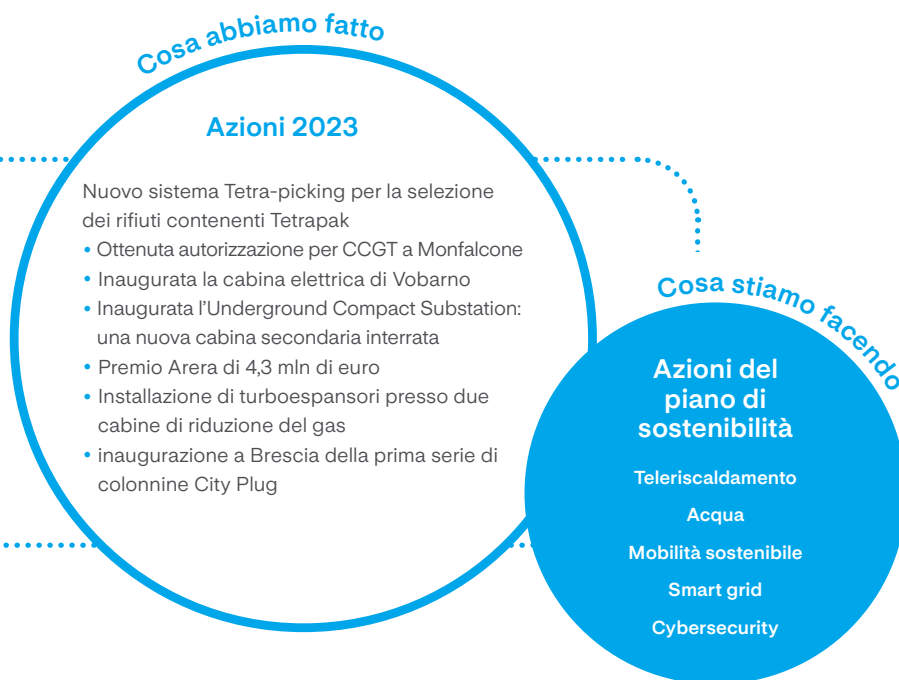
TEMA: Infrastrutture per la transizione ecologica

Il Gruppo mira all'eccellenza delle proprie *performance* operative in termini di affidabilità, qualità e sicurezza dei servizi offerti, promuovendo attività di manutenzione continua degli impianti aziendali, l'utilizzo delle BAT (*Best Available Technology*) e l'applicazione di strumenti e tecnologie innovative. A2A, inoltre, contribuisce alla

transizione ecologica (adattamento e mitigazione dei cambiamenti climatici) impegnandosi in investimenti volti all'innovazione e alla digitalizzazione delle infrastrutture esistenti, in ottica di efficientamento energetico, incentiva attività di ricerca e sviluppo legate alla mobilità sostenibile e allo sviluppo delle rinnovabili.

#Transizione energetica #Mobilità #Innovazione sostenibile #Resilienza #Adattamento #Efficienza





Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di *Business*

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
*Stakeholder
engagement*
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

**6
Capitale
Manifatturiero**

*Il capitale
manifatturiero
nella Business Unit
Ambiente*

Il capitale
manifatturiero
nella *Business
Energia - Unit
Generazione
e Trading*

Il capitale
manifatturiero
nella *Business Unit
Smart Infrastructures*

Cybersecurity

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
*Content
Index*

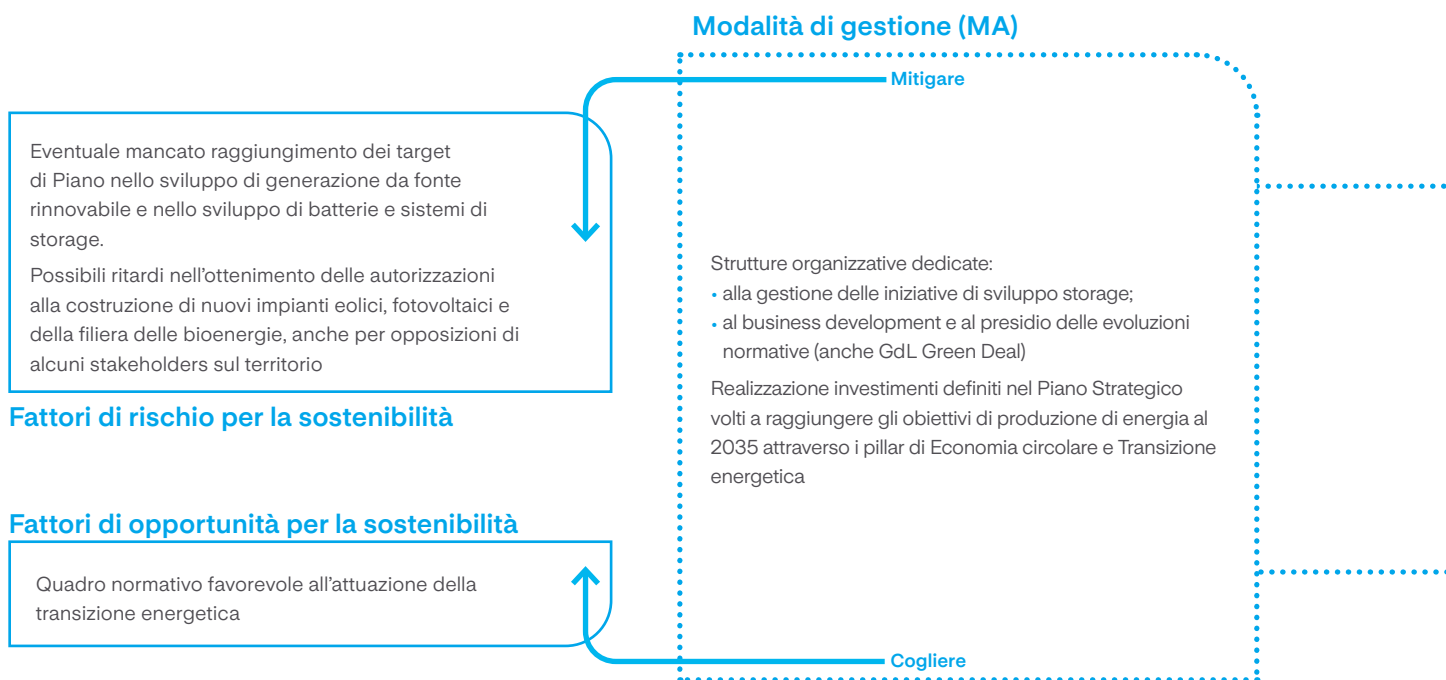
TCFD
*Content
Index*

TEMA: Autonomia energetica

Tramite le sue attività di efficientamento energetico e gli investimenti per lo sviluppo delle Fonti di Energia Rinnovabili (FER) disponibili sul territorio nazionale, il Gruppo contribuisce alla transizione del Paese verso l'autonomia energetica. Al fine di incrementare

l'autoproduzione energetica nazionale, A2A promuove anche la valorizzazione energetica dei rifiuti e degli scarti di produzione agricola e alimentare per sostenere lo sviluppo della filiera del biometano, incentivando gli investimenti in impianti di produzione.

#FER #Fonti rinnovabili #mix energetico #autoproduzione #valorizzazione rifiuti #sicurezza energetica





Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di *Business*

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
*Stakeholder
engagement*
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

*Il capitale
manifatturiero
nella Business Unit
Ambiente*

Il capitale
manifatturiero
nella *Business
Energia - Unit
Generazione
e Trading*

Il capitale
manifatturiero
nella *Business Unit
Smart Infrastructures*

Cybersecurity

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
*Content
Index*

TCFD
*Content
Index*

6.1

Il Capitale Manifatturiero nella *Business Unit Ambiente*

Gli impianti della *Business Unit Ambiente* ricoprono tutte le fasi del ciclo integrato dei rifiuti: dalla gestione di riciclerie, piattaforme ecologiche e discariche ad impianti di trattamento e recupero di energia e materia.

Figura 29 Tipologia di impianti e localizzazione geografica della BU Ambiente

Tipologia di impianto	Numero di impianti	Localizzazione	Capacità	u.d.m.
Trattamento e recupero di materia	26	Lombardia Piemonte	1,9	Mt/a
TMB (Trattamento meccanico biologico)	7	Lombardia Piemonte	0,6	Mt/a
Termovalorizzatori	9 Di cui 1 è il TV di Como di Acinque	Calabria Lombardia	270 (di cui 6 del TV di Acinque)	MWe
			664 (di cui 42 del TV di Acinque)	MWt
Discariche (capacità installata)	11	Emilia-Romagna Lombardia Piemonte Puglia	7,7	Mm ³
Produzione biogas	34	Abruzzo Emilia-Romagna Friuli-Venezia Giulia Lazio Lombardia Piemonte Sardegna Sicilia Toscana Umbria	38	MWe
Biomassa	4	Lombardia, Puglia	28	MWe
			11	MWt

I rifiuti in ingresso negli impianti del Gruppo ammontano a 4,3 milioni di tonnellate (di cui 95 nel Termovalorizzatore di Como), di questi, circa 4,2 milioni sono trattati presso gli impianti e smaltiti secondo diverse modalità. Non vengono inclusi i rifiuti trattati negli impianti gestiti per conto terzi (es. Termovalorizzatore di Acerra e impianto CSS di Caivano).

La quantità di rifiuti trattati nel 2023 negli impianti del Gruppo è aumentata del 16% rispetto all'anno precedente. Il Gruppo Acinque ha trattato 95kt di rifiuti nel Termovalorizzatore di Como. Al netto del contributo del Gruppo Acinque, si registra un aumento sia dell'energia elettrica (+41% rispetto allo scorso anno, per un totale di 2.043 GWh) che dell'energia termica (+4%, per un totale di 1.506 GWh) derivanti dalla valorizzazione dei rifiuti.

Il Gruppo Acinque ha prodotto e immesso in rete 212 GWh di energia termica e 61 GWh di energia elettrica.

L'impegno del Gruppo per l'economia circolare si concretizza anche nella valorizzazione di quei rifiuti che non sono utilmente riciclabili come materia attraverso il loro recupero negli impianti di termovalorizzazione (WtE – *Waste to Energy*). Vengono trasformati in energia elettrica e, nel caso di impianti di cogenerazione, in calore da immettere nella rete di

teleriscaldamento. La termovalorizzazione dei rifiuti rappresenta l'ultima fase virtuosa del ciclo integrato di gestione dei rifiuti e presenta importanti vantaggi in termini di sostenibilità e tutela dell'ambiente, consentendo di risparmiare risorse energetiche, di generare nuovo valore da restituire al territorio e contribuire al raggiungimento dell'obiettivo europeo di limitazione del ricorso alle discariche e di trattare in modo sicuro e definitivo i rifiuti residuali della raccolta differenziata. Il trattamento è completamente sicuro e all'insegna dell'innovazione tecnologica: i rifiuti trattati sono selezionati con rigorosi controlli all'ingresso e il controllo delle emissioni viene garantito attraverso il monitoraggio continuo delle emissioni, che sono mantenute ampiamente e costantemente al di sotto dei livelli stabiliti dalle più recenti norme di settore.

A tal proposito, nel 2023, è entrata in funzione la **terza linea di produzione del Termovalorizzatore di Parona**; questa permetterà di aumentare la capacità produttiva di circa 180 kton/anno, per una capacità di trattamento totale di circa 380 kton/anno. La nuova linea è stata sviluppata installando le migliori tecnologie disponibili, quali un sistema di combustione a griglia di ultima generazione ed un sistema di trattamento fumi a secco tale da trapiantare i valori più sfidanti previsti dalla normativa applicabile. Tale configurazione costruttiva è inoltre in grado di massimizzare il recupero

dell'energia dai rifiuti attraverso la cessione di energia elettrica, consentendo quindi un minore sfruttamento delle fonti convenzionali/combustibili fossili con tutti i benefici connessi. L'energia annua producibile dall'impianto e cedibile alla Rete elettrica di Trasmissione Nazionale (RTN), a regime, sarà pari a circa 211 GWh_e.

Obiettivo @2035

7 milioni di tonnellate di rifiuti trattate

Nel 2023, presso il centro integrato di trattamento dei rifiuti di **Corteolona**, è stato completato il progetto di integrazione dell'esistente impianto di essiccazione dei fanghi, con una sezione di **produzione di biometano** tramite digestione anaerobica installata a monte degli essiccatori. I serbatoi di stoccaggio e il *pulper* del trattamento dei fanghi del vecchio impianto per il recupero in agricoltura sono stati utilmente impiegati assieme alla nuova componente aggiuntiva costituita da una centrifuga, da un modulo di *upgrading* (modulo che permette la purificazione del biogas e la sua trasformazione in biometano) e dalle tubazioni di collegamento per sfruttare il potere metanigeno dei fanghi prima dell'essiccazione. L'iniziativa, infatti, prevede di riattivare le reazioni biologiche della componente metanigena ancora presente nei fanghi disidratati attraverso la miscelazione con acqua e il successivo invio della miscela ottenuta ai serbatoi dove avviene il processo di digestione anaerobica. A regime sarà possibile trattare 100 mila tonnellate di fanghi per ottenere ogni anno circa 4 milioni di metri cubi di biogas, trasformandone la maggior parte in 2 milioni di metri cubi di biometano e per la restante quota destinandolo a produzione di energia elettrica. Il fango digestato prodotto ha come destino l'impianto di essiccazione e, per una parte, la termovalorizzazione. L'impianto rientra nel regime incentivante per la produzione del biometano previsto dal D.M. 2 Marzo 2018 finalizzato alla promozione dell'uso del biometano e degli altri biocarburanti avanzati nel settore dei trasporti. Il biometano prodotto **sarà pertanto utilizzato per le flotte delle società di raccolta dei rifiuti del Gruppo**. Il progetto rappresenta quindi un esempio di vera economia circolare con chiusura all'interno del Gruppo del ciclo del recupero.

Si sono conclusi nel 2023 le **attività di revamping del sistema di filtrazione fumi con recupero di calore del termovalorizzatore di Brescia**. Sono stati installati, su tutte le tre linee dell'impianto, nuove sezioni di trattamento dei fumi costituite da torri di lavaggio per l'ulteriore depurazione delle componenti acide prima dell'emissione in atmosfera e nuovi sistemi catalitici ad altissima efficienza, finalizzati all'abbattimento degli ossidi di azoto, combinati con sistemi di recupero termico tramite condensazione dei fumi. Inoltre, è stato realizzato un impianto di trattamento dell'acqua per la produzione di acqua osmotizzata/demineralizzata utilizzata sia per il processo di depurazione fumi sia per il ciclo termico. Il progetto nel suo complesso è finalizzato quindi alla riduzione delle emissioni delle componenti acide e degli ossidi di azoto nelle emissioni in atmosfera, al recupero del calore disperso dai fumi, con un incremento nella produzione di calore pari a circa 510 GWh/anno e alla riduzione dei consumi idrici.

Nel 2023 l'**impianto di Castelleone di Biofor è stato potenziato e convertito alla produzione di biometano**, ottenuto dalla purificazione (*upgrading*) del biogas. L'impianto ogni anno, attraverso la valorizzazione di 40.000 tonnellate di effluenti zootecnici, 2.500 tonnellate di sottoprodotti agroalimentari e 60.000 tonnellate di FORSU avviati a digestione anaerobica, consentirà la produzione di 5,2 milioni di metri cubi di biometano, pari al fabbisogno di circa 5.000 famiglie. L'impianto consente quindi di valorizzare energeticamente le deiezioni animali, mitigando l'impatto ambientale che le stesse avrebbero se lasciate libere in atmosfera o sparse nei campi. A valle del processo di produzione di biometano, si producono inoltre 95.000 tonnellate di digestato equiparabile ai fertilizzanti naturali, in grado di restituire al suolo sostanza organica e nutrienti (tra cui azoto, fosforo e potassio), permettendo così la riduzione dell'uso di fertilizzanti chimici quali, ad esempio, l'urea.

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di Business

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

*Il capitale
manifatturiero
nella Business Unit
Ambiente*

Il capitale
manifatturiero
nella Business
Energia - Unit
Generazione
e Trading

Il capitale
manifatturiero
nella Business Unit
Smart Infrastructures

Cybersecurity

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

Nel contesto delle progettualità promosse nel 2023, è stato realizzato in collaborazione con *partner* tecnologici, un **innovativo sistema robotico nell'ambito del waste-sorting, atto a selezionare i rifiuti contenenti Tetra Pak** dal flusso di carta e cartone processati presso l'impianto di selezione e recupero di Via Beltrami a Novate Milanese. La tecnologia **"Tetra Picking"**, prima sul mercato,

permette di ottenere una resa di selezione del Tetra Pak altissima (superiore al 90%) e consente il riciclo completo di tale flusso, che separato dagli altri può essere inviato a cartiere specializzate per la valorizzazione sia del materiale fibroso sia di quello polimerico. Attualmente il sistema, già in esercizio per il flusso di carta raccolta nell'ambito dell'appalto per il Comune di Milano, è in fase di certificazione.

6.2

Il Capitale Manifatturiero nella *Business Unit* Generazione e Trading

La Business Unit Generazione e *Trading* si occupa della gestione del portafoglio impianti di generazione del Gruppo e dell'attività di *trading* sui mercati nazionali ed esteri di tutte le *commodity* energetiche (gas, energia elettrica, titoli ambientali). La produzione di energia elettrica (ed il bilanciamento della rete), avviene in modo sempre più diversificato e sostenibile attraverso diverse tipologie di impianti, le cui capacità sono presenti nella tabella sotto riportata.

Figura 30 Tipologia di impianti e localizzazione geografica della BU Generazione e Trading**

Tipologia	N. Impianti	Localizzazione	Capacità	U.d.m
Eolico	6	Basilicata, Campania, Puglia, Sardegna, Sicilia, Spagna	273	MWe
Compensatori sincroni	2	Puglia	492	MVAr
Termoelettrico*	9	Abruzzo, Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Lombardia, Piemonte, Puglia, Sicilia	6.272	MWe
Fotovoltaico	106	Abruzzo, Calabria, Campania, Emilia-Romagna, Lazio, Lombardia, Marche, Piemonte, Puglia, Sardegna, Sicilia, Toscana, Trentino-Alto Adige, Spagna	315 Di cui 1 MWe del Gruppo Acinque	MWe
Nuclei idroelettrici	5	Lombardia, Friuli-Venezia Giulia, Calabria	1.945 Di cui 19 MWe del Gruppo Acinque	MWe

*Esclusa la Centrale di Scandale che non è consolidata nei dati del presente documento

**Quest'anno sono stati presi in considerazione le potenze nette degli impianti.

Nel 2023, nonostante il permanere di incertezze sulla catena di fornitura gas e possibili rischi di mercato derivanti dal conflitto israelo-palestinese, si è assistito ad una normalizzazione dei prezzi dell'energia, la cui volatilità si è ridotta grazie a temperature invernali più miti e alla riduzione della produzione industriale, che ha comportato un calo della domanda di energia elettrica e di gas. Permangono, comunque, elementi di incertezza e di debolezza, ad esempio l'approvvigionamento del gas che per quasi il 40% del fabbisogno italiano dipende da un singolo Paese (non più la Russia, ma l'Algeria).

La produzione di energia elettrica del Gruppo, nel 2023, si è attestata a 12 TWh (in riduzione di circa il 30% rispetto al 2022 e al netto del Gruppo Acinque, che ha prodotto circa 3,5 TWh di energia), principalmente dovuta a un calo di spazio di mercato per i CCGT, causato da molteplici fattori, quali la ripresa dell'idroelettrico, un maggiore *import* dagli stati confinanti e un generale calo della domanda. Si

segnala, inoltre, che grazie alla maggiore piovosità - rientrata nei valori medi storici stagionali - la produzione da impianti idroelettrici è cresciuta rispetto all'annualità precedente, attestandosi a circa 3,7 TWh e allineandosi alla produzione media storica (+37% rispetto al 2023).

La produzione eolica e fotovoltaica si è attestata complessivamente a 0,8 TWh, con un incremento del 21% rispetto alla produzione del 2022. Tale incremento produttivo è dovuto principalmente ad un cambio di perimetro sia per acquisizione di nuovi progetti e sia per l'avvio di impianti già costruiti.

Tra i progetti più rilevanti nel settore idroelettrico, volti ad ottimizzare l'utilizzo della risorsa idrica, si segnala l'intervento di **asportazione dei sedimenti** del Bacino di Isola dell'impianto idroelettrico di Prestone (Provincia di Sondrio). L'intervento ha portato al ripristino della capacità utile d'invaso nei termini previsti nel Piano Operativo approvato dagli Enti.

Il parco termoelettrico, nel 2023, è stato interessato da una serie di potenziamenti. È stato, infatti, concluso l'intervento di **potenziamento del CCGT di Piacenza** tramite AGP³ (+81 MW), che ha consentito, tra l'altro, un miglioramento del rendimento dell'impianto. Nel sito di **Cassano d'Adda (MI)**, inoltre, sono stati installati 6 motori *peaker*, per una capacità complessiva aggiuntiva di 108 MW e che entreranno in funzione nel corso del 2024, contribuendo a soddisfare i picchi di richieste della rete.

Il nuovo CCGT previsto sul sito di **Monfalcone** ha ottenuto, nel corso del 2023, l'**Autorizzazione Unica** per la costruzione e l'esercizio, in linea con l'accordo di programma siglato da A2A nel marzo del 2023 per la riqualificazione del sito, i cui lavori inizieranno nel corso del 2024. Per la Centrale ad olio combustibile di San Filippo del Mela, Terna ha confermato il regime di essenzialità dell'impianto per il 2024; i percorsi autorizzativi per la riconversione del sito sono comunque in corso di svolgimento.

Ulteriori interventi, finalizzati ad un miglioramento di efficienza, sostenibilità e innovazione delle Centrali di produzione di energia del Gruppo sono stati:

- progettualità volte alla migliore **gestione della reportistica verso enti terzi**; in particolare, per garantire una maggiore standardizzazione dei sistemi, il Gruppo si è dotato di una piattaforma unica che consente la raccolta delle informazioni in una reportistica strutturata in grado di alimentare in maniera automatica la Relazione Annuale Integrata, obbligatoria ai sensi dell'AIA, indirizzata agli enti;
- **attività di dematerializzazione dei documenti tecnici** e dei manuali ad oggi presenti negli archivi di impianto, patrimonio storico e funzionale delle Centrali, che permette una migliore fruibilità dei documenti su piattaforma digitale Arxiv e sugli altri applicativi collegati;
- la prosecuzione del progetto di **gemello digitale degli impianti**, conosciuto come progetto **Impianti 360°**, che tramite navigabilità 3D, consente all'utente di visualizzare la documentazione associata a ciascuno strumento; il beneficio derivante è una maggiore efficienza e sostenibilità per la riduzione degli spostamenti, in particolare nei nuclei idroelettrici, per loro natura diffusi su un'area vasta, che comporterebbe tempi lunghi di spostamento.

La crescita nel settore fotovoltaico ed eolico

Gli interventi volti alla crescita degli impianti fotovoltaici ed eolici del Gruppo sono stati molteplici nel corso del 2023. Il principale è stato l'**avviamento del parco eolico di Matarocco**, in Sicilia, con una potenza installata di 30 MW. Inoltre, per l'impianto fotovoltaico di Fiera Milano, è stato realizzato un intervento di ampliamento, che ha portato la potenza installata a 3,9 MW, ed è stato avviato il cantiere per la seconda fase del progetto, che porterà ad un incremento aggiuntivo di 5,8 MW. A fine 2023 si sono, inoltre, svolte le gare per il *revamping* e *repowering* dell'impianto fotovoltaico di Cerveteri, che si concluderanno nel corso del 2024.

Inoltre, sono stati avviati i cantieri per la realizzazione di nuovi impianti fotovoltaici di Ciampino, Tarsia 1 e Tarsia 7, Tosti, Cilea e Mazara.

AEB ha cominciato i lavori per la **realizzazione di un impianto fotovoltaico** e delle relative opere connesse, denominato **"Santo Stefano"**, nel territorio confinante tra i comuni di Santa Maria la Longa (UD) e Pavia di Udine (UD). L'impianto, che dovrebbe essere completato entro il primo trimestre del 2025, avrà una potenza di picco di circa 60 MW.

Obiettivo @2035

6,3 TWh di produzione solare e fotovoltaica

3. Turbine a gas AGP (Advanced Gas Path): si tratta di una nuova tecnologia applicata alle turbine a gas che, tramite innovazione di design, nuovi materiali e software di controllo basato su modelli, permette miglioramenti in termini di capacità, efficienza, flessibilità e durata di vita della turbina, sempre mantenendo basse emissioni. www.ge.com/gas-power/services/gas-turbines/upgrades/advanced-gas-path-7f.

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di Business

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

*Il capitale
manifatturiero
nella Business Unit
Ambiente*

*Il capitale
manifatturiero
nella Business Unit
Energia - Unit
Generazione
e Trading*

*Il capitale
manifatturiero
nella Business Unit
Smart Infrastructures*

Cybersecurity

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

6.3

Il Capitale Manifatturiero nella *Business Unit Smart Infrastructures*

La *Business Unit Smart Infrastructures* ha la responsabilità di sviluppare e mantenere le infrastrutture che consentono l'erogazione dei servizi di distribuzione di elettricità e gas naturale, produzione e distribuzione di calore, gestione del ciclo idrico integrato (acquedotti, fognature e depuratori), ricarica di veicoli elettrici tramite le apposite colonnine, accesso a connettività banda larga e a servizi in ambito *Smart City* (installazione e monitoraggio sensoristica, raccolta dati e sviluppo *analytics*) e progettazione, realizzazione e manutenzione degli impianti di illuminazione pubblica. Il mantenimento e l'evoluzione di queste infrastrutture sono tra i fattori abilitanti per il conseguimento degli obiettivi della politica energetica nazionale ed europea.

Servizio distribuzione elettrica e gas

La rete per la distribuzione di energia elettrica ha un'estensione di 16.702 km in alta, media e bassa tensione, di cui 85% del totale risulta interrata. La rete è supportata inoltre da 35 cabine primarie e sottostazioni e da oltre 10mila cabine secondarie. La lunghezza dell'infrastruttura per la distribuzione di gas invece è di 13.933 km in media e alta pressione. La rete gas è dotata di oltre 200 cabine primarie (REMI) e oltre 2.500 cabine secondarie (GRF).

L'attività di distribuzione elettrica è gestita da Unareti, LD Reti, Retipiù, Camuna Energia, Lereti e Reti Valtellina Valchiavenna in Lombardia nelle province di Brescia, Como, Cremona, Lecco, Milano, Monza, Sondrio e Varese e nelle province di Udine e Venezia. Anche l'attività di distribuzione gas è gestita dalle stesse società, oltre a ASVT, con la quota più rilevante delle reti sita in Lombardia, nelle province di Bergamo, Brescia, Como, Lecco, Cremona, Lodi, Milano, Monza, Pavia.

Figura 31 Impianti della BU *Smart Infrastructures* per la distribuzione di energia elettrica e gas

Tipologia impianto	Estensione (km)
Reti elettriche	16.702 – di cui interrati 14.132 Di cui 586 di Acinque
Reti gas	13.933 Di cui 2.522 di Acinque

Attraverso la controllata Retragas Srl, il Gruppo gestisce anche le attività di trasporto regionale di gas naturale in Lombardia, Trentino-Alto Adige e Piemonte, con più di 386 km di rete e movimentando 319 Mm³ di gas naturale nel 2023.

Obiettivo @2035

106 cabine primarie installate

Nel 2023, l'energia elettrica distribuita è stata pari a 10.882 GWh, mentre la distribuzione di gas è stata pari a 2.491 Mm³.

Nel 2023, inoltre, è proseguito l'impegno di Unareti per il **miglioramento della resilienza delle reti elettriche**: a settembre è stata inaugurata la **cabina elettrica primaria di Vobarno**, in provincia di Brescia. La cabina, già esistente, è stata oggetto di importanti lavori di rifacimento di tutti gli impianti di bassa, media e alta tensione, e ne sono stati installati di nuovi con l'obiettivo di raddoppiare la potenza (circa 6MW) ed è stato messo in servizio un nuovo trasformatore AT/MT con potenza nominale di 40MVA. Nella riprogettazione dell'impianto è stata posta attenzione anche al paesaggio circostante, con il ripristino delle alberature e con attività di compensazione ambientale nell'area circostante la cabina.

A metà 2023 Unareti ha presentato al pubblico, durante il *forum multistakeholder* di Milano, il progetto **MiNDFlex Milan's Network Develops Flexibility**, nato per avviare una sperimentazione sulla rete elettrica di Milano, che permetterà al Distributore di ricorrere ad un mercato di servizi di flessibilità locale per ottimizzare la gestione e lo sviluppo della rete elettrica di distribuzione. La sperimentazione ricade nel contesto della delibera ARERA 352/21, con la quale l'Autorità ha avviato in Italia un percorso che coinvolgerà i Distributori e definirà le regole di un mercato locale per permettere alle utenze connesse alla rete di distribuzione di diventare risorse attive.

Nel mese di novembre 2023 A2A, in collaborazione con Schneider Electric, ha inaugurato presso lo *Smart Lab* di Unareti di Milano l'**Underground Compact Substation**: l'innovativo prototipo di cabina secondaria, completamente interrata, per contribuire a rendere la rete elettrica cittadina sempre più resiliente. L'infrastruttura - ideata da A2A attraverso un percorso di *open innovation* (vedi pag. 200) - è stata pensata per rendere più affidabile la rete cittadina e, grazie alle sue caratteristiche tecniche, è in grado di rispondere alle sfide del cambiamento climatico: infatti, la cabina è stata realizzata per resistere alle condizioni ambientali più critiche, come i rischi legati ad ondate di calore o allagamenti. Inoltre, il suo *design* innovativo risolve le problematiche legate alle dimensioni di una cabina tradizionale, riducendo il volume occupato e consentendo una maggiore flessibilità nella posa, in modo da ottimizzare lo spazio a disposizione senza impattare sull'ambiente circostante grazie al suo posizionamento sotto la superficie del suolo.

Unareti ha stretto un accordo con la società ZERO C, che gestisce un impianto di nuova concezione nel comune di Sesto San Giovanni, in cui vengono **trattati la frazione organica dei rifiuti solidi urbani e i fanghi di depurazione, al fine di convertirli in energia (elettrica e termica), biometano e fertilizzanti**. ZERO C è la società interamente pubblica nata per sostenere la transizione all'economia circolare nel ciclo dei rifiuti nel territorio della Città metropolitana di Milano. Ne sono soci Gruppo CAP – gestore del servizio idrico integrato della Città metropolitana di Milano – e i comuni di Cinisello Balsamo, Cologno Monzese, Cormano, Pioltello, Segrate e Sesto San Giovanni. **Grazie all'accordo con Unareti ZERO C può immettere direttamente nella rete di distribuzione gas a bassa pressione il biometano prodotto nel suo impianto, che diventa così disponibile per tutti gli utenti allacciati alla rete**. Si stima che potranno essere prodotti e poi immessi in rete circa 2,7 milioni di metri cubi di biometano all'anno, sufficienti a soddisfare la domanda di energia per il riscaldamento di 3.000 famiglie (circa 10.000 persone). L'allacciamento alla rete pubblica di distribuzione del gas naturale si inserisce nell'ambito del Piano di Sviluppo della rete di distribuzione dell'ATEM Milano 1 e, in coerenza con quanto presentato nell'offerta di gara, è stato realizzato gratuitamente da Unareti.

Le società Unareti, LD Reti e RetiPiù hanno ottenuto dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) un contributo complessivo di 4,3 milioni di euro per quattro progetti sperimentali ai sensi della delibera 404/2022/R/gas **“Progetti pilota di ottimizzazione della gestione e utilizzi delle infrastrutture del settore del gas naturale”**, in relazione alle prospettive di transizione energetica e decarbonizzazione. In particolare, Unareti implementerà un nuovo sistema di gestione basato sull'intelligenza artificiale per ridurre le emissioni di metano dalla rete; inoltre realizzerà nuovi generatori per recuperare l'energia normalmente dissipata nel passaggio dalla rete di trasporto a quella di distribuzione. LD Reti sperimenterà un sistema per ottimizzare l'immissione in rete del biometano prodotto dagli appositi impianti.

RetiPiù avvierà un progetto per ridurre l'impatto delle emissioni di metano provenienti dalla rete di distribuzione attraverso strumenti di monitoraggio innovativi che ne consentono la loro individuazione preventiva.

Le politiche energetiche attuali e soprattutto quelle future spingeranno sempre più **all'efficienza e al mantenimento in sicurezza delle condotte gas**, per cui è di primaria importanza individuare le tratte su cui un rifacimento/sostituzione porti i maggiori benefici possibili in termini di dispersioni. Questo anche considerando la partecipazione di Unareti all'interno della partnership OGMP 2.0, votata alla riduzione sensibile delle emissioni fuggitive di metano negli anni a venire (per approfondimenti si rimanda a pag. 150).

Unareti ha in corso due progetti rilevanti per l'ispezione delle reti. Il primo progetto è stato avviato nel 2021, in collaborazione con l'azienda **PICARRO**. Il sistema di rilevazione delle fughe gas di PICARRO si basa su una tecnologia radicalmente diversa rispetto ai sistemi tradizionali, denominata CRDS (*Cavity Ring-Down Spectroscopy*).

Questa è in grado di **rilevare la presenza di molecole di gas anche al di sotto delle parti per miliardo, grazie ad una precisa analisi delle proprietà ottiche del campione di atmosfera analizzato**. Dal punto di vista operativo, un automezzo viene dotato ed equipaggiato della strumentazione CRDS, insieme ad altri dispositivi per il monitoraggio delle condizioni meteo (es. anemometri) e sistemi di geolocalizzazione GPS. Questo mezzo percorre un percorso programmato scandagliando l'atmosfera in cerca di particelle di metano. Una volta rilevate, incrocia queste informazioni con quelle meteo e, tramite un algoritmo di intelligenza artificiale, identifica un'area, nota come LISA (*Leak Investigation Search Area*) che deve essere in seguito ispezionata da personale in campo per confermare la presenza o meno della fuga. A febbraio 2023, Unareti ha acquistato un mezzo dedicato alle ispezioni della rete nelle aree di Brescia, Bergamo e Milano, con un potenziale di indagine di circa 20 km di rete ispezionabili al giorno.

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di Business

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

Il capitale
manifatturiero
nella Business Unit
Ambiente

Il capitale
manifatturiero
nella Business Unit
Energia - Unit
Generazione
e Trading

Il capitale
manifatturiero
nella Business Unit
Smart Infrastructures

Cybersecurity

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

L'acquisto ha permesso quindi di iniziare, già dai primi mesi del 2023, le ispezioni sulla rete (sia in bassa che in media pressione) con l'obiettivo di coprire ogni anno la totalità della rete delle diverse aree oggetto di studio.

Il secondo progetto riguarda invece una collaborazione tra Unareti e il Group Data Office di A2A, al fine di migliorare le prestazioni di un *tool* già in uso e di sviluppare un algoritmo di *machine learning* che vada ad attribuire un *failure rate* ad ogni singola tratta della rete gas (bassa, media e alta pressione) e che individui una lista di priorità di intervento sulle tratte.

L'output finale sarà quindi quello di avere un battente di tratte che l'algoritmo individua come più critiche per un intervento mirato di rifacimenti e sostituzioni di condotte, andando sia ad ottimizzare gli investimenti, sia ad efficientare la rete con conseguente miglioramento dei piani ispettivi e riduzione dei costi di riparazione. Tale **modello affidabilistico, che prende il nome di EMERALD 2.0**, si basa su un approccio qualitativo specifico: vengono censite tutte le singole tratte e le relative caratteristiche, procedendo successivamente ad un continuo aggiornamento delle stesse – anche tramite strumenti forniti da aziende terze –, al fine di migliorarne l'affidabilità. Il progetto, con previsione di completamento entro i primi mesi del 2024, si baserà sulla rete gas dell'Area di Milano, per poi essere in futuro utilizzato anche per le altre aree di riferimento. I dati utilizzati all'algoritmo si basano sulla serie storica delle dispersioni gas nell'area Milano degli ultimi 5 anni, registrati nei sistemi del Gruppo.

Nel 2023 Unareti ha commissionato i lavori di progettazione e realizzazione di due interventi di efficientamento energetico presso impianti del Gruppo, ossia **l'installazione di turbo espansori presso le cabine di riduzione della rete gas** di Canavese e Macconago, con l'obiettivo di sfruttare i processi di decompressione e raffreddamento rapido del gas, necessari alla successiva immissione in rete, per la produzione di energia. Il processo di decompressione genera energia meccanica, che viene utilizzata per la produzione di energia elettrica grazie a un alternatore.

La produzione elettrica, al netto degli autoconsumi degli impianti, potrà essere immessa in rete, permettendo un risparmio energetico. In totale, con un investimento di circa 20 milioni di euro fino al 2027, si potranno produrre oltre 33 mila MWh di energia elettrica all'anno e si potranno risparmiare oltre 3.100 TEP annui.

Servizio idrico integrato

Il Gruppo A2A, tramite le controllate A2A Ciclo Idrico, ASVT (fino al 31 maggio 2023) e Lereti, gestisce i servizi connessi al ciclo idrico integrato in quasi tutta la provincia di Brescia e nelle province di Como e Varese.

Dal 1° giugno 2023, in forza del contratto di cessione di ramo d'azienda sottoscritto il 31 maggio, Acque Bresciane Srl subentra ad ASVT SpA nella titolarità del Servizio Idrico Integrato nei territori dei Comuni gestiti da quest'ultima:

- per l'intero Servizio idrico (acquedotto, fognatura e depurazione) a Bovegno, Caino, Collio, Gardone Val Trompia, Irma, Lodrino, Lumezzane, Marcheno, Pezzaze, Sarezzo, Tavernole sul Mella, Villa Carcina
- per il servizio di fognatura e depurazione a Concesio e Marmentino
- per la sola depurazione a Polaveno.

Tutti i rapporti giuridici attivi e passivi relativi al ramo d'azienda sono stati quindi trasferiti ad Acque Bresciane S.r.l., tranne le attività operative che temporaneamente ASVT continuerà a svolgere in base all'accordo quadro in essere.

In totale, nel 2023, A2A Ciclo Idrico ha distribuito 66 milioni di metri cubi di acqua. Nei comuni presidiati anche per il servizio di fognatura e depurazione, sono stati trattati circa 48 milioni di metri cubi di acque reflue.

Figura 32 Impianti della BU Smart Infrastructures per il servizio idrico integrato

Tipologia impianto	Estensione
Rete acquedotto	5.279 km – di cui 1.666 di Acinque
Rete fognaria	2.340 km
Depuratori	51
Abitanti equivalenti	654.460 AE

Nel corso del 2023 sono **proseguite le attività di ricerca e riduzione delle perdite idriche**: sono stati ispezionati 920 km di rete (dei quali 666 km con il supporto di imprese esterne e 254 km con operatori interni) e sono proseguite le attività legate al **progetto Aquarius**, che prevede l'installazione di sensori (*noise logger*) in grado di rilevare in *real time* il "rumore" di una perdita che fuoriesce da una tubazione, cambiando il paradigma della gestione delle reti acquedottistiche e garantendo un monitoraggio attivo delle condizioni dell'infrastruttura idrica. Il progetto, avviato nel settembre 2019, oggi vede un totale di 517 sensori installati per il monitoraggio di 170 km di rete nel comune di Brescia e nei comuni della provincia, che hanno consentito l'individuazione e la riparazione di 600 perdite. Per il 2024 è prevista la posa di ulteriori 215 sensori sulla rete gestita, per i quali è stato avviato il processo di acquisto.

Sono, inoltre, proseguite le **attività di rinnovamento ed efficientamento energetico degli impianti, sia di quelli legati al servizio acquedottistico sia di fognatura e depurazione**. Per gli acquedotti, si è intervenuto in particolare su pozzi e ripompaggi mediante l'installazione di pompe a maggiore efficienza e il rifacimento di circa dieci quadri elettrici di potenza e comando. Inoltre, si è esteso il parco di elettromeccanica regolata mediante inverter, al fine di ottimizzarne il consumo energetico e il funzionamento. L'attività di rifacimento dei quadri elettrici ha coinvolto anche quindici sollevamenti fognari e due impianti di depurazione. La concomitante attività in corso di riduzione delle dispersioni idriche ha portato, e porterà, impatti positivi anche per ciò che concerne la riduzione dei consumi elettrici degli impianti di captazione e ripompaggio del servizio acquedottistico.

Nell'ambito delle attività di progettazione del **revamping dell'impianto di depurazione di Verziano**, si è condotto uno studio avente come obiettivi:

- l'analisi della configurazione attuale dell'impianto, volto a cogliere opportunità di efficientamento energetico non identificate negli anni precedenti, quantificate in oltre 700 MWh/anno;
- la possibilità di dotare il depuratore di impianti per la produzione per autoconsumo di energia rinnovabile, al fine di renderlo quanto più possibile energeticamente autosufficiente e indipendente dall'approvvigionamento di vettori energetici esterni. L'attività rientra nel più ampio progetto di **revamping** e potenziamento dell'impianto. Le risultanze sono ora al vaglio progettuale, per capirne la fattibilità tecnica e tradurle in scelte realizzative.

Anche nel corso del 2023 sono continuati i lavori previsti per la **risoluzione delle infrazioni europee** relative all'assenza di depurazione dei reflui fognari. In particolare, è possibile evidenziare due diverse tipologie d'interventi, ossia la realizzazione di nuovi impianti di depurazione e la posa di collettori fognari per il convogliamento dei reflui agli impianti. A tal proposito:

- sono stati **completati i lavori di realizzazione del nuovo impianto di depurazione di Vobarno** e sono in corso le opere di posa della rete di collettamento, che consentiranno l'eliminazione dei 4 impianti di depurazione minori e obsoleti ubicati nel centro abitato. I lavori verranno completati entro il 2024;
- sono proseguiti poi i lavori di costruzione delle **nuove reti di acquedotto e fognatura del comune di Calvisano** e relative frazioni. Complessivamente si è giunti al 60% di avanzamento dei lavori di costruzione delle reti. Entro giugno 2024 verranno terminati i lavori di costruzione del nuovo depuratore e verrà collettata la parte sud del capoluogo. Progressivamente, dal 2024 al 2027 verranno collegate le restanti parti dell'agglomerato;
- è in via di conclusione la realizzazione della fognatura delle frazioni del **Comune di Montichiari**, site ad ovest del fiume Chiese. L'opera consentirà di raggiungere una copertura della zona fognata del Comune maggiore del 98% e sarà quindi in grado di soddisfare i requisiti imposti dalla Comunità Europea, così da evitare la procedura di infrazione. La messa in servizio della parte principale di rete è prevista per il mese di gennaio 2024 e il resto della rete entro l'anno. L'intervento consentirà di servire un numero di circa 1.000 abitanti, ad oggi non dotati del servizio di fognatura;
- nel mese di agosto 2023 sono stati completati i lavori di collettamento **dell'agglomerato di San Paolo**, incluse le frazioni di Cremezzano e Scarpizzolo, consentendo di fatto l'uscita dalla procedura di infrazione europea;
- a gennaio 2024 è previsto l'inizio dei lavori per la realizzazione del collettore che permetterà l'eliminazione dei 3 depuratori minori e obsoleti di **Capriano del Colle** e di inviare i reflui al depuratore di Bagnolo Mella.

Tutti i lavori relativi agli agglomerati in fase di infrazione, laddove non già risolti, sono in corso di risoluzione, alcuni in fase di completamento dei lavori, altri in fase di progettazione, con una previsione di risoluzione completa delle infrazioni entro il 2027.

Nell'ambito del piano per la riduzione delle dispersioni idriche, importante azione rivestono le attività di **distrettualizzazione della rete acquedottistica di distribuzione**. Dall'inizio del

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di Business

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

Il capitale
manifatturiero
nella Business Unit
Ambiente

Il capitale
manifatturiero
nella Business Unit
Energia - Unit
Generazione
e Trading

Il capitale
manifatturiero
nella Business Unit
Smart Infrastructures

Cybersecurity

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

progetto nel 2018, si è distrettualizzato⁴ il 43% della rete di distribuzione gestita in tutta la Provincia di Brescia, pari a 1.392 km. Il piano prevede un focus particolare sulla città di Brescia, dove nel corso del 2023 si sono realizzati 4 distretti, portandone il numero complessivo a 13. Continua l'attività di modellamento idraulico della rete gestita, che permetterà nei prossimi anni di velocizzare le attività di realizzazione dei distretti mancanti, potendo simularne l'assetto ottimale. Oltre al monitoraggio legato alla riduzione

delle perdite idriche, presso i distretti della città è **in corso l'implementazione del monitoraggio qualitativo dell'acqua potabile**; nel corso del 2023 è stata attivata una nuova stazione di monitoraggio in ingresso ai distretti in zona San Polo e un'altra unità di monitoraggio capillare della rete in viale Bornata. Dal 2024 al 2026 è prevista l'implementazione del monitoraggio della rete di Brescia con la realizzazione di ulteriori 23 unità di misura in ingresso distretti e 140 moduli di monitoraggio capillare lungo la rete.

Nel 2021 L'Ufficio d'Ambito di Brescia ha firmato una convenzione con i gestori A2A Ciclo Idrico e Acque Bresciane, rinnovata nel luglio 2022, per collaborare ad un progetto che porterà ad un profondo livello di conoscenza geologica del sottosuolo bresciano. L'attività prevede **l'acquisizione dei dati di resistività del sottosuolo fino alla profondità di 350 m su vasta scala**, grazie ad un metodo elettromagnetico elitrasmesso (AEM). Il segnale consiste in un campo elettromagnetico secondario (senza alcun rischio per la salute umana e per la fauna) che, indotto all'interno del

sottosuolo, produce una corrente che viene a sua volta rilevata durante il volo. In sostanza è come se venissero realizzati sondaggi elettrici verticali con passo di 20-25 metri, con una media di 150 km volati al giorno. Sono state effettuate circa 16.000 km di linee di volo per una superficie coperta pari a circa 2.000 km². Il progetto ha previsto il volo di tutti i territori dei Comuni gestiti da A2A Ciclo Idrico e di quelli gestiti da Acque Bresciane; tutta l'attività è stata svolta da A2A Ciclo Idrico anche per conto di Acque Bresciane e di fatto l'indagine risulta essere un lavoro senza precedenti in Italia.

Impianti e reti di teleriscaldamento

Il Gruppo, attraverso le sue controllate A2A Calore e Servizi, Gelsia, Acinque Tecnologie e Comocalor, sviluppa e gestisce gli impianti e la rete di teleriscaldamento⁵ nelle città di Milano, Sesto San Giovanni (Mi), Novate (Mi), Cassano d'Adda (Mi), Cologno Monzese (Mi), Brescia, Bovezzo (Bs), Concesio (Bs), Bergamo, Crema (Cr), Cremona, Lodi e Rho (Mi), Seregno (MB), Giussano (MB) e Cinisello Balsamo (MI), Varese, Como e Monza.

Nel 2023 l'energia termica e frigorifera distribuita da tutte le società del Gruppo ammonta a 3.328 GWht.

La rete di teleriscaldamento di A2A Calore e Servizi, Gelsia e delle società del Gruppo Acinque hanno una lunghezza di oltre 1.382 km, con una capacità di servizio pari a oltre 550 mila appartamenti equivalenti ed una volumetria servita pari a 132 milioni di metri cubi.

Figura 33 Impianti della BU Smart Infrastructures di A2A per il servizio di teleriscaldamento.

Tipologia di impianto	Numero impianti	Capacità	u.d.m.
Centrali di cogenerazione	50 di cui 20 di Acinque	259 di cui 22 di Acinque	MWe
		457 di cui 178 di Acinque	MWt
Centrali termiche	111	1.263	MWt
Scambio termico	9	361	MWt
Pompe di calore	5	34	MWt
Accumuli termici	15	27.805	m ³

4. Rete costituita da una doppia tubazione per la distribuzione del calore, sotto forma di acqua calda o surriscaldata, collocata capillarmente nell'area urbana <https://it.wikipedia.org/wiki/Distrettualizzazione>

Il Gruppo A2A e Ricerca sul Sistema Energetico (RSE) sono tra i 19 membri del consorzio che si è aggiudicato il **progetto europeo Senergy Nets**, nell'ambito del programma Horizon Europe. Senergy Nets, prosecuzione del precedente progetto H2020 Magnitude conclusosi nel maggio del 2021, mira a dimostrare i benefici derivanti dall'integrazione dei diversi vettori energetici (elettricità, teleriscaldamento e gas) al fine di perseguire i target europei di riduzione delle emissioni. Queste soluzioni di integrazione saranno implementate in tre diversi siti di sperimentazione situati a Milano, Lubiana e Parigi, per un periodo complessivo di 48 mesi che si estenderà fino all'agosto 2026. Per Milano, i partner direttamente coinvolti sono Ricerca sul Sistema Energetico, A2A S.p.A., A2A Calore e Servizi e Unareti affiancati nel loro operato dall'Associazione Italiana Riscaldamento Urbano (AIRU) e da Federconsumatori Milano. Il progetto pilota riguarderà la Centrale del Teleriscaldamento Canavese di Milano di A2A Calore e Servizi, in cui è possibile sfruttare la sinergia fra pompa di calore geotermica, accumuli termici, pompa di calore per recupero di calore di scarto, boiler elettrico, caldaie, cogenerazione e (in fase di progettazione) solare termico, oltre che il recupero da centrali terze.

In merito al progetto europeo **REWARDHeat**⁶, nel 2023 si sono conclusi i lavori del sito di via Balilla a Milano. Il progetto consiste in una rete di teleriscaldamento a temperatura neutra di nuova realizzazione che sfrutta l'acqua sotterranea proveniente da pozzi⁷ esistenti come fonte termica. La rete utilizzerà tubi in polipropilene ad alta densità e sfrutterà il calore (tra 10°C e 15°C) dei pozzi freatici disponibile tutto l'anno. Questo calore verrà utilizzato come fonte termica per tre edifici esistenti: un asilo, un centro comunale e un edificio residenziale. I carichi termici saranno coperti da pompe di calore abbinate a sistemi di accumulo dell'energia termica.

Relativamente al progetto **LombHe@t - Hub energetico lombardo** - finanziato dalla Regione Lombardia nell'ambito del bando "Call Hub" che ha l'obiettivo di identificare soluzioni di riscaldamento a basso impatto ambientale – si sono definitivamente conclusi i lavori presso il sito di Bolgiano (San Donato Milanese). L'accordo prevedeva il recupero termico di circa 54 GWh di calore prodotto dal sito produttivo di Enipower a Bolgiano, per alimentare la rete di teleriscaldamento di Milano e permettere di scaldare fino a 6000 famiglie. A fine 2022 si sono conclusi i lavori ed è stato avviato l'impianto; nel 2023 sono stati svolti lavori di ottimizzazione del funzionamento dell'impianto e delle opere edili complementari di finitura e sistemazione superficiale delle aree di sedime della struttura.

A2A Calore e Servizi ha avviato una partnership con Fri-EI Geo, produttore di energia geotermica, finalizzata all'incremento dell'utilizzo di fonti rinnovabili per il riscaldamento della città di Milano, che permetterà di ridurre le emissioni di CO₂. La localizzazione degli impianti all'interno della Città Metropolitana di Milano è attualmente in fase di studio. Grazie al teleriscaldamento, l'energia termica prodotta da un impianto geotermico viene distribuita direttamente nelle case, senza necessità di lavori di ristrutturazione. Inoltre, le abitazioni guadagnerebbero almeno due classi energetiche con la sostituzione del gas metano per il riscaldamento domestico, che oggi in Italia è responsabile di oltre il 50% delle emissioni di CO₂.

Nel 2023 A2A Calore e Servizi ha avviato un **progetto pilota con l'azienda giapponese Hibot, specializzata in soluzioni robotizzate, per l'ispezione dei tratti di rete più datati**. Questa tecnologia ha evidenziato notevoli potenzialità per l'ispezione delle parti della rete non accessibili, senza dover effettuare interventi invasivi, quindi riducendo i costi e i tempi, e al contempo minimizzando i possibili disagi per la cittadinanza. Oltre a questi vantaggi, l'utilizzo dei *robot* consente di potenziare l'attività di monitoraggio e acquisire interessanti informazioni sullo stato di conservazione della rete. Operativamente, il *robot* viene introdotto nei rivestimenti protettivi delle tubazioni della rete e controllato da remoto, agevolando la rilevazione tempestiva di aree che necessitano di intervento e consentendo azioni immediate. La sperimentazione ha evidenziato le potenzialità del sistema e ha fornito spunti per l'ottimizzazione della soluzione. Sono infatti previste delle modifiche al progetto, in modo

5. <https://www.rewardheat.eu/en/Demonstration-Networks/Milan>

6. A Milano sono presenti vari pozzi, utilizzati per evitare lo sversamento di acque con allagamento dei sotterranei degli edifici esistenti. Sono pozzi di prima falda non a servizio dell'acquedotto, bensì per abbassare il livello di falda. Unitamente ai pozzi acquedottistici, mantengono elevato il volume di acqua in uscita dal sistema falda partecipando attivamente alla formazione del cono di depressione piezometrica nell'area urbana.

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di Business

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

Il capitale
manifatturiero
nella Business Unit
Ambiente

Il capitale
manifatturiero
nella Business Unit
Energia - Unit
Generazione
e Trading

Il capitale
manifatturiero
nella Business Unit
Smart Infrastructures

Cybersecurity

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

da rendere il *robot* più flessibile e adatto all'utilizzo anche in situazioni di maggior complessità.

Nel 2021 A2A Calore e Servizi aveva firmato un accordo per un progetto pilota con Alfa Acciai a Brescia: si trattava del cosiddetto "*Smart Grid Pilot*", che prevedeva il recupero del calore generato dal primo forno dell'acciaieria per convogliarlo nella rete di teleriscaldamento attraverso la realizzazione di una centrale di scambio termico e la posa di 1,2 km di doppia tubazione tra l'acciaieria e la centrale di Lamarmora. Nel 2023, questo progetto pilota è diventato un vero e proprio processo industriale ben consolidato: viene **recuperata l'energia termica di entrambi i forni dell'acciaieria e dei due accumuli termici** e sono stati installati un terzo scambiatore di calore, un quadro inverter e una terza pompa di circolazione. L'aggiornamento impiantistico ha ulteriormente migliorato le prestazioni del sistema, aumentando la temperatura dell'acqua immessa in rete (in media 95° C) e ottimizzando il recupero del calore disponibile. Il processo **Alfa Heat Recovery** consente ora di generare calore pulito per circa 50mila MWh l'anno, coprendo il fabbisogno di circa 5mila famiglie. Si tratta di oltre 2.700 utenze del teleriscaldamento (ogni utenza può comprendere più appartamenti, ad esempio i condomini): il calore fornito da Alfa Acciai soddisfa il 73% del fabbisogno medio di quest'area urbana e permette di evitare l'immissione in atmosfera di oltre 10 mila tonnellate di CO₂ all'anno.

Sono proseguiti anche i lavori nell'ambito del **progetto Bergamo +Green**, con l'estensione della dorsale della rete di teleriscaldamento da Dalmine alla città di Bergamo. Alla rete sono allacciati la maggior parte degli edifici pubblici della città e con la sua estensione sarà possibile raggiungere ulteriori zone. Lo sviluppo della rete di teleriscaldamento permetterà di incrementare del 50% il calore disponibile da immettere in rete ed eviterà l'immissione in atmosfera di 15 mila tonnellate annue di CO₂ dal termovalorizzatore di Dalmine.

A2A Calore e Servizi ha offerto anche soluzioni di efficienza energetica per ridurre il fabbisogno di energia e migliorare le prestazioni degli edifici, attraverso interventi di riqualificazione: tra questi, i progetti per il complesso residenziale ALER Torri Russoli nel quartiere Barona di Milano e per gli immobili ERP "Coppin-Bagarotti" del Comune di Milano. I lavori si sono conclusi a fine dicembre 2023 e sono stati svolti tramite Super Bonus 110.

Inoltre, **Gelsia ha avviato i lavori per un progetto di digitalizzazione del sistema di contabilizzazione delle centrali termiche e di microgenerazione**. Le attività prevedono l'installazione di un nuovo sistema di contabilizzazione fiscale dei consumi termici, che

ne permetterà la telelettura, così che i dati risultino sempre aggiornati e gli importi in bolletta congruenti con l'effettiva operatività dell'impianto. Il nuovo sistema di telecontrollo permetterà, inoltre, di verificare in tempo reale, da remoto, lo stato di funzionamento di tutte le apparecchiature e le eventuali anomalie, portando benefici anche al normale funzionamento dei processi produttivi. L'investimento previsto per il 2023 è di circa 80 mila euro.

Mobilità sostenibile

A2A E-Mobility e Acinque Innovazione, svolgono la funzione di Charging Point Operator (CPO), cioè il soggetto che sviluppa, manutiene e gestisce le infrastrutture di ricarica (le "colonnine") ad accesso pubblico. Nel 2023 sono state effettuate oltre 433mila ricariche nelle oltre 1.000 colonnine gestite da A2A e Acinque (di cui oltre 600 installate nel 2023), che corrispondono a circa 7,1 milioni di kWh di energia elettrica erogata. Ciò ha permesso di percorrere oltre 47 milioni di km a zero emissioni e di evitare l'emissione di oltre 10,4 mila tonnellate di CO₂.

La rete di infrastrutture di ricarica veicoli elettrici di A2A E-Mobility e Acinque Innovazione è in costante espansione, con quasi 2.000 punti di ricarica gestiti e in fase di installazione su tutto il territorio nazionale. Le società hanno rafforzato così la loro presenza a livello nazionale, con una presenza ad oggi in 16 regioni, con un'infrastruttura di ricarica sia a corrente continua che in corrente alternata con potenze variabili.

Durante il 2023, con l'inaugurazione a Brescia della prima serie di **colonnine City Plug**, interamente ideate da A2A, il Gruppo ha dato un nuovo impulso allo sviluppo della mobilità elettrica privata nei contesti urbani con una rete di ricarica sempre più capillare e innovativa, accessibile anche ad auto elettriche con batterie di piccole dimensioni e ibride *plug-in*. Il progetto porta in strada l'esperienza della *wall box* domestica, favorendo la diffusione di un **nuovo modello con erogazione di energia a bassa potenza (fino a 7,4 kW per presa)**. Le nuove colonnine a ricarica lenta consentono anche a chi non possiede un posto auto privato di connettere la propria vettura elettrica nei pressi dell'abitazione, sfruttando i periodi in cui sarebbe ferma o parcheggiata in strada, e garantiscono all'utente un servizio dai costi contenuti. Il prototipo delle nuove colonnine è stato progettato a seguito di un *contest* a cui hanno partecipato i dipendenti della società; con la loro struttura innovativa e le dimensioni ridotte garantiscono un ingombro minimo su suolo, inserendosi armonicamente nell'arredo urbano, e possono essere facilmente integrate nei pali della luce o in *monitor* pubblicitari.

Le City Plug sono alimentate esclusivamente con energia 100% rinnovabile certificata e grazie a un sistema di bilanciamento sulle prese, controllato da uno specifico *software*, permettono di gestire il carico di potenza per mantenere stabile la rete e allo stesso tempo consentono di massimizzare il numero di vetture collegate al singolo dispositivo. Questo progetto prevede un'implementazione progressiva e ambisce a essere esteso a tutto il territorio nazionale.

Obiettivo @2035

34 mila punti di ricarica

Illuminazione pubblica

Attraverso la controllata A2A Illuminazione Pubblica e Acinque Tecnologie, il Gruppo si occupa direttamente della progettazione, realizzazione e manutenzione degli impianti di illuminazione pubblica garantendo la riduzione dei consumi energetici, il contenimento dell'inquinamento luminoso e il rispetto dell'ambiente.

A2A Illuminazione Pubblica è presente in 8 Regioni – Piemonte, Lombardia, Veneto, Emilia-Romagna, Puglia, Campania, Calabria e Sicilia. Nell'attività di acquisizione di nuovi punti luce il modello di business predilige la formula del partenariato pubblico-privato, perché è quella che meglio si adatta all'obiettivo di aiutare le comunità ad abbracciare l'innovazione e l'efficienza energetica a tutto tondo.

Anche nel 2023, A2A Illuminazione Pubblica ha proseguito la propria crescita, dando seguito alla performance del 2022, attraverso il consolidamento dei volumi gestiti e l'elevata qualità del servizio erogato ai clienti. Sono state vinte le gare per l'illuminazione pubblica dei Comuni di Parabita (LE), Bareggio (MI), Arconate (MI) e Ceriano Laghetto (MB), per un totale di quasi 7.000 nuovi punti luce da gestire a cui si aggiungono anche 51 lanterne semaforiche a Bareggio. Grazie ad un investimento complessivo di 3,7 milioni di euro per i quattro Comuni, si stima una riduzione delle emissioni di CO₂ di circa il 78% rispetto alla precedente gestione.

Sono proseguiti i lavori di sostituzione dei punti luce nei comuni di Cassano Magnago e Sedriano, mentre sono stati avviati ad Abbiategrasso, Trezzano sul Naviglio, Pieve Vergonte, Monza e nell'Unione dei Comuni Lombarda Prima Collina. Sono stati conclusi invece i lavori sui punti luce dei Comuni di Castelletto Sopra Ticino, Isola d'Asti e Villanterio.

L'accordo con il comune di Isola d'Asti prevede un innovativo progetto di riqualificazione dell'illuminazione con l'obiettivo principale di migliorare la qualità del servizio, ottenendo significativi risparmi energetici ed economici, nonché il contenimento dell'inquinamento luminoso. Grazie alla riqualificazione e all'efficientamento con 792 nuovi punti luce a LED, i consumi energetici della città diminuiranno del 71%, comportando significativi vantaggi per l'ambiente. Ogni anno saranno risparmiate 61 tonnellate equivalenti di petrolio (TEP) e saranno evitate le emissioni di circa 85 tonnellate di CO₂. L'investimento effettuato è stato di circa 500 mila euro.

È stato poi concluso un accordo con il Comune di Treviso, che prevede investimenti per circa 9 milioni di euro e l'installazione di 15.165 nuove luci a LED. I consumi energetici cittadini verranno ridotti del 58%, a cui corrisponde un risparmio di 684 TEP e un quantitativo di emissioni di anidride carbonica evitate pari a circa 1.000 tonnellate di CO₂ all'anno.

L'azione di sviluppo commerciale dei prossimi anni vede la partecipazione a gare su numerosi comuni a livello nazionale con l'obiettivo di acquisire circa 100.000 punti luce.

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di Business

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

Il capitale
manifatturiero
nella Business Unit
Ambiente

Il capitale
manifatturiero
nella Business Unit
Energia - Unit
Generazione
e Trading

Il capitale
manifatturiero
nella Business Unit
Smart Infrastructures

Cybersecurity

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

Smart City

A2A Smart City è la società del Gruppo che fornisce soluzioni innovative per rendere più intelligente la fornitura di beni primari come acqua, gas ed elettricità. Nel 2023 A2A Smart City si è aggiudicata alcune gare indette da gestori idrici - finanziati con fondi a valere sul PNRR - e da *provider* di gas finalizzate alla telelettura e la telegestione dei contatori idrici e gas con tecnologia LoRaWAN⁷, un protocollo di rete che permette la connettività a lungo raggio dei dispositivi *Internet of Things*. Le gare sono state indette da società come Acquedotto Lucano, GRIM Molise, ETRA, AS Retigas, Pavia Acque e BrianzaAcque (nella quale A2A Smart City ha il ruolo di fornitore per Acinque).

Le infrastrutture consentiranno la telelettura e la telegestione di circa 750.000 contatori intelligenti.

Lo scorso anno A2A Smart City ha realizzato alcune sperimentazioni di soluzioni che tramite Intelligenza Artificiale consentono un risparmio energetico fino al 20% per impianti di riscaldamento e raffrescamento centralizzati. I *test* sono stati svolti sulla Caserma Santa Barbara di Milano e su una nota catena di *hotel*, confermando i risultati previsti.

6.4

Cybersecurity

Il Gruppo A2A si è dotato di una specifica unità organizzativa atta a fornire un presidio olistico e continuativo alla gestione della *cybersecurity*, che garantisce il presidio e governo della sicurezza delle infrastrutture, degli applicativi e dei servizi di A2A in conformità con le normative vigenti e i principali *standard* e *best practice* di settore, adottando un approccio integrato con gli ambiti *Digital* e gli impianti industriali. Le attività in ambito *Cyber* sono svolte in maniera **integrata con il modello di Enterprise Risk Management** e con il **Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi (SCIGR) di A2A S.p.A., di cui Cyber Defence è elemento costitutivo**, nonché delle linee di indirizzo definite in seno alla struttura di *Group Compliance*. L'obiettivo è quello di definire e attuare i modelli di *compliance* e governo del rischio *Cyber* assicurando efficienza ed efficacia delle operazioni, un controllo dei rischi adeguato, la prudente conduzione del *business*, l'affidabilità delle informazioni, la conformità a leggi, regolamenti e procedure interne.

Nello specifico, **in tema di Cyber Risk**, nel 2023 è stata svolta la **misurazione annuale del rischio Cyber sia per i mondi Digital che Industrial** per un totale di circa 100 incontri in cui sono stati effettuati circa 4000 controlli *cyber* IT/OT. I relativi programmi di mitigazione dei rischi, definiti e concordati con le linee tecniche sono monitorati e il reporting incluso *nell'Enterprise Risk Management* di Gruppo. Oltre a questo, sono state svolte oltre 70 attività di simulazione di attacco *cyber* per verificare la resilienza delle infrastrutture tecnologiche di Gruppo e si è fornito supporto ad oltre 350 iniziative di *business* al fine di garantire servizi e soluzioni tecnologiche sicure *by design*.

In continuità con quanto svolto gli anni precedenti, inoltre, si sono perseguiti i **percorsi di certificazione internazionale**:

- il **Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni** (di seguito anche "SGSI") di cui si è dotato il Gruppo **nel 2023 ha confermato la certificazione ISO/IEC 27001** per i nuovi processi convergenti di monitoraggio e gestione degli incidenti di sicurezza *cyber* IT e OT erogati dal *Cyber Defence Center* di Gruppo;
- prima *multiutility* ad ottenerla, la **certificazione ISO 22301 relativa al Sistema di Gestione della Continuità Operativa** è stata estesa agli ambiti di generazione idroelettrica per A2A e di distribuzione gas ed elettricità per LD Reti e Unareti;
- prime in Italia ad ottenerla, le società A2A Spa – per quanto riguarda la generazione idroelettrica – e Unareti hanno conseguito la **certificazione ISO/IEC 62443-3.2 inerente alla sicurezza cyber dei Sistemi di Controllo Industriale (OT)**.

Inoltre, fondamentale per il raggiungimento degli sfidanti obiettivi di cui sopra, nel 2023 il Gruppo ha posto particolare attenzione alla formazione e alla consapevolezza sui temi *cyber*:

- nell'ultimo trimestre del 2023 è stata svolta un'**esercitazione multidisciplinare di gestione di un attacco su scenario ibrido cyber-physical** che ha coinvolto le società Unareti e A2A, incluso il Comitato di Direzione di A2A per l'attivazione di uno scenario di crisi;
- è stata sviluppata per i dipendenti la miniserie "*Don't stop me now*" che, in 3 brevi episodi, racconta come il Gruppo ha implementato un Sistema di Gestione

7. <https://it.wikipedia.org/wiki/LoRa>. LoRa (Long Range) è una tecnologia di modulazione di frequenza a spettro espanso derivata dalla tecnologia di Chirp Spread Spectrum (CSS) ed è la prima implementazione a basso costo dello spettro di diffusione chirp per uso commerciale. LoRaWAN definisce il protocollo di comunicazione e l'architettura del sistema per la rete, mentre il livello fisico LoRa permette il collegamento di comunicazione a lungo raggio. LoRaWAN è anche responsabile della gestione delle frequenze di comunicazione, della velocità dei dati e dell'alimentazione per tutti i dispositivi.

della Continuità Operativa per garantire l'erogazione di servizi e processi aziendali a seguito di un incidente destabilizzante;

- sono state erogate oltre 20.000 ore di formazione sui temi *cyber*;
- sono state svolte 5 campagne di esercitazione contro il *phishing* che hanno coinvolto 9000 dipendenti del Gruppo;
- in sinergia e allineamento con l'*Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale* (ACN), sono svolte opere di sensibilizzazione sui buoni comportamenti e pratiche che contribuiscono a creare un mondo digitale più sicuro.

Si conclude con alcuni dati statistici riguardanti gli incidenti cyber che sono stati gestiti nel 2023 dal CyberDefence Center:

- circa 5.100 segnalazioni di eventi anomali in ambito cyber analizzate e riguardanti i servizi digitali ICT e industriali OT;
- circa 800 incidenti gestiti, contenuti e mitigati nel 2023.

Di questi 10 sono di severità alta e critica (circa 50% in meno rispetto al 2022) e nessuno tale da compromettere il business aziendale o generare Data Breach⁸.

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di *Business*

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
*Stakeholder
engagement*
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

Il capitale
manifatturiero
nella *Business Unit*
Ambiente

Il capitale
manifatturiero
nella *Business*
Energia - Unit
Generazione
e *Trading*

Il capitale
manifatturiero
nella *Business Unit*
Smart Infrastructures

Cybersecurity

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

8. Il Data Breach è una violazione di sicurezza che comporta - accidentalmente o in modo illecito - la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati. Una violazione dei dati personali può compromettere la riservatezza, l'integrità o la disponibilità di dati personali.

7

Capitale Naturale



Il contesto di riferimento

Già nel febbraio 2022, l'Italia ha modificato gli articoli 9 e 41 della Costituzione integrando l'ambiente e la sua tutela tra i principi fondamentali della Carta costituzionale.

Un passaggio "epocale" che nel 2023 ha visto i primi risvolti "pratici". A titolo di esempio, si evidenzia l'approvazione, a marzo, di un Decreto Ministeriale attinente la Strategia Nazionale in materia di Biodiversità, in cui vengono declinati i due obiettivi strategici per il Paese al 2030 (costruire una rete coerente di aree protette terrestri e marine e ripristinare gli ecosistemi terrestri e marini) e gli ambiti trasversali di azione, facilitatori del raggiungimento degli obiettivi definiti. Questo non è che il primo passo: da un lato è necessario tradurre la Strategia sulla Biodiversità in azioni "pratiche", dall'altro occorre un maggiore supporto anche per gli altri fattori ambientali.

A livello internazionale, infatti, sono sempre maggiori le iniziative a tutela dei diversi comparti ambientali. A dicembre 2022, durante la United Nations Biodiversity Conference (CoP15) a Montreal, è stato raggiunto un accordo per guidare l'azione globale a favore della tutela della biodiversità fino al 2030. Si tratta del Kunming-Montreal Global Biodiversity Framework (GBF), che ha la finalità generale di evitare la perdita di biodiversità, di ripristinare gli ecosistemi e di proteggere i diritti delle popolazioni indigene. Il GBF si compone di quattro obiettivi globali volti al preservare le specie minacciate, arrestare il tasso di estinzione e garantire il mantenimento dei servizi ecosistemici, e articolati in ulteriori 17 target, da raggiungere entro il 2030¹. A giugno 2023 l'Organizzazione delle Nazioni Unite (ONU) ha raggiunto un accordo per la conservazione e lo sfruttamento sostenibile della biodiversità marina in aree non di giurisdizione nazionale, che coprono circa due terzi degli oceani. L'accordo fornisce un quadro essenziale per la cooperazione intersettoriale tra gli Stati e le altre parti interessate per promuovere lo sviluppo sostenibile dell'oceano e delle sue risorse e per affrontare le molteplici pressioni a cui è sottoposto. L'attuazione efficace e tempestiva del presente accordo apporterà un contributo cruciale al raggiungimento degli obiettivi e dei target relativi agli oceani dell'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile e del Quadro globale sulla biodiversità di Kunming-Montreal. Inoltre, nel corso 2023 anche l'Europa, sulle basi della Strategia Europea per la Biodiversità del 2020, ha iniziato ad avviare l'iter di approvazione di due importanti atti legislativi, la proposta di Direttiva sul monitoraggio del suolo e la proposta di Direttiva sul monitoraggio delle foreste, mentre ha concluso l'iter della proposta di Regolamento sul ripristino della natura. La proposta di

Regolamento sul ripristino della natura mette in atto misure volte a ripristinare almeno il 20% delle zone terrestri e marine dell'UE entro il 2030 e tutti gli ecosistemi che necessitano di ripristino entro il 2050. Stabilisce, inoltre, obiettivi e obblighi giuridicamente vincolanti specifici per il ripristino della natura in ciascuno degli ecosistemi elencati, dai terreni agricoli e dalle foreste agli ecosistemi marini, di acqua dolce e urbani. Il regolamento aiuterà l'UE a rispettare i suoi impegni internazionali, in particolare il sopracitato quadro globale ONU di Kunming-Montreal².

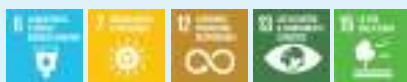
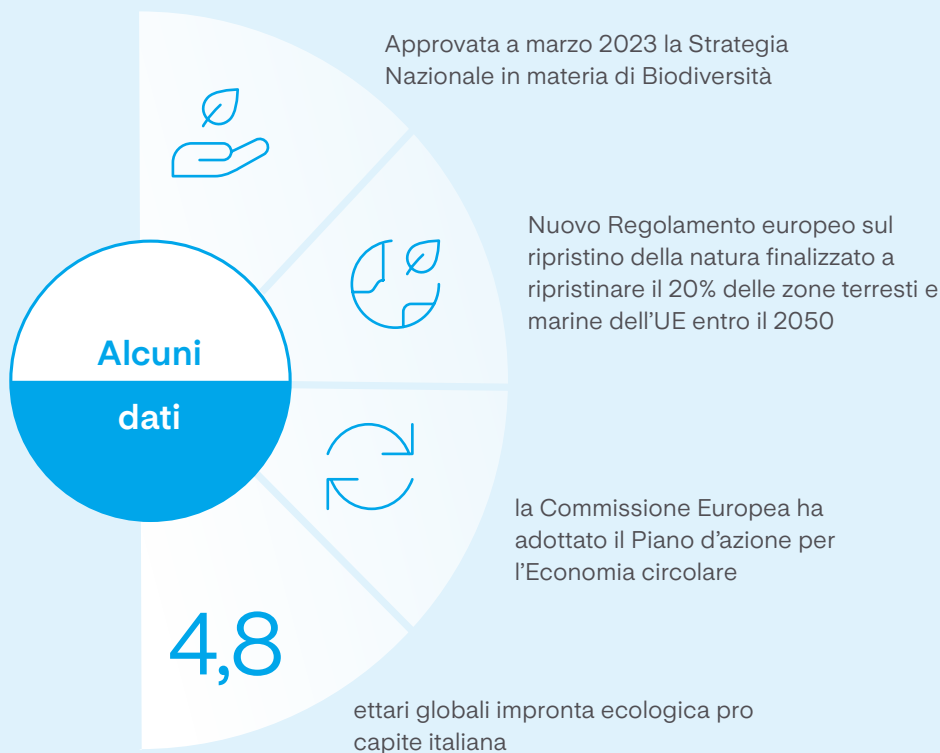
Un'ulteriore sfida a livello globale è quella rappresentata dal sovrasfruttamento di risorse. Il modello di sviluppo e consumo lineare è ormai considerato sorpassato, in favore di un modello circolare che mira a riutilizzare i rifiuti e gli scarti in maniera virtuosa, donandogli una seconda vita, con rilevanti benefici ambientali e sociali. Tuttavia, questo nuovo paradigma non è ancora integrato nei processi produttivi e nella vita di tutti i giorni, tanto è vero che l'Earth Overshoot Day, ovvero il giorno nel quale l'umanità ha consumato interamente le risorse prodotte dal pianeta nell'intero anno, nel 2023 è caduto il 2 agosto. Il consumo di risorse è strettamente correlato alla crescita della popolazione e al livello di sviluppo economico: i paesi più ricchi consumano in media più risorse rispetto ai paesi più poveri. Ad esempio, in Italia, l'impronta ecologica pro-capite è di 4,8 ettari globali, superiore alla media mondiale di 4,2 ettari globali.

Il sovrasfruttamento delle risorse ha innegabili conseguenze negative, sia di tipo ambientale, quali la deforestazione, l'erosione del suolo e un maggiore inquinamento, che sociale, come il land grabbing, ovvero il fenomeno di appropriazione di terre, spesso nei Paesi in via di sviluppo, mediante pratiche di affitto o di acquisto a discapito delle popolazioni locali.

Per contrastare questo fenomeno, la Commissione Europea ha adottato il Piano d'azione per l'Economia circolare, che include proposte sulla progettazione di prodotti più sostenibili, sulla riduzione dei rifiuti e sul dare più potere ai cittadini, come per esempio attraverso il diritto alla riparazione. Il Piano d'azione prevede 35 azioni che definiscono iniziative e progetti specifici per alcuni settori considerati ad alto impatto in materia di produzione e smaltimento rifiuti (batterie, apparecchiature elettroniche, imballaggi, ecc.), nonché uno specifico framework di monitoraggio, al fine di comprendere se la direzione intrapresa sia quella corretta o se siano necessari cambi di rotta.

1. <https://www.unep.org/news-and-stories/story/cop15-ends-landmark-biodiversity-agreement>

2. <https://www.consilium.europa.eu/it/press/press-releases/2023/11/09/nature-restoration-council-and-parliament-reach-agreement-on-new-rules-to-restore-and-preserve-degraded-habitats-in-the-eu/>



Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo Modello di Business

2 Governance

3 La Strategia sostenibile di A2A

4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

7 Capitale Naturale

Economia Circolare

Transizione Energetica

Gestione responsabile delle risorse idriche

Tutela della biodiversità

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

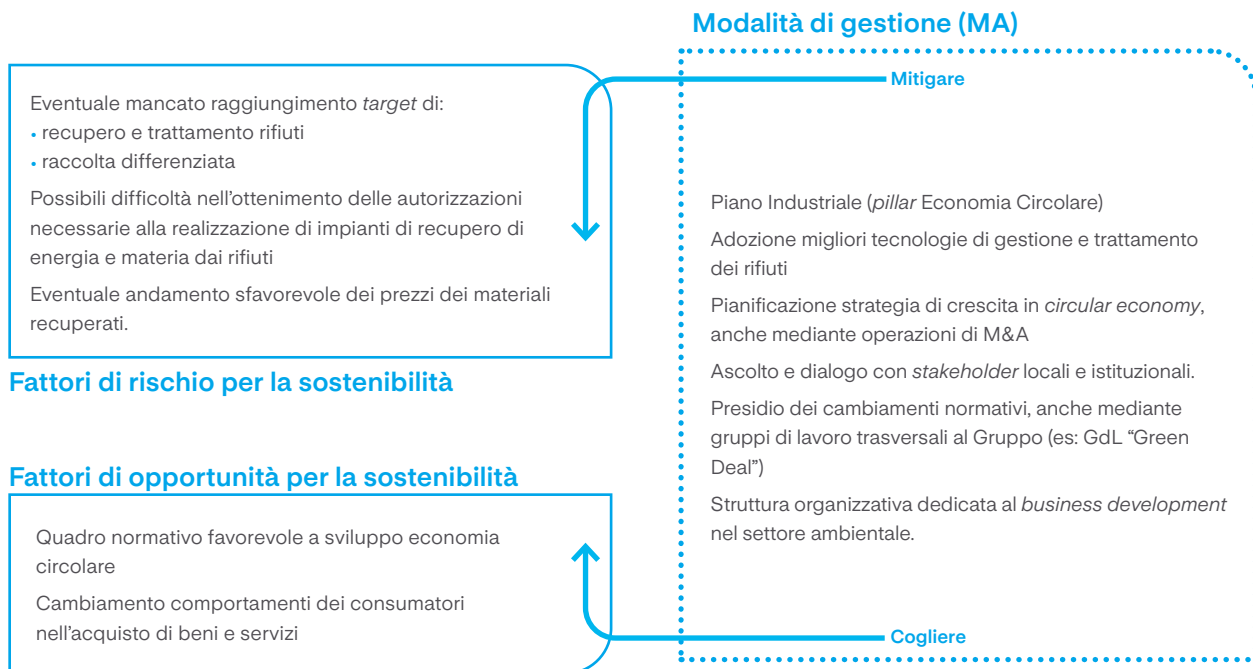
TCFD Content Index

TEMA: Economia Circolare

Il Gruppo promuove un modello di produzione e consumo finalizzato all'estensione del ciclo di vita dei prodotti e servizi, con l'obiettivo di minimizzare l'utilizzo di risorse non rinnovabili (materie prime vergini), ridurre al minimo i rifiuti e gli altri impatti ambientali connessi al mancato riciclo e riutilizzo dei materiali. A tale scopo,

A2A promuove attività di raccolta differenziata e incentiva la valorizzazione energetica dei rifiuti. Inoltre, il Gruppo tiene in considerazione gli aspetti ambientali, sociali e di governance anche nelle sue scelte strategiche di sviluppo del business legate al pillar di economia circolare del Piano Industriale.

#zero discarica #recupero #circolarità risorse #valorizzazione rifiuti #raccolta differenziata





Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di *Business*

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
*Stakeholder
engagement*
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

**7
Capitale
Naturale**

Economia Circolare

Transizione
Energetica

Gestione
responsabile delle
risorsa idrica

Tutela della
biodiversità

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
*Content
Index*

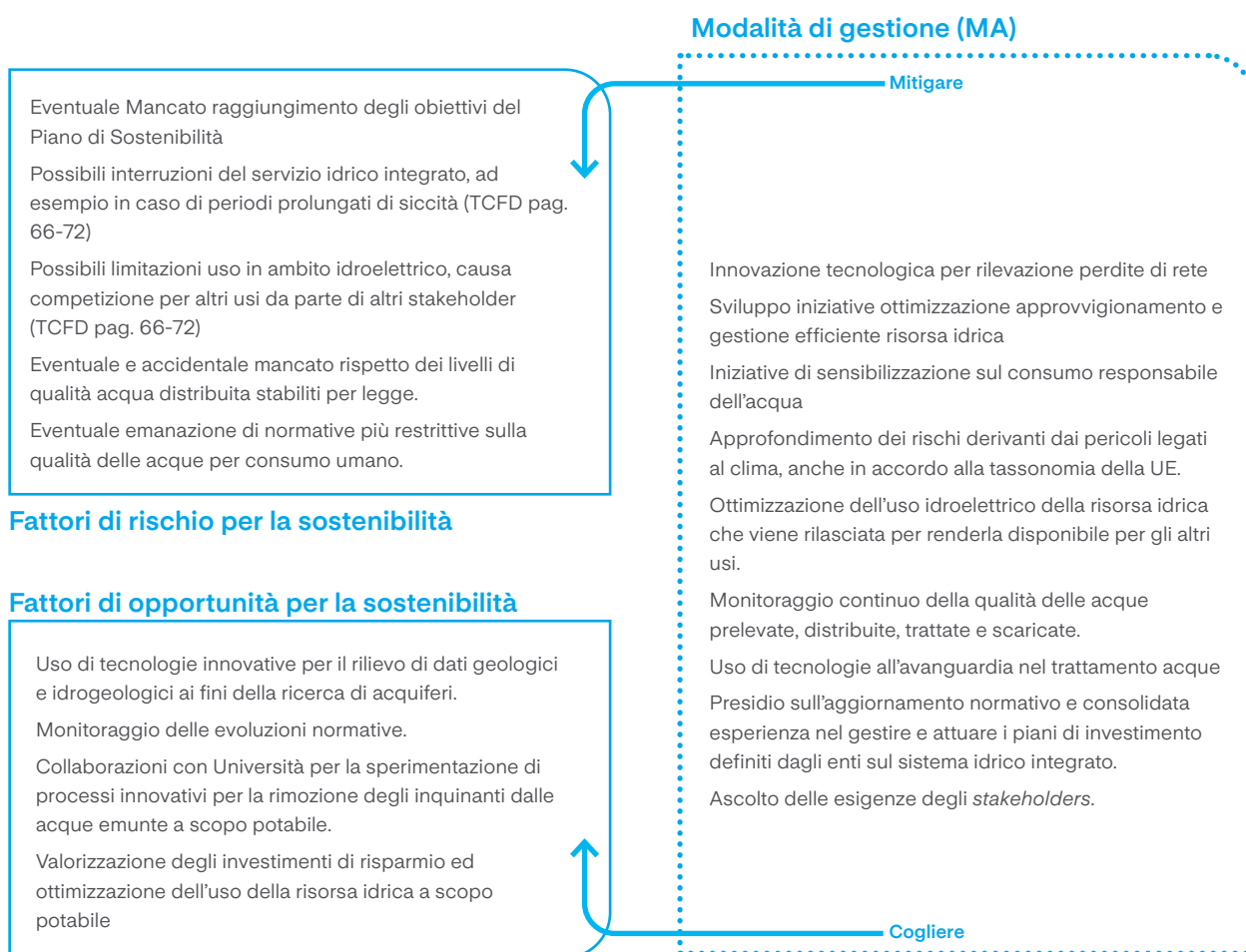
TCFD
*Content
Index*

TEMA: Gestione Responsabile della Risorsa Idrica

Il Gruppo adotta pratiche volte al miglioramento della gestione della risorsa idrica nei propri impianti e *business units*, nonché all'ottimizzazione dei consumi degli utenti, al fine di minimizzare gli sprechi dovuti a perdite idriche lungo la rete e aumentare così la disponibilità della risorsa idrica. A2A, inoltre, promuove il riciclo delle risorse idriche, incentivando

pratiche di trattamento e depurazione delle acque, specialmente nelle aree a stress idrico. Infine, A2A si impegna attivamente nell'efficientamento e messa in sicurezza delle strutture esistenti nei territori in cui opera, monitorando costantemente le proprie attività, al fine di garantire compliance verso la normativa vigente.

#Qualità dell'acqua #Minimizzazione perdite #Uso consapevole #Water stressed areas





Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di Business

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

**7
Capitale
Naturale**

Economia Circolare

Transizione
Energética

Gestione
responsabile delle
risorse idriche

Tutela della
biodiversità

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

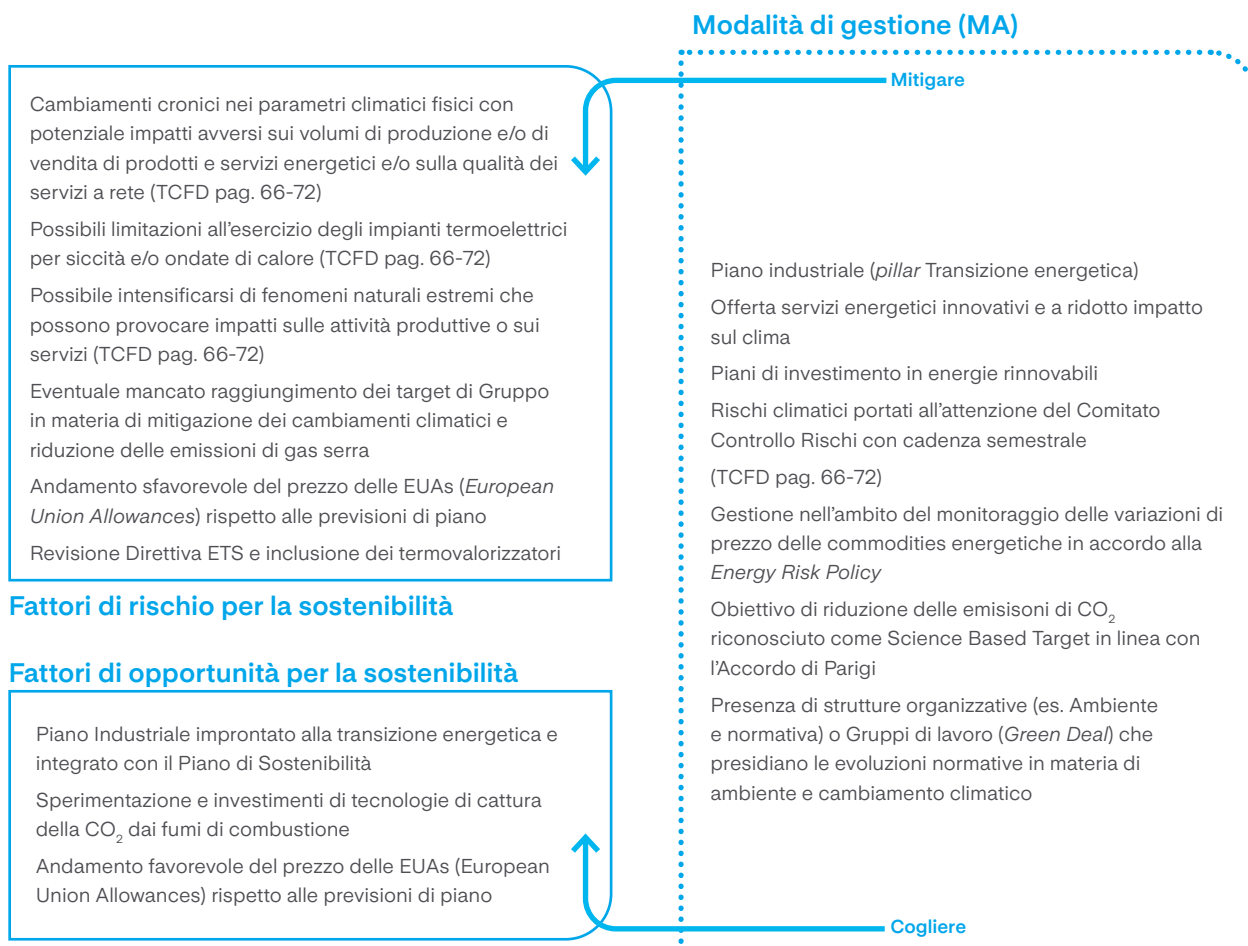
TCFD
Content
Index

TEMA: Cambiamento Climatico

Il Gruppo incentiva lo sviluppo di tecnologie sostenibili e l'utilizzo di energie rinnovabili, contribuendo alla transizione energetica dei territori e, al contempo, alla lotta al cambiamento climatico. A2A, inoltre, promuove attività di efficientamento

energetico volte alla riduzione delle emissioni di gas serra sia negli impianti del Gruppo sia presso i propri clienti, contribuendo così al raggiungimento degli obiettivi internazionali di riduzione delle emissioni climalteranti (es. Accordo di Parigi).

#Riduzione emissioni #Fonti rinnovabili #Efficienza energetica #Transizione energetica





Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di Business

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

**7
Capitale
Naturale**

Economia Circolare

Transizione
Energetica

Gestione
responsabile delle
risorsa idrica

Tutela della
biodiversità

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

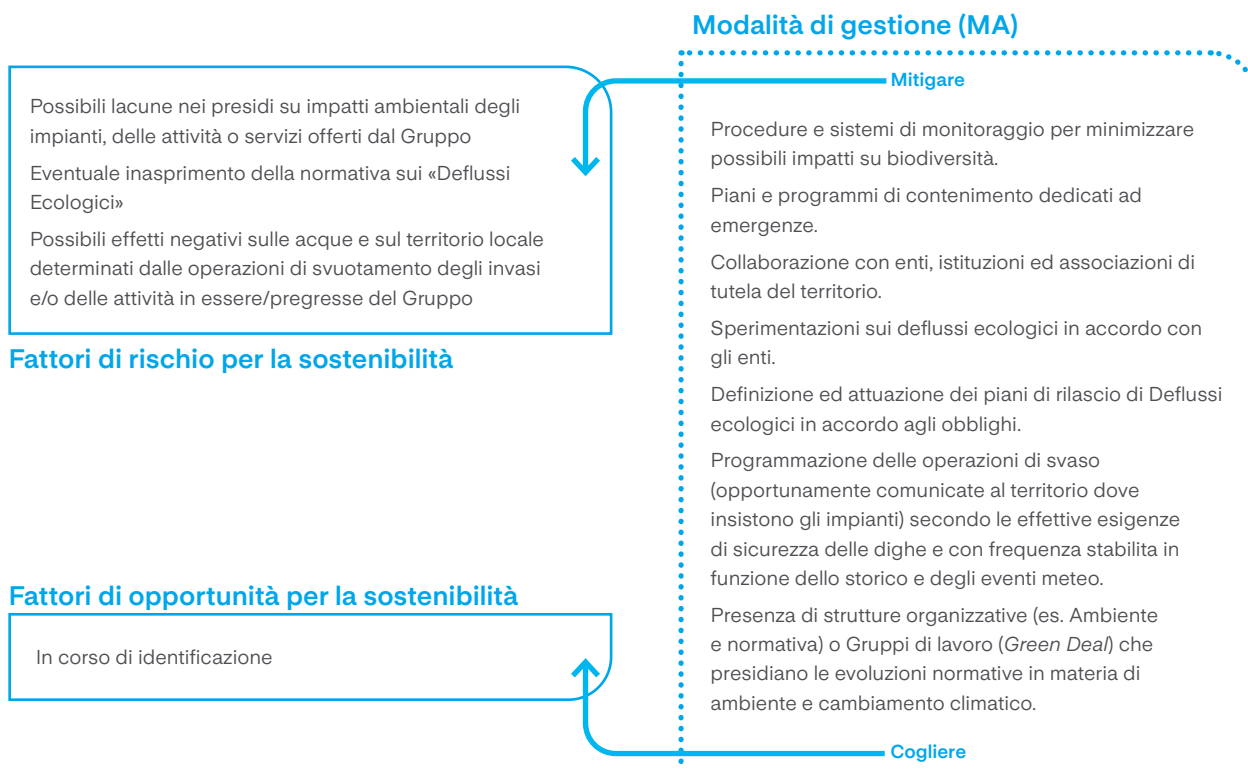
TCFD
Content
Index

TEMA: Biodiversità

Il Gruppo promuove la salvaguardia del patrimonio paesaggistico e della flora e fauna dei territori in cui sono presenti i propri impianti o siti operativi. A2A si impegna attivamente nella tutela della biodiversità e a non interferire, tramite le proprie operazioni, con il sistema di aree protette. Inoltre, al fine di minimizzare

gli impatti su biodiversità ed ecosistemi presenti nelle aree di nuovo intervento, il Gruppo svolge una costante attività di analisi, monitoraggio e dialogo con le comunità locali ed altri stakeholder, volta a recepire eventuali criticità e considerazioni sull'operato del Gruppo nei territori di riferimento.

