



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2021

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

INDICE

LETTERA AGLI STAKEHOLDER	02	VALORE ECONOMICO	59
NOTA METODOLOGICA	05	Creazione di valore economico sostenibile	60
IL GRUPPO ACSM AGAM	08	Il regolamento europeo UE 2020/852: tassonomia UE	64
Profilo del Gruppo	08		
LA STRATEGIA DI SOSTENIBILITÀ DI ACSM AGAM	14	VALORE AMBIENTALE	66
Il Piano Industriale	14	La strategia ambientale di Acsm Agam	67
Il Piano di Sostenibilità	18	Efficienza energetica	68
Il coinvolgimento degli stakeholder e l'analisi di materialità	27	Gestione della risorsa idrica	73
Gestione dei rifiuti ed economia circolare		Gestione dei rifiuti ed economia circolare	75
Sviluppo della mobilità sostenibile		Sviluppo della mobilità sostenibile	79
GOVERNANCE	31	VALORE SOCIALE	80
La Corporate Governance	31	Valorizzazione delle persone	81
La Governance di Sostenibilità	35	Pari opportunità e welfare aziendale	89
Etica ed integrità del business	36	Salute e sicurezza sul lavoro	93
Analisi e gestione dei rischi	41		
QUALITÀ E SICUREZZA DEI SERVIZI	46	RELAZIONE CON GLI STAKEHOLDER	99
Gestione efficiente delle infrastrutture	47	Relazione con i clienti	99
Qualità dei servizi offerti	49	Catena di fornitura	106
L'innovazione per Acsm Agam	57	Relazione con la comunità	110
		TEMI MATERIALI E PERIMETRI DI RIFERIMENTO	113
		GRI CONTENT INDEX	115

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Nel 2021 la sostenibilità è rientrata a pieno titolo tra le strategie di sviluppo e comunicazione del gruppo Acsm Agam per informare tutti i suoi *stakeholder*.

Non una mera continuità di quanto intrapreso in passato ma la messa in campo di progetti e iniziative sui territori in cui l'Azienda opera. Così il nuovo Consiglio di Amministrazione ha manifestato il proprio interesse a declinare la sostenibilità sotto ogni aspetto: sociale, ambientale ed economico. La certezza è, che tale scelta, creerà sempre più valore nel lungo termine, per il Gruppo e per tutti gli *stakeholder* del territorio.

La volontà è rispondere alle nuove sfide imposte dal settore in cui l'Azienda opera, molto dinamico e ad alto tasso di innovazione, indirizzando le scelte strategiche in base al principio della responsabilità sociale di impresa. Un principio cardine anche nel nuovo Piano Industriale 2022-2026 del Gruppo, nel quale la sostenibilità gioca un ruolo da protagonista a partire dai tre *pillar*: transizione energetica, economia circolare e digitalizzazione.

In linea con la strategia dell'Unione Europea e con le nuove direttive, per una maggiore trasparenza sulla gestione dei rischi e delle opportunità legate al cambiamento climatico e agli impatti sulle aziende e sulle loro attività, nel corso del 2021 è stato adeguato il modello di *Enterprise Risk Management* del Gruppo,

implementando la mappatura delle potenziali tipologie di rischi collegati al *climate change*.

In quest'ottica per esempio non possiamo non citare la scelta dell'Azienda di aderire alla compilazione del questionario del *Carbon Disclosure Project* (CDP); il questionario, elaborato da un'organizzazione no-profit che offre alle aziende un sistema per misurare, rilevare, gestire e condividere a livello globale informazioni riguardanti il cambiamento climatico, ci ha fornito una chiara visione di quanto già fatto e di quanto ancora può essere realizzato, affinché la nostra realtà contribuisca attivamente alla lotta al cambiamento climatico.

