

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.

FONTI

Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica <https://www.mase.gov.it/sites/default/files/Decreto%20CER.pdf>

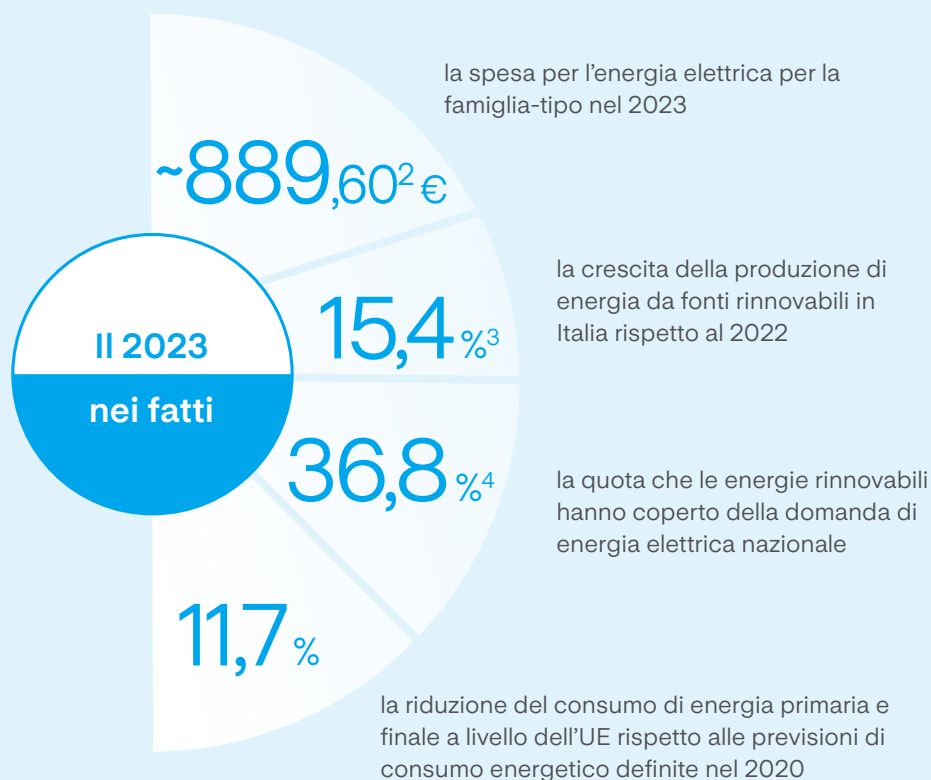
Rapporto mensile di Terna su dicembre 2023 https://download.terna.it/terna/Rapporto_Mensile_Dicembre_23_8dc1752b3455abb.pdf

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-elettriche-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