#Tutela ecosistemi #habitat #Gestione externalità negative





Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di *Business*

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
*Stakeholder
engagement*
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

**7
Capitale
Naturale**

Economia Circolare

Transizione
Energetica

Gestione
responsabile delle
risorsa idrica

Tutela della
biodiversità

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

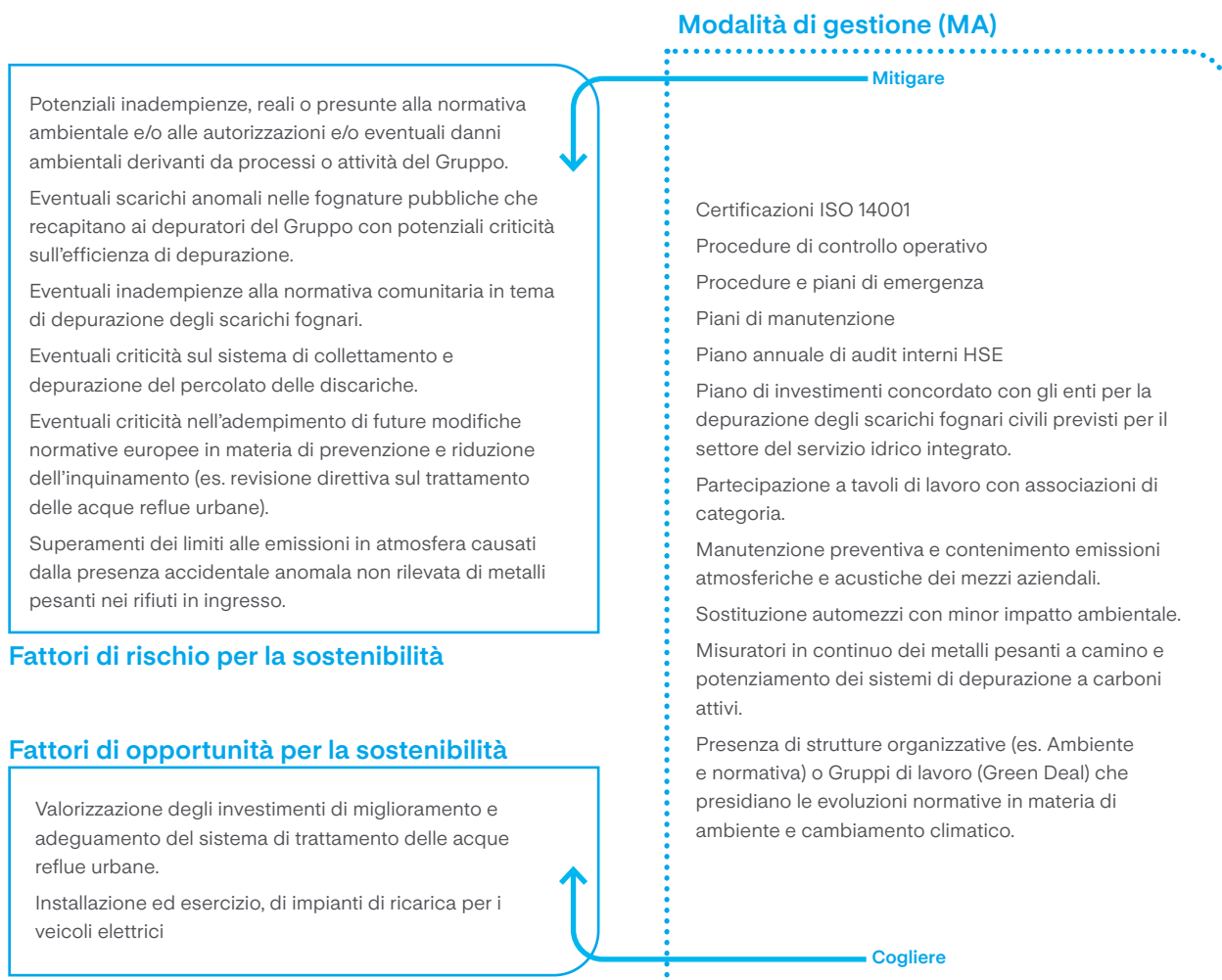
GRI
*Content
Index*

TCFD
*Content
Index*

TEMA: Prevenzione dell'Inquinamento

Il Gruppo adotta un sistema di misure preventive e di controlli volto a limitare o eliminare ogni forma di inquinamento (ambientale, acustico e luminoso), riducendo al minimo qualsiasi impatto negativo sulla salute umana e sull'ambiente. A2A, inoltre, grazie a un'attività di monitoraggio costante delle performance

ambientali delle infrastrutture, degli impianti e dei mezzi di tutte le società del Gruppo, garantisce il pieno rispetto della normativa vigente in materia ambientale e dei regolamenti comunitari, riducendo così il rischio di incidenti che potrebbero peggiorare la qualità dell'aria, dell'acqua e del suolo.





Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di *Business*

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
*Stakeholder
engagement*
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

**7
Capitale
Naturale**

Economia Circolare

Transizione
Energetica

Gestione
responsabile delle
risorsa idrica

Tutela della
biodiversità

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
*Content
Index*

TCFD
*Content
Index*

Economia circolare

L'economia circolare è uno dei due pilastri su cui si fonda il Piano industriale di A2A. Il Gruppo è leader nazionale nella raccolta, trattamento e recupero dei rifiuti urbani e continua a promuovere la realizzazione di nuovi impianti che valorizzino la raccolta differenziata quale fonte non più secondaria

ma ormai ordinaria di materie prime. Oltre allo sviluppo di nuovi impianti, A2A si impegna attivamente nella conversione di quelli esistenti per favorire lo sviluppo del biometano. A questo proposito va evidenziato il recente revamping dell'impianto di trattamento della frazione organica dei rifiuti urbani Biofor di Castelleone (CR), che si aggiunge ai due impianti di produzione biometano di Cavaglià e Lacchiarella (si veda anche pag. 119).

Alleanza per l'economia circolare

Anche nel 2023 A2A ha preso parte all'Alleanza per l'Economia Circolare, iniziativa congiunta di 11 imprese italiane finalizzata a promuovere la circolarità nelle strategie imprenditoriali. L'Alleanza nasce nel 2017 con l'intento di guidare un'evoluzione complessiva del contesto produttivo in ottica circolare che valorizzi le peculiarità del Made in Italy, puntando sull'innovazione, favorendo la condivisione di esperienze e buone pratiche e promuovendo un costante confronto con l'intero ecosistema di stakeholder. Le imprese che partecipano all'Alleanza sono interpreti di una economia trasformativa, di un ripensamento innovativo dell'intero ciclo produttivo, di utilizzo delle risorse, dei modelli di business. Sono membri dell'Alleanza, oltre ad A2A: Aquafil, Cassa Depositi e Prestiti, CIRFOOD, Costa Crociere, Enel, Gruppo

Hera, Intesa Sanpaolo, Gruppo Ferrovie dello Stato, Gruppo Maire Tecnimont, Touring Club.

Nel corso del 2023 l'Alleanza per l'Economia Circolare ha raggiunto due degli obiettivi che si era posta. Il primo è stato il completamento di uno studio, pubblicato a gennaio 2024, che affronta la tematica dello stretto **rapporto tra economia circolare e protezione e ripristino della biodiversità** e che individua il potenziale di riduzione della perdita di biodiversità attraverso l'adozione di approcci circolari, analizzando dettagliatamente l'impatto su alcuni settori industriali prioritari. Inoltre, l'Alleanza ha lanciato un'iniziativa volta a identificare progetti collaborativi attraverso l'organizzazione di workshop, allo scopo di sostenere l'attuarsi di sinergie tra le società che ne sono membri.

“Da rifiuto a risorsa” è l'obiettivo di una gestione dei rifiuti “circolare” ed è ciò che il Gruppo si impegna a perseguire e massimizzare, agendo in tutte le fasi della gestione stessa, fasi che vanno dalla produzione dei rifiuti, alla differenziazione degli stessi, alla raccolta, alla preparazione per il riciclo e al recupero di materia ed energia. A titolo di esempio, per la rete di teleriscaldamento, il Gruppo è impegnato nel minimizzare la generazione di calore da fonti fossili, grazie a progetti di recupero termico da soggetti industriali o utilizzando l'energia prodotta dalla termovalorizzazione dei rifiuti.

Come gestori del servizio pubblico di raccolta, le società del Gruppo effettuano attività di informazione e **sensibilizzazione rivolte ai cittadini per una corretta differenziazione dei rifiuti e per il consumo responsabile**. Nel 2023 sono state promosse iniziative rivolte alle scuole, agli esercizi commerciali e ai cittadini (si veda pag. 229-230).

Figura 34 Raccolta differenziata operata dal Gruppo A2A

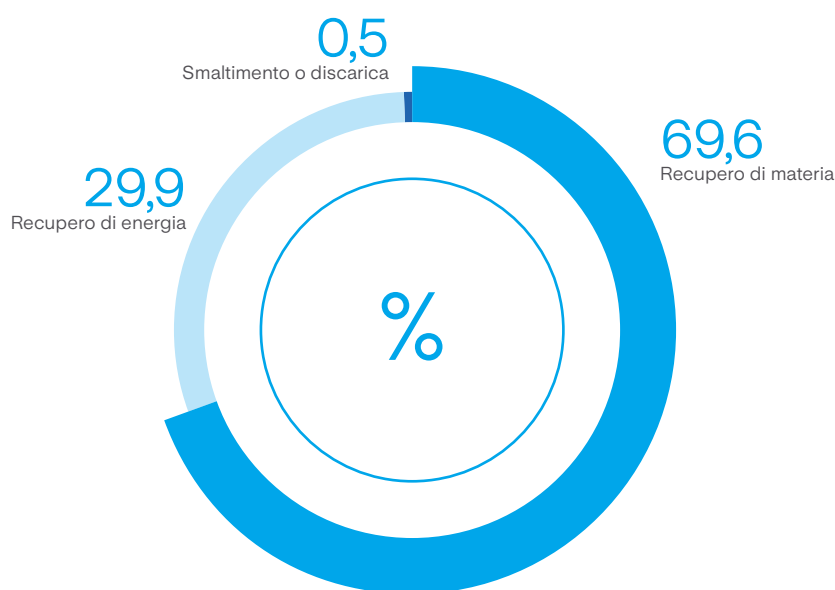
	2021		2022		2023	
	Quantità raccolta (t)	Indice %	Quantità raccolta (t)	Indice %	Quantità raccolta (t)	Indice %
Milano	391.179	62,4	392.018	62,0	389.494	61,4
Bergamo	45.429	76,7	44.630	77,0	44.917	77,1
Brescia	79.222	71,1	68.101	66,6	70.322	67,9
Como	27.103	70,1	26.046	67,9	26.761	70,1
Cremona	26.632	74,8	25.064	77,9	24.973	77,9
Lodi	14.594	78,0	16.020	77,0	12.994	72,1
Raccolta rifiuti province lombarde*	589.104	77,8	559.420	76,0	618.993	75,3
Liguria (Provincia di Genova)	28.950	68,6	32.866	64,0	31.755	63,7
Totale raccolta rifiuti	1.173.502	70,7	1.158.081	69,6	1.220.208	69,5
Totale raccolta rifiuti escluso Milano	782.323	71,1	766.063	74,3	830.714	74,1

*Dal 2022, tra le province lombarde è stato aggiunto il contributo della provincia di Varese. Gli indicatori del 2022 risultano modificati per le province lombarde, in seguito ad aggiornamenti sulla provincia di Como.

In ambito **raccolta differenziata (RD)**, in linea generale, nel corso dell'ultimo anno si è registrata una lieve diminuzione delle quantità totali di rifiuti urbani raccolti, sia indifferenziati che differenziati, soprattutto a causa del fatto che, già dal 2022, la possibilità di gestire con canali di recupero privati le frazioni della raccolta differenziata (specie carta, legno, plastica e vetro) da parte delle imprese commerciali o produttive ha sottratto quantitativi di materie recuperabili al circuito del gestore del servizio pubblico. Risultati positivi sono stati raggiunti soprattutto nei principali capoluoghi, tra cui spiccano Brescia (con una percentuale di raccolta differenziata pari al 67,9% e un incremento di 1,3 punti percentuali rispetto al 2022) e Como (RD al 70,1%, in aumento di 2,2 punti percentuali rispetto all'anno precedente), che hanno invertito la tendenza in calo dell'anno precedente. Bergamo (RD pari a 77,1%, +0,1 punti percentuali rispetto al 2022) e Cremona (RD pari a 77,9%, costante rispetto al 2022) sono rimasti sostanzialmente stabili rispetto all'anno precedente, mentre Milano ha registrato una leggera flessione (RD pari a 61,4%, -0,6 punti percentuali rispetto al 2022). Fa eccezione il comune di Lodi che ha diminuito l'indice di raccolta differenziata (RD pari a 72,1%, -4,9 punti percentuali rispetto al 2022) per la nuova modalità di rilevazione del peso dei rifiuti in entrata alle piattaforme.

Nel 2023 il **rifiuto urbano raccolto** complessivamente, anche nei comuni dove il servizio svolto riguarda solo alcune frazioni di raccolta differenziata, si è mantenuto pressoché costante, con un valore pari a 1.742.671 tonnellate, ed è stato destinato principalmente a recupero di materia (69,6%) o a recupero energetico (29,9%). Una quota minoritaria del rifiuto urbano raccolto è stata destinata a smaltimento in discarica (0,5%).

Figura 35 Destino dei rifiuti urbani raccolti



A valle della raccolta i rifiuti vengono **trattati in impianti specifici secondo la frazione differenziata**. Le operazioni di trattamento vanno dalla cernita e selezione a trattamenti più complessi, dai quali si generano materie prime secondarie, pronte per il riutilizzo al posto delle materie vergini, oppure rifiuti, preparati per il successivo riciclo in impianti di società terze. **Nel 2023 presso gli impianti del Gruppo sono state prodotte come materie prime secondarie oltre 250.000 t di carta, oltre 18.000 t di ghiaia e sabbie, oltre 95.000 t di vetro e oltre 40.000 t di compost.**

A queste materie si aggiunge il **biometano**, la cui produzione è iniziata a fine 2022 presso gli impianti per il trattamento della frazione organica dei rifiuti solidi urbani (FORSU) a Lacchiarella e Cavaglià, ed è aumentata nel 2023 dopo il revamping dell'impianto Biofor Castelleone. Complessivamente, i tre impianti hanno **generato un totale di 8 milioni di m³ di biometano** durante l'anno che è stato immesso nella rete di distribuzione.

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo Modello di Business

2 Governance

3 La Strategia sostenibile di A2A

4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

7 Capitale Naturale

Economia Circolare

Transizione Energetica

Gestione responsabile delle risorse idriche

Tutela della biodiversità

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

Tra le attività finalizzate alla gestione circolare dei rifiuti, figurano quelle di preparazione dei rifiuti per il riciclaggio, come la **selezione della plastica operata dagli impianti di Cavaglià e Muggiano**, che nel 2023 è stata pari a 39.061 tonnellate (di cui 17.137 tonnellate di PET), in leggero aumento rispetto all'anno precedente. A queste frazioni, pronte per gli impianti di estrusione, vanno aggiunte 46.252 tonnellate di plasmix (plastiche miste di piccola pezzatura) che sono state inviate a impianti specializzati per un ulteriore recupero di materia.

Oltre a gestire in modo circolare i rifiuti dei cittadini, il Gruppo pone attenzione nel massimizzare il recupero dei propri rifiuti prodotti.

Le attività di A2A generano principalmente rifiuti speciali, per la maggior parte non pericolosi. Complessivamente nella **BU Generazione e Trading** le minori produzioni presso le Centrali termoelettriche hanno indotto una minor produzione di rifiuti pericolosi (-15% rispetto al 2022). La BU ha prodotto, invece, un maggior quantitativo di rifiuti non pericolosi (+78% rispetto al 2022), per la maggior parte avviati a recupero di materia (97%), dovuti quasi integralmente allo smaltimento delle giacenze di gessi da desolfurazione avvenuto presso la centrale di San Filippo del Mela.

Anche nel contesto della **BU Smart Infrastructures**, i rifiuti non pericolosi prodotti (+2% rispetto al 2022) sono stati avviati per lo più a recupero di materia e di energia (83% del totale). La BU ha prodotto anche una quantità maggiore di rifiuti pericolosi (+39% rispetto al 2022), dovuta principalmente allo smaltimento, già avviato nel 2022, di calce residua non più utilizzata presso la Centrale di Lamarmora, a seguito dell'abbandono definitivo dell'utilizzo del carbone, oltre alla produzione di rifiuti da manutenzione e smantellamento della cabina primaria Bovisa.

La **BU Ambiente** ha registrato la produzione di un quantitativo leggermente superiore di rifiuti non pericolosi nel 2023 (+15% rispetto al 2022), che dipende specialmente dalle acque da dilavamento raccolte nei bacini di contenimento, che il termovalorizzatore di Filago ha prodotto e smaltito in quantità superiori rispetto all'anno precedente a causa di maggiori apporti di acque meteoriche. Le attività straordinarie di smantellamento presso gli impianti TecnoA e la produzione di scorie pericolose nel termovalorizzatore di Cremona, protrattasi per alcuni mesi, hanno causato un lieve aumento dei rifiuti pericolosi avviati a recupero di materia (+38% rispetto al 2022).

In lieve aumento la quantità di rifiuti non pericolosi prodotti in ambito **Corporate e Mercato**, ovvero 445 tonnellate contro le 308 tonnellate del 2022, il cui andamento risente della produzione occasionale di rifiuti da costruzione e demolizione. Significativamente

diminuito, infine, il quantitativo di rifiuti pericolosi prodotti, pari a 10 tonnellate (-87% rispetto al 2022), in relazione alla minore quantità di veicoli inviata a rottamazione. Anche questi quantitativi sono stati quasi interamente avviati a recupero di materia (87%).

Complessivamente i rifiuti prodotti dal Gruppo A2A insieme al gruppo Acinque sono stati pari a 738.692 t, di cui il 61% avviati a recupero di materia o energetico; di cui il 58% avviato a recupero di materia e il 4% avviato a recupero energetico; nello specifico il gruppo Acinque ha prodotto 22.008 t di rifiuti e ne ha recuperato il 93%.

7.2 Transizione Energetica

Per salvaguardare il Pianeta e raggiungere la neutralità carbonica (Net Zero) entro il 2050, è fondamentale perseguire l'obiettivo della transizione energetica, cioè il passaggio da un mix energetico incentrato sui combustibili fossili, il cui utilizzo è la principale causa di emissione di gas serra in atmosfera e, quindi, del surriscaldamento globale, a uno a zero emissioni di carbonio, focalizzato sulle fonti rinnovabili, che non si esauriscono e possono rigenerarsi in tempi rapidi.

Nel 2023, il Gruppo A2A ha aumentato la produzione di energia elettrica da fonte rinnovabile, diminuendo, al contempo, quella prodotta dalle fonti tradizionali.

In particolare, per quanto riguarda le Centrali di Monfalcone e San Filippo, la riduzione è da ricondurre al fatto che, eccezionalmente, nel 2022, avevano prodotto di più in relazione al "Piano di massimizzazione della produzione di energia elettrica da combustibili diversi dal gas naturale" voluto dal Governo italiano, e per questo mantenute attive, il cui intento era di ridurre i rischi connessi a una potenziale interruzione totale dei flussi di gas dalla Russia e per rispondere alle richieste europee in termini di riduzione dei consumi per il periodo 2022-2023.

In generale, la diminuzione della produzione di energia termoelettrica e, in particolare, di quella a carbone, rispecchia l'andamento generale del sistema elettrico italiano, che ha visto un aumento della produzione da fonti rinnovabili (idroelettrico, fotovoltaico ed eolico) e, nello specifico, della produzione idroelettrica, tornata in linea con i valori storici, anche grazie al termine di un prolungato periodo siccitoso, che ha contraddistinto il 2022.

Complessivamente, nel 2023, la produzione delle centrali termoelettriche del Gruppo A2A è diminuita del 45% e, in virtù di quanto appena descritto, la composizione del mix energetico si è modificata rispetto al 2022.

In particolare, il contributo del carbone è passato dal 3% nel 2022 al 2% nel 2023, quello dell'olio combustibile denso dall'11% al 8%, mentre la quota di gas naturale, che lo scorso anno si attestava sul 61% è diminuita al 48%, in conseguenza delle mutate condizioni del mercato elettrico.

Per quanto riguarda le fonti rinnovabili (idroelettrica, solare, eolica, biogas, biomasse e frazione rinnovabile dei rifiuti), la percentuale è aumentata al 38%. In particolare, si evidenzia nel 2023 l'aumento di 995 GWh della produzione idroelettrica, per motivi legati, fra gli altri, all'aumentata piovosità, e di 200 GWh di quella eolica, grazie all'acquisizione di nuovi impianti.

Il grafico seguente presenta le percentuali di energia elettrica prodotta per tipologia di fonte, comprensive nell'anno 2023 del Gruppo Acinque.

Figura 36 Energia elettrica prodotta per tipologia di fonte (percentuale sul totale)

	2021	2022	2023
% fonti rinnovabili	30%	22%	38%
% carbone	1%	3%	2%
% gas naturale	58%	61%	48%
% prodotti petroliferi	8%	11%	8%
% frazione non rinnovabile rifiuti*	3%	3%	3%

* La quota di energia elettrica proveniente da rifiuti biodegradabili è calcolata per ogni termovalorizzatore e deriva sia da procedura analitica sia da stima forfettaria in riferimento al DM 6 luglio 2012.

Il mix produttivo del 2023 ha portato, dunque, ad una riduzione del 37% delle emissioni dirette di CO₂ (solo Gruppo A2A), come si evince dalla tabella seguente, che riporta i valori emissivi del Gruppo relativi al triennio e, per il 2023, con l'aggiunta di Acinque.

Figura 37 Emissioni di CO₂ (t) sia dirette che indirette

	2021	2022	2023
Emissioni dirette di gas serra - Scope 1	7.127.422	8.631.749	5.600.628
di cui Gruppo Acinque			169.373
Emissioni indirette di gas serra - Scope 2			
Location based	108.098	109.502	136.887
di cui Gruppo Acinque			12.615
Market based	1.694	1.919	22.730
di cui Gruppo Acinque			20.507
Perdite di trasmissione e distribuzione		74.004	69.422
Altre emissioni indirette di gas serra - Scope 3	1.876.497	2.553.461	9.350.588

Emissioni dirette Scope 1

Le emissioni dirette di gas serra (Scope 1) derivano principalmente dai processi di combustione legati ai business del Gruppo. Tali emissioni sono diminuite in linea con la riduzione della produzione energetica dalle centrali termoelettriche; in particolare la BU Generazione ha ridotto le emissioni assolute del 45%, riducendo, allo stesso tempo, del 22% il fattore di emissione specifico, ovvero la quantità di CO₂ emessa per ogni kilowattora prodotto.

La BU Smart Infrastructures ha aumentato le proprie emissioni (+22%), a parità di fattore emissivo specifico, in ragione dei nuovi impianti acquisiti tra la fine del 2022 e il 2023, mentre le emissioni da combustione della BU Ambiente sono rimaste pressoché invariate (-7%).

Figura 38 Emissioni di CO₂ da processi di combustione (t)

	2021	2022	2023
Gruppo A2A			
BU Generazione e Trading	5.518.988	6.864.577	3.765.130
BU Smart Infrastructures	307.845	356.036	434.211
BU Ambiente	1.158.388	1.160.312	1.082.100
Gruppo Acinque	-	-	166.761

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di Business

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
**Capitale
Naturale**

Economia Circolare

*Transizione
Energetica*

Gestione
responsabile delle
risorse idriche

Tutela della
biodiversità

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

Figura 39 Fattore di emissione relativo ai processi di combustione (g/kWh)

	2021	2022	2023
Gruppo A2A			
<i>BU Generazione e Trading</i>	335	391	306
<i>BU Smart Infrastructures</i>	268	240	239
<i>BU Ambiente</i>	352	371	359
Gruppo Acinque	-	-	536

Le emissioni Scope 1, oltre alle emissioni legate ai processi di combustione di fonti fossili e parte non rinnovabile dei rifiuti, comprendono anche:

- il biogas sfuggito alla captazione nelle discariche, che nel 2023 è diminuito di circa il 28% anche per il

naturale decrescere dei processi degradativi delle discariche in gestione post-operativa;

- il gas naturale disperso (sono comprese sia le dispersioni dagli impianti che quelle dalle reti);
- le emissioni relative al parco automezzi, sostanzialmente invariate;
- le emissioni derivanti dalle perdite accidentali di gas fluorurati ad effetto serra dalle apparecchiature di condizionamento e dai commutatori elettrici, il cui valore è poco rilevante e con andamento variabile;
- le emissioni dirette di CH₄ e N₂O provenienti dalle vasche degli impianti di depurazione del ciclo idrico.

Riconoscimento Gold Standard per Unareti per il terzo anno consecutivo

Nel 2021 Unareti ha aderito, all'iniziativa Oil & Gas Methane Partnership (OGMP2.0), il nuovo framework di reporting delle emissioni di metano introdotto dallo United Nations Environment Programme (UNEP) nel 2020, e parte della più ampia iniziativa International Methane Emission Observatory (IMEO). Nell'ambito di questa iniziativa, Unareti ha confermato per il

terzo anno consecutivo il riconoscimento "Gold Standard", come evidenziato nel report IMEO "An Eye on Methane". Il riconoscimento premia, oltre a target ambiziosi di riduzione delle emissioni di metano (-40% entro il 2025 vs 2019), anche la solidità dei processi di reporting esistenti ed il piano per migliorarli ulteriormente entro il 2024.

Nel 2023 è proseguito il rinnovo del parco auto del Gruppo A2A con una forte spinta sull'**elettificazione della flotta**. È stato avviato un progetto aziendale di ampio respiro, *Zero Emission*, con l'obiettivo di raggiungere il **100% di motorizzazioni elettriche su autoveicoli e veicoli commerciali leggeri riguardando il 2030**. All'interno del progetto si intende promuovere inoltre un cambio culturale verso le iniziative di mobilità sostenibile e incentivare la micro-mobilità. L'iniziativa consentirà di portare quasi a zero le emissioni di CO₂ del parco veicolare del Gruppo A2A.

Emissioni indirette Scope 2

Per quanto riguarda le emissioni indirette Scope 2 da acquisto di energia elettrica, è stata confermata la fornitura di energia verde intra-Gruppo per la quasi totalità dei siti del Gruppo A2A. Come per il 2022, nella categoria Scope 2, è stato implementato il calcolo delle emissioni relative alle perdite di distribuzione elettrica che, nel 2023, hanno subito una diminuzione (-6%). Dal 2023, in Scope 2, sono state inoltre rendicontate le emissioni derivanti dall'acquisto di energia da parte

della società A2A Illuminazione pubblica per tutti i comuni gestiti, con un ampliamento del perimetro di rendicontazione rispetto al 2022.

Al fine di ridurre le emissioni delle sedi del Gruppo, nel 2023 Unareti ha avviato l'iter di realizzazione di un impianto fotovoltaico nella propria sede di Ponte Nuovo. Il progetto definitivo prevede l'installazione di pannelli sulle coperture piane ed inclinate degli edifici esistenti e su pensiline a copertura di porzioni di parcheggio. Si stima una produzione elettrica annua di 900 MWh e in investimento di circa 1 milione di euro.

Inoltre, all'interno del Piano di Sviluppo di Unareti sono presenti interventi che si inseriscono sia nel contesto di abbattimento delle emissioni climalteranti sia in quello di riduzione degli inquinanti atmosferici, nonché di innovazione infrastrutturale. Vanno in questa direzione i progetti finalizzati a disegnare le reti del futuro, migliorare la qualità del servizio offerto, aumentare la resilienza delle reti, favorire l'elettificazione dei consumi e agevolare la diffusione delle FER. In particolare, sono state effettuate le

diagnosi energetiche delle reti elettriche di Milano e Brescia e, in base ai risultati ottenuti, sono state individuate opportunità di efficientamento energetico in termini di contenimento delle perdite di rete (in particolare dei trasformatori AT/MT e MT/BT). Si tratta di interventi complessi, dalla durata pluriennale e da concordare preventivamente con gli utenti e i territori coinvolti. Alcuni di questi interventi sono già stati realizzati nel corso del 2023 con un risparmio energetico stimato di circa 600 MWh per la rete di Brescia e di circa 400 MWh per la rete di Milano, a fronte di un investimento complessivo di oltre 6 milioni di euro.

Emissioni indirette Scope 3

Nell'ottica di migliorare l'analisi degli impatti sul clima, il Gruppo A2A ha avviato un'attività di approfondimento delle diverse tipologie di emissioni indirette associate alle proprie attività, in riferimento alle categorie di Scope 3 del GHG Protocol.

Per il 2023 sono state, quindi, calcolate le emissioni indirette di CO₂ relative alle seguenti attività:

- beni e servizi acquistati (tale categoria comprende i prodotti chimici e altri materiali e il gas acquistato per la vendita);
- value chain upstream (ad esempio estrazione e raffinazione) dei combustibili e dell'energia elettrica utilizzati nell'ambito delle attività del Gruppo così come l'upstream del calore importato per il teleriscaldamento;
- trattamento dei rifiuti prodotti dal Gruppo presso impianti di terzi;
- viaggi di lavoro;
- gestione di asset di terzi;
- utilizzo finale dei prodotti venduti (gas venduto);
- investimenti in altre società e impianti (tale categoria include le emissioni delle società per le quali il Gruppo A2A ha una quota di partecipazione).

Queste categorie sono ancora in fase di implementazione nel Gruppo Acinque.

	2023
Totale Emissioni indirette di gas serra (Scope 3)	9.350.588
di cui:	
Beni strumentali	1.103.023
Attività relative a combustibili ed energia non inclusi nello scope 1 o 2	1.128.242
Rifiuti generati	216.711
Viaggi di lavoro	850
Beni in locazione (upstream)	431.103
Utilizzo finale dei prodotti venduti	6.227.214
Investimenti	243.446

Il percorso di decarbonizzazione di A2A

Il 2 marzo 2020, SBTi ha dichiarato che gli obiettivi di riduzione delle emissioni dirette ed indirette di CO₂ (Scope 1-2) di A2A sono allineati alle riduzioni richieste per mantenere il riscaldamento globale al di sotto dei 2°C. Il Gruppo stima di raggiungere un valore prossimo ai 226 gCO₂/kWh entro il decennio - pari a una riduzione del 47% del fattore emissivo di CO₂ rispetto al valore del 2017 (425 gCO₂/kWh).

	2021	2022	2023	Obiettivo 2025	Obiettivo 2030	Obiettivo 2030 SBTi
gCO ₂ /kWh	332	386	318	285	226	230

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di Business

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

**7
Capitale
Naturale**

Economia Circolare

Transizione
Energetica

Gestione
responsabile delle
risorse idriche

Tutela della
biodiversità

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

In linea con tale obiettivo, le scelte strategiche del Gruppo hanno portato ad un fattore emissivo di Gruppo in diminuzione rispetto al 2022 (-18%). Si precisa che il perimetro di riferimento certificato da SBTi è quello relativo alle BU Generazione e BU Ambiente.

Nel nuovo piano strategico il Gruppo ha confermato l'obiettivo al 2030.

In questo senso, A2A ha voluto ribadire, anche nel nuovo Piano Strategico, il proprio impegno verso la riduzione delle proprie emissioni dirette e quelle generate dalla catena del valore.

Emissioni evitate

È importante anche valutare il contributo che il Gruppo fornisce, con le proprie attività e tecnologie, alla decarbonizzazione del sistema Paese. La crescita di fonti rinnovabili e l'efficientamento della produzione energetica hanno contribuito ad evitare sia l'immissione in atmosfera di quantitativi significativi di anidride carbonica, sia il consumo di quote altrettanto significative di energia primaria (espressa in tonnellate equivalenti di petrolio). Complessivamente, nel 2023 il ricorso alla produzione da fonti rinnovabili e la minor produzione degli impianti alimentati a carbone e OCD ha consentito di evitare l'emissione di circa 3,3 milioni di tonnellate di CO₂ (di cui circa 53.000 per il Gruppo Acinque) e di risparmiare circa 1,3 milioni di TEP (di cui circa 11.000 per il Gruppo Acinque) di energia primaria.

7.3

Gestione responsabile della risorsa idrica

Il Gruppo è consapevole dell'importanza della gestione sostenibile della risorsa idrica, sempre più sottoposta a pressioni antropiche che determinano alterazioni delle caratteristiche quantitative e qualitative delle acque. Per ridurre il consumo, il Gruppo adotta pratiche di riciclo delle acque di lavaggio e recupero delle acque di processo e di quelle piovane, queste ultime per l'irrigazione di aree verdi e il riempimento delle vasche antincendio. Le acque di raffreddamento sono integralmente restituite agli stessi corpi idrici da cui sono prelevate e con le medesime caratteristiche qualitative, fatto salvo un innalzamento della temperatura sempre inferiore rispetto ai limiti applicabili. Presso le centrali idroelettriche, le acque per la produzione di energia e il funzionamento

Altre emissioni inquinanti

Le emissioni in atmosfera dei macroinquinanti, sempre contenute ai livelli più bassi possibili grazie alle tecnologie di combustione e ai sistemi di abbattimento, sono diminuite in relazione al minore utilizzo di combustibili fossili.

Gli **ossidi di azoto**, presenti nei fumi di scarico di tutte le tipologie di impianto di combustione ed emessi in concentrazioni sempre al di sotto dei limiti di legge, sono **diminuiti del 29%** per il solo Gruppo A2A.

Gli **ossidi di zolfo** hanno subito una **diminuzione del 40%**, dovuta al minor utilizzo di olio combustibile denso e carbone.

Anche la **quantità di polveri totali emessa è diminuita del 46%** per lo stesso motivo.

Figura 40 Emissioni complessive (t)

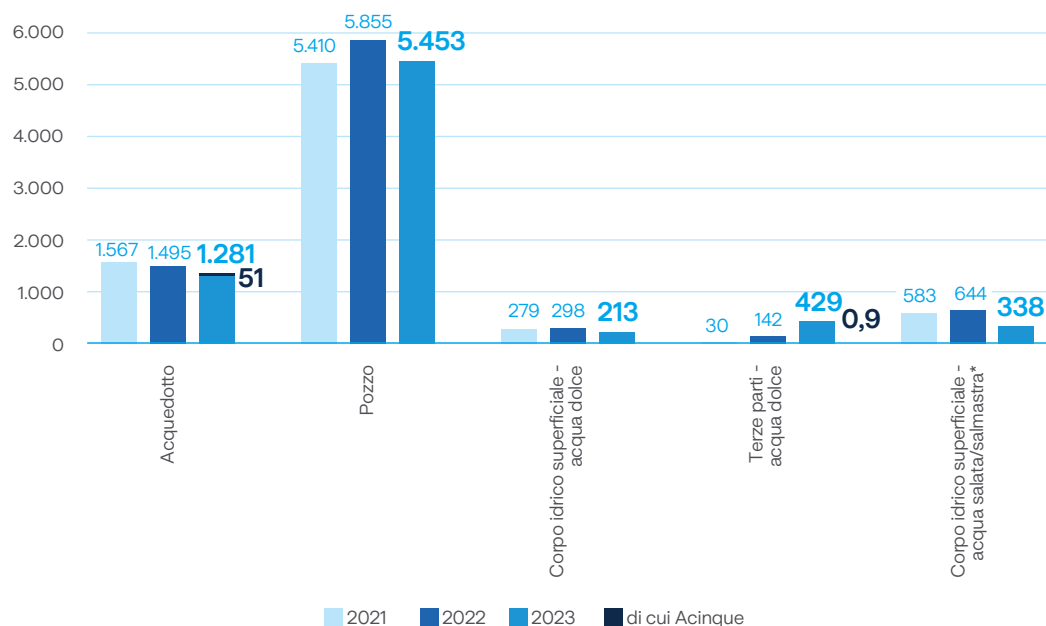
	2021	2022	2023
NOx (t)	2.928	3.308	2.408
di cui Gruppo Acinque			63
SO ₂ (t)	495	959	574
di cui Gruppo Acinque			1,2
Polveri (t)	31	53	28
di cui Gruppo Acinque			0,3

degli impianti sono prelevate garantendo il rispetto del Deflusso Minimo Vitale (DMV), per tutelare gli habitat fluviali, e sono restituite con le medesime caratteristiche qualitative.

È importante distinguere le acque derivate per la produzione idroelettrica e il raffreddamento degli impianti, interamente restituite, da quelle consumate per i diversi usi di processo, per le quali è fondamentale garantire il minor prelievo possibile.

Nel 2023, **i consumi idrici del Gruppo A2A, unitamente al Gruppo Acinque, hanno subito una riduzione del 12% rispetto all'anno precedente**, per un totale di circa 8 milioni di m³, di cui 0,1 imputabile alle società del Gruppo Acinque.

Figura 41 Consumo della risorsa idrica per tipologia (migliaia di m³)



* Con acqua salata/salmastro si intendono le acque marine o salmastre, con una concentrazione di solidi disciolti (misurati come cloruro di sodio) > 1000 mg/l.

I consumi di acqua nella **BU Generazione e Trading** ammontano a 2,2 milioni di m³ e sono diminuiti del 32% rispetto all'anno precedente, come conseguenza della riduzione della produzione termoelettrica.

Nel corso degli anni sono stati sviluppati sistemi per favorire il recupero e il riutilizzo delle acque nei cicli produttivi, per ridurre il più possibile i prelievi di questa risorsa, grazie ai quali nel 2023 sono stati **recuperati nei cicli produttivi circa 695 mila m³ di acqua, corrispondente al 31% dei prelievi**.

Le acque salate e salmastre derivate da corpo idrico superficiale (CIS) e restituite per usi di raffreddamento sono diminuite del 42% rispetto al 2022, proporzionalmente alla riduzione dei prelievi effettuati presso le Centrali di San Filippo del Mela e di Monfalcone motivata dalla riduzione del programma di massimizzazione avviato nel 2022. Anche le acque dolci prelevate da CIS per raffreddamento e restituite sono diminuite del 44% nel 2023, in ragione della diminuzione di produzione delle altre Centrali della BU.

Il consumo di risorsa idrica è un aspetto rilevante anche per il raffreddamento delle ceneri di combustione presso i termovalorizzatori, negli altri impianti della **BU Ambiente** e nelle attività per la pulizia delle strade, lavaggio delle terre di spazzamento e dei mezzi utilizzati per i servizi alla cittadinanza. Nel 2023 si è registrato un incremento del 10% dei quantitativi di acqua approvvigionata da parte della BU Ambiente, attestandosi a un totale di 3,9 milioni di m³.

L'86% di tali consumi è costituito da prelievi idrici da pozzo e solo il 13% è costituito da prelievi da acquedotto, nella logica di minimizzare il consumo di acque "pregiate".

L'aumento dei prelievi idrici registrati nel 2023 è imputabile alla nuova linea del Termovalorizzatore di Parona, dotata di condensatori ad umido, e al nuovo processo di lavaggio fumi presso il Termoutilizzatore di Brescia; le acque utilizzate per il lavaggio fumi, però, non vengono interamente scaricate, ma trattate e in parte inviate alla Centrale Lamamora.

Nella **BU Smart Infrastructures** i prelievi idrici si sono attestati pari a 1,4 milioni di m³. I prelievi idrici da acquedotto sono diminuiti del 30% e i prelievi da pozzo del 20% rispetto al 2022. Tale riduzione è stata determinata da una minore produzione in relazione all'andamento della

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo Modello di Business

2 Governance

3 La Strategia sostenibile di A2A

4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

7 Capitale Naturale

Economia Circolare

Transizione Energetica

Gestione responsabile delle risorse idriche

Tutela della biodiversità

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

stagione termica. Si evidenzia anche che **presso la Centrale Lamarmora si è potuto ridurre il prelievo da pozzo grazie al recupero delle acque provenienti dal lavaggio fumi del Termoutilizzatore di Brescia, che ha determinato anche una riduzione dei prelievi idrici nell'ambito della distribuzione calore di Brescia.**

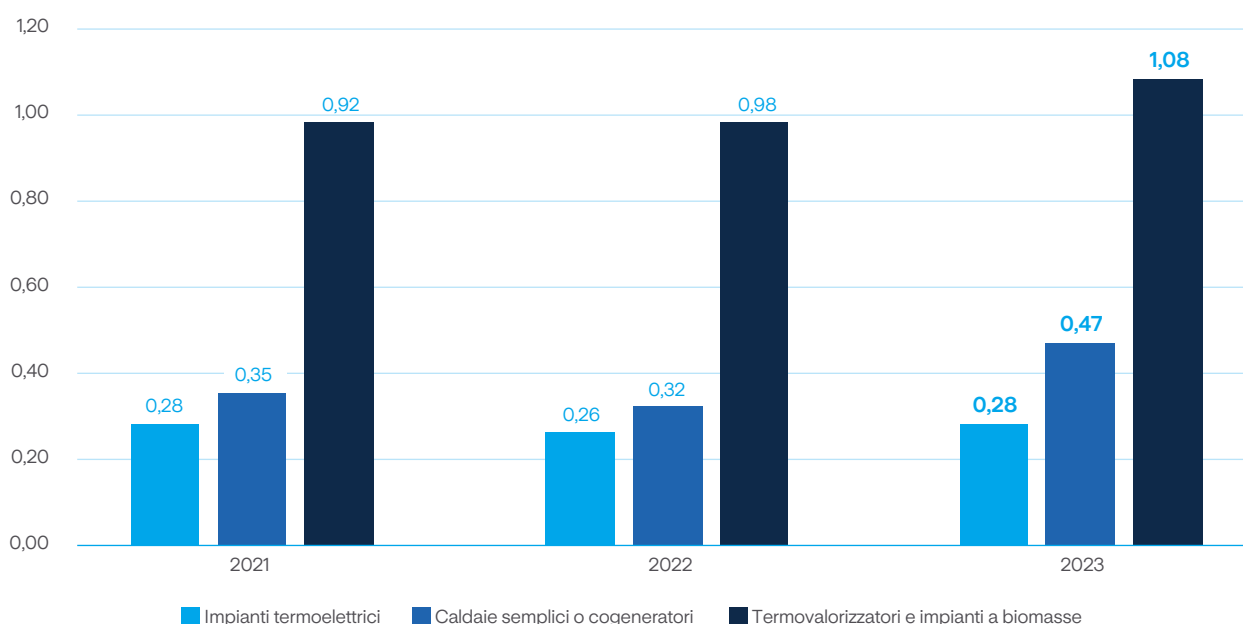
Relativamente ai prelievi da acquedotto, la riduzione è in gran parte dovuta anche al minor consumo per il raffreddamento dei trasformatori delle cabine elettriche.

Nel 2023 i quantitativi di acqua derivata e restituita in falda per il funzionamento delle pompe di calore sono diminuiti del 20%, proporzionalmente al minore funzionamento delle Centrali di produzione calore, motivato dall'andamento della stagione termica.

L'aumento complessivo dei consumi di acqua da acquedotto è dovuto al contributo degli impianti del Gruppo Acinque.

Per l'anno di rendicontazione sono stati oggetto di attenzione anche i **consumi idrici per unità di energia prodotta** presso gli impianti del Gruppo, che complessivamente si attestano a 0,47 m³/GWh. L'indicatore relativo ai termovalorizzatori è aumentato di circa il 10% rispetto all'anno precedente; quello degli impianti termoelettrici non ha subito variazioni significative, mentre il valore relativo agli impianti di cogenerazione è aumentato del 47%, per l'aumento di acque reintegrate negli impianti in seguito a manutenzione straordinaria e il contributo delle centrali del Gruppo Acinque.

Figura 42 Acqua utilizzata per unità di energia prodotta (m³/MWh)



Sostenibilità nella gestione della risorsa idrica significa anche **mantenere un maggior livello di controllo dei prelievi di acqua nelle aree a stress idrico**, impattate dalla scarsità di acqua dolce disponibile e dalla possibile complessità nell'emungimento dell'acqua e nella sua distribuzione alle utenze. Prendendo a riferimento le indicazioni del tool "Aqueduct" del World Research Institute, sono stati **individuati come "critici" gli impianti presenti in Sicilia, Calabria, Abruzzo e, per il servizio idrico integrato, la rete nei Comuni Montani Lombardi situati in Valsabbia (BS).** Si evidenzia che la classificazione di area a stress idrico conferita alla Regione Siciliana dipende dalla scarsa disponibilità di acqua dolce, per cui i prelievi di acqua salata, effettuati dalla Centrale di San Filippo del Mela, non impattano in modo negativo sulla disponibilità della risorsa. Infine, la classificazione dei Comuni

della Valsabbia come aree a stress idrico è motivata dal fatto che i prelievi di risorsa idrica derivano da sorgenti, per le quali non è garantita una costante disponibilità di acqua.

Nei siti del Gruppo ubicati in queste aree, a causa di un decremento di produzione rispetto all'anno precedente, si è avuta una riduzione del 38% dei consumi di acqua complessivi. Si è invece registrato un aumento del 13% delle acque derivate per scopi idroelettrici da corpo idrico superficiale, in ragione della disponibilità idrica che ha contraddistinto l'anno di rendicontazione.

Per quanto riguarda invece le acque derivate, nel 2023 si è registrato un aumento delle quantità destinate alla produzione idroelettrica; sono stati prelevati e restituiti 2,6 miliardi di m³ di acqua, di cui 0,011 miliardi utilizzati dalle nuove Centrali in perimetro, con un aumento del 50%, principalmente in ragione della maggiore disponibilità

idrica. Il volume complessivo dell'acqua rilasciata per il DMV si attesta in linea con quello dell'anno precedente, per un totale di oltre 448 milioni di m³.
Le acque di raffreddamento impianti, al contrario, sono state prelevate in minori quantità, 962 milioni di m³, in linea con la minore produzione termoelettrica.

Scarichi

Per quanto riguarda lo scarico di acque reflue non riutilizzabili nei cicli produttivi e non recuperabili, il Gruppo garantisce un attento monitoraggio dei volumi scaricati e dei relativi carichi inquinanti, in ottemperanza alle prescrizioni normative ed autorizzative. Gli scarichi di acque reflue industriali della BU Ambiente sono aumentati del 15% rispetto al 2022. A tale variazione ha contribuito l'aumento degli scarichi in CIS del Termoutilizzatore di Parona, e un incremento della produzione del Termoutilizzatore di Brescia, in ragione di un maggiore funzionamento delle torri di raffreddamento, con conseguente generazione di acque di spurgo. Gli scarichi industriali della BU Smart Infrastrucures ammontano nel 2023 a 531 mila m³. Tale valore è aumentato del 20% rispetto all'anno precedente, in quanto comprende gli scarichi degli impianti entrati nel Gruppo tra il 2022 e il 2023, ma anche i contributi derivanti da alcune attività di manutenzione effettuate a Sesto San Giovanni, che hanno comportato lo svuotamento degli impianti.

Per il Gruppo Acinque, nel 2023, sono stati registrati prevalentemente scarichi in fognatura, per un totale di 66 mila m³.

Il servizio idrico integrato

Il Gruppo A2A gestisce il Servizio idrico integrato a Brescia e provincia e il Gruppo Acinque in alcuni comuni delle province di Como e Varese. Al fine di assicurare una elevata performance nella gestione del servizio è assunto come prioritario l'obiettivo di massimizzare la distribuzione dell'acqua, contenendo le perdite e garantendo i livelli di qualità delle acque destinate al consumo umano. Il prelievo di acqua per la distribuzione idrica, che avviene esclusivamente da pozzi e sorgenti, nel territorio di Brescia e provincia è stato pari a 79 milioni di m³, valore diminuito rispetto al 2022 per via della cessione di parte del servizio idrico integrato; nelle aree di Como e Varese sono stati prelevati 37 milioni di m³. Il quantitativo di acqua erogata è stato pari a 41 milioni di m³ in area Brescia e 25 milioni di m³ in area Como e Varese. Le perdite di rete, comprensive dell'acqua non contabilizzata, rappresentano ancora un volume significativo, pari a 41 milioni di m³.

Al fine di una gestione sostenibile della risorsa idrica, oltre al piano di interventi per la diminuzione del volume delle perdite, assume particolare rilevanza anche la promozione e la sensibilizzazione per il corretto e consapevole utilizzo della risorsa stessa. Su questo aspetto, si rileva un trend che, negli ultimi 5 anni, ha portato ad una riduzione del volume di acqua prelevato pari al 13,2%. Con riferimento al 2023, la diminuzione del volume prelevato su tutto il perimetro in gestione è pari al 5,4% rispetto all'anno precedente; in particolare, i dati relativi al Comune di Brescia evidenziamo una riduzione del 4,8%.

L'impegno del Gruppo nel raggiungimento degli obiettivi europei previsti per la tutela della risorsa idrica, si concretizza anche nell'esercizio dei processi di depurazione delle acque reflue. I carichi inquinanti in ingresso ai depuratori sono in linea con quelli degli anni precedenti. In particolare, il BOD in ingresso agli impianti è stato pari a 6,4 tonnellate e il COD a 14,6 tonnellate. Il rendimento depurativo si è mantenuto in linea con quello degli anni precedenti.

Rendimenti depurativi

	2021	2022	2023
COD	91,4%	93,3%	91,9%
BOD	94,3%	95,2%	93,8%
Azoto	71,0%	74,8%	74,1%
Fosforo	76,1%	77,0%	77,6%

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di Business

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7 Capitale Naturale

Economia Circolare

Transizione
Energetica

Gestione
responsabile delle
risorse idriche

Tutela della
biodiversità

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

Position Paper “Acqua: azioni e investimenti per l’energia, le persone e i territori” a cura di A2A e THEA

Un pacchetto d’investimenti da 48 miliardi di euro in dieci anni per superare l’emergenza idrica, recuperare acqua per le esigenze di famiglie, agricoltura e industria e rilanciare lo sviluppo dell’idroelettrico, l’unica fonte rinnovabile programmabile, asset strategico per la sicurezza energetica del Paese.

È quel che emerge dallo studio “Acqua: azioni e investimenti per l’energia, le persone e i territori” realizzato da The European House - Ambrosetti in collaborazione con A2A.

Uno studio completo e dettagliato sui diversi aspetti legati al ciclo dell’acqua che certifica l’emergenza idrica dell’Italia (nel 2022 -31% di risorsa disponibile rispetto all’anno prima) e indica i possibili correttivi da mettere in campo: da un lato l’analisi mostra infatti come sia possibile recuperare 9,5 miliardi di metri cubi d’acqua (oltre un terzo di quella consumata in un anno nel Paese) investendo su riuso, riduzione delle perdite e dei consumi e recupero dell’acqua piovana; dall’altro elenca le azioni per ottenere energia idroelettrica aggiuntiva investendo su pompaggi, invasi irrigui, repowering, mini-idroelettrico e nuove centrali (azioni in grado di generare 12,5 TWh l’anno).

Una doppia strategia, articolata in precise linee di intervento, che potrebbe avere un effetto volano sull’economia nazionale, con ricadute positive per 77 miliardi di euro.

L’intero studio è consultabile sul sito www.gruppoa2a.it.

7.4

Tutela della biodiversità

L’identificazione delle potenziali interazioni delle attività del Gruppo A2A con la biodiversità e con l’ambiente è essenziale al fine di definire le azioni da intraprendere per prevenire e ridurre gli effetti associati.

Per tale ragione, in accordo con la **Politica sulla Biodiversità** adottata nel 2022, sono proseguite le **analisi di potenziali interferenze** delle attività del Gruppo con il sistema delle aree protette, al fine di estenderle ai nuovi siti in perimetro.

Il sistema considerato riguarda le aree appartenenti a **Rete Natura 2000** (SIC/ZSC e ZPS) identificate a livello comunitario, le **aree protette di derivazione nazionale (EUAP)**, le **zone umide inserite nell’elenco**

d’importanza internazionale e le IBA (Important Bird and Biodiversity Area), aree considerate habitat importanti per la conservazione di popolazioni di uccelli selvatici.

Dalla fase di mappatura – che è sempre più estesa – è emerso che, su un totale di 392 siti e reti del Gruppo analizzati, 168 presentano una potenziale interferenza con il sistema di aree protette, che non tiene conto solo di criteri di adiacenza o sovrapposizione, ma anche di aree di eventuale influenza più vaste.

Di questi, 35, pari al 9% del totale, sono collocati all’interno di aree protette, di cui 13 sono siti (uno è in fase progettuale) e 22 sono reti (sono compresi anche i tratti interrati).

Figura 43 Siti e attività del Gruppo con interferenza su aree protette***

Numero siti/reti direttamente interferenti	Attività svolta	Superficie area interferente/ lunghezza tratto rete interferente	Tipo aree protette
2	gestione rifiuti	0,03 km ²	Rete Natura 2000 Rete nazionale (EUAP)
5	produzione energetica rinnovabile	0,06 km ²	Rete Natura 2000 IBA Rete nazionale (EUAP)
6	produzione idroelettrica	1.144 km ² *	Rete Natura 2000 IBA Rete nazionale (EUAP)
22	reti e impianti connessi	480 km di cui 325 interrati **	Rete Natura 2000 IBA Rete nazionale (EUAP) RAMSAR

* La superficie interferente degli impianti idroelettrici si riferisce all'area del bacino idrografico sotteso agli impianti e alle dighe del Gruppo, che ricade in area protetta.

** La superficie interferita, intesa come proiezione al suolo delle linee aeree comprensiva della fascia di rispetto e sommata alla superficie delle cabine elettriche e del gas, è pari a 1,5 km².

*** Si intendono inclusi i nuovi impianti acquisiti nel corso dell'anno di riferimento i cui monitoraggi sono pianificati entro quest'anno.

Anche il Gruppo Acinque effettua la valutazione delle interferenze dei propri siti e reti sul sistema di aree protette applicando una specifica metodologia. .

Le aree protette direttamente interferite dal Gruppo ospitano numerose specie animali e vegetali, tra le quali alcune di quelle elencate nella “Lista Rossa” dell’Unione Mondiale per la Conservazione della Natura (IUCN), appartenenti a varie categorie di rischio estinzione e la cui conservazione è considerata una priorità.

Complessivamente, le specie presenti nelle aree interferite direttamente dai siti e dalle reti del Gruppo e annoverate nella “Red List” dell’IUCN sono 171.

Si tratta in particolare di 161 specie di uccelli, 7 di mammiferi e 3 di anfibi, appartenenti alle seguenti categorie: 8 in pericolo critico (CR), 15 in pericolo (EN), 28 vulnerabili (VU), 23 quasi minacciate (NT) e 97 di minor preoccupazione (LC).

A valle della mappatura degli impianti e delle reti, è stato **sviluppato un “indice di rilevanza”** per misurare il grado di interferenza potenziale che le attività potrebbero comportare sugli ecosistemi, in ragione della vicinanza e delle peculiarità degli habitat presenti nelle aree protette. In questo modo sono state messe in evidenza le situazioni di maggiore attenzione.

Partendo da questi risultati, ma direzionandosi verso un tema di tutela in senso più ampio, sono stati avviati studi finalizzati ad individuare eventuali possibili interventi di salvaguardia della biodiversità, che vanno ad integrare quanto già attuato presso i siti produttivi.

I progetti avviati e/o proseguiti nel 2023 riguardano:

- l’attuazione di un **programma a tutela dell’avifauna nell’area dell’Alto Garda Bresciano**, attività che si integra con gli interventi programmati da Unareti sulle linee elettriche;
- installazione di un **Bee Hotel presso la centrale Lamarmora** di A2A Calore e Servizi a Brescia.

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1
Il Gruppo A2A e il suo Modello di Business

2
Governance

3
La Strategia sostenibile di A2A

4
Stakeholder engagement e analisi di materialità

5
Capitale Finanziario

6
Capitale Manifatturiero

**7
Capitale Naturale**

Economia Circolare

Transizione Energetica

Gestione responsabile delle risorse idriche

Tutela della biodiversità

8
Capitale Umano

9
Capitale Intellettuale

10
Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

Tutela dell'avifauna nell'area dell'Alto Garda Bresciano

Nel 2023 è proseguito il progetto di ricerca ornitologica nel parco dell'Alto Garda Bresciano, area naturale protetta dalla rilevante valenza naturalistica e paesaggistica. Il progetto ha trovato un'interessante sinergia con gli interventi di miglioramento delle linee elettriche, quali interrimento e sostituzione di alcuni tratti senza isolamento, programmati da Unareti. Obiettivo dello studio è individuare la **potenziale interferenza delle linee elettriche aeree sull'avifauna** nel territorio di indagine.

Nelle fasi iniziali del progetto sono state individuate **5 specie target oggetto di monitoraggio**: Gufo reale (*Bubo bubo*), Aquila reale (*Aquila chrysaetos*), Falco pellegrino (*Falco peregrinus*), Nibbio bruno (*Milvus migrans*) e Biancone (*Circus gallicus*), tutte specie particolarmente soggette a mortalità per elettrocuzione e/o collisione. È stata definita un'area di studio per indagare sul campo il territorio compreso entro i confini del Parco Regionale dell'Alto Garda Bresciano, per un periodo di 3 stagioni riproduttive (da maggio 2022 alla fine del 2024). In considerazione dell'ampia motilità di individui migratori e dispersivi che coprono territori particolarmente estesi e non necessariamente inclusi nella sola area protetta regionale, l'attività di ricerca sarà estesa anche all'area della Valle che si estende tra i Comuni di Bagolino a nord, Casto a ovest e Rezzato a sud.

Sono stati quindi effettuati monitoraggi in campo e ricerche dei dati pregressi di presenza delle specie target e dei casi di mortalità noti. La metodologia applicata nelle indagini di campo ha previsto l'individuazione di 7 transetti sotto brevi tratti di linee di media tensione a cavo nudo percorsi periodicamente in cerca di potenziali eventi di mortalità di specie di uccelli. Inoltre, sono state installate 7 fototrappole focalizzate su carcasse appositamente posizionate con il fine di stimare la frequenza e le tempistiche di rimozione e consumo delle stesse da parte di specie carnivore (canidi e mustelidi), onnivore (cinghiale, corvidi) e altri uccelli. Questa parte di progetto consentirà di stimare in modo più preciso il tasso di mortalità effettivo dell'avifauna, integrando il numero di eventi documentati con il valore atteso di eventi accaduti ma non documentati a seguito di rimozione e consumo delle carcasse.

Le risultanze dello studio, previste per l'anno 2024, permetteranno di quantificare i benefici in termini di protezione della biodiversità derivanti dagli interventi già realizzati e programmati da Unareti per la sostituzione e dismissione delle linee aeree, nonché di individuare eventuali ulteriori interventi per la messa in sicurezza di tratti di linea che risultassero a elevato rischio.

Bee Hotel

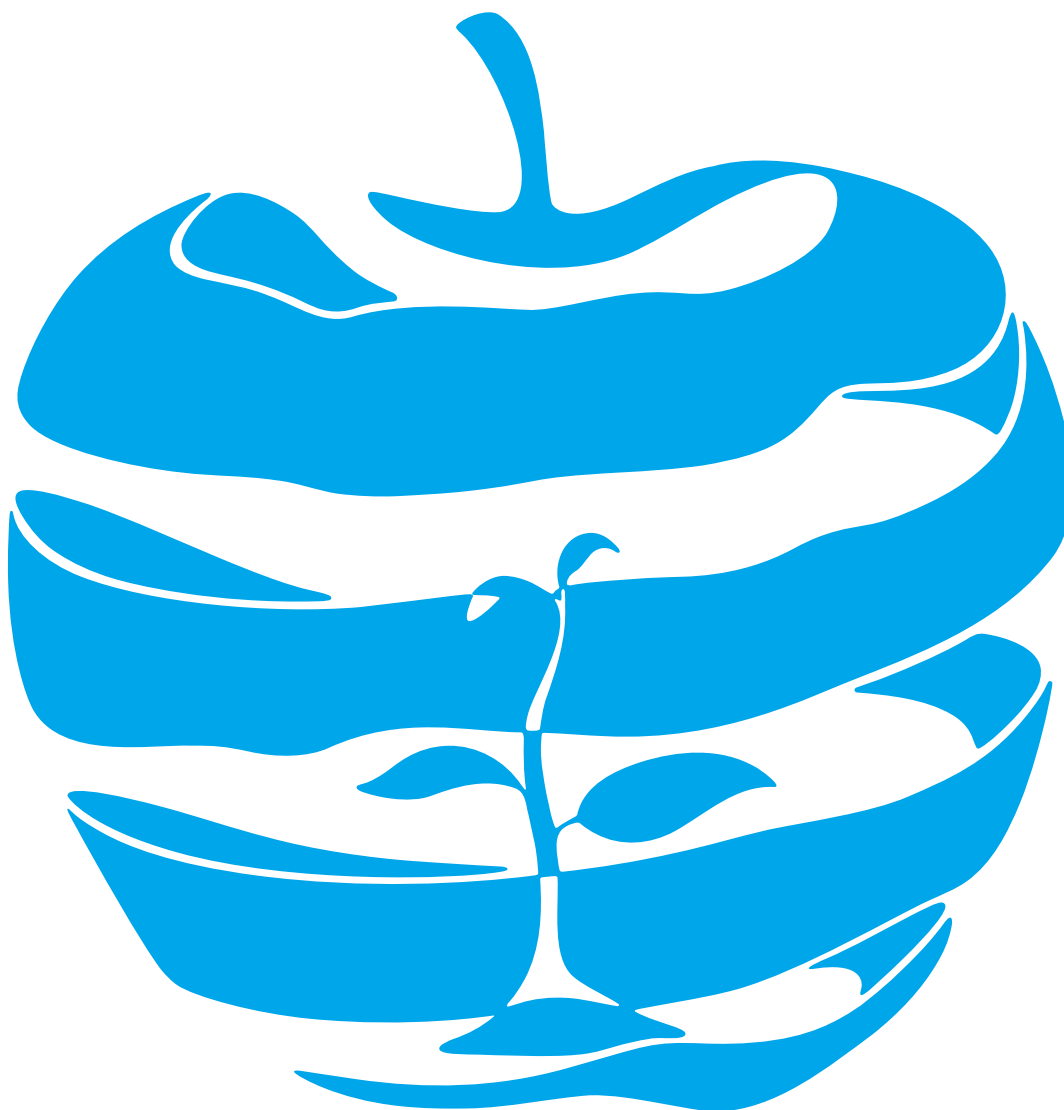
Nel 2023 è stato installato un Bee Hotel nell'area della Centrale Lamarmora a Brescia con l'obiettivo di contribuire alla tutela della biodiversità e alla sensibilizzazione su un tema di importanza prioritaria come la **salvaguardia degli impollinatori**, oggi a rischio di estinzione. Le api, insieme ad altri insetti, svolgono un ruolo preponderante nell'impollinazione delle piante, ricoprendo un ruolo essenziale nel fragile equilibrio degli ecosistemi terrestri.

L'opera, realizzata prevalentemente in legno e al cui interno sono riposti materiali di varia natura, simula i luoghi di nidificazione e svernamento delle api selvatiche e di altri piccoli insetti. Le diverse varietà di apoidei presenti nella zona potranno beneficiare di questa struttura, trovando condizioni favorevoli per avviare il processo riproduttivo a partire da febbraio/marzo e concludendolo in autunno.

Come ulteriore passo verso un impegno concreto per la tutela della diversità biologica, il Gruppo ha intrapreso, dal 2021, l'iniziativa "Ambientiamoci", un percorso di **informazione e educazione** su temi ambientali, tra cui la conservazione della biodiversità e la riduzione dell'impatto ambientale, proponendo una serie di iniziative specifiche. Il progetto è proseguito anche lo scorso anno attraverso la realizzazione di **webinar** con esperti,

ricercatori universitari e divulgatori scientifici, coinvolgendo 1787 persone del Gruppo A2A (vedi anche pag. 175).

È stata celebrata, inoltre, la **Giornata Mondiale della Biodiversità delle Nazioni Unite** "from agreement to action: build back biodiversity", per riaffermare come la biodiversità rappresenti un ruolo di rilievo alle molteplici sfide ambientali che ci attendono.



Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di *Business*

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
*Stakeholder
engagement*
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manfatturiero

7 Capitale Naturale

Economia Circolare

Transizione
Energetica

Gestione
responsabile delle
risorsa idrica

*Tutela della
biodiversità*

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
*Content
Index*

TCFD
*Content
Index*



8

Capitale Umano



Il contesto di riferimento

Secondo la fotografia dell'Osservatorio Zucchetti HR 2023, l'evoluzione in atto all'interno delle grandi aziende segue 4 direttrici precise: lavoro ibrido, innovazione tecnologica, gestione dei talenti e attenzione alla sostenibilità.

Sempre più aziende stanno consolidando la forma di lavoro ibrida (in Italia circa 3,5 milioni di lavoratori, in crescita rispetto al 2022), che comporta un ripensamento delle modalità e dei luoghi di lavoro, mettendo in atto una vera e propria rivoluzione, che porta con sé una maggiore fiducia nei confronti dei team e una richiesta di autonomia maggiore per tutti i dipendenti. In questo cambio di paradigma, il work-life balance assume un peso sempre maggiore, anche in virtù del fatto che le modalità di lavoro ibrido, in alcuni casi, rendono labile l'equilibrio tra vita privata e vita lavorativa. Pertanto, l'adozione di politiche e regolamentazioni su come sfruttare al meglio questa opportunità stanno divenendo imprescindibili, in quanto la possibilità di lavorare in maniera flessibile si sta imponendo come requisito fondamentale non solo per il benessere del lavoratore, ma anche come leva di attrazione e retention delle persone.

Le aziende più evolute, per mantenere alto l'engagement dei dipendenti e diventare attrattive verso i giovani talenti, si stanno inoltre dotando di strumenti di welfare sempre più pervasivi, che non si limitano più ai meri sussidi sanitari in auge fino a pochi anni fa, ma abbracciano tematiche che spaziano dalla genitorialità alla mobilità sostenibile, dai servizi di housing al supporto psicologico, dall'aiuto per i caregiver ai sussidi per viaggi e tempo libero.

L'innovazione tecnologica rende il mondo del lavoro in continua evoluzione ed è fondamentale che i dipendenti sviluppino continuamente le proprie competenze. Crescono gli investimenti in tecnologie di apprendimento on line che danno la possibilità ai dipendenti di rimanere aggiornati sulle competenze necessarie. Nell'ambito dell'innovazione tecnologica c'è una grande attenzione nei confronti dell'Intelligenza Artificiale e degli impatti che avrà sul mondo del lavoro. Se da un lato può essere vista come una novità capace di soppiantare alcune mansioni, dall'altro deve essere considerata un'opportunità che modificherà i processi: le persone saranno sempre più chiamate a svolgere mansioni

ad alto valore aggiunto, demandando all'intelligenza artificiale i compiti più time-consuming e a basso impatto.

Resta alta l'attenzione anche alla lotta alla disparità di genere. Secondo il Global Gender Gap Report del World Economic Forum, ci vorranno 131 anni a livello globale per raggiungere la parità di genere. In Italia, la situazione risulta ancor più critica, con una stima di 162 anni per colmare il divario nell'emancipazione politica, 169 anni per le opportunità economiche e 16 anni per l'istruzione.

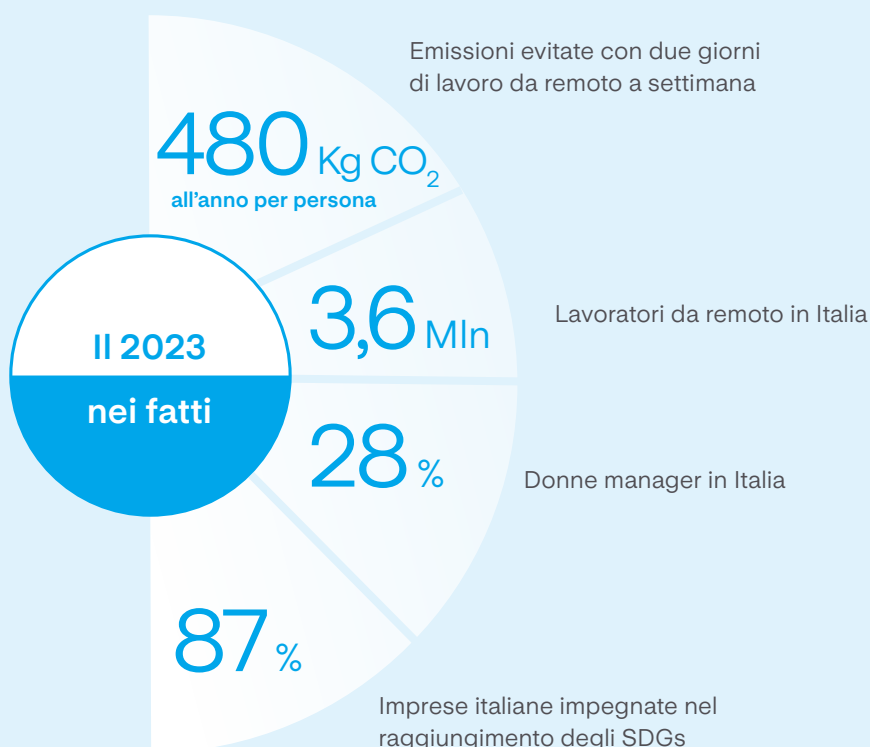
Infine, la sostenibilità, declinata in tutte le sue sfumature, diviene il fulcro del business e della strategia aziendale. Accanto alla sostenibilità ambientale, grande risalto viene dato anche alla sostenibilità sociale; non basta essere performanti sui tipici KPI ambientali, ma occorre introdurre iniziative per il benessere dei lavoratori e della comunità entro cui si opera. In questo senso, la rendicontazione delle performance aziendali può essere più complessa: alcuni indicatori possono scontare specificità di settore o geografiche e, per questo, non essere immediatamente comparabili, altri ancora sono nati solo recentemente e le metodologie hanno necessità di una maturazione ulteriore. L'implementazione di una strategia di sostenibilità sociale in azienda offre numerosi vantaggi sia interni, come una maggiore motivazione e attaccamento dei dipendenti ai valori aziendali, che esterni, quali il miglioramento della reputazione, fondamentale per attrarre e trattenere talenti, la fidelizzazione dei clienti e il miglioramento del rapporto con la comunità. Ovviamente, in questo quadro di grande evoluzione, le Società necessitano delle giuste competenze per internalizzare i cambiamenti e farli propri. In un panorama industriale come quello italiano, le grandi aziende hanno l'obbligo "morale" di divenire il volano del cambiamento, costituendosi come *capacity builders* verso i player che devono intraprendere una strada che mai come ora è lunga e non esente da rischi. Ma le opportunità sono sempre di più e costituiranno un vantaggio competitivo a chiunque le saprà cogliere.

<https://www.azienda-digitale.it/gestione-del-personale/gestione-del-personale-nelle-pmi-dati-osservatorio-zucchetti-hr-2023/>

<https://www.osservatori.net/it/ricerche/comunicati-stampa/smart-working-italia-numeri-trend>

<https://www.worldbenchmarkingalliance.org/publication/chrb/>

<https://www.istat.it/donne-uomini/index.html>



Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di Business

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

**8
Capitale
Umano**

Le persone
e il loro valore

Gestione
responsabile del
capitale umano

Diversità e
inclusione

Salute e sicurezza
sul lavoro

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

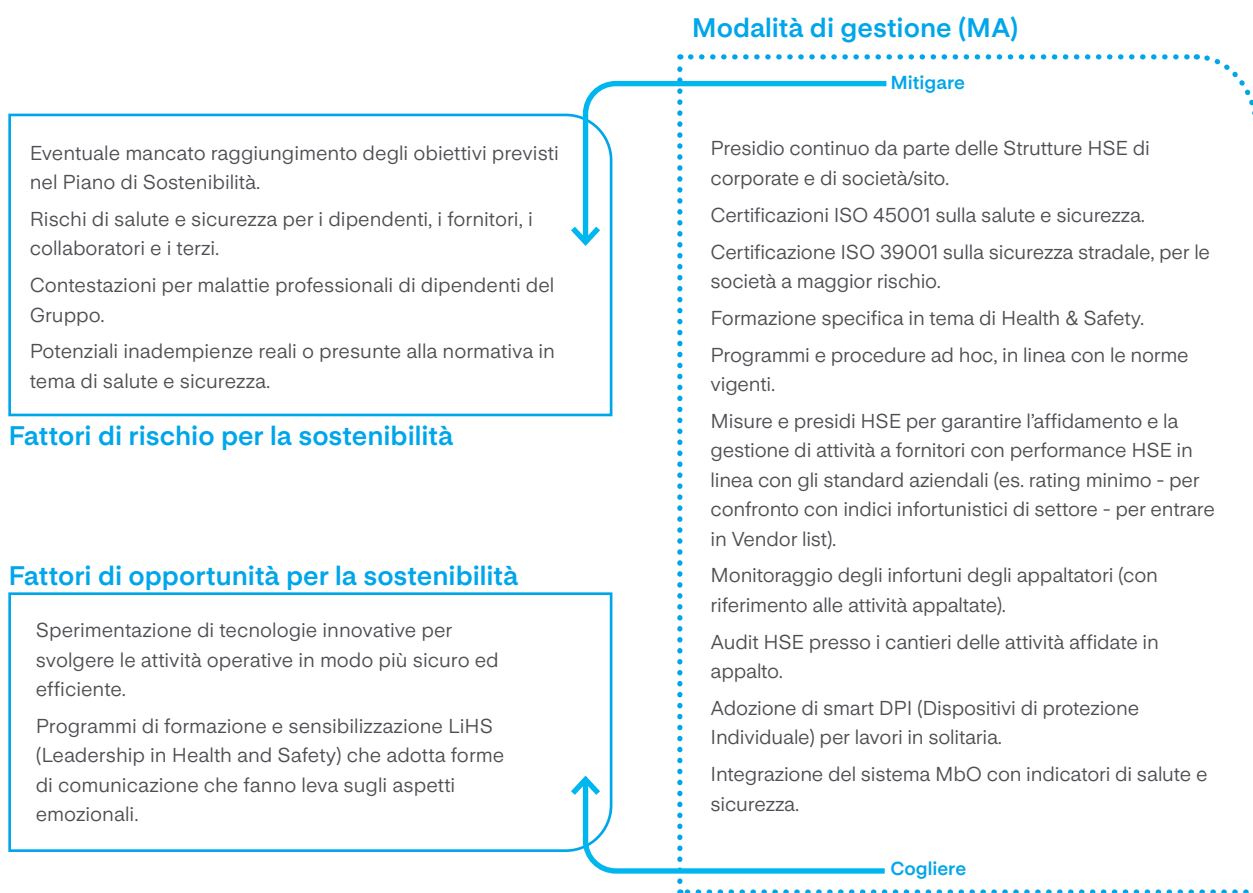
TCFD
Content
Index

TEMA: Salute e Sicurezza sul lavoro

Il Gruppo si impegna attivamente a garantire un ambiente di lavoro sano e salubre per tutti i lavoratori, siano essi dipendenti, appaltatori o collaboratori. Al fine di garantire il pieno rispetto della normativa vigente e prevenire incidenti lungo tutta la catena di fornitura, A2A adotta pratiche di lavoro e sistemi di gestione che prevedono procedure, azioni di monitoraggio ed attività formative in ambito di salute e sicurezza sul lavoro che permettono

una gestione controllata delle attività del Gruppo sia nelle sedi che negli impianti/siti operativi. Allo stesso tempo, il Gruppo promuove una cultura del rispetto della persona e dei suoi diritti umani e adotta specifiche misure (come la Policy sui Diritti Umani o il sistema di segnalazione Whistleblowing) volte contrastare l'insorgere di fenomeni di molestie sessuali o vessazioni fisiche e psicologiche all'interno dei luoghi di lavoro.

#Riduzione infortuni #formazione H&S #Prevenzione #Tutela della salute





Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di *Business*

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
*Stakeholder
engagement*
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

**8
Capitale
Umano**

Le persone
e il loro valore

Gestione
responsabile del
capitale umano

Diversità e
inclusione

Salute e sicurezza
sul lavoro

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
*Content
Index*

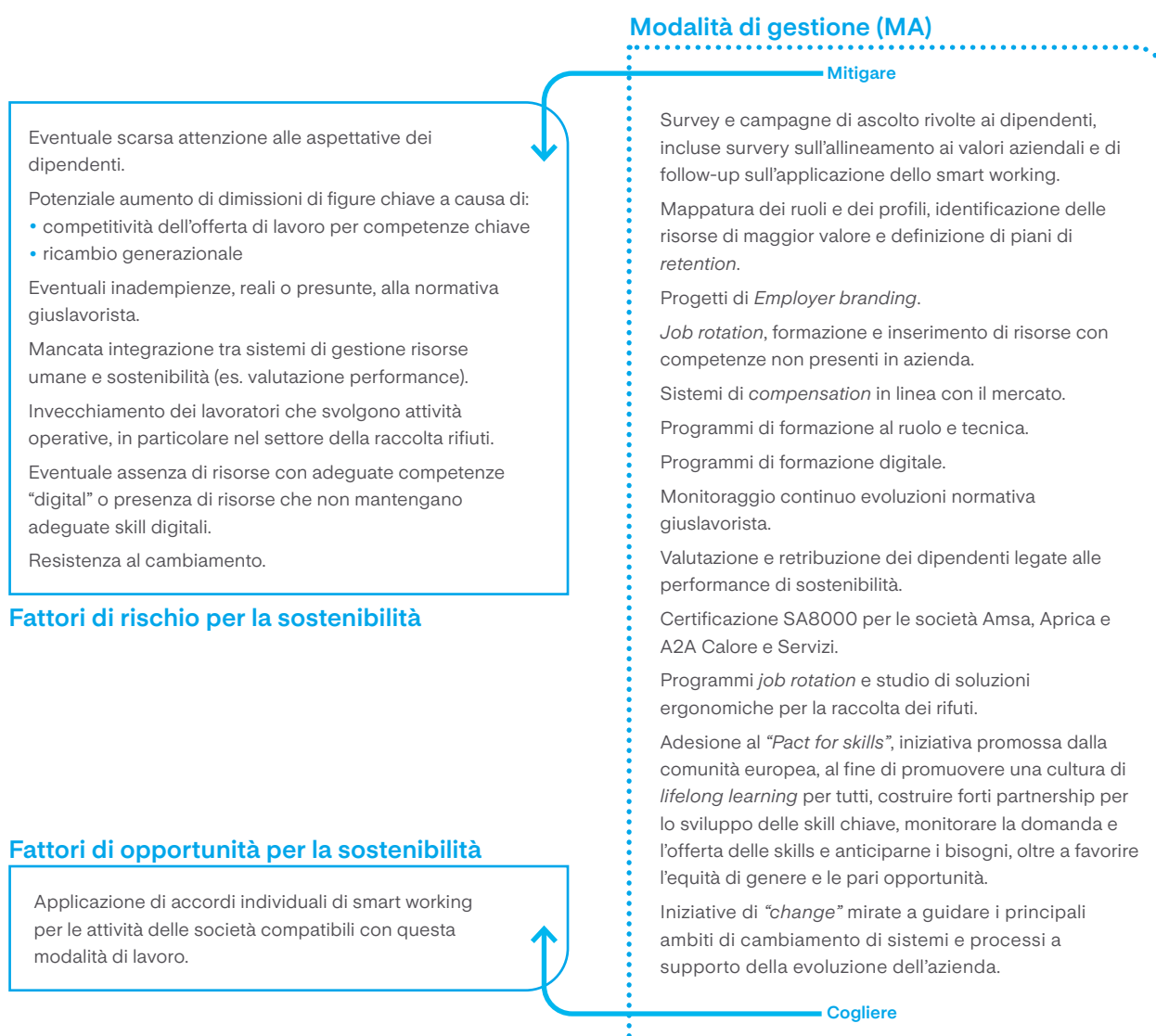
TCFD
*Content
Index*

TEMA: Valorizzazione del Capitale Umano

Il Gruppo si impegna attivamente nel creare un clima aziendale positivo e a mantenere elevati i livelli di soddisfazione tra i dipendenti, riconoscendo a questi ultimi un ruolo fondamentale e di altissimo valore per la conduzione del proprio business. A tal fine, A2A adotta un sistema di ascolto dei dipendenti strutturato che prevede iniziative di dialogo e collaborazione sistematici, volte ad intercettare esigenze e aspettative dei lavoratori. Il Gruppo, inoltre, promuove lo sviluppo e valorizzazione del

proprio capitale umano, offrendo percorsi di carriera definiti e strutturati, piani formativi volti a potenziare le competenze tecniche, manageriali e organizzative, nonché programmi di upskilling e reskilling tramite job rotation interne. Il Gruppo, infine, adotta un sistema di welfare che promuove il benessere personale, familiare e lavorativo dei dipendenti e che offre soluzioni che permettano il raggiungimento dell'equilibrio vita lavorativa-professionale (e.g. lavoro flessibile, smart-working).

#Formazione #Sviluppo #Talent acquisition #Retention #Welfare #Accordi sindacali #work-life balance



Cosa abbiamo fatto

Azioni 2023

- Sottoscrizione del Manifesto "Imprese per le Persone e la Società" promosso da UNGC
- *Certificazione Best HR Team 2023 Webinar Ambientiamoci* con l'obiettivo di diffondere la cultura ambientale all'interno del Gruppo
- Project Sustainability Handbook, un manuale che mette a disposizione di tutto il Gruppo linee guida e strumenti pratici a supporto della gestione sostenibile delle iniziative progettuali
- Induction A2A, il programma di onboarding del Gruppo dedicato ai neoassunti che prevede un percorso di approfondimento del mondo A2A che ad oggi ha coinvolto circa 1200 persone
- Engagement Survey con il coinvolgimento di circa il 58% della popolazione aziendale
- *Wellbeing – Evolutionary Journey*, un percorso dedicato al benessere personale e professionale e al bilanciamento vita-lavoro

Cosa stiamo facendo

Azioni del piano di sostenibilità

MBO e Performance
managment

Formazione

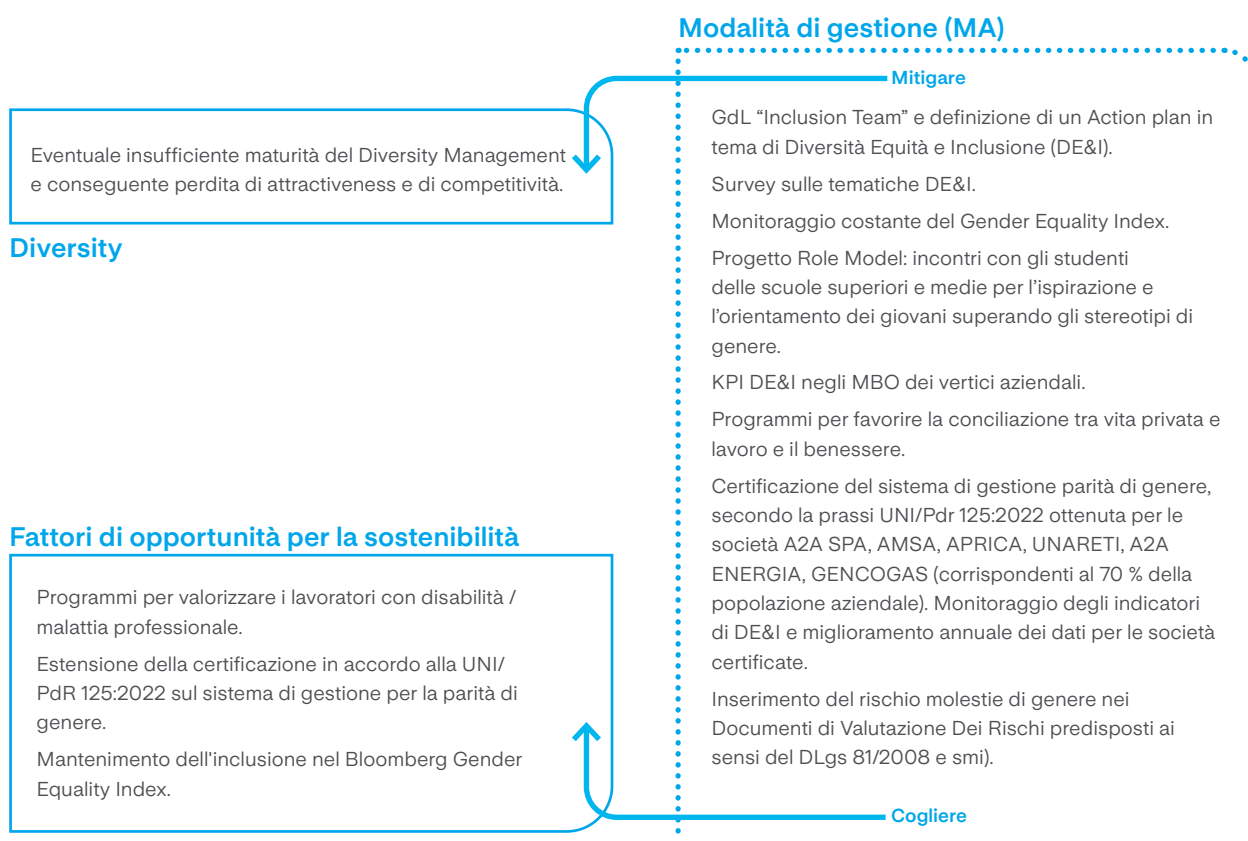
Engagement interno

TEMA: Diversità e inclusione

Il Gruppo promuove un ambiente di lavoro inclusivo ed opera secondo criteri di imparzialità, non ammettendo alcuna forma di discriminazione in relazione all'identità di genere e all'orientamento sessuale, all'età, alla disabilità, allo stato di salute, all'origine etnica, alla nazionalità, alle opinioni politiche, alla categoria sociale di appartenenza e alla fede religiosa.

A2A diffonde a tutti i livelli aziendali la cultura della diversità e delle pari opportunità, anche grazie a iniziative di sensibilizzazione, e si impegna a garantire che tutti i collaboratori siano trattati, in ogni percorso aziendale, con rispetto ed equità, anche in termini di parità salariale tra uomini e donne.

#Pari opportunità #Valorizzazione disabilità #Gender gap





Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di Business

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manfatturiero

7
Capitale
Naturale

**8
Capitale
Umano**

Le persone
e il loro valore

Gestione
responsabile del
capitale umano

Diversità e
inclusione

Salute e sicurezza
sul lavoro

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

8.1

Le persone e il loro valore

Le persone di A2A sono coloro che vivono ogni giorno la Life Company, orientando le loro scelte quotidiane verso il raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità. Prendersi cura della qualità della vita delle persone è una grande responsabilità. Per questo, nella gestione delle proprie persone, il Gruppo mette al primo posto il dialogo, il benessere e l'attenzione: verso loro, verso i cittadini e soprattutto verso l'ambiente. Perché le persone rappresentano il valore che crea una Life Company. Nel 2023 si è consolidato il modello delle competenze "Life&Me", introdotto nel corso del 2022, e creato

in coerenza con l'impegno di A2A per un futuro più sostenibile. Il modello di competenze è un insieme di comportamenti a cui ispirarsi e da mettere in pratica nella quotidianità lavorativa. Life&Me è nato dall'ascolto delle persone del Gruppo attraverso la partecipazione a survey e dal coinvolgimento in specifici focus group e risponde alle nuove esigenze di un contesto lavorativo in continua evoluzione. Il modello si basa su 3 Pillar - Business, Persona e Relazioni - e pone al centro il concetto di sostenibilità come sintesi di tutti i comportamenti.



Manifesto "Imprese per le Persone e la Società"

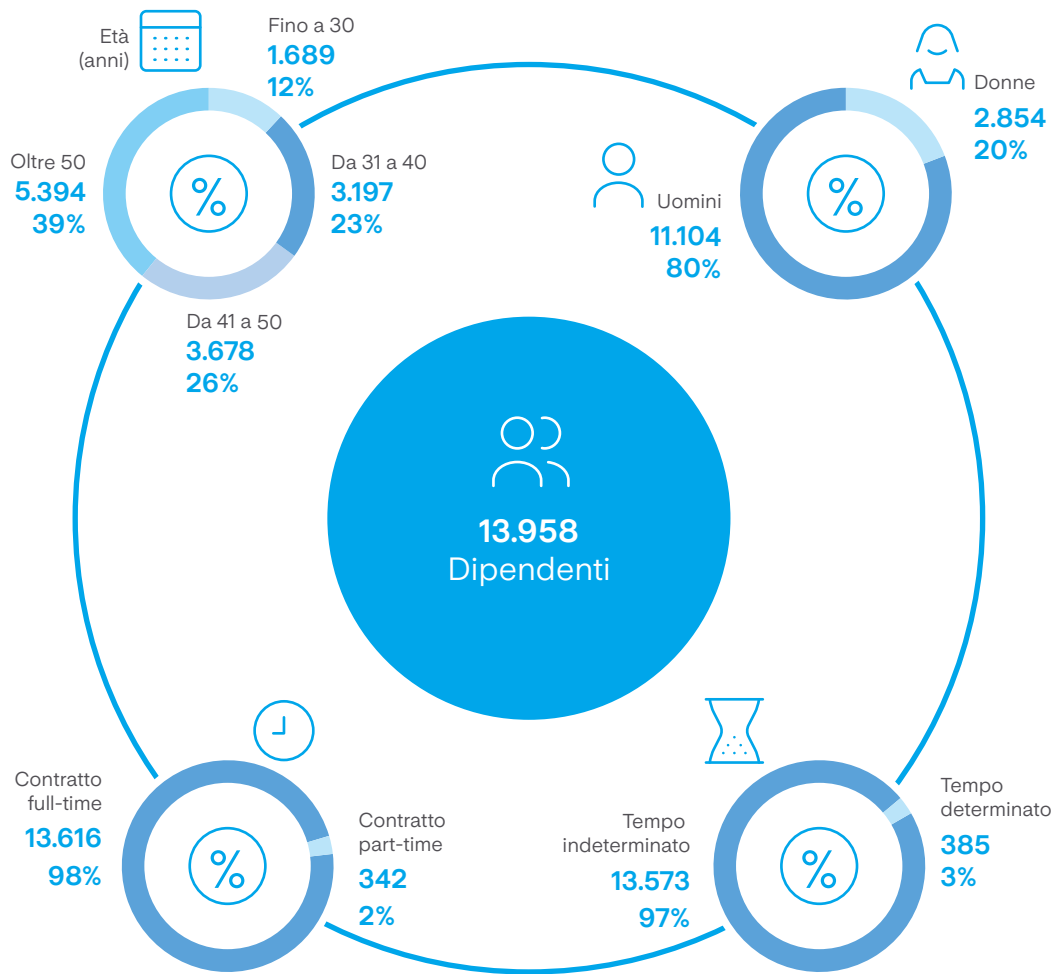
In occasione dell'8° edizione del Business & SDGs High Level Meeting, promosso da UN Global Compact Network Italia, A2A ha sottoscritto il Manifesto "Imprese per le Persone e la Società" che si propone di ispirare un impegno nuovo e più ambizioso da parte del settore privato con riguardo alla Dimensione Sociale della sostenibilità, coinvolgendo in primo luogo i dipendenti e l'intera catena del valore.

Il Manifesto promuove i seguenti 10 obiettivi: integrare la dimensione sociale nelle strategie aziendali e potenziare la creazione di valore

sociale da parte delle imprese; rispettare i diritti umani e i diritti del lavoro; sviluppare una cultura dell'inclusione, del rispetto delle diversità e dell'equità; impegnarsi per il benessere dei lavoratori; investire in formazione e sensibilizzazione interna ed esterna; identificare azioni e sinergie di corporate finance a favore della dimensione sociale; promuovere pratiche che rafforzino l'equità e riducano le disuguaglianze; promuovere pratiche che rafforzino l'equità e riducano le disuguaglianze; misurare e rendicontare in maniera trasparente il proprio impatto sociale; comunicare ed essere Ambassador.

Al 31 dicembre 2023 le persone del Gruppo A2A sono 13.958 (+2,5% rispetto al 2022 al netto di ACinque), di cui 20% donne. La stabilità del lavoro rimane una prerogativa del Gruppo: il 97% dei dipendenti ha un contratto a tempo indeterminato. Lo smartworking ha coinvolto 4.884 persone durante l'anno.

Figura 44 Personale suddiviso per qualifica e tipo di contratto



Certificazione Best HR Team 2023

A2A ha ottenuto la Certificazione Best HR Team 2023, promossa dal Network di HRC Community, un riconoscimento che conferma l'impegno nel realizzare percorsi innovativi all'interno di A2A, supportando lo sviluppo del business, delle performance e dell'engagement di tutte le persone.

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo Modello di Business

2 Governance

3 La Strategia sostenibile di A2A

4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

Le persone e il loro valore

Gestione responsabile del capitale umano

Diversità e inclusione

Salute e sicurezza sul lavoro

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

8.2

Gestione responsabile del Capitale Umano

Selezione

La strategia di **Talent Attraction** di A2A è impostata sulla base delle articolazioni di profili ricercati per i diversi ruoli e Business Unit. La ricerca e selezione dei migliori profili disponibili sul mercato italiano viene pianificata annualmente in relazione alla crescita del business e in base alla stima del turnover: le attività di recruiting del Gruppo sono continuative, con posizioni inserite frequentemente e attività mirate sulle ricerche specifiche.

Per i **profili blue collars** (il 57% delle assunzioni annue) vengono utilizzati i seguenti canali: database aziendale, annunci sul sito carriere A2A, campagne di recruiting sui social network più idonei, agenzie per il lavoro e società di ricerca di selezione, collaborazione con scuole superiori, IFTS (Istruzione e Formazione Tecnica Superiore) e ITS (Istituti tecnologici superiori), enti di formazione (per specifici certificazioni e patentini). Sono in particolar modo in crescita le attività di partnership con gli ITS e IFTS attraverso docenze fornite dal personale tecnico del Gruppo, visite e attività di orientamento svolte presso gli impianti e tirocini svolti in azienda.

