

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.

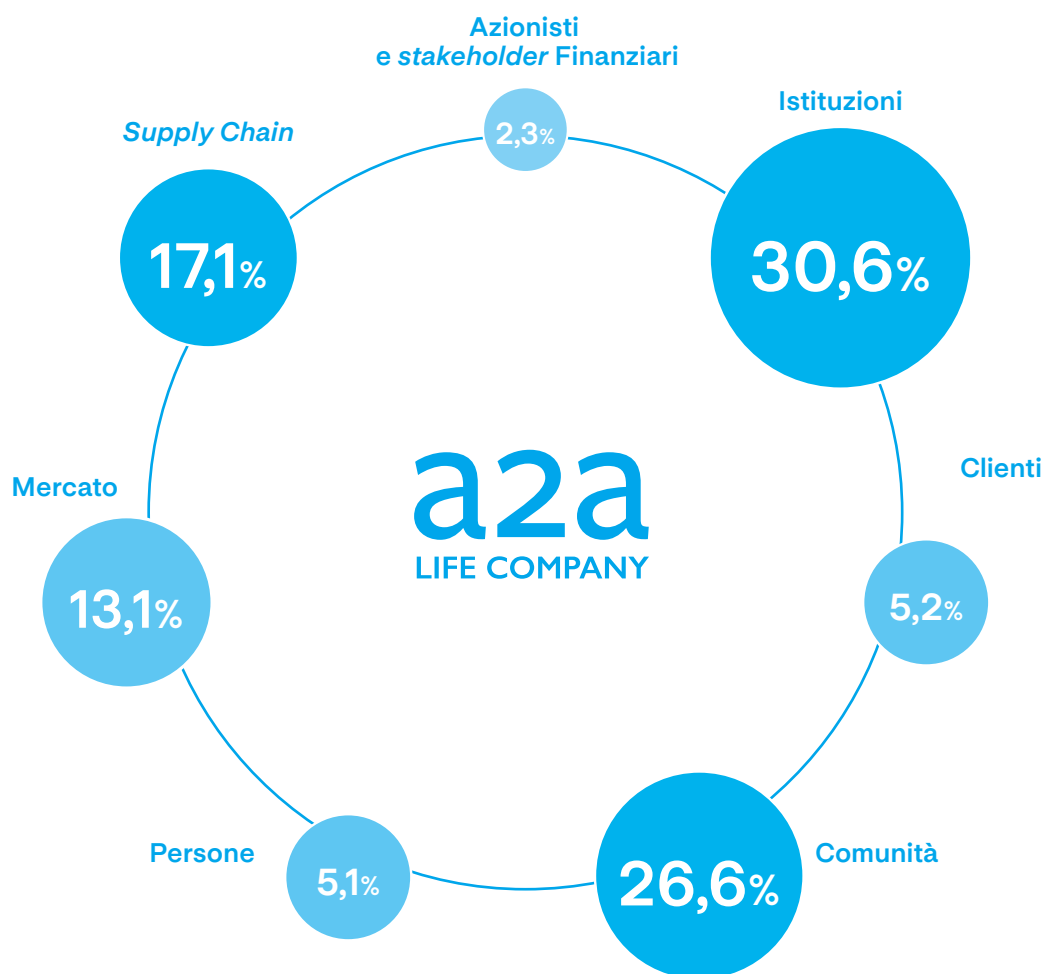
Inoltre, al fine di valutare la coerenza delle attività di engagement e di individuare eventuali criticità associate, i dati raccolti per ciascuno stakeholder comprendono

i temi materiali

gli interessi

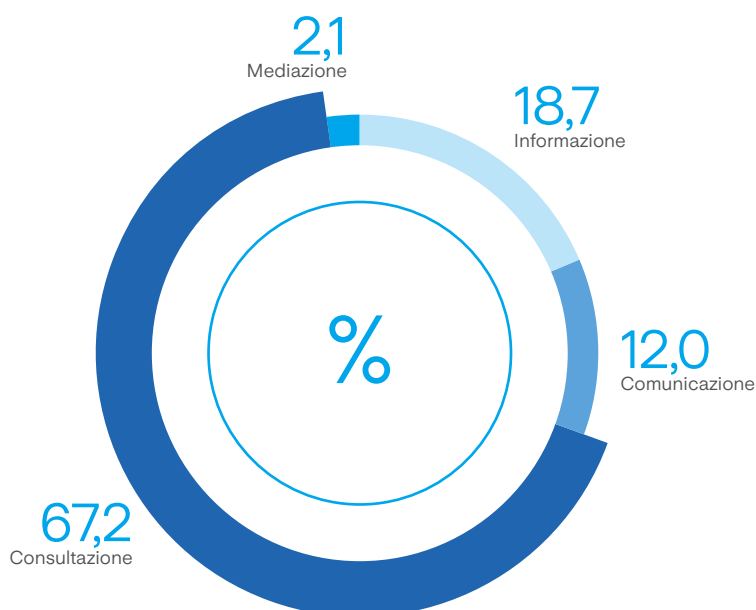
e gli **obiettivi strategici** ad esso correlati.

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 stakeholders 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