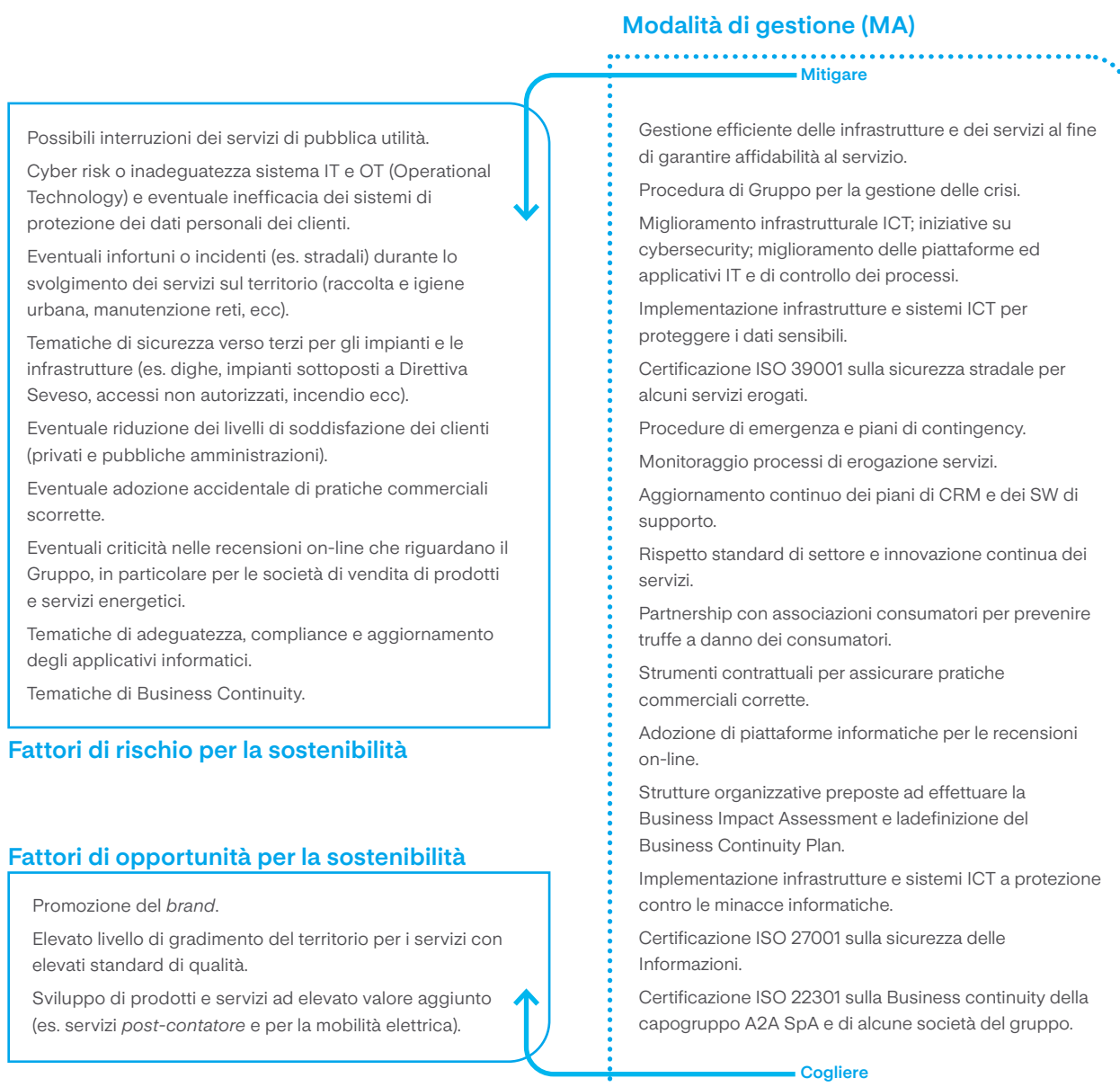
TCFD
Content
Index

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
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*

10.1.1

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.

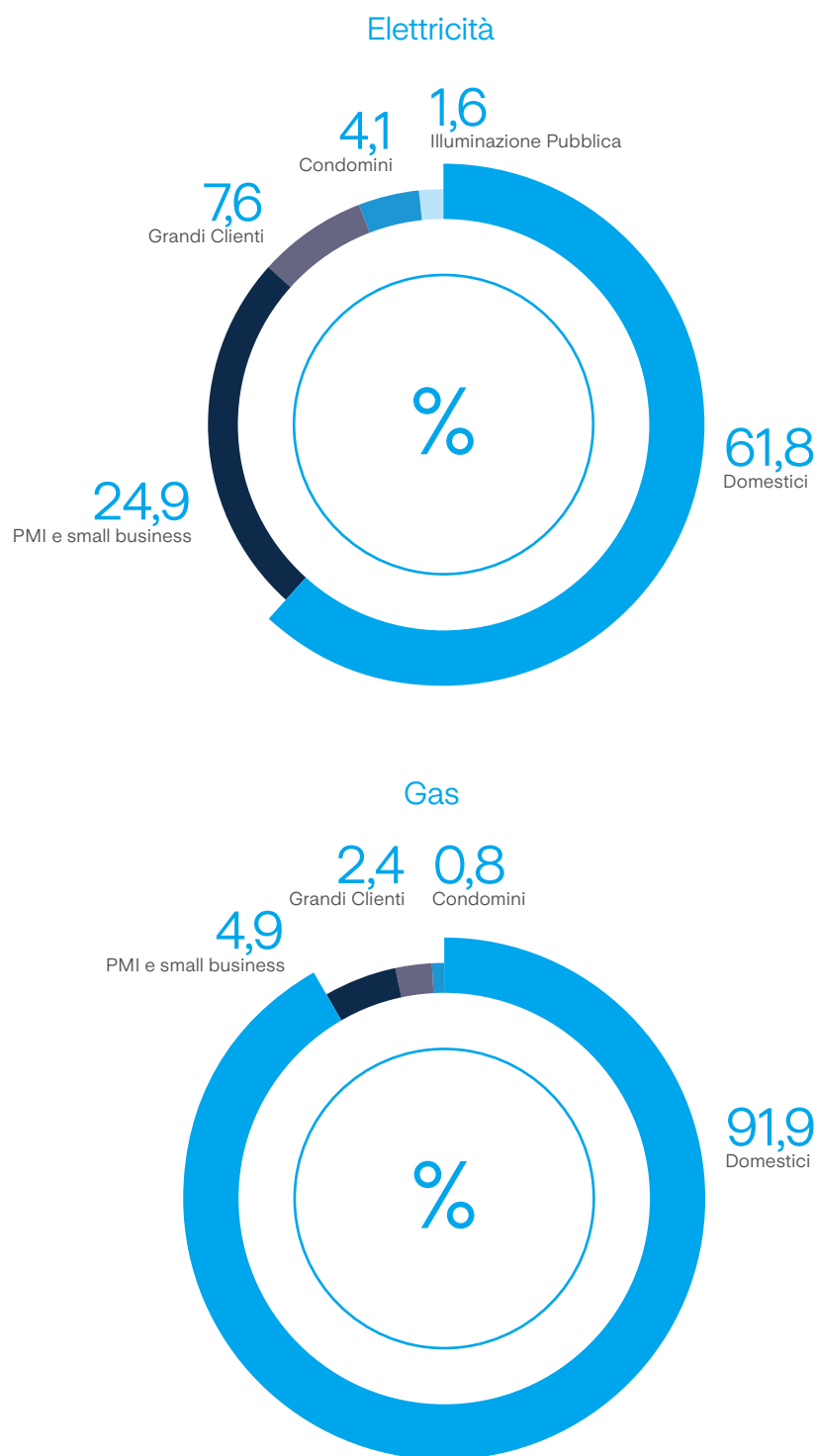
Nel 2023 la percentuale di energia elettrica venduta al di fuori della Lombardia si è attestata al 46%.