La recente pubblicazione on line del portale della sostenibilità è un'ulteriore conferma della volontà del gruppo Acsm Agam di *essere sempre più punto di riferimento per la gestione integrata delle risorse energetiche, ambientali e idriche, a beneficio delle Comunità locali e dei territori serviti in un'ottica di un crescente scambio di valore reciproco nel tempo*.

Il portale è stato ideato per comunicare con tutti gli *stakeholder*, in modo trasparente, le *performance* aziendali, i progetti e le iniziative sul territorio, a partire dalla matrice di materialità che rappresenta la base per integrare concretamente i principi della sostenibilità nel *business*.

Come detto sopra, la sostenibilità, tra i valori già presenti fin dall'aggregazione del 2018, si consolida e si delinea con più nitidezza nel Piano Industriale 2022-2026, confermando le linee strategiche dei precedenti *Business Plan*. Viene ulteriormente ribadito come tutte le diverse iniziative e i progetti siano orientati allo sviluppo e al successo sostenibile del Gruppo, nel rispetto dell'ambiente e delle risorse naturali.

Il Piano Industriale 2022-2026 prevede investimenti per 457 milioni di euro e ben il 67% degli investimenti in arco piano è destinato ad attività correlate agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) dell'Agenda 2030 ONU; sono necessari progetti concreti per contribuire al taglio delle emissioni entro il 2030 e al raggiungimento della neutralità climatica. Obiettivo, ricordiamolo, che tutti i Paesi dell'Unione europea sono chiamati a raggiungere entro il 2050, mettendo sempre al primo posto la generazione di valore per i territori serviti.

In particolare:

- la BU Ambiente prevede sia nuovi impianti di trattamento, sia il potenziamento di impianti di trattamento esistenti, con risultati importanti in termini di riduzione di emissioni e lo sviluppo nella raccolta;

- la BU Energia e Tecnologie smart si focalizza sullo sviluppo del teleriscaldamento con nuovi importanti progetti sui territori, il proseguimento degli interventi di riqualificazione ed efficientamento energetico, di illuminazione pubblica, di mobilità elettrica, lo sviluppo con nuovi impianti distribuzione *Multi Fuel* (GNL, Biogas, ricarica elettrica) e il potenziamento in generale dei servizi *Smart* ai territori;
- la BU Reti prosegue nel suo processo di rinnovamento infrastrutturale con focalizzazione sui propri territori di riferimento, con l'efficientamento di reti ed impianti idrici (con l'obiettivo di un'ulteriore riduzione delle perdite), elettrici e gas, con rinnovo parco misuratori anche in ottica *smart meter*;
- la BU Vendita pone al centro il cliente puntando all'omnicanalità del servizio con sviluppo sul territorio e sul web: *teleselling*, agenzie, *call center*, *store*, con azioni di *marketing*; forte attenzione anche alla digitalizzazione e alla dematerializzazione bollette, con estensione dei servizi VAS (*Value Added Services*);
- progettualità *Smart & Green* anche a livello *Corporate* con interventi rivolti alla riqualificazione energetica degli edifici ed al rinnovamento e adeguamento degli spazi di lavoro, alla conversione elettrica della flotta aziendale *green*, con installazione di colonnine presso le sedi aziendali. Previsti importanti

investimenti ITC rivolti alla digitalizzazione ed alla robotizzazione dei processi aziendali.

Tutti questi ambiziosi obiettivi sono perseguiti grazie all'impegno quotidiano dei nostri dipendenti, supportati da molteplici iniziative finalizzate ad accelerare la crescita delle persone e del *business*: dalla creazione di una cultura aziendale unica con un modello manageriale *smart*, al percorso per diventare un'organizzazione digitale e *data driven*, in cui le professionalità sono coinvolte trasversalmente e incentivate a divenire promotrici del cambiamento.

In questo contesto, si prevede di rendere strutturale la nuova modalità lavorativa attraverso la definizione di un modello di «*New Ways of Working*», che verrà esteso al 50% della popolazione aziendale entro il 2025.