Agli studenti delle scuole superiori A2A offre il suo Percorso per le Competenze Trasversali e l'Orientamento (PCTO) in versione digitale, attraverso 40 ore di *e-learning* sui moduli Energia, Economia Circolare, Innovazione e Orientamento al Lavoro con project work conclusivo e possibilità di candidarsi alle posizioni di lavoro e stage aperte.

Per i **profili white collars** (il restante 44%, suddiviso fra impiegati, quadri e dirigenti) vengono scelti canali diversi a seconda dei casi specifici: database e sito carriere A2A per tutti i profili, campagne targettizzate sulle pagine social del Gruppo, partecipazione ad eventi universitari sul territorio nazionale per la ricerca di candidati e candidate senza esperienza o junior (20% del totale dei white collars), head hunters e società di ricerca per i profili più specialistici e, nell'ultimo anno, investendo in modo sempre più mirato su Instagram e Facebook oltre che LinkedIn.

A tal proposito quest'anno 30 colleghi sono stati selezionati e formati come **Brand Ambassador di A2A**, in un programma che li vede protagonisti di promozione e produzione di contenuti per A2A,

rafforzando la visibilità e attrattività del Gruppo come employer.

Con riferimento alle persone laureate inserite, il 42% è costituito da profili con formazione ingegneristica; il 17% in lauree economiche e la restante parte in altre materie STEM o umanistiche. Considerando queste proporzioni A2A partecipa ai principali eventi di Employer Branding e Recruiting a livello nazionale, di cui molti hanno un indirizzo esplicito sui temi di Diversity & Inclusion ("Stem Girls", Inclusion Days, ecc).

Nel 2023 A2A ha consolidato partnership stabili con oltre 20 dei maggiori Atenei italiani e 10 Business School, svolgendo oltre 120 eventi di employer branding che comprendono testimonianze in aula, visite in azienda, incontri di orientamento (prove di assessment, colloqui, redazione cv con gli studenti), recruiting day e job fair, oltre ad eventi di carattere più innovativo quali challenge e business game on line.

Le leve di attrazione verso i candidati insistono sugli aspetti più distintivi e apprezzati dai dipendenti A2A, rilevati con un importante lavoro di interviste e focus group realizzate in occasione della revisione della EVP (Employee Value Proposition) del Gruppo. Queste sono: un Gruppo protagonista della transizione energetica e dell'economia circolare che crea un impatto misurabile nel migliorare la vita delle persone; un alto livello di competenze professionali di settore; business solidi ma tesi all'innovazione e un ambiente amichevole, formativo e ispirato alla collaborazione.

Lanciata nel 2022, anche per il 2023 è proseguita la **campagna di comunicazione "our Boss is calling"** con l'obiettivo di inserire persone che possano supportare il percorso verso la transizione ecologica e la decarbonizzazione.

A chi entra in A2A, viene offerto un ampio pacchetto welfare, politiche retributive eque e meritocratiche ed un contesto che sostiene i valori di diversità ed inclusione.

A2A ha creato delle specifiche linee guida per i propri colloqui di selezione con la finalità di rendere il processo sempre più trasparente ed inclusivo ed essere anche un importante veicolo di Employer Branding.

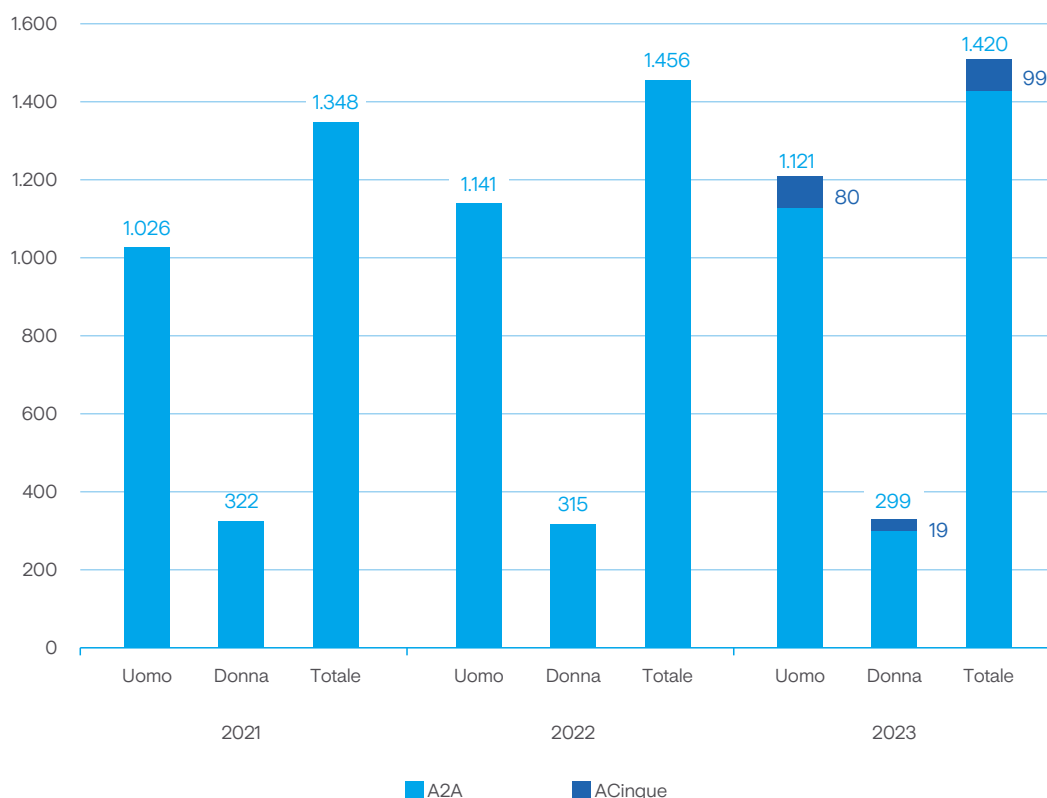
È inoltre iniziato un processo di formazione ai manager sul colloquio di selezione, per fornire gli strumenti per svolgere colloqui utili ed inclusivi per le persone candidate.

Nell'anno, sono state **effettuate 1.519 nuove assunzioni, a fronte di 1.256 cessazioni, con una diminuzione del 3,1% delle assunzioni rispetto all'anno precedente (al netto di ACinque).**

Delle assunzioni fatte nel 2023, 318 riguardano dipendenti donne, grazie ad iniziative concrete messe in campo a supporto della diversità e dell'inclusione, promuovendo la parità di trattamento e di opportunità tra i generi.

A2A si impegna a rappresentare sempre (per i ruoli in cui i bacini di candidature lo consentono) le donne nelle rose di candidature e ha avviato un monitoraggio della percentuale delle candidature femminili ricevute, e della loro proporzionale trasformazione in colloqui ed assunzioni per garantire l'assenza di *bias* nel processo e per valutare nuove strategie di attraction in ambiti di impiego ritenuti dal mercato più tipicamente maschili.

Figura 45 Andamento assunzioni per genere



Grazie alle collaborazioni con Università nel corso dell'anno sono stati attivati 143 stage extracurricolari e 115 tirocini curriculari e 28 di queste risorse sono poi entrate stabilmente in azienda.

Incubatore iL@b

L'incubatore iL@b costituito nel 2020, anche nel 2023 ha garantito la preparazione di giovani risorse di talento alle dinamiche aziendali in continua evoluzione e al mindset di project management al fine di risultare, al termine del percorso previsto di 9/12 mesi, pronti per l'impiego in azienda e ad affrontare le nuove sfide lavorative nelle strutture di tutto il Gruppo. I giovani tirocinanti e stagisti sono provenienti dal mondo accademico e hanno la possibilità di confrontarsi direttamente con le dinamiche aziendali accumulando esperienza per il futuro.

Da gennaio 2023 è stata attivata un'iniziativa di evoluzione dell'iL@b che prevede la costituzione di un vero e proprio network di altri incubatori all'interno delle strutture del Gruppo. L'iniziativa prende il nome di iL@b Network. Ad oggi è già

attivo un nuovo "nodo" del network nella struttura HSEQ A2A ed è in corso di valutazione l'attivazione di nuovi della rete in altre strutture del Gruppo.

Le Università ad oggi coinvolte dall'incubatore iL@b sono: Università degli Studi Milano-Bicocca, Università degli Studi di Milano "La Statale", Università Bocconi di Milano, Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, Politecnico di Milano e relativa Junior Enterprise, Politecnico di Torino, Alma Mater Studiorum - Università di Bologna, Università LUISS.

Ad oggi 11 iL@bers hanno completato il percorso e sono stati consolidati in Azienda. Nel 2023 sono stati attivati 8 nuovi iL@bers e sono stati coinvolti nel supporto e affiancamento 10 Tutor della struttura PMO Pooling.

Grande importanza ed attenzione viene data ai processi interni di job rotation. A tal proposito, al fine di rendere maggiormente fruibile questa opportunità ai dipendenti è stato intrapreso un percorso di digitalizzazione del processo di job posting, che permette di visualizzare tutte le posizioni aperte direttamente dall'applicativo gestionale interno e, in fase di candidatura, accedere direttamente al proprio curriculum vitae con la possibilità di aggiornare i propri dati e esperienze. **Nel corso dell'anno, il 54% dei 72 job posting aperti è stato coperto da candidati interni all'azienda.**

Formazione

Nel 2023 sono state **erogate circa 347 mila ore di formazione, con un valor medio pro capite di circa 25 ore**. Circa il 94% delle dipendenti e dei dipendenti, sia full time che part time, ha ricevuto formazione nel corso dell'anno, in linea con il dato dello scorso anno. Il Gruppo, tramite le diverse attività di upskilling e reskilling, favorisce l'aggiornamento delle competenze delle proprie persone, aiutando i propri lavoratori a sviluppare le proprie abilità e a gestire la propria crescita professionale. Diverse le iniziative che hanno visto le persone al centro dei percorsi di formazione:

- *Upskilling per Contact Center dell'area Energia e per l'area operativa della BU Generazione*: un percorso formativo che mira allo sviluppo della singola persona tramite l'autoapprendimento continuo e il miglioramento delle competenze. Le tematiche trattate durante le sessioni spaziano dalla

comunicazione alla cybersecurity, passando per soft skill come la comunicazione efficace e il lavoro in team, senza trascurare l'approfondimento di tematiche tecniche.

- *Operaio 4.0*: nel corso del 2023 è stato avviato un progetto pilota che ha coinvolto il personale di A2A Illuminazione Pubblica con l'obiettivo di far evolvere il ruolo di chi opera sul campo per sviluppare maggiormente il senso critico nelle attività operative quotidiane e nelle situazioni di analisi e risoluzione dei problemi, rafforzare le competenze tecniche più rilevanti per il ruolo per intervenire su apparecchiature e impianti elettromeccanici e migliorare la capacità di diagnosi ed intervento sui guasti.
- *Digital Role Play Procurement*: la piattaforma Skillgym ha permesso ai partecipanti di formarsi in un ambiente digitale protetto, allenandosi a gestire situazioni di confronto grazie all'utilizzo dell'intelligenza artificiale. Si tratta di una formazione innovativa basata sulla pratica e sulla riflessione in relazione ai comportamenti adottati nel gestire le varie situazioni.
- *Coursera*: ad ottobre 2023 è partito il progetto pilota che prevede un percorso di formazione tramite la piattaforma Coursera della durata di sei mesi per allenare le competenze in ambito Data Analysis e Nuove Tecnologie. Il percorso prevede il raggiungimento di 3 obiettivi: sperimentare una nuova soluzione di formazione in linea con la competenza dell'autosviluppo prevista nel modello Life & Me; rispondere ad un'esigenza di formazione

presente in A2A su temi legati alle nuove tecnologie ed infine introdurre una formazione sempre più di respiro internazionale, attraverso il coinvolgimento di enti ed università di fama mondiale.

- **Formazione sui temi del Phishing:** il percorso formativo ha coinvolto circa 7.300 persone del Gruppo in ambito sensibilizzazione phishing. Gli argomenti trattati sono stati suddivisi su 3 cicli: sicurezza delle mail, password e sicurezza dei dati e minacce e protezione degli strumenti di lavoro.
- **Dal singolo al Team... La crescita continua!** dopo il successo della prima edizione, che ha coinvolto trasversalmente tutta la Business Unit Smart Infrastructures, è stato proposto un secondo momento per i colleghi operativi assunti all'interno della BU. Il nuovo format ha l'obiettivo di raccontare, ascoltare, condividere e dare qualche strumento utile nel quotidiano di ognuno.
- **Formazione lingua italiana per stranieri:** l'obiettivo del percorso è quello di dare la possibilità a 21 persone con 16 nazionalità diverse di approcciarsi o approfondire la lingua italiana, con l'opportunità di integrarsi più facilmente nel contesto lavorativo ed extra lavorativo.
- **Ambientiamoci:** Il progetto ha l'obiettivo di diffondere la cultura ambientale all'interno del Gruppo. Nel 2023 sono stati erogati 5 webinar con un totale di 2.230 iscritti. I temi trattati hanno riguardato la biodiversità, i rifiuti plastici, i cambiamenti climatici, lo sviluppo dell'idrogeno e delle batterie come vettori per la transizione energetica, le terre rare e il litio.
- **Learning Lab:** cicli di webinar e laboratori esperienziali innovativi rivolti a tutta la popolazione interessata, per aiutare ad individuare le prassi e gli strumenti più funzionali alla gestione di processi e attività, in una dimensione ibrida di lavoro. I webinar sono stati seguiti da circa 800 partecipanti e i laboratori di approfondimento da 150 partecipanti. I temi trattati sono stati: Digital Effectiveness e Management By Digital. Il progetto si chiuderà nel 2024 con la terza ed ultima area di approfondimento: Managing Projects And Processes.
- **Smart Team Lab:** percorso sperimentale rivolto a 11 team indicati dalle BU (circa 150 persone) e ispirato al team coaching che mira a diffondere prassi di lavoro virtuose all'intera organizzazione e pensato per essere un fattore abilitante alla trasformazione organizzativa, alla gestione del cambiamento e all'adattamento del team rispetto alle nuove modalità di lavoro e agli strumenti a supporto.
- **Evolutionary Journey:** il percorso dedicato al wellbeing, elemento innovativo e distintivo del nuovo modello delle competenze "Life & Me". Otto incontri digitali interattivi con l'obiettivo di fornire strumenti per la cura del benessere, prestando attenzione alla qualità della vita e promuovendo comportamenti a favore dell'equilibrio e dell'armonia della persona.

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di Business

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
**Capitale
Umano**

Le persone
e il loro valore

Gestione
responsabile del
capitale umano

Diversità e
inclusione

Salute e sicurezza
sul lavoro

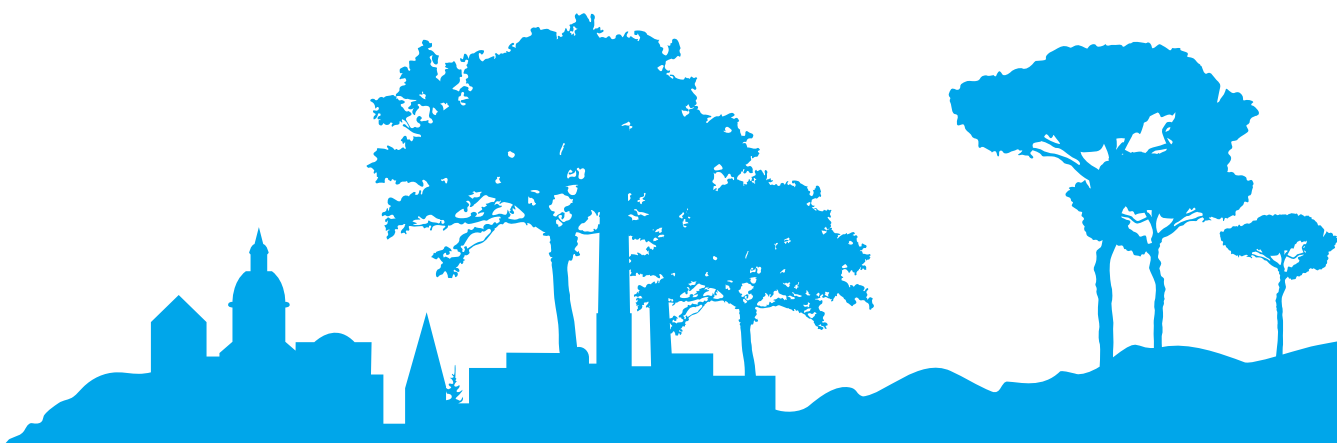
9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index



Progetto *Technical Academy*

Nata a giugno 2022 con un progetto pilota della società Unareti, prosegue il progetto di Knowledge Management della Technical Academy che ad oggi vede coinvolte 5 società della BU Smart Infrastructures.

La modalità di formazione degli operatori prevede infatti un sistema di tipo blended, che integra al training on the job e alla formazione teorica, l'addestramento pratico in campi scuola – veri e propri “spazi di allenamento” che consentono un efficace passaggio dalla teoria alla pratica con esercizi simulati su repliche delle infrastrutture. Il progetto è nato con la volontà di abbreviare i tempi di addestramento e formare i nuovi assunti – che necessitano di diffusa conoscenza degli impianti – nonché di realizzare attività di up-skilling e re-skilling dei colleghi che già conoscono le realtà.

In particolare, il percorso per le new entry consente di coinvolgere un numero importante di nuove persone favorendone l'autonomia e

velocizzando la capacità di operare in modo efficace: nella fase di onboarding le risorse vengono supportate, valutate e monitorate, mentre nel successivo step di offboarding si interviene con aggiornamento formativo durante il percorso in azienda.

L'Academy prevede inoltre l'impegno diretto delle persone di A2A come formatori: una scelta che vuole agevolare lo scambio di competenze tra le diverse generazioni di lavoratori, favorire un ambiente di lavoro dinamico e integrato e valorizzare il know-how del Gruppo.

A caratterizzare l'intera Academy è inoltre una forte spinta alla digitalizzazione, con la realizzazione di Learning Object specifici in modalità multimediale e strumenti di virtual reality, che rendono l'intero cammino di formazione ancora più coinvolgente, intuitivo e replicabile nel tempo.

L'Academy, ad oggi, ha coinvolto quasi 2.000 partecipanti per circa 18.000 ore di formazione.

PM *Academy Program*

Questo programma rappresenta un acceleratore per lo sviluppo delle competenze interne in ambito project management necessarie per affrontare le iniziative progettuali del Piano Industriale.

Il programma formativo, erogato direttamente dai PMO Specialist del PMO Pooling A2A, ha l'obiettivo di fornire alle risorse partecipanti che operano in contesti progettuali dell'azienda tutti i fondamenti teorici e metodologici riconosciuti dalle best practice di mercato e testati/utilizzati “on the project” in A2A dai PMO Specialist.

Il catalogo dei corsi previsti nel programma è in continuo aggiornamento ed oggi prevede un modulo Base ed uno di livello Intermedio a copertura di tutte le aree di conoscenza del project management e, in aggiunta, moduli di livello più avanzato su Agile PM, Project

Planning&Control e Project Risk Management.

Il programma include, per tutte le risorse formate, l'iscrizione alla Community di pratica PM Academy Wiki del PMO Pooling A2A, nella quale vengono divulgate periodicamente “pillole” sulle principali best practice di PM (sottoforma di infografiche) e ulteriori approfondimenti mediante podcast e videoLab.

Dall'avvio, nel triennio 2021-2023, sono state erogate circa 450 ore di lezioni, 45 edizioni organizzate su tutti i moduli previsti, sono state formate circa 500 risorse dell'Azienda.

La Community, attiva da luglio 2021, al 31/12/2023 conta più di 400 iscritti che possono usufruire di materiale formativo aggiuntivo e contenuti periodici per il continuous empowerment (podcast, video pillole, infografiche e manuali).

Project Sustainability Handbook

Nel 2022 la struttura PMO Pooling ha avviato un'iniziativa volta a rendere la sostenibilità una dimensione ulteriormente valorizzante nella gestione dei progetti in tutte le diverse fasi. In questo contesto, nel 2023, è nato il **Project Sustainability Handbook**, un manuale che mette a disposizione di tutto il Gruppo linee guida e strumenti pratici a supporto della gestione sostenibile delle iniziative progettuali. Lo strumento prevede, in aggiunta alle linee guida generali per la gestione dei progetti, anche "approfondimenti formativi" volti a fornire suggerimenti, consigli e possibili strumenti metodologici e pratici per applicare nel day-by-day le linee guida descritte nel manuale. Questi approfondimenti vengono veicolati ai membri della Community PM Academy Wiki sottoforma di infografiche e "mini pillole" formative.

Sviluppo

Grande attenzione viene posta allo sviluppo delle persone in A2A. A supporto del Piano Strategico del Gruppo, è stata definita una People Strategy che ha tra gli elementi principali proprio il tema dello sviluppo, con l'importanza del ruolo del manager, sempre più chiamato a prestare attenzione all'ascolto e alla crescita delle persone del team, ma anche alla diffusione della cultura dell'autosviluppo, dove le persone sono sempre più chiamate a prendersi cura della propria crescita, in un contesto dove l'azienda definisce modelli, processi e strumenti che lo rendano possibile, in coerenza con le esigenze del business.

È presente un modello di Talent Management che ha tra i suoi elementi principali:

- un percorso di induction molto strutturato in ingresso per i nuovi assunti, finalizzato a stimolare lo sviluppo di competenze chiave e a conoscere il Gruppo e i suoi business; tale percorso costituisce anche un fattore di retention per le persone inserite da poco nel Gruppo;
- l'introduzione di momenti di development center, anche con strumenti ad hoc per integrare le indicazioni del management e aiutare le persone a definire delle azioni mirate al proprio sviluppo;
- il Performance Management come fattore abilitante;
- azioni di sviluppo specifiche per le persone individuate come di maggior potenziale, al fine di accelerarne la readiness verso la copertura di posizioni a complessità crescente;
- l'integrazione con il modello di Succession Planning, per alimentare progressivamente una pipeline interna a copertura delle posizioni più rilevanti.

A supporto della diffusione della cultura dello sviluppo, vengono periodicamente realizzati percorsi di formazione sulle competenze chiave del modello A2A, in particolare per le manager e i manager del Gruppo, il cui ruolo nella gestione delle persone del Gruppo è fondamentale, sia in ottica di crescita e sostenibilità del business, sia in ottica di retention.

Al fine di favorire consapevolezza rispetto alle competenze del modello Life&Me ed ai comportamenti chiave ad esso collegati, è stato **avviato a novembre 2023 il percorso di formazione "Be a Life Manager"**. Il percorso coinvolge tutti i manager del Gruppo in incontri online finalizzati a favorire uno stile manageriale coaching oriented ed inclusivo che riconosca e valorizzi le differenze di ogni persona. Gli incontri sono impostati con una modalità interattiva che consente ai manager di partecipare attraverso domande, sondaggi o con esercizi dedicati. Al termine del programma è previsto un momento di follow up in presenza.

È proseguito anche nel 2023 il progetto di mentoring di Gruppo. Il programma, avviato per la prima volta nel 2021, è stato consolidato nel 2022 con una significativa estensione nella numerica dei partecipanti. Nel corso del 2023 il progetto è stato ulteriormente ampliato attraverso l'avvio

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di Business

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
**Capitale
Umano**

Le persone
e il loro valore

Gestione
responsabile del
capitale umano

Diversità e
inclusione

Salute e sicurezza
sul lavoro

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

di un secondo programma dedicato ai partecipanti al percorso per Young Professional ai quali è stato affiancato come mentor un mentee delle precedenti edizioni in ottica di valorizzazione degli apprendimenti di ciascuno. Anche per questo nuovo programma è stata organizzata una formazione dedicata ai mentor

ed una per i mentee, volto a lavorare sugli obiettivi di sviluppo di ciascuno ma anche di favorire il networking e la conoscenza trasversale all'interno del Gruppo.

Sono oggi oltre 100 i colleghi coinvolti nel programma di Mentoring con il ruolo di mentee e altrettanti con il ruolo di mentor.

Induction Neoassunti

Induction A2A è il programma di onboarding del Gruppo dedicato ai neoassunti che prevede un percorso di approfondimento del mondo A2A, finalizzato a conoscere più da vicino il Gruppo. Il percorso ha anche l'obiettivo di aiutare i neoassunti a sviluppare diverse competenze soft strategiche per il Gruppo e per lo sviluppo professionale delle persone.

Il progetto è nato nel 2022 e ad oggi ha permesso di formare più di 1.200 persone del Gruppo.

Il percorso si compone delle seguenti tappe:

- evento di Kick off iniziale: una giornata in presenza con l'obiettivo di favorire la conoscenza del Gruppo e degli elementi distintivi della cultura aziendale. Diversi gli interventi degli speaker volti ad approfondire il modello delle competenze, raccontare le principali attività avviate e in programma in ambito Diversity & Inclusion, economia circolare e sostenibilità;
- un programma che prevede un focus sui quattro Business del Gruppo, raccontati dal Top Management, con l'obiettivo di favorire la

conoscenza di mission, obiettivi e progetti delle Business Unit del Gruppo;

- laboratori soft skills per riflettere sulle competenze soft importanti per tutte le persone di A2A: Resilienza, Intelligenza Emotiva, Problem Solving & Decision Making e Time Management;

Per le persone under 30 laureate, il percorso si arricchisce di un'ulteriore tappa: le *masterclass*. Quattro workshop formativi riguardanti le seguenti tematiche:

- Speak to Inspire per allenarsi nella high performance communication, comunicando con le parole, il corpo e la voce in base a target e alla rilevanza;
- Intraprendenza per superare le proprie convinzioni limitanti e lanciarsi nell'azione;
- Brain@Work per immergersi nei segreti della mente e per essere efficaci nel day by day;
- Problem Solving per allenarsi a guardare i problemi da un'altra prospettiva.

Performance Management

In A2A è presente un **processo di Performance Management che coinvolge tutta la popolazione dei quadri e impiegati del Gruppo, complessivamente oltre 6.000 persone**. Il processo prevede una valutazione complessiva sul contributo individuale e una sui comportamenti agiti rispetto alle competenze chiave del nuovo modello di competenze Life&Me di A2A. Nella prima fase del processo è prevista la definizione del proprio contributo individuale attraverso la descrizione delle proprie attività condivise tra persona e manager, che possono essere aggiornate periodicamente. Nella successiva fase di valutazione, per tutti è previsto uno step di auto-valutazione, finalizzato a stimolare la consapevolezza e il confronto con i manager, nonché la possibilità di coinvolgere uno o più "valutatori aggiuntivi", oltre ai manager diretti, per raccogliere più punti di vista ed arricchire il feedback nel rapporto manager-persona.

Con il nuovo modello adottato è inoltre possibile per ogni persona indicare le proprie aree di forza e aree di miglioramento e di esprimere le proprie aspirazioni future di sviluppo professionale. Anche i manager indicheranno le aree di forza e di miglioramento di ciascuna persona del proprio team e le relative azioni di sviluppo. La valutazione finale viene effettuata dai manager diretti e, a chiusura del processo, a valle di una fase di validazione delle valutazioni a livello di Business Unit/Direzione, è previsto un colloquio finale tra manager e persona. Il risultato della valutazione di Performance è un elemento importante e abilitante per alcuni dei principali processi di people management. A metà 2023 è stato inoltre **estesa a tutta la popolazione aziendale la funzionalità "Anytime Feedback"**, il sistema che permette di alimentare la cultura del feedback all'interno del Gruppo attraverso la possibilità di dare o richiedere feedback a manager e colleghi o colleghi.

Development Center Giovani

L'iniziativa del "Development Center Program", avviata nel 2021, è proseguita nel corso di tutto il 2023 ed ha avuto l'obiettivo di accompagnare i partecipanti, giovani professional laureati, nella costruzione del proprio piano di sviluppo personalizzato sulle base delle proprie caratteristiche e attitudini. Il percorso è individuale, con tappe in gruppo, e con la guida dei manager diretti in una logica di coaching continuativo. Nel dettaglio sono state organizzate 10 sessioni di "Group Coaching" su tematiche di sviluppo individuale affrontate con il supporto di coach esperte; a conclusione è stato realizzato un follow-up con l'obiettivo di indirizzare alcune riflessioni e aspettative riguardanti le competenze acquisite e il percorso di sviluppo futuro dei partecipanti. Le persone sono state inoltre coinvolte in un programma di Mentoring nella seconda parte dell'anno. Nella seconda metà del 2023 è stata avviata in contemporanea una nuova wave, che ha coinvolto circa 55 Young Professional in una prima fase di light assessment individuale online, a cui è seguito un momento di colloquio individuale con una coach esperta. Il percorso è stato inoltre arricchito con un Development Lab, una giornata d'aula in presenza in cui le persone hanno potuto sperimentare e allenare in dinamica di gruppo alcune skill e comportamenti per stimolare l'autoconoscenza e l'autoconsapevolezza attraverso il feedback. Come per l'anno precedente, è stato inoltre lanciato il percorso di group coaching che verrà realizzato nel corso del 2024. Durante il 2023 si sono inoltre realizzati gli interventi formativi dedicati ad alcune competenze gestionali chiave (Project Management, Comunicazione efficace, Economics di base) per consentire un'evoluzione professionale delle colleghe e dei colleghi coinvolti nella wave 2022.

Engagement interno

Nel 2023 si consolida l'impegno dell'azienda nel coinvolgimento di tutte le colleghe e di tutti i colleghi, con l'obiettivo di rafforzare la partecipazione e il senso di appartenenza fondamentali per il raggiungimento degli obiettivi sostenibili del Gruppo.

Per poter indirizzare le corrette azioni di miglioramento rispetto a ingaggio e benessere delle persone del Gruppo, nel 2023 è stata condotta, per il secondo anno consecutivo, una **Engagement Survey**.

All'indagine hanno risposto oltre 7.000 dipendenti, un risultato di particolare rilievo soprattutto per la redemption dei *blue collar*: hanno partecipato infatti quasi 3.000 colleghi operativi, portando il coinvolgimento complessivo al 58% dell'intera popolazione aziendale (in forte crescita rispetto al 34% della precedente edizione).

Il livello di adesione ai valori della Life Company si conferma elevato con l'82% dei rispondenti che si esprime in accordo con essi.

Rispetto allo scorso anno, è emerso un trend consolidato e positivo a livello di Gruppo, che conferma valori su tutte e quattro le dimensioni fondamentali per il benessere identificate: le modalità di lavoro, le relazioni quotidiane con manager e team, il supporto ricevuto dall'organizzazione e l'allineamento valoriale.

Dalle risposte dei dipendenti che attualmente sperimentano lo smartworking, si evince una forte soddisfazione rispetto al modello implementato e una crescente maturità nella sua adozione: le persone si sentono più autonome, libere nella programmazione e scelta del luogo di lavoro, orientate ai risultati in una logica sempre più spinta a valorizzare gli obiettivi. In questa evoluzione si apprezza un contributo rilevante da parte dei manager che sono percepiti più flessibili, con un approccio più improntato a responsabilità e fiducia, e più attenti nel prendersi cura delle persone – a livello professionale e personale – in una prospettiva di coach/guida.

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di Business

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8 Capitale Umano

Le persone
e il loro valore

Gestione
responsabile del
capitale umano

Diversità e
inclusione

Salute e sicurezza
sul lavoro

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

Anche i dipendenti più operativi hanno dichiarato un deciso livello di soddisfazione, in molti casi superiore alle figure impiegatizie: in particolare, le persone si sentono piene di energia e reputano che il proprio lavoro abbia senso e sia importante; il benessere complessivo – frutto di ingaggio, soddisfazione lavorativa e senso di appartenenza genera effetti positivi sull'entusiasmo che porta a mettersi in gioco con uno spirito di squadra molto sentito.

La survey ha consentito inoltre di mettere in luce alcune aree di possibile miglioramento (su cui sono state attivate specifiche iniziative), tra cui: opportunità di crescita professionale, riconoscimento del contributo individuale, gestione dei confini tra

vita privata e vita lavorativa (per gli smartworker), allineamento valoriale ai principi della Life Company (per i colleghi più operativi).

Nel corso del 2023 – oltre alle iniziative più consolidate di people management, legate a sviluppo, formazione, reward, welfare e inclusione – sono stati condotti progetti specifici volti a:

- potenziare la partecipazione del Gruppo e l'adesione ai valori della Life Company (A2A Talk);
- rafforzare il benessere e le modalità di lavoro di oggi (New ways of working e Wellbeing);
- migliorare lo spirito di squadra (team building specifici di area).

A2A Talk 2023

A maggio e a novembre 2023 si sono tenuti gli "A2A Talk", incontri virtuali con il Presidente e l'Amministratore Delegato con l'obiettivo di raccontare i risultati e gli obiettivi futuri dell'azienda.

Il Talk di maggio ha illustrato i principali risultati degli ultimi 3 anni, le aspettative e le prospettive future e successivamente ha coinvolto il Responsabile dell'impianto di Cassano d'Adda e la Responsabile HSE dell'impianto di Cassano d'Adda, che hanno raccontato storia e funzionamento attuale della Centrale e le

prospettive future di sviluppo. Questo primo appuntamento ha coinvolto circa 5.000 persone.

Nel Talk di novembre, invece, sono stati illustrati i risultati dei primi nove mesi del 2023, evidenziando i traguardi verso la decarbonizzazione e il miglioramento degli indicatori finanziari.

Anche questo Talk è stato ampiamente apprezzato con una partecipazione di circa 4.000 persone.

New Ways Of Working

Con il costante obiettivo di migliorare il benessere dei dipendenti crescono gli strumenti di flessibilità per conciliare al meglio il work-life balance e agevolare l'utilizzo di strumenti e corrette abitudini da adottare.

A seguito di un momento di ascolto (con una survey che ha coinvolto il 60% degli Smart Worker e vari focus group su oltre 150 persone), è stato costruito un percorso di miglioramento che ha portato, dal 1° giugno 2023, all'aggiornamento delle quote percentuali massime di smart working per quasi 1.400 persone.

Nel 2023 circa 4.900 dipendenti hanno usufruito del lavoro da remoto; la maggior parte di questi (58%) ha una quota target di lavoro agile fino al 60%; i restanti hanno quote fino al 40% (per il 26% degli smartworker) e fino al 20% (per il 16% degli smartworker).

A partire da ottobre 2023 sono state inoltre avviate attività volte ad agevolare l'adozione efficace delle nuove modalità di lavoro agendo su prassi, conoscenze e cultura:

- **WOW Friends**, tre personaggi ideati per agire da ambasciatori con indicazioni e suggerimenti rispetto a prassi, conoscenze e cultura, spesso presenti nella intranet e sugli altri principali canali di comunicazione interna;
- **Learning Lab**: cicli di webinar e laboratori esperienziali per sviluppare consapevolezza e capacità di adottare prassi efficaci di lavoro ibrido utilizzando tutte le potenzialità degli strumenti digitali M365;
- **Smart Team Lab**: sessioni di Team coaching - che hanno coinvolto 150 persone in 11 gruppi di lavoro - per riflettere, individuare e applicare nuove prassi di lavoro e coordinamento nel contesto del lavoro ibrido.

Wellbeing – Evolutionary Journey

Un percorso dedicato al benessere personale e professionale e al bilanciamento vita-lavoro, in un mondo sempre più ibrido. Si è sviluppato in 8 webinar che hanno permesso ai partecipanti di acquisire strumenti e tecniche per esprimere al massimo il proprio potenziale e raggiungere obiettivi allineati alla Vision. L'obiettivo è consentire a ciascuno di trovare il miglior equilibrio tra: Corpo (Execution), Cuore (Engagement); Mente (Strategy); Spirito (Vision). Al percorso hanno partecipato 1.411 persone.

Nell'ambito del percorso di digitalizzazione è stata lanciata la nuova versione di InA2A, la intranet del Gruppo, personalizzabile da ogni dipendente. La nuova versione di InA2A, grazie alla gestione delle preferenze, dà la possibilità a ogni persona di A2A di scegliere gli argomenti che interessano maggiormente e di configurare le proprie notifiche.

Per facilitare l'accesso alle informazioni, sono stati riorganizzati i contenuti in tre macrocategorie: My Life - temi legati alla persona; Work Life - temi legati al lavoro; Company Life - temi legati al Gruppo.

Team Building

Nel 2023 sono stati realizzati 21 percorsi di team building dedicati a diverse direzioni e società del Gruppo che hanno coinvolto oltre 900 persone. Le attività in off site hanno l'obiettivo di instaurare relazioni, condividere una visione, collaborare, rafforzare la leadership in linea con la People Strategy e il Modello delle Competenze del Gruppo.

Welfare

Il Gruppo si impegna a promuovere il benessere organizzativo e delle proprie persone, sia in ambito lavorativo che familiare, sviluppare la cultura del well being e migliorare la conciliazione tra vita privata e professionale. Nel 2023 le attività di Welfare prevalenti, per ciascun ambito, sono state le seguenti:

• Redesign dei servizi

Nel corso dell'anno, nell'ambito delle iniziative volte ad armonizzare e sviluppare le attività ricreative e culturali dell'area Energia, si sono svolte tutte le attività propedeutiche al redesign e all'aggiornamento dei servizi erogati dal Circolo CRA2A. Il lavoro di rinnovamento, condotto in modalità laboratoriale attraverso il modello del design thinking, ha coinvolto tutti i componenti dell'Ente Bilaterale servizi Cultura e Tempo Libero.

• Ambito familiare

Tra le diverse misure volte al sostegno delle famiglie, visto il successo del progetto pilota svolto nel 2022, nel 2023 sono state consolidate le due seguenti importanti iniziative dedicate ai neogenitori:

- un **percorso dedicato alle future mamme**: uno spazio di ascolto e confronto per essere al fianco delle colleghe in questo delicato momento della vita personale e professionale;
- un **percorso di team Coaching per i neogenitori e i loro manager**: l'iniziativa vuole dare sostegno ai neogenitori e aiutarli a scoprire e rafforzare le qualità che li caratterizzano nel ruolo di genitore e collega. In parallelo, fornisce anche ai loro manager gli strumenti necessari a rafforzare modelli manageriali positivi e suggerimenti utili per valorizzare sempre più le esigenze delle proprie collaboratrici e dei propri collaboratori.

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di Business

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
**Capitale
Umano**

Le persone
e il loro valore

Gestione
responsabile del
capitale umano

Diversità e
inclusione

Salute e sicurezza
sul lavoro

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

Inoltre, anche per il 2023, A2A ha organizzato un ciclo di webinar, dedicati alle persone che vogliono informarsi e confrontarsi su aspetti legati alla genitorialità e all'educazione.

Il Nido e Scuola dell'Infanzia presso la sede di Brescia, a disposizione per i figli dei dipendenti del Gruppo e di altre aziende convenzionate, ha accolto 24 figli di persone del Gruppo.

- **Benessere**

Nel corso del 2023 **ha preso il via il Counseling Psicologico**: la nuova iniziativa ha sostituito il precedente servizio di supporto psicologico ed è pensata per offrire alle persone del Gruppo il sostegno necessario per prendersi cura di sé e del proprio benessere, affrontare momenti di difficoltà o di cambiamento, acquisire consapevolezza di vissuti ed emozioni e potenziare risorse e punti di forza, in ogni ambito e fase della propria vita. L'iniziativa si completa con la possibilità di fruire di webinar periodici dedicati al tema del Benessere Psicologico. I **webinar “Caffè psicologici”** hanno trattato le seguenti tematiche: Come vivo ora: stare bene tra ansia e stress; Questione di spazio: ritrovare equilibrio e concentrazione; Gestione di sé, del tempo e dei confini; Coltivare i propri punti di forza e Salute psicologica day by day: roadmap per stare bene.

Si è inoltre ulteriormente consolidata la collaborazione con LILT Milano Monza e Brianza con cui il Gruppo ha organizzato due iniziative: un percorso di **webinar** per combattere la disinformazione, con l'obiettivo di **sensibilizzare le persone sull'importanza della prevenzione primaria come strumento utile a contrastare l'insorgenza di malattie oncologiche** e promuovere stili di vita salutari e una campagna di sensibilizzazione sul tabagismo, un percorso per scoprire i vantaggi immediati e futuri che derivano dall'adozione di comportamenti salutari e anti fumo.

Infine, con l'obiettivo di perseguire il benessere alimentare dei propri dipendenti, il Gruppo, in collaborazione con il nuovo fornitore del servizio di Ristorazione, ha ulteriormente migliorato il modello dei ristoranti aziendali, ispirandosi a principi di Educazione Alimentare, Sostenibilità Ambientale, Sicurezza e Tecnologia Alimentari, Qualità del Servizio. A2A desidera impostare l'evoluzione dell'Area Ristorazione su criteri di gestione efficienti e sostenibili, al fine di preparare piatti salubri e gustosi, utilizzando buone prassi tecnologiche di cucina e attraverso l'ottimizzazione delle risorse e la riduzione degli sprechi.

- **Salute**

Anche per il 2023 è stato reso disponibile ed operativo il **sistema di Assistenza Sanitaria**, realizzato dapprima tramite un percorso condiviso tra azienda e organizzazioni sindacali, ed in seguito guidato dall'Ente di Governo Bilaterale per l'assistenza sanitaria integrativa A2A. La copertura assistenziale è stata pensata per dare una risposta immediata e concreta ai dipendenti del Gruppo e ai loro familiari attraverso l'offerta di prestazioni integrative al Servizio Sanitario Nazionale. L'iniziativa – al suo quarto anno – ha coinvolto circa 6.000 dipendenti associati e i loro familiari.

- **Risparmio**

A2A, in condivisione con la rappresentanza sindacale, ha confermato anche per il 2023 la possibilità di convertire il Premio di Risultato in un **Credito Welfare per aumentare il potere d'acquisto** dei propri dipendenti. In continuità con gli anni precedenti il Gruppo ha offerto una quota aggiuntiva on top sull'importo convertito e speso.

Inoltre, nel corso dell'anno, A2A ha riproposto un ciclo di webinar dedicato al Sistema Previdenziale: conoscerlo è infatti fondamentale per compiere oggi delle scelte consapevoli e tutelare il benessere economico futuro.

- **Mobilità**

Da diversi anni il Gruppo mette in campo risorse e progetti per incentivare la mobilità sostenibile dei dipendenti. Oltre alle **convenzioni dedicate** in collaborazione con ATM Milano e Brescia Trasporti, A2A ha aderito al progetto “Mobility4Mi” cofinanziato dal Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica, dal Comune di Milano e da Città Metropolitana con lo scopo di promuovere il trasporto intermodale a Milano e favorire la mobilità sostenibile.

I fondi attribuiti al Comune di Milano nell'ambito di questo progetto finanziano uno sconto aggiuntivo sulle tariffe degli abbonamenti annuali che per i dipendenti del Gruppo determinano un ulteriore sconto sull'abbonamento ATM rispetto all'attuale convenzione.

Sempre nel 2023 sono state realizzate 35 iniziative tra cui: l'estensione del **corporate e-bike sharing** alla sede di Lodi, la riqualificazione dei parcheggi bici di Brescia Lamarmora, Brescia via Malta e Milano Olgettina, l'attivazione della convenzione con Arriva per il trasporto pubblico extraurbano su Brescia, Bergamo e Cremona, l'attivazione delle prime colonnine di ricarica per auto private dei dipendenti nel parcheggio di Brescia Lamarmora.

Accordi sindacali

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

Anche nel 2023 si è addivenuti alla sottoscrizione di una pluralità di accordi sindacali, suddivisi tra intese di portata trasversale alle società del Gruppo ed altre specifiche di alcune realtà. Di seguito i principali:

- *Intese su iniziative per una maggiore sostenibilità ambientale:* mutuando l'esperienza del 2022 per il contrasto allo shock energetico, sono state sottoscritte – sia per l'area energia che per l'area ambiente – intese per favorire una maggiore sostenibilità ambientale delle attività del Gruppo, mediante attivazione del lavoro agile nei venerdì dei periodi di maggior ricorso al riscaldamento invernale ed al raffreddamento estivo degli ambienti di lavoro (e dunque: dicembre 2023, gennaio, febbraio, giugno, luglio ed agosto 2024); viene così riconfermata la possibilità di spegnimento degli impianti di riscaldamento (oltre che di raffreddamento, nei periodi estivi) per 3 giornate consecutive settimanali nelle sedi caratterizzate da attività non prettamente operative.
- *Intese per il riordino delle regole di affiliazioni ai circoli:* sottoscritte intese per la ridefinizione dei perimetri di competenza dei circoli ricreativi, in logica di armonizzazione dei territori di più recente acquisizione, nonché di migliore distribuzione della popolazione tra i CRAL esistenti nel gruppo.
- *Accordo per il mantenimento delle agevolazioni tariffarie a fronte del superamento del mercato tutelato dell'energia elettrica:* il percorso sindacale ha condotto ad un'intesa che prevede il mantenimento delle agevolazioni tariffarie per i lavoratori a contratto elettrico assunti entro il luglio 1996 a fronte del venir meno del mercato tutelato, mediante l'individuazione di una tariffa dedicata capace di favorire la conservazione delle condizioni di convenienza originarie; definite con l'occasione le tempistiche e modalità comunicative correlate all'iniziativa.
- *Accordo sulla costituzione della nuova Unità Servizi di Gruppo:* sottoscritta un'intesa sindacale sull'operazione di costituzione della nuova A2A Services & Real Estate S.p.A., mediante individuazione dei trattamenti da applicare ai lavoratori della nuova realtà, oltreché della strumentazione cui fare ricorso per consentire il miglior layout organizzativo e favorire il conseguimento degli obiettivi di innovazione e digitalizzazione dei processi e di supporto verso l'innovazione tecnologica.
- *Accordo per progetto di razionalizzazione societaria della BU Ambiente:* nell'ambito del processo di razionalizzazione dei perimetri di business e dell'ottimizzazione della struttura societaria della BU Ambiente del Gruppo A2A, l'accordo ha consentito di conseguire sinergie organizzative e societarie, attraverso la razionalizzazione e semplificazione per linee di business delle società con una migliore e più efficace gestione unitaria delle risorse e degli asset.
- *Accordo per la costituzione di una Commissione bilaterale in materia di formazione per tutta l'Area Ambiente:* sottoscritta intesa che ne prevede composizione e modalità di funzionamento.
- *Accordi per l'armonizzazione dei principali istituti in Area Ambiente:* sottoscritti accordi di riordino e armonizzazione dei principali istituti regolamentati dalla contrattazione aziendale. Nello specifico: in materia di reperibilità, percorsi di carriera, indennità per lavoro in festività, indennità per specifiche mansioni; in materia di circoli ricreativi, sono state siglate intese per implementare il percorso condiviso per la realizzazione di un sistema caratterizzato da un unico soggetto erogatore dei servizi per tutta l'Area Ambiente.

Con l'obiettivo di favorire al meglio il work-life balance, A2A mette a disposizione una vasta gamma di strumenti di flessibilità. Tra i principali si evidenziano smart-working, modelli di flessibilità oraria e venerdì corto.

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di Business

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

Le persone
e il loro valore

Gestione
responsabile del
capitale umano

Diversità e
inclusione

Salute e sicurezza
sul lavoro

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

Remunerazione

A2A imposta la politica di remunerazione nel pieno rispetto dell'equità interna e della competitività esterna. Nella definizione degli interventi si attiene scrupolosamente alla normativa italiana ed ai contratti collettivi nazionali di riferimento, escludendo qualsiasi tipo di discriminazione.

Le politiche ed i processi di *reward* mirano a **riconoscere e valorizzare l'impegno, il conseguimento costante dei risultati, le competenze ed i comportamenti dei dipendenti** in coerenza con il Modello Manageriale del Gruppo e con il benchmark esterno.

Al tal fine a partire dal 2021, A2A monitora costantemente:

- l'andamento delle retribuzioni di donne e uomini ed il relativo *gender pay gap*.
- l'assetto retributivo dei dipendenti rispetto al mercato esterno, in relazione all'attività svolta.

In particolare, nell'ambito del *gender pay gap*, **nel 2023 il Gruppo A2A ha avviato un'analisi volta all'identificazione di un indicatore di Gender Pay Gap in grado di considerare molteplici fattori legittimi di differenziazione** (in aggiunta alla qualifica, sono stati considerati Seniority, Valutazione delle Performance, tipologia contrattuale, mansione, sede di lavoro, livello di istruzione, etc...) ed intercettare quei casi nei quali il gap calcolato sia riconducibile a fattori non legittimi. L'obiettivo è quello di implementare, nel corso del 2024, un piano di azione dedicato, volto al miglioramento continuo del KPI calcolato.

La tabella che segue illustra le differenze nella retribuzione annua lorda media donna / uomo all'interno delle differenti qualifiche. L'analisi degli scostamenti puntuale non ha rilevato fenomeni discriminatori, ma dinamiche legate a turnover, acquisizioni di nuove società nel Gruppo o differenze legate alla rappresentatività del campione femminile nel cluster di riferimento.

Figura 46 RAL media donna/uomo per qualifica

	2021	2022	2023
Qualifiche	Donne/Uomini	Donne/Uomini	Donne/Uomini
Dirigenti	104,1%	101,2%	101,6%
Quadri	93,0%	93,2%	94,2%
Impiegati	90,3%	91,2%	91,6%
Operai	95,1%	93,6%	93,1%

Con riferimento ai processi di revisione salariale, è stato effettuato un benchmark interno, al fine di verificarne la coerenza e gli equilibri con i valori

del settore di riferimento, per garantire al Gruppo competitività e *attraction*. Inoltre, per famiglie e/o ruoli specifici più critici nel mercato del lavoro, sono state condotte analisi approfondite al fine di individuare prassi retributive mirate da adottare nei processi di Compensation, Recruiting e Talent Management.

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

Il sistema di retribuzione variabile è integrato da uno strumento di incentivazione collettiva (**premio di risultato**), basato su obiettivi di redditività e produttività del Gruppo, volto a garantire il coinvolgimento di tutto il personale, anche non assegnatario di *MbO*, alle *performance* aziendali. In linea con la vigente normativa e a seguito di un'intesa con le rappresentanze dei lavoratori, anche nel 2023, è stata data a tutti i dipendenti l'opportunità di convertire una parte del premio di risultato in prestazioni e servizi tramite un'apposita piattaforma *welfare* (si veda anche pag. 181). I risultati raggiunti sono stati positivi in linea con quelli del settore.

Il **processo MbO** ha confermato l'importanza che rivestono i processi di incentivazione formalizzata nell'accrescere la vicinanza dei dipendenti agli obiettivi del Gruppo e incentivare al conseguimento dei risultati aziendali. In linea con la People Strategy di A2A è proseguita la progressiva estensione del perimetro di persone coinvolte che continuerà anche nel 2024 tramite l'ampliamento del perimetro di applicazione dell'*MbO* che dal 2023 ha visto **l'implementazione del sistema in incentivante "Bonus Pool"**. Tra le primarie finalità del *MbO* in Bonus Pool vi è la volontà di correlare il sistema di incentivazione ai risultati di valore per il business, responsabilizzare i Manager nella gestione e consuntivazione del sistema di incentivazione. Nell'ambito di questo schema incentivante sono identificati diversi Bonus Pool di riferimento composti dalla sommatoria dei Target MBO assegnati nel perimetro di riferimenti, che può aumentare o ridursi per effetto di indicatori di redditività (effetto incrementale/decrementale). Il target MBO di ciascuna persona assegnataria recepisce l'effetto moltiplicativo che ha generato il relativo Bonus Pool. Il Payout sarà funzione dell'effetto moltiplicativo del Bonus Pool, della fascia di risultato individuale ma anche della distribuzione dei raggiungimenti delle altre persone del medesimo Pool.

Infine, per rafforzare l'impegno sulla sostenibilità, nel 2023 si conferma un peso rilevante per gli obiettivi di sostenibilità su tutta la prima linea del Direttore Generale e del Presidente, con assegnazione di KPI comuni e trasversali orientati alla riduzione degli infortuni e al miglioramento degli indicatori di DE&I (in termini di: aumento della % di donne manager; incremento della presenza delle donne nei CdA delle società controllate e partecipate; incremento della % di donne assunte).

Nel 2023 è stato, inoltre, introdotto un **Sistema di Incentivazione a Lungo Termine** (Long-Term Incentive LTI) rivolto ad un target selezionato della popolazione dirigenziale con ruoli chiave. Tale componente di remunerazione variabile a lungo termine è finalizzata a:

- allineare gli interessi dei beneficiari con quelli degli azionisti e con il piano strategico di A2A nella sua integrità;
- legare la remunerazione dei beneficiari, quali soggetti che rivestono un ruolo chiave nel raggiungimento degli obiettivi di A2A, ai risultati economici conseguiti dalla Società e al raggiungimento di obiettivi specifici prefissati di medio-lungo periodo;
- rafforzare, consolidare e sviluppare i principi chiave in materia di remunerazione già adottati, anche in considerazione degli elementi evidenziati rispetto ai voti espressi nell'Assemblea dei Soci del 28 aprile 2023;
- garantire che le evoluzioni su temi ESG (Environmental, Social, Governance) trovino uno strumento che stimola il management al raggiungimento di detti obiettivi;
- ribilanciare il pay-mix (fisso vs. variabile), fornendo anche alla Società uno strumento retributivo utile all'attraction e alla retention delle risorse chiave.

Per ulteriori informazioni sul contenuto della Politica in materia di remunerazione per il 2023 si rinvia alla "Relazione sulla Remunerazione 2023".

8.3 Diversità e inclusione

L'approccio del Gruppo alla diversità e all'inclusione si fonda sui principi di integrità e sulla tutela della persona all'interno dell'ambiente di lavoro, assicurati attraverso il Codice Etico, la Politica sui Diritti Umani, il Manifesto del Linguaggio Inclusivo e dalla **Dichiarazione di Impegno DE&I aggiornata a marzo 2023**. Attraverso questi documenti, A2A si impegna a garantire ai propri dipendenti un clima di reciproco rispetto della dignità, dell'onore e della reputazione di ciascuno, garantendo e promuovendo la libertà di espressione, impedendo atteggiamenti ingiuriosi, discriminatori o diffamatori e condannando apertamente qualsiasi pratica di mobbing, molestia di qualsiasi genere o ingiustificati tentativi di impedimento alle prospettive professionali altrui.

I dati riportati in questo documento, si riferiscono al genere maschile e femminile; A2A, tuttavia, riconosce l'esistenza di una pluralità di identità e si impegna a valorizzarle.

Nel Gruppo, chiunque ritenga di essere stato oggetto di molestie e/o di discriminazione può effettuare una segnalazione che viene prontamente presa in carico e sottoposta a valutazione.

Nell'anno 2023, al canale whistleblowing, non sono pervenuti casi/incidenti/segnalazioni di discriminazione/conflictualità con riferimento al personale lavoratore in tema di rispetto delle diversità e/o minoranze.

A testimonianza dell'impegno per promuovere un ambiente di lavoro sempre più inclusivo e libero da stereotipi, A2A ha proseguito per il 2023 con le attività dell'**Inclusion Team**, un gruppo di lavoro dedicato alle tematiche DE&I con l'obiettivo di definire la strategia, gli obiettivi e le azioni in ambito Culture, Genere, Generazioni, Disabilità e LGBTQI+. Le iniziative pianificate sono state inserite all'interno di un piano annuale focalizzato sui fabbisogni emersi dalla Survey DE&I realizzata nel 2022.

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di Business

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

Le persone
e il loro valore

Gestione
responsabile del
capitale umano

Diversità e
inclusione

Salute e sicurezza
sul lavoro

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

Nel corso dell'anno, tra le varie iniziative, sono stati realizzati 12 video/webinar di sensibilizzazione e celebrazione in occasione di Giornate Internazionali sulle tematiche diversità, equità ed inclusione. Di notevole importanza è stato l'avvio del percorso formativo "Essere una Life Company: Diversità, Equità e Inclusione in A2A" suddiviso in 4 moduli, dedicato a tutte le persone di A2A con l'obiettivo di approfondire i principali temi/argomenti, quali: Dichiarazione di impegno DE&I, Bias e Stereotipi, Molestie e Principi etici.

Qui di seguito l'approfondimento per tematica delle iniziative realizzate nel 2023.

LGBTQI+

Anche quest'anno A2A ha partecipato al Pride di Milano come Partner dichiarando pubblicamente l'impegno del Gruppo nel costruire un ambiente libero e sicuro, che valorizzi tutte le unicità presenti in azienda e per la prima volta, il Gruppo ha partecipato anche al Pride di Brescia: attraverso l'attiva partecipazione di colleghe e colleghi e alla presenza di due punti di distribuzione di acqua potabile messi a disposizione da A2A Ciclo Idrico, la giornata è stata l'occasione, ancora una volta, per confermare i valori del Gruppo.

Altre iniziative interne di sensibilizzazione sono state:

- il 17 maggio, giornata internazionale contro l'omofobia, la bifobia e la transfobia è stata l'occasione per introdurre i "**bagni gender free**", accessibili a tutte e a tutti e a chi non si riconosce in queste due semplici parole. I bagni gender free sono stati inizialmente introdotti in 2 sedi del Gruppo, e nel corso dell'anno anche in altre 4 sedi;
- l'11 ottobre in occasione del **Coming Out Day** è stato realizzato un webinar per approfondire la conoscenza di tutte le soggettività incluse nell'acronimo LGBTQI+, le tematiche legate all'autenticità sui luoghi di lavoro, il linguaggio inclusivo e la consapevolezza sui bias rispetto a questi temi;

- in occasione del 20 novembre, **Transgender Day of Remembrance (TdoR)**, la giornata mondiale in ricordo delle persone transessuali e transgender vittime di violenza, è stato realizzato un webinar per sensibilizzare e approfondire questo importante tema. L'impegno concreto per l'inclusione delle persone transgender si sta concretizzando nello sviluppo di una **Policy per la transizione sociale** che è in fase di finalizzazione.

Inoltre, prosegue dal 2022, l'adesione di A2A a **Parks-Liberi e Uguali**, un'associazione di aziende e istituzioni impegnate nell'inclusione con focus specifico sull'orientamento affettivo e sull'identità di genere.

Genere

Con l'obiettivo di promuovere la parità di trattamento e di opportunità tra i generi all'interno dell'intera organizzazione aziendale, A2A da anni ha implementato iniziative strutturate per favorire l'inclusione su tale tema. A2A nel corso degli anni ha sottoscritto:

- Carta per le Pari Opportunità e l'Uguaglianza sul Lavoro promossa da **Fondazione Sodalitas**;
- Manifesto per l'occupazione femminile - **Valore D**, un documento programmatico in nove punti per promuovere l'occupazione femminile e l'equità di genere come fattore di innovazione e di crescita per le aziende, attraverso il monitoraggio della presenza delle donne all'interno dell'organizzazione;
- "Patto **Utilitalia** - La Diversità fa la Differenza" per favorire l'inclusione e valorizzare la diversità;
- **WEPS** (Women's Empowerment Principles), sette principi istituiti dal Global Compact delle Nazioni Unite e da UN Women, per promuovere l'occupazione femminile e l'equità di genere come fattore di innovazione e di crescita per le aziende;
- "**Sistema Scuola Impresa di Elis**", progetto che ha l'obiettivo di orientare le ragazze e i ragazzi ai mestieri del futuro e rompere gli stereotipi di genere. Nel 2023 le 23 *Role Model* A2A hanno realizzato 16 eventi nelle scuole secondarie di I e II grado, per ispirare le ragazze e i ragazzi ai mestieri del futuro, in particolare in ambito STEM.

Certificazione sulla Parità di Genere secondo la Prassi UNI/PDR 125

Nel corso del 2023 6 società del Gruppo – A2A SpA, Amsa, Aprica, A2A Energia, Gencogas, Unareti – hanno ottenuto la Certificazione sulla

Parità di Genere dimostrando l'impegno concreto nel promuovere un cambiamento culturale che garantisca l'equità di genere;

Numerose le iniziative messe in campo nel corso dell'anno anche in ambito di sensibilizzazione e formazione.

- nel mese di marzo per celebrare la Giornata Internazionale della Donna, sono stati realizzati alcuni webinar: **“L’8 per equità e alleanza tra i generi”** per celebrare i valori di inclusione e rispetto, alla base della Life Company e riflettere sul concetto di “equità”, raggiungibile solo attraverso una sana alleanza tra Uomo e Donna, che si traduce per entrambi i generi nell’agire il proprio “potere”, ovvero nella possibilità di sperimentare ed orientare le nostre scelte, nella vita e nella società; il webinar dal titolo **“La Prevenzione femminile a tutte le età”** in collaborazione con LILT, per sviluppare una maggiore sensibilità e consapevolezza sull’importanza della prevenzione primaria e secondaria. Inoltre, presso la Fondazione AEM si è tenuta una conferenza dal titolo **“Gentili signore, munite fortezze”** nella quale è stata ripercorsa una rassegna, con iconografie e riferimenti, delle fortificazioni costruite dalle donne di potere del passato;
- è stato lanciato il percorso formativo **Female Empowerment Journey**: un’iniziativa di formazione rivolta a 173 colleghe donne dirigenti e quadri manager. Lontano dall’essere una formazione tecnica, il progetto ha fornito un’opportunità di riflessione e crescita personale. L’obiettivo è stato quello di favorire una maggior consapevolezza sul proprio ruolo e della propria leadership, ponendo l’attenzione su concetti come diversity management, equità, inclusione e stereotipi. È stata inoltre l’occasione per partecipare alla 4W4I (4WEEKS4INCLUSION), evento interaziendale sulle tematiche DE&I con un webinar dedicato a consolidare il percorso di “Female Empowerment Journey”, partendo dalla consapevolezza che un vero cambiamento in ambito parità di genere può avvenire costruendo delle alleanze che vadano al di là del genere femminile;
- il mese di novembre è stato dedicato alla lotta contro la violenza di genere, cioè tutte forme di violenza psicologica, fisica e sessuale dirette a persone discriminate in base al loro genere. A testimonianza dell’impegno su questa importante tematica che riguarda non solo le donne ma tutte le persone, il Gruppo ha organizzato una serie di attività: un webinar dal titolo **“Un futuro senza violenza è possibile: impariamo a riconoscerla, e valutarne gli impatti in ambito lavorativo”** per approfondire il tema delle molestie con un focus particolare su quelle sessuali sul posto di lavoro ed ha illuminato le sedi di Milano-Signora e Brescia-Lamarmora di rosso. **Fondazione AEM** invece in collaborazione con Fondazione Una, Nessuna, Centomila, ha ospitato la presentazione del libro di Teresa Bruno **“Bambini nella Tempesta – Gli orfani di femminicidio”**

In aggiunta a quanto sopra, si è mantenuto centrale l’impegno di A2A sull’equità di genere, sia retributiva sia di prospettive di sviluppo professionale, che ha trovato azione anche nel 2023:

- nel costante monitoraggio di indicatori DE&I quali DonneManager, Equilibrio di genere nella composizione dei Consigli di Amministrazione delle società controllate e partecipate;
- nell’inclusione di KPI DE&I negli MbO del Vertice e dei Ruoli apicali del Gruppo;
- nell’analisi, con un livello di approfondimento sempre maggiore, di tutti gli indicatori relativi all’equilibrio di genere, sia retributivo («gender pay gap») sia di crescita professionale, prestando particolare attenzione allo sviluppo di carriera delle donne (ad esempio nell’ambito della nomina interna alla dirigenza).

Figura 47 Le donne in azienda

	2022	2023
Dipendenti donna promosse durante l'anno	34,90%	33,92%
Dipendenti donna che lavorano in ICT	26,80%	27,64%
Dipendenti donna che lavorano nel settore ingegneristico	20,70%	21,72%
Dipendenti donna in posizioni entry level	45,30%	52,12%
Dipendenti donna in posizioni manageriali	25,00%	25,18%
Dipendenti donna in posizioni manageriali junior	25,80%	25,42%
Dipendenti donna nel top management	22,80%	24,27%
Donne in STEM	11,70%	11,42%

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di Business

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

**8
Capitale
Umano**

Le persone
e il loro valore

Gestione
responsabile del
capitale umano

*Diversità e
inclusione*

Salute e sicurezza
sul lavoro

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

Disabilità

A2A ha proseguito, dal 2021, nello sviluppo del progetto “Nuove Energie”, coinvolgendo nell’iniziativa un nuovo perimetro aziendale rispetto a quello iniziale.

Finalità del progetto resta quello di definire, partendo dalla mappatura dei “bisogni” dei lavoratori “fragili”, un **modello di disability management** volto a facilitare il coinvolgimento di persone con disabilità nei processi aziendali.

Nel corso del 2023 è proseguita l’attività di somministrazione di appositi questionari, seguiti da colloqui individuali da parte di consulenti esterni, sia ai responsabili che ai lavoratori con disabilità, dalla cui analisi e sintesi sono emerse alcune aree di intervento con conseguente definizione di un piano di azioni, mirato sulla persona, cui verrà data applicazione nel corso del 2024.

Contestualmente, nell’ottica di costruzione del sopra citato modello di “disability management”, A2A ha completato una profonda analisi dei processi aziendali HR e HSE impattati da tematiche relative alla disabilità al fine di avviare azioni di miglioramento in termini di inclusività delle persone più fragili.

Di seguito le iniziative di sensibilizzazione sul tema:

- il 4 aprile, in occasione della giornata mondiale della consapevolezza sull’**autismo**, è stato raccontato il progetto che prevede l’inserimento nei team A2A di persone con autismo. Il progetto è nato dalla collaborazione tra l’area Digital & Innovation e Auticon, società di servizi IT che impiega esclusivamente persone con capacità rientranti nello spettro dell’autismo;
- il 23 settembre, Giornata Internazionale delle Lingue dei Segni, è stato lanciato il progetto pilota per l’utilizzo dell’applicativo **Pedius** per supportare colleghe e colleghi sordi o ipoudenti. Si tratta di un’applicazione che permette agli utenti di effettuare chiamate telefoniche attraverso il testo anziché la voce;
- a novembre è stato realizzato uno **spettacolo teatrale “Stabat Pater”** a libera partecipazione per approfondire le tematiche della disabilità, per dare voce a storie vere di padri che ogni giorno si misurano davanti alle esistenze fragili dei propri figli;

Culture

Nel corso del 2022 A2A ha collaborato con la Fondazione Human Age Institute per l’inserimento di 5 persone beneficiarie di protezione internazionale con l’obiettivo di testimoniare l’adesione ad un modello di società inclusiva, impegnandosi concretamente per contribuire a costruirla. Per questo risultato, UNHCR Italia, Agenzia ONU per i Rifugiati, ha conferito a giugno 2023 ad A2A il logo **Welcome. Working for refugee integration**, progetto sostenuto da Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Confindustria e UN Global Compact Network Italia. Il premio rappresenta un riconoscimento per il significativo impegno dimostrato dal Gruppo A2A nell’inserimento lavorativo di 5 persone beneficiarie di protezione internazionale e per la promozione di una società inclusiva. L’impegno è proseguito con l’inserimento di altre 9 persone nel 2023 e percorsi che prevedono **3 mesi di tirocinio** durante i quali le persone seguono un corso di italiano e successivo conseguimento della Patente di Guida B e assunzione se il percorso è positivo.

Altre iniziative in tale ambito sono state:

- il 21 maggio, in occasione della Giornata Mondiale per la Diversità Culturale, il Dialogo e lo Sviluppo, è stato lanciato il **Calendario Multiculturale A2A**: ogni mese sulla intranet aziendale viene pubblicato il calendario con le principali festività relative alle religioni più diffuse con le buone pratiche di comportamento verso colleghi e colleghe di diverse culture;
- lancio della **Community Housing di A2A**: con l’obiettivo di mettere in contatto le persone del nostro Gruppo che vogliono vendere o affittare la propria casa e coloro che invece sono alla ricerca di una sistemazione abitativa, soprattutto in contesti complessi come quelli delle grandi città italiane;
- **Ambasciatori multiculturali**: è stato realizzato il primo evento di sensibilizzazione sulla raccolta differenziata presso una scuola araba. Il progetto introduce la figura di “Ambasciatore/ Ambasciatrice multiculturale” in A2A come promotore e portavoce verso l’esterno della diversità culturale; all’interno del «**Progetto scuola**» di Amsa, nato per portare i temi della raccolta differenziata e dell’economia circolare tra i banchi delle scuole milanesi, è stata realizzata una collaborazione con la scuola paritaria italo-egiziana Nagib Mahfuz del quartiere San Siro di Milano. Tre dipendenti di origine araba sono diventati testimoni di inclusione, in quanto stranieri perfettamente inseriti nel contesto aziendale e cittadino, nonché canale di comunicazione per una nuova realtà. Si è partiti dall’organizzazione di un corso di *public speaking* per permettere ai colleghi di imparare a interagire con il pubblico trattando dei temi dell’economia circolare e della raccolta differenziata in preparazione agli incontri previsti con i ragazzi della scuola paritaria e le rispettive mamme.

Generazioni

Il Gruppo A2A ha condotto nel 2023 alcune ricerche di mercato e approfondito il contesto aziendale al fine di identificare iniziative progettuali volte a incoraggiare una cultura che valorizzi la piena espressione delle caratteristiche individuali delle persone nel contesto aziendale intergenerazionale, da avviare nel 2024.

Il 4 ottobre è stata celebrata per la prima volta **la Giornata delle Generazioni di A2A**, una ricorrenza istituita all'interno del Gruppo con l'obiettivo di impegnarsi a celebrare ogni anno l'impatto positivo dei legami intergenerazionali.

MAP (messa alla prova) – PROVACI PER MILANO

Il progetto ha come obiettivo di dare la possibilità a chi è stato condannato a pene non detentive di svolgere attività di utilità sociale per tenere pulita Milano e di offrire una opportunità di lavoro per persone socialmente fragili. Il 12 novembre è partito il primo gruppo «pilota» individuato dai *line manager* di Amsa, e dall'associazione Angeli del Bello. Il gruppo, composto da 4 MAP accompagnati da coordinatori volontari di Angeli del Bello e muniti degli strumenti forniti da Amsa, per 4 ore si è dedicato all'attività di pulizia delle aiuole di Via Paolo Sarpi a Milano. L'obiettivo ora è di estendere l'iniziativa a un numero sempre maggiore di MAP e si prevede che per il 2024 l'attività svolta comprenderà anche la pulizia delle aree gioco e degli arredi urbani.

8.4

Salute e Sicurezza sul Lavoro

I Sistemi di Gestione della Salute e Sicurezza certificati secondo lo schema ISO 45001 coprono il 97% della popolazione aziendale, tutte le attività e tutti i luoghi di lavoro del Gruppo. Tali sistemi sono sottoposti a verifiche da parte di enti di certificazione e riconosciuti e certificati conformi alle norme di riferimento. L'applicativo ARIAL (Applicativo Rischi Ambiente e Lavoro) è lo strumento utilizzato da tutte le società del Gruppo per la consultazione e gestione degli aspetti relativi alla salute e sicurezza sul lavoro. Tale applicativo permette di:

- eseguire la valutazione dei rischi e creare il DVR (Documenti di Valutazione dei Rischi) con la possibilità di evidenziare il livello di rischio iniziale e quello residuo in seguito all'applicazione di specifiche misure di prevenzione e protezione, con un processo approvativo chiaro e tracciabile;
- definire la prescrizione e consegna dei DPI (Dispositivi di Protezione Individuale);
- visionare l'archivio e gestione dei prodotti chimici;
- programmare la formazione di sicurezza;
- gestire la sorveglianza sanitaria ex D.Lgs. 81/08.

Lo strumento viene utilizzato anche per la registrazione e la classificazione di eventi incidentali (segnalazioni, incidenti, near miss e infortuni di personale dipendente e/o lavoratori di imprese terze), fatta secondo un livello di gravità basata sugli effetti potenziali e/o reali dell'evento.

La sicurezza sul lavoro

Anche nel 2023 continua il trend di decrescita del numero degli infortuni con una riduzione dell'indice di frequenza rispetto al 2022, in linea con quanto definito negli obiettivi aziendali. Si registra però un incremento dell'indice di gravità dovuto ad un incidente mortale avvenuto nel Nucleo Idroelettrico della Valtellina; è al momento in corso un'analisi per chiarire l'esatta dinamica dell'evento.

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di Business

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

Le persone
e il loro valore

Gestione
responsabile del
capitale umano

Diversità e
inclusione

Salute e sicurezza
sul lavoro

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

Figura 48 Indice di Frequenza (IF)

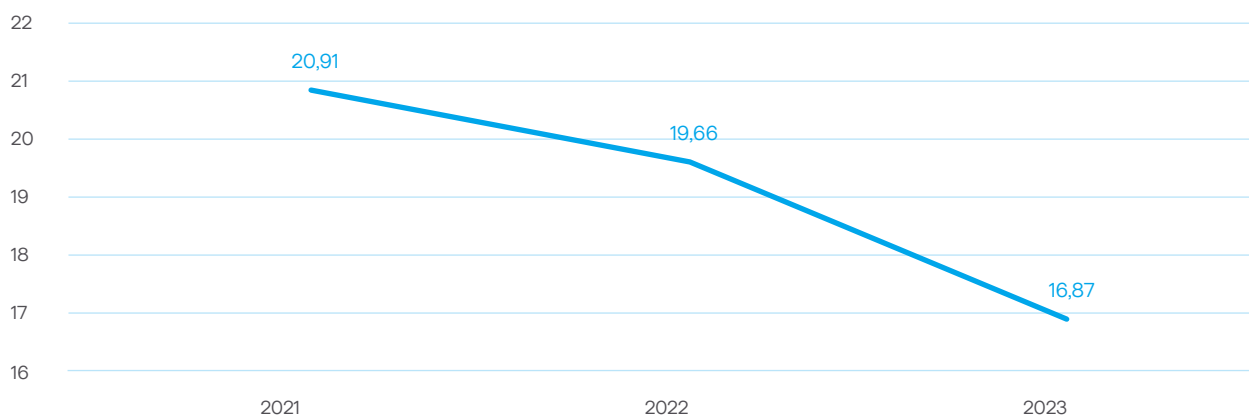


Figura 49 Indice di Gravità (IG)

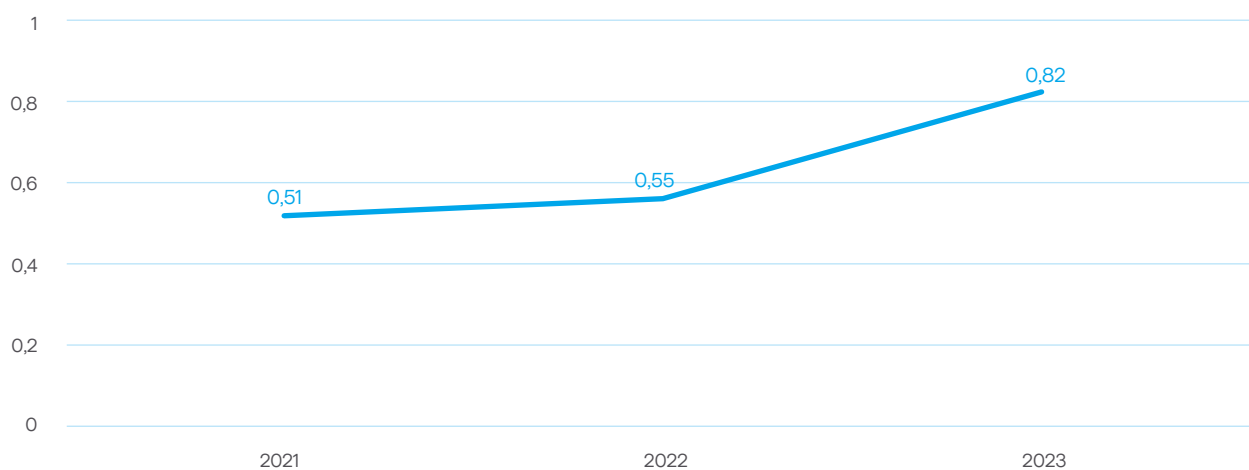
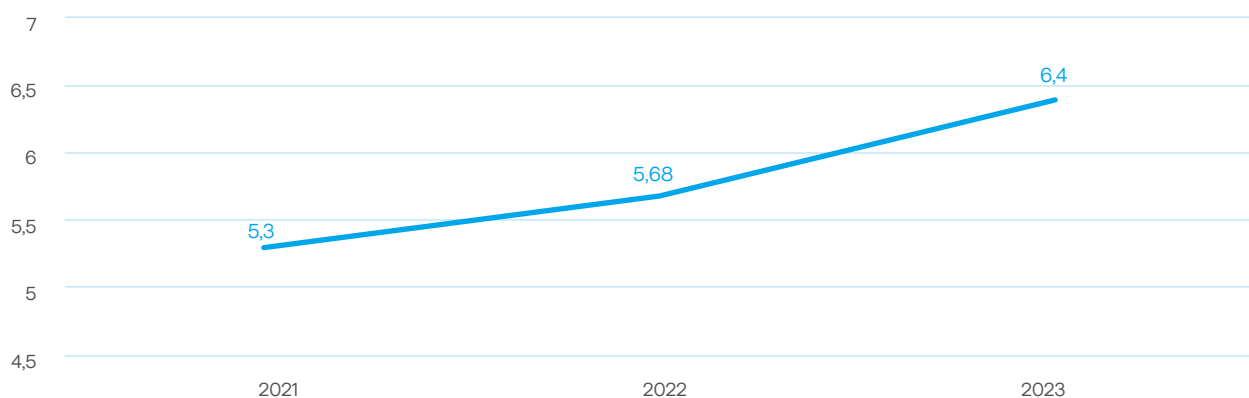


Figura 50 Indice di Incidenza (II)



NOTA: i dati 2021 e 2022 non comprendono ACinque

Tra le iniziative messe in campo nel 2023 è proseguito il programma di webinar “**WebiLaw HSE**” che riguardano provvedimenti normativi significativi e/o d'attualità ed evidenziano rischi e opportunità per i business del Gruppo.

Quest'anno le tematiche trattate sono state “*Le batterie e i rifiuti di batterie*” e “*Le infrastrutture per i combustibili alternativi (AFIR)*”.

È stata inoltre completata l'attività di riprogettazione ed erogazione di formazione e aggiornamento per figure apicali a cura degli HSEQ del Gruppo ed è stata lanciata, all'interno dei programmi complessivi della Famiglia Professionale HSEQ, una comunità di pratica, **Life HSEQ**, allo scopo di condividere e aumentare le competenze HSEQ e le buone prassi interne al Gruppo.

Attivo anche nel 2023 il tavolo di lavoro permanente “**HSE from Procurement**”, basato sulla necessità di fissare lungo tutto il processo di gestione degli acquisti una serie di elementi specifici e necessari per poter presidiare correttamente dal punto di vista HSE tutto il processo di affidamento a contractor esterni.

Nell'ambito del processo di procurement, il progetto si concretizza nella definizione di 30 punti di controllo HSE, tra i quali l'inserimento del visto tecnico HSE in relazione a richieste di acquisto relative a specifiche classi merceologiche, la revisione in ottica rafforzativa HSE delle condizioni speciali di appalto con l'inserimento di ulteriori clausole contrattuali, la revisione della documentazione di sicurezza da richiedere ai fini della verifica di Idoneità tecnico-professionale degli appaltatori con l'estensione di un supporto informatico a buona parte delle società del Gruppo per la gestione della documentazione dei fornitori, la definizione di un flusso informativo verso la funzione Acquisti su eventi incidentali di fornitori e l'attivazione di verifiche sulla gestione della Sicurezza di fornitori che hanno avuto eventi incidentali di particolare rilevanza o presentano indici infortunistici al di sotto degli standard di settore.

All'interno della BU Smart Infrastructures sono state effettuate delle sessioni di **formazione esperienziale** con lavoratori e preposti che in relazione ai buoni indici di riduzione infortuni nella prima parte del 2023 hanno permesso di individuare dei fattori di successo.

Nel corso del 2023 si è svolta una campagna di sensibilizzazione Sicurezza, in Amsa, rivolta a tutti i preposti, finalizzata a renderli consapevoli della centralità del loro ruolo nella gestione della Sicurezza sul lavoro.

Sempre con il focus sulla sensibilizzazione, sono state organizzate 2 giornate in SED che hanno visto il coinvolgimento di tutti i lavoratori; si è parlato dell'importanza dei comportamenti e della percezione del rischio, anche alla luce di un grave infortunio accaduto nell'impianto qualche anno fa.

Infine, attraverso il progetto **Digital Lesson Learned**, avviato nel 2021, sono stati trasposti in un format digitale gli eventi incidentali di particolare rilevanza e trasversalità accaduti nel Gruppo per la realizzazione di interventi di sensibilizzazione nelle diverse società.

In totale, nel 2023, sono state erogate 4.542 ore di formazione su salute e sicurezza ai dipendenti di imprese terze.

Nel corso del 2023 si sono registrati 55 infortuni a lavoratori di ditte appaltatrici; questo si traduce in un indice di frequenza pari a 14,66, in aumento rispetto al dato 2022, e in un indice di gravità di 0,20, valore che diminuisce in maniera significativa rispetto allo scorso anno. Sono stati impegnati circa 2.132 lavoratori delle ditte appaltatrici (dato stimato sulla base delle ore lavorate complessive considerando 1.760 ore lavorate/anno per ogni lavoratore).

Si è inoltre, verificato un decesso di una cittadina in un incidente avvenuto con un mezzo di raccolta dell'igiene urbana del Gruppo.

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di Business

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

**8
Capitale
Umano**

Le persone
e il loro valore

Gestione
responsabile del
capitale umano

Diversità e
inclusione

**Salute e sicurezza
sul lavoro**

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

La salute sul lavoro

Il Gruppo presidia costantemente, attraverso l'attività di sorveglianza sanitaria, la salute dei lavoratori in relazione al rischio specifico per le differenti mansioni presenti negli ambienti di lavoro.

A2A mette a disposizione dei medici competenti la cartella sanitaria informatizzata nonché un sistema di programmazione delle attività secondo i protocolli sanitari, ovvero l'insieme di accertamenti strumentali, di laboratorio e visite la cui periodicità e il cui contenuto è stabilito dagli stessi medici competenti del Gruppo in coordinamento con la struttura Salute e secondo degli standard qualitativi condivisi con strutture universitarie.

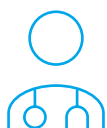
Il servizio di sorveglianza sanitaria è effettuato in prevalenza nei



presidi sanitari distribuiti
sul territorio nazionale

66

Nel 2023 sono stati effettuati



visite mediche di idoneità
alla mansione

~8.500



accertamenti in conformità
ai protocolli sanitari

oltre 19.000

I medici competenti hanno inoltre svolto



sopralluoghi presso
gli ambienti di lavoro

oltre 200

Al 31 dicembre 2023, sono stati registrati 22 casi di malattie professionali nel Gruppo, tra le principali tipologie si riscontrano le malattie del sistema osteomuscolare e le patologie da amianto.

È stata riproposta la campagna di vaccinazione antinfluenzale che ha garantito a tutti i lavoratori che ne hanno fatto richiesta la possibilità di vaccinarsi.

Nel 2023



vaccinazioni somministrate

1.205

Nel 2023 è proseguita l'iniziativa di "Capsula" l'Health Pod che ha l'obiettivo di aumentare la consapevolezza del nostro livello di forma e benessere per una maggiore cultura della prevenzione.

Grazie all'innovazione digitale è possibile inquadrare in maniera semplice lo stato di forma e controllare magari eventuali miglioramenti nel tempo.

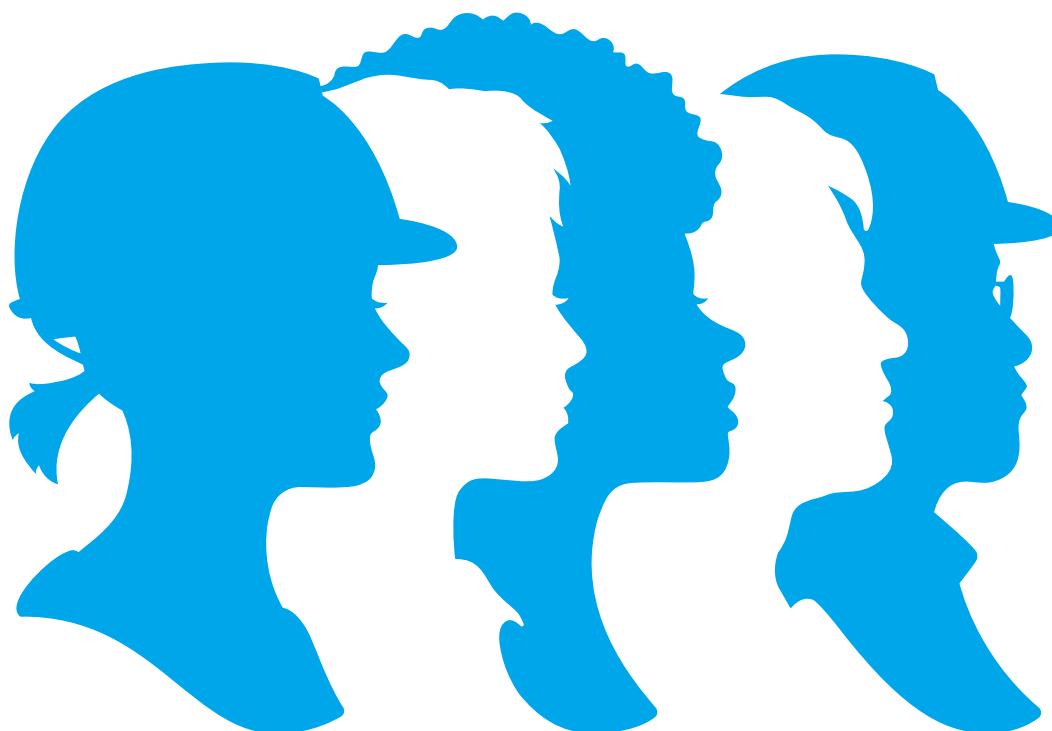
Capsula misura 4 tipologie di parametri:

- pressione arteriosa e frequenza cardiaca
- livello di invecchiamento cellulare
- peso
- massa grassa
- livello di idratazione
- livello di stress percepito.

Nel 2023 è stato lanciato il primo **Fitness Program**, una coinvolgente iniziativa digitale che non solo premia l'attività fisica quotidiana dei dipendenti ma motiva anche a prendersi cura della propria salute e a continuare il percorso verso un benessere duraturo. Attraverso l'app dedicata "Healthy Virtuoso" è possibile registrare le proprie attività fisiche giornaliere e monitorare i progressi, sfidare i colleghi e provare ad ottenere delle ricompense.

Infine è stata condotta la prima **campagna di prevenzione dell'ipertensione** in collaborazione con la U.O. Nefrologia e Dialisi dell'IRCCS Ospedale San Raffaele di Milano che ha visto coinvolti i colleghi di 7 sedi del gruppo.

Per il 2023, il numero di accessi alle iniziative sulla Salute è pari a 11.605. Il valore comprende le vaccinazioni antinfluenzali e altre iniziative presenti all'interno del programma congiunto Welfare-Salute, quali campagna con LILT, Capsula, campagna antifumo etc.



Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di *Business*

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
*Stakeholder
engagement*
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8 Capitale Umano

Le persone
e il loro valore

Gestione
responsabile del
capitale umano

Diversità e
inclusione

*Salute e sicurezza
sul lavoro*

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
*Content
Index*

TCFD
*Content
Index*



Capitale Intellettuale

Capitale Intellettuale



Il contesto di riferimento

In un contesto geopolitico in continuo mutamento e con la rivoluzione tecnologica guidata dall'Intelligenza Artificiale, la ricerca e l'innovazione costituiscono temi sempre più cruciali per migliorare la competitività nelle “Industry” di riferimento.

Nonostante le previsioni di importanza crescente nell'assicurare sviluppo economico e nella creazione di nuovi posti di lavoro, secondo i dati del “World Economic Forum” circa il 70% dei CEO¹ si è dichiarato incerto circa la capacità dell'IA Generativa di contribuire efficacemente allo sviluppo ed all'esecuzione delle strategie aziendali. A questo si aggiungono anche le recenti evoluzioni relative alla gestione dei dati e alla Cybersecurity, per i quali la Commissione Europea ha adottato un quadro di certificazione dei prodotti TIC (*Trusted Internet Connection*)² che attesterà che i prodotti e i servizi TIC certificati conformemente a tale sistema sono conformi ai requisiti specificati.

Il tema della digitalizzazione, tuttavia, è più centrale che mai nell'assicurare la transizione energetica. Secondo l'*International Energy Agency* (IEA), l'utilizzo di adeguate tecnologie informatiche risulta essere essenziale per assicurare l'affidabilità delle reti, migliorare l'efficienza nell'uso dei materiali e nella fornitura energetica e nel ridurre le emissioni. Di conseguenza, gli investimenti legati alla digitalizzazione per la gestione delle reti sono cresciuti di circa il 50% rispetto al 2015, mentre sono raddoppiati rispetto al 2022 quelli relativi alle infrastrutture digitali per i sistemi di ricarica dei veicoli elettrici³.

Tali considerazioni sono avvalorate dalla decisione dell'Unione Europea di lanciare un piano d'azione per la digitalizzazione del sistema energetico, al fine di favorire la cooperazione e la condivisione di conoscenze e risorse per investire su tecnologie digitali quali smart IOT devices, connessione 5G/6G e un sistema di raccolta europeo di dati, relativi all'energia, alimentato da server informatici “CloudEdge”.

La ricerca di nuove tecnologie e l'innovazione risultano essere strumenti fondamentali per assicurare la transizione

energetica, spingendo la Commissione Europea a predisporre una dotazione di 4 miliardi di euro per sostenere soluzioni tecnologiche tramite il Fondo Europeo per l'Innovazione⁴. A questo si aggiungono i finanziamenti previsti per lo sviluppo dell'infrastruttura Idrogeno con il progetto “IPCEI Hy2infra”, per il quale gli Stati membri erogheranno fino a 6.9 miliardi di aiuti pubblici⁵.

Oltre allo sviluppo dell'infrastruttura idrogeno, attraverso l'introduzione del “Net Zero Industry Act”, la Commissione Europea ha ribadito l'importanza delle tecnologie di Carbon Capture, Utilisation and Storage (CCUS) nel raggiungimento degli obiettivi climatici. Ad oggi risultano essere operativi già 40 sistemi di cattura nei settori industriali ed energetici, mentre al 2030 ne saranno predisposti ulteriori 50, consentendo una capacità di cattura della CO₂ pari a 125 Mt all'anno⁶. Nonostante la significativa crescita prevista nello sviluppo di tali strumenti, i progressi non risultano ancora essere idonei al raggiungimento degli obiettivi previsti al 2050.

In un simile contesto, risulta essere fondamentale per le aziende anche avere una comunicazione chiara ed efficace, in grado di garantire trasparenza di informazioni e mantenere la fiducia degli stakeholder e dei mercati. Tale obiettivo non risulta, però, essere scontato: secondo i dati pubblicati da “Edelman Trust Barometer” il 61% dei leader aziendali è percepito come non trasparente nel processo di comunicazione, ma al tempo stesso la fiducia degli intervistati sui temi di innovazione e ricerca tecnologica nel settore energetico è salita al 65%, rilevando un entusiasmo crescente per i temi di “Green Transition”. Mantenere una brand reputation elevata, con specifica attenzione sui temi della transizione energetica e della sostenibilità, risulta quindi strategico per poter far fronte efficacemente alle evoluzioni del mercato e alle richieste di stakeholder e clienti.