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

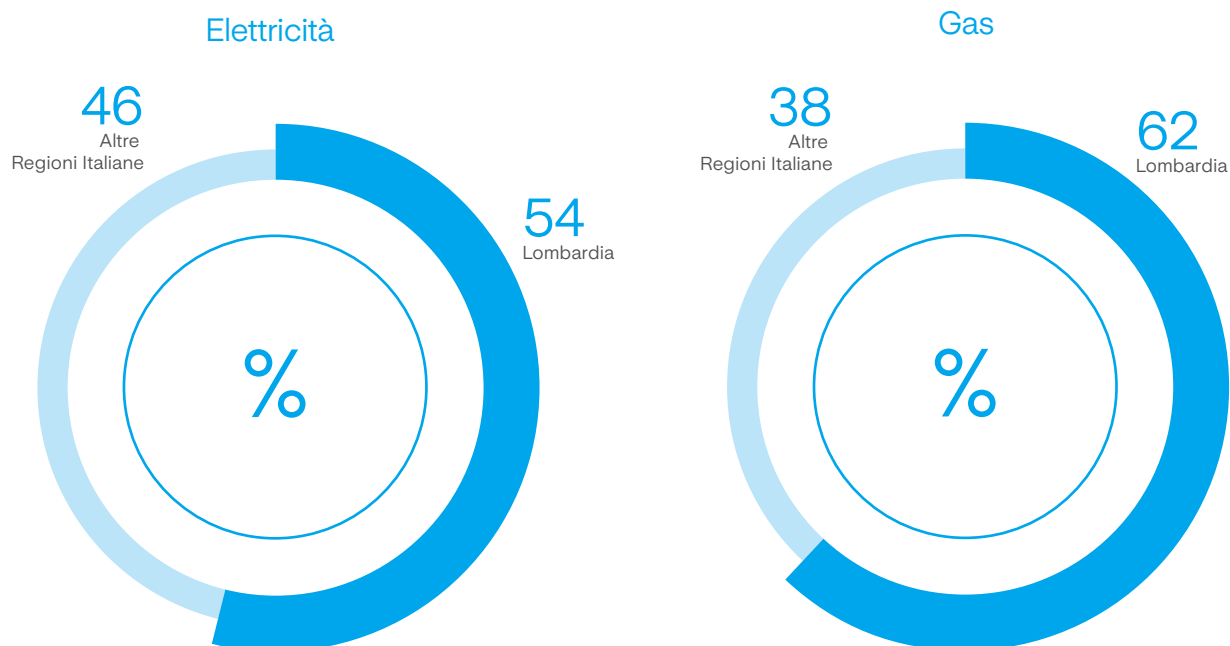
Relazione con
i Fornitori

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.

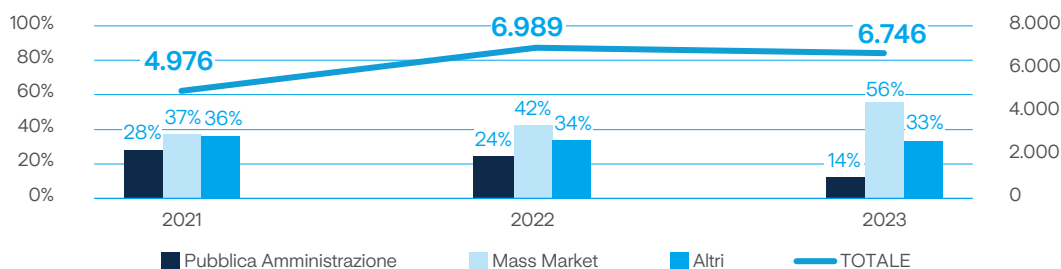
Responsabilità nel servizio ai clienti

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.

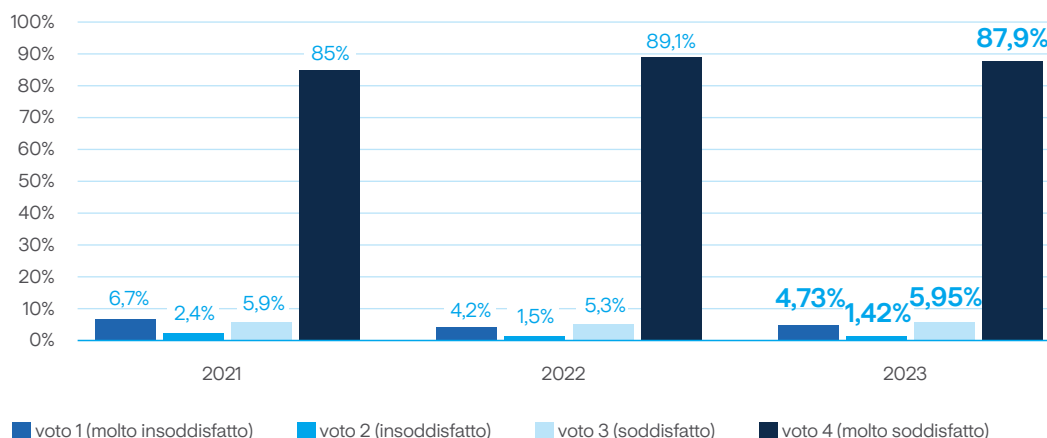
In particolare, nel 2023 **A2A Energia ha partecipato alla quindicesima edizione del "Monitor energia e gas" di Cerved e, in termini di Customer Satisfaction Index, è salita sul podio per 3 target di clienti su 4: utenze domestiche gas, utenze business gas e utenze business energia elettrica**. La Società 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).

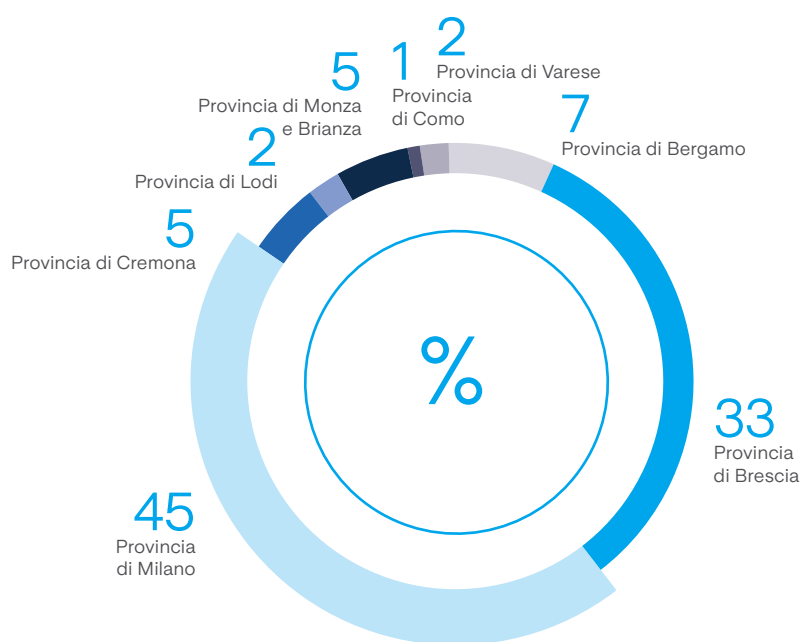
Per quanto riguarda il Gruppo Acinque il servizio di teleriscaldamento è gestito attraverso la società Acinque Tecnologie, nelle città di Monza e Varese e da Comocalor nella città di Como. Inoltre, attraverso la società Acinque Energy Greenway sono stati avviati i lavori per la realizzazione e gestione 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 provincie 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:

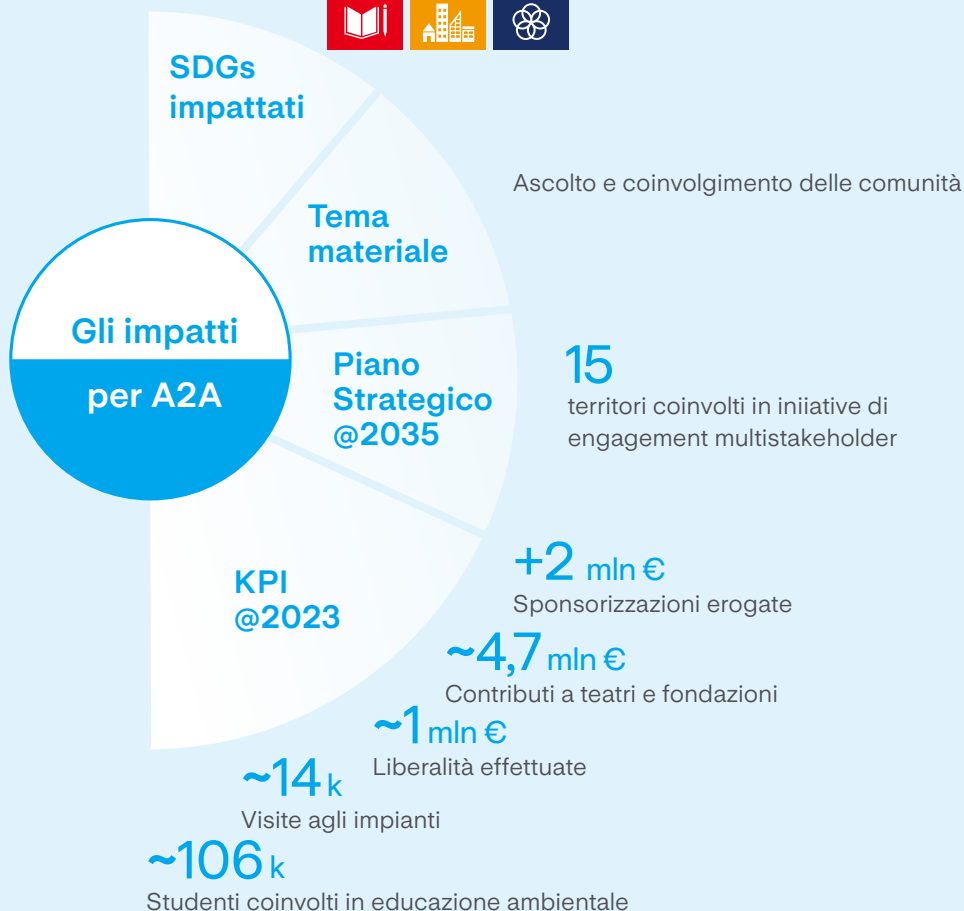
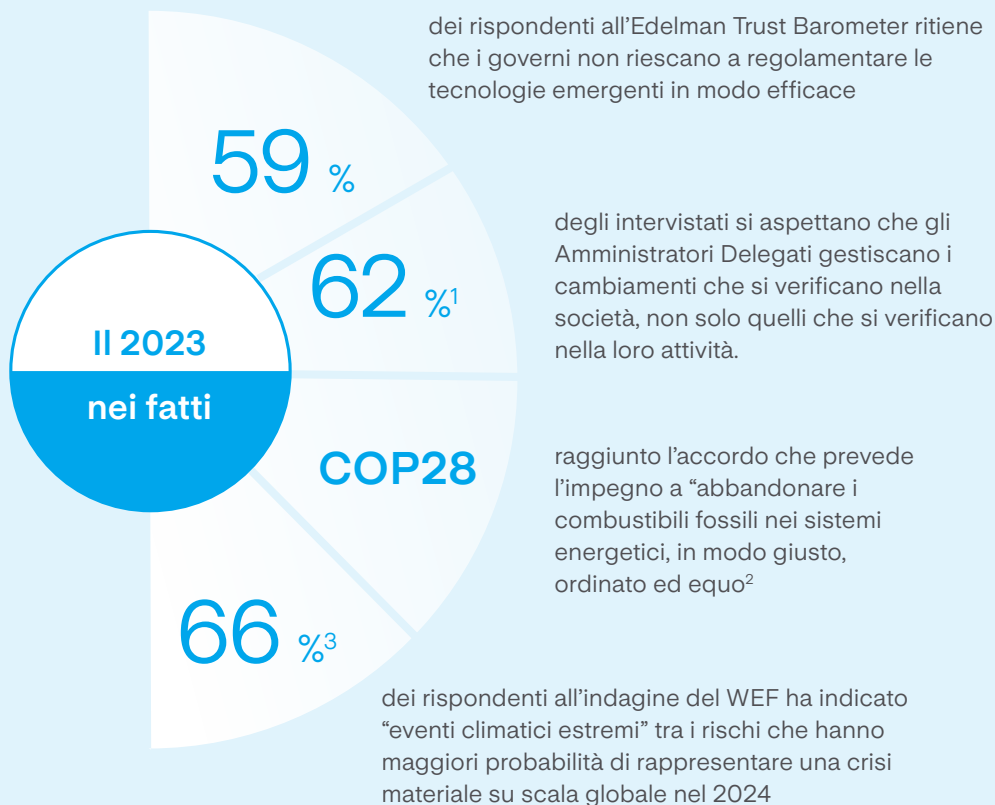
Davos 2024: al via il meeting annuale del world economic forum <https://valored.it/news/davos-2024-al-via-il-meeting-annuale-del-world-economic-forum/>