In linea con il continuo cambiamento in atto, il Gruppo Acsm Agam è stato riconosciuto come uno dei 200 migliori datori di lavoro per donne in Italia ed è nella *top five* nel settore "Energia - Luce e Gas" secondo la ricerca "*Italy's best employer for women*" condotta dall'Istituto Tedesco Qualità Finanza (ITQF) in partnership con La Repubblica - Affari&Finanza.

Il protrarsi della pandemia da Covid-19, ancora in corso, ha trovato il Gruppo pronto a gestire le attività nella situazione di emergenza in modo proattivo e sicuro, in

continuità a quanto svolto lo scorso anno, per garantire tutti i servizi essenziali ai cittadini, alle imprese e alle località in cui l'Azienda è presente e delle quali è espressione.

A tal proposito va ricordato l'accordo con Fondazione Cariplo, nel quadro di un'alleanza strategica triennale, che consente di sostenere con 2 milioni di euro le comunità locali investite dagli effetti della pandemia, attraverso interventi a contrasto di diverse condizioni di povertà (alimentare, digitale, educativa) causate dall'emergenza economica e sociale.

Riteniamo infine importante riportare gli interventi principali implementati nel corso del 2021 per il miglioramento delle *performance* sostenibili:

- la nomina a promotore per la costruzione e gestione di una centrale e una rete di teleriscaldamento a Lecco e nei comuni limitrofi, un progetto basato sul recupero di energia termica che altrimenti sarebbe dispersa nell'atmosfera;
- il prosieguo della digitalizzazione, sia per i contatti con i clienti, investendo sulla multicanalità con uno sguardo attento al futuro e particolare attenzione anche alle persone con disabilità, sia per i contratti con l'avviato processo di dematerializzazione del contratto allo sportello;

- il progetto di *Smart Working* e "New Ways Of Working", che prevede l'adeguamento delle sedi aziendali ed un coinvolgimento crescente di lavoratori, sino ad arrivare all'obiettivo di adottarlo per il 50% della popolazione aziendale;
- l'ulteriore efficientamento delle reti idriche che ha portato la rete di Como prossima al raggiungimento della classe A, ovvero la categoria *top* come definito dall'ARERA.
- il nuovo portale della sostenibilità di Acsm Agam per rendicontare obiettivi, progetti, attività e *performance* agli *stakeholder* mediante una presentazione unitaria e integrata del valore sociale, ambientale ed economico prodotto;
- la sottoscrizione dell'intesa con Fondazione Cariplo che vuole, con l'assunzione di un impegno economico di 2 ML di € nell'arco di un triennio, generare valore e sviluppo delle aree in cui operiamo per aiutare le fasce più deboli della popolazione, sostenendo le organizzazioni attive sui territori.

Il 2021 ha visto il Gruppo lavorare e crescere, facendo tesoro delle proprie capacità di adeguarsi alle diverse sfide e proseguendo nel processo di trasformazione. Tutto ciò ci consente di guardare al futuro con fiducia e certi di poter cogliere tutte le opportunità che man mano si presenteranno, perché *la sostenibilità è la nostra grande impresa*.



Il Presidente
Marco Canzi

L'Amministratore Delegato
Paolo Soldani

NOTA METODOLOGICA

Il Gruppo Acsm Agam, rientra nell'ambito di applicazione del D.lgs. 30 dicembre 2016 n. 254 e successive modifiche e integrazioni (o D.lgs. 254/2016) di attuazione della Direttiva 2014/95/UE, che prevede la predisposizione di una Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario.

L'obiettivo è quello di garantire la massima trasparenza al mercato e agli *stakeholder* attraverso una rappresentazione dell'attività di impresa, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta, relativamente ai temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani ed alla lotta contro la corruzione attiva e passiva.