1. <https://www.weforum.org/agenda/2024/01/how-can-companies-leverage-ai-5-leaders-have-their-say/>

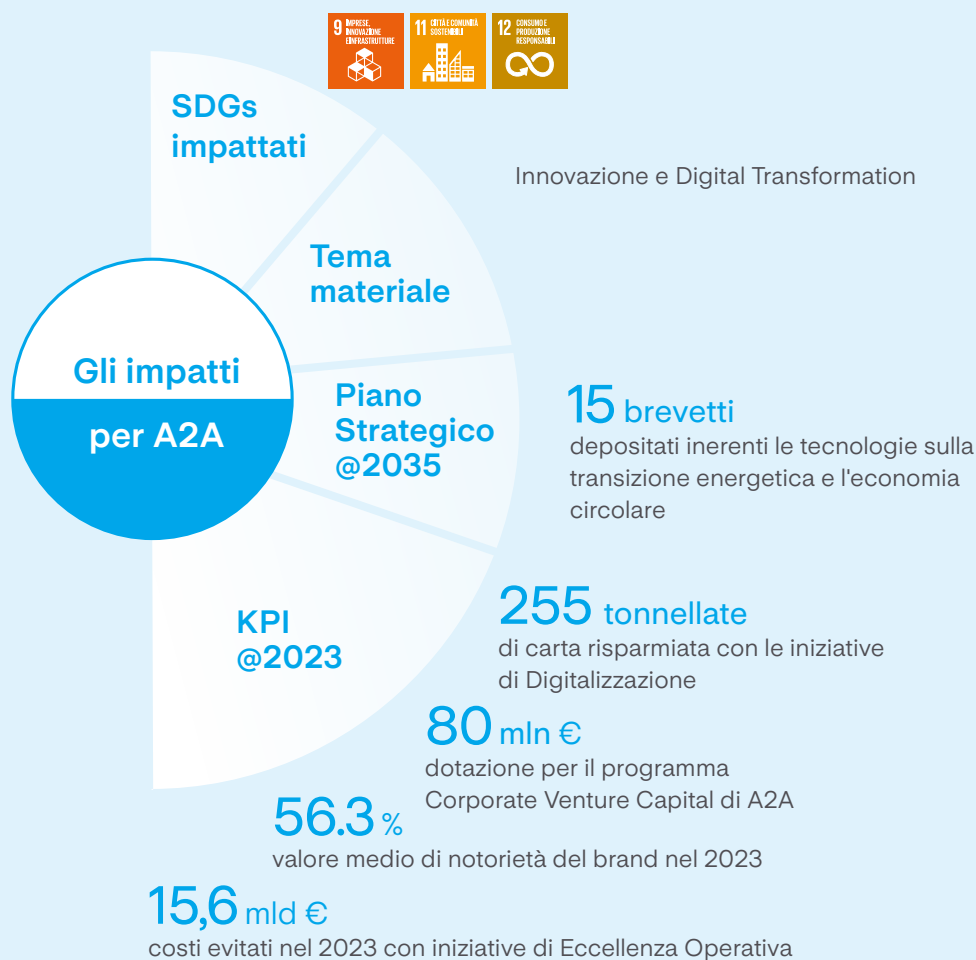
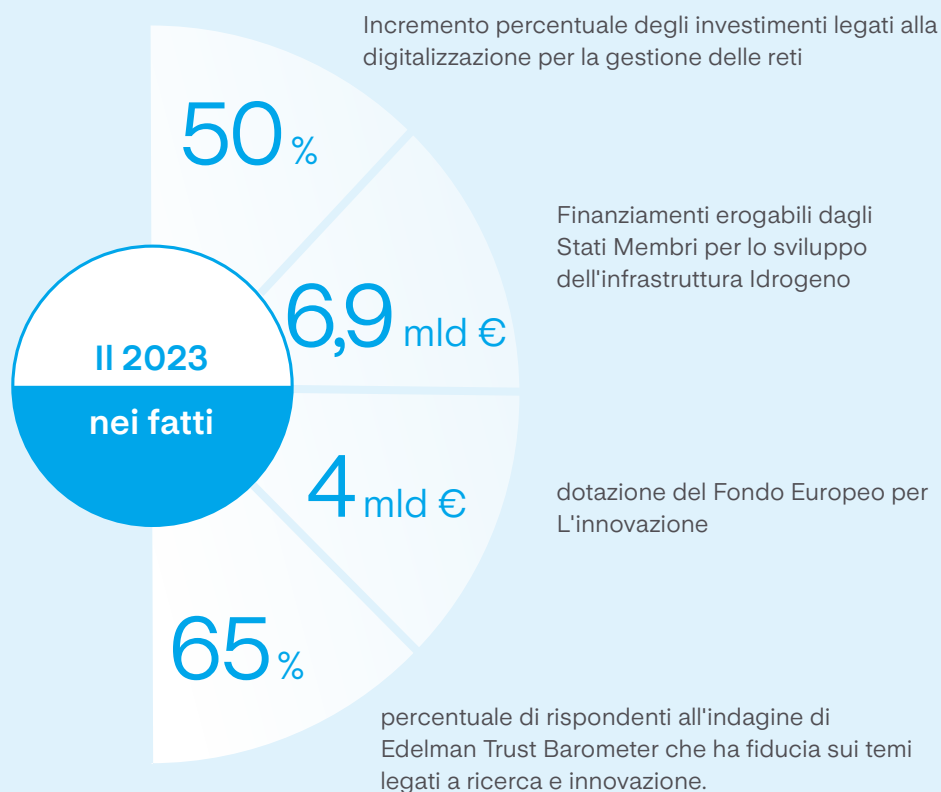
2. Primo sistema di certificazione della cibersicurezza a livello dell'UE per rendere più sicuro lo spazio digitale europeo - Commissione europea (europa.eu)

3. <https://www.iea.org/energy-system/decarbonisation-enablers/digitalisation#tracking>

4. Bando da 4 miliardi di € del Fondo per l'innovazione: la Commissione invita a presentare tecnologie a zero emissioni nette - Commissione europea (europa.eu)

5. Catena del valore dell'idrogeno: la Commissione approva fino a 6,9 miliardi di € di aiuti di Stato concessi da sette Stati membri per il terzo importante progetto - Commissione europea (europa.eu)

6. <https://www.iea.org/energy-system/carbon-capture-utilisation-and-storage#tracking>



Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo Modello di Business

2 Governance

3 La Strategia sostenibile di A2A

4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

Open Innovation

Ricerca e sviluppo

Digitalizzazione

Knowledge spillover

Brand Awareness & Consideration

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

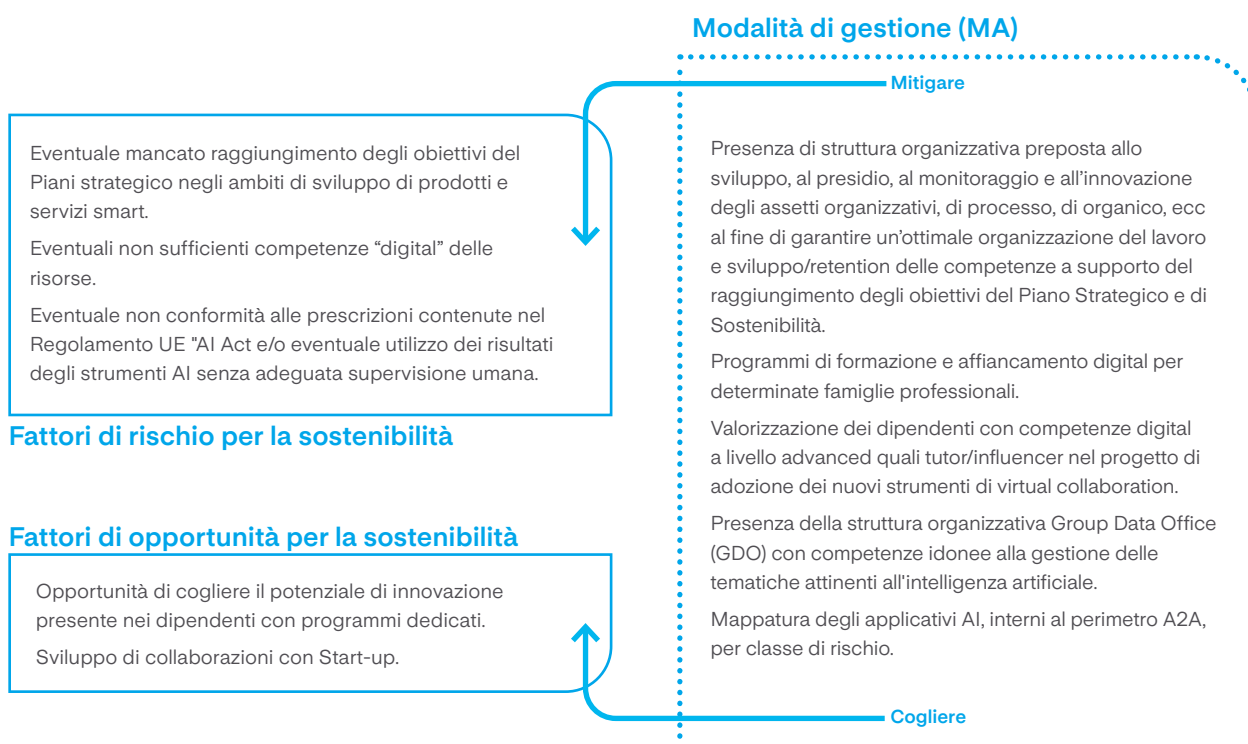
TCFD Content Index

TEMA: Innovazione e Digital Transformation

Il Gruppo promuove e investe in attività di ricerca e sviluppo volte all'accrescimento e consolidamento delle conoscenze digital delle proprie risorse interne, garantendo così l'aggiornamento periodico e il rafforzamento informatico dei servizi e delle infrastrutture

del Gruppo. A2A, inoltre, implementa servizi innovativi e incentiva lo sviluppo di soluzioni smart per quartieri e città, con l'obiettivo di renderle più intelligenti, connesse e, al contempo, sostenibili, contribuendo alla creazione delle smart cities del futuro.

#stakeholder engagement #educazione ambientale #R&S #idrogeno #data management
#Educazione digitale #servizi smart



Cosa abbiamo fatto

Azioni 2023

- Raddoppiata la dotazione del programma di Corporate Venture Capital, nel 2023 pari a circa 80 milioni di euro;
- Nel triennio 2020-2023, sono state incontrate più di 600 start-up ed eseguiti più di 100 progetti pilota e sperimentazioni sul campo;
- Sviluppato e installato il primo prototipo funzionante di una cabina di trasformazione elettrica secondaria compatta e interrabile;
- Realizzazione di programmi formativi per il miglioramento continuo (Lean Six Sigma) e di upskilling per l'ottimizzazione delle prestazioni (PerfromA2A);
- Aumento della notorietà del brand a livello nazione di 3,8 punti percentuali rispetto al 2021.

Cosa stiamo facendo

Azioni del piano di sostenibilità

Innovazione
Ricerca & Sviluppo

9.1

Open Innovation

A2A abbraccia il paradigma di *open innovation*, riconoscendo che **le idee innovative e la generazione di valore possano emergere anche al di fuori dei confini dell'organizzazione**. Consapevole di questo fatto, il Gruppo, nel corso degli anni, ha instaurato solide relazioni con entità come incubatori, acceleratori, hub di innovazione, università, centri di ricerca e *venture capitalist*, in un reciproco rapporto di mutuo stimolo e cooperazione.

La costruzione ed il consolidamento di **un ecosistema dinamico e internazionale** riflette l'impegno dell'organizzazione nel creare un network che faciliti lo scambio di idee e competenze, al fine di aumentare il potenziale innovativo interno, applicabile alle realtà del Gruppo.

A2A promuove attivamente l'utilizzo sinergico di diversi canali, interni ed esterni, volti a stimolare la generazione di soluzioni innovative, a partire dalle quali vengono successivamente avviati progetti di sperimentazione mirati a testare le principali novità tecnologiche con l'obiettivo di comprenderne rischi tecnologici e di mercato.

Corporate Venture Capital

Il programma di **Corporate Venture Capital (CVC)** di A2A è stato avviato nel 2019 con l'obiettivo di promuovere l'innovazione tramite **investimenti in startup early stage** operanti in business strategici come la **transizione energetica e l'economia circolare**, in linea con il Piano Industriale del Gruppo.

La dotazione del programma, approvata ad oggi, ammonta a circa **80 milioni di euro**, sostanzialmente raddoppiata rispetto al 2022, suddivisa in fondi di diversi gestori, tra cui **360 Capital, Eureka! Venture SGR, e CDP Venture Capital – Fondo Nazionale Innovazione**. Nello specifico il cuore del programma ruota attorno ad un fondo dedicato con A2A come unico investitore costituito con 360 Capital cui ad oggi sono stati effettuati **8 investimenti in startup a livello europeo**.

Un caso di successo è **Energy Dome**, startup italiana che **ha brevettato e sviluppato una nuova batteria ("CO₂ Battery")** basata su un ciclo termodinamico chiuso che utilizza l'anidride carbonica (CO₂) per lo **stoccaggio di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili su larga scala e lunga durata in modo efficiente**. La tecnologia, infatti, permette di stoccare grandi quantità di energia, nell'ordine delle centinaia di MWh, e mira ad affiancare impianti eolici e fotovoltaici o sistemi per la produzione di idrogeno verde. A differenza di un sistema termochimico, come quello delle batterie al litio, Energy Dome utilizza macchine e componentistica in grado di comprimere la CO₂ fino a 65 atmosfere al fine di trasformarla in stato liquido e far sì che l'energia spesa sia conservata in maniera efficiente. Successivamente la CO₂ viene rigassificata e ri-espansa in una turbina, per restituire la corrente assorbita dalla rete alla rete stessa e reimpressa in un serbatoio, il "dome". Così facendo il processo di erogazione dell'elettricità può avvenire durante tutto il corso della giornata superando i limiti del fotovoltaico

ed eolico la cui produzione dipende dalla presenza della sorgente naturale. Tutto ciò è stato tecnicamente dimostrato nell'impianto demo costruito dalla società in Sardegna, grazie ai fondi ottenuti nel round di investimento guidato da A2A nel 2021. Nel 2023, Energy Dome ha iniziato la commercializzazione della propria CO₂ Battery su larga scala: dagli Stati Uniti al Cile, dall'Europa all'Australia, fino al Sud Est Asiatico.

Una gestione integrata dell'innovazione

La predisposizione di una struttura interna al Gruppo dedicata allo sviluppo dell'ecosistema di innovazione consente ad A2A di identificare costantemente nuove opportunità e di accedere a nuove idee facendo leva anche sulla creatività e l'esperienza di esperti esterni. Le attività svolte mirano ad individuare opportunità di innovazione in tutto il mondo attraverso specifiche **iniziative di crowdsourcing come scouting, challenge e call for ideas** che vengono pubblicate sia sul portale proprietario del Gruppo che su piattaforme di partner esterni (es. Innovation broker) come *"Wazoku"*.

Dal 2020 ad oggi **sono state lanciate più di 25 challenge** che hanno consentito al Gruppo di coinvolgere un'ampia comunità di innovatori esterni. Questo approccio, in combinazione con l'attività di scouting, ha permesso di incontrare **oltre 600 start-up negli ultimi 3 anni**, eseguire **più di 100 progetti pilota e sperimentazioni sul campo** per accompagnare l'utilizzo di tecnologie innovative emergenti all'interno del Gruppo.

Grazie al crowdsourcing, A2A ha così introdotto un nuovo approccio al lavoro, facendo leva anche sulle capacità creative ed ingegneristiche di un pool di talenti e menti globali.

Oltre a questo strumento di ingaggio, cruciali sono le attività di presidio e di ampliamento dell'ecosistema di innovazione, che hanno l'obiettivo di **rafforzare la presenza del Gruppo all'interno di sistemi strategici in ambito transizione energetica ed economia circolare**. In questa direzione, nel corso del 2023, è stata consolidata la presenza del Gruppo all'interno **dell'ecosistema svedese**, uno dei più dinamici nel settore del *clean tech*, al fine di perseguire gli obiettivi di transizione ecologica. Nello specifico, **A2A ha partecipato come prima azienda italiana al programma "no-profit Ignite Sweden"**, un'iniziativa che facilita la collaborazione tra grandi aziende, settore pubblico e startup svedesi più innovative (oltre 1500 coinvolte).

A2A, inoltre, ha lanciato nel 2022 un'iniziativa a sostegno dei paesi in via di sviluppo, **"Beyond Borders"**, con l'obiettivo di aumentare l'attuale livello di engagement del Gruppo A2A nel **perseguimento di obiettivi di sostenibilità sociale e ambientale** in territori con accesso limitato ai servizi essenziali. Nel 2023 sono stati realizzati **3 progetti pilota in Burundi: "Recycle", "Logical Framework Analysis" e "Solar Energy"**. Tali iniziative sono state presentate alle comunità locali attraverso webinar ad hoc in collaborazione con l'organizzazione no profit *"We World"*.

Sperimentazioni nel 2023

In linea con gli obiettivi strategici di transizione energetica ed economia circolare del Piano Industriale del Gruppo, nel corso del 2023 sono stati avviati alcuni progetti di rilievo, tra cui **“2nd life storage”** e **“Amsa Plan”**.

Il progetto 2nd life storage prevede la **sperimentazione di un sistema di accumulo** che utilizza batterie *second life*, provenienti tipicamente da applicazione di *e-mobility*, che vengono raccolte e riassemblate **per creare sistemi di storage di energia per uso domestico o industriale**. Il sistema, sviluppato in collaborazione con la startup **“Beeplanet”**, è stato già installato e verrà testato nel 2024 presso l'impianto di trattamento del vetro di Asti di A2A Ambiente.

Il progetto **“Amsa Plan”**, invece, rappresenta un passo in avanti nella **digitalizzazione e ottimizzazione dei processi operativi di AMSA**. L'iniziativa, infatti, ha previsto la digitalizzazione dei moduli cartacei che gli autisti dei mezzi di raccolta e gli impiegati degli uffici devono compilare al termine delle proprie attività giornaliere. L'obiettivo è comunicare digitalmente informazioni come la checklist del mezzo e i dati sul servizio quali la zona, la durata e il tipo di intervento, al fine di migliorare la qualità dei servizi e del monitoraggio mezzi. Il progetto ha **trasformato la gestione dei dati da manuale a digitale**, riducendo il consumo di carta e le attività a basso valore aggiunto, diminuendo, ad esempio, i tempi di acquisizione e archiviazione dei moduli e consentendo un miglioramento della qualità delle analisi sui dati. Con lo scale-up della soluzione **si prevede la riduzione di circa 1 milione di fogli di carta, pari a circa 4 tonnellate di materiale e 2 tonnellate di CO₂ evitate**.

Proprietà intellettuale

Tra le iniziative di innovazione condotte durante il 2023, due in particolare hanno contribuito ad accrescere il patrimonio di proprietà intellettuale del Gruppo. Nello specifico:

- il progetto **“Underground Compact Substation”**, grazie al quale è stata realizzata **una cabina di trasformazione elettrica secondaria compatta e interrabile**, che assicura impermeabilizzazione, riduzione degli ingombri e delle attività di manutenzione. Il progetto, frutto di un'iniziativa di Open Innovation lanciata da A2A, **ha portato al deposito della domanda di brevetto nel 2021**. A valle di ciò, nel corso del 2023, in collaborazione con la Business Unit *Smart Infrastructures* e *Schneider Electric*, **è stato sviluppato e installato il primo prototipo funzionante** presso lo Smart Lab di Unareti. Questa infrastruttura all'avanguardia, oltre a dotare le città di una rete sempre più resiliente, risponde alla necessità di **minimizzare il consumo di suolo nei contesti urbani**, grazie alla sua dimensione contenuta. Allo stesso tempo, consente di fronteggiare gli impatti del *climate change*, come l'alternanza di periodi di siccità e fenomeni atmosferici estremi a cui assistiamo sempre con maggiore frequenza e che possono contribuire al danneggiamento degli asset del Gruppo;
- la sperimentazione **“Glass Noise Reduction”** svolta congiuntamente con lo spin off del Politecnico di Milano **“Phononic Vibes”**. Il team di ricercatori dell'Università milanese ha sviluppato una tecnologia in grado di assorbire le onde sonore e meccaniche, contribuendo a contenere sia i danni strutturali agli edifici, sia i rumori tipici dell'ambiente urbano. La collaborazione con A2A ha permesso di rimodulare tale tecnologia alle specifiche esigenze degli operatori di AMSA, creando una nuova tecnologia, per cui è stata presentata domanda di brevetto congiunta, in grado di mitigare il picco di rumore durante la fase di raccolta del vetro.

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di Business

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9 Capitale Intellettuale

Open Innovation

Ricerca e sviluppo

Digitalizzazione

Knowledge spillover

Brand Awareness &
Consideration

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

9.2

Ricerca e Sviluppo

La complessità e la costante evoluzione del contesto energetico e ambientale rendono necessaria per il Gruppo la **promozione ambiziosa di attività e progetti di ricerca**.

Il team interno di Ricerca e Sviluppo partecipa attivamente al perseguimento degli obiettivi di piano del Gruppo, dando particolare attenzione **alla transizione energetica e all'economia circolare**, attraverso iniziative progettuali nelle filiere della

decarbonizzazione, del recupero di materia, della generazione e della mobilità sostenibile.

In linea con tale visione, A2A è anche **socio fondatore** del **Centro Nazionale di Mobilità Sostenibile (MOST)**, e dell'**Ecosistema dell'Innovazione e della Ricerca Multilayered Urban Sustainability Action (MUSA)**, HUB di ricerca finanziati dal PNRR, con l'obiettivo di irrobustire il processo di sviluppo tecnologico e favorire l'imprenditorialità.

Collaborazione con centri di Ricerca

Il **Centro Nazionale per la Mobilità Sostenibile (MOST)**, guidato dal Politecnico di Milano è stato istituito nel 2022 in ambito PNRR con l'obiettivo di **accelerare la ricerca e l'innovazione in ambito di decarbonizzazione e mobilità sostenibile**, mettendo a fattor comune know-how, competenze e strumenti, grazie alla **collaborazione degli istituti universitari e di ricerca con il settore delle imprese e dei soggetti privati**.

A2A, in particolare, collabora con le Università ed i partner industriali nelle attività di ricerca e sviluppo relative agli ambiti *"MAAS & Innovative Services"*, *"Urban Mobility"*, *"Electric Traction System and Battery (ETSB)"*, *"Hydrogen and new Fuels"* in progetti propedeutici allo sviluppo **dell'infrastruttura di ricarica** (manutenzione

predittiva, profili di ricarica delle batterie, sistemi di ricarica wireless), **delle batterie** (verifica e profili delle batterie second-life) e **degli e-fuels** che fungono sia da vettore di idrogeno che utilizzatori di CO₂ catturata (metodi innovativi di sintesi del metanolo)

Il **Multilayered Urban Sustainability Action (MUSA)**, guidato dall'Università di Milano Bicocca, è stato istituito nel 2022 in ambito PNRR con l'obiettivo **contribuire al miglioramento dell'ambiente urbano**, in chiave di sostenibilità. In particolare, il progetto si propone di aumentare la comprensione e la consapevolezza delle principali criticità da affrontare **nel processo di transizione digitale e sostenibile urbana e territoriale, proponendo azioni e soluzioni innovative**.

La capacità di **modulazione delle reti energetiche** è una preconditione essenziale per la **transizione energetica e lo sviluppo delle "FER"**. Per tale ragione A2A è impegnata in **attività di ricerca sui sistemi di storage energetico**, al fine di supportare al meglio lo sviluppo delle reti con soluzioni alternative alle già consolidate tecnologie a batteria. Il Gruppo, in particolare, ha manifestato il proprio interesse a partecipare alla realizzazione di **una Infrastruttura di Ricerca**, promossa dal Politecnico di Milano e finanziata dal PNRR, **finalizzata allo studio delle tecnologie di storage energetico** (chimico, elettrochimico, termico, termodinamico). L'infrastruttura verrà realizzata entro il 2025 presso lo storico edificio della centrale termoelettrica *"Emilia"* di Piacenza, oggi dismessa.

Caposaldo dello sviluppo sostenibile in ottica economia circolare è anche il recupero di materia. Il Gruppo è impegnato nello studio di tutte le possibili tecnologie finalizzate principalmente al **recupero di materiali plastici e "critical raw materials"**, ma che si integrino efficacemente con il **recupero energetico**. Le attività, in particolare, si concentrano sull'investigazione di nuove soluzioni rivolte a: **metalli e terre rare** (Batterie al litio, RAEE); **plastic to plastic** (*"Plasmix"*, *Bioplastiche*, *"Advanced Chemical Recycling"*); **recupero dei pannelli fotovoltaici; materiali compositi**.

Nel 2023, il Gruppo ha avviato una serie di progetti di ricerca focalizzati sull' **individuazione e sviluppo di tecnologie per la cattura, lo stoccaggio e l'utilizzo di**

anidride carbonica emessa dagli impianti, al fine di conseguire gli sfidanti obiettivi di riduzione delle emissioni climalteranti. Tra i vari progetti attualmente in corso:

- **aggiornamento della “road map” tecnologica**, sviluppata al fine di **individuare, selezionare e investigare** tutte le **principali tecnologie** emergenti in ambito “Carbon Capture Utilization and Sequestration” (CCUS);
- **progetto “Herccules – Calcium Looping”**: finanziato dalla Unione Europea nell’ambito del fondo “Horizon”, per realizzare, presso il termovalorizzatore di Milano, un **impianto sperimentale di cattura dell’anidride carbonica** basato sulla tecnologia del “Calcium Looping”;
- **progetto “Carbonato di Potassio”**: in collaborazione con partner industriali e universitari, l’attività prevede una campagna di test **per l’impiego della tecnologia di assorbimento con carbonato di potassio** nel processo di **cattura della CO₂** da fumi di termovalorizzazione;
- **sviluppo di un impianto di test per soluzioni CO₂ assorbenti**: in collaborazione con il Gruppo Acinque e il Politecnico di Milano, il progetto si propone di realizzare un impianto sperimentale per testare diverse soluzioni assorbenti e individuare **sostanze che permettano di catturare l’anidride carbonica dai fumi di combustione**, garantendo una elevata efficienza di cattura e bassi consumi energetici. Le attività saranno condotte presso il termovalorizzatore di Como;
- sviluppo di un **progetto, di natura sperimentale**, con l’obiettivo di studiare la **cattura/utilizzo della CO₂, da flussi di CO₂ sia ad alta che a bassa concentrazione, tramite l’impiego di fotobioreattori** per la coltivazione di microalghe, denominate «**coccolitofori**»;
- studi e sperimentazioni di laboratorio per la **produzione di bicarbonato e metanolo da anidride carbonica** derivante da sistemi di Carbon Capture;
- **ricerca di soluzioni specifiche per il settore termoelettrico** con particolare attenzione alla famiglia dei sistemi di “Oxycombustion” e “Pre-combustion” per la generazione di energia elettrica e termica.

Di fondamentale rilevanza per il compimento della transizione energetica è lo sviluppo delle rinnovabili: dopo l’eolico e il fotovoltaico, l’attenzione è volta alle nuove tecnologie di **sfruttamento energetico del moto ondoso** e del **solare termodinamico** oltre agli studi e sperimentazioni in ambito **agrivoltaico** e ai **progetti nel settore bioenergy, in linea con gli standard tecnici ed economici previsti per il 2030**. Tra i progetti più innovativi è possibile identificare:

- **biostimolanti da microalghe e digestato**: il progetto, in collaborazione con il Politecnico di Milano, l’Università di Milano Bicocca e l’Istituto Spallanzani, ha come obiettivo la valutazione delle **modalità ottimali e rese relative alla produzione di energia dalla coltivazione di microalghe**, appartenenti ai generi “Chlorella” e “Scenedesmus”, su digestato liquido da digestione anaerobica, CO₂ da upgrading a biometano e sottoprodotti dell’industria dolciaria.
- **valorizzazione del digestato solido**: analisi, ricerca ed eventuale sviluppo di innovativi **processi di creazione di fertilizzanti a basso impatto energetico ed ambientale** anche in accordo con il nuovo Reg. UE 2019/1009 (Reg. Fertilizzanti);
- studi per **verificare la conformità agli standard tecnici ed economici** previsti per il 2030 delle tecnologie ad oggi in fase di ricerca e sviluppo.

Con lo sviluppo delle rinnovabili, **saranno decisivi i sistemi di accumulo in grado di supplire all’intermittenza del sole e del vento**. Il Gruppo ha avviato una serie di studi volti a investigare nuove tecnologie di storage, le “Long Duration Energy Storage (LDES)” (metal air, gravitazionale, flow batteries ecc).

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di Business

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
**Capitale
Intellettuale**

Open Innovation

Ricerca e sviluppo

Digitalizzazione

Knowledge spillover

Brand Awareness &
Consideration

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

Idrogeno

L'idrogeno è da sempre ritenuto una priorità assoluta da tutto il mondo industriale nonché dal regolatore, in quanto le sue peculiari caratteristiche ne rendono la disponibilità una **precondizione essenziale per lo sviluppo di molte tecnologie**: riduzione delle emissioni nei settori *hard-to-abate*, mobilità, *carbon utilisation* e *storage*. Tuttavia, gli alti costi di produzione e gli investimenti necessari per aggiornare le tecnologie per il suo utilizzo non ne hanno ancora permesso lo sviluppo su scala industriale. La ricerca tecnologica e il supporto delle istituzioni svolgono pertanto un ruolo essenziale per il futuro di questo vettore energetico.

Il ruolo di secondo produttore nazionale di energia elettrica per capacità installata e l'affermata esperienza nella *circular economy*, permettono al Gruppo di mettere a disposizione **diverse soluzioni per la produzione di idrogeno rinnovabile**. Per questo motivo, A2A ha continuato ad impegnarsi nello sviluppo delle potenzialità di questa risorsa avviando diverse progettualità di ampio respiro, volte a contribuire efficacemente alla decarbonizzazione del settore della mobilità pesante e, più in generale, dei settori *hard-to-abate*.

Nel corso del 2023 è stata confermata la possibilità di una **conversione delle centrali termoelettriche da gas naturale a idrogeno**, o miscele gas naturale/idrogeno.

A2A è anche partner di **"Hydrogen Joint Research Platform"**, piattaforma di ricerca promossa dal Politecnico di Milano al fine di investigare, col supporto economico ed operativo di numerosi partner industriali, le **tecnologie** finalizzate alla **produzione, stoccaggio, trasporto ed utilizzo dell'idrogeno**, oltre a promuovere progetti proposti dal mondo accademico per identificarne tutte le possibili applicazioni.

Per tutto il 2023 è inoltre proseguita anche la collaborazione con **FNM** e **Snam** - come da memorandum d'intesa del 2020 - per dare ulteriore impulso allo sviluppo della mobilità verde in Lombardia, portando avanti la progettazione del primo impianto di produzione di idrogeno rinnovabile. Si conferma l'**obiettivo dello sviluppo della prima "Hydrogen Valley" italiana** in Val Camonica che permetterà anche la sostituzione degli attuali treni diesel della linea Brescia-Iseo-Edolo con nuovi treni alimentati a idrogeno. L'energia utilizzata per garantirne la produzione sarà elettricità rinnovabile proveniente dal Termovalorizzatore di Brescia, grazie all'installazione di un elettrolizzatore della potenza di 6 MW, potenzialmente scalabile fino a 20 MW. La progettualità, che si configura come una delle prime iniziative in ambito idrogeno in Italia, è stata premiata con l'assegnazione di un finanziamento europeo a fondo perduto di 4,5 milioni di euro derivante dall'Innovation Fund Small Scale.

Infine, il Gruppo A2A e altre cinque società italiane hanno **firmato un accordo strategico con "Acwa Power"**, azienda saudita ma con respiro internazionale, per **rafforzare la cooperazione nei settori dell'idrogeno verde, della desalinizzazione dell'acqua e della ricerca e sviluppo**. L'intesa è stata siglata in occasione del **"Saudi - Italian Investment Forum"**, tenutosi a settembre 2023 e organizzato congiuntamente dal Ministero degli Investimenti dell'Arabia Saudita e dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy. Grazie a questo accordo, A2A approfondirà la **possibilità di sviluppare progetti di idrogeno verde in aree di comune interesse con l'Arabia Saudita e le importazioni di idrogeno verde in Italia**.

9.3 Digitalizzazione

Il Piano Industriale comprende il **"Piano di Trasformazione Digitale"** e il **"Digital Sustainability Plan"**. Il Piano di Trasformazione Digitale è l'abilitatore chiave per il raggiungimento del Piano Strategico e rappresenta l'elemento trasformativo non solo in ambito tecnologico ma anche per processi, cultura e competenze.

La sostenibilità digitale per il Gruppo A2A si declina in comportamenti e azioni volti a **minimizzare l'impatto ambientale negativo associato all'utilizzo di strumenti digitali**, rinnovando asset aziendali esistenti e stimolando comportamenti consapevoli e virtuosi nella popolazione aziendale.

In ottica di innovazione digitale, A2A, sfruttando le potenzialità dell'*Open Innovation*, si impegnerà nella creazione di un **ecosistema di innovazione aperto**, diffuso e interconnesso sui temi della sostenibilità digitale, raggiungibili attraverso la selezione e l'avvio di collaborazioni con partner e istituti di ricerca specializzati.

I principali traguardi del processo di digitalizzazione del Gruppo si traducono in **12 iniziative misurabili che hanno prodotto i seguenti risultati**:

- 189 tonnellate di CO₂ risparmiate nel 2023 (contro le 161 ton del 2022);
- 255 tonnellate di carta risparmiate;
- 657 mila km risparmiati;
- 236 MWh di consumi risparmiati.

La rilevanza dello sviluppo e utilizzo di strumenti digitali in tema ambientale ha comportato la decisione di avviare **“One2Green”**, programma nato con l'obiettivo di migliorare l'impatto del digitale sull'ambiente e supportare, anche a partire da piccoli gesti quotidiani, lo sviluppo sostenibile.

Il programma One2Green si focalizza su tre principali aree di intervento:

- **“Green IT”**: tecniche di progettazione, realizzazione, utilizzo e smaltimento di computer, server e sistemi connessi con riduzione degli impatti ambientali;
- **“Digital Carbon Footprint”**: utilizzo consapevole dei dispositivi elettronici con l'obiettivo di riduzione delle emissioni di CO₂;
- **“Work Automation Tool”**: strumenti digitali per la semplificazione delle attività lavorative dei dipendenti.

Per ognuna delle iniziative del programma sono stati identificati dei KPIs di sostenibilità misurabili, che verranno utilizzati come indicatori per la verifica del raggiungimento degli obiettivi di riduzione dell'impatto ambientale.

Sinergie con altre iniziative aziendali

Dalla sinergia tra One2Green ed il progetto **“Good4All”**, quest'ultimo volto ad approfondire i nuovi flussi e processi di lavoro in ottica *work-life balance*, sono state elaborate le linee guida per la collaborazione sostenibile in una Life Company. Esse consistono in una serie di *best practice* per promuovere lo sviluppo di una cultura aziendale volta a migliorare l'utilizzo degli strumenti digitali in modo sostenibile. È stata anche intrapresa una nuova iniziativa di **“Digital Inclusion”**, con l'obiettivo di dotare tutti i dipendenti del Gruppo di uno smartphone aziendale per l'accesso ai servizi aziendali.

Tra le progettualità di rilievo, infine, vi è la **Cloud Strategy**, uno studio per definire il piano di implementazione, adozione e migrazione a soluzioni di cloud computing per il raggiungimento di obiettivi di resilienza, flessibilità ed efficienza energetica.

Processi data-driven

A2A si sta evolvendo per diventare un Gruppo *data-driven* e lavora ogni giorno per raggiungere questo obiettivo, **utilizzando i dati come risorsa strategica per la trasformazione digitale**. Proseguendo lungo il percorso previsto dal programma di Data Strategy attivato all'interno del Gruppo, si sta diffondendo l'utilizzo massivo dei dati per prendere **decisioni tramite lo sviluppo algoritmi di “Advanced Analytics” e grazie a un nuovo framework di Data Governance**.

Nel corso dell'anno 2023 sono stati sviluppati numerosi use case di Advanced Analytics per differenti business aziendali.

In ambito **Corporate**, il set di tool di Advanced Analytics a disposizione è stato ampliato, integrando gli *use case* già sviluppati negli anni precedenti e attualmente in uso, tra cui ad esempio il tool di **“anomaly detection” sui pagamenti** che viene attualmente utilizzato per raccogliere ed elaborare una grossa quantità di dati con l'obiettivo di calcolare in modo automatizzato gli indicatori di controllo sugli audit di Gruppo. I progetti svolti nel 2023 sono stati finalizzati alla creazione di diversi strumenti di ottimizzazione, tra cui:

- un **sistema di recommendation**, basato su modelli di **collaborative filtering**, che **suggerisce** per ogni nuovo ingresso **gli applicativi a cui la persona dovrà avere accesso**, sulla base di quelli a cui accedono i colleghi della struttura di appartenenza;
- uno **strumento** che facilita la **traduzione dei documenti** in lingua inglese, grazie ad algoritmi di **deep learning**.

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di Business

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

Open Innovation

Ricerca e sviluppo

Digitalizzazione

Knowledge spillover

Brand Awareness &
Consideration

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

In collaborazione con la **BU Ambiente**, i modelli sviluppati negli anni precedenti per la riduzione degli **sbilanciamenti elettrici** sono stati implementati in ulteriori impianti, tra cui il **termovalorizzatore di Acerra**. Gli sbilanciamenti elettrici sono dati dalla differenza tra la produzione pianificata di energia elettrica e la quantità effettiva immessa in rete. Il modello sviluppato permette di ridurre gli sbilanciamenti, grazie a una **migliore previsione dell'energia elettrica immessa in rete**, usando come base i dati di funzionamento dell'impianto. Questo permette di ridurre gli oneri previsti dall'ARERA per coprire l'attività di dispacciamento. Inoltre, durante l'anno sono stati sviluppati nuovi strumenti di ottimizzazione, tra cui:

- un **tool di ottimizzazione dei consumi energetici degli impianti di termovalorizzazione** che permette di minimizzare le inefficienze, grazie ad algoritmi di **forecasting** e di **anomaly detection** basati sullo storico dei dati di funzionamento dei singoli componenti di impianto, sul calcolo in real-time degli indicatori di prestazione energetica a livello di vettori energetici e sul confronto dei processi in termini di consumi energetici dei diversi impianti;
- sviluppo di **modelli** per la **manutenzione predittiva** nel termovalorizzatore di Acerra.

In collaborazione con la **BU Smart Infrastructures**, sono state avviate diverse progettualità a supporto della gestione delle reti di distribuzione di energia elettrica, gas e calore, che hanno ampliato il numero di use case supportati da strumenti di Advanced Analytics integrandosi con quanto già sviluppato negli anni precedenti, come ad esempio il tool di **manutenzione predittiva della rete elettrica di media tensione Diamond 3.0**, il tool di **prioritizzazione degli interventi di manutenzione sulla rete idrica** e i modelli di **"Smart Meters Analytics"** per il forecasting delle mancate letture dei contatori gas e per l'identificazione della loro causa. I principali progetti svolti nel 2023 sono:

- un **modello di forecasting** per la **previsione degli indennizzi mensili** legati a problematiche di telelettura dei contatori gas, attesi per i successivi 12 mesi;
- un **modello** per l'**ottimizzazione delle azioni di recupero dei contatori gas** delle società del Gruppo che sono affetti da problematiche di telelettura, con particolare riferimento ai problemi legati a malfunzionamenti del dispositivo, problematiche di copertura della rete e problematiche di validità del dato trasmesso;
- un **algoritmo** per l'identificazione delle tratte della rete elettrica a media tensione che sono più critiche e che richiedono **interventi di manutenzione più**

urgenti, utilizzando **algoritmi su dati geospaziali (GIS)** e definendo una **funzione costo** in grado di discriminare tra le potenziali aree di scavo;

- un **tool di anomaly detection** capace di rilevare anomalie nel funzionamento delle colonnine di ricarica elettriche, grazie a un modello di **fault detection** che identifica in real-time le infrastrutture di ricarica con alto rischio di guasto e a un modello di **early fault detection** per pianificare interventi di manutenzione predittiva;
- un tool per l'**ottimizzazione della programmazione d'impianto** per la produzione di calore sulla rete di teleriscaldamento di Cremona.

In collaborazione con la **BU Generazione & Trading**, è stato sviluppato uno strumento di **anomaly detection** che identifica segnali di **malfunzionamento/degradamento nelle valvole del ciclo acqua-vapore** per le **centrali termoelettriche a ciclo combinato** grazie a **modelli machine learning di tipo non supervisionato** che analizzano dati provenienti dai sensori di campo (segnali del DCS, feedback di posizione, temperature...) e dai registri delle segnalazioni degli operatori di impianto.

Infine, in collaborazione con la **BU Mercato**, sono stati avviati diversi **progetti di ottimizzazione e forecasting** con l'obiettivo di fornire **insight sulla customer base** e a **supporto del digital contact center** di A2A Energia, ampliando quanto già implementato negli anni precedenti per **accompagnare i clienti lungo il Customer Journey** e **ridurre il fenomeno dell'"early churn"**. I principali progetti svolti nel 2023 sono:

- un **modello di churn prevention** che supporta l'**individuazione delle migliori azioni di retention** per ogni singolo cliente, estendendo in ottica prescrittiva i modelli di **"churn prediction"** già sviluppati in precedenza. Le campagne di retention possono così essere svolte in base alle caratteristiche specifiche del singolo cliente per massimizzarne l'efficacia;
- uno strumento che, grazie a diversi modelli di **machine learning** e modelli econometrici per la previsione, consente di **stimare il volume dei contatti in ingresso al digital contact center** di A2A Energia per il mese successivo, in modo da ottimizzare l'allocazione degli operatori e migliorare il servizio offerto alla clientela;
- un tool che consente di **identificare automaticamente le migliori tre risposte da proporre al cliente** che contattata il digital contact center, al fine di facilitare la risoluzione in self-service delle problematiche, utilizzando **modelli di linguaggio naturale & text embeddings** per l'analisi e il matching tra domanda del cliente e F.A.Q.

9.4

Knowledge Spillover

Tra quelle erogate nel 2023 risultano essere particolarmente rilevanti le iniziative di Eccellenza Operativa “**Lean Six Sigma**” e “**PerformA2A**”.

Il Lean Six Sigma è un **programma formativo** per dipendenti selezionati, attivi nelle aree di “miglioramento continuo”, tra cui ad esempio la gestione dei magazzini e ricambio merci, l’ottimizzazione del processo di offerte gas, la semplificazione dei processi di reperimento dati e informazioni sugli impianti.

Tale progetto formativo è volto all’**ottenimento della certificazione “Green Belt”** in seguito al superamento di uno specifico esame. Il programma offre ai partecipanti:

- sessioni di formazione in aula;
- affiancamento 1-to-1 di esperti per lo svolgimento degli assignment (“project work”);
- verifica finale delle competenze acquisite, tramite test teorico e presentazione del proprio assignment, con rilascio di certificazione “Lean Six Sigma Green Belt”, in formato cartaceo e badge digitale.

A partire dal 2019, anno pilota del progetto, 121 dipendenti hanno già ottenuto la certificazione Green Belt, ed ulteriori edizioni sono in corso e previste per il futuro.

Il programma supporta il Gruppo nel raggiungimento degli obiettivi del piano industriale contribuendo all’aumento del numero di dipendenti preposti a gestire progetti di miglioramento continuo. Un tale approccio garantisce, inoltre, la creazione di un network tra le varie strutture organizzative e la condivisione di metodologie e strumenti necessari nello svolgimento delle attività.

Le progettualità condotte in un tale contesto formativo hanno consentito i seguenti benefici economici:

- un miglioramento medio dell’EBITDA pari a 1,2 milioni di euro e costi evitati pari a 15,6 milioni di euro per ciascuna edizione del programma conclusa nel 2023;
- un miglioramento totale dell’EBITDA di circa 4,6 milioni di euro e costi evitati di 35,2 milioni di euro annui a partire dal lancio del programma nel 2019.

I valori sopra riportati in termini di EBITDA e costi evitati sono sensibilmente aumentati rispetto alla rendicontazione 2022 in quanto il progetto di eccellenza operativa è connesso a **tre iniziative di carattere eccezionale**, legate ad attività di **manutenzione straordinaria ed emergenziale su alcuni asset del Gruppo**.

PerformA2A è un programma di upskilling e coaching finalizzato a **ottimizzare le prestazioni lavorative dei dipendenti** attraverso l’introduzione dei principi “*Lean*” e “*Agile*”. L’iniziativa, in particolare, si propone di **favorire la cultura dell’eccellenza operativa** attraverso il coinvolgimento nei seguenti moduli formativi: Vision & KPI; Visual Management; Performance meeting; Planning and Levelling; Problem Solving; Standard & Process Confirmation; Coaching and Routines; Celebrate Success.

Così come per il programma Lean Six Sigma, anche PerformA2A consente di supportare il raggiungimento degli obiettivi di piano industriale, consentendo ai dipendenti di migliorare le proprie prestazioni di business monitorandole giornalmente attraverso appositi KPI e attivando **azioni di problem solving** in caso di mancato raggiungimento dei target prefissati.

Da un punto di vista strettamente quantitativo, attraverso le iniziative di problem solving svolte coinvolgendo circa 40 team nel Gruppo dal 2020, è stato possibile ridurre i costi sostenuti di circa 350 mila euro all’anno con il coinvolgimento di circa 290 dipendenti.

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di Business

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
**Capitale
Intellettuale**

Open Innovation
Ricerca e sviluppo

Digitalizzazione

Knowledge spillover

Brand Awareness &
Consideration

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

Progetti nell'ambito del programma Lean Six Sigma

Nell'ambito Lean Six Sigma è opportuno citare due esempi di progettualità sviluppate nel 2023 in virtù dei loro effetti positivi in tema sostenibilità:

- **Efficientamento della gestione del WTP – “Water Treatment Plant”** (centrale termoelettrica a ciclo combinato di Gissi): il progetto nasce dalla necessità di **ridurre i fenomeni di “sporcamento”** nell'unità di evaporazione/cristallizzazione e le fermate dell'impianto, con l'obiettivo di ottenere una **costante produzione di acqua demineralizzata, contenere le acque di scarto da trattare e ridurre il numero di interventi e i costi di manutenzione.**

- **Miglioramento ed efficientamento degli impianti di sollevamento fognari** (Ciclo Idrico Valle Sabbia): il progetto si concentra sui malfunzionamenti dei sollevamenti fognari che possono **causare difficoltà di scarico e allagamenti** alle utenze sottese, nonché **problematiche ambientali di sversamenti** in caso di attivazione di eventuali scarichi di emergenza, con l'obiettivo di ridurre il numero, la durata e l'orario (ordinario o in reperibilità) degli interventi, con ripercussioni in termini di sicurezza e ambiente.

9.5

Brand Awareness & Consideration

Nel 2023 la notorietà del marchio A2A ha continuato la sua crescita: il **posizionamento strategico “Life Company”** è stato ulteriormente consolidato in comunicazione, **valorizzando tutti gli ambiti di business (energia, acqua, ambiente) sotto un unico brand**, al fine di lavorare sinergicamente su valori quali *Equity, Awareness, Trust, Familiarity e Reputation* e **massimizzare la riconoscibilità dell'azienda.**

Nel 2023, **al linguaggio visivo unico e identitario** applicato con una logica cross-canale e cross-target, è stato abbinato anche un **nuovo tono di voce** per tutte le comunicazioni del Gruppo, definito “Share of Smile”, per conquistare il ricordo delle persone, associando il brand a emozioni positive tramite una comunicazione più empatica, leggera e coinvolgente.

Allo sviluppo della Brand Awareness a livello nazionale e al sostegno della Consideration hanno contribuito i diversi progetti di comunicazione realizzati nel corso dell'anno, volti alla valorizzazione **dell'impegno di A2A nell'ambito della sostenibilità, della tutela delle risorse e della sensibilizzazione sulle tematiche ambientali.** Tra queste le principali sono state:

- il progetto di restituzione territoriale “Le Giornate dell'acqua” (si veda anche pag. 245);
- Il lancio tramite campagna integrata dell'innovativa offerta di energia rinnovabile “Noi2” (si veda anche pag. 219);

- l'installazione colonnine elettriche a ricarica lenta City Plug (si veda anche pag. 128);
- i Life Talks in collaborazione dell'Università di Scienze Gastronomiche di Pollenzo (si veda anche pag. 249).

I progetti sono stati sviluppati in maniera sinergica, attivando più attività su diversi canali - campagne di advertising, organizzazione e partecipazione a fiere ed eventi, attività digital e di community engagement, attività di Media Relations, di Regional Affairs e di Stakeholder Engagement, facendo leva su:

- comunicazione di offerte “green” innovative che cambiano i paradigmi della relazione con il cliente;
- terreni di comunicazione identitari e meno affollati;
- format di comunicazione distintivo e coerente

Grazie a questa strategia, la **notorietà del brand a livello nazionale ha registrato un valore medio nell'ultimo bimestre 2023 pari al 56,3%, in crescita di 3,8 punti rispetto allo stesso periodo del 2022 e di ben 10,3 punti rispetto a dicembre 2021.**

In termini di impatto reputazionale, i contenuti ESG prodotti dall'attività di Ufficio Stampa, Web e Social, incidono per il 63% sul totale delle rilevazioni per l'anno 2023. I contenuti relativi alla tematica Sostenibilità Ambientale sono responsabili di oltre il 47% dell'impatto reputazionale ESG totale.



Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di *Business*

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
*Stakeholder
engagement*
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
**Capitale
Intellettuale**

Open Innovation

Ricerca e sviluppo

Digitalizzazione

Knowledge spillover

*Brand Awareness &
Consideration*

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
*Content
Index*

TCFD
*Content
Index*



10

Capitale Relazionale

Relazione con i Clienti

Il contesto di riferimento

Il 2023 è stato caratterizzato da una forte attenzione nei confronti dell'inflazione e delle misure adottate dalle istituzioni europee e nazionali necessarie per ridimensionarla.

Tra i principali fattori che hanno contribuito all'aumento dell'inflazione ci sono la **crisi geopolitica**, scoppiata con l'inizio della guerra in Ucraina ed esacerbata dalla crisi in Medioriente nel Mar Rosso, l'**aumento della domanda di energia** e la **speculazione finanziaria**.

Tra le molteplici aree impattate, nel 2023, l'aumento dell'inflazione ha avuto un effetto significativo sui prezzi dell'energia, comunque in abbassamento rispetto al 2022, da questo punto di vista l'anno più sfidante tra quelli del recente passato. Il costo dell'energia, che si è mantenuto su quotazioni medio-alte per l'intero anno, ha contribuito alle difficoltà economiche di molte famiglie. Secondo un'analisi svolta da ARERA la spesa per l'energia elettrica per la famiglia-tipo nel 2023 equivale a circa 889,60¹ euro. Tutto ciò va considerato in uno scenario in cui il potere d'acquisto è in declino. Secondo l'analisi effettuata dall'ISTAT nel terzo trimestre 2023, il potere d'acquisto delle famiglie, dopo la brusca caduta degli ultimi tre mesi del 2022, ha proseguito su un sentiero di ripresa che è però stato interrotto dalla lieve flessione del secondo trimestre 2023. Questi fattori combinati hanno fatto sì che, nel 2023, lo sviluppo delle rinnovabili sia incrementato in maniera sostanziale, così da ridurre la dipendenza dal gas e diminuire i prezzi dell'energia.

L'impulso alle rinnovabili non ha riguardato solo gli impianti industriali: infatti, a dicembre 2023, è stato pubblicato il **Decreto CER (Comunità Energetiche Rinnovabili)**, che, insieme alle regole tecniche pubblicate nel febbraio 2024, ne completa la cornice normativa e regolatoria. Questo dovrebbe dare una forte spinta alla diffusione di queste configurazioni. La diffusione delle comunità energetiche rappresenta un'occasione sia per cittadini che per enti e PMI di partecipare attivamente al raggiungimento degli obiettivi climatici del Paese.

Infine, per quanto concerne l'efficienza energetica, ad ottobre 2023 è entrata in vigore la nuova **direttiva sull'efficienza energetica** (direttiva (UE) 2023/1791) che stabilisce gli obiettivi di efficienza energetica dell'Unione, vale a dire la riduzione del consumo di energia primaria e finale a livello dell'UE all'11,7 % entro il 2030, rispetto alle previsioni di consumo energetico per il 2030 formulate nel 2020. In termini assoluti, entro il 2030 il consumo di energia primaria e di energia finale dell'UE non dovrà oltrepassare, rispettivamente, i 992,5 e i 763 Mtep. Ciascuno Stato membro dovrà definire un contributo nazionale indicativo di efficienza energetica, basato sul consumo di energia finale, per conseguire l'obiettivo vincolante dell'Unione relativo al consumo di energia finale.

Questa normativa è un importante risultato in quanto le misure di efficienza energetica sono un mezzo per conseguire un approvvigionamento energetico sostenibile, ridurre le emissioni di gas serra, aumentare la sicurezza dell'approvvigionamento e ridurre i costi delle importazioni.

SOURCE

Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica <https://www.mase.gov.it/sites/default/files/Decreto%20CER.pdf>

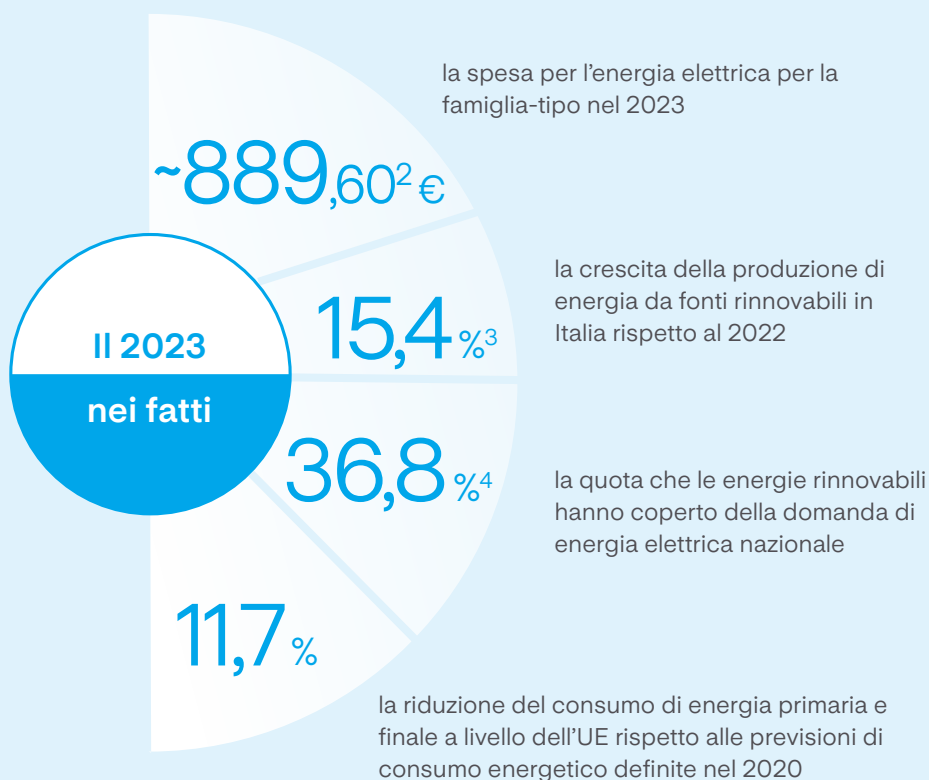
Rapporto mensile di Terna su dicembre 2023 https://download.terna.it/terna/Rapporto_Mensile_Dicembre_23_8dc1752b3455abb.pdf

QualEnergia.it: <https://www.qualenergia.it/articoli/rinnovabili-elettriche-crescita-2023-calo-generazione-fonti-fossili/>

GSE - Gestore dei Servizi Energetici <https://www.gse.it/>

Note tematiche sull'Unione europea – Parlamento Europeo <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/it/sheet/69/efficienza-energetica#:~:text=La%20legislazione%20dell'UE%20in,%2C7%20%25%20entro%20il%202030.>

1. <https://www.arera.it/comunicati-stampa/dettaglio/elettricit%C3%A0-bolletta-in-tutela-186-nel-quarto-trimestre-contributo-straordinario-per-i-titolari-di-bonus#:~:text=La%20spesa%20per%20l'energia,gennaio%20%2D%2031%20dicembre%202022.>



2. <https://www.arera.it/comunicati-stampa/dettaglio/eletricita-bolletta-in-tutela-186-nel-quarto-trimestre-contributo-straordinario-per-i-titolari-di-bonus#:~:text=La%20spesa%20per%20l'energia,gennaio%20%2D%2031%20dicembre%202022>.

3. Rapporto mensile di Terna su dicembre 2023 " https://download.terna.it/terna/Rapporto_Mensile_Dicembre_23_8dc1752b3455abb.pdf

4. QualEnergia.it: <https://www.qualenergia.it/articoli/rinnovabili-eletriche-crescita-2023-calo-generazionefonti-fossili/>

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di Business

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manfatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

**10
Capitale
Relazionale**

Relazione con
i Clienti

Relazione con
la Comunità

Relazione con
i Fornitori

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

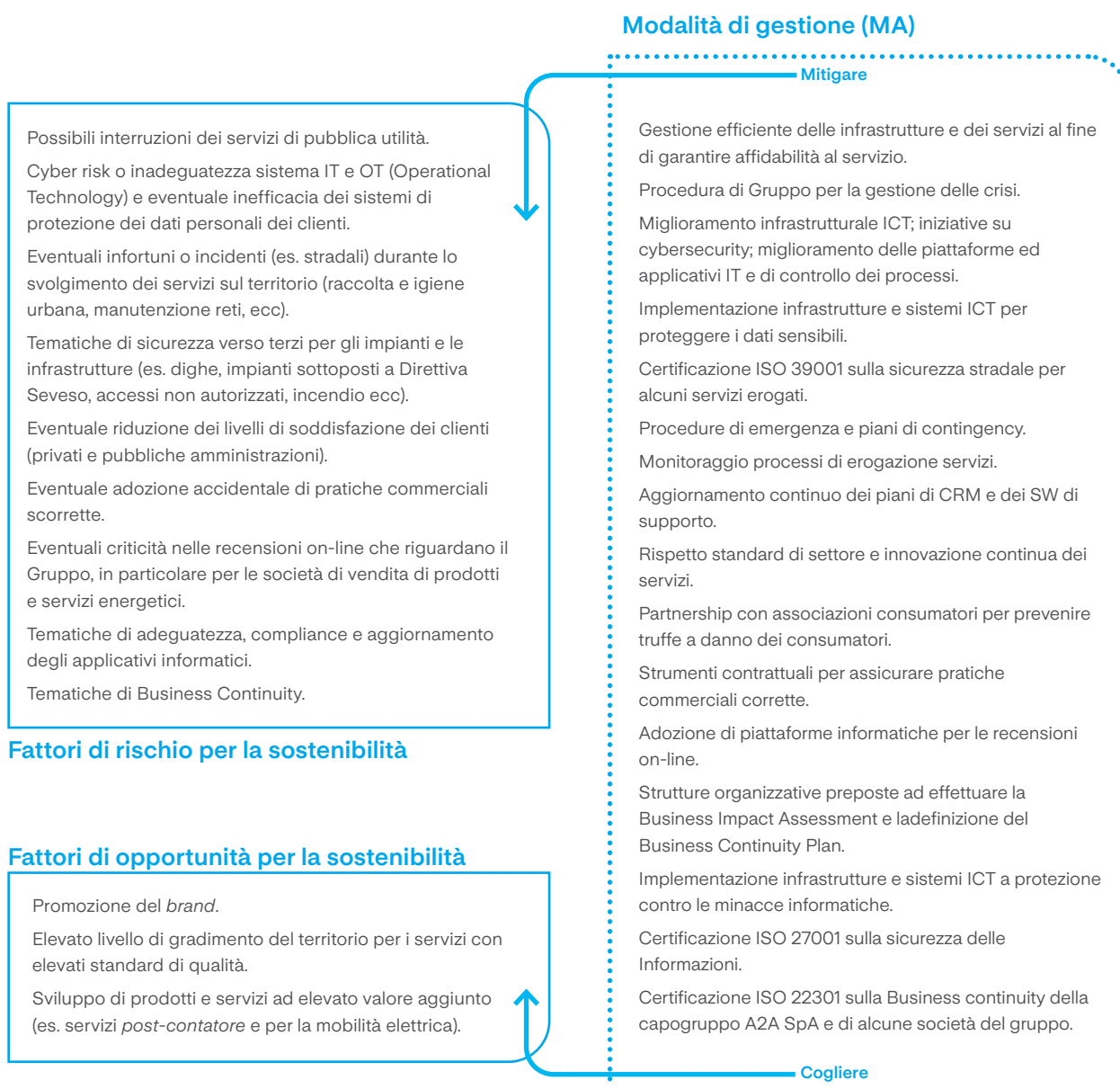
TCFD
Content
Index

TEMA: Responsabilità e Qualità della Fornitura dei Servizi

Il Gruppo si impegna costantemente a fornire servizi di qualità, sicuri e affidabili, agendo con flessibilità e prontezza nella risposta alle aspettative dei clienti e adottando prassi di comunicazione corrette, trasparenti e inclusive. A2A, riconoscendo il ruolo cruciale e il valore che i clienti hanno per il proprio business, presta estrema attenzione alla soddisfazione delle

loro esigenze e fornisce loro la possibilità di effettuare segnalazioni tramite un apposito canale. Infine, sempre con l'obiettivo di garantire la continuità del servizio ai propri clienti, il Gruppo mette in atto azioni e sistemi per la gestione dei rischi (ivi inclusi quelli derivanti da attacchi informatici che potrebbero mettere in pericolo la tutela dei dati) e di eventuali emergenze.

#affidabilità #sicurezza #attenzione al cliente #privacy





Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di *Business*

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
*Stakeholder
engagement*
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manfatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

**10
Capitale
Relazionale**

*Relazione con
i Clienti*

Relazione con
la Comunità

Relazione con
i Fornitori

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
*Content
Index*

TCFD
*Content
Index*

10.1.1

Relazione con i clienti della BU Mercato

Per A2A essere una Life Company significa fornire energia elettrica e gas con la consapevolezza di garantire un servizio che, quotidianamente, contribuisce al futuro sostenibile di tutti gli stakeholders.

A fine 2023, la customer base della Business Unit Mercato si compone di circa 3,5 milioni di punti di fornitura in tutto il Paese tra clienti domestici, small business e partite IVA, condomini, PMI, grandi aziende del terziario e dell'industria, Pubblica Amministrazione.

All'interno del Gruppo A2A, la Business Unit Mercato gestisce e sviluppa su tutto il territorio nazionale le attività di vendita e post-vendita relative alle forniture di energia elettrica e gas, nonché a prodotti e servizi per l'efficienza energetica e l'e-mobility, con l'obiettivo di realizzare soluzioni efficaci, innovative e sostenibili, valorizzando la correttezza e la trasparenza della relazione commerciale e l'eccellenza del servizio.

Nella BU Mercato operano A2A Energia, A2A Energy Solutions, Yada Energia e loro società controllate e partecipate.

Nel seguente capitolo sono incluse anche la performance delle altre società di vendita consolidate dal Gruppo A2A, ovvero Gelsia, Lumenergia, ASM Energia e Acinque Energia.

Il Gruppo si impegna, ormai da anni, nell'offrire prodotti e servizi che favoriscano l'efficientamento energetico, facendo sì che i clienti contribuiscano in maniera attiva alla transizione energetica del Paese e assicurando i più elevati standard di qualità di vendita e di assistenza.

Tipici esempi dei servizi e dei prodotti che il Gruppo offre ai propri clienti e su cui lavora ogni giorno per garantire performance sempre più elevate sono:

la climatizzazione ad alta efficienza

le caldaie a condensazione

l'installazione di impianti fotovoltaici

le soluzioni per la mobilità elettrica

come la ricarica dei propri veicoli in casa e l'abbonamento al servizio di ricarica tramite il circuito di colonnine urbane.

I canali digitali messi a disposizione dei clienti forniscono tutti gli strumenti necessari ad aumentare la consapevolezza dei consumi, favorendo comportamenti più responsabili e sostenibili agevolando la riduzione degli sprechi.

Al fine di rafforzare il posizionamento di A2A come Life Company a livello nazionale e la notorietà di tutte le società della BU Mercato, nel corso dell'anno sono state effettuate numerose campagne di comunicazione su radio, TV e digital; di particolare successo lo spot pubblicitario andato *on air* da fine novembre sino a metà dicembre 2023, che ha utilizzato come jingle il brano parodiato "amore disperato" di Nada.

Servizio vendita elettricità e gas

Nel 2023 le società di vendita del Gruppo hanno venduto complessivamente 23.402 GWh di energia elettrica e 3.335 milioni di metri cubi di gas.

Rispetto allo scorso anno⁵, il numero dei contratti di energia elettrica è cresciuto del 30%, grazie soprattutto al significativo aumento dei clienti acquisiti nel Servizio a Tutele Graduali per le microimprese, mentre il numero di contratti di fornitura di gas è rimasto pressoché invariato.

Al 31 dicembre 2023 risultano attivi, nel mercato libero, 1.526.245 punti di fornitura di elettricità e 1.229.449 punti di fornitura di gas.

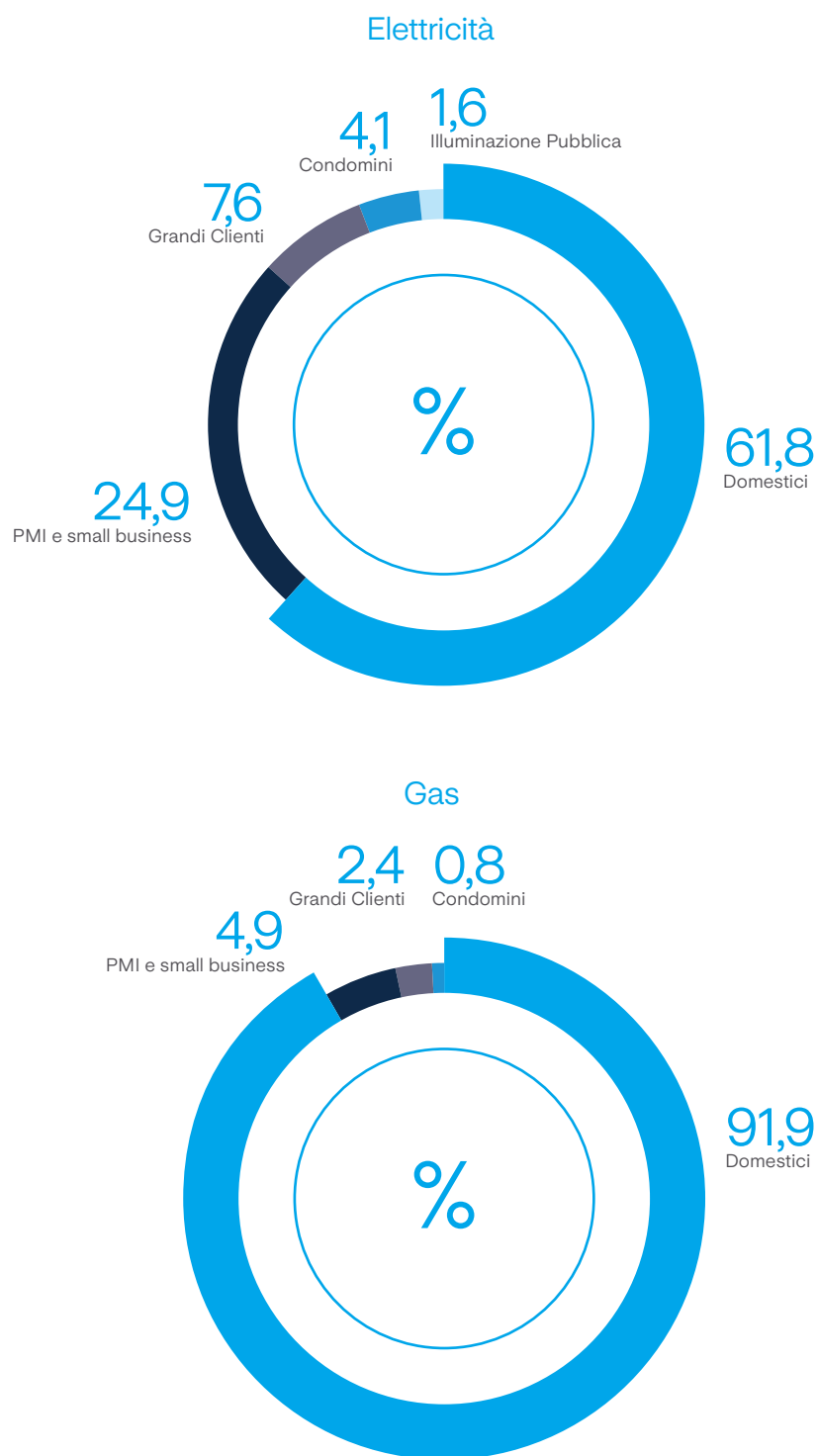
Nel 2023 la percentuale di energia elettrica venduta al di fuori della Lombardia si è attestata al 46%.

In particolare per quanto riguarda il solo Gruppo a2a, si rileva una crescita della quota di energia elettrica venduta al di fuori della Lombardia⁵ pari al 47% sul totale.

Con riferimento al gas, la percentuale di vendita al di fuori della Lombardia è risultata pari al 38% con un aumento, per quanto riguarda la sola A2A, di 8 punti percentuali, passando dal 33% del 2022 al 41%.

5. il dato non include il Gruppo Acinque in quanto, essendo integrato nel Bilancio a partire dal 2023, non si dispone dei dati relativi al 2022 necessari per l'analisi di trend

Figura 51 Numero di Clienti, suddivisi per tipologia



Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di Business

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

**10
Capitale
Relazionale**

Relazione con
i Clienti

Relazione con
la Comunità

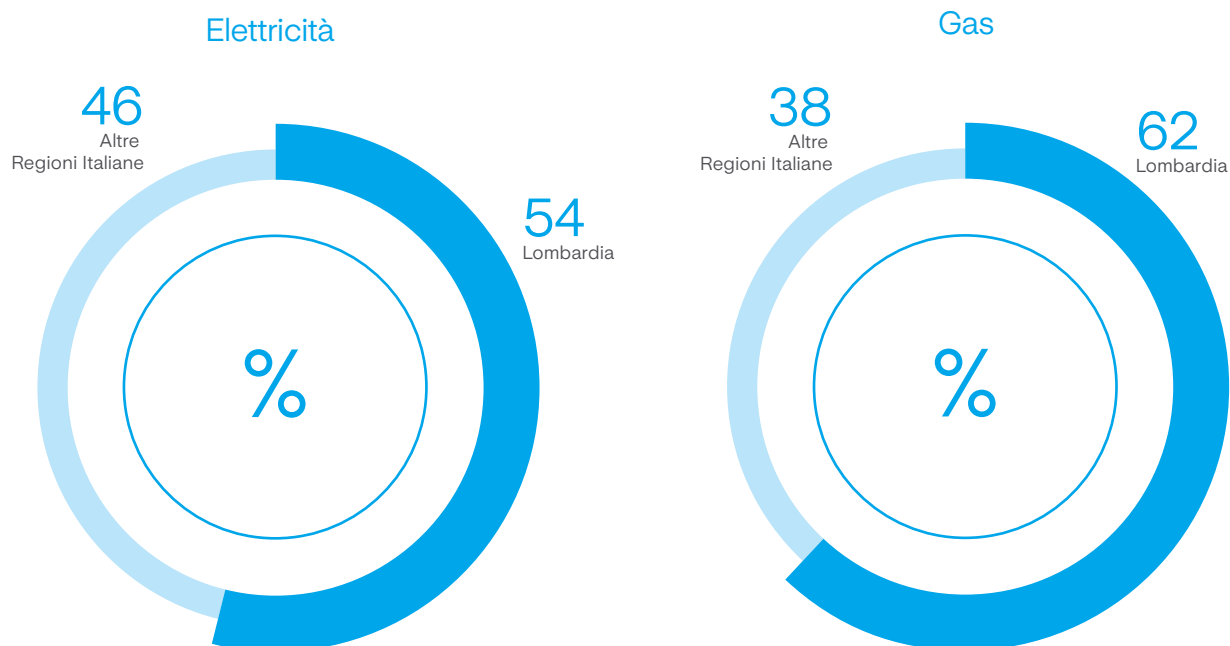
Relazione con
i Fornitori

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

Figura 52 Ripartizione geografica dei volumi venduti



In linea con la strategia di consolidamento quale player nazionale per l'offerta di energia elettrica e gas in tutti i mercati ed in tutti i segmenti, A2A Energia ha raggiunto diversi importanti traguardi e si conferma uno dei principali attori nel processo di liberalizzazione del mercato dell'energia.

Di seguito sono riportati i risultati più rilevanti.

Dal 1° Aprile 2023, a seguito di una procedura concorsuale, A2A Energia è diventato fornitore del **Servizio a Tutele Graduali** di tutte le microimprese che non avevano ancora scelto un'offerta a Mercato Libero nelle aree territoriali corrispondenti a 4 lotti. Nello specifico: lotto 3 (Abruzzo, Marche, Umbria, Forlì-Cesena, Ferrara, Ravenna, Rimini), lotto 8 (Molise, Frosinone, Grosseto, Livorno, Lucca, Massa Carrara, Pisa, Pistoia, comune di Roma), lotto 10 (Sardegna, Caserta, Napoli escluso comune di Napoli) e lotto 12 (Sicilia).

La Società è stata selezionata inoltre tramite procedura concorsuale pubblica, per il periodo di fornitura dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2024, come fornitore di energia elettrica del **Servizio di Salvaguardia** nelle aree territoriali di 4 lotti. Nello specifico: lotto 1 (Liguria, Piemonte, Valle d'Aosta, Trentino Alto Adige), lotto 2 (Lombardia) lotto 3 (Veneto, Emilia Romagna, Friuli-Venezia-Giulia) e lotto 4 (Marche, Toscana, Sardegna).

Infine A2A Energia si è aggiudicata 6 lotti nella gara **CONSIP** - Edizione 21 per la fornitura di energia elettrica agli enti pubblici. Nello specifico ad A2A

Energia sono stati assegnati: il lotto 2 (Lombardia, province di Milano e Lodi), il lotto 3 (Lombardia, escluse le province di Milano e Lodi), il lotto 6 (Emilia-Romagna), il lotto 8 (Toscana), il lotto 9 (Umbria e Marche) e infine il lotto 12 (Abruzzo e Molise). Tale assegnazione riguarda un potenziale volume complessivo di oltre 3,8 TWh/anno, di cui fino al 50% (1,9 TWh/anno) di energia prodotta da fonti rinnovabili. Tale convenzione sarà attivata per gli enti che ne faranno richiesta e le singole forniture avranno la durata di 12 mesi.

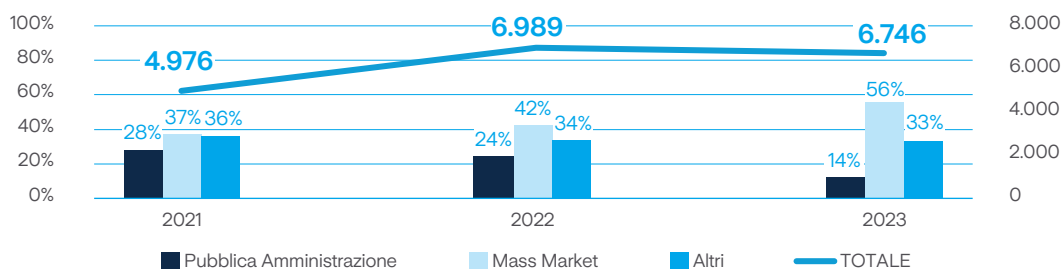
Responsabilità nel servizio ai clienti

Con l'obiettivo di favorire la transizione energetica, A2A vuole supportare i clienti nella riduzione del proprio impatto ambientale attraverso l'adozione di uno stile di consumo di energia sempre più sostenibile. Le Società di vendita del Gruppo hanno infatti attivato numerose offerte e servizi per promuovere l'utilizzo di energia verde e supportare l'efficienza energetica dei clienti finali.

Dal 2018 l'intero portafoglio di offerte per il Mass Market è costituito al 100% da energia verde certificata. Nel 2023 la Business Unit Mercato ha venduto ai propri clienti 6.746 GWh di energia verde.

I clienti che hanno sottoscritto un contratto di fornitura di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili di origine certificata con una delle società commerciali del Gruppo, possono richiedere il rilascio dell'autorizzazione all'uso del marchio "100% GREEN A2A".

Figura 53 Energia verde venduta e suddivisione per segmento di mercato (in % e in GWh)



A2A e SIAD insieme per la transizione energetica

A2A ha sottoscritto, con decorrenza dal 2024 al 2030, un Power Purchase Agreement (PPA) con il Gruppo SIAD, uno dei principali gruppi chimici italiani, che prevede l'acquisto da parte di SIAD dell'energia rinnovabile prodotta da un impianto fotovoltaico realizzato da A2A. La nuova installazione sarà in grado di generare 15.000 MWh di energia green all'anno, pari al consumo di circa 5.500 famiglie, e consentirà di evitare l'emissione di circa 7.000 tonnellate di CO_{2eq}/anno. Per A2A questa iniziativa rappresenta l'opportunità per creare valore insieme ai propri partner, mettendo a disposizione offerte e soluzioni di medio-lungo periodo, in grado di supportare concretamente le aziende nel percorso verso la decarbonizzazione.

Nell'ottica di contribuire alla transizione e all'autonomia energetica del Paese, nel 2023 A2A Energia ha lanciato la **Noi2**, l'innovativa offerta luce dedicata ai consumatori domestici. Con l'offerta Noi2, A2A propone ai propri clienti una vera e propria partnership per 10 anni, per sostenere insieme la crescita della produzione da fonti rinnovabili. Grazie a questa offerta, chi non può posizionare pannelli solari sul tetto o in giardino può avere a disposizione V.I.P. (Virtual Innovative Panel), l'innovativo pannello virtuale per produrre l'energia di cui ha bisogno, ogni giorno, per la propria casa. **Con V.I.P. i clienti hanno a disposizione giornalmente un mix di energia proveniente dagli impianti eolici e fotovoltaici di A2A in Italia.** Le forniture attivate con l'offerta Noi2 nel 2023 sono state circa 14.500 per un totale di 27 GWh di energia. Visto il grande successo commerciale dell'offerta, A2A Energia ha previsto di riproporla nel 2024.

Con lo scopo di valorizzare e diffondere la cultura dell'efficienza energetica, anche per il 2023 A2A ha promosso la **settima edizione dell'Efficiency Tour**, un innovativo roadshow energetico in co-partnership tra A2A Energia e Suncity che ha attraversato l'Italia, con tappe a Roma, Rimini e Milano, ove i riflettori si sono accesi sulla vendita del fotovoltaico. Obiettivo della manifestazione è creare una community di professionisti dell'energia ed accrescere la rete di installatori su tutto il territorio nazionale.

Per favorire la transizione energetica, A2A Energia ha dedicato alle grandi aziende, nel corso dell'anno, una serie di webinar, in cui ha affrontato varie tematiche relative ai mercati energetici. Di particolare rilievo ed interesse è stato il webinar del 9 novembre 2023, ove si è trattato il progetto **Green Energy Match, che offre ai clienti la possibilità di scegliere e monitorare un approvvigionamento da fonti rinnovabili con una corrispondenza tra produzione e consumo a livello orario.** Per la prima volta sul mercato italiano, per ogni singola ora di consumo, il cliente può conoscere da quale impianto è stata prodotta l'energia. Il progetto consente anche di arricchire il proprio bilancio di sostenibilità e migliorare il proprio impatto sull'ambiente.

A tutela dell'ambiente, grazie al servizio bollett@mail, attivo su un totale di 1.826.037 contratti di fornitura di elettricità e gas, le società di vendita della BU Mercato anche quest'anno hanno contribuito alla riduzione dei materiali cartacei stampati, risparmiando un totale di circa 664 alberi.

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo Modello di Business

2 Governance

3 La Strategia sostenibile di A2A

4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione con i Clienti

Relazione con la Comunità

Relazione con i Fornitori

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

Canali di contatto e soddisfazione dei clienti

I canali per la vendita e l'assistenza sono elementi fondamentali per garantire un servizio di qualità eccellente ai clienti. Ciò viene fatto integrando efficacemente i canali fisici-territoriali con quelli digitali, puntando ad una gestione sinergica dei *touch point* e dei canali di interazione tra A2A Energia e i propri clienti, con l'obiettivo di offrire loro diverse modalità di contatto in coerenza con tutte le loro necessità.

A2A Energia offre un servizio di ascolto completo attraverso sportelli fisici, *store* SpazioA2A, *call center*, canali social, App, *WhatsApp* e servizio di *call-back* disponibile sul sito internet.

Nel 2023 il *call center* di A2A Energia ha ricevuto quasi 1,7 milioni di chiamate con richiesta di parlare con un operatore, ed il numero di chiamate evase risulta molto elevato (88,9%). Gli sportelli commerciali di A2A Energia hanno accolto e servito 227.818 visitatori con un tempo medio di attesa di 22 minuti e 54 secondi.

Figura 54 Monitoraggio chiamate call center

	A2A Energia	Gelsia	Asm Energia Vigevano	Yada	Gruppo Acinque
Percentuale di chiamate andate a buon fine	88,9%	95,4%	82,5%	97,5%	92,0%

Nel 2023 è proseguito il percorso di ampliamento e promozione dei canali digitali: è stata **sviluppata la nuova funzionalità digitale dell'App MyA2A "Check Bolletta"** che, per la prima volta in Italia, permette di **monitorare quotidianamente i propri consumi di energia elettrica favorendo comportamenti virtuosi**. Questa funzionalità amplia il ventaglio delle azioni che possono essere eseguite tramite l'utilizzo dell'App, quali il pagamento delle bollette, la verifica dell'andamento delle proprie spese, la visualizzazione dello storico bollette/consumi e dello stato dei pagamenti, la comunicazione dell'autolettura, l'attivazione dell'addebito diretto sul conto corrente o la modifica della potenza del contatore. La funzionalità risulta essere già una delle più utilizzate all'interno dell'App MyA2A, oltre al download delle bollette ed alla possibilità di monitoraggio delle richieste fatte dal cliente alla Società.

L'App MyA2A, ormai attiva dal 2022, registra elevati livelli di gradimento con più di 650 mila download e Rating 4,3 su AppStore e 4,0 su PlayStore.

Nel 2023 è stato avviato dal Gruppo un innovativo progetto di realizzazione del nuovo Hub Commerciale che consiste nell'integrare in un unico touch point web le interazioni di natura commerciale a mercato libero sul sito www.a2a.it; in precedenza, tutti i servizi erano promossi sui singoli siti commerciali delle diverse Società del Gruppo (A2A Energia, A2A Energy Solutions, A2A Ambiente, A2A Smart City).

Nel corso del 2023 è proseguita l'espansione sul territorio dei punti fisici di A2A Energia attraverso il consolidamento della propria presenza con promoter all'interno di centri commerciali e ipermercati. Inoltre la Società ha siglato sull'intero territorio nazionale specifici accordi con partner terzi per la proposta

delle offerte di A2A Energia tramite loro personale e all'interno dei loro punti vendita multibrand, e ha aperto nuovi negozi monobrand A2A in Lombardia, Piemonte, Lazio, Veneto, Puglia e Umbria.

È stato inoltre completato il processo di evoluzione della rete commerciale che ha consentito di garantire, presso i principali punti fisici, anche la gestione delle richieste di assistenza post-vendita (quali ad esempio richieste di nuove attivazioni, volture, aggiornamento anagrafiche, stampa duplicato bolletta, ecc.) e un maggior focus sulla promozione dei prodotti e servizi per l'efficienza energetica e la mobilità elettrica di A2A Energia.

La soddisfazione dei clienti

Le società commerciali del Gruppo A2A monitorano costantemente la soddisfazione dei propri clienti al fine di acquisire consapevolezza in merito alla percezione del servizio erogato e di individuare le aree di intervento, in un'ottica di miglioramento continuo. Per A2A Energia, la qualità del servizio erogato ai propri clienti rappresenta infatti un fattore strategico e differenziante.

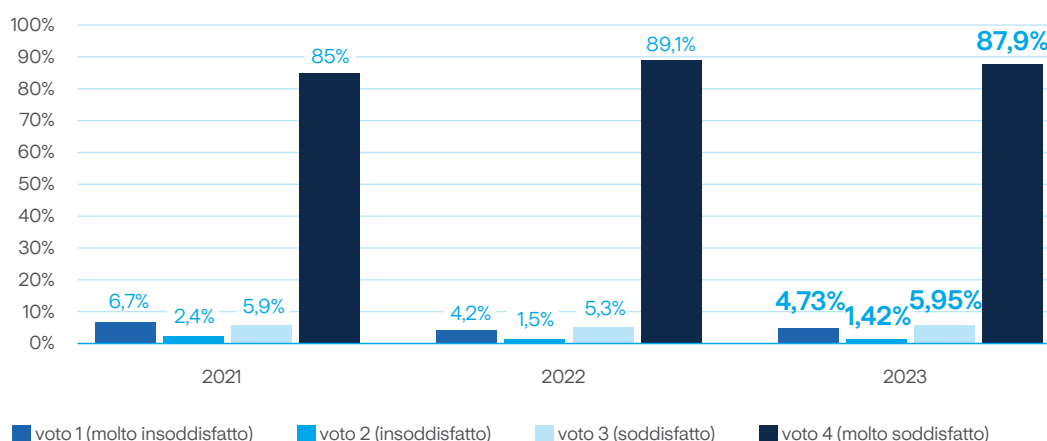
In particolare, nel 2023 **A2A Energia ha partecipato alla quindicesima edizione del "Monitor energia e gas" di Cerved e, in termini di Customer Satisfaction Index, è salita sul podio per 3 target di clienti su 4: utenze domestiche gas, utenze business gas e utenze business energia elettrica**. La Società ha confermato la prima posizione sul target business gas.

Nell'ulteriore **indagine di soddisfazione dei clienti del mercato libero, A2A Energia ha ottenuto un punteggio complessivo di 74,9**, valore prossimo al livello "molto positivo" di soddisfazione (75).

Sempre a conferma dell'attenzione al cliente viene effettuata una valutazione della qualità dell'operato dei consulenti commerciali attraverso interviste digitali e telefoniche per il 100% dei contratti sottoscritti; sulle interviste rilasciate si rileva una valutazione superiore a 4,7 punti su 5.

La **soddisfazione dei clienti che hanno interagito con il call center, misurata da ARERA su base nazionale, si è attestata al 93,3%, valore superiore alla media nazionale di quasi 3 punti percentuali**. Infine, l'indagine "after call" conferma l'ottima reputazione del call center di seguito rappresentata. Il dettaglio dei risultati delle indagini di soddisfazione è presente nel Supplemento a pag. 69.

Figura 55 Soddisfazione dei clienti al termine di una chiamata (percentuale sulle valutazioni registrate)



Tutela dei consumatori

Prosegue l'impegno di A2A Energia per supportare i propri clienti in un contesto caratterizzato da incertezza sui mercati energetici e da uno scenario economico complesso e sempre più competitivo.

A2A si impegna per offrire ai propri clienti un servizio che garantisca la massima trasparenza e correttezza grazie anche alla collaborazione con le Associazioni Consumatori, che ha permesso di definire già dagli scorsi anni specifici strumenti, come l'attivazione del numero verde "anti-truffa", che nel 2023 ha ricevuto 4.511 chiamate. Di queste, 2.096 sono relative a pratiche commerciali scorrette effettuate da altri operatori e 2.415 relative ad altro. A tal proposito, sul proprio sito web A2A Energia ha reso disponibile una sezione dedicata alle truffe telefoniche, nella quale vengono date indicazioni per proteggere i clienti da eventuali pratiche commerciali scorrette.

Con l'obiettivo di rafforzare la fase di ascolto e di dialogo con i propri clienti, **nel 2023 è stato attivato il nuovo numero verde dedicato esclusivamente alle Associazioni dei Consumatori**, a cui sarà affiancato a breve anche un canale web. I canali di contatto dedicati, gestiti da un *team* di consulenti interni di A2A Energia con esperienza pluriennale, hanno il compito di assistere i referenti delle Associazioni in questo importante momento di discontinuità e di fornire risposte in merito all'evoluzione del mercato energetico, sia relativamente a possibili problematiche emerse durante il ciclo di vita contrattuale e segnalate ai loro sportelli da clienti di A2A Energia.

Vengono inoltre effettuati controlli sull'operato dei Partner commerciali al fine di evitare disservizi ai clienti contrattualizzati o prevenire eventuali pratiche commerciali scorrette; in particolare, vengono svolte attività di verifica sulla compilazione e il caricamento a sistema dei contratti cartacei e dei *Vocal Order* (registrazione del contratto stipulato telefonicamente), controlli qualitativi sull'operato di vendita dei canali telefonici attraverso proposte di vendita «simulate» (cd. *Mystery Call*) e accurati *Compliance Risk Assessment* finalizzati a verificare il rispetto delle normative privacy, la *contact policy* e la sicurezza informatica secondo le policy del Gruppo A2A.

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo Modello di Business

2 Governance

3 La Strategia sostenibile di A2A

4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione con i Clienti

Relazione con la Comunità

Relazione con i Fornitori

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

Le società di vendita, a tutela delle fasce di popolazione meno agiate e in risposta alle circostanze di emergenza sociale, applicano le misure definite dall'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente): il bonus sociale per disagio economico e il bonus elettrico per disagio fisico.

Il bonus sociale per disagio economico è una misura volta a supportare la spesa per la fornitura di energia elettrica e gas dei consumatori sulla base di specifici parametri, quali ISEE o numerosità familiare. Nel 2023, le società di vendita del Gruppo A2A hanno riconosciuto il bonus gas a 147.561 clienti e il bonus elettricità a 162.097 clienti.

Il bonus elettrico per disagio fisico è, invece, una misura volta a supportare la spesa riguardante la fornitura di energia elettrica per i nuclei familiari in cui è presente un componente che si trova in condizioni di disagio fisico. Per il 2023, il bonus è stato rilasciato a 2.038 clienti di tutto il Gruppo.

Il **rispetto della privacy dei clienti** è un tema al quale tutte le società commerciali del Gruppo prestano particolare attenzione: la tutela dei dati personali delle persone con le quali a vario titolo le società entrano in contatto rimane uno dei principali obiettivi del Gruppo A2A. In particolare, nel rispetto del principio di *accountability*, le società dedicano una particolare cura nel rendere informative trasparenti e chiare ai propri clienti, nell'adottare misure di sicurezza adeguate a tutela dei dati e nel garantire l'esercizio dei diritti degli interessati.

Efficienza energetica

A2A Energy Solutions, Gelsia (Gruppo AEB) e Acinque Innovazione S.r.l. sono la società del Gruppo che propongono soluzioni di efficienza energetica per clienti industriali, condomini e aziende del terziario con l'obiettivo di ottenere un impatto positivo sull'ambiente, usando tecnologie innovative ad alta efficienza e fonti rinnovabili, per rispondere alle esigenze dei clienti di ottimizzazione dei consumi e indipendenza energetica. La disponibilità di un numero elevato di Esperti in Gestione dell'Energia (EGE), certificati secondo la norma UNI CEI 11339, permette di gestire attivamente oltre 300 pratiche per l'ottenimento dei Titoli di Efficienza Energetica (TEE), alle quali si affiancano richieste e negoziazione sul mercato per gli impianti di proprietà di Garanzie d'Origine (GO) e interventi incentivati tramite Conto Termico (CT). A ciò si aggiunge la gestione dei crediti fiscali derivanti dal Superbonus 110%, dove A2A Energy Solutions ricopre anche il ruolo di General Contractor.

In aggiunta, gli stessi EGE presenti in A2A Energy Solutions coordinano e gestiscono le **Diagnosi Energetiche ai sensi del D.M. 102/14**, il cui

obbligo normativo ricorre ogni quattro anni, grazie all'esperienza maturata in anni di attività sia con riferimento a società del Gruppo, sia relativamente a clienti terzi.

Con riferimento all'area condomini e terziario, nel corso del biennio 2022-2023 A2A Energy Solutions ha realizzato **32 progetti di riqualificazione energetica integrata degli edifici**, prevedendo quindi interventi sia sull'involucro edilizio sia sulla parte impiantistica. Questi progetti di efficientamento energetico sono stati realizzati principalmente su edifici esistenti in una logica di recupero del patrimonio edilizio e prevedevano:

- l'isolamento termico, tramite la posa di un sistema certificato di **cappotto termico** sull'involucro;
- la sostituzione degli **impianti di riscaldamento** tradizionali esistenti con sistemi più efficienti, quali ad esempio le pompe di calore ad alimentazione elettrica e/o sistemi ad alimentazione ibrida (pompa di calore e caldaia);
- l'installazione di impianti FER, in prevalenza **impianti fotovoltaici**, che permettono ai clienti di avere una maggior indipendenza energetica e di usufruire dei benefici dell'autoconsumo.

L'area relativa all'efficientamento energetico nei condomini e nel terziario ha sviluppato e consolidato il numero di impianti attivi e in gestione, che oggi sono 75, in cui A2A Energy Solutions opera espletando servizi energia plus e/o contratti di manutenzione, conduzione e terza responsabilità. In particolare, nel corso del 2023 si è avviato un processo di miglioramento dei sistemi di monitoraggio e gestione, che porterà già dal 2024 ad ottimizzare le performance degli impianti in portafoglio.

Più in generale, i contratti che A2A Energy Solutions propone sul mercato variano in funzione delle esigenze e della tipologia di cliente con l'obiettivo di proporre soluzioni efficienti ed innovative. Tra le proposte contrattuali di spicco siglate nel 2023 vi è quella firmata con una **struttura ricettivo/scolastica** tramite **Servizio Energia Plus**, contratto di rendimento energetico con una **riduzione garantita dell'indice di energia primaria per la climatizzazione invernale di almeno il 10%** e che permette un uso più razionale del calore fornito, assicurando ottimali condizioni di comfort.

In linea con le direttive europee di elettrificazione dei consumi, è stato installato presso la struttura sopra citata un **impianto geotermico** con una taglia di **2MW** termici. L'impianto permette di sfruttare il calore contenuto nelle risorse idriche della falda acquifera nel sottosuolo per produrre il calore necessario a soddisfare il fabbisogno della struttura, portando

quindi non solo vantaggi per il cliente, che ha a disposizione un sistema molto più efficiente e performante, ma anche per l'ambiente, grazie a una diminuzione delle emissioni di CO₂ liberate rispetto al precedente impianto tradizionale alimentato a gas.

È stato inoltre approvato e connesso **alla rete elettrica un progetto afferente alle CER (Comunità Energetiche Rinnovabili)**, tra i primi soggetti ammessi, secondo il modello dell'Autoconsumo Collettivo, presso un edificio residenziale condominiale di Tortona, che ha consentito di ottenere l'incentivo del GSE secondo il regime sperimentale.

Con riferimento al **settore industriale**, la maggior parte degli interventi ha riguardato l'installazione di impianti fotovoltaici in modalità finanziata e Equipment As A Service (EAAS). Tenendo in considerazione sia i progetti in fase di realizzazione sia quelli conclusi, **nel 2023 sono stati gestiti più di 45 progetti grazie ai quali si stima sia stato possibile risparmiare all'incirca 10.140 tonnellate di CO₂. Inoltre, è in fase di avvio un importante progetto con Hitachi grazie al quale ulteriori 8.680 tonnellate di CO₂ non saranno emesse in atmosfera.** Hitachi Rail e A2A Energy Solutions, hanno infatti firmato a novembre 2023 un **Virtual PPA** (Power Purchase Agreement), che prevede la realizzazione di nuovi impianti fotovoltaici per la produzione di energia rinnovabile nei siti Hitachi a Reggio Calabria, Napoli e Pistoia, sia in modalità di autoconsumo sia per veicolare l'energia in eccesso verso altri stabilimenti del Gruppo. Nello specifico, il progetto prevede che A2A Energy Solutions installi oltre 40.000 pannelli solari sui terreni e sui tetti degli stabilimenti produttivi di Hitachi Rail, per un totale di oltre 100.000 metri quadrati di superficie, occupandosi di sostenere l'investimento iniziale e di gestire la manutenzione ordinaria e straordinaria per tutta la durata contrattuale; Hitachi Rail si impegna ad acquistare l'energia verde prodotta a prezzi concordati e molto più convenienti rispetto a quelli di mercato.