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

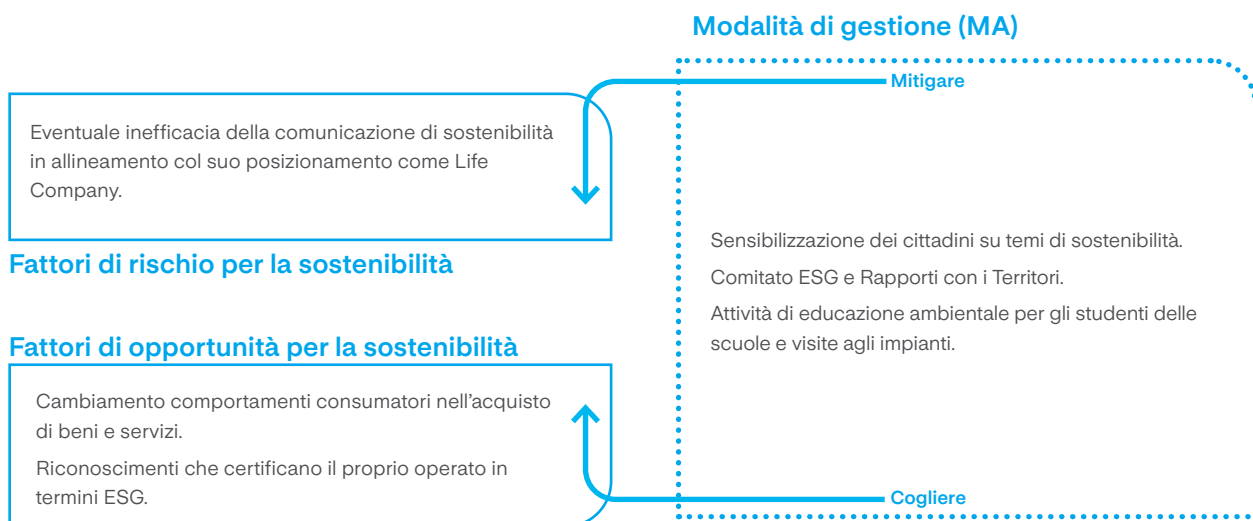
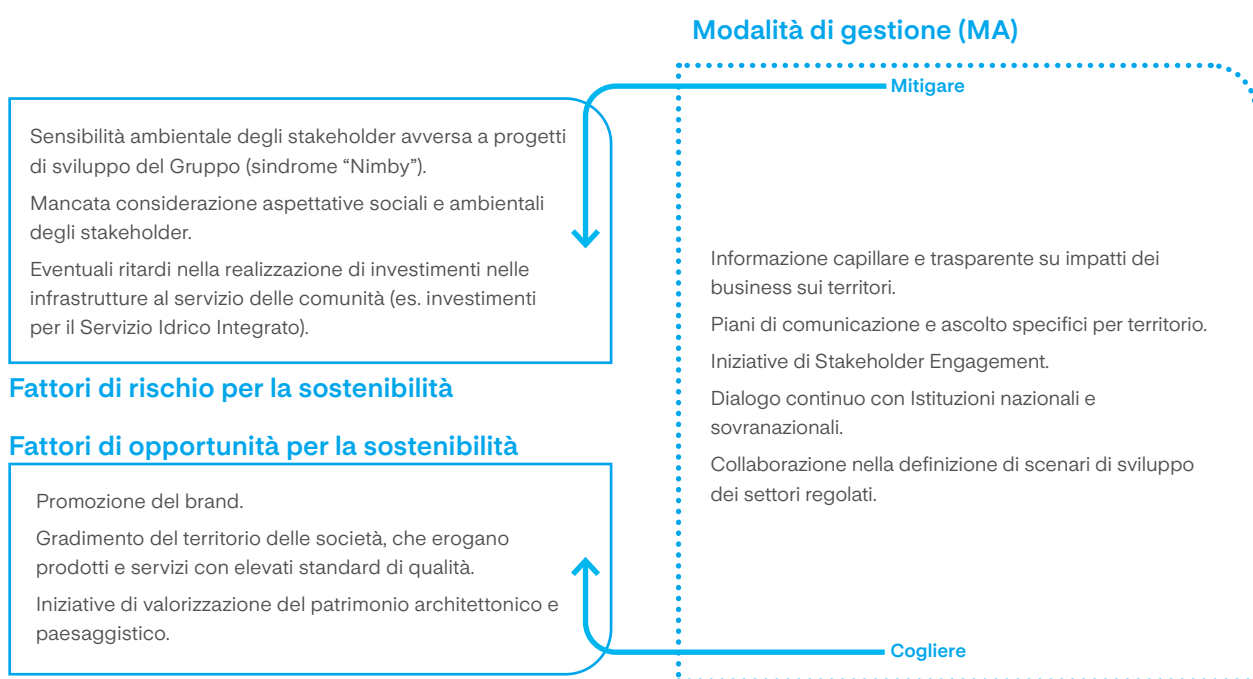
TEMA: Ascolto e Coinvolgimento delle Comunità