All'interno di tale contesto normativo, il Gruppo Acsm Agam ha deciso di intraprendere un percorso più ampio e strutturato alla sostenibilità, al fine di incrementare la consapevolezza del proprio operato e garantire maggiore trasparenza per tutti i propri *stakeholder*. Al fine di proseguire tale percorso, il Gruppo Acsm Agam ha quindi deciso di descrivere, all'interno di questo documento, le principali *performance* di sostenibilità del proprio operato coerentemente con le proprie caratteristiche organizzative.

Il presente documento costituisce quindi la quarta Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (di seguito anche "Bilancio di sostenibilità" o "Bilancio" o "DNF"), redatta in conformità agli art. 3 e 4 del D.lgs 254/16, del Gruppo costituito da Acsm Agam S.p.A: (di seguito anche la "Società") e dalle sue società consolidate con il metodo integrale (di seguito, nel complesso, anche "Gruppo Acsm Agam" o "Gruppo") rispetto all'esercizio 2021 (periodo di rendicontazione dal 1 gennaio al 31 dicembre 2021).

Pertanto, nel Bilancio sono descritte le principali politiche praticate dall'impresa, i modelli di gestione ed organizzazione delle attività dell'impresa, i principali rischi e le relative modalità di gestione e i risultati conseguiti dal Gruppo nel 2021 relativamente ai temi espressamente richiamati dal D.lgs. 254/16 (ambientali, sociali, attinenti al personale, rispetto dei diritti umani, lotta alla corruzione).

Il presente documento è stato redatto secondo i *GRI Standards*: opzione *Core*. Inoltre, sono stati presi in considerazione gli "*Electric Utilities Sector Supplement*", definiti dal GRI nel 2013.

I dati e le informazioni oggetto di rendicontazione sono stati selezionati a partire dai risultati della prima analisi di materialità realizzata nel 2018, integrata con i risultati emersi dalle attività di *stakeholder engagement* svolte nel corso del 2020.

Il processo di definizione dei contenuti del presente Bilancio si è basato sui principi di materialità, inclusione degli *stakeholder*, completezza dei dati e contesto di operatività del Gruppo, in ottemperanza a quanto previsto dai "*GRI Sustainability Reporting Standards*". I principi di equilibrio, accuratezza, affidabilità, chiarezza, tempestività e comparabilità sono stati invece seguiti con riferimento alla qualità delle informazioni rendicontate.

Il perimetro dei dati economici contenuti nel presente Bilancio risulta essere allineato a quello del Bilancio Consolidato 2021 del Gruppo Acsm Agam. Tuttavia, il prospetto distribuzione del valore aggiunto ed i dati economici e finanziari al 31 dicembre 2021 non tengono in considerazione le riclassifiche effettuate, ai sensi del principio contabile IFRS 5, delle poste di bilancio connesse alle operazioni relative agli asset che saranno ceduti e che, ai fini del bilancio consolidato, sono state classificate, tra le "attività destinate alla dismissione".

Il perimetro dei dati e delle informazioni ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani e all'anticorruzione risulta essere composto dalle Società facenti parte del Gruppo Acsm Agam al 31 dicembre 2021 consolidate con il metodo integrale all'interno del Bilancio Consolidato di Gruppo.

Tuttavia, si segnala che, con riferimento alle informazioni e ai dati relativi agli aspetti ambientali, il perimetro considerato include tutti gli stabilimenti produttivi e le principali sedi del Gruppo, mentre sono state esclusi i locali commerciali in affitto presso stabili residenziali, in quanto ritenute non materiali. Eventuali ulteriori eccezioni sono espressamente indicate nel testo. I dati e le informazioni contenuti all'interno del presente documento, salvo diversamente indicato, sono relativi all'esercizio 2021 e, laddove disponibili, a fini comparativi e per consentire una valutazione sull'andamento dinamico delle attività, sono riportati i dati e le informazioni relativi all'esercizio precedente.