Nel 2023 **Gelsia** ha completato diversi progetti di efficienza energetica. Per quanto riguarda la categoria condomini, ha **concluso la riqualificazione della centrale termica “La Cittadella” permettendo un risparmio di 11 tonnellate di CO₂.** Lato clienti industriali, sono state portate avanti le attività di installazione di un **impianto fotovoltaico di 205 kWp** per la produzione di energia a copertura dei consumi del sito di produzione di un cliente. Inoltre, nel 2023 sono iniziate le attività per l'installazione di altri due impianti fotovoltaici: il primo ha una potenza di 175kWp e andrà a coprire i consumi del cliente tramite contratto di servizio di noleggio per 10 anni; il secondo ha una potenza di 1MWp ed è finalizzato alla produzione di energia elettrica da immettere interamente in rete. **Complessivamente, i tre progetti prevedono un risparmio di 448 tonnellate di CO₂.**

Infine, a dicembre 2023 sono iniziati i lavori del progetto di efficientamento energetico per trasformare il **complesso scolastico e la biblioteca del Comune di Barlassina (MB) in Near Zero Energy Buildings (NZEB)**, con l'obiettivo di ridurre i consumi di energia primaria fino all'80%. L'iniziativa ha l'obiettivo di riqualificare gli edifici per soddisfare gli standard NZEB, implementare tecnologie e soluzioni energetiche efficienti, migliorare la sostenibilità ambientale complessiva, aumentare il livello di sicurezza degli ambienti e, non ultimo, sensibilizzare la comunità locale ai temi di risparmio energetico e sostenibilità.

Nello specifico, gli interventi prevedono l'installazione di impianti fotovoltaici, la riqualificazione completa dell'involucro termico tramite cappotti e isolamenti e il rifacimento delle coperture, la sostituzione degli attuali serramenti con infissi a bassa trasmittanza, la rimozione dell'amianto attualmente incapsulato e presente sulle coperture degli edifici, la sostituzione di tutti i corpi illuminanti con lampade LED ad alte prestazioni, la riqualificazione completa dell'attuale centrale termica con l'istallazione di generatori di calore del tipo pompa di calore a basso impatto energetico.

Infine, nel 2023 il Gruppo Acinque, attraverso la società controllata **Acinque Innovazione s.r.l.**, ha completato **due progetti di efficienza energetica nel settore industriale e sei riguardanti i condomini, ottenendo un risparmio di circa 135 tonnellate di CO₂.** Sono inoltre in fase in implementazione ulteriori quattro progetti di efficienza energetica riguardanti le centrali del Gruppo Acinque.

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo Modello di Business

2 Governance

3 La Strategia sostenibile di A2A

4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione con i Clienti

Relazione con la Comunità

Relazione con i Fornitori

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

Mobilità elettrica

Nel 2023 è continuato l'impegno di A2A per favorire il processo di elettrificazione della mobilità grazie ad una serie di soluzioni proposte ai propri clienti.

Attraverso la controllata A2A Energia, il Gruppo ha ampliato il proprio portafoglio di servizi abilitando, attraverso l'**App A2A E-moving**, oltre 30.000 punti di ricarica attivi su tutto il territorio nazionale attraverso accordi di interoperabilità con i principali gestori di infrastrutture di ricarica.

Questo ha consentito ai clienti di A2A Energia di ricaricare attraverso l'App A2A E-moving oltre 7GWh di energia green.

Grazie all'App A2A E-moving, i clienti possono cercare i punti di ricarica pubblici più vicini alla loro posizione, verificare in tempo reale lo stato delle prese e dei parcheggi provvisti di smart parking, prenotare la presa e avviare la ricarica.

A fine 2023, i clienti attivi per i servizi di ricarica offerti da A2A Energia sono più di 32 mila.

L'App A2A E-moving registra un totale di circa 104 mila download e ha ottenuto un rating di 4,1 su AppStore - migliorato rispetto all'anno precedente di ben 2,3 punti - mentre su PlayStore ha registrato un voto di gradimento pari a 3,8 (+1,6 rispetto al 2022).

Sono sempre attive l'offerta "**tutto compreso**" **WALLBOX A2A**, rivolta alle aziende ed ai privati, che prevede la fornitura e l'installazione di un dispositivo per la ricarica di veicoli elettrici e ibridi plug-in, e l'offerta **A2A Easy Moving**, che permette di avere energia 100% green per la casa al prezzo all'ingrosso più un contributo fisso annuo e di ricaricare l'auto elettrica fino a 180 kWh al mese, a seconda del pacchetto scelto sull'App A2A E-moving.

Al fine di aumentare la consapevolezza dei propri clienti rispetto ai servizi offerti per favorire l'elettrificazione della mobilità, A2A Energia ha partecipato ad importanti eventi, quali **Rom-e** – dove le aziende incontrano il pubblico per parlare di eco-sostenibilità, nuove fonti di energia e *smart mobility* attraverso convegni e attività (es. test drive) – ed **E-mob**, la Conferenza nazionale della mobilità elettrica, dedicata alla *soft mobility*, che ha come protagonisti imprese, pubbliche amministrazioni, enti di ricerca e organizzazioni no profit impegnati a realizzare e raccontare la mobilità a zero emissioni.

10.1.2.

Relazione con i clienti del servizio di teleriscaldamento

Grazie al servizio di teleriscaldamento, un sistema sicuro, pulito ed efficace per riscaldare gli edifici, il Gruppo fornisce calore alle abitazioni applicando i principi di economia circolare.

Nello specifico, il teleriscaldamento riscalda gli edifici recuperando energia e calore dai cicli produttivi industriali o dalla termovalorizzazione dei rifiuti, e anche da fonti green o comunque ad elevata efficienza: rinnovabili (bioenergie, biomasse, solare, geotermico) e cogenerazione ad alto rendimento.

Inoltre, il teleriscaldamento permette di ridurre gli oneri di gestione a carico dei clienti rispetto agli impianti termici tradizionali - come, ad esempio, eliminando il fabbisogno di manutenzione periodica delle caldaie individuali.

Questo sistema rappresenta un perfetto esempio del modello della Life Company, che mira a creare valore anche dalle materie considerate tradizionalmente meno nobili.

Il Gruppo A2A, tramite le controllate A2A Calore e Servizi e Gelsia, gestisce l'attività di produzione, distribuzione e fornitura di calore nelle città di Milano, Sesto San Giovanni (Mi), Novate (Mi), Cassano d'Adda (Mi), Cinisello Balsamo (MI), Brescia, Bovezzo (Bs), Concesio (Bs), Bergamo, Cologno Monzese, Lodi, Cremona, Crema (Cr), Rho (Mi), Seregno (Mb) e Giussano (Mb).

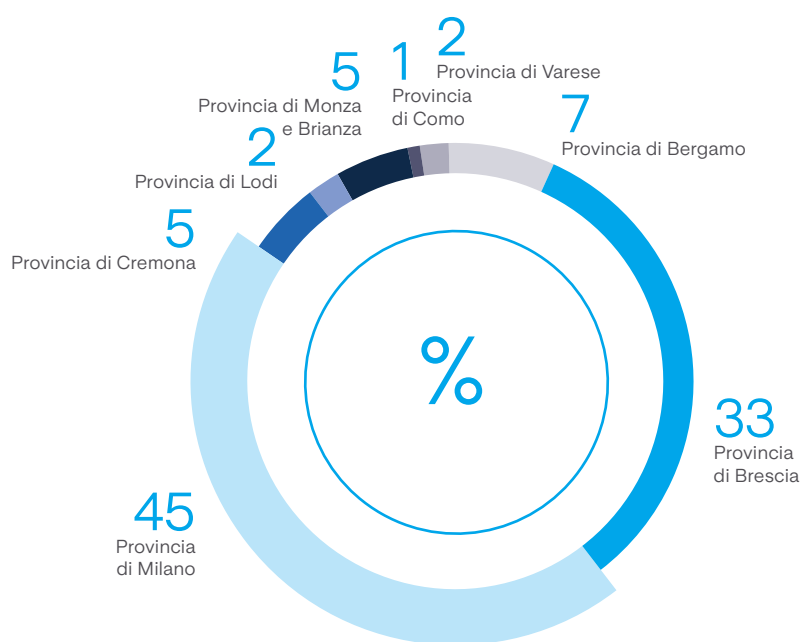
Per quanto riguarda il Gruppo Acinque il servizio di teleriscaldamento è gestito attraverso la società Acinque Tecnologie, nelle città di Monza e Varese e da Comocalor nella città di Como. Inoltre, attraverso la società Acinque Energy Greenway sono stati avviati i lavori per la realizzazione e gestione del teleriscaldamento nelle città di Lecco, Malgrate e Valmadrera.

Grazie alle società del Gruppo, il servizio è stato erogato a circa 27.946 (singole unità abitative nel caso di riscaldamento autonomo o interi stabili nel caso di riscaldamento centralizzato), per una **volumetria servita di circa 132 milioni di metri cubi**.

Obiettivo @2035:

55% del calore immesso in rete da fonti rinnovabili o recupero di cascami termici

Figura 56 Distribuzione geografica della volumetria servita dal teleriscaldamento



Qualità dei servizi erogati e tutela dei clienti

Le società del Gruppo che gestiscono il servizio di teleriscaldamento operano in conformità agli standard indicati dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) nella delibera 661/2018 relativa alla regolazione della qualità commerciale.

Il 2023 è stato caratterizzato da un processo di consolidamento **dei canali digitali & self-care operations**, tra cui il servizio *paperless* di attivazione del contratto di nuova fornitura tramite la firma con on time password (OTP), introdotto lo scorso anno per i clienti di A2A Calore e Servizi. Questo servizio, oltre a permettere di attivare il contratto in pochi click, da mobile e senza alcun consumo di carta, ha un impatto positivo sull'ambiente. Solo nel 2023 la firma di nuovi contratti tramite OTP ha permesso di **evitare l'emissione di circa 46 kg di CO₂**.

Inoltre, con l'obiettivo di migliorare il servizio per i clienti e di ridurre i consumi di carta per la stampa delle bollette, anche quest'anno sono stati promossi i servizi **bollett@mail** e **domiciliazione bancaria**. Questo servizio, nel 2023, ha reso possibile l'invio di più di **98.500 bollette in formato digitale** ai propri clienti, all'incirca il 34% sul totale delle bollette emesse nell'anno.

Infine, in continuità con lo scorso anno, A2A Calore e Servizi offre ai propri clienti la possibilità di **sottoscrivere l'offerta "HEATING AND COOLING 100% GREEN A2A LIFE COMPANY"** volta a **garantire l'immissione nel sistema di reti una quantità di energia termica prodotta da fonti rinnovabili, almeno pari a quella consumata dai clienti che hanno sottoscritto tale offerta**. Il marchio HEATING AND COOLING 100% GREEN A2A LIFE COMPANY consente infatti di attestare l'origine delle fonti utilizzate per la produzione di energia termica per il teleriscaldamento.

Iniziative per la Pubblica Amministrazione

A2A Calore e Servizi è anche accreditata come Energy Service Company (ESCO), secondo la norma UNI CEI 11352:2014, e offre servizi di efficienza energetica che spaziano dal rilascio della diagnosi energetica del sistema edificio-impianto, alla consulenza energetica per identificare le migliori soluzioni di riqualificazione fino alla realizzazione di interventi di efficienza energetica che consentono l'accesso agli incentivi, come il Conto Termico 2.0, il Superbonus 110% e l'Ecobonus.

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo Modello di Business

2 Governance

3 La Strategia sostenibile di A2A

4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione con i Clienti

Relazione con la Comunità

Relazione con i Fornitori

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

A2A insieme al Comune di Brescia per il progetto di “relamping” di 70 scuole cittadine

Un taglio netto della CO₂ emessa e una riduzione del 32% dell'energia consumata e quindi dei costi in bolletta. Sono i primi risultati del progetto di “relamping” di 70 scuole cittadine a Brescia. Un progetto avviato nel 2021 e che si concluderà nell'estate del 2024. Il progetto è il frutto di un Partenariato Pubblico Privato (PPP) tra il Comune di Brescia e A2A Calore e Servizi. Il contratto prevede un investimento di oltre 6 milioni di euro da parte di A2A per la riqualificazione degli impianti di illuminazione delle scuole, mediante l'installazione di sistemi a led ad alta efficienza e la successiva gestione e manutenzione per 22 anni. Nell'estate del 2021 si è intervenuti su 11 plessi scolastici, nell'estate del 2022 su 28 e nell'estate del 2023 su altre 26 scuole. Il numero totale dei lavori portati a termine finora è salito, quindi, a 65.

Un primo bilancio mostra come si sia già ottenuto un risparmio del 49% sul consumo elettrico dell'impianto di illuminazione, che ha portato ad un risparmio totale del 32% dell'energia consumata dalle scuole (da 1.085 MWh a 741 MWh) e ha ridotto di un terzo la spesa energetica, con un risparmio di circa 100 mila euro nell'anno 22/23

e circa 200 mila previsti a regime. Significativi anche i benefici ambientali: grazie alla nuova illuminazione a led è stata evitata l'emissione in atmosfera di 155 tonnellate di CO₂, l'equivalente della piantumazione di quasi 1.000 alberi nel biennio 2022-2023, che saliranno a circa 2.000 a progetto concluso.

Il Partenariato Pubblico Privato (PPP) prevede che per ciascuna scuola vengano sottoscritti contratti di rendimento energetico (*Energy Performance Contract*), una tipologia di contratto che garantisce alla Pubblica Amministrazione il massimo consumo addebitabile e un risparmio energetico garantito. Nel caso in cui il risparmio energetico dell'edificio superi il “consumo obiettivo”, l'importo calcolato sulla quota di energia risparmiata viene tripartito tra Comune, A2A Calore e Servizi e istituto scolastico. Al fine di incentivare un utilizzo consapevole dell'energia degli utilizzatori finali, inoltre, A2A Calore e Servizi verserà la propria quota del riconoscimento alla scuola che, alla fine dell'anno di gestione, si sarà distinta per il miglior risultato ottenuto in termini di risparmio energetico.

A2A Calore e Servizi, insieme all'Istituto Feltrinelli e AiCARR, è stato protagonista del ciclo di incontri promosso dallo Sportello Energia del Comune di Milano, rivolto agli studenti dei licei della città.

L'iniziativa prende spunto dai quesiti che vengono rivolti allo Sportello Energia in merito alle tecnologie e ai percorsi più idonei da intraprendere per migliorare le prestazioni energetiche degli edifici e degli impianti, alla luce delle nuove normative.

Per rispondere a queste domande, A2A Calore e Servizi ha illustrato agli studenti delle classi 4° e 5°, i progetti di sviluppo del teleriscaldamento e il contributo atteso sugli scenari futuri a Milano e a livello di città metropolitana, anche alla luce della nuova Direttiva (UE) 2023/1791 sull'efficienza energetica.

È stato inoltre organizzato un T-LAB, dedicato innanzitutto ai manutentori, al fine di analizzare le corrette modalità di effettuazione delle operazioni di manutenzione degli scambiatori di calore.

10.1.3

Relazione con i clienti del servizio idrico integrato

La società A2A Ciclo Idrico ha in carico la gestione del servizio idrico integrato e svolge principalmente attività di approvvigionamento, trattamento, distribuzione, vendita dell'acqua, di collettamento e depurazione dei reflui fognari in un'ampia area della provincia di Brescia. Dal 1° giugno 2023, in forza del contratto di cessione di ramo d'azienda sottoscritto il 31 maggio, Acque Bresciane srl è subentrata ad Azienda Servizi Valtrompia (ASVT) nella titolarità del Servizio Idrico Integrato nei territori dei Comuni gestiti da quest'ultima.

Lereti S.p.A. è invece la società del Gruppo Acinque che si occupa della gestione del servizio idrico nelle provincie di Como e Varese.

Nel 2023 risultano allacciati 895.832 utenti al servizio di acquedotto, 564.848 utenti serviti dalla rete fognaria e sono 550.681 quelli serviti dagli impianti di depurazione.

Sia A2A Ciclo Idrico che ASVT, fino al 31 maggio 2023, hanno assicurato la continuità del servizio gestendo tutte le interruzioni programmate e accidentali nei tempi previsti dalla regolazione di settore e predisponendo tempestivamente servizi sostitutivi in tutti i casi in cui l'interruzione si è prolungata per più di 48 ore.

Qualità dei servizi erogati e attenzione al cliente

Il Gruppo attraverso i canali di comunicazione e i molteplici materiali informativi fornisce ai cittadini tutte le indicazioni necessarie relative al servizio idrico integrato.

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

Nel 2023, il **call center di A2A Ciclo Idrico** ha evaso **99.926 chiamate**, mantenendo ottimi livelli di qualità del servizio, con un tempo medio di attesa di 188 secondi.

Per quanto riguarda il servizio gratuito **Bollett@mail**, alla data del 31 dicembre 2023, circa il 29% delle bollette emesse da A2A Ciclo idrico (+3% rispetto al 31 dicembre 2022) è stato inviato agli utenti a mezzo mail evitando in tal modo il ricorso al servizio postale e la stampa cartacea del documento. Questi risultati sono stati ottenuti anche grazie ad una campagna di promozione avviata a luglio 2023 che ha coinvolto circa 34.000 clienti domestici, ai quali è stata proposta attivazione del servizio bolletta@mail. Questa campagna ha permesso di raggiungere un totale di oltre 5.700 nuove sottoscrizioni al servizio contribuendo alla riduzione del consumo di carta.

Nel corso dell'anno 2023 è stato avviato il processo di attivazione contrattuale (introduzione firma One Time Password OTP) ed attivato il **servizio di sportello "virtuale"** (attivo anche per i clienti di Aprica e A2A Calore e Servizi) grazie al quale si interloquisce con l'utente in videoconferenza potendo, al tempo stesso, scambiare documenti e procedere ad eventuali sottoscrizioni degli stessi con la metodologia OTP. Alla data del 31 dicembre 2023 risultano chiusi 7.093 contratti con firma OTP, pari **al 69% di tutti i contratti sviluppati dal numero verde** (10.254), mentre per quanto riguarda il servizio di sportello virtuale, a fine dicembre 2023, si è positivamente concluso il periodo di test con accesso al servizio di poco meno di 200 utenti.

Infine, da novembre, è attivo sul sito di A2A Ciclo Idrico il **chatbot**, un software che simula ed elabora le conversazioni umane scritte consentendo agli utenti di interagire con i dispositivi digitali come se stessero comunicando con una persona reale. Dalla sua implementazione fino al 31 dicembre 2023, si sono registrate 326 interazioni per complessive 934 domande.

Figura 57 Indicatori generali del servizio di pronto intervento

	2023			2023		
	Standard	Casi che rispettano lo standard %	Tempo medio effettivo	Standard	Casi che rispettano lo standard %	Tempo medio effettivo
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento	≤120 sec.	92	60,74 sec	≤120 sec.	92	54 sec
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata di pronto intervento	3 ore	97	1:25 (h:mm)	3 ore	100	42:6 (mm:sec)

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1
Il Gruppo A2A e il suo Modello di Business

2
Governance

3
La Strategia sostenibile di A2A

4
Stakeholder engagement e analisi di materialità

5
Capitale Finanziario

6
Capitale Manifatturiero

7
Capitale Naturale

8
Capitale Umano

9
Capitale Intellettuale

10
Capitale Relazionale

Relazione con i Clienti

Relazione con la Comunità

Relazione con i Fornitori

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

ARERA riconosce la qualità del servizio delle società idriche di A2A

Infine, il servizio idrico del Gruppo A2A ha ottenuto un **importante riconoscimento di qualità da parte di ARERA** l'Autorità di regolazione per Energia, Reti e Ambiente, che ha istituito anche un sistema di misura della qualità tecnica e contrattuale sulla gestione del servizio idrico integrato, che prevede il monitoraggio di alcuni indicatori (tra cui perdite idriche, ore di interruzione del servizio, qualità dell'acqua, ecc.) associato a premi e penali. Con le recenti delibere 477/2023 e 476/2023, ARERA ha dato applicazione a questo meccanismo con riferimento alle performance conseguite nel biennio 2020-2021. I gestori del Gruppo A2A hanno ottenuto complessivamente **premi per 4 milioni di euro**, a testimonianza dell'impegno per garantire un servizio di qualità agli utenti serviti e che saranno reinvestiti sul territorio per migliorare ulteriormente le infrastrutture idriche e la gestione del servizio. In particolare:

- A2A Ciclo Idrico ha ricevuto premi per 1,7 milioni totali, divisi equamente tra qualità tecnica e qualità contrattuale; la società si è posizionata al 17° posto nella classifica generale che valuta tutti i macro-indicatori di cui almeno uno in classe A e ha ottenuto mezzo milione di euro per il solo contenimento delle perdite idriche, ridotte del 4% rispetto ai valori del 2018.
- Lereti, società del Gruppo Acinque, ha ottenuto premi per un totale di 2 milioni, soprattutto grazie ai risultati conseguiti nell'ambito dell'area di Como.

Si tratta di un riconoscimento che testimonia il percorso virtuoso di investimenti messo in atto dal Gruppo, che ha visto crescere la spesa per abitante da 42 €/ab del 2017 a 104 €/ab nel 2022, esclusi i contributi ricevuti, considerando i quali si sono raggiunti i 117 €/ab, il doppio della media nazionale.

10.1.4

Relazione con i clienti del servizio di distribuzione elettricità e gas

Unareti, LD Reti, ASVT e RetiPiù, società controllata di AEB Spa, sono le società del Gruppo che gestiscono in modo integrato la distribuzione di energia elettrica e di gas naturale. Le attività di Unareti sono svolte in circa 90 Comuni italiani dislocati in 7 Regioni, per un totale di oltre 20 mila km di rete.

Lereti S.p.A. e la società Reti Valtellina Valchiavenna s.r.l. sono le società del Gruppo Acinque che gestiscono i servizi di distribuzione gas ed energia elettrica. Nello specifico, Lereti S.p.A. si occupa delle attività di distribuzione del gas naturale nelle province di Como, Lecco, Monza e Brianza, Varese e Treviso, mentre Reti Valtellina Valchiavenna s.r.l. si occupa della distribuzione di gas metano ed elettricità.

Qualità dei servizi erogati e tutela dei clienti

In linea con l'obiettivo di garantire un miglioramento complessivo della User Experience affinché sia abilitante ad una più efficace interazione con i clienti, Unareti ha svolto diverse attività di **rinnovo e arricchimento dei servizi web**.

In particolare, nel corso del 2023 sono state portate avanti le seguenti iniziative riguardanti il sito web e il Portale Clienti Finali (PCF):

- **restyling del sito web di Unareti;**
- **integrazione, all'interno del portale, della gestione delle connessioni attive** per gli impianti di produzione elettrica. Prima dell'integrazione, era presente un applicativo dedicato e *stand alone* per la gestione dei preventivi relativi agli impianti di produzione. Inoltre, sono stati introdotti degli strumenti per l'interlocuzione diretta tra cliente e operatore di Unareti;
- attivazione nel portale del **nuovo servizio di accreditamento con delega**, che consente ad un terzo di consultare i dati di un punto di fornitura nella titolarità di altro cliente finale. Tale servizio è rivolto prevalentemente agli amministratori di condominio e agli *energy services provider* che con questa funzionalità possono, associare alla propria utenza più punti nella titolarità di differenti clienti finali per un miglior controllo dei consumi;
- ai fini di migliorare la comprensione dei propri consumi elettrici da parte dei clienti finali, sono state rese disponibili nel portale delle **viste aggregate basate sulle misure quarto orarie** raccolte tramite i nuovi contatori 2G.

10.1.5

Relazione con i clienti nel servizio di igiene urbana

Il Gruppo, tramite le società AMSA, Aprica e Gelsia Ambiente, si occupa dei servizi di igiene urbana in 254 Comuni, per un totale di circa 3.793.000 cittadini serviti, nelle province di Milano, Brescia, Bergamo, Como, Lodi, Lecco, Monza e Brianza, Mantova, Cremona, Genova e Varese. Dal 31 dicembre 2023 Linea Gestioni, società di servizi ambientali del Gruppo A2A che serve i territori di Cremona, Crema, Lodi e parte della provincia di Brescia (Franciacorta e Bassa bresciana occidentale) è stata integrata in Aprica.

Lato Gruppo Acinque è la controllata Acinque Ambiente S.r.l. che gestisce le attività di igiene urbana in diversi comuni (135.426 abitanti serviti) prevalentemente delle province di Varese e Como.

Grazie alla sinergia con Quendoz, Aprica ha vinto il bando di gara per la gestione del servizio di raccolta rifiuti in 18 Comuni del Nord-Ovest della Valle d'Aosta allargando così la sua presenza sul territorio nazionale.

Nel 2023, il servizio di smaltimento rifiuti, svolto dalla società A2A Ambiente e A2A Recycling, ha servito 1.335 Comuni e 9.885 aziende, per un totale di oltre 414 mila tonnellate di rifiuti speciali raccolti.

Iniziative per la sensibilizzazione dei cittadini

In continuità con gli scorsi anni, anche nel 2023 sia AMSA che Aprica hanno effettuato diverse iniziative volte alla promozione della raccolta differenziata e alla sensibilizzazione dei cittadini.

AMSA, in collaborazione con COREVE, ha lanciato la **campagna “non è tutto vetro quel che luccica”** con l'obiettivo di informare ed ingaggiare 500 utenze commerciali (bar/ristoranti) milanesi per sensibilizzarle sul corretto conferimento di rifiuti nel vetro e ridurre la percentuale di impurità. I risultati finali hanno dimostrato la buona riuscita della campagna, con la diminuzione della percentuale di infusibili in entrambe le zone d'analisi e il forte coinvolgimento dei ristoratori, i cui feedback sono risultati particolarmente positivi.

Un'altra iniziativa promossa da AMSA in collaborazione con Erion WEEE ed Iper, ha permesso il posizionamento della **decima Ecoisola milanese per il conferimento dei piccoli RAEE** (Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche). L'innovativo punto di raccolta nasce nell'ambito del **progetto europeo RENEW** per sensibilizzare i cittadini e favorire il conferimento dei rifiuti elettronici. L'obiettivo è infatti duplice: da un lato continuare a sensibilizzare i cittadini sull'importanza del riciclo di questi rifiuti, dall'altro rendere il conferimento semplice e immediato, posizionando la postazione per la raccolta in un'area molto frequentata, luogo di incontro e di shopping. Il nuovo eco-point ospiterà infatti anche iniziative di comunicazione e divulgazione – rivolte a studenti e cittadini – sviluppate da Erion in collaborazione con AMSA e finalizzate a promuovere comportamenti corretti e virtuosi per favorire l'incremento dei livelli di raccolta, garantendo così – grazie al riciclo – il recupero e l'inserimento delle Materie Prime Seconde, comprese le Materie Prime Critiche (*Critical Raw Materials*, CRM), in nuovi cicli produttivi.

Altre due iniziative effettuate da AMSA per favorire e diffondere la pratica dell'economia circolare sono state la **mostra (Un)Wanted Furniture**, il progetto ideato in collaborazione con OpenDot con l'obiettivo di sensibilizzare al riutilizzo di oggetti d'arredo che ha reso possibile l'esposizione degli oggetti trasformati dai designer al Fuorisalone 2023, e la messa a disposizione di nuovi contenitori per la **raccolta differenziata dei rifiuti tessili** presso le riciclerie Amsa di Muggiano, Pedroni e Corelli, così da riuscire a recuperare materiale tessile non riutilizzabile per trasformarlo in materia da immettere nuovamente nel ciclo produttivo.

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di Business

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione con
i Clienti

Relazione con
la Comunità

Relazione con
i Fornitori

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

“**Cosa butto quiz**” è invece un progetto promosso da Aprica nei lidi e nelle spiagge di Rapallo e Zoagli, volto ad aumentare la consapevolezza dei cittadini sulla separazione dei rifiuti, prevenendo possibili errori che possano generare impurità nelle diverse frazioni, compromettendone l'efficacia in fase di riciclo e/o riutilizzo. A tutti i partecipanti è stata regalata un'utile mini-guida contenente tutte le regole per una corretta raccolta differenziata.

Aprica ha, inoltre, effettuato la campagna di comunicazione **RESPECT**, volta ad aumentare la consapevolezza dei cittadini di Bergamo e Brescia sulle pratiche per mantenere le città pulite e ordinate, in un anno in cui i due capoluoghi sono stati Capitale della Cultura. Il progetto, che si è svolto nel corso dell'intero anno, si è concretizzato grazie a una fitta campagna di comunicazione a mezzo stampa e social, nonché mediante l'applicazione di livree dedicate su tutti i mezzi di raccolta e spazzamento operanti nelle due città.

Per i più giovani, sia AMSA che Aprica hanno supportato delle iniziative volte a promuovere la raccolta differenziata nelle scuole e sensibilizzare gli studenti sui temi della sostenibilità ambientale, del decoro urbano e della riduzione della produzione dei rifiuti.

Nello specifico, Aprica, in continuità con lo scorso anno, ha proseguito il percorso “**Tutti in Campo per il Pianeta!**”, dedicato alle scuole secondarie di primo grado di Bergamo e Brescia con l'obiettivo di sensibilizzare gli studenti sui temi della gestione virtuosa delle risorse e del consumo responsabile. Il progetto, articolato in tre fasi, ha previsto dei percorsi formativi per docenti e personale ausiliario, la distribuzione di kit didattici e contenitori per la raccolta differenziata nelle scuole e, infine, un contest creativo per gli studenti in collaborazione con il fumettista “Gud”.

Infine, a giugno 2023, si è concluso il contest creativo “**Un Podcast per l'ambiente**”, promosso da AMSA e dedicato alle scuole secondarie di II grado della città di Milano. Sono state premiate le tre classi che si sono distinte per la creatività e coerenza dei loro elaborati rispetto alla tematica del rispetto dell'ambiente, con particolare riferimento alla città di Milano. Le classi vincitrici hanno potuto assistere alla realizzazione di un Podcast Live sui temi del progetto, presentata dai protagonisti di Will Media, una delle community italiane più seguite dai giovani.

Qualità dei servizi erogati e tutela dei clienti

In linea con gli scorsi anni, sono state effettuate, da parte delle società del Gruppo, diverse indagini di **customer satisfaction**, volte ad analizzare il livello

di soddisfazione degli utenti serviti, utilizzando la metodologia CATI (Computer Assisted Telephone Interview), ovvero mediante interviste telefoniche dove l'operatore era assistito da un software e con un database di utenti abbonati alla telefonia fissa e mobile.

Per i **servizi erogati da AMSA presso il Comune di Milano** sono state svolte da una società incaricata dal Comune stesso 4.000 interviste a cittadini residenti nel territorio milanese. Il **risultato della Soddisfazione Complessiva Ragionata emerso è pari a 7,37 (scala 1-10)**. I servizi offerti che hanno riscontrato un maggior livello di soddisfazione sono il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio (8,26), le riciclerie (8,25) e l'app Puliamo (8,03). Il servizio di pulizia e lavaggio strade e marciapiedi e lo svuotamento cestoni stradali hanno ottenuto un punteggio più basso, rispettivamente pari a 7,25 e 7,29, ma comunque in crescita rispetto alla rilevazione dell'anno precedente.

Per i residenti nei 17 Comuni limitrofi di Milano serviti da AMSA e le utenze commerciali di Milano sono state condotte direttamente da AMSA tramite società specializzate indagini di Customer Satisfaction che hanno registrato come valori medi di soddisfazione globale ragionata rispettivamente i punteggi 8,1 e 8,0 (come clienti AMSA).

Aprica ha realizzato delle indagini di **customer satisfaction** presso la città di Brescia e i comuni mantovani del **bacino di Borgo Virgilio**.

L'indagine svolta presso la città di Brescia ha tenuto in considerazione sia le utenze domestiche che quelle commerciali, coinvolgendo un campione di 1.508 utenti domestici e 302 utenze commerciali.

Per quanto riguarda le **utenze domestiche** i risultati dell'analisi mostrano che i cittadini del comune di Brescia sono soddisfatti del servizio erogato da Aprica - il **Customer Satisfaction Index (CSI) complessivo è infatti pari a 75,1** (scala da 1 a 100). Nel dettaglio il giudizio è particolarmente positivo sui canali di contatto, pari a 82,7 (+7,2) e sui Servizi Green, pari a 80,6 (+0,7 rispetto al 2021). In lieve contrazione risulta invece la valutazione dell'Indice di Servizio (da 76,5 del 2022 a 75,6 nel 2023). Per quanto riguarda le **utenze commerciali, il CSI complessivo è pari a 71,2**. Il giudizio è particolarmente buono sui canali di contatto, con un punteggio pari a 76,3. Soddisfacente anche l'Indice di Servizio che si attesta a 72,1 punti.

Per quanto riguarda i **comuni mantovani del bacino di Borgo Virgilio**, i risultati mostrano un buon livello di soddisfazione rispetto ai servizi offerti da Aprica, sia per le utenze domestiche che commerciali, con un CSI complessivo pari rispettivamente a 76,1 e 74.

Per quanto riguarda il **servizio di customer center**, considerando il perimetro di AMSA e Aprica, nonostante l'elevato numero di contatti sia scritti che tramite call center (oltre 510 mila chiamate ai call center e oltre 120.000 contatti scritti), i livelli di *performance* sono rimasti molto alti.

Inoltre, con l'obiettivo di migliorare sempre più la relazione con i clienti, AMSA e Aprica hanno continuato a promuovere l'utilizzo dei canali digitali, quali la App Puliamo e i Siti Web nei quali è presente un modulo strutturato per l'invio di richieste di informazioni e segnalazioni. Questo ha permesso un costante incremento di utilizzo di questi canali e una progressiva diminuzione delle chiamate e delle e-mail destrutturate.

Figura 58 Indicatori di qualità dei customer center AMSA e Aprica

	AMSA		Aprica
	2023		2023
Accessibilità al servizio (in termini di linea libera rispetto ai tempi di presenza di operatori)	100%	Accessibilità al servizio (in termini di linea libera rispetto ai tempi di presenza di operatori)	100%
Velocità media di risposta (secondi)	30	Velocità media di risposta (secondi)	121
Percentuale di chiamate andate a buon fine	98%	Percentuale di chiamate andate a buon fine	92%
Tempo medio di risposta scritta (giorni)	4,1	Tempo medio di risposta scritta (giorni)	3,8
Gruppo Acinque			
			2023
Accessibilità al servizio (in termini di linea libera rispetto ai tempi di presenza di operatori)			100%
Velocità media di risposta (secondi)			123
Percentuale di chiamate andate a buon fine			92%

Anche Gelsia nel 2023 ha ricevuto oltre 65 mila chiamate garantendo una velocità media di risposta prossima al minuto (65 secondi) e una percentuale di chiamate andate a buon fine pari al 95%.

10.1.6

Correttezza e trasparenza nelle relazioni con i clienti

Nel 2023 il Gruppo non ha ricevuto sanzioni per situazioni di non conformità a leggi o regolamenti inerenti i servizi di fornitura e relative attività di marketing, di sponsorizzazione e comunicazione.

Nel 2023 le Società del Gruppo non sono state interessate da controversie riguardanti comportamenti anti-competitivi, antitrust e pratiche monopolistiche.

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di Business

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione con
i Clienti

Relazione con
la Comunità

Relazione con
i Fornitori

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

Relazione con la Comunità



Il contesto di riferimento

Il World Economic Forum (WEF) ha pubblicato, come ogni anno, il rapporto annuale sui rischi globali qualche giorno prima dell'avvio del forum di Davos.

In occasione dell'evento, il WEF ha sottolineato l'importanza di ricostruire la fiducia su tre fronti: nel futuro, all'interno della società e tra le nazioni. **"Achieving Security and Cooperation in a Fractured World"** è stato uno dei temi principali affrontati, che si concentra sulla necessità di rafforzare la cooperazione internazionale per affrontare le sfide globali in un contesto geopolitico sempre più complesso. Il tema della frammentazione globale è inoltre emerso all'interno del documento redatto da ISPI dove emerge che "la grande frammentazione" dell'ordine mondiale è il trend predominante del 2024. **L'Edelman Trust Barometer 2024** evidenzia inoltre l'emergere di un nuovo paradosso all'interno della Società: da una parte la rapida innovazione promette una nuova era di prosperità, ma dall'altra rischia invece di esacerbare i problemi di fiducia, portando a un'ulteriore instabilità sociale e polarizzazione politica.

Il 59% degli intervistati ritiene che i governi non riescano a regolamentare le tecnologie emergenti in modo efficace e il 69% di questi che la società stia cambiando troppo rapidamente e solo a vantaggio delle persone benestanti, "lasciando indietro" quelle meno abbienti. Lo studio evidenzia inoltre che le persone con un atteggiamento di rifiuto nei confronti delle nuove tecnologie sono le stesse che ritengono che le istituzioni non stiano gestendo in maniera adeguata le innovazioni.

In questo contesto, emerge dunque il ruolo sempre più importante delle comunità in quanto elementi fondamentali per la cooperazione e la coesione sociale, e per supportare la costruzione di un mondo più resiliente e sostenibile.

Nello specifico le comunità possono giocare un ruolo chiave nelle principali sfide attuali, implementando iniziative volte, ad esempio, alla mitigazione e all'adattamento ai cambiamenti climatici. Ciò è possibile grazie al contributo che le comunità

possono offrire nel ridurre le emissioni di gas serra attraverso iniziative di efficienza energetica o produzione di energia rinnovabile.

Le comunità possono giocare un ruolo fondamentale anche in altre sfere, come quella sociale. Infatti, una rete presente su un dato territorio ha il potenziale di promuovere lo sviluppo locale, la partecipazione attiva e l'inclusione sociale attraverso iniziative che spaziano dal microcredito ad attività di formazione.

Un'iniziativa che dimostra il potenziale delle comunità è la rete globale delle comunità resilienti (**Resilient Cities Network**) che si impegna a condividere esperienze e buone pratiche per migliorare la resilienza urbana. Una caratteristica del programma è l'apprendimento tra pari che viene promosso attraverso il network e il coinvolgimento di città e delle comunità che operano al loro interno.

Fonti:

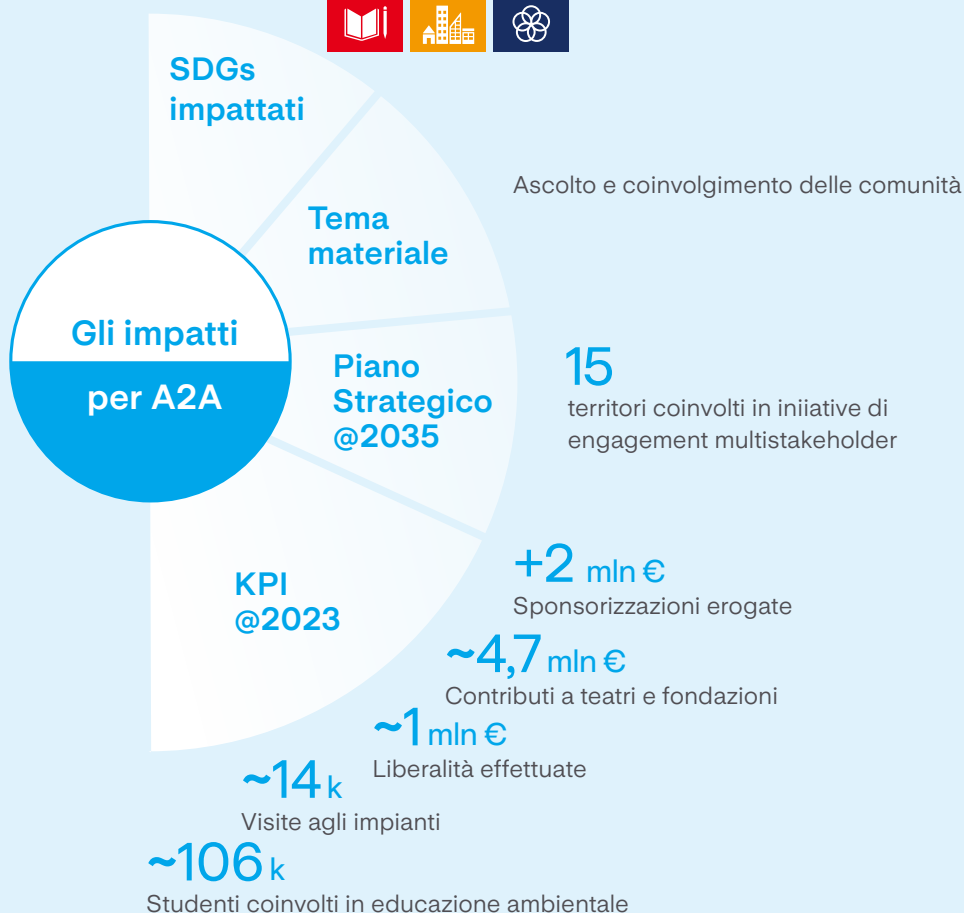
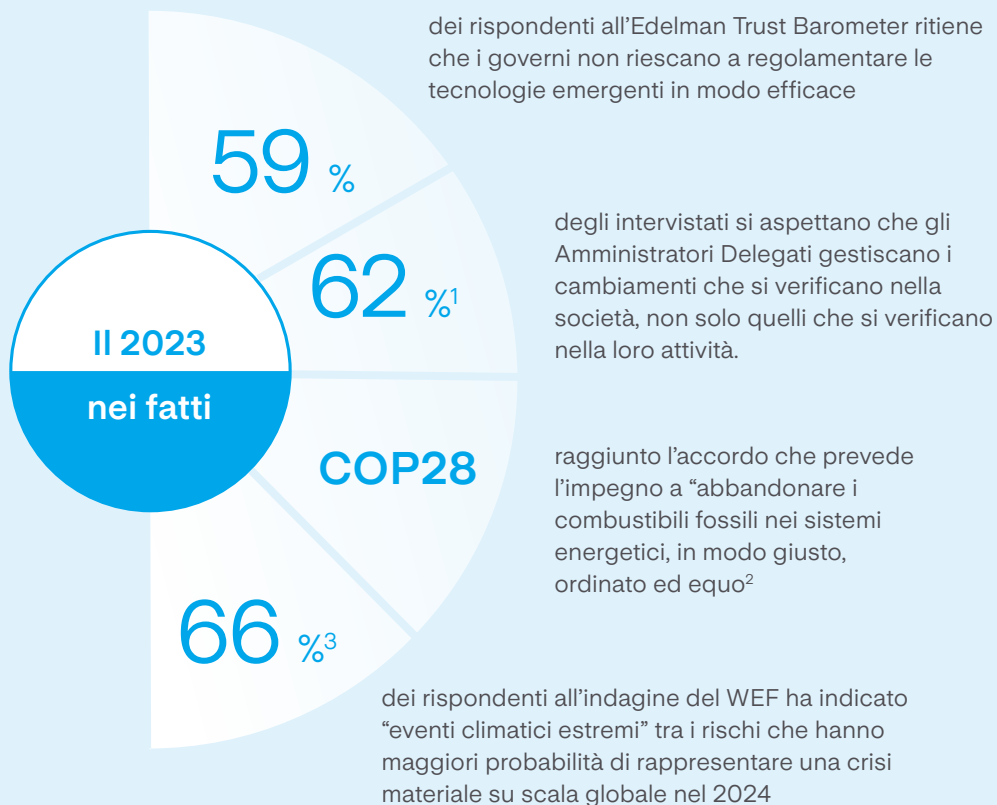
Davos 2024: al via il meeting annuale del world economic forum <https://valored.it/news/davos-2024-al-via-il-meeting-annuale-del-world-economic-forum/>

ISPI, Il mondo nel 2024 - La grande frammentazione <https://www.ispionline.it/it/il-mondo-nel-2024-la-grande-frammentazione>

World Economic Forum: <https://www.weforum.org/>

Rapporto annuale del World Economic Forum 2024: <https://www.weforum.org/reports/global-risks-report-2024>

Resilient Cities Network <https://resilientcitiesnetwork.org/>
https://www.edelman.com/sites/g/files/aatuss191/files/2024-02/2024%20Edelman%20Trust%20Barometer%20Global%20Report_FINAL.pdf



1. https://www.edelman.com/sites/g/files/aatuss191/files/2024-02/2024%20Edelman%20Trust%20Barometer%20Global%20Report_FINAL.pdf
 2. <https://esgnews.it/cop-27/cop-28-i-5-risultati-raggiunti/>
 3. The Global Risk Report 2024 (pag. 13) <https://www.weforum.org/publications/global-risks-report-2024/>

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo Modello di Business

2 Governance

3 La Strategia sostenibile di A2A

4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione con i Clienti

Relazione con la Comunità

Relazione con i Fornitori

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

TCFD Content Index

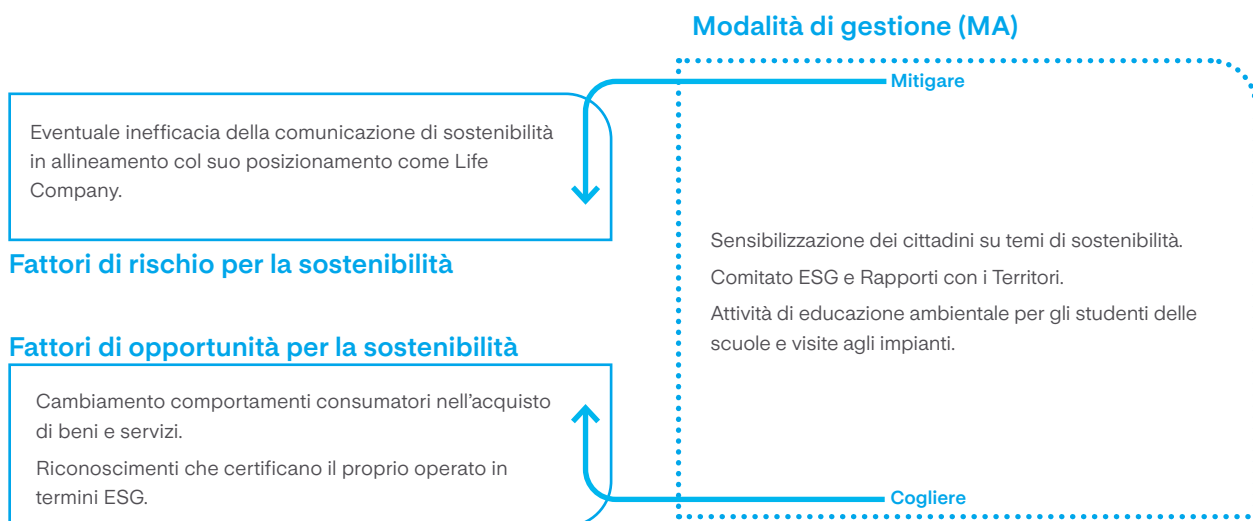
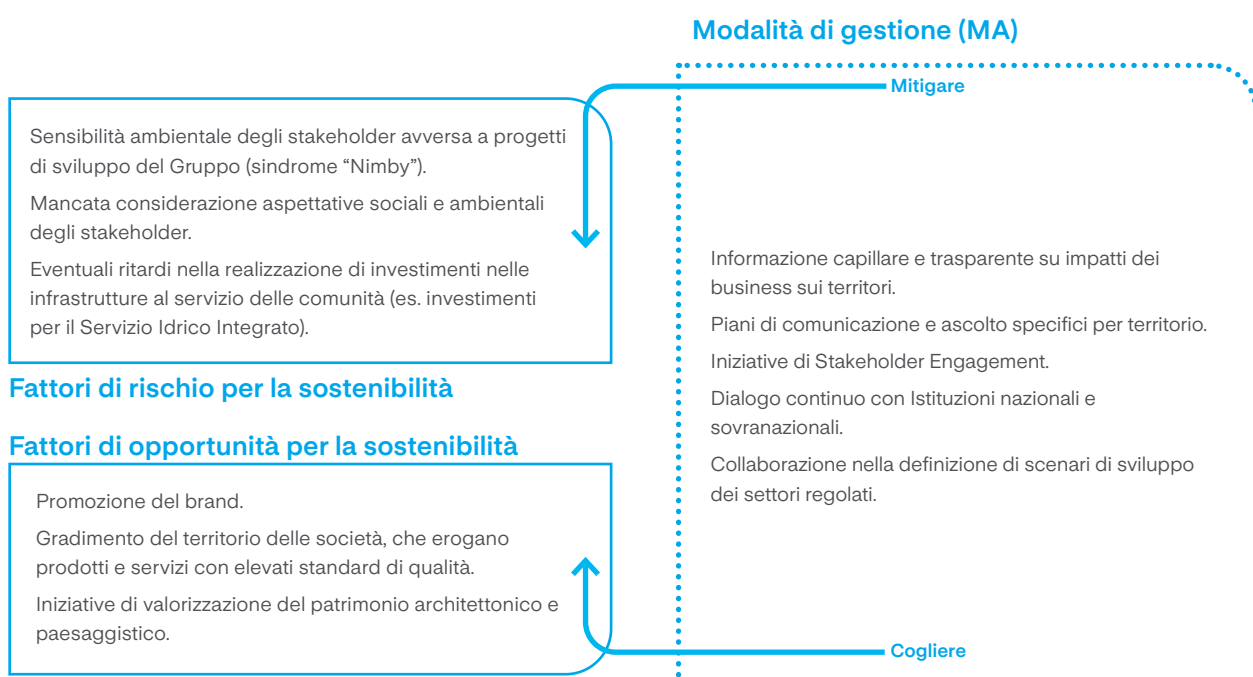
TEMA: Ascolto e Coinvolgimento delle Comunità

Il Gruppo crea valore sul territorio, condividendo i benefici ambientali e sociali dei propri progetti, ridistribuendo così ai propri stakeholder il valore economico creato grazie alle proprie attività ed investimenti. Inoltre, A2A si impegna costantemente ad ascoltare i bisogni e le aspettative dei propri stakeholder tramite un dialogo attivo e trasparente con gli stessi, con l'obiettivo di garantire la coesione con le comunità di riferimento ed indagare eventuali criticità che potrebbero generare insoddisfazione, conflitti o opposizioni. A tal

fine, A2A mette in campo una serie di azioni/iniziative volte alla risoluzione di eventuali problematiche ed alla mitigazione degli impatti che il Gruppo genera (o potrebbe generare) nei confronti dei propri stakeholder.

Il Gruppo, infine, si impegna ad accrescere la consapevolezza delle proprie comunità sulle tematiche energetiche/ambientali, promuovendo iniziative di informazione ed educazione a favore delle nuove generazioni

#stakeholder engagement #educazione ambientale #dialogo #Comunità #Istituzioni



Cosa abbiamo fatto

Azioni 2023

- Azioni di advocacy sui territori
- Collaborazioni con Università e Centri di Ricerca e Think tank
- Banco dell'energia Onlus
- Dialogo con associazioni ambientaliste e dei consumatori

Cosa stiamo facendo

Azioni del piano di sostenibilità

Trasparenza e stakeholder engagement
Fasce deboli

Cosa abbiamo fatto

Azioni 2023

- Visite guidate agli impianti
- Light is life. Festa delle luci A2A
- Life Talks

Cosa stiamo facendo

Azioni del piano di sostenibilità

Educazione

10.2.1

Relazioni con Enti e Istituzioni

Considerando l'attuale contesto geopolitico, le turbolenze che hanno interessato i mercati energetici e tenuto conto delle sfide imposte dalla triplice transizione ambientale, energetica e digitale, lo sviluppo e il rafforzamento delle relazioni istituzionali sono un obiettivo strategico del Gruppo A2A che, come prima multiutility europea, ha la responsabilità di dar voce al settore.

Lo scopo è mettere al servizio delle Istituzioni l'esperienza che A2A ha maturato nei suoi impianti e sui territori serviti, anche grazie ad esercizi di engagement continuo con le comunità territoriali in cui opera.

Gli uffici di rappresentanza di Roma e Bruxelles rappresentano quindi un ponte per la trasmissione dell'esperienza maturata sui territori e l'anticipazione degli sviluppi normativi che scandiscono la vita politico-legislativa in Italia e in Europa.

Il lavoro di dialogo e concertazione si sviluppa anche attraverso il rapporto con le Associazioni di categoria nazionali, europee e territoriali, favorendo anche su questi tavoli l'attività di advocacy sui temi di prioritaria importanza per il Gruppo.

Le relazioni con Enti, Istituzioni e Associazioni sono gestite in ottemperanza al Codice Etico di A2A, nel pieno rispetto delle normative vigenti e con puntuale aderenza ai massimi standard internazionali in materia di trasparenza.

In particolare, A2A e i suoi rappresentanti hanno sottoscritto il **Codice di Condotta del Registro per la Trasparenza istituito da Commissione Europea, Parlamento europeo e Consiglio**.

Il portale online, aggiornato frequentemente, dettaglia tutte le attività di advocacy e tutto l'impegno del Gruppo al servizio delle istituzioni.

Nel 2023, le principali tematiche trattate sono state:

- il posizionamento del vertice e la **rappresentazione del nuovo Piano industriale** verso i decisori istituzionali e associativi;
- il monitoraggio e la rappresentanza del Gruppo in riferimento alla **normativa europea** per i settori di competenza, in particolare con attenzione alla riforma del mercato elettrico, i pacchetti *Green Deal*

e *Fit for 55* e i temi afferenti alla normativa ESG, alla finanza sostenibile (tra cui la Tassonomia Europea), all'innovazione e alla diversità;

- il presidio dei numerosi provvedimenti varati dai Governi (italiano ed europei) per fare fronte alla crisi energetica attraverso disposizioni quali il contributo straordinario contro il **caro bollette**;
- la rappresentazione dei **principali dossier** di interesse per il Gruppo alle nuove rappresentanze istituzionali nazionali ed europee;
- il monitoraggio e le proposte sulla normativa per il rinnovo delle **concessioni idroelettriche** in Italia;
- la normativa sul superamento della **maggior tutela** nel mercato dell'energia elettrica e del gas;
- le proposte normative relative al **ciclo idrico** (e.g.: smart metering);
- la disciplina dell'**End of Waste**;
- la normativa riguardante il settore del **teleriscaldamento**;
- lo sviluppo della filiera dell'**idrogeno** e del **bioidrogeno**;
- la sensibilizzazione rispetto al **gap impiantistico** nel Paese per una effettiva transizione verso l'**economia circolare**;
- la necessaria introduzione di semplificazioni autorizzative per consentire lo sviluppo delle **fonti di energia rinnovabile**;
- lo sviluppo delle **comunità energetiche rinnovabili e dell'autoconsumo**, nell'ambito del recepimento della Direttiva Ue 2018/2001 sulla promozione dell'uso di energia da fonti rinnovabili (cd.Red II).

La condivisione dell'esperienza di A2A ha preso anche la forma di diverse iniziative pubbliche con rappresentanti delle istituzioni internazionali, europee e nazionali. Ad esempio:

- partecipazione al *Clean Energy Summit* con la Commissaria all'Energia Kadri Simson;

- partecipazione all'evento pubblico sull'intelligenza artificiale con il Commissario al Lavoro Nicolas Schmit e al Relatore dell'AI ACT europeo, Brando Benifei;
- organizzazione e coordinamento delle missioni internazionali, come ad esempio la visita agli impianti di Brescia da parte della missione commerciale guidata dall'Ambasciata di Francia in Italia;
- partecipazione alla Politico Sustainable Week a Bruxelles con l'organizzazione di un dibattito sul problema delle discariche a livello europeo;
- incontri con le Confindustrie europee: bilaterale Confindustria/MEDEF - Trilaterale Confindustria/BDI/MEDEF, con l'obiettivo di condividere proposte e messaggi comuni, per stimolare il dialogo con le istituzioni europee e rafforzare la collaborazione reciproca tra i governi coinvolti;
- organizzazione a Brescia del Comitato Drinking Water di EUREAU, l'Associazione europea dedicata ai servizi idrici e al ciclo dell'acqua;
- organizzazione dell'evento "Innovation day", in collaborazione con Utilitalia, percorso nel quale i maggiori player dell'innovazione e alcune startup selezionate hanno incontrato le oltre 400 imprese associate a Utilitalia, per verificare come le migliori soluzioni tecnologiche presenti sul mercato possano rispondere alle esigenze delle utility sui territori ed elevare la qualità dei servizi offerti ai cittadini;
- interventi dei vertici e del management A2A ai convegni nazionali dei Giovani Imprenditori di Confindustria Giovani. Nello specifico il Convegno nazionale di Rapallo, il Convegno nazionale di Capri e il format Voci a Borgo Egnazia. I meeting sono stati occasione di confronto anche con il mondo della politica nazionale rispetto ai temi di attualità.

A2A è stata protagonista anche di numerose iniziative territoriali, tra le quali:

- partecipazione al progetto Talents, format ideato dal gruppo Giovani Imprenditori di Confindustria con 10 tappe territoriali dedicate alle startup e alle scale-up italiane, con l'obiettivo di rafforzare l'ecosistema dell'innovazione in Italia e dare visibilità alle nuove idee di impresa, puntando su open innovation e business matching;
- incontri con le Confindustrie territoriali afferenti il perimetro industriale del Gruppo A2A, che hanno consentito di consolidare i rapporti, avviare nuove collaborazioni e aprire allo sviluppo di business sui diversi territori.

A2A ha inoltre contribuito alla **stesura di numerosi position paper** su tematiche core (emergenza e gestione del ciclo idrico presentato al Forum Ambrosetti di Cernobbio; la transizione Energetica delle città in collaborazione con ISPI per l'assemblea dell'ANCI; il Nord Africa e la sfida della gestione sostenibile dei rifiuti presentato alla COP di Dubai nel 2023; scenari dei mercati energetici, rapporti di sostenibilità e buone pratiche di economia circolare sono stati analizzati negli anni precedenti e utilizzati continuamente come piattaforma di discussione) ed **avviato un progetto di analisi in riferimento al processo di semplificazioni in corso in materia di permitting**, strettamente correlato all'adozione di un Testo Unico FER, disposto da una norma parlamentare presentata in seno al disegno di legge sulla concorrenza.

A2A è stata presente anche alla 39^a **Assemblea ANCI – Associazioni Nazionali Comuni Italiani** – a Bergamo con l'obiettivo di estendere a livello nazionale il proprio network relazionale presso le Amministrazioni locali, supportando le linee di business nell'individuazione di nuove opportunità di collaborazione.

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di Business

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione con
i Clienti

Relazione con
la Comunità

Relazione con
i Fornitori

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

La presenza del Gruppo nelle Associazioni di categoria

Il Gruppo A2A aderisce a più di 100 Associazioni di categoria nazionali, tra cui:

- **AIRU** (Associazione Italiana Riscaldamento Urbano), associazione finalizzata a promuovere e divulgare l'applicazione e l'innovazione dell'impiantistica energetica territoriale nel settore del teleriscaldamento e teleraffrescamento. Lorenzo Spadoni, Amministratore Delegato del gruppo AEB, è Presidente di AIRU.
- **Assoambiente**, associazione che rappresenta a livello nazionale e comunitario le imprese, soprattutto private, che gestiscono i servizi ambientali e l'economia circolare.
- **Confindustria** nazionale, principale organizzazione rappresentativa delle imprese manifatturiere e di servizi italiane, dove il Presidente e l'Amministratore Delegato di A2A sono membri del Consiglio Generale, e le **Confindustrie territoriali** di riferimento rispetto ai luoghi dove risiedono le sedi e gli impianti del Gruppo, tra cui Confindustria Brescia, dove l'Amministratore Delegato di A2A è membro del Consiglio Generale, ed Assolombarda Milano, Lodi, Monza e Brianza, Pavia, dove il Presidente di A2A è membro del Consiglio Direttivo.
- **Elettricità Futura**, associazione delle imprese che operano nel settore elettrico italiano, in cui l'Amministratore Delegato di A2A ricopre il ruolo di Vicepresidente.
- **Utilitalia**, federazione che riunisce le aziende operanti nei servizi pubblici dell'acqua,

dell'ambiente, dell'energia elettrica e del gas. Il Presidente di A2A ricopre il ruolo di Vicepresidente dell'Associazione.

Il Gruppo partecipa inoltre ad alcune associazioni di categoria europee, tra cui:

- **CEDEC** (European Federation of Local and Regional Energy Companies), federazione europea che rappresenta gli interessi di società energetiche e di banda larga locali e regionali.
- **CEWEP** (Confederation of European Waste-to-Energy Plants), associazione europea che riunisce gli operatori degli impianti di Waste-to-Energy, incenerimento con recupero di energia.
- **EUROELECTRIC**, associazione europea di settore che rappresenta gli interessi comuni dell'industria dell'energia europea.
- **EUREAU**, federazione europea delle associazioni nazionali dei servizi idrici.
- **FEAD** (European Waste Management Association), associazione che promuove l'economia circolare, rappresentando l'industria europea della gestione dei rifiuti e delle risorse private. Claudia Mensi, responsabile Laboratori Gruppo A2A, è Presidente.
- **EUROGAS**, associazione i cui membri coprono i mercati del gas all'ingrosso e al dettaglio e la distribuzione di gas naturale, biometano e idrogeno, sui gas per veicoli e sulla gestione delle emissioni di metano della catena del valore.

10.2.2

Collaborazioni con Università, Centri di Ricerca e Think Tank

A2A è impegnata in collaborazioni sia con il mondo accademico delle Università e dei Centri di ricerca, che con i Think Tank, centri studi autorevoli e fondazioni indipendenti. Tali collaborazioni permettono lo sviluppo di iniziative a sostegno del posizionamento del Gruppo nei confronti di opinion leader e interlocutori di carattere istituzionale.

Con riferimento ai **Think Tank**, i principali interlocutori sono: **Aspen Institute Italia**, **Associazione Civita**, **Astrid**, **Centro Studi Americani**, **ISPI (Istituto per gli Studi di Politica Internazionale)** e **Bruegel**. La

finalità dell'attività è quella di cogliere le opportunità delle interlocuzioni già attive e ampliare gli ambiti di intervento, per contribuire ad una efficace rappresentazione degli obiettivi, dei risultati e delle posizioni aziendali, affermando la *thought leadership* di A2A sui pilastri del Piano Strategico. Nel 2023 A2A ha aderito anche al Think Tank **FRIENDS OF EUROPE**, associazione indipendente, che coopera per risolvere le sfide comuni, attraverso una piattaforma per condividere le opinioni di diversi stakeholder su come migliorare la politica comunitaria o per riflettere sul suo sviluppo e le conseguenze sui cittadini e l'industria.

Per A2A è diventata strutturale, inoltre, la partecipazione attiva alla definizione dei programmi di ricerca di questi enti, al fine di promuovere un dibattito pubblico efficace sui temi della Transizione, basato su dati e rigore scientifico dell'analisi, come base per le attività di advocacy del Gruppo. Inoltre, si è sviluppata un'attività di scambio e condivisione delle conoscenze con queste realtà, per l'organizzazione di meeting e open talk destinati alla formazione continua del top management di A2A. Nel 2023, con il supporto di alcuni di questi enti, è stato realizzato un programma di sessioni *in house* di approfondimento su temi di scenario geopolitico, macroeconomico e tecnologico: 7 incontri, con la partecipazione di 16 esperti esterni, tra analisti, ricercatori del mondo dei Think Tank e accademico, con 23 manager coinvolti in ciascuna sessione.

Nell'ambito delle partnership con **Università ed Enti di Ricerca**, A2A e l'**Università degli Studi di Brescia** hanno siglato un **accordo pluriennale** per lo sviluppo di iniziative di **innovazione, ricerca e formazione** nel settore **Energy & Utility**. Tale partnership, parallelamente alla collaborazione precedentemente avviata con il **Politecnico di Milano**, consentirà al Gruppo e alle Università di consolidare le sinergie per sviluppare insieme soluzioni innovative a supporto della transizione ecologica del Paese. In particolare, tramite la finalizzazione di accordi quadro, verranno implementati progetti di ricerca e sperimentazione multidisciplinari su temi specifici come la **mobilità sostenibile**, lo sviluppo delle energie **rinnovabili**, i **sistemi di accumulo**, il **riciclo delle batterie**, lo studio di nuove tecnologie per il **trattamento dei rifiuti** e il **recupero di materia ed energia**, lo studio delle nuove tecnologie per la **cattura e l'utilizzo della CO₂**, gli ambiti di **data science, digital tranformation, tecnologie IoT** e smart-city. L'attenzione al sociale, al territorio e alla crescita delle professionalità del futuro si concretizza nell'impegno a promuovere **formazione altamente qualificata in collaborazione con le università e i centri di ricerca**, mettendo a disposizione le competenze e le professionalità specialistiche del Gruppo. Sono state finalizzate convenzioni per **8 PhD**, che lavoreranno su specifiche tematiche di interesse della Società. A2A, inoltre, ha promosso **collaborazioni di didattica** partecipando all'istituzione e organizzazione di corsi per dottorati in Transizione Ecologica. Nell'anno 2023, il Gruppo ha partecipato all'organizzazione di **lezioni** per il **corso di dottorato in "Transizione Energetica e Sistemi Produttivi Sostenibili"** presso l'Università degli Studi di Brescia. Sono avviate altre collaborazioni universitarie con l'obiettivo di consolidare la partecipazione del Gruppo alle attività di didattica e la partecipazione all'ecosistema della ricerca.

Laghi di plastica anche nelle alpi e prealpi trentine e lombarde

Nel 2023 A2A ha supportato la ricerca condotta da AICA (Associazione Internazionale per la Comunicazione Ambientale) e l'Università degli Studi di Milano – Dipartimento Scienze e Politiche Ambientali sulla presenza di microplastiche nei laghi di montagna di Lombardia e Trentino. Lo studio e i campionamenti sono stati condotti nel corso dell'ultima edizione del Keep Clean And Run, analizzare i sedimenti delle spiagge dei 14 laghi presenti sul percorso delle 7 tappe dell'edizione 2023 dell'eco maratona. Sono stati identificati in laboratorio un totale di 135 oggetti classificabili come microplastiche di cui il 70% classificabili come fibre e il 30% come frammenti. Le microplastiche sono state quindi analizzate mediante microscopia accoppiata a spettroscopia infrarossa a trasformata di Fourier (μ -FTIR) così da verificarne e identificarne la composizione polimerica: il polimero più abbondante è stato il polietilene tereftalato/PET (45%) seguito da cellophane (17%), copolimeri di polietilene e polipropilene (9%) e polietilene (7%). Come ci si poteva attendere i laghi più contaminati (calcolati in MP per kg di sedimento secco) sono risultati quelli più antropizzati (Garda, Idro, Iseo, Moro e Caldonazzo). Tuttavia, la presenza di microplastiche si riscontra anche nei laghi alpini in quota, in aree a bassa o bassissima antropizzazione originate dalla degradazione di oggetti abbandonati involontariamente o deliberatamente (littering) così come dall'usura di capi di abbigliamento e delle attrezzature sportive. Tali frammenti possono rimanere negli ecosistemi acquatici per un periodo molto lungo entrando nelle catene trofiche. Oltre alle cause dirette, anche il vento e i fenomeni atmosferici possono contribuire al trasporto e alla diffusione delle microplastiche anche in luoghi più remoti e meno frequentati.

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di Business

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione con
i Clienti

Relazione con
la Comunità

Relazione con
i Fornitori

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

PRINCIPALI NETWORK E ASSOCIAZIONI NAZIONALI ED INTERNAZIONALI SUI TEMI DI SVILUPPO SOSTENIBILE A CUI A2A ADERISCE



Dal 2012 A2A è membro del Global Compact delle Nazioni Unite, sottoscrivendone i 10 principi fondanti relativi a diritti umani, condizioni di lavoro, ambiente e lotta alla corruzione. Nell'ambito del network, ogni anno A2A pubblica la propria *Communication on Progress* (COP), che coincide con il presente documento.



Dal 2017 A2A aderisce a *We Mean Business*, associazione *non profit* globale, attiva per la lotta ai cambiamenti climatici. Nell'ambito di questa associazione, A2A si è impegnata su due fronti: politiche ambientali responsabili e miglioramento dell'accesso e della qualità dell'acqua.



Da gennaio 2018 A2A è membro del *Sustainability Makers*, l'associazione nazionale che, presso ogni tipo di organizzazione, riunisce i professionisti che si dedicano alla gestione delle problematiche socio-ambientali e di sostenibilità connesse alle attività aziendali.



A2A è parte attiva del Gruppo di Lavoro CSR e Sostenibilità promosso da Utilitalia. Nell'ambito di questo gruppo, A2A ha partecipato alla redazione del Rapporto di Sostenibilità del Settore *Utilities*.



Dal 2016 la Fondazione Aem del Gruppo A2A ha aderito all'Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile e partecipa attivamente alle sue attività e gruppi di lavoro.



A2A, in partnership con Valore D, promuove il cambiamento verso un equilibrio di genere attraverso lo sviluppo di una nuova cultura aziendale sui temi di *"Gender balance"*.



A2A è dal 2019 tra le aziende europee che hanno firmato il *"Corporate Forum for Sustainable Finance"*, documento a sostegno della implementazione di strumenti finanziari sostenibili attraverso un network di imprese che promuovono una società *low-carbon*.



A partire dal 2022 A2A ha aderito alla Fondazione per lo sviluppo sostenibile che, in linea con gli obiettivi di promozione di una *green economy*, si pone come riferimento nazionale e internazionale sui temi del clima e dell'energia e lavora per stimolare e sostenere la transizione di tutti i settori dell'economia verso gli obiettivi di contrasto al cambiamento climatico.



Dal 2022 A2A è ente promotore di *Italy for Climate*, l'iniziativa della Fondazione per lo sviluppo sostenibile con lo scopo di promuovere l'attuazione di una Roadmap climatica per l'Italia, in linea con le indicazioni europee del Green Deal e con gli obiettivi dell'Accordo di Parigi.



Dal 2023 A2A ha aderito a Fondazione Sodalitas, impegnata ad affermare e rendere riconoscibile la leadership dell'impresa nel realizzare uno sviluppo sostenibile e a costruire, insieme alle aziende associate, partnership per la crescita della comunità, generando valore sociale e contribuendo a un futuro di inclusione e sviluppo.

10.2.3

Gli Stakeholder della regolazione

Il Gruppo A2A opera in settori nei quali la regolazione e il controllo da parte di Autorità amministrative indipendenti hanno un ruolo fondamentale nella promozione della concorrenza e della tutela di consumatori ed utenti, nel rispetto dell'equilibrio economico-finanziario delle imprese.

Il Gruppo adotta una politica di **monitoraggio e gestione del rischio al fine di adattare le proprie strategie industriali non solo ai vincoli ma anche alle opportunità del framework regolatorio nazionale e comunitario dove il dialogo** costante e collaborativo con le Authorities (tra cui le più importanti sono l'**Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente - ARERA**) e l'**Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato - AGCM**) è al primo posto.

La necessità di un presidio su tutti gli Stakeholder e a tutti i livelli di *governance* (centrale/ locale) nasce anche dalla necessità di accompagnare l'evoluzione tecnologica così come quella regolatoria in chiave di decarbonizzazione di tutti i settori in cui A2A fornisce servizi. Già ai tempi del **Pacchetto 20-20**, passando per il **Green Deal** e oggi nel contesto del nuovo **Pacchetto Fit for 55**, il Gruppo A2A ha da sempre fatto proprie le strategie di decarbonizzazione, approfondendo ed accompagnando l'evoluzione regolatoria anche attraverso momenti di confronto interno ed esterno trasversali alle diverse Direzioni (**Regulatory Breakfast**).

In particolare, nelle molteplici occasioni di dialogo con gli Stakeholder, sono stati affrontati tra i temi di maggior interesse ed attualità:

- la **rimessa del dispacciamento elettrico**, al fine di cogliere le nuove opportunità che potranno emergere (ad esempio, dall'aumento degli strumenti di flessibilità, dalle modalità ulteriori di gestione dei portafogli, dall'introduzione di servizi specifici che potranno fornire gli impianti);
- l'**evoluzione della disciplina del capacity market**, nell'ottica di garantire una sostenibilità dei contratti di lungo periodo assegnati alla capacità nuova;
- gli impatti regolatori conseguenti all'adozione dei D.lgs 199/2021 e 210/2021 di recepimento, rispettivamente, delle Direttive RED II e Mercato elettrico, relative, tra le altre cose, alla **promozione delle fonti rinnovabili** e delle **configurazioni di autoconsumo individuale ed esteso**;
- la **disciplina relativa al meccanismo di approvvigionamento della capacità di stoccaggio elettrico**, per tenere conto delle **progettualità del Gruppo**;
- l'evoluzione del **permitting** delle fonti rinnovabili alla luce delle novità introdotte dai numerosi Decreti emanati per fronteggiare il caro energia, oltre al possibile sviluppo della normativa relativa la definizione delle aree idonee contenuta nel D.lgs 199/2021;
- la risoluzione delle difficoltà che interessano il **meccanismo dei Certificati Bianchi e l'incentivazione delle fonti termiche oltre che del biometano** (coordinato con le risorse PNRR) attraverso incontri specifici con il Gestore dei Servizi Energetici (GSE)
- l'esigenza di interventi che garantiscono una maggiore consapevolezza dei clienti finali per accompagnarli in un passaggio consapevole al **mercato libero**;
- la definizione dei criteri applicativi della **regolazione ROSS-base** e le **modalità tariffarie di raccordo** con i criteri prevalenti per i servizi di **trasporto del gas naturale e trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica**, applicabili con decorrenza **dal 2024**;
- la definizione della nuova **regolazione output-based della qualità tecnica e commerciale** dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica in vigore dal 1° gennaio 2024 e del nuovo meccanismo incentivante per l'ottenimento di **contributi pubblici** (i.e. PNRR);
- i meccanismi regolatori e tariffari a sostegno degli investimenti per **l'upgrading e la digitalizzazione delle reti di distribuzione**;

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di Business

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione con
i Clienti

Relazione con
la Comunità

Relazione con
i Fornitori

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

- l'impulso alla diffusione della **mobilità elettrica**, partecipando alle consultazioni pubbliche sull'allocazione dei fondi PNRR per la ricarica fast e ultra-fast oltre che sulle proposte tariffarie di ARERA;
- lo **sviluppo del teleriscaldamento** sia per quanto attiene l'erogazione delle importanti risorse del PNRR sia con riferimento alla nuova regolazione dei prezzi di cessione introdotta da ARERA dal 2024;
- la necessità di inserire nel framework regolatorio una metodologia tariffaria per il riconoscimento dei costi sottesi al **project financing** per il servizio idrico;
- il nuovo perimetro regolatorio proposto dalla Commissione Europea (Direttive 2022/92 e 2023/85) volto a standardizzare e disciplinare più diffusamente l'uso dei **green claim** (contrasto al greenwashing, garanzia di veridicità e affidabilità delle informazioni ambientali fornite dalle imprese).

Sulle tematiche “di frontiera”, A2A è stata coinvolta nei gruppi di lavoro tecnici associativi e nei dialoghi con le Istituzioni in merito allo **sviluppo della filiera nazionale dell'idrogeno, in particolare con riferimento ai bandi PNRR, alle agevolazioni tariffarie per i prelievi da rete con obbligo di connessione di terzi destinati agli elettrolizzatori e allo sviluppo di un sistema di incentivazione per l'idrogeno verde in applicazione delle disposizioni normative del D.lgs 199/2021.**

Nel 2023, il Gruppo ha proseguito il dialogo con Regione Lombardia relativamente agli obblighi di trasparenza legati ai prezzi di conferimento degli impianti di chiusura del ciclo dei rifiuti, classificati come “aggiuntivi” ai sensi della delibera della Giunta 5777 del 21 dicembre 2021. Per quanto concerne le società operative dell'igiene urbana, è stato avviato l'iter di aggiornamento delle *Carte della Qualità del Servizio*, che ha coinvolto – da un lato – i Comuni come Enti territorialmente competenti e – dall'altro – le Associazioni dei consumatori. L'impegno del Gruppo in questo settore si è, inoltre, sostanziato nei contributi offerti, singolarmente o in sede associativa, alla definizione dello schema tipo di bando di gara per l'affidamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani posto in consultazione da parte di ARERA. Infine, la società ha contribuito alla definizione di obblighi di monitoraggio e di trasparenza sull'efficienza della raccolta differenziata e sugli impianti di trattamento dei rifiuti urbani.

Il Gruppo si è adoperato per contribuire a diffondere la “cultura della regolazione” all'interno e all'esterno, quale volano per l'innovazione e la trasparenza dei servizi. Internamente sono stati implementati strumenti di monitoraggio e controllo (come la *Regulatory Review* elaborata semestralmente o la *Regulatory Agenda* redatta in occasione della presentazione del Budget e del Piano Industriale) costantemente

aggiornati, al fine di considerare i potenziali impatti della regolazione sulle società del Gruppo e di prevedere un costante dialogo con le *Business Unit*.

A2A ha anche supportato la stessa ARERA nella sua iniziativa di voler introdurre nel suo **Quadro Strategico 2022-2025** metriche per la valutazione della sostenibilità ambientale dei provvedimenti regolatori e del loro contributo al raggiungimento degli obiettivi dell'**Agenda SDGs 2030 fissati dall'ONU**.

10.2.4

Rapporti con le associazioni ambientaliste e i comitati territoriali

Il Gruppo sviluppa e consolida ogni anno le relazioni con le associazioni ambientaliste e movimenti e comitati dei cittadini che hanno come obiettivo la tutela dell'ambiente, del clima, della biodiversità e del patrimonio naturalistico, a livello nazionale e territoriale.

Il 2023 ha visto un'intensificazione del dialogo e delle attività di advocacy con le associazioni ambientaliste, a partire dalla realizzazione di un'indagine mirata ad approfondire la considerazione del Gruppo presso questi stakeholder, che ha restituito una fotografia dello stato delle relazioni, punto di partenza per definire iniziative e obiettivi condivisi.

In questo senso, è stato **siglato con Legambiente Nazionale APS il Protocollo d'intesa per promuovere la transizione energetica e l'economia circolare nel Paese e nei territori**. Nell'ambito delle attività sviluppate con Legambiente, A2A nel 2023 è stata partner strategico del Forum Nazionale Acqua, con un contributo tecnico sulla gestione innovativa del ciclo idrico integrato: l'impianto di depurazione di A2A Ciclo Idrico di Gavardo è stato selezionato all'interno della piattaforma “Cantieri della Transizione” che l'Associazione ha dedicato agli impianti industriali utili al Paese.

Infine, il **Gruppo A2A è diventato socio di Kyoto Club, think tank ambientalista di livello internazionale** che riunisce le imprese impegnate nella transizione, assumendo il ruolo di coordinamento del Gruppo di Lavoro “Fonti energetiche rinnovabili”.

Le attività di advocacy del Gruppo nel 2023 hanno coperto tutti i territori oggetto di sviluppo, attraverso momenti di confronto strutturati, iniziative di engagement, eventi e incontri con le Associazioni e i Comitati, al fine di contribuire alla costruzione di una solida reputazione, caratterizzata da una relazione di fiducia con le principali associazioni nazionali e con le rispettive declinazioni locali.

In particolare, A2A ha puntato al consolidamento delle relazioni nei territori strategici, assicurando la propria partecipazione alle principali iniziative di stampo ambientalista dedicate all'economia circolare e alla transizione energetica, in particolare in Lombardia, Piemonte e Sicilia, al fine di mantenere vivo il dialogo con le comunità, valorizzando le attività locali e promuovendo i valori della Life Company.

A Milano, Brescia e Bergamo il Gruppo ha, inoltre, mantenuto costante il confronto con i principali attori cittadini attraverso le attività degli Advisory board che si sono concretizzate nelle **Carte dei Consumi Sostenibili**, dedicate alla transizione delle città (si veda anche pag. 81).

10.2.5

Rapporti con le associazioni consumatori

Nel 2023 sono proseguite le iniziative messe in atto a beneficio delle **Associazioni Consumatori** tramite **l'organizzazione di incontri formativi e informativi** relativi a vari argomenti di comune interesse, tra cui la regolazione delle tariffe sul teleriscaldamento, la gestione dei contatori divisionali sul Comune di Brescia e la definizione del percorso di cessazione del mercato tutelato sia per l'energia elettrica che per il gas.

Accogliendo la richiesta di alcune delle principali Associazioni, e a riprova della costante attenzione nei confronti di questi importanti Stakeholder, **A2A Energia ha attivato un Numero Verde** dedicato esclusivamente alle Associazioni dei Consumatori, volto a dare informazioni e sostegno su tutto quanto riguarda le pratiche commerciali ad esse rivolte.

ADR – Risoluzione stragiudiziale delle controversie

Durante il 2023 è proseguita l'attività avviata con l'istituzione del **Protocollo siglato tra A2A e le Associazioni dei Consumatori per la promozione della conciliazione paritetica multiservizi**.

Sono stati svolti regolari incontri con gli altri Organismi firmatari del Protocollo Unico, a conferma del costante impegno a favore di uno strumento che assicura ai consumatori efficacia per la tutela dei propri diritti senza ricorrere a procedimenti giudiziari e prevede iniziative congiunte che puntano a migliorare la conoscenza e l'utilizzo della negoziazione paritetica come processo indipendente, rapido e gratuito.

Durante l'anno la Segreteria di Conciliazione dell'**Organismo ADR A2A-Associazioni consumatori** ha ricevuto 96 richieste, contro le 42 registrate nel 2022, per conto di clienti gas, elettricità e idrico, di cui 89 riguardanti A2A Energia e 2 Acinque Energia legate alla misurazione dei consumi, alla fatturazione e alle presunte modifiche unilaterali dei contratti e 5 relative a problematiche legate ad A2A Ciclo Idrico. Per quanto riguarda il Servizio Conciliazione ARERA gestito da Acquirente Unico, le pratiche ricevute sono state 565 rispetto alle 311 del 2022.

La normativa prevede anche che venga chiamato in conciliazione il distributore, quando la discussione riguarda dati tecnici e nel caso in cui sia necessario ed indispensabile ai fini della corretta ed efficace trattazione della controversia. In questi casi, l'Autorità ha previsto che il distributore convocato abbia l'obbligo di partecipare alla procedura. Sono state registrate 166 convocazioni obbligatorie come ausilio tecnico, contro le 116 del 2022, di cui 144 per Unareti, 20 per LD Reti e 2 per Azienda Servizi Valtrompia.

Analogamente agli scorsi anni, in ottemperanza alle disposizioni contenute nel Testo Integrato Conciliazione di ARERA (TICO), si è provveduto ad organizzare il **corso di formazione e aggiornamento per conciliatori** per il settore idrico, attraverso una piattaforma gestita da Consumers' Forum.

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di Business

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione con
i Clienti

[Relazione con
la Comunità](#)

Relazione con
i Fornitori

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

10.2.6

Investimenti responsabili nella Comunità

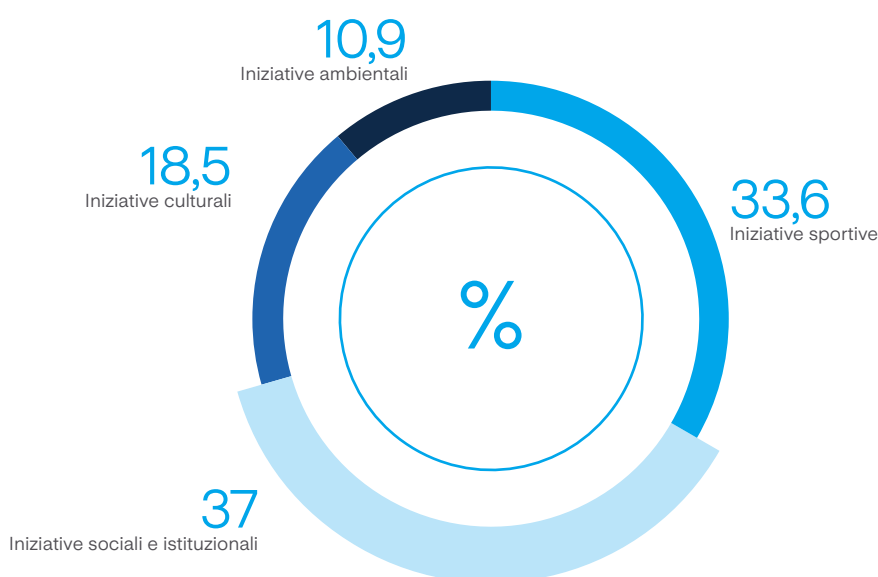
Il Gruppo si impegna costantemente a supportare i territori in cui opera tramite molteplici attività di sponsorizzazione e altre forme di investimento come, ad esempio, i contributi alle tre Fondazioni, AEM, ASM e LGH, che nel corso dell'anno realizzano diverse progettualità specifiche, a favore delle comunità con cui interagiscono. I contributi erogati alle Comunità sono volti alla valorizzazione del territorio attraverso il sostegno ad attività socio-istituzionali, sportive,

culturali e ambientali, in linea con la *purpose* di A2A Life Company.

Nel 2023 il Gruppo ha investito più di due milioni di euro in sponsorizzazioni e quasi un milione in liberalità.

Di seguito è riportata la ripartizione della spesa totale stanziata nel 2023 dal Gruppo, al netto di Acinque, per tipologia di sponsorizzazione.

Figura 59 Sponsorizzazioni per area di attività



Tra le principali **attività socio-istituzionali** di interesse nazionale, a cui il Gruppo A2A ha deciso di aderire, troviamo la *partnership* con Fondazione Giangiacomo Feltrinelli per il progetto Transition Days e la 13ª edizione del Forum UNI-CIG relativo a tecnologie, innovazione e prospettive del sistema gas per una transizione sostenibile. Il Forum, articolato su tre giornate, ha affrontato diverse tematiche tra cui la sicurezza del sistema energetico nazionale, la quantificazione e riduzione delle emissioni di metano, smart meter & smart grids e infine, nel corso dell'ultima giornata, il ruolo dell'innovazione e della ricerca nel settore multi-gas per una transizione energetica sostenibile. A sostegno delle generazioni più giovani, tra le varie sono stati supportati i forum *Young Innovators Business* dell'Associazione Nazionale Giovani Innovatori e *Women Economic Forum* organizzato dall'associazione culturale MUSADOC. A livello

territoriale, in linea con l'attenzione rivolta dal Gruppo ai temi di Diversity & Inclusion, A2A è stata sponsor di "Milano Pride". In aggiunta sono state sostenute molteplici iniziative nei territori di Bergamo, Brescia, Cremona, Milano, Pavia, della Calabria, Sicilia e della Valtellina.

In **campo sportivo**, è proseguita la collaborazione con il PalaleonessaA2A di Brescia, dove A2A ha supportato la Supercoppa Lega Basket Serie A. Il Gruppo ha, inoltre, sponsorizzato il New Basket Brindisi e la Polisportiva Dinamo S.r.l. per la stagione sportiva della Lega Basket Serie A. Inoltre, anche quest'anno, il Gruppo ha continuato la collaborazione con l'Atlantide Pallavolo Brescia, la Stramilano e l'alpinista Marco Confortola. A2A ha supportato altre iniziative e stagioni sportive, di diverse discipline, organizzate nei territori di Pavia, Bergamo, Cremona, Friuli-Monfalcone, Cassano d'Adda, della Valtellina e dell'Hinterland Milanese.

In **ambito culturale** sono state supportate: la stagione teatrale del Centro Teatrale Bresciano e quella concertistica di “Milano Arte Musica”, nonché il Festival “La Milaneseiana”. È altresì proseguito il sostegno al progetto Alleanza per la Cultura e al Festival Pianistico di Brescia e Bergamo. Altre iniziative culturali e di intrattenimento musicale hanno interessato i territori di Brescia e della Valtellina.

Infine, con riferimento alle **sponsorizzazioni ambientali**, sono stati supportati due Forum di interesse nazionale: il 4° Forum regionale per lo sviluppo sostenibile promosso da Regione Lombardia e il Forum Italia Solare. A Milano sono stati inoltre supportati due progetti gestiti dal Comune di Milano volti alla manutenzione delle aree verdi di due rotatorie e il progetto ForestaMI. In particolare, nel 2023 sono stati supportati i progetti “Angoli di biodiversità” presso 4 scuole dell’infanzia di Milano attraverso lo studio e la progettazione di soluzioni basate sulla natura per trasformare i giardini scolastici in ambienti ricchi di biodiversità e arricchire il capitale naturale del quartiere (sono iniziati i lavori che saranno completati nel 2024). Sempre in territorio lombardo e nello specifico a Brescia, A2A è stata sponsor del Festival “Una sola terra”, mentre in Sicilia sono state sponsorizzate le iniziative di Legambiente “Sicilia Carbon Free” e “Sicilia Munnizza Free” e i Forum QualEnergia e Energy Forum.

A2A e le “Giornate dell’acqua” in Valtellina e Valchiavenna

Le Giornate dell’Acqua in Valtellina e Valchiavenna sono state una tappa fondamentale del percorso che il Gruppo ha posto in essere nel 2023 per valorizzare la risorsa idrica, a partire dalla pubblicazione del documentario Acqua in partnership con Will Media e la pubblicazione di 3 Podcast sull’acqua in partnership con Chora Media (si veda anche pag. 249).

Gli eventi promossi in provincia di Sondrio hanno un fitto programma di iniziative volte a promuovere buone pratiche per il corretto utilizzo, la riduzione delle perdite, il recupero, il riuso e il miglioramento dei servizi dedicati ai cittadini. Le centrali di Grosio e Mese hanno aperto le proprie porte per condividere con la comunità locale e i visitatori l’importanza della risorsa idrica e il ruolo centrale che riveste nel territorio.

Ma non solo: le centrali di Fraele e Mese si sono trasformate in piste da ballo grazie ai DJ set Krakatoa e Saturnino, che hanno intrattenuto le valli con più di 7 ore di musica. Le giornate sono state inaugurate dal concerto di Paolo Fresu e Omar Sosa a Bormio, organizzato all’interno della ventiquattresima edizione de La Milaneseiana.

Il tutto ha visto la partecipazione di più di 2mila persone ai diversi momenti di sensibilizzazione proposti.

Le Fondazioni del Gruppo

Le Fondazioni del Gruppo A2A agiscono con attenzione alla dimensione sociale, promuovono iniziative culturali per la crescita complessiva delle comunità, sostengono la ricerca scientifica e lo sviluppo sostenibile. Tutela della memoria storica e tensione verso il futuro si uniscono in un progetto coerente e di ampio respiro nell’ambito del contesto territoriale di presenza del Gruppo. Dal 2022 tutte le Fondazioni sono iscritte al RUNTS - Registro Unico Nazionale del Terzo Settore.

Fondazione AEM

Fondazione AEM dal 2007 conserva e valorizza la memoria storica e la cultura aziendale di AEM. Le aree di attività in cui opera la Fondazione sono l’educazione ambientale, la tutela e la valorizzazione del patrimonio storico di AEM, la formazione e la ricerca scientifica nei territori di Milano e della Valtellina.

In seguito all’inaugurazione nel 2022 dell’**AEMuseum**, il museo d’impresa dedicato all’immenso *heritage* di Fondazione AEM, nel corso del 2023 è stata progettata e realizzata una seconda area espositiva che ha come principio fondante l’utilizzo del patrimonio storico per comprendere il presente e proiettare i visitatori verso il futuro, anche attraverso gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell’Agenda ONU 2030.

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di Business

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione con
i Clienti

Relazione con
la Comunità

Relazione con
i Fornitori

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

La nuova area museale è frutto di un **attento lavoro di recupero, valorizzazione ed efficientamento energetico** della precedente area didattica. Esteso su circa **200 metri quadrati**, questo nuovo spazio museale è formato da **4 exhibit interattivi**: 2 ledwall, un totem, un hub educativo e un periscopio digitale che coinvolgono il pubblico in maniera dinamica tra le testimonianze della storia di AEM e le numerose iniziative culturali e scientifiche della Fondazione.

Iniziativa: Incontri con la Storia 2023

Tra le iniziative più significative, il ciclo ***Incontri con la Storia***, composto da tre appuntamenti promossi in collaborazione con **Fondazione Corriere della Sera**, ha voluto porre l'attenzione sulle sfide della contemporaneità, prendendo spunto dalla storia e dal patrimonio culturale di AEM per arrivare ad interpretare le trasformazioni in atto oggi nel **campo della cultura, della società e del sociale**.

Nel primo degli incontri è stato ricordato il poeta-regista **Nelo Risi** con la proiezione del lungometraggio "Andremo in città" (1966), mentre nel secondo appuntamento, anche grazie agli interventi del Presidente di A2A, Roberto Tasca, e della Assessora ai Servizi Civici del Comune di Milano, Gaia Romani, è stata posta attenzione al tema del **welfare aziendale**.

Nel terzo appuntamento, tenutosi a inizio 2024, si è discusso, insieme alla Vicesindaco di Milano – Anna Scavuzzo – e al Direttore People di A2A, su quanto le imprese possono oggi contribuire al processo di emancipazione e di rivendicazione dei diritti delle donne per un'effettiva **uguaglianza di genere**.

Ospiti celebri hanno contribuito all'ottima riuscita degli eventi, testimoniati da uno straordinario successo di pubblico, e che hanno fatto registrare il tutto esaurito nell'Auditorium di Fondazione AEM e raggiungendo con lo streaming di Corriere.it oltre 1 milione di visualizzazioni.

Fondazione ASM

Fondazione ASM è un ente filantropico che, dal 1999, sostiene progetti in ambito culturale e sociale nei territori di Brescia e Bergamo.

La Fondazione è partner attiva di numerose iniziative promosse da associazioni di volontariato, da imprese sociali e da altre fondazioni.

Opera per ridurre le disuguaglianze e costruire sostenibilità contribuendo alla formazione di una società aperta e sensibile alla tutela dell'ambiente.

Iniziativa: Brescia Bergamo Capitale Italiana della Cultura 2023

Nel corso del 2023, Fondazione ASM è stata coinvolta nel sostegno a numerose iniziative che hanno animato le città di Brescia e di Bergamo in occasione della straordinaria opportunità data dall'essere Capitale Italiana della Cultura.

In ambito sociale la Fondazione ha sviluppato la propria linea progettuale C.A.D. (comunità amiche della disabilità) favorendo l'analisi dei territori rispetto alla loro capacità di supportare le persone con disabilità.