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

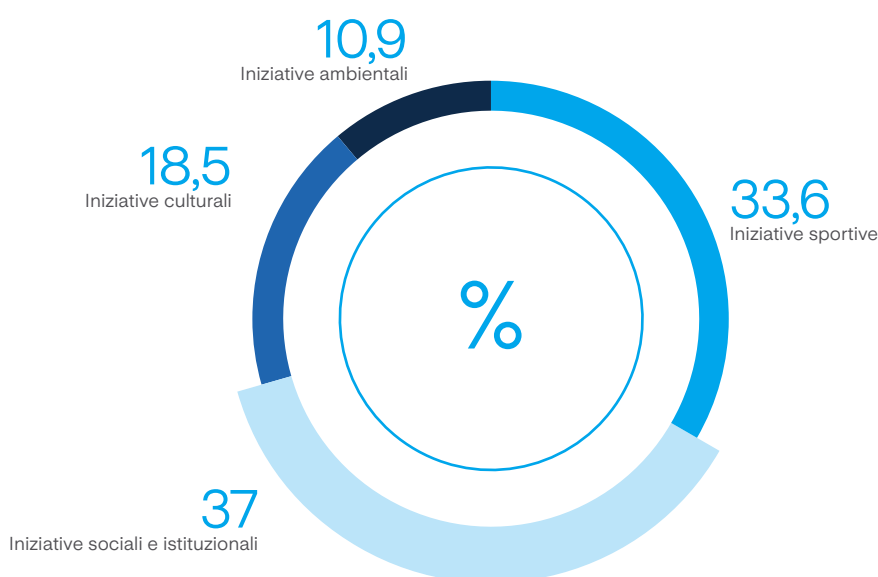
Il Gruppo si impegna costantemente a supportare i territori in cui opera tramite molteplici attività di sponsorizzazione e altre forme di investimento come, ad esempio, i contributi alle tre Fondazioni, AEM, ASM e LGH, che nel corso dell'anno realizzano diverse progettualità specifiche, a favore delle 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 verde 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 tavoli di lavoro 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/>

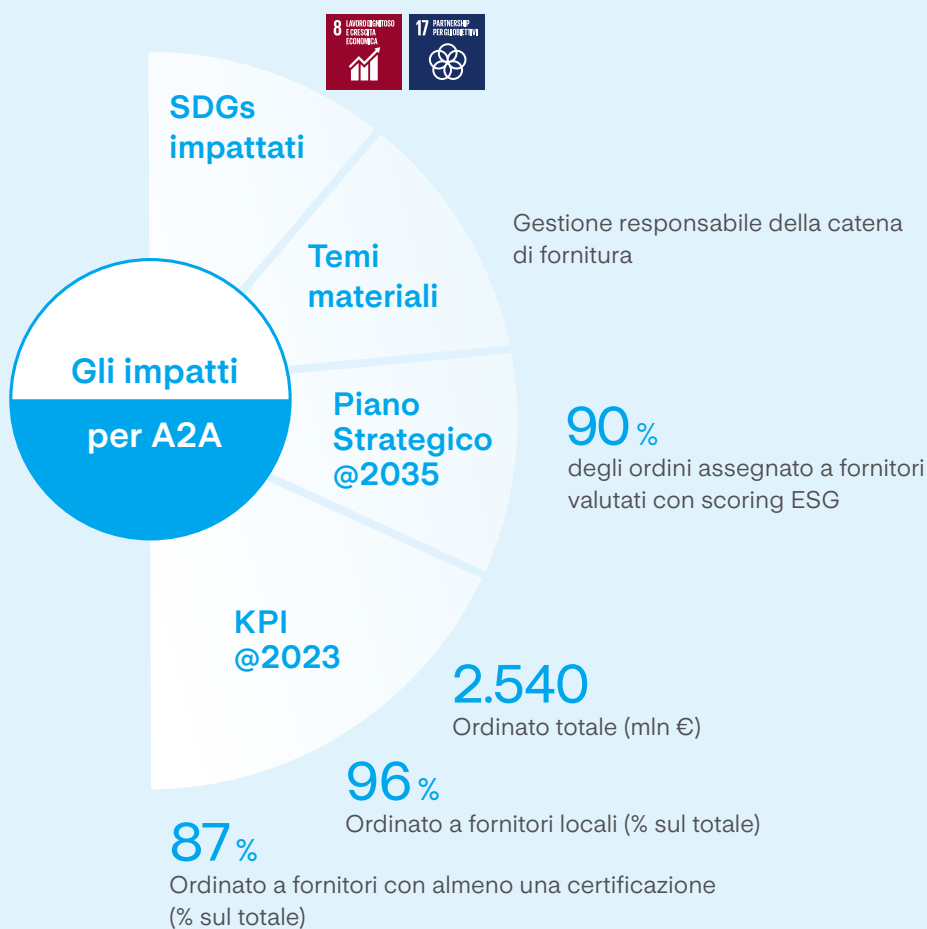
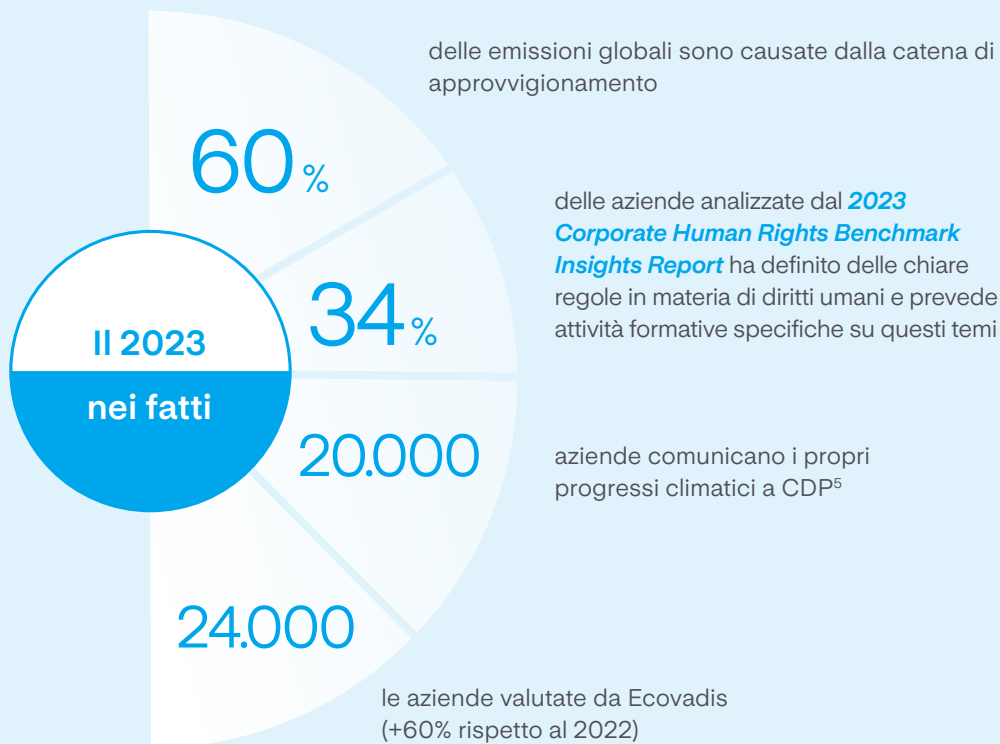
<https://www.worldbenchmarkingalliance.org/publication/chrb/findings/some-companies-show-that-transformative-change-is-possible-within-five-years/>