Con lo scopo di fornire una corretta rappresentazione delle *performance* e di garantire l'attendibilità dei dati, è stato limitato il più possibile il ricorso a stime che, se presenti, sono fondate sulle migliori metodologie disponibili e opportunamente segnalate. La periodicità della pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità è impostata secondo una frequenza annuale.

Come previsto dall'Art. 5 del D.lgs. 254/16, il presente documento costituisce una relazione distinta contrassegnata con apposita dicitura al fine di ricondurla alla Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario prevista dalla normativa.

Il Bilancio di Sostenibilità è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Acsm Agam S.p.A. in data 14 marzo 2022 ed è stato sottoposto a esame limitato (*"limited assurance engagement"* secondo i criteri indicati dal principio *ISAE 3000 Revised*) da parte di EY S.p.A., che esprime con apposita relazione distinta un'attestazione circa la conformità delle informazioni fornite ai sensi dell'art. 3, comma 10, del D.lgs. 254/16.

La verifica è stata svolta secondo le procedure indicate nella "Relazione della Società di Revisione Indipendente", inclusa nel presente documento.

Per ogni informazione relativa al Bilancio di Sostenibilità di Acsm Agam è possibile far riferimento all'indirizzo e-mail: bilanciodisostenibilita@acsma-agam.it.

Tale Bilancio è disponibile anche sul sito web di Acsm Agam www.acsm-agam.it nella sezione *Investor Relations*.





IL GRUPPO

IL GRUPPO ACSM AGAM

PROFILO DEL GRUPPO

Il Gruppo Acsm Agam si colloca tra le principali multiutility del nord Italia. Alla prima integrazione delle utilities di Como e Monza, avvenuta nel 2009, è seguita l'aggregazione, a partire dal primo di luglio 2018, con le *utilities* di Lecco, Sondrio e Varese, con A2A come costante azionista di riferimento e partner industriale.

Grazie a tali aggregazioni, il Gruppo ha considerevolmente ampliato le attività a vocazione *multiutility*, sia in termini territoriali che di *business*, avviandone in modo significativo di nuove con particolare riferimento ai servizi Smart sui territori (reti radiofrequenza *LoraWan*, *metering*, *parking*, *security*), alla mobilità elettrica (colonnine di ricarica), all'efficientamento e riqualificazione energetica, agli impianti di microcogenerazione e all' illuminazione pubblica.

STRUTTURA DEL GRUPPO E LE AREE DI ATTIVITÀ

Le attività del Gruppo Acsm Agam sono organizzate in quattro Business Unit:

- **Vendita:** gestisce la vendita di gas ed energia elettrica e relativi servizi a valore aggiunto, tramite la società controllata Acel Energie S.r.l., primo fornitore di gas naturale ed energia elettrica della provincia di Lecco, che conta più 300 mila forniture di gas e luce nelle province del nord della Lombardia e area Veneto. La centralità del cliente è il valore di riferimento delle politiche commerciali della Società, improntate alla trasparenza del rapporto, alla chiarezza della proposta contrattuale, ed alla convenienza, espressa attraverso una rete capillare di sportelli e punti vendita, il Servizio Clienti telefonico ed i canali di contatto digitali, garantendo in tal modo una relazione efficace, comoda e immediata.
- **Energia e Tecnologie Smart:** valorizza l'energia con attenzione all'ambiente, occupandosi di efficienza energetica, generazione elettrica, gestione calore, nuovi servizi innovativi e *Smart City* (es. installazione di colonnine elettriche, reti in radiofrequenza), microgenerazione, illuminazione pubblica e teleriscaldamento, tramite le società controllate AEVV Impianti S.r.l., Comocalor S.p.A.,

Varese Risorse S.p.A. e, da luglio 2019, anche Messina Gas e Luce S.c.a.r.l..