Nel 2023 sono state concluse le indagini in due ambiti nella provincia di Brescia e una fuori regione.

Nel contempo, è proseguito il rapporto con gli enti del territorio, ai quali è stato fornito supporto per lo sviluppo delle loro progettualità.

Fondazione LGH

Fondazione LGH, dal 2021, contribuisce alla realizzazione degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite, promuovendo nei territori di riferimento - Crema, Cremona, Lodi, Ovest Bresciano e Pavia - la ricerca scientifica e lo sviluppo di progetti di transizione energetica, economia circolare, energie rinnovabili e bioenergie, smart agriculture, smart land e smart grid.

Inoltre, attraverso erogazioni liberali, la Fondazione sostiene progetti sociali e culturali sul territorio.

Iniziativa: Road Show

Nel 2023, la Fondazione ha realizzato un **Road Show con tappe in ogni territorio di riferimento**, coinvolgendo gli stakeholder territoriali, evidenziando la forte connessione tra la Fondazione e le comunità in cui opera e portando all'attenzione il sostegno dato ad iniziative di valore al fine di farle conoscere e stimolare la nascita di nuove sinergie.

La Fondazione ha sostenuto progetti scientifici per la realizzazione di una Comunità Energetica Rinnovabile (CER) nell'area omogenea cremasca e per la valorizzazione di biostimolanti da digestato. Sono stati inoltre pubblicati i primi due bandi in collaborazione con il Consorzio Italiano Biogas e con l'Osservatorio Smart AgriFood del Politecnico di Milano: Sustainable agriculture – fertilizzanti da digestato e Carbon farming – innovazione digitale e sostenibilità.

“Light is life. Festa delle luci A2A” per bergamo brescia capitale italiana della cultura 2023

A2A ha dato un importante contributo a **Bergamo Brescia Capitale Italiana della Cultura 2023** con “Light is Life. Festa delle Luci A2A”, un progetto inedito nato con l’ambizioso obiettivo di offrire alle comunità un evento popolare e di elevata qualità artistica, in grado di valorizzare l’importante patrimonio monumentale e paesaggistico locale e al tempo stesso di veicolare messaggi di sostenibilità ambientale e sociale.

Patrocinata dai Comuni di Brescia e Bergamo, **la Festa delle Luci A2A** ha voluto ricreare delle vere e proprie gallerie d’arte a cielo aperto, con un percorso di 30 opere, che ha visto protagonisti **17 artisti internazionali**. Nella seconda data bresciana del festival, la protagonista è stata la **Fonte di Mompiano**, che è stata al centro dell’innovativa performance “**DREAM. Una fonte che dà spettacolo**”, un progetto originale creato per A2A da Teatro IDRA, che ha visto l’unione di artisti di diverse discipline per dar vita ad un’installazione contemporanea, di forte impatto emotivo, dove la fonte e l’acqua sono diventate anche metafora della forza vitale.

Dopo i primi appuntamenti nelle due città, lo spin off estivo del festival si è tenuto a **Monte Isola**, scelta come luogo iconico tra le due province, al centro del Lago di Iseo, in cui sono stati protagonisti il **Terzo Paradiso dell’energia**, ispirato al celebre segno del **Maestro Michelangelo Pistoletto** e le iconiche ballerine del Direttore Artistico Angelo Bonello. Grazie alla partnership con Cittadellarte – Fondazione Pistoletto, inoltre, sul territorio è stato sviluppato un palinsesto di iniziative legate al concetto di equilibrio tra uomo e natura, tra le quali un progetto di sensibilizzazione delle scuole, con focus sulla povertà energetica e sul consumo responsabile dell’energia e il **Rebirth Forum** “Terzo Paradiso dell’Energia”, finalizzato alla creazione di una comunità energetica a servizio del territorio.

Light is Life ha rappresentato anche un esempio di consapevolezza e di doppia efficienza, ambientale e sociale, perseguendo due importanti obiettivi: promuovere **l’uso consapevole dell’energia e sostenere le attività del Banco dell’Energia**, da anni concretamente impegnato a contrastare la povertà energetica. Grazie alle iniziative collaterali attivate durante la Festa delle Luci di febbraio, sono stati raccolti **230mila euro per sostenere progetti di sostegno** alle famiglie in difficoltà nei territori di Brescia e Bergamo.

L’unicità del progetto ha fatto sì che i numeri registrati nel corso dei diversi appuntamenti del Festival siano stati straordinari: **oltre 677mila visitatori, 700 uscite su stampa e televisione, 8 milioni di impression sui social media**, nonché un gradimento molto elevato da parte degli spettatori, che si sono dichiarati per il 95%, molto o estremamente soddisfatti dell’esperienza vissuta, apprezzamento che ha trovato riscontro anche nelle recensioni apparse sulle testate di arte e design.

Attraverso una ricerca commissionata a Nomisma, è stato stimato in 50 milioni di euro l’indotto economico generato, direttamente e indirettamente, da Light is Life.

A chiusura dell’anno, **Big Ballerina** di Angelo Bonello, una delle opere più iconiche di Light is Life, alta 10 metri e illuminata da 1.200 luci led, ha avuto l’onore di chiudere la sua tournée a Milano, restando in mostra dal 17 dicembre al 7 gennaio 2024 sulla terrazza del teatro più prestigioso del mondo, il **Teatro alla Scala**.

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di Business

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

**10
Capitale
Relazionale**

Relazione con
i Clienti

[Relazione con
la Comunità](#)

Relazione con
i Fornitori

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

10.2.7

Educazione ambientale

Come Life Company, il Gruppo sostiene il **mondo della scuola** e si impegna a diffondere e promuovere i valori della sostenibilità tra le **giovani generazioni**, **offrendo strumenti educativi e percorsi formativi, coinvolgendo i piccoli e i giovani** affinché possano acquisire le conoscenze necessarie per diventare protagonisti della transizione ecologica.

La scuola e i docenti sono il punto di riferimento dell'offerta didattica e gli interlocutori ideali per trasmettere a ragazze e ragazzi il patrimonio di **conoscenze** di cui dispongono le società del Gruppo, che avviene attraverso il **portale A2A per le scuole**.

Grazie ai materiali messi a disposizione, docenti, studenti e studentesse delle scuole di ogni ordine e

grado, possono apprendere e capire come poter dare il proprio contributo per raggiungere il traguardo della transizione ecologica.

Nel 2023, Il Gruppo ha coinvolto **106 mila tra studenti e docenti** (+34% rispetto ai 79.000 coinvolti nel 2022) in progetti di educazione ambientale e sostenibilità a livello nazionale e territoriale, anche attraverso la collaborazione con partner e stakeholder istituzionali.

Nell'anno A2A, in collaborazione con Deascuola, ha portato a termine **un percorso formativo gratuito per docenti e studenti mettendo in risalto la multidisciplinarietà delle professioni green del futuro**. Il percorso, strutturato in un ciclo di 10 webinar, ha raggiunto 5.670 docenti e 15.160 studenti.

Storie Sostenibili

Il progetto nazionale Storie Sostenibili, dedicato alle scuole secondarie di secondo grado, ha permesso alle classi di mettersi alla prova sui temi dell'economia circolare e transizione energetica realizzando un podcast di classe nel quale raccontare in modo creativo una storia di sostenibilità, diventando così

divulgatori tra i propri coetanei. Grazie al progetto, è stato possibile dare voce e ascoltare le conoscenze, idee e consigli di una generazione sensibile alla salvaguardia del Pianeta. I numeri del contest: 52 classi iscritte; 1.300 studenti iscritti; 3 classi vincitrici e premiate al Giffoni Film Festival 2023.

Le scuole primarie e secondarie di primo grado sono state coinvolte in una prova educativa nazionale dedicata con la seconda edizione del progetto **Ecogame** che ha sensibilizzato le classi partecipanti sui principi dell'Agenda 2030, con un'attenzione particolare alla tematica **dell'economia circolare**, in chiave di *gamification*, diffondendo buone abitudini e pratiche da applicare nella vita di tutti i giorni.

Al game hanno partecipato **5.000 giocatori** da tutta Italia. Delle 357 classi aderenti, 6 sono state le vincitrici, premiate con buoni d'acquisto per materiale didattico.

In ambito formativo, sono 27 le scuole e 988 gli studenti di tutta Italia iscritti al **Liceo della Transizione Ecologica e Digitale (TRED)**, iniziativa promossa dal Consorzio ELIS, con il sostegno di A2A e di altre realtà aziendali italiane. Il Liceo TRED offre un percorso di studi innovativo nella didattica e nei contenuti, coniugando lo studio delle discipline STEM (Science, Technology, Engineering and Mathematics) a studi in campo umanistico.

In ambito formativo, con il **percorso PCTO** di A2A, il Gruppo offre una formazione che include aspetti tecnici, legati al business di riferimento e lo sviluppo di soft skills e competenze nell'innovazione.

Il percorso formativo PCTO, al quale nel 2023 hanno partecipato **12.111 studenti**, è un progetto di **40 ore certificate**, dedicato a istituti tecnici e licei, per apprendere le competenze necessarie per le professioni nel settore energetico. Il corso prevede un percorso multimediale che verte sulle tematiche di sostenibilità ambientale e **project work operativi**.

Nella consapevolezza che l'attività di educazione ambientale non si esaurisca in aula, il Gruppo è attivo sui territori, in contatto con il contesto in cui le proprie attività si sviluppano, in una logica di comunità e condivisione. Per questa ragione, le **visite guidate agli impianti** di A2A rappresentano un elemento fondamentale della proposta educativa, permettendo ai visitatori di scoprire le infrastrutture presenti nei propri territori, interagire con esperti e tecnici del settore e conoscere i servizi essenziali che operano per rendere il futuro del Paese più sostenibile.

Nel corso del 2023 le visite agli impianti del Gruppo sono tornate ad aumentare rispetto all'anno precedente, con circa 15.700 studenti e docenti partecipanti.

Per diffondere la conoscenza sul funzionamento e sul valore degli impianti di A2A, sono stati realizzati dei **virtual tour online**, ovvero ricostruzioni in 3D di alcuni impianti del Gruppo con l'obiettivo di raccontare e visualizzare i processi che avvengono al loro interno. Nel corso del 2023, sono stati realizzati due nuovi viaggi virtuali, uno dedicato al Termoutilizzatore di Brescia e uno ispirato all'impianto eolico di Grighine e fotovoltaico di Macchiareddu.

Infine, è proseguita la collaborazione del Gruppo con **Intercultura**, che ha permesso l'erogazione di 28 borse di studio a giovani meritevoli delle scuole secondarie di secondo grado, offrendo loro l'opportunità di vivere in estate un viaggio d'istruzione in Irlanda dedicato alle materie STE(A)M. Al bando per quest'anno scolastico, si sono iscritti in totale 140 studenti.

Life Talks: riflettere e informare sulla gestione responsabile delle risorse

A2A, in partnership con l'Università di Scienze Gastronomiche di Pollenzo (CN) - centro di eccellenza per lo studio della sostenibilità e sovranità dei sistemi alimentari - ha avviato un percorso accademico con il coinvolgimento di *key opinion leaders* ed esperti del mondo scientifico per indagare il rapporto tra elementi naturali e benessere umano nella sua sintesi più essenziale: l'alimentazione.

L'iniziativa ha previsto la realizzazione di due convegni per promuovere la riflessione sulla gestione responsabile delle risorse e la salvaguardia dei fattori necessari alla vita attraverso gli appuntamenti dedicati all'Acqua e all'Ambiente.

L'impegno del Gruppo per contribuire al futuro sostenibile delle nuove generazioni si concretizza anche nel promuovere una visione del mondo più rispettosa dell'ambiente, dei territori e delle persone, rivolgendosi anche al pubblico degli studenti universitari dell'ateneo di Pollenzo.

I contenuti e gli spunti emersi sono stati raccolti negli atti del convegno destinati a studenti e comunità scientifica. Sono state inoltre realizzate 2 serie podcast dal titolo *Non c'è vita senza acqua* e *Non c'è vita senza terra*, in collaborazione con Chora Media, con un linguaggio divulgativo e una modalità di fruizione accessibile a un ampio pubblico. Oltre ai podcast è stato pubblicato un documentario breve a tema ACQUA in collaborazione con la redazione di Will che ha raggiunto più di mezzo milione di persone.



Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di Business

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione con
i Clienti

Relazione con
la Comunità

Relazione con
i Fornitori

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

10.2.8

Comunicazione esterna

Il 2023 è stato caratterizzato da una accelerazione dell'ampio progetto di ristrutturazione dell'ecosistema digitale di Gruppo, con l'obiettivo di adottare un approccio *customer centric* in grado di semplificare e chiarire nel tempo le interazioni dei cittadini e dei clienti con le *property* digitali del Gruppo.

Il percorso, avviato nel 2022, si è concentrato non solo nella riprogettazione di importanti siti web del Gruppo ma anche nell'integrazione di diversi siti minori esistenti all'interno del nuovo hub www.gruppoa2a.it andato online nel 2022. Tale attività è stata pianificata in coerenza alla necessità di semplificare, ottimizzare e accentrare i numerosi contenuti e *touch point* a favore dell'utente finale. Nell'ambito dell'evoluzione del sito www.gruppoa2a.it, diverse sono state le novità sia dal punto di vista contenutistico che funzionale.

Una attività significativa è stata, ad esempio, la realizzazione e pubblicazione di un bilancio interattivo all'interno della sezione "Investor relations". La nuova area racconta il percorso industriale del Gruppo, offrendo diverse informazioni e dati dedicati agli investitori. Dal punto di vista editoriale, il sito è stato caratterizzato da un forte incremento di "storie" con l'obiettivo di raccontare il percorso di transizione ecologica della società anche attraverso la voce delle sue persone.

L'attività editoriale è stata inoltre caratterizzata dalla pubblicazione di podcast e video-documentari sui temi della risorsa idrica e della rigenerazione delle risorse naturali.

In aggiunta, il sito www.gruppoa2a.it ha ricevuto alcuni **importanti riconoscimenti**, tra cui la nomination tra i siti "top 5" a livello mondiale nella categoria "Websites and mobile sites - Corporate Communications" dei **Webby Awards** e si è classificato nella **categoria GOLD della ricerca .trust by Lundquist**, che premia le aziende che hanno dimostrato un forte impegno per la trasparenza della propria comunicazione con uno scopo chiaro e una narrazione in grado di coniugare visione strategica, impegni di sostenibilità, investimenti in innovazione e capacità di attrarre e coinvolgere talenti. Infine, è stato riconosciuto **miglior sito nella categoria "Automotive & Energy"** agli IKA Awards di Media Key.

A dimostrazione dell'impegno della società in termini di sostenibilità e riduzione delle emissioni, il sito ha ricevuto la **certificazione come "Energy efficient website"** da Karma Metrix.

Nel corso dell'anno sono stati inoltre riprogettati e pubblicati tre siti del Gruppo:

- il sito dedicato al mondo dell'innovazione e alle startup: <https://innovation.gruppoa2a.it/it>;
- il sito dedicato alle Scuole, arricchito con nuove funzionalità e un'area riservata per i docenti: <https://scuole.gruppoa2a.it/it>;
- il sito di Unareti, totalmente rinnovato non solo dal punto grafico ma soprattutto funzionale grazie a un'area dedicata ai servizi digitali della società: www.unareti.it.

Il Gruppo è presente sui seguenti **canali social**: Facebook, LinkedIn, Twitter, Instagram e YouTube. La comunicazione attraverso i 18 profili social attivi, con una **fanbase di oltre 413.308 utenti, cresciuta del 23,5% rispetto al 2022**, permette un contatto più diretto con i cittadini e i clienti, informandoli su temi centrali per il Gruppo quali, ad esempio, la transizione energetica, l'economia circolare e la sostenibilità.

Inoltre, sono stati avviati diversi flussi di **social media caring** per intercettare tempestivamente le necessità e le segnalazioni da trasmettere ai canali di customer care: complessivamente, sono state prese in carico circa 38.820 richieste pervenute da parte degli utenti delle piattaforme social.

L'attività, inoltre, permette di intercettare e raccogliere le principali tematiche discusse in rete, cogliendo spunti per progettare nuovi servizi e prodotti.

Infine, nel corso del 2023, l'attività di Ufficio Stampa ha prodotto **circa 530 comunicazioni ai media, con una crescita di oltre il 20% rispetto all'anno precedente**. Sono state oltre 250 le occasioni di incontro con i giornalisti, fra interviste e colloqui one-to-one, conferenze stampa e press visit.

Banco dell'energia

Nel 2023 è stato possibile consolidare la mission del Banco dell'energia, grazie alla realizzazione di numerosi nuovi progetti su tutto il territorio nazionale e alla promozione del **Manifesto “Insieme per contrastare la povertà energetica” che ha visto l'adesione di nuovi stakeholder, raggiungendo più di 70 firmatari**. In aggiunta, il 2023 è stato anche un anno importante dal punto di vista dei riconoscimenti, in quanto Banco dell'energia ha ottenuto il **Patrocinio da parte del Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza energetica**.

Con più di 20 interventi distribuiti tra Nord, Centro e Sud, il 2023 per il Banco dell'energia, è stato un anno particolarmente importante. L'iniziativa “Energia in periferia” ha avuto seguito in molti altri territori italiani **e oltre un migliaio di famiglie hanno beneficiato di un aiuto economico per il pagamento delle proprie bollette luce e/o gas emesse da qualunque operatore energetico**. Sono stati inoltre organizzati per queste famiglie specifici incontri formativi finalizzati a sensibilizzare sul tema del risparmio energetico, sull'ottimizzazione dei consumi e sulla riduzione delle spese legate alle utenze luce e gas.

I progetti di sostegno realizzati nel 2023 sono stati:

- “**Energia in Comune - Piacenza**” con Fondazione di Piacenza e Vigevano;
- “**Condomini Solidali**” a Roma con Comunità di Sant'Egidio e JTI;
- “**Energia in Periferia**” in Umbria, in collaborazione con JTI;
- “**Energia in Periferia**” a Cremona con Fondazione LGH;
- “**Energia in Periferia**” a Palermo e Milano con Intesa San Paolo;
- “**Energia in Periferia**” a Napoli e Torino con Eni Plenitude;
- “**Energia in Comune**” a Fermo con Energean;
- “**Energia in Periferia**” Abruzzo con Metamer;
- “**Energia in Periferia**” in Brianza con AEB
- “**Energia in Periferia**” a Cagliari con Edison.

Tra gli obiettivi e interventi del Banco c'è stato anche quello di integrare le attività di sostegno al reddito con **interventi di efficientamento energetico**. Infatti, nel corso dell'anno è stato lanciato il progetto “**Energia in Cooperativa**” a Villaggio Barona – Milano con A2A Illuminazione Pubblica, Signify e Fondazione AEM, che ha visto la realizzazione di un nuovo impianto di illuminazione per il giardino comunitario “Milano green way”.

Il 2023 è stato anche l'anno che ha visto lo sviluppo di progetti riguardanti le Comunità Energetiche. A novembre è stata infatti inaugurata la **Comunità Energetica Rinnovabile e Solidale “Le Vele” promossa dall' Istituto Leonarda Vaccari di Roma**, in collaborazione con Edison, e avviata la realizzazione della **Comunità Energetica Rinnovabile e Solidale “La Rotonda” di Baranzate (MI)**, in collaborazione con Next Energy Foundation e Fondazione AEM.

Ad oggi, Fondazione Banco dell'energia ha raccolto e donato **10 milioni** di euro che hanno permesso sostegno a più di **13.000 famiglie**, con oltre **70 progetti territoriali**. Nei prossimi anni, con un piano di sviluppo ben definito, Banco dell'Energia vuole rafforzare la propria posizione di punto di riferimento nazionale sul tema della povertà energetica, proseguendo nella realizzazione di progetti innovativi e sempre più efficaci e nella sensibilizzazione su questa tematica, continuando a interagire con tutti i soggetti strategici. Per maggiori informazioni e per visionare il Bilancio Sociale della Fondazione Banco dell'energia si rimanda al sito www.bancodellenergia.it.

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di Business

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione con
i Clienti

Relazione con
la Comunità

Relazione con
i Fornitori

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

Relazione con i fornitori

Il contesto di riferimento

Solo negli ultimi tre anni, è stato consumato, a livello globale, metà del budget di carbonio che ci protegge da un futuro nel quale l'aumento di temperatura rispetto ai livelli preindustriali sia contenuto entro 1,5°C.

Per invertire questa tendenza e prevenire gli impatti sempre più attuali e gravi direttamente connessi ai cambiamenti climatici, è necessario definire obiettivi di decarbonizzazione ambiziosi che tengano in considerazione tutti i possibili fronti su cui è necessaria un'azione climatica. Tra questi, le catene di approvvigionamento, che rappresentano circa il 60% delle emissioni globali e l'80% dell'impronta di un'azienda media¹, sono tra i più critici, anche in termini di coinvolgimento e sensibilizzazione degli attori coinvolti.

Per accelerare i progressi verso gli obiettivi climatici definiti dall'UE, le istituzioni europee hanno introdotto importanti iniziative tra cui il **Carbon Border Adjustment Mechanism (CBAM)** che si pone l'obiettivo di affrontare la delocalizzazione delle emissioni di carbonio, ossia il fenomeno per il quale le aziende con sede nell'UE spostano la produzione ad alta intensità di carbonio all'estero, in Paesi in cui vigono politiche climatiche meno rigorose rispetto a quelle comunitarie, o quando i prodotti dell'UE vengono sostituiti da importazioni a maggiore intensità di carbonio. Per rispondere a normative ambiziose come il CBAM è fondamentale che le aziende abbiano una visione chiara e completa dell'impronta di carbonio dei propri prodotti lungo l'intera catena del valore, in modo da identificare i principali contributi emissivi lungo la value chain e definire interventi di riduzione nelle diverse fasi del ciclo di vita del prodotto, in collaborazione con i propri partner commerciali, tramite iniziative specifiche di ingaggio e tavolo ad hoc. Queste iniziative permettono di migliorare la qualità dei dati su cui si fonda la misurazione delle emissioni Scope 3 e di collaborare più strettamente con i fornitori per produrre prodotti a basse emissioni di carbonio². Sempre in ambito di iniziative europee, a dicembre 2023 il Parlamento e il Consiglio Europeo hanno raggiunto un accordo sulla proposta di **Corporate Sustainability Due Diligence Directive (CSDDD)** che richiede alle aziende di implementare un processo strutturato e formale di

Due Diligence lungo la catena del valore, comprendente i partner commerciali a monte dell'impresa e in parte le attività a valle, come la distribuzione o il riciclaggio³ e che consideri tematiche afferenti la sfera sociale – e in particolare la verifica del rispetto dei diritti umani nell'ambito delle attività lavorative – e quella ambientale. Questa novità normativa è molto importante se si considerano i risultati emersi dal **"2023 Corporate Human Rights Benchmark Insights Report"** dove si rileva che nonostante più di tre quarti (77%) delle aziende valutate dichiarano un chiaro impegno a rispettare i diritti umani, non sempre questi impegni vengono messi in pratica: si pensi ad esempio che solo il 34% delle aziende analizzate ha definito delle chiare regole in materia di diritti umani e prevede attività formative specifiche su questi temi.

La nuova Direttiva impegnerà le aziende a realizzare le opportune misure di mitigazione e prevenzione degli impatti negativi, effettivi e potenziali identificati nell'ambito del processo di Due Diligence. La Direttiva, che dovrebbe essere approvata nel corso del 2024, introduce la responsabilità civile verso le società che violano i diritti umani o gli standard ambientali: in particolare, le persone vittime potranno intentare le opportune azioni legali e chiedere un risarcimento presso il tribunale europeo. Inoltre, appositi organi di vigilanza nazionali potranno sanzionare le imprese, con ammende fino al 5% del fatturato globale, che non applicano correttamente le procedure di due diligence⁴.

<https://www.worldbenchmarkingalliance.org/publication/chrb/>

<https://www.worldbenchmarkingalliance.org/publication/chrb/findings/clear-responsibility-and-capacity-building-is-key-for-translating-commitments-into-action/>

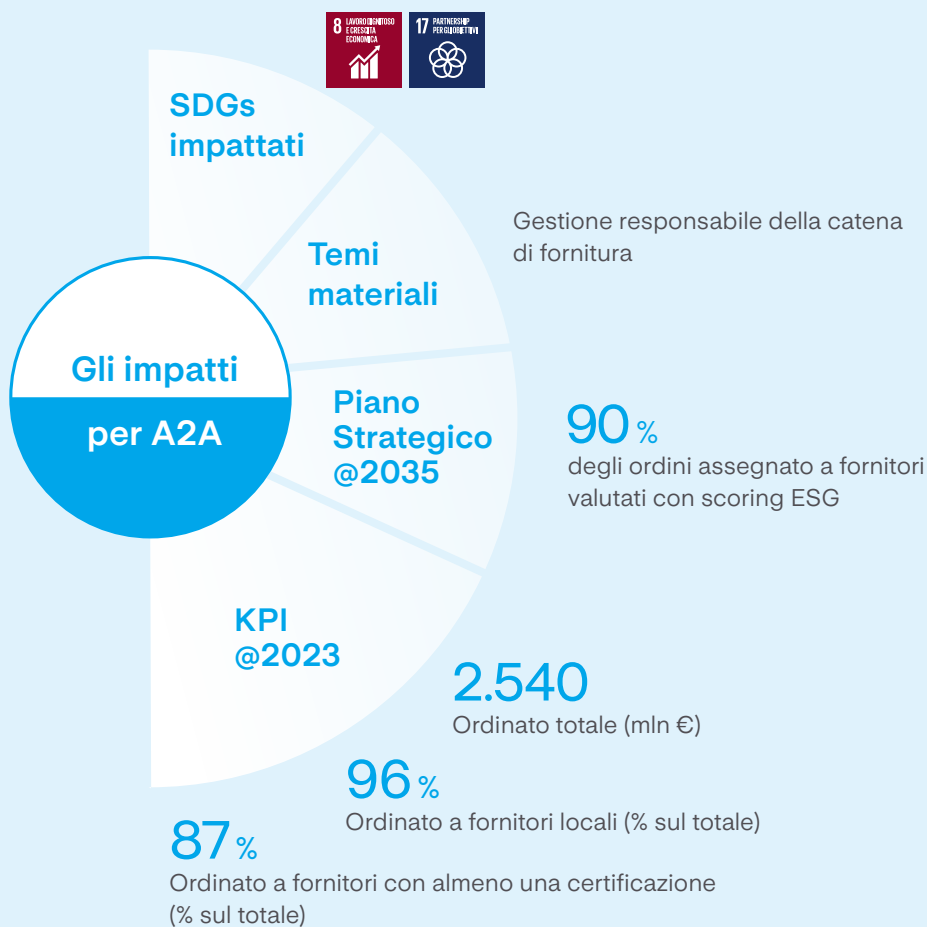
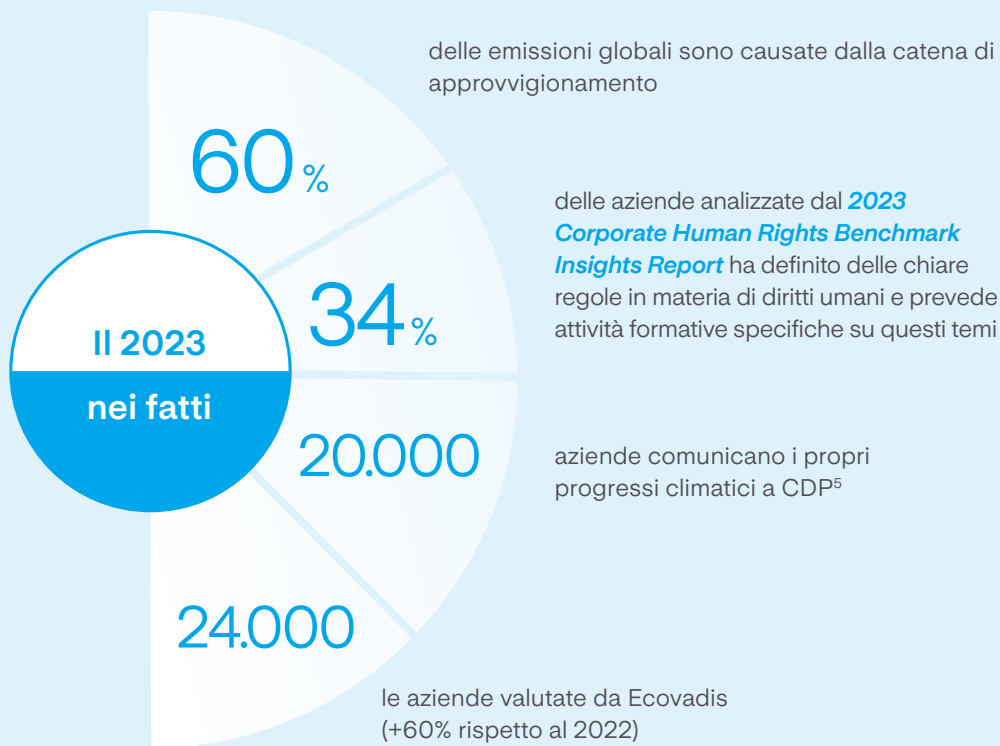
<https://www.worldbenchmarkingalliance.org/publication/chrb/findings/some-companies-show-that-transformative-change-is-possible-within-five-years/>

1. <https://resources.ecovadis.com/environment/carbon-action-report-2023>

2. <https://resources.ecovadis.com/environment/carbon-action-report-2023>

3. <https://www.consilium.europa.eu/en/press/press-releases/2023/12/14/corporate-sustainability-due-diligence-council-and-parliament-strike-deal-to-protect-environment-and-human-rights/>

4. <https://www.eticanews.it/csddd-ce-laccordo-non-la-finanza/>



5. <https://resources.ecovadis.com/environment/carbon-action-report-2023>

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo Modello di Business

2 Governance

3 La Strategia sostenibile di A2A

4 Stakeholder engagement e analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione con i Clienti

Relazione con la Comunità

Relazione con i Fornitori

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index

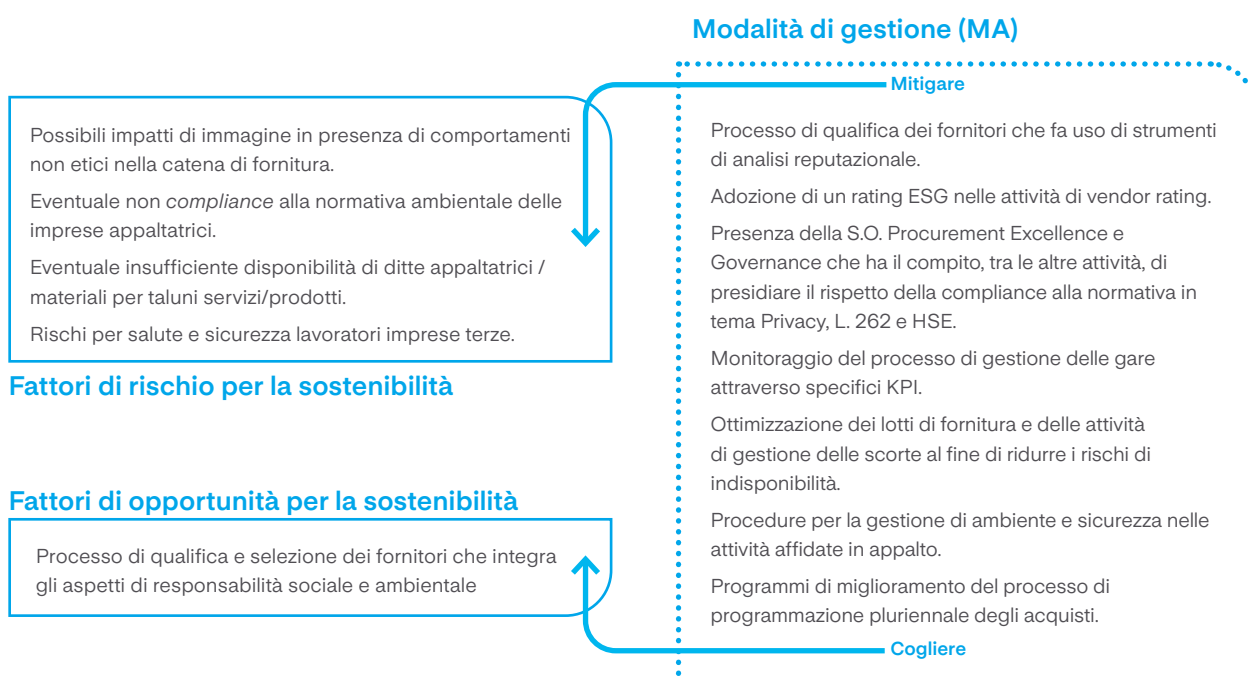
TCFD Content Index

TEMA: Gestione responsabile della catena di fornitura

Il Gruppo promuove una gestione responsabile lungo tutta la catena di fornitura, incentivando pratiche sostenibili tra i fornitori e assicurandosi che questi ultimi rispettino i principi di correttezza, legalità e trasparenza. A tal fine, A2A adotta politiche di qualifica e selezione dei fornitori, dei collaboratori e dei partner commerciali

che prevedono l'integrazione di criteri di sostenibilità sociale e ambientale, stimolando il miglioramento dell'affidabilità e della sicurezza nell'erogazione dei servizi forniti e contribuendo a migliorare la performance ambientale e sociale del Gruppo lungo tutta la supply chain.

#Sustainable procurement #diritti umani #Sensibilizzazione catena di fornitura





Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di *Business*

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
*Stakeholder
engagement*
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione con
i Clienti

Relazione con
la Comunità

*Relazione con
i Fornitori*

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
*Content
Index*

TCFD
*Content
Index*

La catena di fornitura del Gruppo

12.090 è il numero di ordini emessi nel 2023 per forniture, servizi e lavori dalle società del Gruppo, per un valore complessivo di 2.540.587.503 di euro.

Circa il 96% del valore dell'ordinato deriva da operazioni con fornitori italiani e il 62%⁶ dell'ordinato è stato assegnato tramite procedura di gara.

Figura 60 Valore dell'ordinato per Business Unit

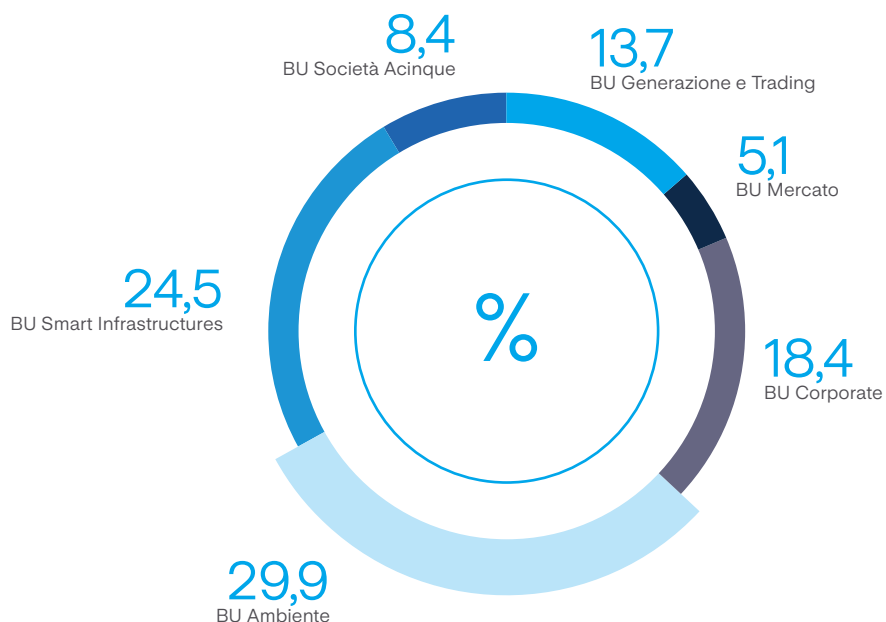
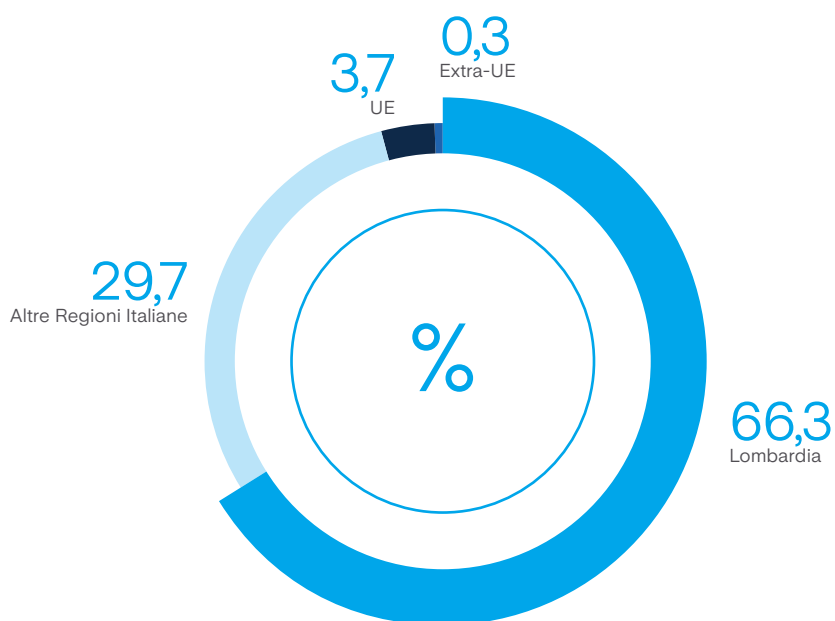


Figura 61 Ripartizione geografica dell'ordinato (in percentuale sul totale) con Acinque



6. La percentuale fa riferimento esclusivamente all'ordinato del Gruppo A2A al netto delle società extra-perimetro

Gestione responsabile della catena di fornitura

A partire dal 2021, A2A e tutte le società del Gruppo hanno adottato la **policy di Responsible Procurement** per rendere la gestione degli acquisti più sostenibile. L'obiettivo è quello di creare una filiera responsabile che integri criteri di sostenibilità in ogni fase, dalla selezione alla valutazione della performance dei fornitori. L'azienda promuove inoltre l'utilizzo di processi di acquisto equi e trasparenti, che favoriscano la concorrenza e la collaborazione tra le diverse parti coinvolte.

L'impegno del Gruppo A2A si concretizza con progettualità e iniziative di differente natura che spaziano dall'adozione di un processo di *vendor rating* integrato con metriche e parametri ESG, alla promozione di pratiche di responsabilità sociale e ambientale tra i fornitori attraverso progetti ad hoc, volti a migliorare le performance e i processi ESG lungo tutta la catena di fornitura.

A partire dal 2021, il Gruppo A2A ha avviato il progetto di **Sustainable Procurement** che ha l'obiettivo di integrare la valutazione di sostenibilità nella selezione e nel rating dei fornitori. La valutazione dei fornitori è effettuata utilizzando il data provider "EcoVadis" ("rater ESG") - azienda leader in valutazioni di sostenibilità aziendali. La metodologia di EcoVadis si basa - e viene continuamente aggiornata - su standard internazionali di sostenibilità (UNGC, GRI, ISO e altri), che sono stati utilizzati per identificare 21 indicatori a copertura di quattro pilastri principali: Ambiente, Lavoro e Diritti Umani, Etica e Approvvigionamento Sostenibile. Per ogni parametro, il rater ESG esprime un punteggio che contribuisce alla valutazione di sintesi finale. La valutazione inoltre cambia in considerazione dell'industria di riferimento, del Paese e della dimensione dell'azienda valutata.

Oltre ad ampliare quanto più possibile la copertura dei fornitori che pubblicano la propria *scorecard*, il progetto punta al **miglioramento continuo** delle performance ESG dei fornitori attraverso la proposta di azioni di sviluppo che verranno valutate e rispetto alle quali viene proposto un set di raccomandazioni che potranno consentire un incremento dello score ESG. Il cosiddetto "**Corrective Action Plan**" viene costruito sulla base dell'urgenza dell'azione di miglioramento suggerita (alta, media o bassa priorità) e dell'ambito di intervento (ambiente, lavoro e diritti umani, etica o acquisti sostenibili). Inoltre, EcoVadis mette a disposizione dei fornitori specifici **benchmark di settore**: il fornitore può visualizzare la propria performance di sostenibilità, confrontandola con quella delle aziende del proprio settore e della propria area geografica, nonché confrontarsi con player globali e/o appartenenti a settori differenti dal proprio.

Il progetto di Sustainable Procurement prevede una **review mensile con il responsabile Procurement del Gruppo** e una **review semestrale** con i **vertici aziendali** per verificare il corretto andamento dei KPI e le eventuali azioni di supporto o correttive per assicurare il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

I fornitori sono informati del programma di sostenibilità attraverso continue campagne di comunicazione.

Sul portale fornitori del Gruppo A2A è presente il contenuto informativo circa il progetto di Sustainable Procurement che avvisa i fornitori dell'iniziativa e ne incentiva l'adesione, mentre nei contratti viene inserita una specifica clausola ESG che richiede al fornitore l'attestazione di ottenimento del proprio score ESG EcoVadis entro 6 mesi dall'assegnazione del contratto, qualora ne fosse sprovvisto all'atto dell'assegnazione dell'incarico.

A fine anno è stato raggiunto e superato l'obiettivo del 65% di copertura del volume acquistato con indice ESG, raggiungendo la copertura del **73%** grazie al coinvolgimento di circa 1.000 *vendor* (+102% in più rispetto al 2022).

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di Business

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione con
i Clienti

Relazione con
la Comunità

Relazione con
i Fornitori

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

Nel 2023, sono state inoltre definite delle **regole di post-valutazione** dei fornitori che verranno applicate a partire dal 2024. Tali regole prevedono l'inserimento del fornitore in una **watchlist ESG** nel caso in cui il punteggio ottenuto dall'ESG rater risulti **inferiore a 37/100**. L'utilizzo dei fornitori in watchlist è permesso ma deve essere giustificato formalmente ai vertici aziendali. Al verificarsi di tali circostanze sarà richiesto al fornitore un **miglioramento obbligatorio** entro 12 mesi. Il fornitore potrà essere rimosso dalla watchlist ESG solo a seguito di una rivalutazione delle sue performance di sostenibilità e al superamento della soglia definita.

Sempre nel 2023, anche in virtù dell'impegno che il Gruppo ha assunto nella lotta al cambiamento climatico, è stato avviato un progetto volto all'identificazione del metodo più adatto per il **calcolo delle emissioni della catena di fornitura** del Gruppo A2A. A seguito di un'approfondita analisi sviluppata con il Politecnico di Milano, è stato affinato il metodo di calcolo delle emissioni climalteranti derivanti dalla *supplier base* del Gruppo e, inoltre, è stato implementato uno specifico modulo di EcoVadis, che consente la raccolta di dati emissivi puntuali forniti dai vendor e che consentirà una sempre maggiore affidabilità del dato, nonché la predisposizione di azioni puntuali e specifiche volte alla decarbonizzazione della catena di fornitura del Gruppo. I fornitori sono stati informati di tale novità attraverso una specifica comunicazione pubblicata all'interno del portale fornitori.

Il Gruppo, al termine di questa fase di analisi, si è posto l'obiettivo su calcolo e **riduzione delle emissioni di scope 3, secondo le seguenti percentuali: -5% nel 2025, -10% nel 2028 e -30% nel 2035**.

Per quanto riguarda le attività formative, nel 2023, la funzione Procurement ha partecipato attivamente al programma coordinato dalla struttura Sustainability Stakeholder Engagement del Gruppo guidando il progetto **Supply Chain Sostenibile**, nato con l'obiettivo di supportare le piccole e medie imprese della supply chain di A2A nel miglioramento delle loro performance di sostenibilità. Nello specifico, sono stati redatti tre documenti formativi in formato "linee guida", specifici per le PMI e volti al supportarle nella redazione del proprio Codice Etico, nella redazione di Policy Ambientali e sui Diritti Umani, fornendo loro gli strumenti necessari per integrare pratiche sostenibili all'interno delle proprie attività. Inoltre, sono stati organizzati dei momenti di divulgazione del materiale prodotto (per approfondimenti si veda anche pag. 81).

Dal punto di vista della formazione interna, anche nel 2023 il Gruppo ha reso disponibile a tutte le funzioni aziendali dei corsi volti a sensibilizzare e formare i propri dipendenti in merito alle **pratiche di Green Procurement**: si è tenuto un webinar di 120 minuti relativo al Sustainable Procurement ed alla strategia attuativa del Gruppo A2A fornendo anche istruzioni operative sugli strumenti aziendali.

Infine, in linea con il piano strategico di Gruppo, nel piano di Sostenibilità al 2035 sono stati integrati obiettivi volti a rendere la catena di fornitura sempre più sostenibile dal punto di vista sociale: nel **2025**, almeno il **30% dell'ordinato** sarà affidato a **fornitori che attuano politiche a tutela della diversità, equità ed inclusione (DE&I)** dei propri dipendenti e fornitori. L'obiettivo diventa progressivamente più sfidante, fino a raggiungere il **70% nel 2035**.

Il nuovo sistema di vendor rating

Il processo di selezione, valutazione e monitoraggio dei fornitori è ormai pratica consolidata per il Gruppo e, negli ultimi anni, A2A si è impegnata a integrarlo strutturalmente con elementi di sostenibilità.

Oltre all'incremento di rilevanza dell'area **ESG**, che adesso costituisce il **30% della valutazione di un fornitore**, il rinnovato sistema di *rating* integra ulteriori **nuove aree** di analisi allineate con il piano strategico: ai vendor vengono infatti richieste informazioni in ambito **Cybersecurity**, performance **HSE** e di tipo **reputazionale**.

Il nuovo sistema di vendor rating rappresenta un'evoluzione del precedente sistema di rating ed include nuovi criteri di valutazione che consentono, in fase di selezione, di paragonare efficacemente i fornitori sullo stesso perimetro di informazioni.

Il maggior peso attribuito alla componente ESG della valutazione riflette l'impegno del Gruppo nel sostenere una premialità nei confronti di quei fornitori che ottengono punteggi ESG più alti.

Qualifica fornitori

Il processo di Qualifica Fornitori in A2A si basa su principi di trasparenza, obiettività e aggiornamento continuo, con l'obiettivo di individuare fornitori affidabili e competenti che soddisfino anche i nostri elevati standard tecnico-qualitativi, reputazionali e finanziari.

La procedura di qualifica, inoltre, tiene conto dei requisiti previsti dal Modello Organizzativo Gestionale (MOG) di A2A, garantendo la massima attenzione all'etica e alla responsabilità sociale. L'Albo Fornitori viene costantemente aggiornato per includere solo i fornitori che hanno superato con successo il processo di valutazione e che si impegnano a mantenere elevati standard di performance. La valutazione dei fornitori si basa su una serie di criteri oggettivi e misurabili, che consentono di ottenere una rappresentazione completa e affidabile delle loro capacità e del loro impegno verso la qualità, la sicurezza e la sostenibilità, anche attraverso il possesso di specifiche certificazioni.

Figura 62 Fornitori qualificati suddivisi per certificazione posseduta

	Gruppo A2A		
	2021	2022	2023
ISO 9001	2.110	2.354	2.409
ISO 14001	816	907	1.034
ISO 45001	670	784	874
SA8000	177	207	234

A2A si impegna a scegliere fornitori affidabili non solo sotto il profilo tecnico e finanziario, ma anche in termini di etica e responsabilità sociale e ambientale. A tal fine, tutti i fornitori devono sottoscrivere un **Patto d'Integrità** e rispettare rigorosi standard in materia di salute e sicurezza, ambiente, diritti umani e business ethics. Il patto di integrità sancisce il rispetto di principi etici e di condotta responsabile. Nello specifico, tramite la firma di questo accordo, il fornitore si impegna **al rispetto di tutte le norme applicabili e dei principi del Codice Etico di A2A**, tra cui vengono citate espressamente:

- lotta alla corruzione e all'infiltrazione della criminalità organizzata;
- tutela dell'ambiente e uso efficiente delle fonti energetiche;
- tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
- rispetto dei diritti dei lavoratori e dei minori;
- libertà di associazione e contrattazione collettiva;
- tutela della concorrenza.

La qualifica si basa su un'analisi approfondita dei rischi specifici per settore di appartenenza e categoria merceologica del fornitore, al fine di identificare potenziali criticità.

All'interno della funzione *Procurement* è presente un team dedicato al monitoraggio delle procedure e della governance del processo di acquisto che svolge, in coordinamento con la funzione *Affari Legali e Compliance*, le attività di revisione periodica delle procedure e delle clausole contrattuali. Il team verifica periodicamente che le procedure e le clausole contrattuali siano aggiornate e conformi alle normative vigenti; vengono quindi identificate eventuali aree di miglioramento, proposte le opportune modifiche e verificato lo stato di tutte le iniziative con frequenza semestrale e con il coinvolgimento del responsabile Procurement e dei vertici di funzione.

Fornitori di combustibili

Nel 2023 il valore di ordini destinato all'acquisto di combustibili utilizzati sia per le Centrali del Gruppo, che veicolati ai clienti finali è stato pari a 4.912 milioni di euro. In merito a tale ammontare, il 96,3% è stato destinato all'acquisto di gas naturale, lo 0,7% all'acquisto di carbone mentre il gasolio e olio combustibile denso (OCD) rappresentano il restante 3%.

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di Business

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

**10
Capitale
Relazionale**

Relazione con
i Clienti

Relazione con
la Comunità

*Relazione con
i Fornitori*

Relazione
della Società
di Revisione

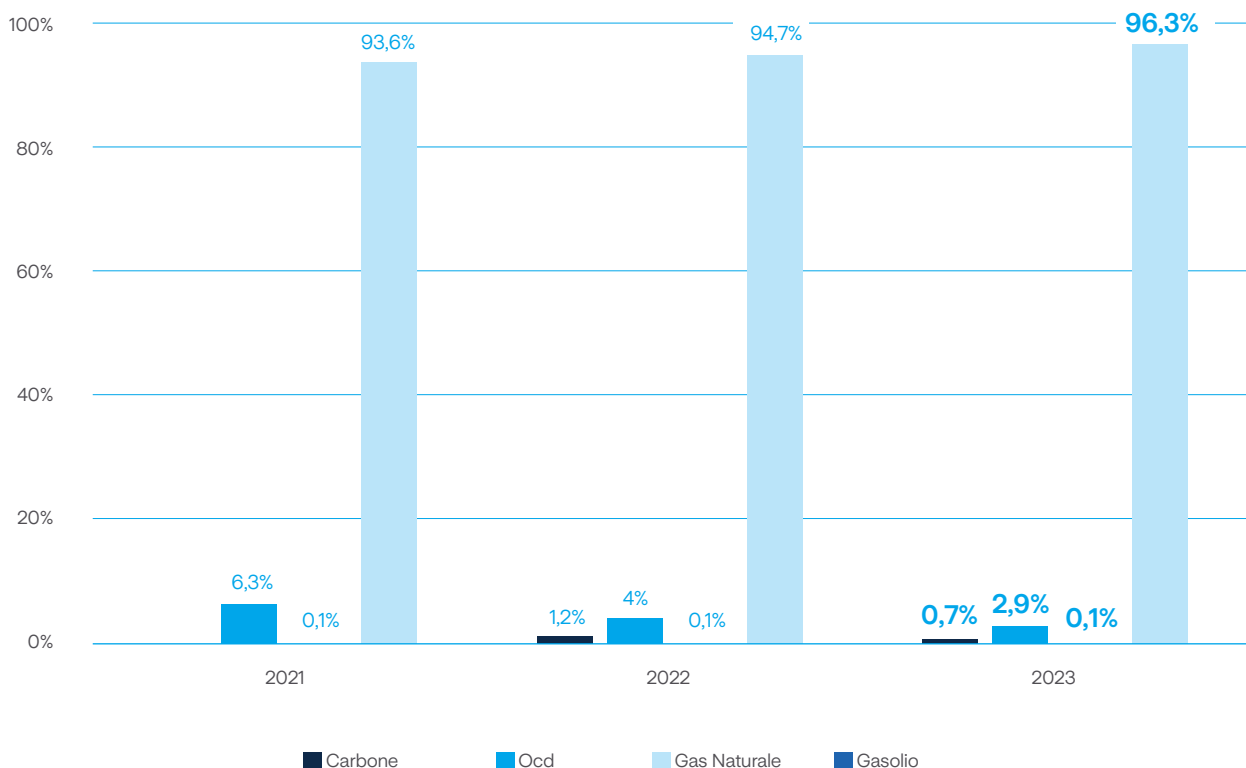
GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

Rispetto al 2022, caratterizzato dalla crisi energetica dovuta allo scoppio della guerra in Ucraina, il 2023 è stato caratterizzato da una significativa riduzione

delle quantità di carbone acquistate (-68%). Anche agli acquisti di OCD e gasolio sono diminuiti di percentuali rilevanti, rispettivamente del 62% e del 79%.

Figura 63 Valore degli ordini emessi per tipologia di combustibile (% sul totale)



Gestione dei cantieri

A2A pone particolare attenzione alla sicurezza sul luogo di lavoro lungo tutta la sua catena di fornitura. Ciò significa che, per garantire la conformità con le principali disposizioni normative in materia di salute e sicurezza e per identificare eventuali impatti ambientali, il Gruppo effettua specifiche visite ispettive presso i cantieri.

Nel corso del 2023, in continuità con gli scorsi anni, A2A, e in particolare le BU Smart Infrastructures, ha effettuato rigorosi controlli volti ad attestare la conformità alle disposizioni in materia di salute e sicurezza sul lavoro (D.Lgs. 81/2008) e di ambiente (D.Lgs 152/2006).

Nello specifico, **nel corso dell'anno il Gruppo ha verificato 154 appaltatori e 66 subappaltatori (+6% rispetto allo scorso anno) per un totale di 6.952 ispezioni.** Il numero di controlli effettuati risulta maggiore rispetto al numero totale di appaltatori e subappaltatori, in quanto un cantiere può essere soggetto a molteplici visite ispettive per assicurare un presidio effettivo e regolare.

I cantieri *auditati* vengono selezionati secondo una logica/procedura in grado di garantire un numero esaustivo di controlli e che includa non solo i cantieri rilevanti, ma anche quelli in essere nell'intero perimetro del Gruppo.

I controlli effettuati nel corso dell'ispezione sono rendicontati e tracciati tramite apposite checklist, all'interno delle quali vengono formalizzate le eventuali anomalie classificate come "Bloccanti", "Gravi" o "Rilevanti", in base alla gravità riscontrata, e i risultati vengono analizzati con il personale di cantiere. Nel caso di anomalie bloccanti o gravi, il responsabile lavori e il committente vengono informati in maniera tempestiva al fine di adottare le azioni correttive richieste insieme agli appaltatori coinvolti.

Nel 2023, il 9% delle ispezioni ha rilevato almeno un'anomalia. Le anomalie bloccanti sono state 283 e nessuna di queste relativa alla categoria "aspetti ambientali del cantiere". Le altre tipologie di anomalie identificate rispetto a questa categoria hanno riguardato principalmente la pulizia delle aree di cantiere; la corretta gestione di materiali di risulta e sfridi e rifiuti; la presenza di kit per emergenze ambientali.

Tutte le anomalie rilevate sono state debitamente segnalate al personale competente.

Figura 64 Verifiche ispettive dei cantieri – sintesi

	2021	2022	2023
Numero ispezioni effettuate	5.522	6.784	6.952
N. controlli effettuati	179.017	205.257	202.693
% di ispezioni con almeno una anomalia rilevata	7,2%	15,2%	9%
Media ponderata % di ispezioni con almeno una anomalia rilevata			
Società interessate	Unareti, A2A Ciclo Idrico, A2A Calore & Servizi	Unareti, A2A Ciclo Idrico, A2A Calore & Servizi	Unareti, A2A Ciclo Idrico, A2A Calore & Servizi
Aree interessate	Provincia: Milano, Bergamo e Brescia	Provincia: Milano, Bergamo e Brescia	Provincia: Milano, Bergamo, Brescia, Cremona, Lodi
Azioni correttive pianificate	Informazione costante dei risultati delle ispezioni a tutte le parti interessate.	Informazione costante dei risultati delle ispezioni a tutte le parti interessate.	Informazione costante dei risultati delle ispezioni a tutte le parti interessate.
n. azioni correttive intraprese (gravi non conformità = Anomalia ROSSA)	114	298	283
Risultati attesi	Minimizzare le anomalie con conseguente aumento della sicurezza, diminuzione degli impatti ambientali, miglioramento della qualità delle opere e garanzia della completa conformità alle norme vigenti	Minimizzare le anomalie con conseguente aumento della sicurezza, diminuzione degli impatti ambientali, miglioramento della qualità delle opere e garanzia della completa conformità alle norme vigenti	Minimizzare le anomalie con conseguente aumento della sicurezza, diminuzione degli impatti ambientali, miglioramento della qualità delle opere e garanzia della completa conformità alle norme vigenti

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di Business

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

**10
Capitale
Relazionale**

Relazione con
i Clienti

Relazione con
la Comunità

*Relazione con
i Fornitori*

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index



EY S.p.A.
Via Meravigli, 12
20123 Milano

Tel: +39 02 722121
Fax: +39 02 722122037
ey.com

Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi dell'art. 3, c. 10, D.Lgs. 254/2016 e dell'art. 5 regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del gennaio 2018

Al Consiglio di Amministrazione di A2A S.p.A.

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5, comma 1, lett. G) del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione individuale consolidata di carattere non finanziario della A2A S.p.A. (di seguito la "Società") e sue controllate (di seguito "Gruppo A2A" o "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023 predisposta ai sensi dell'art. 3 [ex art. 4] Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 11 marzo 2024 (di seguito "DNF").

L'esame da noi svolto non si estende alle informazioni contenute nel paragrafo "*Tassonomia europea*" e "*Tassonomia EU*" della DNF del Gruppo, richieste dall'art. 8 del Regolamento europeo 2020/852.

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Standards" definiti dal GRI - Global Reporting Initiative (di seguito "GRI Standards"), da essi individuati come standard di rendicontazione.

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili, inoltre, per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il Collegio Sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

EY S.p.A.
Sede Legale: Via Meravigli, 12 – 20123 Milano
Sede Secondaria: Via Lombardia, 31 – 00187 Roma
Capitale Sociale Euro 2.600.000,00 i.v.
Iscritta alla S.O. del Registro delle Imprese presso la CCIAA di Milano Monza Brianza Lodi
Codice fiscale e numero di iscrizione 00434000584 - numero R.E.A. di Milano 606158 - P.IVA 00891231003
Iscritta al Registro Revisori Legali al n. 70945 Pubblicato sulla G.U. Suppl. 13 - IV Serie Speciale del 17/2/1998

A member firm of Ernst & Young Global Limited

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di Business

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
Stakeholder
engagement
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza dell'*International Code of Ethics for Professional Accountants (including International Independence Standards)* (IESBA Code) emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. Nell'esercizio di riferimento del presente incarico la nostra società di revisione ha applicato l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, ha mantenuto un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito "*ISAE 3000 Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised* ("*reasonable assurance engagement*") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel bilancio del Gruppo A2A;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
 - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
 - politiche praticate dalla Società connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - principali rischi, generati o subito connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.



Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a);

5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.
- In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione della A2A S.p.A. e con il personale di A2A Energiefuture S.p.A., A2A Ambiente S.p.A., A2A Calore & Servizi S.r.l. e Acinque S.p.A e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di gruppo,
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, alle politiche praticate e ai principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per le società A2A Energiefuture S.p.A. (centrale termoelettrica di San Filippo del Mela), A2A Ambiente S.p.A. (termoutilizzatore di Brescia) e A2A Calore & Servizi S.r.l. (Centrale di Cremona), che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

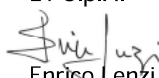
Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo A2A relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards.

Le nostre conclusioni sopra riportate non si estendono alle informazioni contenute nel paragrafo "Tassonomia europea" della DNF del Gruppo richieste dall'art. 8 del Regolamento europeo 2020/852.

Milano, 27 marzo 2024

EY S.p.A.


Enrico Lenzi
(Revisore Legale)

GRI content index

GRI STANDARD	Disclosure	Bilancio Integrato	Supplemento	Omissione			GRI sector standard ref. no.
				Richiesta omessa	Reason	Spiegazione	
General disclosures							
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 Dettagli dell'organizzazione	12					
	2-2 Entità incluse nel reporting di sostenibilità dell'organizzazione	8-9					
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e contatti per informazioni sul report	8-9					
	2-4 Informazioni su eventuali "restatement"	8-9					
	2-5 Revisione di terza parte	262					
	2-6 Attività, catena del valore e altre relazioni commerciali	14-15;18-21					
	2-7 Dipendenti	16-17					
	2-8 Lavoratori non dipendenti	191	48				
	2-9 Struttura e composizione della governance	24-26 https://www.gruppoa2a.it/it/investitori/governance/documenti-societari					
	2-10 Nomina e selezione del più alto organo di governo	24-26					
	2-11 Presidente del più alto organo di governo	24-26					
	2-12 Ruolo del più alto organo di governo nella supervisione della gestione degli impatti	26-28					
	2-13 Delega di responsabilità per la gestione degli impatti	26-28					
	2-14 Ruolo del più alto organo di governo nel reporting di sostenibilità	26-28					
	2-15 Conflitti di interesse	28-30					
	2-16 Sistema di comunicazione delle criticità	28-29					
	2-17 Competenze del più alto organo di governo	24-26					
	2-18 Valutazione della performance del più alto organo di governo	24-26					
	2-19 Politiche di remunerazione	26;185					
	2-20 Processo di determinazione della remunerazione	26; 185					
	2-21 Rapporto totale annuo di retribuzione	184-185					
	2-22 Strategia di sviluppo sostenibile	48-61					
	2-23 Politiche e impegni	29-32; 78-79					
	2-24 Integrazione degli impegni nel business	29-32; 78-79					
	2-25 Processo di mitigazione degli impatti negativi	38-41; 66-70; 78-80; 90-93; 114-117; 136-145; 164-169; 198-199; 214-215; 234-235; 254-255					
	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e notificare criticità	28-29; 78-79; 242-243					
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	231					
	2-28 Associazioni a cui l'organizzazione aderisce	236-240					
	2-29 Approccio allo stakeholder engagement	78-85					
	2-30 Contrattazione collettiva	183					
Topic Specific Disclosure							
GRI 3: Temi materiali 2021	3-1 Processo di definizione dei temi materiali	82-83					
	3-2 Lista dei temi materiali	82-83	16-20				

GRI STANDARD	Disclosure	Bilancio Integrato	Supplemento	Omissione			GRI sector standard ref. no.
				Richiesta omessa	Reason	Spiegazione	
Performance economica							
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione del tema materiale	82-83; 90-93	14-15				
GRI 201: Performance economica 2016	201-1 Valore economico generato, distribuito e trattenuto	94	22				
	201-2 Impatto economico e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico	63-75					
Impatti economici indiretti							
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione del tema materiale	82-83; 90-93	14-15				
GRI 203: Impatti economici indiretti 2016	203-2 Principali impatti economici indiretti	94;200-201; 251					
Pratiche di approvvigionamento							
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione del tema materiale	82-83; 254-255	10-11				
GRI 204: Pratiche di approvvigionamento 2016	204-1 Percentuale di spesa concentrata su fornitori locali	256	90-91				
Anti-corruzione							
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione del tema materiale	82-83; 38-41	14-15				
GRI 205: Anti-corruzione 2016	205-1 Divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione	28-29					
	205-3 Casi di corruzione segnalati e confermati e relative azioni intraprese	28-29					
Comportamento anti-competitivo							
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione del tema materiale	82-83; 38-41	14-15				
GRI 206: Comportamento anti-competitivo 2016	206-1 Azioni legali per comportamenti anti-competitivi, anti-trust e pratiche di monopolio	231					
Tassazione							
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione del tema materiale	82-83; 38-41	14-15				
GRI 207: Tassazione 2019	207-1 Approccio alla tassazione	31					
	207-2 Governance, controllo e gestione del rischio fiscale	31					
	207-4 Reporting country-by-country		22				
Materiali							
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione del tema materiale	82-83; 136-137					
GRI 301: Materiali 2016	301-1 Materie prime utilizzate per peso e volume	146-148	44				
Energia							
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione del tema materiale	82-83; 140-141	6-7				
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo di energia all'interno dell'organizzazione	148-152	44				

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1
Il Gruppo A2A e il suo Modello di Business

2
Governance

3
La Strategia sostenibile di A2A

4
Stakeholder engagement e analisi di materialità

5
Capitale Finanziario

6
Capitale Manifatturiero

7
Capitale Naturale

8
Capitale Umano

9
Capitale Intellettuale

10
Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content Index

GRI STANDARD	Disclosure	Bilancio Integrato	Supplemento	Omissione			GRI sector standard ref. no.
				Richiesta omessa	Reason	Spiegazione	
Acqua e scarichi idrici							
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione del tema materiale	82-83; 138-139	4-5				
GRI 303: Acqua e scarichi idrici 2018	303-1 Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	152-155					
	303-2 Gestione degli impatti legati agli scarichi idrici	152-155					
	303-3 Prelievi idrici	152-154	47				
	303-4 Scarichi idrici	155	45; 47				
	303-5 Consumo idrico	152-155	45				
Biodiversità							
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione del tema materiale	60-61 140-141	14-15				
GRI 304: Biodiversità 2016	304-1 Siti operativi posseduti, affittati, gestiti in aree protette o adiacenti ad esse e aree ad alto valore di biodiversità al di fuori delle aree protette	156-158					
Emissioni							
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione del tema materiale	54-55; 140-141	6-7				
GRI 305: Emissioni 2016	305-1 Emissioni dirette GHG (Scope 1)	148-152	46				
	305-2 Emissioni indirette energetiche GHG (Scope 2)	148-152	46				
	305-3 Altre emissioni GHG indirette (Scope 3)	148-152	46				
	305-7 Ossidi di azoto (NOx), ossidi di zolfo (SOx) e altre emissioni inquinanti significative	148-152	46				
Rifiuti							
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione del tema materiale	52-53; 136-137; 144-143	4-5				
GRI 306: Rifiuti 2020	306-1 Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	146-148	46				
	306-2 Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	146-148	46				
	306-3 Rifiuti prodotti	146-148	46				
	306-4 Rifiuti non destinati allo smaltimento	146-148	46				
	306-5 Rifiuti destinati allo smaltimento	146-148	46				
Valutazione dei fornitori su aspetti ambientali							
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione del tema materiale	58-59; 254-255	10-11				
GRI 308: Valutazione dei fornitori su aspetti ambientali 2016	308-1 Nuovi fornitori valutati secondo criteri ambientali	259	89-92				
Occupazione							
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione del tema materiale	58-59; 166-167	12-13				
GRI 401: Occupazione 2016	401-1 Nuove assunzioni e tasso di turnover	172-174	51				
Salute e sicurezza sul lavoro							
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione del tema materiale	58-59; 164-165	10-11				
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-1 Sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro	189-192					
	403-2 Individuazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti						
	403-3 Servizi di medicina del lavoro	189-192					
	403-4 Partecipazione, consultazione e comunicazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	189-192					
	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	189-192	61-62				
	403-6 Promozione della salute dei lavoratori	189-192					
	403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza sul lavoro direttamente collegati al business	189-192					
	403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro	189-192					
	403-9 Infortuni sul lavoro	189-192	63				
	403-10 Malattie professionali	189-192	63				
GRI 404: Sviluppo e formazione 2016	404-1 Ore medie annue di formazione per dipendente						

GRI STANDARD	Disclosure	Bilancio Integrato	Supplemento	Omissione			GRI sector standard ref. no.
				Richiesta omessa	Reason	Spiegazione	
Sviluppo e formazione							
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione del tema materiale	58-59; 166-167	12-13				
GRI 404: Sviluppo e formazione 2016	404-1 Ore medie annue di formazione per dipendente	174-181	60-62				
Diversità e pari opportunità							
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione del tema materiale	58-59; 168-169	12-13				
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1 Ripartizione degli organi di governo e dei dipendenti per sesso e altri indicatori di diversità	24-25; 185-189	48-49; 56-60				
Non-discriminazione							
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione del tema materiale	58-59; 168-169	12-13				
GRI 406: Non-discriminazione 2016	406-1 Episodi di discriminazione e azioni correttive adottate	185					
Libertà di associazione e contrattazione collettiva							
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione del tema materiale	58-59					
GRI 407: Libertà di associazione e contrattazione collettiva 2016	407-1 Libertà di associazione e contrattazione collettiva	183	66				
Comunità locali							
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione del tema materiale	58-59; 234-235	10-11				
GRI 413: Comunità locali 2016	413-1 Attività di coinvolgimento della comunità locale, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	78-82; 242-249					
Valutazione dei fornitori su aspetti sociali							
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione del tema materiale	58-59; 254-255	10-11				
GRI 414: Valutazione dei fornitori su aspetti sociali 2016	414-1 Nuovi fornitori valutati secondo criteri sociali	259	89-92				
Politica pubblica							
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione del tema materiale	38-39; 60-61	14-15				
GRI 415: Politica pubblica 2016	415-1 Contributi politici		88				
Salute e sicurezza dei consumatori							
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione del tema materiale	214-215	8-9				
GRI 416: Salute e sicurezza dei consumatori 2017	416-2 Episodi di non conformità relativi agli impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	231					
Marketing ed etichettatura							
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione del tema materiale	214-215	8-9				
GRI 417: Marketing ed etichettatura 2016	417-3 Episodi di non conformità relativi alle comunicazioni di marketing	231					
Customer privacy							
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione del tema materiale	56-57	8-9				
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	131					

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1
Il Gruppo A2A e il suo Modello di Business

2
Governance

3
La Strategia sostenibile di A2A

4
Stakeholder engagement e analisi di materialità

5
Capitale Finanziario

6
Capitale Manifatturiero

7
Capitale Naturale

8
Capitale Umano

9
Capitale Intellettuale

10
Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

Aspetti materiali e relativo perimetro di applicazione

TEMA MATERIALE	GRI DI RIFERIMENTO	PERIMETRO	STAKEHOLDER
Etica ed integrità del Gruppo	Anticorruzione (GRI 205) Comportamento anti-competitivo (GRI 206) Conformità a leggi e regolamenti (GRI 2-27) Non discriminazione (GRI 406) Libertà di associazione e contrattazione collettiva (GRI 407)	Gruppo	Comunità/Clienti/Fornitori*
Sostenibilità nella Governance	Non discriminazione (GRI 406) Conformità a leggi e regolamenti (GRI 2-27) Anticorruzione (GRI 205) Ricerca e sviluppo (<i>eu supplement</i>)	Gruppo	Comunità/Clienti/Fornitori*
Valore economico sostenibile	Performance economica (GRI 201)	Gruppo	Azionisti/Istituzioni
Finanza Sostenibile	Impatti economici indiretti (GRI 203)	Gruppo	Azionisti/Istituzioni
Infrastrutture per la transizione ecologica	Energia (GRI 302) Gestione efficiente (<i>eu supplement</i>)	Gruppo	Comunità
Autonomia energetica	Energia (GRI 302) Emissioni (GRI 305) Gestione efficiente (<i>eu supplement</i>)	Gruppo	Comunità
Economia circolare	Materiali (GRI 301) Scarichi e rifiuti (GRI 306)	BU Ambiente BU Smart Infrastructures BU Generazione e Trading	Comunità
Gestione responsabile della risorsa idrica	Acqua e scarichi idrici (GRI 303) Scarichi e rifiuti (GRI 306) Conformità a leggi e regolamenti (GRI 2-27)	Gruppo	Fornitori*/ Comunità/Clienti
Cambiamento climatico	Energia (GRI 302) Emissioni (GRI 305)	Gruppo	Fornitori*/Clienti
Biodiversità	Conformità a leggi e regolamenti (GRI 2-27) Biodiversità (GRI 304)	Gruppo	Comunità
Prevenzione dell'inquinamento	Energia (GRI 302) Emissioni (GRI 305) Scarichi e rifiuti (GRI 306)	Gruppo	Comunità/Clienti
Salute e 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	-
Diversità e inclusione	Diversità e pari opportunità (GRI 405)	Gruppo	-
Innovazione e digital transformation	Ricerca e sviluppo (<i>eu supplement</i>) Demand side management (<i>eu supplement</i>)	Gruppo	Istituzioni
Responsabilità e qualità nella fornitura dei servizi	Salute e sicurezza dei consumatori (GRI 416) Etichettatura di prodotti e servizi (GRI 417) Privacy dei consumatori (GRI 418) Accessibilità del servizio (<i>eu supplement</i>) Demand side management (<i>eu supplement</i>)	BU Mercato BU Smart Infrastructures	Istituzioni/Comunità/Clienti
Ascolto e coinvolgimento delle Comunità	Comunità locale (GRI 413) Politica pubblica (GRI 415)	Gruppo	Comunità
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.

TCFD Content Index

Ambito	Raccomandazioni TCFD	Riferimento
Governance Modello di <i>governance</i> dell'organizzazione in relazione ai rischi e alle opportunità legati al cambiamento climatico	a. Descrivere la supervisione del Consiglio di Amministrazione sui rischi e le opportunità legati al cambiamento climatico b. Descrivere il ruolo del <i>management</i> nel valutare e gestire i rischi e le opportunità legati al cambiamento climatico	- Ruoli e responsabilità per la mitigazione del cambiamento climatico pag. 27 - Ruoli e responsabilità per la mitigazione del cambiamento climatico pag. 27
Strategia Impatti attuali o potenziali dei rischi e delle opportunità legati al cambiamento climatico sul <i>business</i> , sulla strategia e sulla pianificazione finanziaria dell'organizzazione.	a. Descrivere i rischi e le opportunità legati al cambiamento climatico che l'organizzazione ha identificato nel breve, medio e lungo termine b. Descrivere l'impatto dei rischi e delle opportunità legati al cambiamento climatico sul <i>business</i>, sulla strategia e sulla pianificazione finanziaria dell'organizzazione c. Descrivere la resilienza della strategia dell'organizzazione, prendendo in considerazione differenti scenari legati al clima, incluso uno scenario di 2°C o inferiore	- La gestione dei rischi e delle opportunità <i>climate-related</i> pagg. 63-75 - Il Piano Strategico 2024 – 2035 pagg. 48-61 - La gestione dei rischi e delle opportunità <i>climate-related</i> pagg. 63-75 - Il contesto di riferimento e gli scenari pagg. 44-48 - Il Piano Strategico 2024 – 2035 pagg. 48-61 - Il percorso di decarbonizzazione di A2A pag. 151
Gestione del rischio Processo di identificazione, valutazione e gestione dei rischi legati al cambiamento climatico.	a. Descrivere i processi dell'organizzazione per identificare e valutare i rischi legati al cambiamento climatico. b. Descrivere i processi dell'organizzazione per gestire i rischi legati al cambiamento climatico c. Descrivere come i processi di identificazione, valutazione e gestione dei rischi legati al clima sono integrati nella gestione complessiva del rischio dell'organizzazione	- La gestione dei rischi e delle opportunità <i>climate-related</i> pagg. 63-75 - La gestione dei rischi e delle opportunità <i>climate-related</i> pagg. 63-75 - Capitale Naturale pagg. 136-145 - Transizione energetica pagg. 136-145 - Gestione responsabile della risorsa idrica pagg. 138-139 - La gestione dei rischi e delle opportunità <i>climate-related</i> pagg. 63-75
Metriche e target Metriche e obiettivi utilizzati dall'organizzazione per valutare e gestire i rischi e le opportunità rilevanti legati al cambiamento climatico	a. Dichiarare le metriche utilizzate dall'organizzazione per valutare i rischi e le opportunità legati al cambiamento climatico in linea con la sua strategia e il processo di gestione del rischio b. Dichiarare le emissioni di gas a effetto serra (GHG) Scope 1, 2, e 3 e i relativi rischi c. Descrivere gli obiettivi utilizzati dall'organizzazione per gestire i rischi e le opportunità legati al cambiamento climatico e le prestazioni rispetto agli obiettivi	- La gestione dei rischi e delle opportunità <i>climate-related</i> pagg. 63-75 - Transizione energetica pagg. 148-152 - Il Piano Strategico 2024 – 2035 pagg. 48-61 - Il Piano di sostenibilità pagg. 52-61 - Transizione energetica pagg. 148-152 - Gestione responsabile della risorsa idrica pagg. 152-156

Lettera agli
stakeholder

Nota
metodologica

1
Il Gruppo A2A
e il suo
Modello
di *Business*

2
Governance

3
La Strategia
sostenibile
di A2A

4
*Stakeholder
engagement*
e analisi di
materialità

5
Capitale
Finanziario

6
Capitale
Manifatturiero

7
Capitale
Naturale

8
Capitale
Umano

9
Capitale
Intellettuale

10
Capitale
Relazionale

Relazione
della Società
di Revisione

GRI
Content
Index

TCFD
Content
Index

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:

Communication, Sustainability and Regional Affairs
T [+39] 02 77201 - sostenibilita@a2a.it - gruppoa2a.it

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

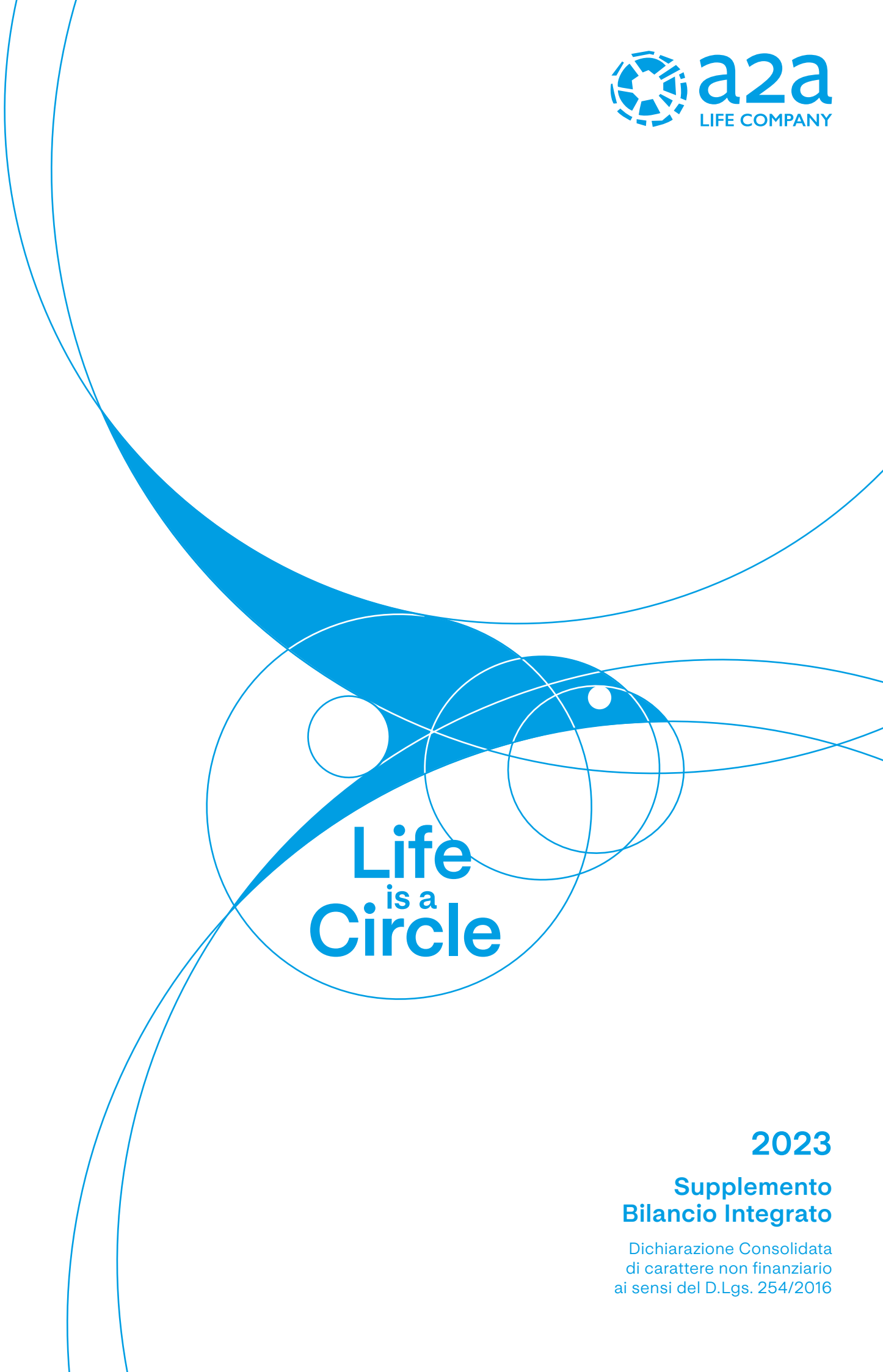
Key concept:

SERVICEPLAN

Progetto grafico e impaginazione:

MERCURIO GP





Life
is a
Circle

2023

**Supplemento
Bilancio Integrato**

Dichiarazione Consolidata
di carattere non finanziario
ai sensi del D.Lgs. 254/2016

Supplemento Bilancio Integrato 2023

Dichiarazione Consolidata
di carattere non finanziario
ai sensi del D. Lgs. 254/2016

Indice

Target operativi di sostenibilità 24-35

4

Stakeholder engagement e materialità

16

Capitale Finanziario

22

Capitale Manifatturiero

36

Capitale Naturale

42

Capitale Umano

48

Capitale Relazionale

67

Gestione delle controversie

93

Target operativi di Sostenibilità 24-35



Economia Circolare

Azione	KPI
Recupero e trattamento rifiuti Migliorare il processo di recupero dei rifiuti raccolti (anche attraverso la loro valorizzazione energetica) e promuovere la raccolta differenziata	Indice di rifiuti differenziati raccolti (% sul totale raccolto)
	% di raccolta differenziata città di Milano
	% rifiuti urbani raccolti in discarica
	Riduzione indifferenziata pro capite (kg/abitante)
	Rifiuti avviati a recupero di materia (kt)
Teleriscaldamento Aiutare a ridurre l'impatto ambientale delle città, ponendo particolare attenzione alla qualità dell'aria implementando il teleriscaldamento e il teleraffrescamento	Capacità accumuli termici per il TLR (metri cubi)
	Energia da fonti non fossili per il TLR (TWh)
	Quota calore da fonti non fossili
	Emissione CO ₂ evitate grazie al TLR (t/a)
	Emissioni NOx evitate grazie al TLR (t) - cumulato
Acqua Realizzare azioni per ridurre il consumo di acqua nei processi di captazione e distribuzione, diminuire la dispersione idrica e migliorare la qualità delle acque restituite all'ambiente	Riduzione dei consumi idrici da acquedotto nella distribuzione elettrica - perimetro Unareti - riduzione % rispetto al consumo 2020
	Perdite idriche lineari (mc/km/gg) - media
	Numero di sensori intelligenti installati per il servizio idrico - dato cumulato
	Percentuale di contatori servizio idrico di nuova generazione installati
	% di distrettualizzazione della rete acquedotto A2A Ciclo idrico
Politiche di riduzione della produzione di rifiuti Ridurre la produzione di rifiuti attraverso una politica di prevenzione, riduzione, riutilizzo	Territori in cui sono attive azioni di prevenzione e riduzione dei rifiuti (% sul totale abitanti serviti) sempre >85%
	N. di <i>partnership</i> avviate per iniziative di e.c.
Real Estate Assicurare la massima efficienza energetica attraverso le BAT anche per gli asset del gruppo	Certificazione LEED nuovo <i>building</i> A2A entro il 2025
	Sviluppare progetti di efficientamento energetico nei <i>building</i> del Gruppo

Stakeholder
engagement e
materialità

Capitale
Finanziario

Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

Gestione delle
controversie

	2023		2026	2030	2035
	●				→ ●
	71%	>	72%	73%	-
	63,8%	>	65,3%	67,3%	-
	0,5%	>	<1%	<1%	-
	133,8	>	140	130	-
	1.075	>	1.193	1.416	2.114
	30.835	>	35.520	38.720	38.720
	1,5	>	2,2	2,4	2,4
	55%	>	62%	60%	55%
	-297.100	>	-338.000	-405.000	-440.000
	-786	>	-1.300	-2.500	-4.300
	-39%	>	-48%	-60%	-60%
	16,7	>	15,3	14,1	12,8
	2.000	>	3.400	4.200	4.600
	44%	>	70%	81%	90%
	43%	>	50%	65%	80%
	85%	>	78%	79%	-
	23	>	32	35	-
Ottenimento Sede Roma		>			
Sede Porta Vittoria		>	Torre Faro A2A		



Azione	KPI
Rinnovabili Incrementare le quote di produzione energetica da fonti rinnovabili	Totale capacità installata FER (GW) BU Generazione
	Percentuale di energia rinnovabile sul totale – BU Generazione
	Totale capacità installata FER (GW) BU Mercato
	Totale produzione netta (GWh) solare BU Mercato
Emissioni Sviluppare azioni mirate a ridurre l'impronta ambientale come le emissioni dirette e indirette di gas effetto serra	Fattore emissione Scope 1 + Scope 2 (gCO ₂ eq/kWh)
	Emissioni Scope 2 (ktCO ₂ eq) - acquisto di energia
	Emissioni Scope 3 - Upstream vettori energetici (Base year 2023)
	Emissioni Scope 3 - Prodotti venduti (Base year 2023)
Mobilità sostenibile Sviluppare soluzioni di mobilità sostenibile interna ed esterna	Emissioni totali evitate di metano da reti di distribuzione - valori cumulati rispetto al 2015 (tCO ₂ eq) - Perimetro Unareti
	Contratti di servizi di ricarica Emoving (numero)
	Emissioni evitate da colonnine A2A
	Numero punti di ricarica elettrica - cumulato 21-34
	Emissioni specifiche medie del parco veicoli di servizio (esclusi i mezzi speciali)
Energia verde ed efficienza energetica negli usi finali Contribuire alla riduzione delle emissioni dei clienti finali attraverso la vendita di energia green e lo sviluppo di interventi di efficienza energetica del patrimonio immobiliare pubblico e privato	Numero di mezzi raccolta e spazzamento a basso impatto ambientale (veicoli Euro 6, metano, elettriche)
	Elettricità verde venduta al mercato (TWh)
	Gas CO ₂ free venduto al segmento (Mm ³)
	Clienti fidelizzati con servizi di efficienza energetica (Clienti con un servizio/prodotto oltre alla <i>commodity</i>)
	Emissioni evitate cumulate 21-30 - Prodotti VAS (HVAC, impianti PV) (t)
	Emissioni evitate cumulate 21-30 - Efficienza energetica b2b - ESCo (t)
Smart Grid Sviluppare soluzioni al fine di offrire una migliore infrastruttura di accesso alle informazioni (<i>smart grid</i>) e migliorare la resilienza della rete e per contribuire alla crescente elettrificazione dei consumi	Emissioni evitate cumulate 21-30 - Prodotti VAS condomini e terziario (t)
	Percentuale di utenti con <i>smart meter</i> elettricità 2G (Unareti)
	Interruzioni utenti in BT - SAIFI (#/anno/POD)
	Capacità installata della rete elettrica (MVA)
	Numero di cabine primarie installate

	2023		2026	2030	2035
	●				●
	2,53	>	2,74	3,71	5,55
	33%	>	33%	40%	62%
	0,02	>	0,04	0,10	0,18
	8,2	>	32	71	125
	310	>	250	226	150
	23.743	>	0	0	0
	-	>	-	-50%	-60%
	-	>	-	-11%	-20%
	-101.728	>	-163.000	-303.000	-510.000
	23.150	>	67.000	222.600	906.000
	-10.400	>	-64.000	-747.000	-3.370.000
	1.566	>	9.000	20.000	34.000
	-	>	-	0	-
	67%	>	82%	93%	99%
	6,75	>	10	17	24
	122	>	90	131	171
	8%	>	23%	40%	73%
	-5.504	>	-31.000	-152.000	-506.000
	-138.690	>	-241.000	-373.000	-521.000
	-5.993	>	-11.500	-25.000	-43.000
	66%	>	96%	98%	98%
	1,65	>	1,51	1,46	1,41
	5.016	>	9.715	10.552	10.792
	38	>	104	109	115

Stakeholder
engagement e
materialità

Capitale
Finanziario

Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

Gestione delle
controversie



Digital

Azione	KPI
Smart City Sostenere lo sviluppo della <i>Smart City</i> nel territorio in cui il Gruppo opera anche attraverso nuovi modelli di <i>business</i> che sfruttino la componente tecnologica (reti <i>Smart</i> e <i>Big Data</i>)	Cabine 2° ele e pali IP abilitanti 5G, FWA Progetti di data analytics per comuni e <i>utilities</i> in ambito sicurezza mobilità qualità dell'aria
	# Cyber Security Risk Evaluation per year
	# Cyber Security by Design engagements
	Incident response procedures test frequency per year
Cyber Security Progetti di miglioramento infrastrutturale e <i>improvement</i> delle piattaforme e applicativi IT/ OT/IoT/IIoT Adozione di meccanismi di difesa e protezione da attacchi logici, virali	# Pen Test or Vulnerability Analysis activities per year # Cyber Training hours per year # Phishing Campaings per year # External Security audits or Vuln Assessment per year # Internal Security audits or Vuln Assessment per year
	Digitalizzazione <i>Customer Care</i> : contatti digital sul totale
	CSI Call Center A2A Energia
Qualità Mantenere elevati standard di qualità dei servizi erogati mantenendo alti i livelli <i>customer satisfaction</i>	Customer satisfaction Amsa (Milano/Comuni) Customer satisfaction Aprica Interventi su siti del Gruppo per l'interattività evoluta - numero/anno Numero di forniture attive bollett@mail - BU MERCATO
	Progetti e iniziative di ricerca R&D con obiettivi ESG
	Progetti e iniziative in digital e innovation con obiettivi ESG
	Numero di progetti di sperimentazione e PoC lanciati dal Gruppo su temi di transizione energetica e economia circolare
	Iniziative con impatto positivo sulle emissioni
Innovazione e R&D Sviluppare investimenti in Ricerca e Sviluppo, incrementando il numero di <i>partnership</i> con Università e centri di ricerca internazionali. Sviluppare nuove tecnologie, brevetti di innovazione tecnologica	Investimenti in iniziative digital e innovation con impatto positivo sulle emissioni Iniziative CCUS vs iniziative totali R&D Corsi erogati in collaborazione con A2A Incarichi di ricerca con università Posti di lavoro supportati attraverso l'investimento in <i>start-up early stage</i> Operazioni di investimento in <i>start-up early stage</i> in linea con la transizione energetica e economia circolare (nuovi investimenti e follow on) Brevetti depositati inerenti tecnologie sulla transizione energetica ed economia circolare

2023		2026	2030	2035
●				→ ●
261	>	6.000	8.000	9.900
11	>	20	150	175
2	>	3	4	4
370	>	550	700	700
1	>	3	4	4
78	>	150	250	250
3.895	>	5.000	6.000	6.000
5	>	12	12	12
1	>	1	1	1
5	>	4	4	5
20%	>	27%	30%	48%
> della media nazionale del settore	>	> della media nazionale del settore	> della media nazionale del settore	> della media nazionale del settore
7,70	>	7,70	7,71	7,71
75,1	>	75,7	76,5	78,5
48	>	65	85	110
1.825.702	>	2.300.000	3.000.000	4.000.000
New	>	83%	85%	85%
New	>	66%	70%	72%
62	>	118	190	280
New	>	14	18	20
New	>	18	43	80
New	>	31%	33%	31%
New	>	40	50	60
New	>	15	15	15
1.737	>	2.900	4.800	6.000
51	>	75	95	100
2	>	6	10	15

Stakeholder
engagement e
materialità

Capitale
Finanziario

Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

Gestione delle
controversie



Azione	KPI
Responsible Procurement Sviluppare iniziative volte a diffondere la cultura della salute e sicurezza sul lavoro presso i <i>contractors</i> e altri fornitori. Sviluppare politiche di Green Procurement	Incidenza dei criteri di sostenibilità nel processo di <i>vendor rating</i>
	Valore dell'ordinato assegnato a fornitori certificati
	Valore dell'ordinato assegnato a fornitori solidi finanziariamente (<i>Rating</i> D&B 1-2)
	Score ESG medio su ordinato
	Emissioni CO ₂ fornitori (Scope 3)
	Ordinato assegnato a fornitori con politiche D&I implementate
	% dell'ordinato a Fornitori valutati con indicatore ESG (Inforprovider Ecovadis)
	Azioni correttive intraprese a seguito di controlli con esito negativo
	Visite ispettive effettuate nei cantieri stradali (numero/anno)
	Eventi di Gruppo CO ₂ free (compensazione attraverso crediti)
Trasparenza e Stakeholder Engagement Sviluppare la rendicontazione integrata e un adeguato sistema informativo per la programmazione e il controllo. Sviluppare attività di stakeholder engagement esterno, rafforzando il rapporto con il territorio	Sponsorizzazioni con iniziative di sensibilizzazione alle tematiche SDGs
	Territori coinvolti in iniziative di <i>engagement multistakeholder</i> /anno
	Valutazione d'impatto sui territori di competenza (cumulato)
	Pubblicazione di contenuti per la crescita del Gruppo nella <i>ESG brand reputation</i> (valore del ritorno reputazionale sui canali digitali)
	Organizzazione di incontri su tematiche regolatorie innovative e di sostenibilità collegate al Piano Industriale tra il top management A2A e uno o più stakeholder regolatori rilevanti
	Elaborazione, anche in condivisione con le BU, di almeno una proposta di regolazione innovativa su una tematica di sviluppo del piano industriale.
Educazione Consolidare e, ove possibile, migliorare i piani di attività di educazione ambientale e promuovere la consapevolezza dei rischi associati al cambiamento climatico presso l'opinione pubblica	Docenti registrati al portale <i>education</i>
	Stakeholder coinvolti in iniziative di Educazione Ambientale
	Numero di accessi a iniziative di cultura ambientale, dal 2023 calcolato in percentuale come accessi ad iniziative di cultura ambientale nell'anno "n" rispetto alla consistenza delle società con contratto di servizio attivo al 31 dicembre dell'anno "n-2"
Salute e Sicurezza Consolidare il piano di attività di formazione e prevenzione per ridurre gli infortuni e sviluppare nuove iniziative per la salute e sicurezza dei lavoratori	Numero di accessi ad iniziative di promozione della salute
	Indice di Frequenza infortunistica (If) con cancello su Indice di Gravità (Ig) calcolato tenendo conto solo delle prime prognosi
MbO e Performance Management Introdurre obiettivi di sostenibilità nelle schede MbO (correlazione tra retribuzione del <i>Management</i> e KPI Sostenibilità)	Dipendenti coinvolti in un processo di Performance Management che prevede l'assegnazione di obiettivi

		2023	2026	2030	2035
		●			●
	30%		Raggiunto obiettivo al 2030		
	87%	>	-	-	-
	83%	>	-	-	-
	New	>	52	60	70
	New	>	-5%	-16%	-30%
	New	>	30%	42%	70%
	73%	>	75%	90%	90%
	100%	>	100%	100%	100%
	6.952	>	7.010	7.460	7.800
	53%	>	100%	100%	100%
	62%	>	65%	69%	70%
	11	>	15	15	15
	2	>	3	8	15
	63%	>	65%	66%	67%
	2	>	>1	>1	>1
	1	>	1	1	1
	3.200	>	3.500	3.900	4.400
	78.000	>	62.000	70.000	80.000
	84%	>	91%	100%	100%
	86%	>	89%	100%	100%
	17,39 (0,49)	>	15,08 (0,25)	12,28 (0,25)	9,91 (0,20)
	50%	>	60%	100%	100%

Segue >>

Stakeholder
engagement e
materialità

Capitale
Finanziario

Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

Gestione delle
controversie



Azione	KPI
Formazione Implementare percorsi formativi volti alla valorizzazione e riqualificazione delle competenze e allo sviluppo professionale (anche su tematiche come sostenibilità, anticorruzione, diritti umani)	Reskilling e upskilling dei dipendenti delle centrali termoelettriche
	Reskilling e upskilling dei dipendenti in ambito digital
	Densità di investimento della formazione al ruolo (partecipanti con almeno 10 ore)
Organization Wellness Implementazione dei migliori sistemi di organizzazione aziendale per uno sviluppo efficace di tutti i processi lavorativi	Densità di investimento della formazione al ruolo (ore medie)
	Digitalizzazione documenti normativi
	Adoption APP A2A Life
Engagement interno Sviluppare sistemi di ascolto sistematico con i dipendenti, promuovendo iniziative di dialogo e collaborazione	Dipendenti coinvolti in campagne di engagement (% sul totale)
	Azioni implementate sul totale di quelle proposte
	Dipendenti coinvolti in survey/pulse (numero)
Welfare, Diversity e pari opportunità Sviluppare politiche di welfare innovative, anche in relazione alla promozione della parità di genere, e valorizzare le competenze attraverso un ponte generazionale che consenta il trasferimento delle conoscenze ed esperienze tra popolazione junior e senior	Donne in posizione di responsabilità (% sul totale responsabili)
	Gender Balance CdA
	Gender Pay Gap
	Donne in piani di successione (% sul totale)
	% donne tra i nuovi assunti del Gruppo (esclusi operai)
	Dipendenti disabili coinvolti in progetti specifici di supporto/inclusione (% sul totale dip. Categorie protette)
Fasce deboli Individuazione di nuovi bisogni e sviluppo dei relativi interventi che permettano un accesso all'energia il più possibile inclusivo.	Ore lavorate in smart working
	Numero di progetti attivati da Banco dell'Energia e i partner firmatari del Manifesto per contrastare la povertà energetica
	Fondi raccolti da Banco dell'energia per contrastare la povertà energetica (k€)

2023		2026	2030	2035
65%	>	67%	81%	100%
34%	>	39%	51%	66%
82%	>	60% dipendenti coinvolti	60% dipendenti coinvolti	60% dipendenti coinvolti
18,41	>	10 ore medie pro capite	10 ore medie pro capite	10 ore medie pro capite
20%	>	50%	100%	100%
59%	>	75%	85%	90%
100%	>	100%	100%	100%
100%	>	100%	100%	100%
13.125	>	14.800	15.500	15.600
26,4%	>	28%	35%	40%
60%	>	63%	90%	95,5%
0,80%	>	< 1%	< 1%	< 1%
27%	>	26%	30%	35%
42,9%	>	47%	50%	50%
39%	>	80%	100%	100%
14,14%	>	15,20%	20,60%	22,70%
9	>	-	-	-
650	>	-	-	-

Stakeholder
engagement e
materialità

Capitale
Finanziario

Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

Gestione delle
controversie



Governance

Azione	KPI
Sostenibilità nei processi di pianificazione e investimento Inclusione di logiche ESG nella pianificazione e nelle valutazioni di investimento	Percentuale di «debito sostenibile» sul totale
	Individuare rischi ERM sulla totalità dei temi materiali
	Analisi dei rischi lungo la catena del valore nell'ambito della CSRD.
Risk management Verificare che il sistema di individuazione, gestione e prevenzione dei rischi aziendali copra adeguatamente i rischi di sostenibilità (e in particolare quelli socioambientali) anche in termini organizzativi	Quota di processi e attività coperti da Valutazione dei Rischi Ambientali riferiti alle società in perimetro di Gruppo al 31/3/2023 Per il periodo 2023-2026, inteso come completamento del piano di <i>roll out</i> delle Valutazioni del Rischio Ambientale sulle società con piano definito al 31/03/2023, tenuto conto delle nuove acquisizioni e delle modifiche organizzative intervenute nel 2022 e 2023. Dal 2027, inteso come mantenimento del livello di copertura. Quota di processi e attività coperti da Valutazione dei Rischi Ambientali riferiti alle nuove Società acquisite dal Gruppo, secondo il relativo piano di <i>rollout</i> (definito in fase di integrazione) e comunque entro 3 anni dall'acquisizione.
Compliance/Business Ethics Implementare tutti i presidi e le migliori iniziative nazionali e internazionali per la diffusione della compliance all'interno del Gruppo	Attivare almeno 2 progetti di formazione l'anno sulle tematiche di compliance Dipendenti formati in materia privacy Dipendenti formati su D.Lgs. 231/2001, codice etico, policy anticorruzione e sistema <i>whistleblowing</i> Dipendenti formati sulla <i>Policy</i> sui Diritti Umani
Biodiversità Aderire a progetti volti alla protezione del suolo e a tutela delle specie protette monitorando e proteggendo la biodiversità nei territori di competenza	Definizione di un Piano d'azione per la Biodiversità Avvio e sviluppo di iniziative finalizzate alla tutela/miglioramento della biodiversità Impianti monitorati rispetto alla potenziale interferenza con la biodiversità (aree protette, natura 2000 e altre). Si intendono inclusi i nuovi impianti acquisiti durante l'anno di riferimento i cui monitoraggi sono pianificati entro l'anno stesso. - (Mantenimento della copertura completa dei siti e attività, a fronte della prevista estensione del perimetro aziendale)
Governance di sostenibilità Garantire l'integrazione delle tematiche ESG nei modelli di gestione, nella strategia e nel purpose aziendale	Numero di incontri l'anno di Induction al CdA/CESGT su temi emergenti di Sostenibilità (tbd es. Tassonomia EU, Human Rights, TCFD ecc.)