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

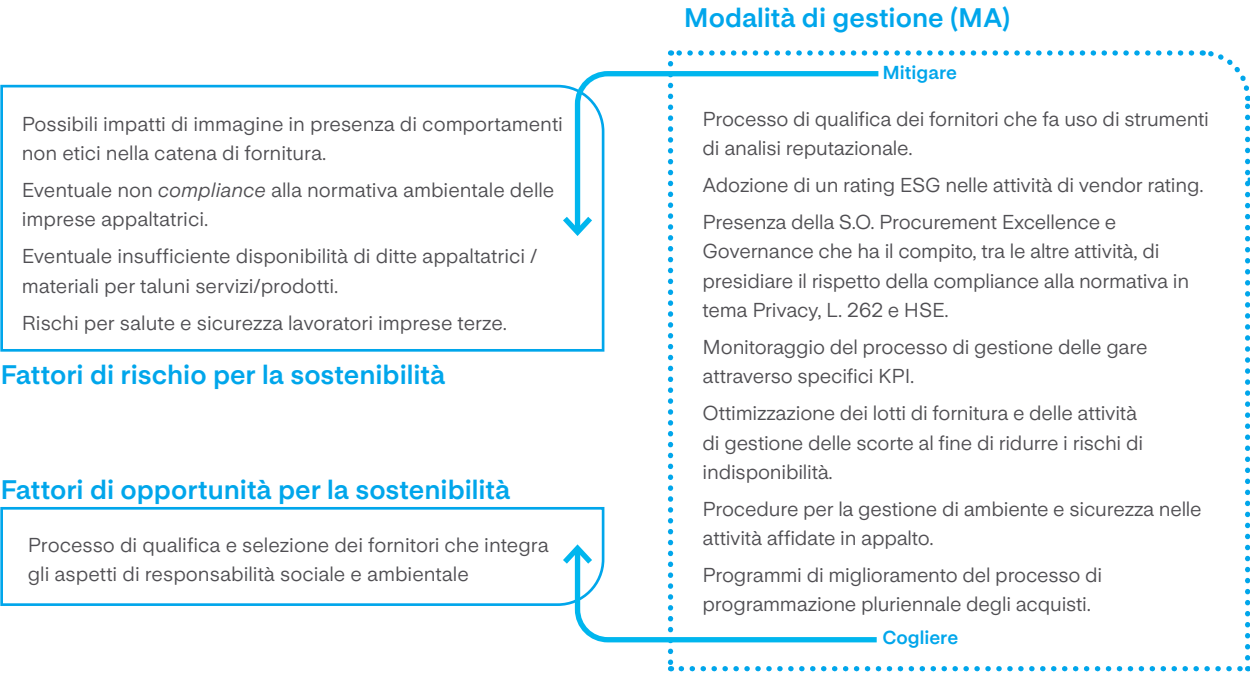
TCFD Content Index

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

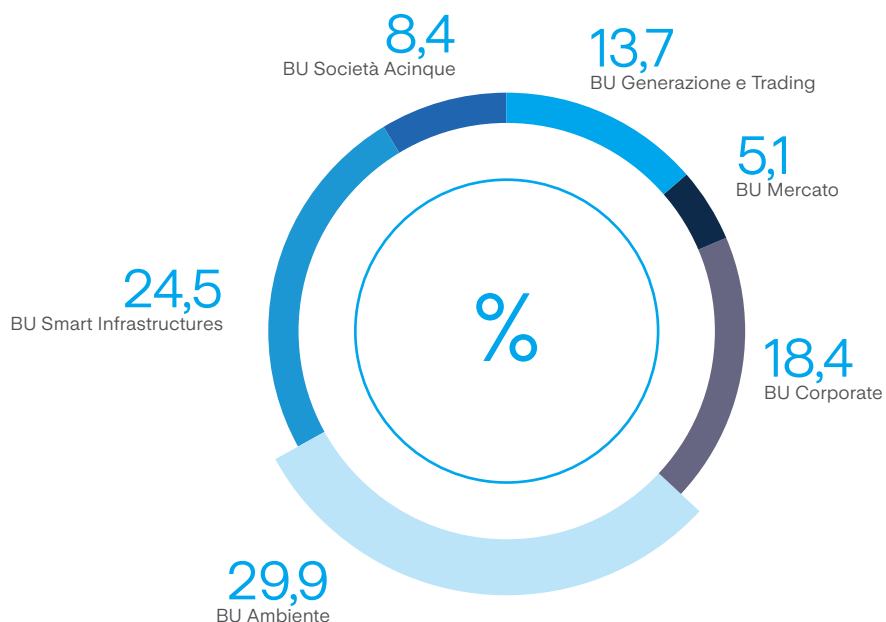
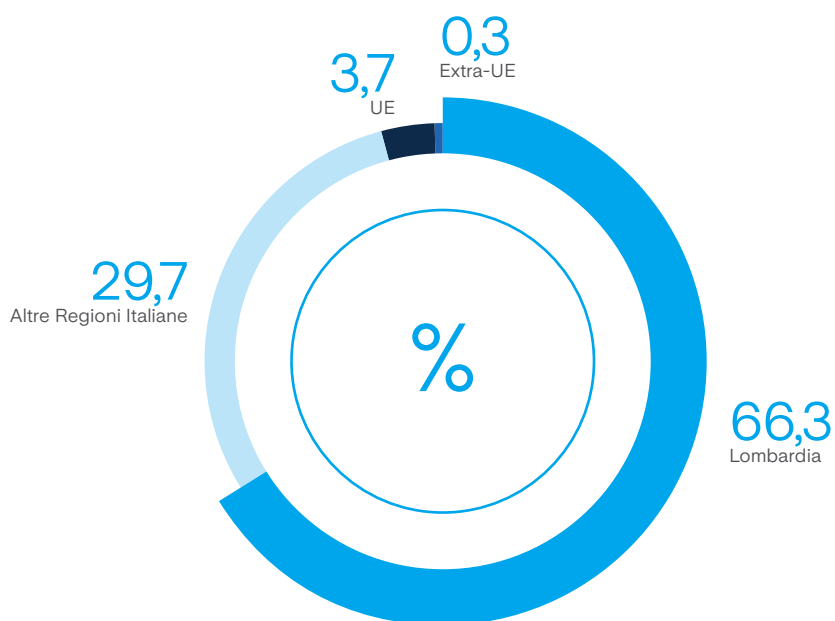