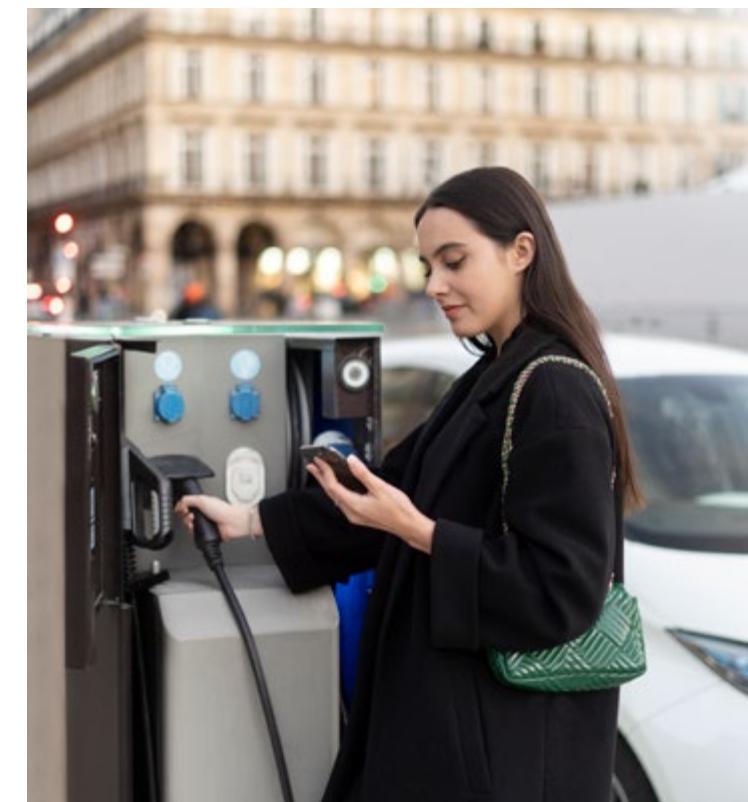
- AEVV impianti è attiva nei settori della gestione calore, dell'efficientamento energetico, della generazione elettrica da fotovoltaico e microcogenerazione, dell'idroelettrico, della mobilità elettrica, della gestione di parcheggi, nei servizi di "Smart City" e nello sviluppo di nuovi *business* innovativi;
- Comocalor S.p.A. è la società cui il Comune di Como ha affidato il servizio pubblico di teleriscaldamento, attivo nei quartieri di Camerlata, Muggiò, Rebbio, Breccia e Albate per una lunghezza totale di 16 chilometri di rete; il calore è fornito a 144 utenti.
- Varese Risorse S.p.A. è la società del Gruppo che fornisce i servizi di teleriscaldamento e cogenerazione nei territori comunali di Varese e Monza, erogando energia termica per gli usi di riscaldamento e sanitari attraverso una rete interrata. Inoltre, la società collabora con la pubblica amministrazione nella progettazione e realizzazione di opere di illuminazione pubblica e architettonica. Varese Risorse annovera circa 500 clienti.

- **Ambiente:** gestisce le attività di igiene urbana e di termovalorizzazione dei rifiuti, tramite la società controllata Acsm Agam Ambiente S.r.l.. Tale BU testimonia il modello dello sviluppo sostenibile, attraverso le politiche di recupero e la valorizzazione delle risorse ai fini della migliore vivibilità delle città e del territorio. Il servizio di igiene ambientale viene svolto in diversi comuni (201.819 abitanti serviti) prevalentemente delle provincie di Varese e Como. Il termovalorizzatore di Como consente la migliore valorizzazione energetica dei rifiuti, trasformando in risorsa un *output* imprescindibile per il territorio, e produce in cogenerazione energia elettrica ceduta alla rete di trasmissione nazionale ed energia termica utilizzata per il teleriscaldamento di una parte della città di Como.
- **Reti:** gestisce i servizi di distribuzione gas, energia elettrica e idrici, tramite le società controllate Lereti S.p.A., Reti Valtellina Valchiavenna S.r.l. e Serenissima Gas S.p.A.¹ Punti di riferimento per le amministrazioni e le comunità locali, le società della BU Reti operano con qualità e competenza,

provvedendo alla sicurezza delle reti, la continuità di servizio e l'attenzione per l'innovazione tecnologica degli impianti.