	2023		2026	2030	2035
	70%	>	79%	90%	100%
	100%	>	100%	100%	100%
	New	>	100% degli approfondimenti pianificati per l'anno	100% degli approfondimenti pianificati per l'anno	100% degli approfondimenti pianificati per l'anno
	57%	>	100%	100%	100%
	New	>	100%	100%	100%
	3	>	2	2	2
	74%	>	>80%	>80%	>80%
	85%	>	>80%	>80%	>80%
	16%	>	>80%	>80%	>80%
	New	>	Mantenimento	Mantenimento	Mantenimento
	New	>	Almeno 1 iniziativa per ogni BU	Almeno 1 iniziativa per ogni BU	Almeno 1 iniziativa per ogni BU
	100%	>	100%	100%	100%
	1	>	1	1	1

Stakeholder
engagement e
materialità

Capitale
Finanziario

Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

Gestione delle
controversie

Stakeholder engagement e materialità

Figura 1 Tabella degli impatti

Pillar	Tema Materiale	Descrizione tema materiale	Impatti associati	
Governance	Etica ed integrità del Gruppo	Il Gruppo promuove una conduzione etica del proprio <i>Business</i> , adottando specifiche misure di prevenzione e <i>standard</i> (quali il Codice Etico, il Modello 231/01, Policy Anticorruzione ed altre procedure a presidio delle attività aziendali, anche a tutela dei diritti umani lungo tutta la catena del valore e la ISO 37001), al fine di prevenire casi di corruzione e riciclaggio che possano creare danni per il territorio, per il mercato e gli <i>stakeholder</i> del Gruppo. Al contempo, A2A incentiva la diffusione di una cultura aziendale etica, basata sui principi di integrità, onestà e di rispetto dei diritti umani, avviando specifiche attività informative e formative, nonché mettendo a disposizione adeguati sistemi per la segnalazione delle irregolarità e dei comportamenti illeciti.	Comportamento anti-competitivo, pratiche monopolistiche, episodi di corruzione con ripercussioni negative sull'economia e sui mercati.	Consapevolezza e diffusione di cultura aziendale etica, basata sui principi di integrità, equità, non discriminazione e sul rispetto dei diritti umani da parte del <i>management</i> , dei dipendenti, dei partner commerciali e degli <i>stakeholder</i> .
	Sostenibilità nella Governance	Il Gruppo adotta un approccio olistico che, partendo dalla valutazione dei rischi e delle opportunità sulle tematiche di sostenibilità e dal costante monitoraggio dell'evoluzione normativa in ambito ESG, permette una gestione sostenibile e responsabile delle attività aziendali e, al contempo, di rispondere prontamente alle richieste del legislatore. Il Gruppo, inoltre, si impegna a raggiungere obiettivi di sostenibilità dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite, tramite l'adozione di specifici KPIs ESG misurabili e l'integrazione degli stessi negli MbO del <i>Management</i> aziendale.	Aumentata diffusione di una cultura di sostenibilità, correttezza ed eticità nella governance e nei processi aziendali, grazie alla promozione, lungo tutta la catena del valore, di un allineamento tra obiettivi e strategie di tipo economico-finanziario e obiettivi di sostenibilità ESG.	
Capitale Finanziario	Valore economico sostenibile	Il Gruppo crea e distribuisce tra i propri <i>stakeholder</i> valore economico e sociale, generato tramite la conduzione del proprio <i>business</i> , contribuendo così anche alla crescita dei territori. A2A, inoltre, contribuisce alla transizione energetica, promuovendo l'utilizzo delle fonti rinnovabili e meccanismi di efficienza energetica.	Soddisfazione di azionisti e investitori grazie al rafforzamento delle relazioni e al miglioramento delle <i>performance</i> .	Effetti economici, diretti e indiretti, generati dall'organizzazione attraverso le proprie attività di <i>business</i> per le diverse categorie di <i>stakeholder</i> .
	Finanza sostenibile	Il Gruppo monitora costantemente l'evoluzione del mercato finanziario in ambito ESG e adotta strumenti di finanza sostenibile in linea con la strategia europea. A2A, anche al fine di rafforzare la fiducia della comunità finanziaria e soddisfare le attese di investitori e istituzioni, sviluppa azioni e progetti volti a garantire la conformità con la normativa di reporting ESG e si impegna nel progressivo allineamento agli obiettivi europei di sostenibilità, come ad esempio quelli legati alla Tassonomia EU.	Aumento della fiducia della comunità finanziaria, degli investitori e delle istituzioni grazie all'allineamento agli obiettivi della Tassonomia Europea e all'adozione di strumenti di finanza sostenibile a supporto della strategia di <i>funding</i> .	

Stakeholder
engagement e
materialità

Pillar	Tema Materiale	Descrizione tema materiale	Impatti associati	
Capitale Manifatturiero	Infrastrutture per la transizione ecologica	Il Gruppo mira all'eccellenza delle proprie performance operative in termini di affidabilità, qualità e sicurezza dei servizi offerti, promuovendo attività di manutenzione continua degli impianti aziendali, l'utilizzo delle BAT (<i>Best Available Technology</i>) e l'applicazione di strumenti e tecnologie innovative. A2A, inoltre, contribuisce alla transizione ecologica (adattamento e mitigazione dei cambiamenti climatici) impegnandosi in investimenti volti all'innovazione e alla digitalizzazione delle infrastrutture esistenti, in ottica di efficientamento energetico, incentiva attività di ricerca e sviluppo legate alla mobilità sostenibile e allo sviluppo delle rinnovabili.	Contributo all'accelerazione della transizione energetica grazie allo sviluppo infrastrutturale sostenibile e all'aumento di investimenti nella digitalizzazione e innovazione delle infrastrutture.	Contributo all'accelerazione della transizione alla mobilità elettrica e alla sua diffusione.
	Autonomia energetica	Tramite le sue attività di efficientamento energetico e gli investimenti per lo sviluppo delle Fonti di Energia Rinnovabili (FER) disponibili sul territorio nazionale, il Gruppo contribuisce alla transizione del Paese verso l'autonomia energetica. Al fine di incrementare l'autoproduzione energetica nazionale, A2A promuove anche la valorizzazione energetica dei rifiuti e degli scarti di produzione agricola e alimentare per sostenere lo sviluppo della filiera del biometano, incentivando gli investimenti in impianti di produzione.	Contributo allo sviluppo delle Fonti di Energia Rinnovabili (FER) sul territorio nazionale attraverso specifici investimenti e l'acquisizione, all'interno del perimetro del Gruppo, di società dedicate.	Contributo al raggiungimento dell'autonomia e al mantenimento della sicurezza energetica del Paese grazie ad una gestione efficiente delle risorse e all'investimento in pratiche di valorizzazione dei rifiuti e degli scarti di produzione agricola e alimentare.

Capitale
FinanziarioCapitale
ManifatturieroCapitale
NaturaleCapitale
UmanoCapitale
RelazionaleGestione delle
controversie

Pillar	Tema Materiale	Descrizione tema materiale	Impatti associati		
Capitale naturale	Biodiversità	Il Gruppo promuove la salvaguardia del patrimonio paesaggistico e della flora e fauna dei territori in cui sono presenti i propri impianti o siti operativi. A2A si impegna attivamente nella tutela della biodiversità e a non interferire, tramite le proprie operazioni, con il sistema di aree protette. Inoltre, al fine di minimizzare gli impatti su biodiversità ed ecosistemi presenti nelle aree di nuovo intervento, il Gruppo svolge una costante attività di analisi, monitoraggio e dialogo con le comunità locali ed altri <i>stakeholder</i> , volta a recepire eventuali criticità e considerazioni sull'operato del Gruppo nei territori di riferimento.	Creazione di zone con valenza significativa per la biodiversità		
	Cambiamento climatico	Il Gruppo incentiva lo sviluppo di tecnologie sostenibili e l'utilizzo di energie rinnovabili, contribuendo alla transizione energetica dei territori e, al contempo, alla lotta al cambiamento climatico. A2A, inoltre, promuove attività di efficientamento energetico volte alla riduzione delle emissioni di gas serra sia negli impianti del Gruppo sia presso i propri clienti, contribuendo così al raggiungimento degli obiettivi internazionali di riduzione delle emissioni climalteranti (es. Accordo di Parigi).	Generazione di emissioni climalteranti prodotte nella catena del valore come risultato delle attività svolte.	Contributo al cambiamento climatico mediante emissioni GHG dirette e indirette energetiche, legate alle attività svolte nelle sedi e siti del Gruppo.	Consumo di energia da fonti rinnovabili e non, con conseguenze negative sull'ambiente e riduzione dello stock energetico.
	Economia Circolare	Il Gruppo promuove un modello di produzione e consumo finalizzato all'estensione del ciclo di vita dei prodotti e servizi, con l'obiettivo di minimizzare l'utilizzo di risorse non rinnovabili (materie prime vergini), ridurre al minimo i rifiuti e gli altri impatti ambientali connessi al mancato riciclo e riutilizzo dei materiali. A tale scopo, A2A promuove attività di raccolta differenziata e incentiva la valorizzazione energetica dei rifiuti. Inoltre, il Gruppo tiene in considerazione gli aspetti ambientali, sociali e di governance anche nelle sue scelte strategiche di sviluppo del <i>business</i> legate al <i>pillar</i> di economia circolare del Piano Industriale.	Contributo ad un uso responsabile delle materie prime e all'estensione del ciclo di vita dei prodotti attraverso la raccolta, il trattamento e il recupero dei rifiuti urbani		
	Gestione responsabile della risorsa idrica	Il Gruppo adotta pratiche volte al miglioramento della gestione della risorsa idrica nei propri impianti e <i>Business Unit</i> , nonché all'ottimizzazione dei consumi degli utenti, al fine di minimizzare gli sprechi dovuti a perdite lungo la rete e aumentare così la disponibilità della risorsa idrica. A2A, inoltre, promuove il riciclo delle risorse idriche, incentivando pratiche di trattamento e depurazione delle acque, specialmente nelle aree a stress idrico. Infine, A2A si impegna attivamente nell'efficientamento e messa in sicurezza delle strutture esistenti nei territori in cui opera, monitorando costantemente le proprie attività, al fine di garantire compliance verso la normativa vigente.	Diminuzione della qualità dell'acqua locale, a seguito del mancato rispetto dei requisiti prestabiliti per i servizi di potabilizzazione e depurazione dell'acqua.		
	Prevenzione dell'inquinamento	Il Gruppo adotta un sistema di misure preventive e di controlli volto a limitare o eliminare ogni forma di inquinamento ambientale, acustico e luminoso, riducendo al minimo qualsiasi impatto negativo sulla salute umana e sull'ambiente. A2A, inoltre, grazie a un'attività di monitoraggio costante delle performance ambientali delle infrastrutture, degli impianti e dei mezzi di tutte le società del Gruppo, garantisce il pieno rispetto della normativa vigente in materia ambientale e dei regolamenti comunitari, riducendo così il rischio di incidenti che potrebbero peggiorare la qualità dell'aria, dell'acqua e del suolo.	Peggioramento della qualità della vita nelle città, a causa dell'eccessivo inquinamento acustico.		

Pillar	Tema Materiale	Descrizione tema materiale	Impatti associati	
Capitale Umano	Diversità e inclusione	Il Gruppo promuove un ambiente di lavoro inclusivo ed opera secondo criteri di imparzialità, non ammettendo alcuna forma di discriminazione in relazione all'identità di genere e all'orientamento sessuale, all'età, alla disabilità, allo stato di salute, all'origine etnica, alla nazionalità, alle opinioni politiche, alla categoria sociale di appartenenza e alla fede religiosa. A2A diffonde a tutti i livelli aziendali la cultura della diversità e delle pari opportunità, anche grazie a iniziative di sensibilizzazione, e si impegna a garantire che tutti i collaboratori siano trattati, in ogni percorso aziendale, con rispetto ed equità, anche in termini di parità salariale tra uomini e donne.	Rispetto delle diversità e promozione di un clima aziendale inclusivo e meritocratico grazie ad attività e iniziative aziendali che contrastino le discriminazioni, tra cui anche la parità salariale tra donne e uomini.	Casi di discriminazione e mancata inclusione e integrazione delle categorie di soggetti vulnerabili.
	Valorizzazione del capitale umano	Il Gruppo si impegna attivamente nel creare un clima aziendale positivo e a mantenere elevati i livelli di soddisfazione tra i dipendenti, riconoscendo a questi ultimi un ruolo fondamentale e di altissimo valore per la conduzione del proprio business. A tal fine, A2A adotta un sistema di ascolto dei dipendenti strutturato che prevede iniziative di dialogo e collaborazione sistematici, volte ad intercettare esigenze e aspettative dei lavoratori. Il Gruppo, inoltre, promuove lo sviluppo e valorizzazione del proprio capitale umano, offrendo percorsi di carriera definiti e strutturati, piani formativi volti a potenziare le competenze tecniche, manageriali e organizzative, nonché programmi di <i>upskilling</i> e <i>reskilling</i> tramite <i>job rotation</i> interne. Il Gruppo, infine, adotta un sistema di welfare che promuove il benessere personale, familiare e lavorativo dei dipendenti e che offre soluzioni che permettano il raggiungimento dell'equilibrio vita lavorativa-professionale (e.g. lavoro flessibile, <i>smart-working</i>).	Miglioramento della soddisfazione dei lavoratori e delle loro competenze attraverso attività di formazione e di sviluppo professionale (es. competenze digitali, sostenibilità), percorsi di <i>job rotation</i> , programmi generali e tecnici, anche legati a obiettivi di crescita e valutazione personalizzata (es. piani di sviluppo carriera).	Effetti negativi in termini di soddisfazione e <i>turnover</i> dovuti all'adozione di pratiche in termini di <i>well-being</i> , <i>work-life balance</i> e retribuzione che non rispettano le aspettative dei dipendenti.
	Salute e sicurezza sul lavoro	Il Gruppo si impegna attivamente a garantire un ambiente di lavoro sano e salubre per tutti i lavoratori, siano essi dipendenti, appaltatori o collaboratori. Al fine di garantire il pieno rispetto della normativa vigente e prevenire incidenti lungo tutta la catena di fornitura, A2A adotta pratiche di lavoro e sistemi di gestione che prevedono procedure, azioni di monitoraggio ed attività formative in ambito di salute e sicurezza sul lavoro che permettono una gestione controllata delle attività del Gruppo sia nelle sedi che negli impianti/siti operativi. Allo stesso tempo, il Gruppo promuove una cultura del rispetto della persona e dei suoi diritti umani e adotta specifiche misure (come la Policy sui Diritti Umani o il sistema di segnalazione <i>Whistleblowing</i>) volte a contrastare l'insorgere di fenomeni di molestie sessuali o vessazioni fisiche e psicologiche all'interno dei luoghi di lavoro.	Infortuni o altri incidenti dei dipendenti, dei collaboratori e degli appaltatori e sub appaltatori all'interno delle sedi, degli impianti, dei cantieri e dei siti del Gruppo	

Stakeholder
engagement e
materialitàCapitale
FinanziarioCapitale
ManifatturieroCapitale
NaturaleCapitale
UmanoCapitale
RelazionaleGestione delle
controversie

Pillar	Tema Materiale	Descrizione tema materiale		Impatti associati	
Capitale Intellettuale	Innovazione e digital transformation	Il Gruppo promuove e investe in attività di ricerca e sviluppo volte all'accrescimento e consolidamento delle conoscenze <i>digital</i> delle proprie risorse interne, garantendo così l'aggiornamento periodico e il rafforzamento informatico dei servizi e delle infrastrutture del Gruppo. A2A, inoltre, implementa servizi innovativi e incentiva lo sviluppo di soluzioni <i>smart</i> per quartieri e città, con l'obiettivo di renderle più intelligenti, connesse e, al contempo, sostenibili, contribuendo alla creazione delle <i>smart cities</i> del futuro.	Effetti positivi sull'ambiente, sulle persone e sui sistemi economici generati dalle innovazioni di processo e prodotto collegate ad attività di ricerca e sviluppo e dallo sviluppo di iniziative legate alla digitalizzazione, ai sistemi ICT e agli <i>analytics</i> .	Contributo e sostegno allo sviluppo di <i>Smart City</i> nei territori in cui il Gruppo opera attraverso nuovi modelli di business innovativi e digitali.	Creazione di sinergie con imprese, università ed enti di ricerca internazionali attraverso lo sviluppo di <i>partnership</i> e rapporti a lungo termine.
Capitale Relazionale	Ascolto e coinvolgimento delle comunità	Il Gruppo crea valore sul territorio, condividendo i benefici ambientali e sociali dei propri progetti, ridistribuendo così ai propri <i>stakeholder</i> il valore economico creato grazie alle proprie attività ed investimenti. Inoltre, A2A si impegna costantemente ad ascoltare i bisogni e le aspettative dei propri <i>stakeholder</i> tramite un dialogo attivo e trasparente con gli stessi, con l'obiettivo di garantire la coesione con le comunità di riferimento ed indagare eventuali criticità che potrebbero generare insoddisfazione, conflitti o opposizioni. A tal fine, A2A adotta una serie di azioni/iniziative volte alla risoluzione di eventuali problematiche ed alla mitigazione degli impatti che il Gruppo genera (o potrebbe generare) nei confronti dei propri <i>stakeholder</i> . Il Gruppo, infine, si impegna ad accrescere la consapevolezza delle proprie comunità sulle tematiche energetiche/ambientali, promuovendo iniziative di informazione ed educazione a favore delle nuove generazioni.	Aumento della consapevolezza della comunità servita su tematiche energetiche e ambientali grazie alla promozione di iniziative di informazione e formazione e all'adozione di pratiche trasparenti (i.e. bolletta, Carta dei servizi).	Contributo allo sviluppo sociale delle aree in cui il Gruppo opera, grazie alla creazione di opportunità professionali e di inclusione sociale.	
	Gestione responsabile della catena di fornitura	Il Gruppo promuove una gestione responsabile lungo tutta la catena di fornitura, incentivando pratiche sostenibili tra i fornitori e assicurandosi che questi ultimi rispettino i principi di correttezza, legalità e trasparenza. A tal fine, A2A adotta politiche di qualifica e selezione dei fornitori, dei collaboratori e dei <i>partner</i> commerciali che prevedono l'integrazione di criteri di sostenibilità sociale e ambientale, stimolando il miglioramento dell'affidabilità e della sicurezza nell'erogazione dei servizi forniti e contribuendo a migliorare la performance ambientale e sociale del Gruppo lungo tutta la <i>supply chain</i> .	Contributo al miglioramento delle prestazioni ESG dei fornitori e dell'impatto sociale e ambientale nelle comunità in cui essi operano, anche grazie a politiche di qualifica e selezione che prevedano l'integrazione di criteri di sostenibilità sociale e ambientale.		
	Responsabilità e qualità nella fornitura dei servizi	Il Gruppo si impegna costantemente a fornire servizi di qualità, sicuri e affidabili, agendo con flessibilità e prontezza nella risposta alle aspettative dei clienti e adottando prassi di comunicazione corrette, trasparenti e inclusive. A2A, riconoscendo il ruolo cruciale e il valore che i clienti hanno per il proprio <i>business</i> , presta estrema attenzione alla soddisfazione delle loro esigenze e fornisce loro la possibilità di effettuare segnalazioni tramite un apposito canale. Infine, sempre con l'obiettivo di garantire la continuità del servizio ai propri clienti, il Gruppo mette in atto azioni e sistemi per la gestione dei rischi (ivi inclusi quelli derivanti da attacchi informatici che potrebbero mettere in pericolo la tutela dei dati) e di eventuali emergenze.	Violazioni della <i>privacy</i> e della riservatezza nel trattamento dei dati personali dei clienti, dei fornitori e dei dipendenti.	Aumento della soddisfazione dei clienti e miglioramento nella qualità dei servizi offerti ai clienti, grazie allo sviluppo di sistemi di analisi delle loro esigenze e alla gestione efficace di segnalazioni e reclami.	Effetti negativi sulla salute e sulla sicurezza delle persone e delle comunità, dovuti a una gestione inefficiente e a una mancanza e/o carenza di controlli sulla sicurezza dei servizi lungo tutta la catena del valore.

**Stakeholder
engagement e
materialità**

Capitale
Finanziario

Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

Gestione delle
controversie



Capitale Finanziario

Figura 2 Prospetto di calcolo del Valore Aggiunto Globale - milioni di euro*

(milioni di euro)	2021	2022 restated*	2023
Valore economico generato	11.582	23.391	14.845
A. Valore della produzione	11.563	23.156	14.758
C.15 Proventi da partecipazioni	0	0	0
C.16 Altri proventi finanziari	19	37	82
E.20 Proventi straordinari		198	5
Valore economico distribuito	10.732	22.457	13.564
Costi operativi	9.365	20.812	11.925
B.6 Costi per materie prime	7.618	18.935	9.202
B.7 Costi per servizi	1.530	1.866	2.181
B.8 Costi per godimento di beni di terzi	118	133	145
B.11 Variazioni delle rimanenze di materie prime	-55	-301	206
B.14 Oneri diversi di gestione (al netto delle imposte)	154	179	191
Valore distribuito ai dipendenti	724	765	815
B.9 Costi per il personale	724	765	815
Valore distribuito ai fornitori di capitale	89	125	222
C.17 Interessi ed altri oneri finanziari	89	125	222
Valore distribuito alla P.A.	251	418	287
22. Imposte (correnti e anticipate) sul reddito	218	344	248
B.14 Oneri diversi di gestione (solo il valore di tasse indirette)	33	74	39
Valore distribuito agli azionisti	294	330	307
Dividendi distribuiti	248	283	283
Utili di terzi	46	47	24
Valore distribuito alla comunità	9	7	8
Sponsorizzazioni	2	2	2
Liberalità e Contributi associativi	7	5	6
Valore economico trattenuto	850	934	1.281
Utile (o perdita) d'esercizio (al netto dei dividendi)	256	118	376
(B.10 + B.12 + B.13 + D.19 + D.18) Ammortamenti / Accantonamenti / Svalutazioni / Rivalutazioni	776	816	954
22. Imposte differite	-182	0	-49
E.21 Oneri straordinari			

* I valori al 31 dicembre 2022 sono stati riesposti per renderli omogenei con i valori al 31 dicembre 2023 riclassificando alla voce "Proventi straordinari".

Figura 3 Tasse pagate dal Gruppo (k€)

	2023
Italia	315.180
Gran Bretagna	156
Spagna	1.525
Totale	316.861

Figura 4 Margine operativo lordo per Business Unit

(milioni di euro)	2021	2022	2023
Generazione e Trading	368	554	829
Mercato	215	122	299
Ambiente	341	362	375
Smart Infrastructures	538	519	534
Corporate	-32	-52	-65
Totale	1.428	1.505	1.971

Figura 5 Stato patrimoniale

(milioni di euro)	2021	2022	2023
Capitale immobilizzato netto	8.026	8.849	9.567
Capitale di funzionamento	243	-124	-82
Attività passività destinate alla vendita	147	-	-
Capitale investito netto	8.416	8.725	9.485
Patrimonio netto	4.303	4.467	4.802
di cui			
- Quota del Gruppo	3.760	3.899	4.240
- Quota di Terzi	543	568	562
Posizione finanziaria netta	4.113	4.258	4.683
Totale fonti	8.416	8.725	9.485
Indebitamento finanziario complessivo	5.110	6.889	6.362

Figura 6 Indici di Bilancio per lavoratore

Principali indici di bilancio	2021	2022 restated	2023
Fatturato per lavoratore a tempo indeterminato	0,88	1,72	1,07
MOL per lavoratore a tempo indeterminato	0,11	0,11	0,14
Numero medio lavoratori a tempo indeterminato	13.176	13.455	13.840

Figura 7 CAPEX (spese per capitale)

(milioni di euro)	2021	2022	2023
Generazione e Trading	144	271	332
Mercato	72	71	92
Ambiente	273	264	214
Smart Infrastructures*	517	560	631
Corporate	77	73	110
Elisioni societarie	-9	0	-2,7
Totale	1.074	1.240	1.376

* Dal 2021 Illuminazione Pubblica è inclusa nella BU Smart Infrastructures.

Figura 8 Andamento di borsa

	2021	2022	2023
Capitalizzazione media (milioni di euro)	5.259	4.292	5.108
Capitalizzazione al 31.12 (milioni di euro)	5.389	3.900	5.824
Volumi medi	10.371.909	9.966.105	9.834.571
Prezzo medio dell'azione (euro per azione)	1,68	1,37	1,63
Prezzo massimo dell'azione (euro per azione)	1,95	1,74	1,99
Prezzo minimo dell'azione (euro per azione)	1,31	0,95	1,27
Prezzo azione al 31.12		1,25	1,86

Target operativi di sostenibilità 24-35

Stakeholder engagement e materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Gestione delle controversie

Tassonomia EU

Figura 9 Quota delle spese in conto capitale derivanti da prodotti o servizi associati ad attività economiche ammissibili e allineate alla tassonomia — Informativa relativa all'anno 2023

Anno finanziario N	2023			Criteri di contribuzione sostanziale					
Attività economica (1)	Codice (2)	Fatturato assoluto (3) €	Proporzione di Fatturato (4) %	Mitigazione del cambiamento climatico (5) Y/N	Adattamento al cambiamento climatico (6) Y/N	Acqua e risorse marine (7) Y/N	Economia circolare (8) Y/N	Inquinamento (9) Y/N	Biodiversità ed ecosistemi (10) Y/N
A. Attività ammissibili dalla Tassonomia									
A.1. Attività ambientalmente sostenibili (allineate alla Tassonomia)									
Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica	CCM 4.1	53.439.124,54	3,82%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Accumulo di energia termica	CCM 4.11	1.074.524,76	0,08%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Reti di trasmissione e distribuzione di gas rinnovabili e a basse emissioni di carbonio	CCM 4.14	72.817.562,50	5,20%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Reti di Teleriscaldamento/Teleraffrescamento	CCM 4.15	58.538.627,05	4,18%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Installazione e funzionamento di pompe di calore elettriche	CCM 4.16	639.992,56	0,05%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Cogenerazione di calore/freddo ed energia elettrica a partire dalla bioenergia	CCM 4.20	506.772,78	0,04%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Produzione di calore/freddo utilizzando il calore di scarto	CCM 4.25	2.278.503,81	0,16%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Produzione di energia elettrica a partire dall'energia eolica	CCM 4.3	24.712.852,50	1,77%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Produzione di energia elettrica a partire dall'energia idroelettrica	CCM 4.5	23.911.796,89	1,71%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Produzione di energia a partire dalla bioenergia	CCM 4.8	19.755.340,19	1,41%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Trasmissione e distribuzione di energia elettrica	CCM 4.9	211.519.533,50	15,11%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua	CCM 5.1	32.454.924,16	2,32%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Cattura e utilizzo del gas da discarica	CCM 5.10	22.810,78	0,00%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue	CCM 5.3	17.033.114,11	1,22%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi in frazioni separate alla fonte	CCM 5.5	33.680.673,18	2,41%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Digestione anaerobica di fanghi di depurazione	CCM 5.6	4.738.189,79	0,34%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Digestione anaerobica di rifiuti organici	CCM 5.7	2.922.880,69	0,21%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Compostaggio di rifiuti organici	CCM 5.8	481.758,35	0,03%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Recupero di materiale da rifiuti non pericolosi	CCM 5.9	3.782.430,64	0,27%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Infrastrutture che consentono il trasporto su strada e il trasporto pubblico a basse emissioni di carbonio	CCM 6.15	7.658.026,39	0,55%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Costruzione nuovi edifici	CCM 7.1	41.928.627,47	3,00%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Ristrutturazione edifici esistenti	CCM 7.2	4.005.947,45	0,29%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica	CCM 7.3	27.428.760,86	1,96%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Installazione, manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici negli edifici (e negli spazi adibiti a parcheggio di pertinenza degli edifici)	CCM 7.4	388.354,18	0,03%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Installazione, manutenzione e riparazione di strumenti e dispositivi per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici	CCM 7.5	24.184,04	0,00%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Installazione, manutenzione e riparazione di tecnologie per le energie rinnovabili	CCM 7.6	3.745.209,16	0,27%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Servizi professionali connessi alla prestazione energetica degli edifici	CCM 9.3		0,00%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Capex delle attività ambientalmente sostenibili (allineate alla Tassonomia)		649.490.522,33	46,39%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
di cui abilitanti		251.838.592,89	17,99%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
di cui di transizione		4.005.947,45	0,29%	100%					

Capitale
ManifatturieroCapitale
NaturaleCapitale
UmanoCapitale
Relazionale

Gestione delle controversie

Segue >>

Anno finanziario N	2023		Criteri di contribuzione sostanziale						
Attività economica (1)	Codice (2)	Fatturato assoluto (3) €	Proporzione di Fatturato (4) %	Mitigazione del cambiamento climatico (5) Y/N	Adattamento al cambiamento climatico (6) Y/N	Acqua e risorse marine (7) Y/N	Economia circolare (8) Y/N	Inquinamento (9) Y/N	Biodiversità ed ecosistemi (10) Y/N
A.2. Attività ammissibili dalla Tassonomia ma non ambientalmente sostenibili (non allineate alla Tassonomia)									
Trattamento di rifiuti pericolosi	PPC 2.2	16185.092,61	1,16%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica	CCM 4.1	30.996,81	0,00%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Reti di trasmissione e distribuzione di gas rinnovabili e a basse emissioni di carbonio	CCM 4.14	72.591.971,79	5,19%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Reti di Teleriscaldamento/Teleraffrescamento	CCM 4.15	2.462.561,87	0,18%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Produzione di energia elettrica da combustibili gassosi fossili	CCM 4.29	161.392.056,83	11,53%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Cogenerazione ad alto rendimento di calore/freddo ed energia elettrica a partire da combustibili gassosi fossili	CCM 4.30	13.741.432,48	0,98%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Produzione di calore/freddo a partire da combustibili gassosi fossili in un sistema di teleriscaldamento e teleraffrescamento efficienti	CCM 4.31	9.282.619,13	0,66%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Trasmissione e distribuzione di energia elettrica	CCM 4.9	24.652.604,71	1,76%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua	CCM 5.1	21.107.942,01	1,51%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Cattura e utilizzo del gas da discarica	CCM 5.10	9.492,18	0,00%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue	CCM 5.3	26.793.916,21	1,91%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Recupero di materiale da rifiuti non pericolosi	CCM 5.9	4.218.467,80	0,30%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Data processing, hosting and related activities	CCM 8.1	189.530,30	0,01%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Capex delle attività ammissibili alla Tassonomia ma non ambientalmente sostenibili (non allineate alla Tassonomia)		352.658.684,73	25,19%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale Capex di attività ammissibili alla Tassonomia (A1+A2)		1.002.149.207,06	71,59%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
B. Attività non ammissibili dalla Tassonomia									
Capex delle attività non ammissibili alla Tassonomia		397.789.004,83	28,41%						
Totale		1.399.938.211,89	100,00%						

Stakeholder engagement e materialità

Capitale Finanziario

Gestione delle controversie

Figura 10 Quota delle spese operative derivanti da prodotti o servizi associati ad attività economiche ammissibili e allineate alla tassonomia - Informativa relativa all'anno 2023

Anno finanziario N	2023		Criteri di contribuzione sostanziale						
Attività economica (1)	Codice (2)	Fatturato assoluto (3) €	Proporzione di Fatturato (4) %	Mitigazione del cambiamento climatico (5) Y/N	Adattamento al cambiamento climatico (6) Y/N	Acqua e risorse marine (7) Y/N	Economia circolare (8) Y/N	Inquinamento (9) Y/N	Biodiversità ed ecosistemi (10) Y/N
A. Attività ammissibili dalla Tassonomia									
A.1. Attività ambientalmente sostenibili (allineate alla Tassonomia)									
Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica	CCM 4.1	3.537.722,04	0,74%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Accumulo di energia termica	CCM 4.11	113.856,90	0,02%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Reti di trasmissione e distribuzione di gas rinnovabili e a basse emissioni di carbonio	CCM 4.14	11.652.621,98	2,43%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Reti di Teleriscaldamento/Teleraffrescamento	CCM 4.15	1.917.017,39	0,40%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Installazione e funzionamento di pompe di calore elettriche	CCM 4.16	160.701,71	0,03%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Cogenerazione di calore/freddo ed energia elettrica a partire dalla bioenergia	CCM 4.20	713.383,96	0,15%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Produzione di calore/freddo utilizzando il calore di scarto	CCM 4.25	304.012,15	0,06%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Produzione di energia elettrica a partire dall'energia eolica	CCM 4.3	4.624.132,95	0,96%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Produzione di energia elettrica a partire dall'energia idroelettrica	CCM 4.5	10.475.579,41	2,18%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Produzione di energia a partire dalla bioenergia	CCM 4.8	9.071.607,49	1,89%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Trasmissione e distribuzione di energia elettrica	CCM 4.9	14.594.240,56	3,04%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua	CCM 5.1	3.096.420,87	0,64%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Cattura e utilizzo del gas da discarica	CCM 5.10	636.685,14	0,13%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue	CCM 5.3	661.147,82	0,14%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi in frazioni separate alla fonte	CCM 5.5	32.971.502,74	6,87%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Digestione anaerobica di fanghi di depurazione	CCM 5.6	165.904,42	0,03%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Digestione anaerobica di rifiuti organici	CCM 5.7	2.437.469,84	0,51%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Compostaggio di rifiuti organici	CCM 5.8	238.298,46	0,05%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Recupero di materiale da rifiuti non pericolosi	CCM 5.9	2.612.207,81	0,54%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Infrastrutture che consentono il trasporto su strada e il trasporto pubblico a basse emissioni di carbonio	CCM 6.15	581.293,90	0,12%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Costruzione nuovi edifici	CCM 7.1		0,00%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Ristrutturazione edifici esistenti	CCM 7.2		0,00%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica	CCM 7.3	143.849.279,91	29,95%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Installazione, manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici negli edifici (e negli spazi adibiti a parcheggio di pertinenza degli edifici)	CCM 7.4	439.156,71	0,09%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Installazione, manutenzione e riparazione di strumenti e dispositivi per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici	CCM 7.5		0,00%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Installazione, manutenzione e riparazione di tecnologie per le energie rinnovabili	CCM 7.6	1.597.096,35	0,33%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Servizi professionali connessi alla prestazione energetica degli edifici	CCM 9.3		0,00%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Opex delle attività ambientalmente sostenibili (allineate alla Tassonomia)		246.451.340,51	51,31%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
di cui abilitanti		161.174.924	33,6%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
di cui di transizione		-		100%					

Capitale
FinanziarioCapitale
ManifatturieroCapitale
NaturaleCapitale
UmanoCapitale
RelazionaleGestione delle
controversie

DNSH criteri (Does not significantly harm)								Categoria (es. attività abilitanti) (19) E	Categoria (attività di transizione) (20) T
Mitigazione del cambiamento climatico (11) Y/N	Adattamento al cambiamento climatico (12) Y/N	Acqua e risorse marine (13) Y/N	Economia circolare (14) Y/N	Inquinamento (15) Y/N	Biodiversità ed ecosistemi (16) Y/N	Minimi di salvaguardia (17) Y/N	Proporzione di Fatturato allineato (A.1.) o ammissibile (A.2.) con la Tassonomia, anno N-1 (18) %		
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	1,19%		
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0,00%	E	
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	6,52%		
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0,42%		
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0,04%		
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0,00%		
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0,10%		
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0,18%		
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	4,19%		
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	1,99%		
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	6,39%	E	
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	1,22%		
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0,02%		
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0,36%		
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	11,80%		
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0,21%		
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0,06%		
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0,09%		
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0,92%		
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0,31%	E	
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y			
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y			T
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	5,39%	E	
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0,00%	E	
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y		E	
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0,05%	E	
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y		E	
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	41,46%		
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	12,16%	E	
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0,00%		T

Segue >>

>> Continua

Anno finanziario N	2023		Criteri di contribuzione sostanziale						
Attività economica (1)	Codice (2)	Fatturato assoluto (3) €	Proporzione di Fatturato (4) %	Mitigazione del cambiamento climatico (5) Y/N	Adattamento al cambiamento climatico (6) Y/N	Acqua e risorse marine (7) Y/N	Economia circolare (8) Y/N	Inquinamento (9) Y/N	Biodiversità ed ecosistemi (10) Y/N
A.2. Attività ammissibili dalla Tassonomia ma non ambientalmente sostenibili (non allineate alla Tassonomia)									
Trattamento di rifiuti pericolosi	PPC 2.2	6.730.385,19	1,40%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica	CCM 4.1		0,00%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Reti di trasmissione e distribuzione di gas rinnovabili e a basse emissioni di carbonio	CCM 4.14	9.147.536,82	1,90%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Reti di Teleriscaldamento/Teleraffrescamento	CCM 4.15	778.127,89	0,16%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Produzione di energia elettrica da combustibili gassosi fossili	CCM 4.29	22.689.737,60	4,72%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Cogenerazione ad alto rendimento di calore/freddo ed energia elettrica a partire da combustibili gassosi fossili	CCM 4.30	12.012.651,06	2,50%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Produzione di calore/freddo a partire da combustibili gassosi fossili in un sistema di teleriscaldamento e teleraffrescamento efficienti	CCM 4.31	2.323.978,68	0,48%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Trasmissione e distribuzione di energia elettrica	CCM 4.9	1.530.343,21	0,32%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua	CCM 5.1	3.298.932,48	0,69%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Cattura e utilizzo del gas da discarica	CCM 5.10	46.429,08	0,01%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue	CCM 5.3	2.139.218,77	0,45%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Recupero di materiale da rifiuti non pericolosi	CCM 5.9	1.925.749,08	0,40%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Data processing, hosting and related activities	CCM 8.1	716.822,56	0,15%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Opex delle attività ammissibili alla Tassonomia ma non ambientalmente sostenibili (non allineate alla Tassonomia)		63.339.912	13,19%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale Opex di attività ammissibili alla Tassonomia (A1+A2)		309.791.253	64,5%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
B. Attività non ammissibili dalla Tassonomia									
Opex delle attività non ammissibili alla Tassonomia		170.487.379	35,5%						
Totale		480.278.631	100,0%						

Capitale Finanziario

Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

Gestione delle
controversie

DNSH criteri (Does not significantly harm)									
Mitigazione del cambiamento climatico (11) Y/N	Adattamento al cambiamento climatico (12) Y/N	Acqua e risorse marine (13) Y/N	Economia circolare (14) Y/N	Inquinamento (15) Y/N	Biodiversità ed ecosistemi (16) Y/N	Minimi di salvaguardia (17) Y/N	Proporzione di Fatturato allineato (A.1.) o ammissibile (A.2.) con la Tassonomia, anno N-1 (18) %	Categoria (es. attività abilitanti) (19) E	Categoria (attività di transizione) (20) T
							0,00%		
							9,10%		
							2,31%		
							0,56%		
							0,15%		
							0,02%		
							0,89%		
							0,60%		
							0,04%		
							13,67%		
							55,1%		

Figura 11 Quota di fatturato derivanti da prodotti o servizi associati ad attività economiche ammissibili e allineate alla tassonomia — Informativa relativa all'anno 2023

Anno finanziario N	2023		Criteri di contribuzione sostanziale						
Attività economica (1)	Codice (2)	Fatturato assoluto (3) €	Proporzione di Fatturato (4) %	Mitigazione del cambiamento climatico (5) Y/N	Adattamento al cambiamento climatico (6) Y/N	Acqua e risorse marine (7) Y/N	Economia circolare (8) Y/N	Inquinamento (9) Y/N	Biodiversità ed ecosistemi (10) Y/N
A. Attività ammissibili dalla Tassonomia									
A.1. Attività ambientalmente sostenibili (allineate alla Tassonomia)									
Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica	CCM 4.1	96.590.352,38	0,66%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Accumulo di energia termica	CCM 4.11		0,00%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Reti di trasmissione e distribuzione di gas rinnovabili e a basse emissioni di carbonio	CCM 4.14	20.531.504,43	0,14%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Reti di Teleriscaldamento/Teleraffrescamento	CCM 4.15	133.578.423,93	0,91%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Installazione e funzionamento di pompe di calore elettriche	CCM 4.16		0,00%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Cogenerazione di calore/freddo ed energia elettrica a partire dalla bioenergia	CCM 4.20	9.118.560,59	0,06%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Produzione di calore/freddo utilizzando il calore di scarto	CCM 4.25	5.838,08	0,00%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Produzione di energia elettrica a partire dall'energia eolica	CCM 4.3	55.626.321,49	0,38%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Produzione di energia elettrica a partire dall'energia idroelettrica	CCM 4.5	507965.122,85	3,45%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Produzione di energia a partire dalla bioenergia	CCM 4.8	81.934.326,62	0,56%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Trasmissione e distribuzione di energia elettrica	CCM 4.9	134.586.364,01	0,91%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua	CCM 5.1	47.626.839,10	0,32%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Cattura e utilizzo del gas da discarica	CCM 5.10	2.167.667,27	0,01%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue	CCM 5.3	6.854.949,59	0,05%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi in frazioni separate alla fonte	CCM 5.5	300.250.493,80	2,04%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Digestione anaerobica di fanghi di depurazione	CCM 5.6	5.002.087,46	0,03%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Digestione anaerobica di rifiuti organici	CCM 5.7	5.387.615,37	0,04%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Compostaggio di rifiuti organici	CCM 5.8	560.325,78	0,00%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Recupero di materiale da rifiuti non pericolosi	CCM 5.9	62.853.970,61	0,43%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Infrastrutture che consentono il trasporto su strada e il trasporto pubblico a basse emissioni di carbonio	CCM 6.15	2.633.188,72	0,02%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Costruzione nuovi edifici	CCM 7.1		0,00%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Ristrutturazione edifici esistenti	CCM 7.2		0,00%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica	CCM 7.3	346.265.804,74	2,35%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Installazione, manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici negli edifici (e negli spazi adibiti a parcheggio di pertinenza degli edifici)	CCM 7.4	715.418,04	0,00%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Installazione, manutenzione e riparazione di strumenti e dispositivi per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici	CCM 7.5		0,00%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Installazione, manutenzione e riparazione di tecnologie per le energie rinnovabili	CCM 7.6	13.266.040,15	0,09%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Servizi professionali connessi alla prestazione energetica degli edifici	CCM 9.3	188.104,35	0,00%	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Fatturato delle attività ambientalmente sostenibili (allineate alla Tassonomia)		1.833.709.319,36	12,44%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
di cui abilitanti		497.654.920	3,4%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
di cui di transizione		-		100%					

Capitale
FinanziarioCapitale
ManifatturieroCapitale
NaturaleCapitale
UmanoCapitale
RelazionaleGestione delle
controversie

DNSH criteri (Does not significantly harm)							Proporzione di Fatturato allineato (A.1) o ammissibile (A.2) con la Tassonomia, anno N-1 (18) %	Categoria (es. attività abilitanti) (19) E	Categoria (attività di transizione) (20) T
Mitigazione del cambiamento climatico (11) Y/N	Adattamento al cambiamento climatico (12) Y/N	Acqua e risorse marine (13) Y/N	Economia circolare (14) Y/N	Inquinamento (15) Y/N	Biodiversità ed ecosistemi (16) Y/N	Minimi di salvaguardia (17) Y/N			
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0,30%		
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y		E	
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0,66%		
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0,80%		
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y			
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0,03%		
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y			
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0,16%		
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	1,31%		
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0,30%		
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0,55%	E	
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0,24%		
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0,02%		
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0,04%		
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	1,22%		
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0,01%		
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0,00%		
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0,00%		
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0,29%		
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0,02%	E	
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y			
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y			T
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0,44%	E	
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0,00%	E	
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y		E	
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0,01%	E	
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0,00%	E	
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	6,41%		
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	1,02%	E	
Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0,00%		T

Segue >>

>> Continua

Anno finanziario N	2023		Criteri di contribuzione sostanziale						
Attività economica (1)	Codice (2)	Fatturato assoluto (3) €	Proporzione di Fatturato (4) %	Mitigazione del cambiamento climatico (5) Y/N	Adattamento al cambiamento climatico (6) Y/N	Acqua e risorse marine (7) Y/N	Economia circolare (8) Y/N	Inquinamento (9) Y/N	Biodiversità ed ecosistemi (10) Y/N
A.2. Attività ammissibili dalla Tassonomia ma non ambientalmente sostenibili (non allineate alla Tassonomia)									
Trattamento di rifiuti pericolosi	PPC 2.2	77.996.802,64	0,53%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica	CCM 4.1		0,00%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Reti di trasmissione e distribuzione di gas rinnovabili e a basse emissioni di carbonio	CCM 4.14	160.221.696,05	1,09%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Reti di Teleriscaldamento/Teleraffrescamento	CCM 4.15	28.604.215,71	0,19%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Produzione di energia elettrica da combustibili gassosi fossili	CCM 4.29	1.814.938.458,45	12,31%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Cogenerazione ad alto rendimento di calore/freddo ed energia elettrica a partire da combustibili gassosi fossili	CCM 4.30	156.535.823,88	1,06%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Produzione di calore/freddo a partire da combustibili gassosi fossili in un sistema di teleriscaldamento e teleraffrescamento efficienti	CCM 4.31	69.200.815,54	0,47%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Trasmissione e distribuzione di energia elettrica	CCM 4.9	15.892.930,17	0,11%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua	CCM 5.1	52.587.620,85	0,36%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Cattura e utilizzo del gas da discarica	CCM 5.10	165.773,84	0,00%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue	CCM 5.3	34.554.700,29	0,23%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Recupero di materiale da rifiuti non pericolosi	CCM 5.9	33.638.341,80	0,23%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Data processing, hosting and related activities	CCM 8.1	584.267,70	0,00%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
Fatturato delle attività ammissibili alla Tassonomia ma non ambientalmente sostenibili (non allineate alla Tassonomia)		2.444.921.447	16,59%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale Fatturato di attività ammissibili alla Tassonomia (A1+A2)		4.278.630.766	29,02%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
B. Attività non ammissibili dalla Tassonomia									
Fatturato delle attività non ammissibili alla Tassonomia		10.462.848.679	70,98%						
Totale		14.741.479.445	100,0%						

Lo scostamento che si evidenzia rispetto al valore di consolidato (pari allo 0,1%) è attribuibile ai ricavi non caratteristici delle BU del Gruppo.

Capitale Finanziario

Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

Gestione delle
controversie

DNSH criteri (Does not significantly harm)									
Mitigazione del cambiamento climatico (11) Y/N	Adattamento al cambiamento climatico (12) Y/N	Acqua e risorse marine (13) Y/N	Economia circolare (14) Y/N	Inquinamento (15) Y/N	Biodiversità ed ecosistemi (16) Y/N	Minimi di salvaguardia (17) Y/N	Proporzione di Fatturato allineato (A.1.) o ammissibile (A.2.) con la Tassonomia, anno N-1 (18) %	Categoria (es. attività abilitanti) (19) E	Categoria (attività di transizione) (20) T
							0,02%		
							20,58%		
							0,37%		
							0,34%		
							0,03%		
							0,00%		
							0,17%		
							0,15%		
							0,00%		
							21,65%		
							28,1%		

Capitale Manifatturiero

Produzione di energia

Figura 12 *Availability factor* medio del parco impianti [G4 – EU30]*

	Gruppo A2A		
	2021	2022	2023
Fattore medio di disponibilità (%)			
Tradizionale a carbone	96,6%	87,8%	55,9%
Tradizionale a olio combustibile denso	71,0%	66,0%	65,6%
Ciclo combinato a gas naturale	77,4%	75,5%	83,0%
Idroelettrico fluente	168,2%	184,8%	92,8%
Idroelettrico a bacino	84,4%	86,7%	88,8%
Idroelettrico a serbatoio	84,3%	83,0%	95,0%

* Il dato 2023 comprende anche il dato dell'idroelettrico ex LGH; non comprende il dato relativo al Gruppo Acinque.

Figura 13 *Availability factor* medio LGH (%)

	2020	2021	2022
Fattore medio di disponibilità LGH (%)			
Idroelettrico fluente	90,0%	89,0%	98,0%

Figura 14 Energia elettrica prodotta immessa in rete, suddivisa secondo le tipologie di impianto e fonte – GWh [G4 – EU2]

		Gruppo A2A			Gruppo Acinque	Gruppo A2A & Gruppo Acinque
		2021	2022	2023	2023	Totale
Business Unit Generazione & BU Acinque	Impianti termoelettrici*	11.958	14.264	7.838	0	7.838
	Impianti idroelettrici	4.226	2.726	3.738	5	3.743
	Impianti fotovoltaici ed eolici (compresa energia consumata)	312	637	789	1	790
Business Unit Smart Infrastructures & BU Acinque	Impianti di cogenerazione	255	385	699	28	726
Business Unit Ambiente & BU Acinque	Impianti di valorizzazione dei rifiuti (compreso biogas), caldaie e gas naturale	1.409	1.454	2.043	27	2.071
Totale		18.160	19.466	15.107	61	15.168

* Non include la produzione della Centrale di Scandale, in coerenza con i dati del Capitale Naturale e del Piano di Sostenibilità.

Figura 15 Energia termica prodotta immessa in rete, suddivisa secondo le tipologie di impianto e fonte – GWh

		Gruppo A2A			Gruppo Acinque	Gruppo A2A & Gruppo Acinque
		2021	2022	2023	2023	2023
Business Unit Ambiente & BU Acinque	Impianti di valorizzazione dei rifiuti (compreso biogas), caldaie a gas naturale	1.604	1.452	1.506	37	1.543
Business Unit Smart Infrastructures & BU Acinque	Impianti di cogenerazione, termici, gas naturale, pompe di calore, biogas, pannelli solari	1.317	1.210	1.199	175	1.374
Business Unit Generazione & BU Acinque	Recupero termico	36	28	22	0	22
Totale BU A2A & BU Acinque		2.957	2.690	2.727	212	2.939

Target operativi di sostenibilità 24-35

Stakeholder engagement e materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Gestione delle controversie

Distribuzione di energia

Figura 16 Estensione del servizio di distribuzione energia elettrica [G4 – EU4]

		Gruppo A2A			Gruppo Acinque	Gruppo A2A & Gruppo Acinque
		2021	2022	2023	2023	2023
Km reti elettriche		15.829	15.974	16.116	586	16.702
di cui km interrati		13.812	13.974	14.132	0	14.132

Figura 17 Estensione del servizio di distribuzione gas

		Gruppo A2A			Gruppo Acinque	Gruppo A2A & Gruppo Acinque
		2021	2022	2023	2023	2023
Km reti gas		13.022	11.238	11.411	2.522	13.933

Figura 18 Perdite di rete

		Gruppo A2A			Gruppo Acinque	Gruppo A2A & Gruppo Acinque
		2021	2022	2023	2023	2023
Elettriche (GWh) da distribuzione		298	284	272	0	272
Metano (Mm³) da distribuzione		2,53	8,86	2,97	0,00	2,97
Metano (Mm³) trasporto		0,09	0,04	0,01	0,00	0,01
Calore (GWh) disperso		524	485	524	37	561

Figura 19 Energia elettrica, termica e gas immessi in rete

	Gruppo A2A			Gruppo Acinque	Gruppo A2A & Gruppo Acinque
	2021	2022	2023	2023	2023
Energia elettrica distribuita (GWh)	11.268	11.087	10.736	147	10.882
Energia termica e frigorifera distribuita (GWh)	3.418	3.056	3.135	194	3.328
Gas naturale distribuito (Mm³)	2.819	2.251	2.084	407	2.491
Gas naturale trasportato (Mm³)	426	368	319	0	319

Figura 20 Illuminazione pubblica

	Gruppo A2A			Gruppo Acinque	Gruppo A2A & Gruppo Acinque
	2021	2022	2023	2023	2023
Punti luce (n°)	275.629	289.247	298.525	54.075	352.600

Ciclo idrico integrato

Figura 21 Approvvigionamento e distribuzione

	Gruppo A2A			Gruppo Acinque	Gruppo A2A & Gruppo Acinque
	2021	2022	2023*	2023	2023
Pozzi (n°)	190	195	174	98	272
Sorgenti (n°)	269	286	185	172	357
Impianti di potabilizzazione (n°)	121	75	53	31	84
Lunghezza rete totale (km)	4.042	4.061	3.613	1.666	5.279
Acqua erogata all'utenza e contabilizzata (Mm³)	56	52	41	25	66
Acqua prelevata (Mm³)	92,59	88,74	78,67	37,55	116,22
Perdite di rete e acqua non contabilizzata (Mm³)	33,25	33,78	28,6	12,08	40,68

* Nel 2023 Acque Bresciane s.r.l. è subentrata ad ASVT S.p.A. nella titolarità del Servizio Idrico Integrato nei territori dei Comuni gestiti da quest'ultima (in alcuni Comuni, per tutto il Servizio Idrico, per altri solo per i servizi di fognatura e depurazione o solo depurazione).
Relativamente all'acqua prelevata e alle perdite di rete del Gruppo Acinque, si precisa che i dati fanno riferimento alla società Lereti s.r.l.

Figura 22 Collettamento e depurazione*

	Gruppo A2A		
	2021	2022	2023
Fognatura - Estensione rete (km)	2.621	2.650	2.340
Acque reflue trattate (Mm³)	52	44	48
Depuratori (n°)	57	57	51

* Acinque non ha il servizio di fognatura e depurazione.

Gestione dei rifiuti

Figura 23 Rifiuti raccolti

	Gruppo A2A			Gruppo Acinque	Gruppo A2A & Gruppo Acinque
	2021	2022	2023	2023	2023
Tonnellate Rifiuti Raccolti	1.741.108	1.690.645	1.712.696	74.400	1.787.096

* Dato ricalcolato a seguito di errore materiale.

Figura 24 Rifiuti trattati per tipologia di impianto (kt)

	Gruppo A2A			Gruppo Acinque	Gruppo A2A & Gruppo Acinque
	2021	2022*	2023	2023	2023
Impianti Termovalorizzatori	1.764	1.739	1.854	95	1.950
Discariche	129	140	81	-	81
Impianti di bioessiccazione e produzione di CSS	468	443	757	-	757
Impianti di Recupero di materia e trattamento	1.319	1.303	1.494	-	1.494
Totale rifiuti trattati	3.680	3.625	4.187	95	4.282

* Sono considerati tutti i rifiuti in ingresso agli impianti del Gruppo. La quota 2023 al netto delle intermediazioni (283 kt) ed elisioni (-925kt) è pari a 4.282 kt di rifiuti smaltiti. Non sono inclusi i rifiuti trattati negli impianti gestiti per conto terzi (Termovalorizzatore di Acerra)

Figura 25 Rifiuti intermediati e rifiuti transfrontalieri (t)

	Gruppo A2A			Gruppo Acinque	Gruppo A2A & Gruppo Acinque
	2021	2022	2023	2023	2023
Tonnellate di Rifiuti intermediati*	196.518	232.499	178.218	0	178.218
Tonnellate di Rifiuti transfrontalieri**	43.497	48.800	51.095	166	51.261

* I rifiuti intermediati sono rifiuti di terzi per i quali il Gruppo opera un servizio di intermediazione.

** I rifiuti transfrontalieri sono rifiuti prodotti dalle società del Gruppo e avviati all'estero.

Teleriscaldamento e calore

Figura 26 Energia termica venduta (GWh)

	Gruppo A2A			Gruppo Acinque	Gruppo A2A & Gruppo Acinque
	2021	2022	2023	2023	2023
Energia termica/frigorifera (GWh)	2.939	2.663	2.678	210	2.888

Target operativi di sostenibilità 24-35

Stakeholder engagement e materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Gestione delle controversie

Figura 27 Estensione del teleriscaldamento

	Gruppo A2A											
	2021				2022				2023			
	Utenti* (n°)	Volumetria Servita (Mm³)	Sviluppo rete** (doppio tubo) km	Appartamenti Equivalenti	Utenti* (n°)	Volumetria Servita (Mm³)	Sviluppo rete** (doppio tubo) km	Appartamenti Equivalenti	Utenti* (n°)	Volumetria Servita (Mm³)	Sviluppo rete** (doppio tubo) km	Appartamenti Equivalenti
Provincia di Bergamo	719	7,7	81	32.083	752	8,0	85	33.333	807	8,9	87	37.083
Provincia di Brescia	21.586	42,8	679	178.333	21.688	43,0	681	179.167	21.759	43,0	682	179.167
Provincia di Milano***	3.334	56,3	372	234.708	3.408	58,0	375	241.667	3.494	59,7	390	248.750
Provincia di Cremona	772	6,7	78	28.042	772	7,0	79	29.167	784	7,0	87	29.167
Provincia di Lodi	237	3,1	28	12.833	245	3,0	28	12.500	247	3,1	29	12.917
Provincia di Monza e Brianza	223	1,0	16	4.083	215	1,0	16	3.971	204	1,0	16	3.985
Totale	26.871	117,6	1.254	490.083	27.080	120,0	1.264	499.804	27.295	122,7	1.291	511.069

* Può non corrispondere ad una singola unità abitativa.

** La rete è intesa come somma delle tubazioni di trasporto, distribuzione e adduzione del calore.

*** Provincia di Milano comprende, dal 2017, anche il servizio di Linea Reti e Impianti, presso Rho Nord e Rho Sud.

	Gruppo A2A & Gruppo Acinque				
	2023				
	Utenti* (n°)	Volumetria Servita (Mm³)	Sviluppo rete** (doppio tubo) km	Appartamenti Equivalenti	
Provincia di Bergamo	807	8,9	87	37.083	
Provincia di Brescia	21.759	43,0	682	179.167	
Provincia di Milano***	3.494	59,7	390	248.750	
Provincia di Cremona	784	7,0	87	29.167	
Provincia di Lodi	247	3,1	29	12.917	
Provincia di Monza e Brianza	574	6,1	67	25.527	
Provincia di Como	130	1,4	20	6.000	
Provincia di Varese	150	2,8	19	11.792	
Provincia di Lecco	1		1		
Totale	27.946	132,1	1.382	550.402	

* Può non corrispondere ad una singola unità abitativa.

** La rete è intesa come somma delle tubazioni di trasporto, distribuzione e adduzione del calore.

*** Provincia di Milano comprende, dal 2017, anche il servizio di Linea Reti e Impianti, presso Rho Nord e Rho Sud.

Figura 28 Servizi Smart City - Smart Land

(numero)	Gruppo A2A		
	2021	2022	2023
Comuni serviti	184	199	194
Servizi offerti	126	142	135
Telecamere	4.760	4.908	5.146
Postazioni Controllo Telecamere	51	52	59
Sensori antintrusione	4.788	5.107	5.540
Sensori antincendio	600	0	0
Lettori accessi e presenze	841	1.169	1.144
Colonnine SOS	260	256	249
Pannelli a messaggio variabile	15	15	0
Isole digitali	37	10	10
Antenne wifi	1.887	1.787	1.887
Sensori IOT	6.792	1.110	4.947
Sensori ambientali	159	831	830
Smart bins	12.870	12.873	12.873
Sensori Smart Land	239	41	41
Sensori Smart Parking	1.982	265	224

Target operativi di sostenibilità 24-35

Stakeholder engagement e materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Gestione delle controversie

Capitale Naturale

Figura 29 Percentuali di energia elettrica prodotta per tipologia di fonte (G4 – EU2)

	2021	2022	2023
Fonti rinnovabili (idraulica, frazione rinnovabile dei rifiuti, biogas, solare, eolico, biomassa)	30%	21%	38%
Carbone	1%	3%	2%
Gas naturale	58%	61%	48%
Prodotti petroliferi	8%	11%	9%
Frazione non rinnovabile dei rifiuti*	3%	3%	3%

* La quota di energia elettrica proveniente da rifiuti biodegradabili è calcolata per ogni termovalorizzatore e deriva sia da procedura analitica sia da stima forfettaria in riferimento al DM 6 luglio 2012.

Figura 30 Performance energetiche (GRI 302-3; G4 – EU11)

	2021	2022	2023
Rendimento medio centrali termoelettriche	48%	47%	47%
Rendimento cicli combinati a gas naturale ad alto rendimento	52%	52%	52%
Rendimento delle centrali policombustibili	31%	33%	33%
Rendimento medio di cogenerazione degli impianti a combustibili fossili	80%	76%	74%
Energy intensity - Consumi di energia elettrica per unità prodotta (MWh)	5,7%	6,3%	5,9%
Energia elettrica prodotta mediamente da 1 t di rifiuti (kWh/t)	750	785	710
Energia termica prodotta mediamente da 1 t di rifiuti (kWh/t)	918	883	731
Fabbisogno specifico di acqua per produzione complessiva termoelettrica (l/kWh _{eq})*	0,28	0,26	0,28
Fabbisogno specifico di acqua per produzione complessiva termoutilizzatori (l/kWh _{eq})*	0,92	0,98	1,08
Fabbisogno specifico di acqua per produzione complessiva cogenerazione (l/kWh _{eq})*	0,35	0,32	0,47

* Con fabbisogno si intende il quantitativo complessivo di acqua prelevata, comprensivo del riutilizzo dei reflui, necessario al funzionamento della centrale. Il fabbisogno specifico da produzione complessiva è calcolato considerando il totale dei consumi di acqua da produzione termoelettrica rapportato al totale della produzione termoelettrica. Non rientra in questo valore il prelievo di acqua utilizzata per il raffreddamento a ciclo aperto, che viene poi restituita al corpo idrico originario.

Figura 31 Produzioni nette di energia elettrica per tipologia di impianto (GWh)

	Gruppo A2A			Gruppo Acinque	Gruppo A2A & Gruppo Acinque
	2021	2022	2023	2023	2023
Carbone	156	663	313	0	313
Gas Naturale (CCGT e cogenerazione)	10.339	11.464	6.305	0	6.305
Eolico	22	251	428	0	428
Petrolio	1.462	2.137	1.221	0	1.221
Idroelettrico	4.226	2.726	3.738	5	3.743
Solare	290	386	378	1	379
Biomassa	291	299	317	0	317
Termovalorizzazione rifiuti	1.743	1.773	1.712	27	1.739
Gas da discarica	19	18	14	0	14
Biogas da impianti di digestione	164	144	168	0	168

Figura 32 Indicatori di impatto globale

	Gruppo A2A			Gruppo Acinque	Gruppo A2A & Gruppo Acinque
	2021	2022	2023	2023	2023
Emissioni di sostanze ozonolesive – ODs (kgR _{11eq})	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0
Emissioni acidificanti totali (tSO _{2eq})	2.545	3.302	2.214	44	2.258

Figura 33 Indicatori di impatto globale dovuti all'acquisto e utilizzo di combustibili fossili

	Gruppo A2A			Gruppo Acinque	Gruppo A2A & Gruppo Acinque
	2021	2022	2023	2023	2023
Carbon footprint (tCO _{2eq} /anno)	1.109.739	1.378.946	799.948	10.135	810.124
Water footprint (migliaia di m ³ acqua)	25.689	33.182	19.150	313	19.463

Figura 34 Sanzioni ambientali (GRI 2-27)

	Gruppo A2A			Gruppo Acinque	Gruppo A2A & Gruppo Acinque
	2021	2022	2023	2023	2023
Numero	39	16	39	2	41
Relative a Ciclo idrico	22	7	16	0	16
Rilevanti*	0	0	0	0	0
Valore (euro)	101.569	45.220	82.857	13.000	95.857

* 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.

Figura 35 Analisi sulla qualità dell'acqua distribuita

Dati tecnici	Gruppo A2A			Gruppo Acinque	Gruppo A2A & Gruppo Acinque
	2021	2022	2023	2023	2023
Analisi potabilità – campioni (n°)	11.537	11.970	8.845	1.636	10.481
Analisi potabilità – parametri totali (n°)	233.143	238.443	206.900	45.603	252.503

Figura 36 Percentuale di energia prodotta dalla valorizzazione dei rifiuti rispetto alla produzione complessiva (migliaia di m³) (G4 – EU2)

	Gruppo A2A			Gruppo Acinque	Gruppo A2A & Gruppo Acinque
	2021	2022	2023	2023	2023
Energia termica da valorizzazione rifiuti e biogas	58%	50%	53%	16%	49%
Energia elettrica da valorizzazione rifiuti e biogas	8%	8%	10%	53%	10%

Target operativi di sostenibilità 24-35

Stakeholder engagement e materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Gestione delle controversie

Figura 37 Risorse utilizzate delle BU e dalla Corporate* (GRI 301-1 e 302-1)

	Gruppo A2A			Gruppo Acinque	Gruppo A2A & Gruppo Acinque
	2021	2022	2023	2023	2023
Combustibili (TJ)					
Gas naturale	77.933	86.007	52.224	970	53.194
Petroli (OCD, Gasolio)	18.333	24.925	14.228	0	14.228
Rifiuti, biomasse e CSS	25.563	25.154	27.174	1.007	28.182
Biogas (da discariche e depuratori)	1.892	1.800	1.901	0	1.901
Carbone	1.690	7.042	3.189	0	3.189
Carburanti per autotrazione (TJ)					
Benzina	27	28	40	4	44
Gasolio	594	529	596	32	627
Metano	183	180	174	0	174
Energia					
Energia elettrica per autoconsumi impianti (GWh)	777	872	644	22	666
Energia elettrica consumata (GWh), prelevata da rete	410	418	423	47	471
di cui rinnovabile	406	414	419	2	421
Calore consumato	98	77	30	0	30
di cui rinnovabile	69	2	2	0	2
Energia termica (GWh - acquisto da esterni)	505	370	323	28	350
Prodotti chimici e materiali (t)					
Acidi minerali	3.669	3.785	5.300	302	5.602
Additivi/condizionanti acque	12.854	15.493	10.801	106	10.907
Ammoniaca (soluzione)	6.237	7.848	6.527	157	6.684
Calce e neutralizzanti solidi	51.066	64.213	49.415	1.227	50.643
Carboni attivi	1.663	1.684	1.586	121	1.707
Cemento, sabbie, ed inerti	19.564	20.822	153.469	0	153.469
Cloruro di sodio	5.329	2.896	521	44	565
Gas tecnici (azoto, CO ₂ , idrogeno, ossigeno)	1.105	959	1.624	6	1.630
Idrossido di sodio (soluzione)	4.301	4.485	4.850	394	5.245
Metanolo, solventi ed altri prodotti	1.977	2.576	3.397	191	3.588
Odorizzanti	74	51	48	15	64
Oli e lubrificanti	443	424	504	12	515
Urea (soluzione)	2.407	2.311	1.764	114	1.878
Totale prodotti chimici	110.687	127.548	239.807	2.689	242.495

* Per il 2023 il calore rinnovabile consumato considerato è prelevato dalla rete (no autoconsumi).

Figura 38 Risorsa idrica consumata dalle Business Unit del Gruppo per tipologia di prelievo (migliaia di m³)

	Gruppo A2A			Gruppo Acinque	Gruppo A2A & Gruppo Acinque
	2021	2022	2023	2023	2023
Acquedotto	1.567	1.495	1.230	51	1.281
Pozzo	5.410	5.855	5.453	0	5.453
Corpo idrico superficiale - acqua sala-ta/salmastra*	583	644	338	0	338
Corpo idrico superficiale - acqua dolce	279	298	213	0	213
Terze parti - acqua dolce	30	142	428	1	429
Totale	7.869	8.434	7.662	52	7.714

* Con acqua salata/salmastra si intendono le acque marine o salmastre, con una concentrazione di solidi disciolti (misurati come cloruro di sodio) > 1000 mg/l.

Figura 39 Scarichi idrici (GRI 303-4) (migliaia di m³)

	Gruppo A2A			Gruppo Acinque	Gruppo A2A & Gruppo Acinque
	2021	2022	2023	2023	2023
Acque reflue industriali scaricate					
Fognatura*	1.163	980	1.043	117	1.160
corpo idrico superficiale (acqua dolce)	6.526	6.378	6.618	0	6.618
acque costiere/canali salmastri	898	1.096	950	0	950
Totale acque reflue industriali	8.587	8.454	8.611	117	8.728
Acque recuperate					
ciclo produttivo	1.329	1.171	1.353	0	1.353
% sul totale acqua prelevata	17%	14%	18%	0	18%

* Le acque reflue in fognatura sono comprensive delle acque reflue civili della Corporate.

Target operativi di sostenibilità 24-35

Stakeholder engagement e materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Gestione delle controversie

Figura 40 Rifiuti (GRI 306-3, 306-4, 306-5) (tonnellate)

	Gruppo A2A			Gruppo Acinque	Gruppo A2A & Gruppo Acinque
	2021	2022	2023	2023	2023
Rifiuti non pericolosi					
a recupero di materia	344.912	320.647	358.335	19.379	377.715
a recupero energetico	28.598	33.580	26.685	2	26.687
Totale a recupero	373.511	354.227	385.020	19.382	404.402
a incenerimento	1.298	788	1.984	0	1.984
altri smaltimenti	202.974	130.110	183.884	4	183.888
in discarica	5.346	2.544	3.478	0	3.478
Totale a smaltimento	209.618	133.442	189.346	4	189.350
Rifiuti non pericolosi prodotti totali	583.128	487.669	574.367	19.386	593.752
% rifiuti non pericolosi recuperati	64%	73%	67%	100%	68%
Rifiuti pericolosi					
a recupero di materia	33.444	35.645	48.758	1.100	49.857
a recupero energetico	0	1.812	0	0	0
Totale a recupero	33.444	37.457	48.758	1.100	49.857
a incenerimento	183	406	244	0	244
altri smaltimenti	75.897	74.367	79.673	1.522	81.195
in discarica	11.513	4.846	13.643	0	13.643
Totale a smaltimento	87.593	79.618	93.559	1.522	95.082
Rifiuti pericolosi prodotti totali	121.037	117.075	142.317	2.622	144.939
% rifiuti pericolosi recuperati	28%	32%	34%	42%	34%

Figura 41 Emissioni in atmosfera (GRI 305-1, 305-2, 305-7)

	Gruppo A2A			Gruppo Acinque	Gruppo A2A & Gruppo Acinque
	2021	2022	2023	2023	2023
Emissioni Totali da combustione (t)	6.985.714	8.381.403	5.281.782	166.761	5.448.543
Emissioni biogeniche (t)	1.500.460	1.467.648	1.380.867	0	1.380.867
CO ₂ da autoveicoli (t)	55.973	55.448	56.778	2.612	59.390
CO ₂ indiretta da acquisto di energia (t)					0
Location based*	108.057	109.502	124.268	12.615	136.883
Market based**	1.693	1.919	2.223	20.507	22.730
Gas fluorurati (tCO _{2eq})	10.742	3.707	8.768	69	8.837
SF ₆ (Kg)	194	111	262	0	262
NO _x (t)	2.928	3.308	2.345	63	2.408
SO ₂ (t)	495	959	573	1	574
Polveri (t)	31	53	28	0	28
Metano (CH ₄) - perdite dalle reti di distribuzione gas naturale (tCO _{2eq})	74.993	191.271	70.092	0	70.092
Diossine (grammi tossicità equivalente)	0,0362	0,0469	0,0525	0,0014	0,0539
PCB (policlorobifenili) Dioxin Like (grammi tossicità equivalente)	0	0	0	0	0
Altri metalli (Sb + As + Pb + Cr + Cu + Mn + Ni + V + Sn + Cd + Tl) (kg)	1323	919	445	8	452

* Lo standard di rendicontazione utilizzato (GRI Sustainability Reporting Standards 2018) prevede due diversi approcci di calcolo delle emissioni di Scope 2: "Location-based" e "Market-based". L'approccio "Location-based" prevede l'utilizzo di un fattore di emissione medio nazionale relativo allo specifico mix energetico nazionale per la produzione di energia elettrica (fonte dei fattori di emissione: Rapporto ISPRA 317/2020).

** L'approccio "Market-based" fa riferimento ad accordi contrattuali stipulati con il fornitore di energia elettrica. In caso di assenza di specifici accordi contrattuali tra le società del Gruppo ed il fornitore di energia elettrica (es. acquisto di certificati di Garanzia di Origine), per questo approccio è stato utilizzato il fattore di emissione relativo al "residual mix" nazionale (fonte dei residual mix AIB European Residual Mixes 2017 (Version 1.13, 2018-07-11)).

Water stressed areas

Prelievi

Figura 42 Acque prelevate di Gruppo in aree a stress idrico (migliaia di m³) (GRI 303-3_5)

	2021	2022	2023
Acqua prelevata per consumi di processo			
Acquedotto	34	28	25
Pozzo	217	234	210
Terze parti - acqua dolce	30	17	
Corpo idrico superficiale - acqua salata/salmastra*	583	644	338
Totale acqua prelevata	864	923	573
Acqua derivata			
Corpo idrico superficiale - acqua dolce per produzione idroelettrica	338.749	276.383	313.499
Corpo idrico superficiale - acqua salata/salmastra*	459.462	482.557	288.333
Totale acqua derivata	798.212	758.940	601.832
Acqua prelevata per distribuzione alle utenze del servizio idrico (milioni di m³)			
Acqua prelevata per distribuzione alle utenze del servizio idrico	20	18	14

* Con acqua salata/salmastra si intendono le acque marine o salmastre, con una concentrazione di solidi disciolti (misurati come cloruro di sodio) > 1000 mg/l.

Scarichi idrici

Figura 43 Scarichi, acque restituite e acqua potabile distribuita dal Gruppo, in aree a stress idrico (migliaia di m³) (GRI 303-4)

	2021	2022	2023
Acque reflue industriali scaricate			
in fognatura	0	0	0
in corpo idrico superficiale (acqua dolce)	0	0	0
in acque costiere/canali salmastri	535	682	547
Totale acque reflue industriali	535	682	547
Acque recuperate			
ciclo produttivo	318	291	239
% sul totale acqua prelevata	37%	32%	41%
Acque restituite			
Corpo idrico superficiale - acqua dolce	338.749	276.383	313.499
Corpo idrico superficiale - acqua salata/salmastra*	459.462	482.557	288.333
Totale acqua restituita	798.212	758.940	601.832
Acqua pubblica erogata alle utenze del servizio idrico (milioni di m³)			
Acqua pubblica erogata alle utenze del servizio idrico	7	7	6

* Con acqua salata/salmastra si intendono le acque marine o salmastre, con una concentrazione di solidi disciolti (misurati come cloruro di sodio) > 1000 mg/l. Le aree a maggiore stress idrico sono la Regione Calabria, la Regione Sicilia, la Regione Abruzzo, le aree delle Comunità Montane in Provincia di Brescia.

Target operativi di sostenibilità 24-35

Stakeholder engagement e materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Gestione delle controversie

Capitale Umano

Composizione dell'organico

Figura 44 Personale suddiviso per qualifica e tipo di contratto (GRI 2-7; 2-8; 405-1)

	Gruppo A2A								
	2021			2022			2023		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dirigente	154	31	185	145	31	176	145	35	180
Quadro	541	191	732	565	221	786	615	240	855
Impiegato	3.525	1.743	5.268	3.708	1.918	5.626	3.795	2.076	5.871
Operaio	5.602	204	5.806	5.672	211	5.883	5.675	225	5.900
Personale a tempo indeterminato	9.822	2.169	11.991	10.090	2.381	12.471	10.230	2.576	12.806
Dirigente	1		1	3		3	3		3
Quadro			0			0			0
Impiegato	25	76	101	24	48	72	26	48	74
Operaio	263	14	277	295	17	312	288	14	302
Personale a tempo determinato	289	90	379	322	65	387	317	62	379
Totale	10.111	2.259	12.370	10.412	2.446	12.858	10.547	2.638	13.185
Lavoratori con contratto <i>part-time</i>	111	289	400	116	294	410	32	271	303
Lavoratori con contratto <i>full-time</i>	10.000	1.970	11.970	10.296	2.152	12.448	10.515	2.367	12.882
Lavoratori con contratti atipici (interinali/stagisti/collaboratori)*	143	62	205	133	73	206	155	79	234

	Gruppo A2A & Gruppo Acinque		
	2023		
	Uomo	Donna	Totale
Dirigente	159	36	195
Quadro	652	264	916
Impiegato	4.018	2.264	6.282
Operaio	5.955	225	6.180
Personale a tempo indeterminato	10.784	2.789	13.573
Dirigente	4		4
Quadro	0		0
Impiegato	27	51	78
Operaio	289	14	303
Personale a tempo determinato	320	65	385
Totale	11.104	2.854	13.958
Lavoratori con contratto <i>part-time</i>	34	308	342
Lavoratori con contratto <i>full-time</i>	11.070	2.546	13.616
Lavoratori con contratti atipici (interinali/stagisti/collaboratori)*	168	82	250

* I lavoratori con contratti atipici non includono i consulenti.

Figura 45 Personale suddiviso per tipologia di contratto applicato (GRI 2-30)

	Gruppo A2A				Gruppo Acinque		Gruppo A2A & Gruppo Acinque	
	2021	2022	2023		2023		2023	
	Totale	Totale	Totale	% Contratto applicato	Totale	% Contratto applicato	Totale	% Contratto applicato
Contratto dirigenti	186	179	183	1%	16	2%	199	1%
Contratto elettrici	3.573	3.784	3.910	30%	48	6%	3.958	28%
Contratto unico gas acqua	1.812	1.870	1.875	14%	547	71%	2.422	17%
Contratto commercio	593	14	13	0%	0	0%	13	0%
Contratto igiene urbana	5.194	5.317	5.531	42%	151	20%	5.682	41%
Contratto fise	909	983	961	7%	0	0%	961	7%
Altri contratti	103	108	43	0%	11	1%	54	0%
Contratti elettrici disciplina speciale	0	603	669	5%	0	0%	669	5%
Totale Personale	12.370	12.858	13.185	100%	773	100%	13.958	100%

Figura 46 Numero medio di dipendenti in forza

	Gruppo A2A			Gruppo Acinque		Gruppo A2A & Gruppo Acinque	
	2021	2022	2023	2023		2023	
Numero medio dipendenti in forza	12.282	12.654	13.052	787		13.840	

Figura 47 Personale suddiviso per sede di lavoro (Regioni Italiane) – (GRI 2-7)

	Gruppo A2A								
	2021			2022			2023		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Abruzzo	53	6	59	35	5	40	35	5	40
Calabria	71	1	72	135	5	140	136	6	142
Campania	201	21	222	197	19	216	204	19	223
Emilia Romagna	73	5	78	71	6	77	70	7	77
Friuli Venezia Giulia	119	3	122	109	4	113	107	4	111
Lazio	6	6	12	10	6	16	12	7	19
Lombardia	9.159	2.180	11.339	9.400	2.362	11.762	9.134	2.905	12.039
Liguria	93	7	100	95	7	102	109	8	117
Marche			0			0			0
Piemonte	112	24	136	121	26	147	122	30	152
Puglia	72	3	75	75	3	78	81	3	84
Sardegna			0	3		3	3		3
Sicilia	149	3	152	158	3	161	155	3	158
Trentino Alto Adige			0			0	12	2	14
Veneto			0			0			0
Esteri	3		3	3		3	4	2	6
Totale	10.111	2.259	12.370	10.412	2.446	12.858	10.184	3.001	13.185

Target operativi di sostenibilità 24-35

Stakeholder engagement e materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Gestione delle controversie

	Gruppo A2A & Gruppo Acinque		
	2023		
	Uomo	Donna	Totale
Abruzzo	35	5	40
Calabria	136	6	142
Campania	204	19	223
Emilia Romagna	70	7	77
Friuli Venezia Giulia	107	5	112
Lazio	12	7	19
Lombardia	9.690	3.114	12.804
Liguria	109	8	117
Marche			0
Piemonte	122	30	152
Puglia	81	3	84
Sardegna	3		3
Sicilia	155	3	158
Trentino Alto Adige	12	2	14
Veneto	1	6	7
Eestero	4	2	6
Totale	10.741	3.217	13.958

Figura 48 Principali nazionalità estere dei dipendenti*

	Gruppo A2A				Gruppo Acinque				Gruppo A2A & Gruppo Acinque	
	2021		2022		2023		2023		2023	
	Numero Dipendenti		Numero Dipendenti		Numero Dipendenti		Numero Dipendenti		Numero Dipendenti	
Romena	35	0,28%	54	42,52%	61	0,44%	4	0,51%	65	8,26%
Peruviana	27	0,22%	26	0,21%	21	0,15%		0,00%	21	2,67%
Albanese	25	0,20%	30	0,24%	33	0,24%	2	0,25%	35	4,45%
Marocchina	22	0,18%	24	0,19%	34	0,24%	4	0,51%	38	4,83%
Bulgara	10	0,08%	11	0,09%		0,00%		0,00%		0,00%
Egiziana	10	0,08%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
Ucraina		0,00%	12	0,10%	16	0,11%		0,00%	16	2,03%
Altre nazionalità (non italiana)	108	0,87%	127	1,03%	153	1,10%	15	1,91%	168	21,35%

* Calcolo effettuato sulla base della cittadinanza del dipendente.

Figura 49 Numero di assunzioni e tasso di turnover, suddiviso per età, sesso e tipologia di contratto – (GRI 401-1)*

	Gruppo A2A						Gruppo Acinque						Gruppo A2A & Gruppo Acinque		
	2021**			2022			2023			2023			2023		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Lavoratori assunti a tempo indeterminato															
Fino a 30 anni	255	98	353	270	103	373	291	110	401	25	4	29	316	114	430
Da 31 a 40	188	67	255	275	94	369	219	91	310	16	9	25	235	100	335
Da 41 a 50	127	36	163	135	31	166	140	20	160	23	3	26	163	23	186
Oltre 50	83	4	87	45	6	51	62	5	67	14		14	76	5	81
Lavoratori assunti a tempo determinato															
Fino a 30 anni	155	74	229	177	53	230	116	49	165	1	1	2	117	50	167
Da 31 a 40	99	27	126	134	21	155	107	10	117			0	107	10	117
Da 41 a 50	86	13	99	86	7	93	138	14	152	1	1	2	139	15	154
Oltre 50	33	3	36	19		19	48		48		1	1	48	1	49
Totale	1.026	322	1.348	1.141	315	1.456	1.121	299	1.420	80	19	99	1.201	318	1.519
Percentuale assunzioni sul totale dipendenti	10,15%	14,25%	10,90%	10,96%	12,88%	11,32%	10,63%	11,33%	10,77%	10,35%	2,46%	12,81%	10,82%	11,14%	10,88%

* Il tasso di turnover è stato calcolato secondo la seguente formula: (assunzioni/forza lavoro al 31/12).

** Il dato 2021 è stato ricalcolato inserendo nel perimetro AEB.

Tra le assunzioni del 2023 si specifica nr.4 assunzioni estere a tempo indeterminato (UK e Bruxelles); nello specifico nr. 2 uomini e nr. 2 donne, nr. 3 nella fascia fino a 30 anni e nr. 1 nella fascia da 31 a 40.