Figura 61 Ripartizione geografica dell'ordinato (in percentuale sul totale) con Acinque



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

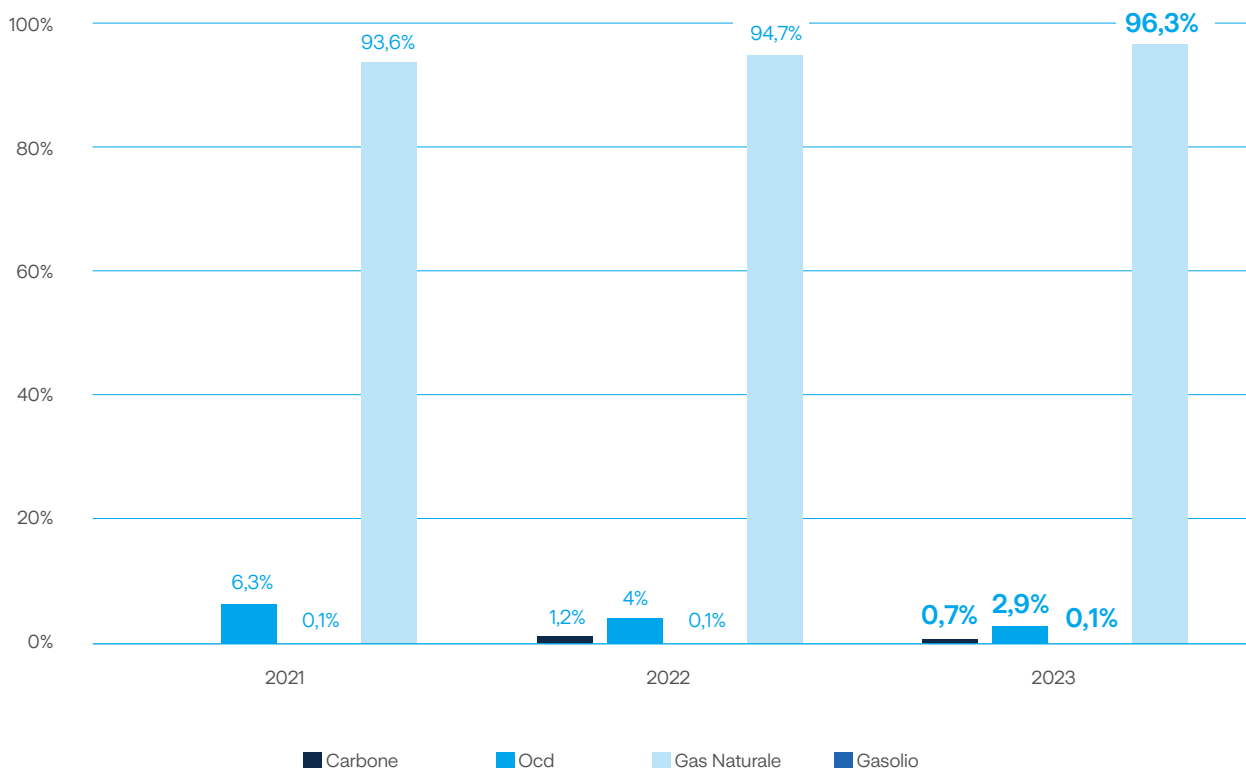
GRI
Content
Index

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