Figura 50 Numero di assunzioni e tasso di turnover, suddiviso per inquadramento, sesso e tipologia di contratto – (GRI 401-1)*

	Gruppo A2A								
	2021			2022			2023		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Lavoratori a tempo indeterminato	608	197	805	725	234	959	712	226	938
Dirigente	8	4	12	4		4	1		1
Quadro	30	15	45	37	11	48	27	12	39
Impiegato	281	167	448	322	208	530	291	197	488
Operaio	289	11	300	362	15	377	393	17	410
Lavoratori a tempo determinato	369	112	481	416	81	497	409	73	482
Dirigente			0	2		2			0
Quadro			0			0			0
Impiegato	32	92	124	28	61	89	28	58	86
Operaio	337	20	357	386	20	406	381	15	396
Percentuale assunzioni sul totale dipendenti	9,66%	13,68%	10,40%	10,96%	12,88%	11,32%	11,01%	9,96%	10,77%

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

Target operativi di sostenibilità 24-35

Stakeholder engagement e materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Gestione delle controversie

	Gruppo A2A & Gruppo Acinque		
	2023		
	Uomo	Donna	Totale
Lavoratori a tempo indeterminato	789	242	1.031
Dirigente	2		2
Quadro	32	16	48
Impiegato	311	209	520
Operaio	444	17	461
Lavoratori a tempo determinato	412	76	488
Dirigente			0
Quadro			0
Impiegato	30	61	91
Operaio	382	15	397
Totale	1201	318	1519
Percentuale assunzioni sul totale dipendenti	11,18%	9,88%	10,88%

Figura 51 Costi di selezione (hiring cost) - migliaia di euro

	Gruppo A2A			Gruppo Acinque	Gruppo A2A & Gruppo Acinque
	2021	2022	2023	2023	2023
Totale	2.738	3.159	2.140	107	2.247

Figura 52 Uscite lavoratori nell'anno suddivise per fasce d'età e genere – (GRI 401-1)

	Gruppo A2A									
	2021									
	Uomo					Donna				
	Fino a 30	31-40	41-50	Oltre i 50	Totale	Fino a 30	31-40	41-50	Oltre i 50	Totale
Pensionamento (uscita volontaria)	0	10	0	372	382	0	0	0	28	28
Dimissioni volontarie (uscita volontaria)	70	93	48	18	229	28	18	9	1	56
Decesso	0	0	4	20	24	0	0	1	1	2
Licenziamento	10	7	13	32	62	1	1	0	18	20
Altro (es. termine contratto a tempo determinato)	76	56	47	14	193	20	5	8	5	38
Totale	156	166	112	456	890	49	24	18	53	144
Tasso di turnover*	14,83%	8,08%	4,17%	10,56%	8,80%	17,19%	3,96%	2,71%	7,54%	6,37%
Tasso di turnover volontario**	6,65%	5,01%	1,79%	9,03%	6,04%	9,82%	2,97%	1,35%	4,13%	3,72%

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

** Inteso come il rapporto tra le uscite volontarie e il totale dipendenti.

Capitale
Umano

Gruppo A2A																			
2022										2023									
Uomo					Donna					Uomo					Donna				
Fino a 30	31-40	41-50	Oltre i 50	Totale	Fino a 30	31-40	41-50	Oltre i 50	Totale	Fino a 30	31-40	41-50	Oltre i 50	Totale	Fino a 30	31-40	41-50	Oltre i 50	Totale
0	0	0	337	337	0	0	0	22	22	0	0	0	305	305	0	0	0	23	23
91	116	71	41	319	37	27	3	4	71	77	117	78	44	316	29	24	13	6	72
0	0	3	12	15	0	0	1	0	1	0	0	4	15	19	0	0	0	1	1
12	9	19	17	57	2	1	1	3	7	19	21	31	19	90	0	3	1	1	5
63	43	53	43	202	15	9	5	9	38	92	83	57	41	273	9	12	5	3	29
166	168	146	450	930	54	37	10	38	139	188	221	170	424	1.003	38	39	19	34	130
14,08%	7,53%	5,42%	10,45%	8,93%	15,52%	5,54%	1,46%	5,11%	5,68%	15,49%	9,56%	6,22%	9,88%	9,51%	9,34%	5,31%	2,75%	4,22%	4,93%
7,72%	5,20%	2,64%	8,77%	6,30%	10,63%	4,04%	0,44%	3,50%	3,80%	6,34%	5,06%	2,86%	8,14%	5,89%	7,13%	3,27%	1,88%	3,60%	3,60%

	Gruppo Acinque									
	Società Acinque					Società Acinque				
	Uomo					Donna				
	Fino a 30	31-40	41-50	Oltre i 50	Totale	Fino a 30	31-40	41-50	Oltre i 50	Totale
Pensionamento (uscita volontaria)	0	0	0	20	20	0	0	0	2	2
Dimissioni volontarie (uscita volontaria)	5	5	19	6	35	4	1	2	0	7
Decesso	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0
Licenziamento	0	0	1	2	3	0	1	0	1	2
Altro (es. termine contratto a tempo determinato)	2	3	8	13	26	2	6	10	8	26
Tot. Personale	57	119	150	231	557	11	76	62	67	216
Tasso di turnover volontario**	8,77%	4,2%	12,67%	11,26%	9,87%	36,36%	1,32%	3,23%	2,99%	4,17%

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

** Inteso come il rapporto tra le uscite volontarie e il totale dipendenti.

Figura 53 Uscite lavoratori nell'anno suddivise per inquadramento e genere – (GRI 401-1)

	Gruppo A2A				
	2021				
	Dirigente	Quadro	Impiegato	Operaio	Totale
Uomo					
Pensionamento (uscita volontaria)	3	16	132	199	350
Dimissioni volontarie (uscita volontaria)	1	11	63	73	148
Decesso	0	0	4	12	16
Licenziamento	0	6	27	35	68
Tot. Personale-Contratto a tempo indeterminato, Tot. Personale-Contratto a tempo determinato	155	541	3.550	5.865	10.111
Totale	8	35	235	513	791
Tasso di turnover*	5,16%	6,47%	6,62%	8,75%	7,82%
Tasso di turnover volontario*	2,58%	4,99%	5,49%	4,64%	4,93%
Donna					
Pensionamento (uscita volontaria)	0	2	28	2	32
Dimissioni volontarie (uscita volontaria)	3	0	29	1	33
Decesso	0	0	0	0	0
Licenziamento	0	1	16	0	17
Tot. Personale-Contratto a tempo indeterminato, Tot. Personale-Contratto a tempo determinato	31	191	1.819	218	2.259
Totale	3	4	77	7	91
Tasso di turnover*	9,68%	2,09%	4,23%	3,21%	4,03%
Tasso di turnover volontario**	9,68%	1,05%	3,13%	1,38%	2,88%

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

** Inteso come il rapporto tra le uscite volontarie e il totale dipendenti.

Gruppo A2A & Gruppo Acinque										
A2A, ACinque					A2A, ACinque					
Uomo					Donna					
Fino a 30	31-40	41-50	Oltre i 50	Totale	Fino a 30	31-40	41-50	Oltre i 50	Totale	
0	0	0	325	325	0	0	0	25	25	
82	122	97	50	351	33	25	15	6	79	
0	0	4	17	21	0	0	0	1	1	
19	21	32	21	93	0	4	1	2	7	
94	86	65	54	299	11	18	15	11	55	
1.271	2.431	2.881	4.521	11.104	418	811	752	873	2.854	
6,45%	5,02%	3,37%	8,29%	6,09%	7,89%	3,08%	1,99%	3,55%	3,64%	

Target operativi di sostenibilità 24-35

Stakeholder engagement e materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Gestione delle controversie

Gruppo A2A										
2022					2023					
Dirigente	Quadro	Impiegato	Operaio	Totale	Dirigente	Quadro	Impiegato	Operaio	Totale	
8	24	118	187	337	4	11	127	163	305	
12	17	119	171	319	6	13	123	174	316	
0	1	3	11	15	0	0	7	12	19	
0	1	7	49	57	0	1	8	81	90	
148	565	3.732	5.967	10.412	148	615	3.821	5.963	10.547	
21	45	275	589	930	10	26	273	694	1.003	
14,19%	7,96%	7,37%	9,87%	8,93%	6,76%	4,23%	7,14%	11,64%	9,51%	
13,51%	7,26%	6,35%	6,00%	6,30%	6,76%	3,90%	6,54%	5,65%	5,89%	
0	1	19	2	22	0	0	20	3	23	
1	3	64	3	71	1	9	62	0	72	
0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	
0	0	4	3	7	0	0	2	3	5	
31	221	1.966	228	2.446	35	240	2.124	239	2.638	
1	4	112	22	139	1	9	98	22	130	
3,23%	1,81%	5,70%	9,65%	5,68%	2,86%	3,75%	4,61%	9,21%	4,93%	
3,23%	1,81%	4,22%	2,19%	3,80%	2,86%	3,75%	3,86%	1,26%	3,60%	

	Gruppo A2A & Gruppo Acinque				
	2023				
	Dirigente	Quadro	Impiegato	Operaio	Totale
Uomo					
Pensionamento (uscita volontaria)	4	12	130	179	325
Dimissioni volontarie (uscita volontaria)	8	19	129	195	351
Decesso	0	0	8	13	21
Licenziamento	0	2	10	81	93
Altro (es. termine contratto a tempo determinato)	0	3	17	279	299
Tot. Personale-Contratto a tempo indeterminato, Tot. Personale-Contratto a tempo determinato	163	653	4.045	6.243	11.104
Totale	12	36	294	747	1.089
Tasso di turnover*	7,36%	5,51%	7,27%	11,97%	9,81%
Tasso di turnover volontario*	7,36%	4,75%	6,40%	5,99%	6,09%
Donna					
Pensionamento (uscita volontaria)	0	0	22	3	25
Dimissioni volontarie (uscita volontaria)	1	9	69	0	79
Decesso	0	0	0	1	1
Licenziamento	1	0	3	3	7
Altro (es. termine contratto a tempo determinato)	0	1	38	16	55
Tot. Personale-Contratto a tempo indeterminato, Tot. Personale-Contratto a tempo determinato	36	264	2.315	239	2.854
Totale	2	10	132	23	167
Tasso di turnover*	5,56%	3,79%	5,70%	9,62%	5,85%
Tasso di turnover volontario**	2,78%	3,41%	3,93%	1,26%	3,64%
Tasso turnover totale					9,00%

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

** Inteso come il rapporto tra le uscite volontarie e il totale dipendenti.

Welfare e diversity

Figura 54 Personale suddiviso per fasce d'età e genere (GRI 405-1)

	Gruppo A2A								
	2021								
	Dirigente		Quadro		Impiegato		Operaio		Totale
	U	D	U	D	U	D	U	D	
Fino a 30 anni			1	1	391	273	660	11	1.337
Da 31 a 40	10	2	102	37	828	533	1.115	34	2.661
Da 41 a 50	34	12	171	83	749	479	1.733	91	3.352
Oltre 50	111	17	267	70	1.582	534	2.357	82	5.020
Età media dei dipendenti	54	52	50	48	47	43	46	48	49
Totale	155	31	541	191	3.550	1.819	5.865	218	12.370

Target operativi di
sostenibilità 24-35

Stakeholder
engagement e
materialità

Capitale
Finanziario

Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

Capitale Umano

Capitale
Relazionale

Gestione delle
controversie

Gruppo A2A																			
2022										2023									
Dirigente		Quadro		Impiegato		Operaio		Totale	Dirigente		Quadro		Impiegato		Operaio		Totale		
U	D	U	D	U	D	U	D		U	D	U	D	U	D	U	D			
0	0	1	0	442	336	736	12	1.527			2		492	395	720	12	1.621		
11	1	113	47	933	576	1.175	44	2.900	13	2	127	49	989	648	1.183	36	3.047		
35	11	180	99	760	493	1.718	84	3.380	37	11	195	106	793	476	1.706	97	3.421		
102	19	271	75	1.597	561	2.338	88	5.051	98	22	291	85	1.547	605	2.354	94	5.096		
54	52	102	48	89	86	46	48	65	54	52	49	48	46	42	46	48	48		
148	31	565	221	3.732	1.966	5.967	228	12.858	148	35	615	240	3.821	2.124	5.963	239	13.185		

	Gruppo A2A & Gruppo Acinque								
	2023								
	Dirigente		Quadro		Impiegato		Operaio		Totale
	U	D	U	D	U	D	U	D	
Fino a 30 anni			2		513	406	756	12	1.689
Da 31 a 40	13	2	130	51	1.040	705	1.220	36	3.197
Da 41 a 50	46	11	211	116	873	545	1.779	97	3.678
Oltre 50	104	23	309	97	1.619	659	2.489	94	5.394
Totale	163	36	652	264	4.045	2.315	6.244	239	13.958

Figura 55 Personale suddiviso per categorie protette (GRI 405-1)

	Gruppo A2A								
	2021			2022			2023		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Cat.Pro. (Art.18 C.2 L.68/99)	33	13	46	42	12	54	41	13	54
Disabile	263	74	337	343	108	451	341	117	458
Totale	296	87	383	385	120	505	382	130	512

Figura 56 Personale suddiviso per qualifica e anzianità aziendale (G4 – EU15)

	Gruppo A2A						
	2021						
	Dirigente	Quadro	Impiegato	Operaio	Totale	% Su totale	
Fino a 10 anni	64	241	2.097	2.752	5.154	42%	
Da 11 a 20 anni	67	248	1.158	1.893	3.366	27%	
Da 21 a 30 anni	38	99	937	886	1.960	16%	
Oltre 30 anni	17	144	1.177	552	1.890	15%	
Totale Dipendenti	186	732	5.369	6.083	12.370	100%	

	Gruppo A2A & Gruppo Acinque						
	2023						
	Dirigente	Quadro	Impiegato	Operaio	Totale	% Su totale	
Fino a 10 anni	67	357	2.934	3.295	6.653	48%	
Da 11 a 20 anni	67	288	1.310	1.793	3.458	25%	
Da 21 a 30 anni	45	112	757	709	1.623	12%	
Oltre 30 anni	20	159	1.359	686	2.224	16%	
Totale Dipendenti	199	916	6.360	6.483	13.958	100%	

Gruppo Acinque			Gruppo A2A & Gruppo Acinque		
2023			2023		
Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
1	1	2	42	14	56
22	9	31	363	126	489
23	10	33	405	140	545

Gruppo A2A											
2022						2023					
Dirigente	Quadro	Impiegato	Operaio	Totale	% Su totale	Dirigente	Quadro	Impiegato	Operaio	Totale	% Su totale
61	289	2.411	2.953	5.714	44%	62	332	2.715	3.136	6.245	47%
63	256	1.227	1.867	3.413	27%	61	265	1.222	1.746	3.294	25%
36	97	858	796	1.787	14%	42	104	700	665	1.511	11%
19	144	1.202	579	1.944	15%	18	154	1.308	655	2.135	16%
179	786	5.698	6.195	12.858	100%	183	855	5.945	6.202	13.185	100%

Figura 57 Personale suddiviso per titolo di studio*

	Gruppo A2A											
	2021				2022				2023			
	Uomo	Donna	Totale	% Su totale	Uomo	Donna	Totale	% Su totale	Uomo	Donna	Totale	% Su totale
Laurea	1.424	833	2.257	19%	1.615	1.022	2.637	21%	1.636	1.094	2.730	21%
Diploma di maturità	3.945	1.013	4.958	42%	3.851	1.066	4.917	38%	3.428	1.022	4.450	34%
Qualifica professionale	620	55	675	6%	1.198	134	1.332	10%	1.094	156	1.250	9%
Scuola dell'obbligo	3.638	234	3.872	33%	3.748	224	3.972	31%	4.389	366	4.755	36%
Totale Personale	9.627	2.135	11.762	100%	10.412	2.446	12.858	100%	10.547	2.638	13.185	100%

	Gruppo A2A & Gruppo Acinque			
	2023			
	Uomo	Donna	Totale	% Su totale
Laurea	1.720	1.181	2.901	21%
Diploma di maturità	3.675	1.129	4.804	34%
Qualifica professionale	1.107	158	1.265	9%
Scuola dell'obbligo	4.602	386	4.988	36%
Totale Personale	11.104	2.854	13.958	100%

* Dati 2021 non comprensivi del Gruppo AEB.

Formazione e sviluppo del personale

Figura 58 Formazione erogata per qualifica (GRI 404-1)

	Gruppo A2A											
	2021					2022					2023	
	Numero Ore Formazione erogata		Ore medie di formazione annue per dipendente		Ore pro-capite	Numero Ore Formazione erogata		Ore medie di formazione annue per dipendente		Ore pro-capite	Numero Ore Formazione erogata	Ore medie di formazione annue per dipendente
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna
Dirigente	4.362	1.041	28,1	33,6	29	4.954	1.060	33,5	34,2	34	5.006	1.157
Quadro	21.149	7.279	39,1	38,1	39	23.594	8.686	41,8	39,3	41	25.843	10.733
Impiegato	93.695	37.105	26,4	20,4	24	113.394	49.166	30,4	25,0	29	126.270	62.701
Operaio	60.152	1.063	10,3	4,9	10	91.632	2.217	15,4	9,7	15	90.602	2.300
Totale	179.358	46.488	17,7	20,6	18	233.574	61.128	22,4	25,0	23	247.720	76.890

	Gruppo A2A & Gruppo Acinque				
	2023				
	Numero Ore Formazione erogata		Ore medie di formazione annue per dipendente		Ore pro-capite
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Totale
Dirigente	5.986	1.301	36,7	36,1	37
Quadro	27.826	11.786	42,7	44,6	43
Impiegato	133.462	66.471	33,0	28,7	31
Operaio	97.588	2.300	15,6	9,6	15
TOTALE	264.861	81.857	23,9	28,7	25

Figura 59 Formazione erogata per fasce di età (GRI 404-1)*

	Gruppo A2A														
	2021					2022					2023				
	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		
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Totale
Fino a 30 anni	27.491	7.114	26,1	25,0	25,9	41.733	12.126	35,4	34,9	35,3	45.407	15.590	37,4	38,3	37,6
Da 31 a 40	42.956	12.949	20,9	21,4	21,0	65.193	18.823	29,2	28,2	29,0	73.734	25.756	31,9	35,0	32,7
Da 41 a 50	46.139	13.949	17,2	21,0	17,9	53.003	15.201	19,7	22,1	20,2	54.437	18.116	19,9	26,3	21,2
Oltre 50	62.771	12.475	14,5	17,8	15,0	73.645	14.978	17,1	20,2	17,6	74.141	17.429	17,3	21,6	18,0
Totale	179.357	46.487	17,7	20,6	18,3	233.574	61.128	22,4	25,0	22,9	247.720	76.890	23,5	29,2	24,6

* Dato non disponibile per ACinque.

Figura 60 Formazione in ambito salute e sicurezza (GRI 403-5)

	Gruppo A2A			Gruppo Acinque	Gruppo A2A & Gruppo Acinque
	2021	2022	2023	2023	2023
Ore di formazione	111.682	133.162	117.359	6.219	123.578
Numero dipendenti formati		9.424	9.009	428	9.437

Figura 61 Costo formazione

	Gruppo A2A			Gruppo Acinque	Gruppo A2A & Gruppo Acinque
	2021*	2022	2023	2023	2023
Euro	2.218.866	2.951.859	3.978.361	429.880	4.408.241
% costi di formazione coperti da fondi interprofessionali	28%	26%	25%	27%	25%

* Dato 2021 rettificato per errore materiale.

Figura 62 Dipendenti formati nell'anno*

	Gruppo A2A			Gruppo Acinque	Gruppo A2A & Gruppo Acinque
	2021	2022	2023	2023	2023
Numero totale dipendenti formati	10.097	12.016	12.320	833	12.320
Totale Personale	12.370	12.858	13.171	773	13.944
Dipendenti formati nell'anno (percentuale sul totale)	82%	93%	94%	100%	88%

* Dato non disponibile per ACinque.

Target operativi di sostenibilità 24-35

Stakeholder engagement e materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Gestione delle controversie

Figura 63 Partecipazione ai corsi di formazione*

	Gruppo A2A			Gruppo Acinque	Gruppo A2A & Gruppo Acinque
	2021	2022	2023	2023	2023
Uomo	53.753	72.774	70.240	NA	70.240
Donna	19.495	22.567	25.703	NA	25.703
Totale	73.248	95.341	95.943	NA	95.943

* Dato non disponibile per ACinque.

Figura 64 Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance (GRI 404-3)*

	Gruppo A2A						Gruppo Acinque		Gruppo A2A & Gruppo Acinque	
	2021		2022		2023		2023		2023	
	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo
Dirigenti			30	132	30	131	1	14	31	145
Quadri			194	499	195	501	21	34	216	535
Impiegati			1.423	2.933	1.423	2.932	166	194	1.589	3.126
Operai			0	0	0	0			0	0
Totale Personale	2.259	10.111	2.446	10.412	2.999	10.172	216	557	3.215	10.729
% dipendenti che ha ricevuto valutazione delle performance per genere	0%	0%	67%	34%	55%	35%	87%	43%	57%	35%

* I dati suddivisi per genere e inquadramento sono disponibili dal 2022. Per il biennio precedente si riporta il solo valore totale dei dipendenti soggetti al processo di valutazione delle performance.

Figura 65 Dipendenti di imprese terze coinvolti in formazione su salute e sicurezza

	Numero partecipazioni	Ore di formazione effettuate
2021	1.054	1.631
2022	3.036	7.755
2023	4.387	4.542

Salute e sicurezza sul lavoro

Figura 66 Dati infortunistici* (GRI 403-9)

	Gruppo A2A			Gruppo Acinque	Gruppo A2A & Gruppo Acinque
	2021	2022	2023	2023	2023
Numero decessi			1		1
N° infortuni (escl. itinere)	423	405	390	15	405
Uomo	401	385	365	15	380
Donna	22	19	25		25
di cui con gravi conseguenze**	3	1	2		2
N° giorni di assenza	10.364	11.403	19.415	372	19.787
Durata media	24,50	28,16	49,78	24,80	48,86
Ore lavorate	20.227.491	20.601.773	22.703.853	1.305.238	24.009.091
Indice di Frequenza (IF)	20,91	19,66	17,18	11,49	16,87
Indice di Gravità (IG)	0,51	0,55	0,86	0,29	0,82
Indice di Incidenza (II)	5,3	5,7	6,5	3,9	6,4
Totale Personale	12.370	12.858	13.940	773	14.713
N° infortuni in itinere***	66	73	91	3	94
Lost Time Injury Rate (LTIR con 200.000)	4,18	3,93	3,44	2,30	3,37

* 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.

LTIR: num infortuni x 200.000 ore lavorate.

** Infortunio grave: Infortunio che causa un decesso, un ricovero con prognosi riservata o con prima prognosi superiore a 40gg.

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

Figura 67 Percentuale dei lavoratori rappresentati in comitati formali per la salute e la sicurezza (GRI 403-1)

	Gruppo A2A			Gruppo Acinque	Gruppo A2A & Gruppo Acinque
	2021	2022	2023	2023	2023
% dei lavoratori rappresentati in comitati formali per la salute e la sicurezza	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Figura 68 Dati relativi alla salute suddiviso per BU

	Gruppo A2A & Gruppo Acinque						
	2023						
	Generazione e Trading	Mercato	Ambiente	Smart Infrastructures	Corporate	Società Acinque	Totale
Visite ex 81/08	922	373	5.303	1.935	663	599	9.795
Visite Tox	264	2	3.353	623	1	175	4.418
Accertamenti	2.882	335	14.099	3.727	656	2.264	23.963
Vaccinazione Antinfluenzale	106	107	304	401	341	115	1.374
Vaccinazioni	44	4	300	154	2	50	554
Sopralluoghi	36	10	120	55	18	24	263
Denuncia malattia professionale	6		15	1		4	26
Presidi Sanitari	16	5	35	9	2	3	70
Visite specialistiche	8		47	29	1	20	105

Target operativi di sostenibilità 24-35

Stakeholder engagement e materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Gestione delle controversie

Assenteismo

Figura 69 Numero di giorni lavorativi persi per genere (GRI 403-9)

	Gruppo A2A								
	2021			2022			2023		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
N° giorni lavorativi persi									
per Malattia	121.744	16.105	137.849	138.635	21.923	160.558	104.738	17.926	122.664
per permessi non retribuiti/ aspettativa	6.641	1.689	8.330	9.808	2.011	11.819	13.261	1.443	14.704
per scioperi aziendali			0			0			0
per scioperi nazionali	4.013	300	4.313	152	20	172	837	67	904
per Infortuni	13.959	700	14.659	13.502	637	14.139	12.753	1.052	13.805
Totale giorni lavorativi persi	146.357	18.794	165.151	162.098	24.590	186.688	131.589	20.487	152.076
Giornate totali lavorabili dalla forza lavoro nel periodo di rendicontazione	2.707.427	553.211	3.260.638	2.720.520	585.490	3.306.010	2.773.173	637.015	3.410.188
Absentee Rate	5,41%	3,40%	5,06%	5,96%	4,20%	5,65%	4,75%	3,22%	4,46%

	Gruppo A2A & Gruppo Acinque		
	2023		
	Uomo	Donna	Totale
N° giorni lavorativi persi			
per Malattia	109.155	18.893	128.048
per permessi non retribuiti/aspettativa	13.626	1.551	15.177
per scioperi aziendali	29	4	33
per scioperi nazionali	837	67	904
per Infortuni	13.125	1.052	14.177
Totale giorni lavorativi persi	136.772	21.566	158.338
Giornate totali lavorabili dalla forza lavoro nel periodo di rendicontazione	2.941.895	704.366	3.646.261
Absentee Rate	4,65%	3,06%	4,34%

Figura 70 Indici infortunistici degli appaltatori e subappaltatori per opere di costruzione e manutenzione* (GRI 403-9 e G4 – EU17)

	Gruppo A2A			Gruppo Acinque	Gruppo A2A & Gruppo Acinque
	2021	2022	2023	2023	2023
Ore lavorate appaltatori	4.507.139	5.818.784	3.752.326	911.396	4.663.722
N° decessi appaltatori e subappaltatori	1	1			
N° infortuni appaltatori e subappaltatori	42	31	55	6	61
N° infortuni con gravi conseguenze appaltatori e subappaltatori	3	7	3		3
Giorni Persi appaltatori e subappaltatori**	9.129	8.430	758	80	838
Indice di frequenza - appaltatori e subappaltatori	9	5	15	7	13
Indice di gravità - appaltatori e subappaltatori	2	1	0	0	0

* L'indicatore non comprende le società AEB, Fragea e Agripower.

** Il numero di giorni persi 2021 e 2022 include i giorni persi pari a quelli della vita lavorativa residua dell'appaltatore deceduto.

Figura 71 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 403-9))

	Gruppo A2A								
	2021			2022			2023		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
N° giorni lavorativi persi per Infortuni	13.959	700	14.659	13.502	637	14.139	12.753	1.052	13.805
Ore totali lavorabili dalla forza lavoro nel periodo di rendicontazione	19.271.291	4.009.527	23.280.818	19.365.442	4.260.420	23.625.861	19.862.147	4.676.465	24.538.612
Ore totali lavorate dalla forza lavoro nel periodo di rendicontazione	16.817.777	3.413.159	20.230.936	16.893.438	3.577.274	20.470.712	17.444.277	3.951.995	21.396.272
Lost day Rate	0,07%	0,02%	0,06%	0,07%	0,01%	0,06%	0,06%	0,02%	0,06%

	Gruppo A2A & Gruppo Acinque		
	2023		
	Uomo	Donna	Totale
N° giorni lavorativi persi per Infortuni	13.125	1.052	14.177
Ore totali lavorabili dalla forza lavoro nel periodo di rendicontazione	21.352.210	4.676.465	26.028.675
Ore totali lavorate dalla forza lavoro nel periodo di rendicontazione	18.749.515	3.951.995	22.701.510
Lost day Rate	0,06%	0,02%	0,05%

* 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 72 Ritorno al lavoro e tasso di ritenzione dopo il congedo parentale*

	Gruppo A2A						Gruppo Acinque		Gruppo A2A & Gruppo Acinque	
	2021		2022		2023		2023		2023	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Congedo parentale										
Dipendenti che hanno diritto al congedo parentale	10.111	2.259	723	181	801	368	557	216	1.358	584
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	371	170	438	197	516	211	4	30	520	241
di cui non ancora rientrati			1	2	2	1			2	1
di cui rientrati al lavoro nell'anno di riferimento	358	141	427	160	496	176	3	29	499	205
Impiegate presso la società 12 mesi dopo il rientro	304	142	351	131	383	151			383	151
% Rientro da congedo	97%	83%	97%	81%	96%	83%	75%	97%	96%	85%
% tasso di retention**	99%	95%	98%	93%	90%	94%				

* I dipendenti non rientrati a lavoro relativi all'anno 2020, non sono obbligatoriamente cessati, ma la maggior parte stanno continuando il periodo d'aspettativa.

** Il dato non è disponibile per Acinque.

Target operativi di sostenibilità 24-35

Stakeholder engagement e materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Gestione delle controversie

Figura 73 Iscrizioni al sindacato

	Gruppo A2A			Gruppo Acinque	Gruppo A2A & Gruppo Acinque
	2021	2022	2023	2023	2023
Iscritti ad Organizzazioni Sindacali	5.035	4.772	5.219	219	5.438

Figura 74 Ore di sciopero

	Gruppo A2A			Gruppo Acinque	Gruppo A2A & Gruppo Acinque
	2021	2022	2023	2023	2023
Ore sciopero totale	29.572	3.907	6.219	257	6.476
Ore di sciopero pro-capite	2,4100	0,3100	0,4800	0,3300	0,4700

Benefit e remunerazione

Figura 75 Contributi a circoli ricreativi e assistenziali

	Gruppo A2A			Gruppo Acinque	Gruppo A2A & Gruppo Acinque
	2021	2022	2023	2023	2023
Totale (€)	5.918.051	6.706.073	7.350.663	214.803	7.565.466

Figura 76 Remunerazione di genere suddivisa per quartili*

	2021	2022	2023
Quota di donne tra il Top 10% dei dipendenti più pagati	15,63%	16,82%	17,85%
Percentuale di donne del primo quartile retributivo a livello globale	16,94%	18,79%	20,04%
Percentuale di donne nel quartile retributivo globale medio-alto	19,72%	21,68%	23,32%
Percentuale di donne nel quartile retributivo globale medio-basso	18,63%	18,47%	20,90%
Percentuale di donne nel quartile retributivo globale inferiore	17,84%	17,20%	17,54%

* Il dato non comprende Acinque.

Capitale Relazionale

Relazione con i clienti

Servizio di vendita di elettricità e gas

Figura 77 Elettricità venduta ai clienti finali (GWh)

	Gruppo A2A			Gruppo Acinque	Gruppo A2A & Gruppo Acinque
	2021	2022	2023	2023	2023
Servizio di vendita di elettricità					
Elettricità venduta ai clienti finali (GWh)	18.020	20.292	22.964	438	23.402

Figura 78 Gas venduto ai clienti finali (Mm³)

	Gruppo A2A			Gruppo Acinque	Gruppo A2A & Gruppo Acinque
	2021	2022	2023	2023	2023
Servizio di vendita di gas					
Gas venduto ai clienti finali (Mm³)	2.275	2.328	3.032	303	3.335

Figura 79 Contratti di fornitura elettricità per tipologia di mercato

	Gruppo A2A			Gruppo Acinque	Gruppo A2A & Gruppo Acinque
	2021	2022	2023	2023	2023
Contratti di fornitura elettricità					
Mercato tutelato	369.899	314.058	243.069	6.311	249.380
Mercato libero	1.013.943	1.214.884	1.415.831	110.414	1.526.245
Mercato tutele graduati	62.534	39.952	378.374		378.374
Mercato salvaguardia	18.486	17.327	31.837		31.837
Totale	1.464.862	1.586.221	2.069.111	116.725	2.185.836

Figura 80 Contratti di fornitura elettricità per tipologia di cliente

	Gruppo A2A			Gruppo Acinque	Gruppo A2A & Gruppo Acinque
	2021	2022	2023	2023	2023
Contratti di fornitura elettricità					
Domestici	1.063.108	1.168.036	1.249.361	101.922	1.351.283
PMI e <i>small business</i>	200.809	217.262	534.661	10.013	544.674
Grandi Clienti	127.633	138.041	165.434	912	166.346
Condomini	39.884	37.594	85.654	2.793	88.447
Illuminazione Pubblica	33.428	25.288	34.001	1.085	35.086
Totale	1.464.862	1.586.221	2.069.111	116.725	2.185.836

Target operativi di sostenibilità 21-30

Stakeholder engagement e materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Gestione delle controversie

Figura 81 Contratti di fornitura gas per tipologia di mercato

	Gruppo A2A			Gruppo Acinque	Gruppo A2A & Gruppo Acinque
	2021	2022	2023	2023	2023
Contratti di fornitura gas					
Mercato tutelato	539.738	456.049	322.841	54.661	377.502
Mercato libero	826.423	945.596	1.075.584	153.865	1.229.449
Totale	1.366.161	1.401.645	1.398.425	208.526	1.606.951

Figura 82 Contratti di fornitura gas per tipologia di cliente [G4 – EU3]

	Gruppo A2A			Gruppo Acinque	Gruppo A2A & Gruppo Acinque
	2021	2022	2023	2023	2023
Contratti di fornitura gas					
Domestici	1.274.612	1.296.114	1.283.267	193.563	1.476.830
PMI e <i>small business</i>	63.063	67.602	67.824	10.707	78.531
Grandi Clienti	18.722	26.672	36.586	1.621	38.207
Condomini	9.764	11.257	10.748	2.635	13.383
Illuminazione Pubblica					
Totale	1.366.161	1.401.645	1.398.425	208.526	1.606.951

Figura 83 Ripartizione geografica dei volumi venduti di elettricità

	Gruppo A2A			Gruppo Acinque	Gruppo A2A & Gruppo Acinque
	2021	2022	2023	2023	2023
% Lombardia	59%	59%	53%	89%	54%
% Altre Regioni Italiane	41%	41%	47%	11%	46%

Figura 84 Ripartizione geografica dei volumi venduti di gas

	Gruppo A2A			Gruppo Acinque	Gruppo A2A & Gruppo Acinque
	2021	2022	2023	2023	2023
% Lombardia	74%	67%	59%	87%	62%
% Altre Regioni Italiane	26%	33%	41%	13%	38%

Figura 85 Indagine “Monitor Energia Cerved” sul livello di soddisfazione dei clienti A2A Energia**

Servizio erogato	Segmento di business	2020			2021			2022		
		CSI	Standard di mercato	Posizione*	CSI	Standard di mercato	Posizione*	CSI	Standard di mercato	Posizione*
Gas	Domestico	93,1	93,4	3 su 7	92,2	90,8	2 su 7	89,7	86,6	2 su 7
		96,3	95,5	1 su 5	94,8	93,4	1 su 5	95,8	93,4	1 su 5
Energia elettrica	Domestico	93,2	92,2	3 su 8	90,7	89,9	4 su 9	89,1	86,9	4 su 9
	P.Iva&PMI	95,0	95,0	3 su 11	94,2	94,1	3 su 8	94,4	94,4	3 su 10

* 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.

** Nell'annualità 2023 è stato pubblicato il dato relativo al 2022.

Figura 86 Soddisfazione dei clienti sul funzionamento dei call center*

	2021	2022	2023
A2A Energia	94,60%	92,00%	93,30%
Media Nazionale	90,10%	90,10%	90,40%

* Nell'annualità 2023 è stato pubblicato il dato relativo al 2022.

Figura 87 Soddisfazione dei clienti al termine di una chiamata (percentuale sulle valutazioni registrate) - A2A Energia

	2021	2022	2023
% Soddisfazione clienti			
voto 1 (molto insoddisfatto)	6,70%	4,20%	4,73%
voto 2 (insoddisfatto)	2,40%	1,50%	1,42%
voto 3 (soddisfatto)	5,90%	5,30%	5,95%
voto 4 (molto soddisfatto)	85,00%	89,10%	87,90%

Figura 88 Andamento reclami elettricità e gas

		2021	2022	2023
Asm Energia Vigevano	Numero reclami*	762	1.133	800
	Indice di reclusività**	1,67%	2,47%	1,76%
A2A Energia	Numero reclami*	6.121	9.231	11.895
	Indice di reclusività**	0,25%	0,36%	0,38%
Lumenergia	Numero reclami*	22	10	7
	Indice di reclusività**	0,20%	0,09%	0,06%
Yada	Numero reclami*	285	445	866
	Indice di reclusività**	0,73%	0,65%	0,88%
Gelsia	Numero reclami*	573	738	492
	Indice di reclusività**	0,29%	0,38%	0,26%
Gruppo Acinque	Numero reclami*			1.500
	Indice di reclusività**	0,00%	0,00%	0,65%

* Dal 2021 il numero di reclami non tiene in considerazione STG (tutele gradual) e salvaguardia.

** Tale indice è dato dal rapporto: numero totale reclami/numero punti di fornitura al 31/12.

Target operativi di sostenibilità 24-35

Stakeholder engagement e materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Gestione delle controversie

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

	A2A Energia			Yada			Asm Energia Vigevano			Gelsia		Gruppo Acinque
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2022	2023	2023
Servizi di vendita	370,64	1.070,35	602,17	529,74	881,70	702,03	370,64	1.070,35	602,17	1.409,77	607,26	530,50
Servizi di rete	181,15	103,82	167,74	174,10	103,85	188,11	181,15	103,82	167,74	103,85	167,58	184,30
Imposte	21,82	21,75	21,69	21,79	21,79	21,79	21,82	21,75	21,69	61,29	61,29	32,94
IVA	57,36	119,59	79,16	72,56	100,73	95,21	57,36	119,59	79,16	161,75	83,59	74,78
Totale	630,97	1.315,51	870,75	798,19	1.108,07	1.007,14	630,97	1.315,51	870,76	1.736,66	919,72	822,52

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

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

	A2A Energia			Yada			Asm Energia Vigevano			Gelsia		Gruppo Acinque
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2022	2023	2023
Servizi di vendita	522,17	1.498,00	772,79	913,86	1.548,44	1.269,17	522,17	1.498,00	772,79	1.463,76	1.382,07	1.416,20
Servizi di rete	237,37	-39,20	225,46	264,94	74,44	381,01	237,37	-39,20	225,46	18,55	228,28	-33,46
Imposte	224,68	224,68	224,68	224,68	224,68	224,68	224,68	224,68	224,68	224,68	224,68	212,38
IVA	155,39	102,83	79,75	256,08	96,31	94,18	155,39	102,83	79,75	85,35	91,75	79,80
Totale	1.139,61	1.786,31	1.302,68	1.659,56	1.943,87	1.969,04	1.139,61	1.786,31	1.302,68	1.792,34	1.926,78	1.674,92

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

Figura 91 Affluenza agli sportelli

	2021	2022	2023
Numero totale clienti serviti	185.995	233.613	304.643
A2A Energia	146.336	178.350	227.818
Lumenergia	4.816	5.955	8.589
Gelsia	34.843	49.308	68.236
Tempo medio di attesa agli sportelli in minuti*			
A2A Energia	5'12"	12'30"	22'54"
Lumenergia			
Gelsia	25'00"	34'00"	22'00"

Figura 92 Soddisfazione dei clienti sul servizio reso agli sportelli

	2021	2022	2023
Pareri: Positivi	99,40%	99,59%	98,94%
Pareri: Negativi	0,40%	0,41%	1,06%

Figura 93 Numero di contratti elettricità e gas con il servizio Bollett@mail

	2021	2022	2023
A2A Energia	1.093.616	1.338.083	1.437.213
Lumenergia	2.333	2.531	3.760
Asm Energia Vigevano	6.399	7.704	9.159
Yada	51.032	83.367	114.891
Gelsia	37.096	38.777	65.321
Totale	1.190.476	1.470.462	1.630.344
Incremento %	26,70%	23,52%	10,87%

	2023
Società Generica Gruppo Acinque	195.693
Totale	195.693

Target operativi di sostenibilità 24-35

Stakeholder engagement e materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Figura 94 Numero di visite ai siti web commerciali

	Gruppo A2A			Gruppo Acinque	Gruppo A2A & Gruppo Acinque
	2021	2022	2023	2023	2023
Numero totale di visite	12.806.487	11.214.847	10.578.542	902.577	11.481.119
Iscritti allo sportello online	636.493	785.911	946.801		946.801

Gestione delle controversie

Figura 95 Energia verde venduta (GWh)

	Gruppo A2A			Gruppo Acinque	Gruppo A2A & Gruppo Acinque
	2021	2022	2023	2023	2023
Segmento di mercato					
Pubblica Amministrazione	28%	24%	12%	0%	12%
Mass Market	37%	42%	55%	86%	56%
Altri	36%	34%	33%	14%	33%
Totale	4.976	6.989	6.670	76	6.746

Servizio di distribuzione elettricità e gas

Figura 96 Estensione del servizio di distribuzione energia elettrica* [G4 – EU3_EU4]

	Gruppo A2A			Gruppo Acinque	Gruppo A2A & Gruppo Acinque
	2021	2022	2023	2023	2023
N. Clienti Allacciati	1.219.703	1.220.070	1.237.816	26.213	1.264.029

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

Figura 97 Estensione del servizio di distribuzione gas* [G4 – EU3_EU4]

	Gruppo A2A			Gruppo Acinque	Gruppo A2A & Gruppo Acinque
	2021	2022	2023	2023	2023
N. clienti allacciati	1.710.707	1.631.655	1.618.295	256.969	1.875.264

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

Figura 98 Qualità tecnica energia elettrica [G4 – EU29_EU28]

Milano

	Gruppo A2A											
	Ambito Alta Concentrazione				Ambito Media Concentrazione				Ambito Bassa Concentrazione			
	2021	2022	2023	Obiettivo Arera 2023	2021	2022	2023	Obiettivo Arera 2023	2021	2022	2023	Obiettivo Arera 2023
Minuti medi annui di interruzione per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	38,75	47,42	35,28	25,00	45,37	123,65	48,87	40,00				
Numero medio annuo di interruzioni per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	1,55	2,09	1,70	1,00	2,61	4,84	2,20	2,00				

Brescia

	Gruppo A2A											
	Ambito Alta Concentrazione				Ambito Media Concentrazione				Ambito Bassa Concentrazione			
	2021	2022	2023	Obiettivo Arera 2023	2021	2022	2023	Obiettivo Arera 2023	2021	2022	2023	Obiettivo Arera 2023
Minuti medi annui di interruzione per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	7,15	11,10	8,09	25,00	24,38	12,74	16,36	40,00	31,47	27,97	27,79	60,00
Numero medio annuo di interruzioni per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	0,84	0,88	0,79	1,00	1,90	1,23	1,53	2,00	2,84	2,31	2,48	4,00

Figura 99 Qualità tecnica energia elettrica [G4 – EU29_EU28]

Cremona

	Gruppo A2A											
	Ambito Alta Concentrazione				Ambito Media Concentrazione				Ambito Bassa Concentrazione			
	2021	2022	2023	Obiettivo Arera 2023	2021	2022	2023	Obiettivo Arera 2023	2021	2022	2023	Obiettivo Arera 2023
Minuti medi annui di interruzione per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	13,00	14,00	12,00	25,00					7,00	58,00	60,00	60,00
Numero medio annuo di interruzioni per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	0,30	0,40	0,40	1,00					1,00	1,50	4,00	4,00

Con riferimento all'**Area di Monza** e Brianza nell'ambito della **Media Concentrazione**, nel 2023 i minuti medi annui di interruzione per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe sono stati pari a **23,05** e il numero medio annuo di interruzioni per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe è stato pari al **0,36**.

Gruppo Acinque

	Gruppo A2A & Gruppo Acinque			
	Ambito Media Concentrazione		Ambito Bassa Concentrazione	
	2023	Obiettivo Arera 2023	2023	Obiettivo Arera 2023
Minuti medi annui di interruzione per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	32,26	40,00	46,98	60,00
Numero medio annuo di interruzioni per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	1,40	2,00	2,41	4,00

Figura 100 Pronto intervento energia elettrica [G4 – EU28]

	Provincia di Brescia			Provincia di Milano			Provincia di Cremona		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
N° clienti MT con più di 6 interruzioni all'anno per ambiti ad alta concentrazione	N.A.	N.A.	N.A.	30	32	21	0	0	0
N° clienti MT con più di 8 interruzioni all'anno per ambiti a media concentrazione	N.A.	N.A.	4	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
N° clienti MT con più di 9 interruzioni all'anno per ambiti a bassa concentrazione	2	3	21	N.A.	N.A.	N.A.	0	0	0

Target operativi di sostenibilità 24-35

Stakeholder engagement e materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Gestione delle controversie

N° clienti MT con più di 6 interruzioni all'anno per ambiti ad alta concentrazione	N.A.
N° clienti MT con più di 8 interruzioni all'anno per ambiti a media concentrazione	N.A.
N° clienti MT con più di 9 interruzioni all'anno per ambiti a bassa concentrazione	N.A.

Nel caso di situazioni di carenza di energia elettrica, Terna - Rete Elettrica Nazionale richiede alle aziende distributrici di attuare un piano di distacchi programmati a rotazione, onde evitare un blackout generalizzato. In base all'entità della carenza di energia elettrica sono previsti cinque livelli di "severità", in funzione dei quali variano il numero degli utenti coinvolti e la frequenza dei distacchi.

I distacchi, della durata massima di 90 minuti, sono comunicati da Terna con un preavviso di 30 minuti e possono verificarsi in qualsiasi momento nelle fasce orarie indicate e non necessariamente all'inizio delle stesse. Il piano di distacchi programmati predisposto da A2A Reti Elettriche, suddiviso per giorno e fasce orarie, può essere facilmente consultato sul sito Internet della società.

Figura 101 Indice SAIDI

	2021	2022	2023
Provincia di Milano	0,646	0,790	0,588

* Indice calcolato su area Milano (alta concentrazione), la più rappresentativa per il Gruppo. È stata considerata la durata media di interruzione (espressa in ore) con interruzioni senza preavviso lunghe (>3 minuti), con origine MT e BT dovute ad altre cause (ovvero di responsabilità del distributore), come previsto dagli indicatori ARERA.



Figura 102 Qualità commerciale energia elettrica: indicatori specifici Area Milano-Brescia [G4 – EU21]

		Prestazioni erogate entro i tempi indicati (%) - Elettricità			Tempo medio di esecuzione della prestazione (gg) - Elettricità		
		Gruppo A2A					
		Livello ARERA Del.646/15	2021	2022	2023	2021	2022
Tempo di preventivazione per lavori sulla rete	15 gg lav per BT 30 gg lav per MT	95,77%	95,61%	93,43%	7,69	7,72	8,76
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 gg lav per BT 20 gg lav per MT	95,64%	95,26%	95,02%	6,3	6,59	6,86
Tempo di esecuzione di lavori complessi	50 gg lav	97,31%	95,94%	93,50%	17,07	19,58	22,42
Tempo di attivazione della fornitura BT/MT	5 gg lav	99,14%	98,87%	98,98%	0,61	0,67	0,63
Tempo di disattivazione della fornitura	5 gg lav per BT 7 gg lav per MT	99,15%	99,28%	99,09%	0,66	0,7	0,77
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	1 gg feriale	99,67%	99,84%	99,73%	0,07	0,07	0,06
Rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	99,45%	99,62%	99,58%	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	89,24%	85,62%	84,73%	2h e 1min	2h e 7 min	2h 18 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	96,18%	96,02%	94,90%	1h e 52min	1h e 51 min	2h 05 min
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura BT/MT	15 gg lav	98,5%	96,97%	99,43%	6,36	8,04	7,79
Tempo di comunicazione dell'esito di verifica di tensione	20 gg lav	100%	95%	90%	13,8	14,47	14,05

Target operativi di sostenibilità 24-35

Stakeholder engagement e materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Gestione delle controversie

Figura 103 Qualità commerciale energia elettrica: indicatori specifici Area Cremona [G4 – EU21]

		Prestazioni erogate entro i tempi indicati (%) - Elettricità			Tempo medio di esecuzione della prestazione (gg) - Elettricità		
		Gruppo A2A					
		Livello ARERA Del.646/15	2021	2022	2023	2021	2022
Tempo di preventivazione per lavori sulla rete	15 gg lav per BT 30 gg lav per MT	100% 100%	96,5% 100%	99,50% 86,67%	4,92 9,25	6,08 12,28	5,12 15,33
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 gg lav per BT 20 gg lav per MT	99,25% 100%	99,30% 100%	99,03% 100%	3,16 0	3,72 1	4,94 11,50
Tempo di esecuzione di lavori complessi	50 gg lav	100% 100%	100% 100%	100% 100%	19,83 20,33	20,26 24	24,73 13,33
Tempo di attivazione della fornitura BT/MT	5 gg lav	99,96% 100%	99,92% 100%	99,88% 100%	0,28 2	0,26 0	0,29 1,75
Tempo di disattivazione della fornitura	5 gg lav per BT 7 gg lav per MT	99,82% 100%	100% -	99,88% 100%	0,51 0,5	0,44 -	0,52 2
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	1 gg feriale	99,74%	99,89%	99,78%	0,09	0,04	0,04
Rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	98,96%	99,34%	99,69%		-	
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%	95,45%	100%	1 h e 16 min	1 h e 22 min	1h e 13 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%	93,33%	1 h e 24 min	1 h e 47 min	1h e 35 min
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura BT/MT	15 gg lav	100%	100% 100%	100% 0%	6	8,28 -	8,10 -
Tempo di comunicazione dell'esito di verifica di tensione	20 gg lav	100%			11	ND	ND

Figura 104 Qualità commerciale energia elettrica indicatori specifici area Monza [G4 – EU21]

		Prestazioni erogate entro i tempi indicati (%) - Elettricità			Tempo medio di esecuzione della prestazione (gg) - Elettricità		
		Gruppo A2A					
		Livello ARERA Del.646/15	2021	2022	2023	2021	2022
Tempo di preventivazione per lavori sulla rete	15 gg lav per BT 30 gg lav per MT	100%	100%	100%	7,23	7,00	5,54
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 gg lav per BT 20 gg lav per MT	98,98%	100%	100%	5,64	4,00	4,40
Tempo di esecuzione di lavori complessi	50 gg lav	100%	100%	100%	15,50	17,00	14,41
Tempo di attivazione della fornitura BT/MT	5 gg lav	99,74%	98,73%	100%	0,94	1,00	1,07
Tempo di disattivazione della fornitura	5 gg lav per BT 7 gg lav per MT	99,22%	97,32%	99,51%	1,32	3,00	1,35
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	1 gg feriale	98,28%	95,32%	96,12%	0,24		0,41
Rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	100%	99,9%	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%	100%	1,27	1,00	1,00
Tempo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura nei giorni non lavorativi e dalle 18,00 alle 8,00 sulla rete BT	4 ore	100%	100%	100%	1,57	2,00	1,00
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura BT/MT	15 gg lav		20%			40,00	69,00
Tempo di comunicazione dell'esito di verifica di tensione	20 gg lav						

Target operativi di sostenibilità 24-35

Stakeholder engagement e materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Gestione delle controversie

Figura 105 Qualità commerciale energia elettrica indicatori specifici Gruppo Acinque

		Prestazioni erogate entro i tempi indicati (%) - Elettricità	Tempo medio di esecuzione della prestazione (gg) - Elettricità
		Gruppo Acinque	
	Livello ARERA Del.646/15	2023	2023
Tempo di preventivazione per lavori sulla rete	15 gg lav per BT 30 gg lav per MT	92	9,00
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 gg lav per BT 20 gg lav per MT	94	3,00
Tempo di esecuzione di lavori complessi	50 gg lav	100	7,00
Tempo di attivazione della fornitura BT/MT	5 gg lav	99	1,00
Tempo di disattivazione della fornitura	5 gg lav per BT 7 gg lav per MT	99	1,00
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	1 gg feriale	98	
Rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	100	NA
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	1,00
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	1,00
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura BT/MT	15 gg lav	NA	NA
Tempo di comunicazione dell'esito di verifica di ten-sione	20 gg lav	67	24,00

Figura 106 Qualità commerciale energia elettrica: indicatori generali Area Milano - Brescia [G4 – EU21]

	Livello ARERA	Gruppo A2A		
	BT	2021	2022	2023
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95,00%	95,56%	98,32%	97,81%

	Livello ARERA	Gruppo A2A		
	MT	2021	2022	2023
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95,00%	94,87%	99,35%	98,63%

Figura 107 Qualità commerciale energia elettrica: indicatori generali Area Cremona [G4 – EU21]

	Livello ARERA	Gruppo A2A		
	BT	2021	2022	2023
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95,00%	100,00%	100,00%	100,00%

	Livello ARERA	Gruppo A2A		
	MT	2021	2022	2023
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95,00%	83,00%	100,00%	100,00%

Figura 108 Qualità commerciale energia elettrica: indicatori generali Area Monza [G4 – EU21]

	Livello ARERA	Gruppo A2A		
	BT	2021	2022	2023
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95,00%	80,39%	95,38%	90,00%

Figura 109 Qualità commerciale energia elettrica: indicatori generali Gruppo Acinque

	Livello ARERA	Gruppo Acinque
	BT	2023
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95,00%	100%

	Livello ARERA	Gruppo Acinque
	MT	2023
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95,00%	100%

Target operativi di sostenibilità 24-35

Stakeholder engagement e materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Gestione delle controversie

Figura 110 Qualità tecnica gas [G4 – EU21]

	Liv. Base	Liv. Riferim.	Liv. Effettivo 2021						
			Provincia di Milano	Provincia di Brescia	Provincia di Bergamo	Provincia di Lodi	Provincia di Cremona	Provincia di Pavia	Provincia di Monza e Brianza
Percentuale annua di rete in alta e media pressione sottoposta ad ispezione	30,00%	90,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,00%
Percentuale annua di rete in bassa pressione sottoposta ad ispezione	20,00%	70,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,00%
Numero annuo di dispersioni localizzate per km di rete ispezionata	0,80	0,10	0,08	0,10	0,01	0,01	0,00	0,01	
Numero annuo di dispersioni localizzate su segnalazione di terzi per km di rete	0,80	0,10	0,14	0,07	0,03	0,02	0,01	0,01	0,10
Numero convenzionale di misure del grado di odorizzante del gas per migliaio di clienti finali	0,19	0,50	0,93	1,82	1,62	1,80	1,70	1,10	2,30

Figura 111 Qualità tecnica gas Acinque [G4 – EU21]

	Liv. Base	Liv. Riferim.	Liv. Effettivo 2023
			Gruppo Acinque
Percentuale annua di rete in alta e media pressione sottoposta ad ispezione	30,00%	90,00%	100,00%
Percentuale annua di rete in bassa pressione sottoposta ad ispezione	20,00%	70,00%	100,00%
Numero annuo di dispersioni localizzate per km di rete ispezionata	0,80	0,10	1,00
Numero annuo di dispersioni localizzate su segnalazione di terzi per km di rete	0,80	0,10	0,49
Numero convenzionale di misure del grado di odorizzante del gas per migliaio di clienti finali	0,19	0,50	3,58

Figura 112 Pronto intervento gas [G4 – EU21]

	2021	2022	2023
Provincia di Milano	99,23%	99,42%	99,57%
Provincia di Brescia	Unareti	96,17%	95,70%
Provincia di Brescia	ASVT	100,00%	99,57%
Provincia di Bergamo	100,00%	100,00%	100,00%
Provincia di Lodi	100,00%	100,00%	100,00%
Provincia di Cremona	99,90%	99,80%	99,90%
Provincia di Pavia	100,00%	100,00%	99,90%
Provincia di Monza e Brianza	97,72%	97,75%	98,39%
ND	Gruppo Acinque		100,00%

Liv. Effettivo 2022							Liv. Effettivo 2023						
Provincia di Milano	Provincia di Brescia	Provincia di Bergamo	Provincia di Lodi	Provincia di Cremona	Provincia di Pavia	Provincia di Monza e Brianza	Provincia di Milano	Provincia di Brescia	Provincia di Bergamo	Provincia di Lodi	Provincia di Cremona	Provincia di Pavia	Provincia di Monza e Brianza
71,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	77,28%	96,32%	100,00%	119,00%	100,00%	100,00%	91,00%
53,00%	97,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	96,70%	74,40%	80,07%	100,00%	131,00%	100,00%	100,00%	91,00%
0,26	0,26	0,00	0,06	0,02	0,02	0,08	0,17	0,52	0,04	0,21	0,01	0,02	0,10
0,13	0,35	0,03	0,02	0,01	0,01	0,04	0,12	0,10	0,06	0,01	0,01	0,01	0,01
0,99	2,46	1,56	1,80	1,70	1,10	2,67	0,98	2,93	2,40	1,80	1,70	1,10	2,33



Figura 113 Qualità commerciale gas: indicatori generali [G4 – EU21]

	Livello ARERA	Unareti			Ld Reti			Azienda Servizi Valtrompia			Retipiù			Società Generica Gruppo Acinque
		2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2023
% di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	90,00%	99,60%	99,44%	99,13%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	93,75%	100,00%	100,00%	100,00%
% di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi	95,00%	99,07%	98,61%	99,20%	100,00%	100,00%	99,23%	100,00%	100,00%	100,00%	80,84%	90,68%	89,67%	100,00%

Figura 114 Qualità commerciale gas: indicatori specifici: Unareti [G4 – EU21]

	Livelli ARERA Del. 574/13	Prestazioni erogate entro i tempi indicati (%)			Tempo medio di esecuzione della prestazione (gg)		
		Unareti					
		2021	2022	2023	2021	2022	2023
Tempo di preventivazione (lavori semplici)	15 gg lav	99,21%	98,67%	99,32%	4,23	3,81	3,14
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 gg lav	96,39%	94,40%	95,14%	7,16	6,69	6,55
Tempo di preventivazione (lavori complessi)	30 gg lav	90,49%	75,93%	88,13%	14,79	23,55	20,47
Tempo di attivazione della fornitura BT/MT	10 gg lav	99,85%	99,74%	99,76%	3,23	3,37	2,72
Tempo di disattivazione della fornitura	5 gg lav per BT	98,99%	99,82%	99,64%	3,07	2,80	2,74
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 gg feriale	99,12%	96,75%	97,17%	1,03	1,17	1,17
Rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	99,82%	99,84%	99,86%	N.A.	N.A.	N.A.
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura BT/MT	20 gg lav	87,61%	81,40%	82,43%	17,12	13,15	25,65

Figura 115 Qualità commerciale gas: indicatori specifici LD Reti [G4 – EU21]

	Livelli ARERA Del. 574/13	Prestazioni erogate entro i tempi indicati (%)			Tempo medio di esecuzione della prestazione (gg)		
		Ld Reti					
		2021	2022	2023	2021	2022	2023
Tempo di preventivazione (lavori semplici)	15 gg lav	98,65%	97,29%	97,92%	4,55	4,84	5,12
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 gg lav	97,54%	95,16%	96,18%	4,24	5,09	4,27
Tempo di preventivazione (lavori complessi)	30 gg lav	98,68%	96,00%	98,92%	5,22	6,56	5,02
Tempo di attivazione della fornitura BT/MT	10 gg lav	99,88%	99,78%	99,81%	2,73	2,96	2,87
Tempo di disattivazione della fornitura	5 gg lav per BT	96,36%	94,12%	96,89%	2,69	2,80	2,70
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 gg feriale	95,92%	98,31%	96,40%	1,18	1,24	1,29
Rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	99,55%	99,36%	99,11%	N.A.	N.A.	N.A.
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura BT/MT	20 gg lav	86,67%	90,48%	100,00%	13,87	12,38	9,79

Figura 116 Qualità commerciale gas: indicatori specifici ASVT [G4 – EU21]

		Prestazioni erogate entro i tempi indicati (%)			Tempo medio di esecuzione della prestazione (gg)			
		Livelli ARERA Del. 574/13	Azienda Servizi Valtrompia					
			2021	2022	2023	2021	2022	2023
Tempo di preventivazione (lavori semplici)	15 gg lav	97,96%	100,00%	100,00%	6,01	3,98	4,36	
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 gg lav	100,00%	100,00%	100,00%	0,93	3,20	2,88	
Tempo di preventivazione (lavori complessi)	30 gg lav	100,00%	100,00%	100,00%	5,74	3,60	4,05	
Tempo di attivazione della fornitura BT/MT	10 gg lav	99,88%	100,00%	100,00%	3,25	3,05	3,04	
Tempo di disattivazione della fornitura	5 gg lav per BT	99,57%	100,00%	99,85%	2,00	2,24	1,97	
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 gg feriale	100,00%	100,00%	100,00%	0,26	0,36	0,26	
Rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	100,00%	100,00%	100,00%	N.A.	N.A.	N.A.	
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura BT/MT	20 gg lav	77,78%	50,00%	50,00%	18,67	26,25	20,00	

Figura 117 Qualità commerciale gas: indicatori specifici Retipiù [G4 – EU21]

	Livelli ARERA Del. 574/13	Prestazioni erogate entro i tempi indicati (%)			Tempo medio di esecuzione della prestazione (gg)		
		Retipiù					
		2021	2022	2023	2021	2022	2023
Tempo di preventivazione (lavori semplici)	15 gg lav	99,74%	99,34%	99,31%	8,28	7,22	5,97
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 gg lav	97,34%	95,88%	94,53%	5,60	5,91	6,38
Tempo di preventivazione (lavori complessi)	30 gg lav	96,30%	94,74%	88,00%	20,72	16,16	19,54
Tempo di attivazione della fornitura BT/MT	10 gg lav	99,98%	99,88%	99,93%	3,58	3,60	3,56
Tempo di disattivazione della fornitura	5 gg lav per BT	99,96%	99,74%	100,00%	3,40	2,87	2,87
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 gg feriale	99,51%	99,08%	99,11%	0,98	1,42	1,46
Rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	99,89%	99,95%	99,90%	N.A.	N.A.	N.A.
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura BT/MT	20 gg lav	72,45%	94,55%	84,52%	25,75	15,31	18,88

Target operativi di
sostenibilità 24-35

Stakeholder
engagement e
materialità

Capitale
Finanziario

Capitale
Manfatturiero

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

**Capitale
Relazionale**

Gestione delle
controversie

Figura 118 Qualità commerciale gas: indicatori specifici Gruppo Acinque [G4 – EU21]

	Livelli ARERA Del. 574/13	Prestazioni erogate entro i tempi indicati (%)	Tempo medio di esecuzione della prestazione (gg)
		Gruppo Acinque	
		2023	2023
Tempo di preventivazione (lavori semplici)	15 gg lav	99,52%	6,16
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 gg lav	99,56%	4,85
Tempo di preventivazione (lavori complessi)	30 gg lav	100,00%	5,72
Tempo di attivazione della fornitura BT/MT	10 gg lav	99,87%	3,01
Tempo di disattivazione della fornitura	5 gg lav per BT	98,99%	2,34
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 gg feriale	95,52%	1,29
Rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	98,22%	N.A.
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura BT/MT	20 gg lav	91,67%	14,33

Servizio idrico integrato

Figura 119 Estensione del servizio idrico integrato [G4 – EU3]

	Gruppo A2A			Gruppo Acinque	Gruppo A2A & Gruppo Acinque
	2021	2022	2023	2023	2023
Comuni serviti SII (n.)	95	95	80		80
Comuni serviti servizio acquedotto (n.)	86	86	74	36	110
Clienti serviti acquedotto (n.)	223.608	225.570	199.835	83.756	283.591
Abitanti serviti acquedotto (n.)	665.152	664.709	593.475	302.357	895.832
Abitanti serviti fognatura (n.)	652.845	652.468	564.848		564.848
Abitanti serviti depurazione (n.)	641.106	640.504	550.681		550.681

Figura 120 Qualità del call center [GRI 102-43_44]

	2021	2022	2023
Accessibilità al servizio (in termini di linea libera rispetto ai tempi di presenza di operatori)	100%	100%	100%
Numero di chiamate al call center	166.792	116.630	99.926
Velocità media di risposta (secondi)	168	163	188
Percentuale di chiamate andate a buon fine	88,87%	94,45%	95,73%

Figura 121 Qualità del servizio di A2A Ciclo Idrico, ASVT e Acinque*

Dati in giorni	A2A Ciclo Idrico			Azienda Servizi Valtrompia			Gruppo Acinque
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2023
Tempo di risposta alle richieste di preventivo per allacciamento acquedotto	9,82	8,78	10,79	3,48	2,24	2,53	10,19
Tempo di risposta alle richieste di preventivo per allacciamento fognatura	9,92	6,86	10,18	1,13	1,63	1,20	

* Tempi a carico del gestore.

Teleriscaldamento e gestione calore

Figura 122 Trasformazioni effettuate dal servizio di gestione calore*

	Gruppo A2A			Gruppo Acinque	Gruppo A2A & Gruppo Acinque
	2021	2022	2023	2023	2023
n. trasformazioni	14	17	18	16	34
Potenza installata (KW)	6.924	8.982	10.187	8.880	19.067

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

Ciclo integrato dei rifiuti

Figura 123 Popolazione servita dall'attività di igiene urbana

	Gruppo A2A			Gruppo Acinque	Gruppo A2A & Gruppo Acinque
	2021	2022	2023	2023	2023
Igiene urbana					
Comuni serviti	269	266	254	49	303
Popolazione servita	3.838	3.817	3.793	135	3.928

Figura 124 Customer Satisfaction del servizio di igiene urbana svolto da AMSA (voto medio)

	Amsa		
	2021	2022	2023
Raccolta rifiuti urbani	8,11	8,09	7,88
Pulizia e lavaggio di strade e marciapiedi	7,42	6,70	7,25
Svuotamento cestoni stradali	7,33	7,03	7,29
Pulizia delle aree di mercato	7,49	7,99	7,58
Pulizia aree verdi	7,47	6,83	7,39
Pulizia e raccolta durante e dopo le manifestazioni	7,50	7,46	7,39
Ritiro rifiuti ingombranti	8,67	8,71	8,26
Chiarezza e completezza della comunicazione sulla raccolta differenziata	8,07	7,91	7,83
Numero verde	8,42	7,94	7,77
Sportello	8,00		7,68
Sito internet	8,50	7,59	7,94
App Puliamo	8,75	8,02	8,03
Riciclerie	8,51	8,31	8,25
Servizio neve	7,22	7,17	

Target operativi di sostenibilità 24-35

Stakeholder engagement e materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Gestione delle controversie

Figura 125 Customer Satisfaction del servizio di igiene urbana svolto da Aprica

	2021	2022	2023	2023
CSI		Bergamo	Brescia	Borgo Virgilio
Canali di contatto	78,19	83,10	82,70	82,60
Di servizio	75,99	77,70	75,60	78,10
Di miglioramento*	73,00	75,60	73,40	72,80

Il CSI di miglioramento fa riferimento alla percezione della qualità del servizio offerto nell'ultimo anno/ultimi due anni.

* A partire dal 2021, al fine di sintetizzare in maniera operativa gli esiti delle rilevazioni di *Customer Satisfaction*, si è resa necessaria la costruzione di un *CSI INDEX* complessivo, composto da: CSI di servizio, CSI dei canali di contatto e CSI di miglioramento. Questi indicatori sono a loro volta costruiti come media ponderata di item specifici investigati con il questionario e che vengono selezionati in accordo con A2A affinché le eventuali azioni di miglioramento che saranno diagnosticate dall'analisi siano a tutti gli effetti applicabili.

Figura 126 Customer Satisfaction del servizio di igiene urbana svolto da Gelsia Ambiente

	2022
CSI	
Di servizio	76,60
Canali di contatto	79,60
Di miglioramento*	73,70

* È disponibile solamente il dato del 2022 in quanto l'indagine viene svolta ogni due anni.

Figura 127 Servizi a pagamento (smaltimento rifiuti e altri servizi specifici per privati) [G4 – EU3]

	2021	2022	2023
Amsa	5.961	6.184	6.431
Aprica	1.438	1.503	1.539
Linea Gestioni	1.394	1.235	-
Gelsia ambiente	87	84	89
Totale	8.880	9.006	8.059

* La società Linea Gestioni è stata integrata in Aprica a partire dal 31 dicembre 2023.

Figura 128 Servizio di smaltimento rifiuti [G4 – EU3]

	Gruppo A2A		
	2021	2022	2023
Smaltimento rifiuti			
Comuni serviti	1.259	1.420	1.335
Aziende servite	8.395	8.790	9.885
Rifiuti speciali raccolti	324.007	389.475	414.031

Figura 129 Servizi Call center – AMSA, Aprica e Acinque

	Amsa			Aprica			Gruppo Acinque
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2023
Numero di chiamate al call center	368.197	323.266	362.600	136.054	131.085	149.809	
Accessibilità al servizio (in termini di linea libera rispetto ai tempi di presenza di operatori)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Velocità media di risposta (secondi)	29	22	30	116	113	121	123
Percentuale di chiamate andate a buon fine	98%	99%	98%	92%	92%	92%	92%

Figura 130 Servizi Call center - Gelsia

	2021	2022	2023
Numero di chiamate al call center	75.977	64.499	66.919
Accessibilità al servizio (in termini di linea libera rispetto ai tempi di presenza di operatori)	100%	100%	100%
Velocità media di risposta (secondi)	60	60	65
Percentuale di chiamate andate a buon fine	96%	94%	95%

Gestione delle conciliazioni

Figura 131 Procedure di conciliazione dell'Organismo ADR A2A-Associazioni consumatori

	2023									
	Elettricità	%	Gas Naturale	%	Dual Fuel	%	Tot ele/ gas/dual	%	Idrico	%
Controversie ricevute per:										
Fatturazione	6	32%	25	37%	2	50%	33	36%	5	100%
Mercato	3	16%	6	9%		0%	9	10%		0%
Contratti	9	47%	31	46%	2	50%	42	46%		0%
Morosità e sospensione	1	5%	6	9%		0%	7	8%		0%
Misura		0%		0%		0%	0	0%		0%
Concessioni, lavori e qualità tecnica		0%		0%		0%	0	0%		0%
Qualità commerciale		0%		0%		0%	0	0%		0%
Danni		0%		0%		0%	0	0%		0%
Altro (non rientrante nel protocollo)		0%		0%		0%	0	0%		0%
Totale complessivo	19	100%	68	100%	4	100%	91	100%	5	100%

	2022									
	Elettricità	%	Gas Naturale	%	Dual Fuel	%	Tot ele/ gas/dual	%	Idrico	%
Controversie ricevute per:										
Fatturazione	5	36%	6	43%	2	100%	13	43%	10	83%
Mercato		0%		0%		0%	0	0%	2	17%
Contratti	7	50%	7	50%		0%	14	47%		0%
Morosità e sospensione	2	14%		0%		0%	2	7%		0%
Misura		0%		0%		0%	0	0%		0%
Concessioni, lavori e qualità tecnica		0%		0%		0%	0	0%		0%
Qualità commerciale		0%	1	7%		0%	1	3%		0%
Danni		0%		0%		0%	0	0%		0%
Altro (non rientrante nel protocollo)		0%		0%		0%	0	0%		0%
Totale complessivo	14	100%	14	100%	2	100%	30	100%	12	100%

[Segue >>](#)

Target operativi di sostenibilità 24-35

Stakeholder engagement e materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Gestione delle controversie

	2021									
	Elettricità	%	Gas Naturale	%	Dual Fuel	%	Tot ele/ gas/dual	%	Idrico	%
Controversie ricevute per:										
Fatturazione	5	38%	20	74%	1	100%	26	63%	3	43%
Mercato		0%		0%		0%	0	0%	1	14%
Contratti	6	46%	5	19%		0%	11	27%	2	29%
Morosità e sospensione	1	8%	1	4%		0%	2	5%	1	14%
Misura		0%	1	4%		0%	1	2%		0%
Concessioni, lavori e qualità tecnica		0%		0%		0%	0	0%		0%
Qualità commerciale		0%		0%		0%	0	0%		0%
Danni	1	8%		0%		0%	1	2%		0%
Altro (non rientrante nel protocollo)		0%		0%		0%	0	0%		0%
Totale complessivo	13	100%	27	100%	1	100%	41	100%	7	100%

Figura 132 Contributi alle Autorità*

	Gruppo A2A			Gruppo Acinque	Gruppo A2A & Gruppo Acinque
	2021	2022	2023	2023	2023
Contributo funzionamento					
Autorità dell'Energia	2.393.712	3.460.384	4.623.249	113.818	4.737.068
Ega	479.822	479.822	452.901	177.269	630.170
Agcom	65.106	54.995	46.209		46.209

* Si riportano i contributi versati di riferimento all'anno fiscale precedente.

Figura 133 Contributi a partiti politici e Associazioni di categoria (migliaia di euro)

	Gruppo A2A			Gruppo Acinque	Gruppo A2A & Gruppo Acinque
	2021	2022	2023	2023	2023
Politici e partiti politici					
Associazioni di categoria	1.735	6.666	2.225	152	2.377
Altre associazioni/ organizzazioni (promozione e diffusione della sostenibilità, ricerche e studi di settore/tematici)	442	405	495		495
Totale	2.177	7.071	2.720	152	2.872

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

Figura 134 Dettaglio delle maggiori spese per le Associazioni di categoria (migliaia di euro)

	Gruppo A2A			Gruppo Acinque	Gruppo A2A & Gruppo Acinque
	2021	2022	2023	2023	2023
Spese per le Associazioni di categoria					
Utilitalia	620	728	727	83	810
Confindustrie	492	544	589	8	597
Elettricità futura	134	143	144		144

Relazione con i Fornitori

Figura 135 Numero e valore degli ordini per tipologia di fornitura [GRI 204-1]

	2021		2022		2023	
	Numero Ordini	Valore Ordini	Numero Ordini	Valore Ordini	Numero Ordini	Valore Ordini
Forniture	3.724	500.434.434	4.718	991.095.660	2.924	628.449.505
Lavori	1.987	732.303.731	2.239	539.502.632	2.298	724.215.437
Servizi	5.615	810.340.864	4.873	785.284.143	4.849	965.012.071
Altre tipologie	282	6.836.577			677	9.316.473
Ordinato Gruppo A2A	11.608	2.049.915.606	11.830	2.315.882.435	10.748	2.326.993.486
Ordinato società ex Gruppo LGH	1.488	98.558.390				

	2023	
	Numero Ordini	Valore Ordini
Forniture	3.418	703.644.855
Lavori	2.388	766.911.943
Servizi	5.607	1.060.714.232
Altre tipologie	677	9.316.473
Ordinato Gruppo A2A & Gruppo Acinque	12.090	2.540.587.503

Target operativi di sostenibilità 24-35

Stakeholder engagement e materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Gestione delle controversie

Figura 136 Suddivisione geografica dell'ordinato per Business Unit (Valore in percentuale)

	Gruppo A2A				
	2021				
	Lombardia	Altre Regioni Italiane	UE	Extra-UE	Totale
% BU Generazione & Trading	42,76%	56,69%	0,11%	0,44%	100,00%
% BU Mercato	55,71%	44,02%	0,22%	0,04%	100,00%
% BU Ambiente	58,84%	28,22%	10,75%	2,20%	100,00%
% BU Corporate	69,61%	29,05%	0,34%	1,01%	100,00%
% BU Smart Infrastructures	71,74%	26,91%	0,79%	0,57%	100,00%

	Gruppo A2A & Gruppo Acinque				
	2023				
	Lombardia	Altre Regioni Italiane	UE	Extra-UE	Totale
ND Società Acinque	173.267.009	39.852.157	409.701	65.150	213.594.017
Totale BU A2A & Acinque	1.684.798.354	755.558.525	93.418.820	6.811.805	2.540.587.504
% BU Generazione & Trading	49,12%	37,01%	13,35%	0,51%	100,00%
% BU Mercato	82,87%	16,89%	0,13%	0,11%	100,00%
% BU Ambiente	55,55%	40,15%	4,28%	0,03%	100,00%
% BU Corporate	72,03%	24,87%	2,33%	0,76%	100,00%
% BU Smart Infrastructures	76,31%	23,06%	0,47%	0,16%	100,00%
% BU Acinque	81,12%	18,66%	0,19%	0,03%	100,00%

Figura 137 Ripartizione geografica dell'ordinato [GRI 204-1] (% ordinato)

	Gruppo A2A			Gruppo Acinque	Gruppo A2A & Gruppo Acinque
	2021	2022	2023	2023	2023
Lombardia	61,3%	70,5%	65,0%	81,1%	66,3%
Altre Regioni Italiane	34,0%	27,3%	30,8%	18,7%	29,7%
UE	3,6%	1,6%	4,0%	0,2%	3,7%
Extra-UE	1,1%	0,6%	0,3%	0,0%	0,3%

Gruppo A2A										
2022					2023					
Lombardia	Altre Regioni Italiane	UE	Extra-UE	Totale	Lom-bardia	Altre Regioni Italiane	UE	Extra-UE	Totale	
84,62%	15,20%	0,08%	0,10%	100,00%	49,12%	37,01%	13,35%	0,51%	100,00%	
84,58%	14,60%	0,80%	0,01%	100,00%	82,87%	16,89%	0,13%	0,11%	100,00%	
59,02%	37,50%	3,43%	0,04%	100,00%	55,55%	40,15%	4,28%	0,03%	100,00%	
70,73%	26,34%	0,35%	2,58%	100,00%	72,03%	24,87%	2,33%	0,76%	100,00%	
64,99%	32,25%	2,39%	0,37%	100,00%	76,31%	23,06%	0,47%	0,16%	100,00%	

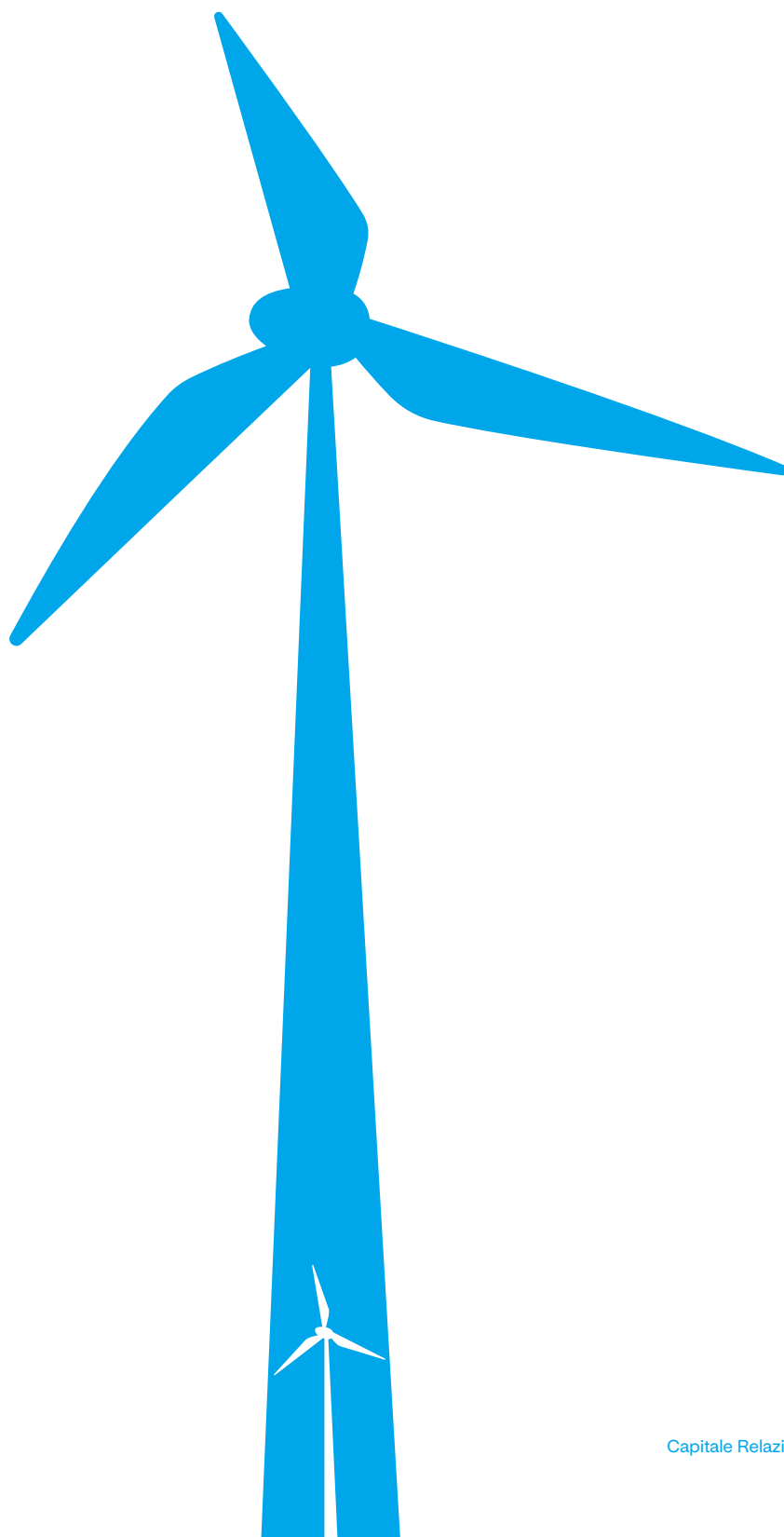
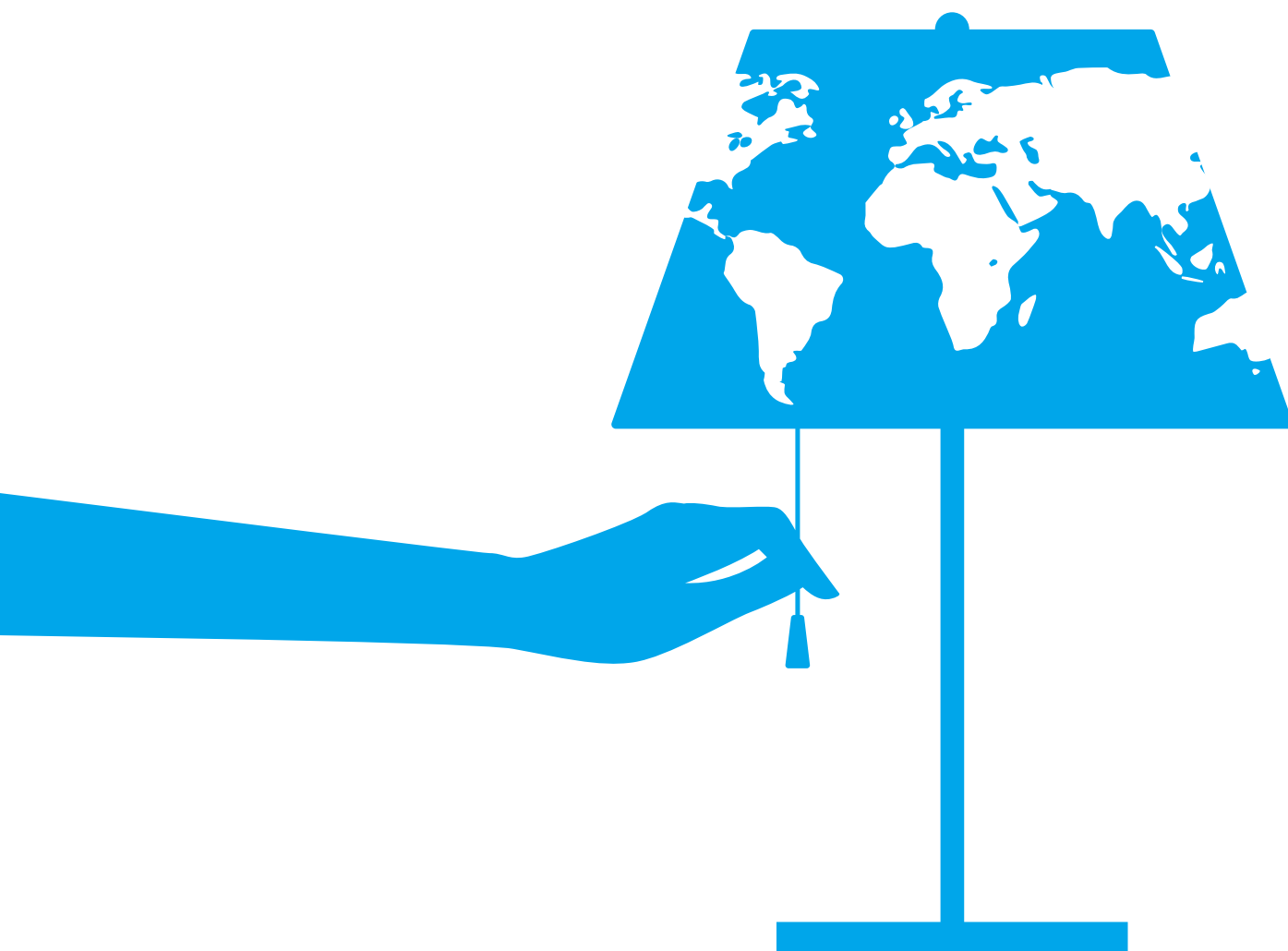


Figura 138 Fornitori con almeno una certificazione Gruppo A2A (% ordinato)

	2021	2022	2023
Totale fornitori con almeno una certificazione	3.451	3.863	4.146
di cui attivati con ordine	1.239	1.523	1.357
Valore degli ordini emessi a fornitori in possesso di almeno una certificazione	1.714.194.865	1.792.685.201	1.865.453.715
Valore degli ordini emessi	1.998.076.148	2.103.524.399	2.142.890.914
% ordini emessi a fornitori in possesso di almeno una certificazione	85,79%	85,22%	87,05%

Figura 139 Fornitori qualificati, suddivisi per tipologia

	2021	2022	2023
Fornitori qualificati Gruppo A2A			
Grande Impresa (Oltre 250 dipendenti)	316	346	368
Media Impresa (50-250 dipendenti)	916	929	910
Piccola Impresa (10-50 dipendenti)	1.650	1.743	1.748
Micro Impresa (1-10 dipendenti)	1.501	1.964	1.763
Altro	279	49	276
Totale	4.662	5.031	5.065



Gestione delle controversie

Non conformità con regolamenti di materia ambientale

Nell'anno 2023 erano in corso 22 procedimenti ambientali, di essi 5 sono stati chiusi, 3 sono di nuova instaurazione e 14 erano già in essere (11 riferiti a società del gruppo LGH). Tali procedimenti sono relativi a: (i) contestazioni per violazioni di disposizioni contenute nelle rispettive Autorizzazioni integrate Ambientali (AIA); (ii) alcune presunte irregolarità nella gestione dei rifiuti e (iii) presunte inottemperanze ad altre prescrizioni di leggi e regolamenti.

Relativamente ai procedimenti che si sono chiusi nel 2023:

- In data 20 dicembre 2023 la sentenza del Giudice delle Indagini preliminari presso il Tribunale di Milano ha dichiarato la estinzione del reato ex art. 29 quattordicesimo, comma 3, lettera a) e comma 4, lettera b) d.lgs. 152/06 per esito positivo del periodo di messa alla prova dell'imputato procuratore speciale di A2A Recycling, così come certificata da UEPE con relazione 23 novembre 2023. La sentenza accoglie l'opposizione a decreto penale di condanna ex art. 444 c.p.p. n. 828/22 emesso in data 13 maggio 2022 con notifica il 29 settembre 2022, dall'ufficio del Giudice delle Indagini Preliminari presso il Tribunale di Milano verso: *"(...) perché, con più azioni ed omissioni, esecutive di un medesimo disegno criminoso, in tempi diversi, (...) nell'effettuazione dello scarico in pubblica fognatura (denominati PC17) delle acque reflue industriali derivanti dall'attività di lavaggio mezzi, non osservava la prescrizione di cui al paragrafo E.2.1 del suddetto Decreto AIA e superava il valore limite fissato nella tabella 3 dell'Allegato 5 della Parte Terza del d.lgs. 152/06 relativamente ad alcune sostanze non pericolose (...) e una pericolosa (...) Fatti commessi in data 11/12/2020 e in data 03/08/2021 a Novate Milanese (MI)"*. In data 13 ottobre 2022, il procuratore aveva interposto ricorso in opposizione con richiesta di sospensione del procedimento e contestuale messa alla prova ex art. 464 bis c.p.p..
- Un procuratore speciale di Linea Ambiente ha ricevuto notifica nel corso dell'inverno 2023 di decreto penale di condanna emesso dall'Ufficio del Giudice delle Indagini Preliminari presso il Tribunale di Lodi per violazione AIA dell'impianto di trattamento rifiuti sito in Fombio per violazione delle prescrizioni in materia di scarichi liquidi in fognatura per accertamento di supero dei limiti dello zinco presente nello scarico e conseguente violazione dell'art. 137 comma 5 d.lgs. 152/06; la condotta era stata accertata in data 11 novembre 2021. Il decreto penale di condanna irroga solo una ammenda, dopo aver convertito la pena detentiva, e dispone la sospensione della pena. Il procuratore ha valutato la non opponibilità del decreto e l'impianto ha subito modifiche prima di essere stato conferito ad altra società del gruppo.
- In data 17 novembre 2023 il GIP presso il Tribunale di Brescia ha dichiarato la archiviazione per infondatezza della notizia di reato il procedimento pendente nei confronti dell'allora amministratore delegato di ASVT e dei cedenti nel 2017 un terreno su cui ASVT stava realizzando il depuratore di Concesio, sito su cui furono ritrovati rifiuti interrati.
- In data 28 marzo 2023 è stata depositata la sentenza n. 19/23 comprensiva di motivazioni emessa dal Giudice della Udienza Preliminare del Tribunale di Barcellona Pozzo di Gotto che, dopo ampia dissertazione sul reato contestato, ha dichiarato di non doversi procedere verso i due dipendenti di A2A Energiefuture che erano stati indagati per i reati di cui agli artt. 452 bis, 452 quinquies, (delitti colposi contro l'ambiente), 635 (danneggiamento) e 674 c.p. (Getto pericoloso di cose) e art. 256 c.2. D.lgs 152/2006 per gli eventi avvenuti nell'ottobre 2020 presso la centrale termoelettrica di San Filippo del Mela. In particolare, in quei giorni, a causa di precipitazioni atmosferiche di eccezionale intensità, vi era stato un innalzamento del livello dell'acqua presente nella rete degli impianti di trattamento delle acque anche oleose che aveva determinato il superamento della capacità contenitiva nelle vasche di raccolta con conseguente diffusione di tali acque nell'area circostante tali vasche e nel canale di scarico. Il procedimento aveva coinvolto anche la società per la quale, durante la udienza del 6 febbraio 2022, il GUP ha pronunciato sentenza di non luogo a procedere.

Target operativi di sostenibilità 21-30

Stakeholder engagement e materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Gestione delle controversie

- In data 8 settembre 2023 è stata depositata sentenza n. 334/2023 del Giudice delle Indagini Preliminari e dell'Udienza Preliminare presso il Tribunale di Cremona che, in accoglimento all'opposizione al decreto penale di condanna n. 218/2022, ha dichiarato di non doversi procedere verso il responsabile dell'impianto di A2A Ambiente di Corteolona perché il reato si è estinto con l'esatto pagamento dell'oblazione per l'asserita violazione, per un parametro, dei limiti di concentrazione prescritti per i fanghi trattati presso l'impianto di Corteolona e destinati al successivo uso agricolo.

Clienti [GRI 416-2]

Il 2023 si è concluso con n. 163 procedimenti giudiziari aperti inerenti a: (i) contestazioni di fatturazione sulle forniture di energia elettrica, di gas e/o del servizio idrico, inclusi gli addebiti di componenti quali il corrispettivo CMOR (Corrispettivo Morosità), (ii) errata rilevazione dei consumi per malfunzionamenti dei contatori, (iii) errata configurazione della potenza disponibile della fornitura di elettricità, (iv) indebita risoluzione contrattuale e più in generale (iv) alla mancata e/o erronea contabilizzazione dei consumi di elettricità, gas e/o servizio idrico integrato; sul totale sopra indicato di 163, n. 120 procedimenti giudiziari attengono specificamente alla tematica della ripetizione di accise sull'energia elettrica del 2010/2011.

Per il perimetro AEB il 2023 si è concluso con la pendenza di n. 2 procedimenti giudiziari relativi a contestazioni di (ex) clienti relative al funzionamento di impianti di micro-cogenerazione installati presso gli stessi.

Comunità [G4 – EU25]

Alla fine del 2023 erano pendenti n. 82 cause relative a richieste di risarcimento da parte di cittadini, per lo più di modesto importo, per danni patrimoniali o a cose e n. 41 cause di risarcimento per danni fisici relativi a lesioni personali; tra queste ultime sono ricompresi due sinistri mortali che hanno visto coinvolte società del Gruppo (il primo relativo ad un mezzo operativo intento ad operazioni di pulizia su una pista ciclabile ed il secondo avente ad oggetto la collocazione a bordo strada dei contenitori di raccolta dei rifiuti, considerata una con-causa di un sinistro stradale).

Risultano, infine, pendenti: 1 causa inerente pretese violazioni di diritti di proprietà, 3 cause per finite locazioni e 1 causa per danno da deprezzamento della proprietà.

Dipendenti

Nel 2023 erano **28** i dipendenti/collaboratori che avevano in corso cause di lavoro radicate nei confronti del Gruppo A2A (esclusa AMSA e compreso sia l'ex Gruppo LGH che il Gruppo AEB); nel conteggio vi rientrano anche le cause definite nel corso dell'anno 2023.

In particolare: 2 ricorrenti chiedevano l'accertamento dell'illegittimità di licenziamenti per giustificato motivo oggettivo, 2 ricorrenti l'accertamento dell'illegittimità di licenziamenti per giusta causa o giustificato motivo soggettivo, mentre 1 ricorrente impugnava il licenziamento per superamento del periodo di comporto. Inoltre, 6 ricorrenti chiedevano la condanna al pagamento di differenze retributive diverse da ipotesi di richiesta di superiore inquadramento, 6 ricorrenti richiedevano l'accertamento del diritto al riconoscimento di superiore inquadramento e conseguente condanna al pagamento delle relative differenze retributive, mentre 4 ricorrenti impugnavano provvedimenti disciplinari conservativi. Inoltre, nel 2023, 2 ricorrenti chiedevano l'accertamento del diritto al risarcimento dei danni derivanti da malattia professionale o infortunio sul lavoro.

Le restanti cause hanno avuto ad oggetto richieste varie (a titolo esemplificativo: impugnazione del trasferimento, risarcimento danni non derivanti da infortunio o malattia professionale, rivendicazioni connesse all'applicazione della normativa emergenziale Covid-19).

Per quanto riguarda AMSA nel 2023 erano **59** i dipendenti/collaboratori che avevano in corso cause di lavoro radicate nei confronti della stessa; nel conteggio vi rientrano anche le cause definite nel corso dell'anno 2023.

Di questi: 16 ricorrenti chiedevano l'accertamento dell'illegittimità di licenziamenti per giusta causa o giustificato motivo soggettivo; 5 chiedevano l'accertamento dell'illegittimità di licenziamenti per superamento del periodo di comporto. Inoltre, 4 lavoratori a tempo determinato richiedevano l'accertamento della violazione del diritto di precedenza, da parte della società datrice di lavoro, nelle assunzioni a tempo indeterminato successivamente effettuate, 5 ricorrenti richiedevano l'accertamento del diritto al riconoscimento del superiore inquadramento e la condanna al pagamento delle relative differenze retributive, 10 proponevano istanza per l'accertamento d'interposizione fittizia di manodopera e l'accertamento del diritto alla costituzione di un rapporto di lavoro subordinato, mentre 9 rivendicavano differenze retributive a vario titolo. Nel 2023, infine, 3 ricorrenti chiedevano l'accertamento del diritto al risarcimento dei danni derivanti da malattia professionale o infortunio sul lavoro.

Le restanti cause hanno avuto ad oggetto richieste varie (a titolo esemplificativo: risarcimento danni di diversa natura, impugnazione del recesso nel periodo di prova, rivendicazioni connesse all'applicazione della normativa emergenziale Covid-19).

Fornitori

Nel 2023 erano **19** i dipendenti di ditte appaltatrici, che hanno prestato attività lavorativa nell'ambito di appalti commissionati da società del Gruppo A2A (esclusa AMSA e compreso sia l'ex Gruppo LGH che il Gruppo AEB) e che avevano in corso cause di lavoro radicate nei confronti del Gruppo A2A; nel conteggio vi rientrano anche le cause definite nel corso dell'anno 2023.

Di questi: 1 ricorrente chiedeva il risarcimento dei danni derivanti da infortuni o malattie professionali asseritamente contratti nell'ambito dell'appalto, mentre un altro agiva in giudizio al fine di ottenere il risarcimento di danni di diversa natura; 2 ricorrenti chiedevano l'accertamento del diritto alla costituzione di un rapporto di lavoro subordinato alle dipendenze della società committente.

Inoltre, 15 ricorrenti agivano in giudizio affinché la società appaltatrice e/o la committente – quest'ultima a titolo di responsabile in solido – venissero condannate al pagamento delle differenze retributive dagli stessi rivendicate; di questi uno chiedeva altresì l'applicazione del CCNL di settore, mentre uno rivendicava anche l'accertamento dell'interposizione fittizia di manodopera.

Per quanto riguarda AMSA, nel corso del 2023, **2** lavoratori, di cui 1 chiedeva altresì l'accertamento dell'interposizione fittizia di manodopera, agivano in giudizio affinché la società appaltatrice ed AMSA – quest'ultima ritenuta responsabile in solido ex art. 29 d.lgs. 276/2003 e art. 1676 c.c. in qualità di committente – venissero condannate al pagamento delle differenze retributive dagli stessi rivendicate.

Target operativi di
sostenibilità 24-35

Stakeholder
engagement e
materialità

Capitale
Finanziario

Capitale
Manifatturiero

Capitale
Naturale

Capitale
Umano

Capitale
Relazionale

Gestione delle
controversie

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:

Communication, Sustainability and Regional Affairs
T [+39] 02 77201 - sostenibilita@a2a.eu - gruppoa2a.it

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

Key concept:

SERVICEPLAN

Progetto grafico e impaginazione:

MERCURIO GP

Stampa:

AGEMA S.p.A.