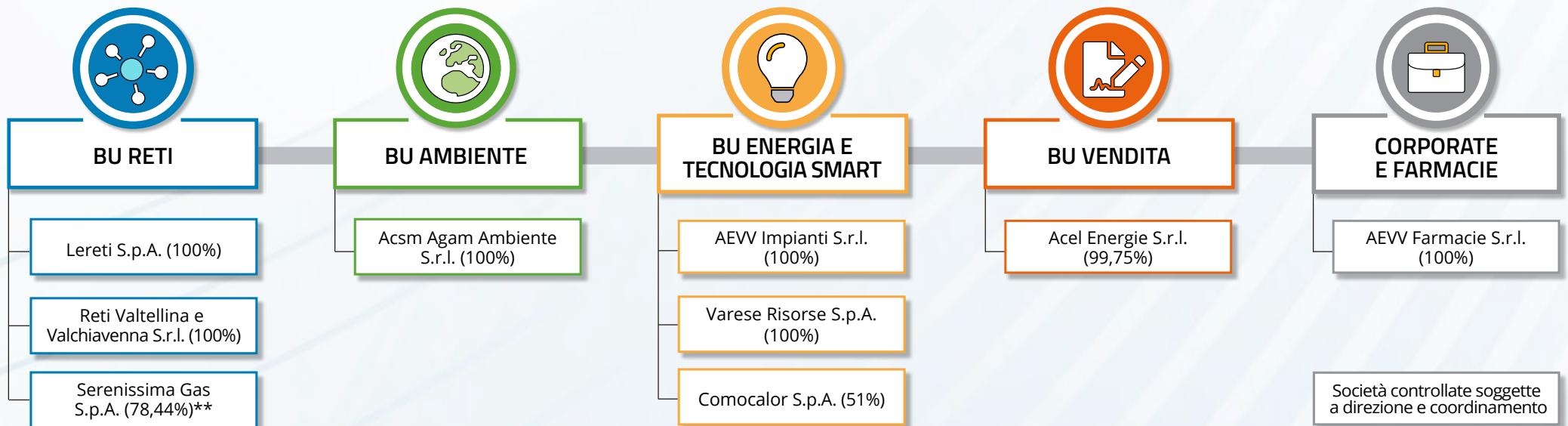
- Lereti S.p.A. si occupa delle attività di distribuzione del gas naturale nelle provincie di Como, Lecco, Monza e Brianza, Varese e Treviso, nonché l'attività di gestione del servizio idrico nelle provincie di Como e Varese.
- La società Serenissima Gas S.p.A. ha come attività principale la realizzazione, gestione, manutenzione e sviluppo di reti di distribuzione di gas metano.
- La società Reti Valtellina Valchiavenna s.r.l., subentrata di fatto in tutti i rapporti commerciali dell'Azienda Energetica Valtellina Valchiavenna S.p.A. ha come attività principale la distribuzione di gas metano ed elettricità.

Alle Società sopra elencate, va aggiunta anche AEVV Farmacie S.r.l. (AEVV Farmacie), che gestisce tre farmacie nella città di Sondrio.



¹ Come già comunicato al mercato, per la società Serenissima Gas S.p.A è stato sottoscritto un accordo preliminare di vendita con finalizzazione prevista entro il primo semestre 2022.

INFOGRAFICA 01 | STRUTTURA DEL GRUPPO ACSM AGAM *



* Lo schema rappresentato non espone le partecipazioni non controllate detenute dal Gruppo Acsm Agam (c.d. "Partecipazioni collegate" e "Altre partecipazioni").

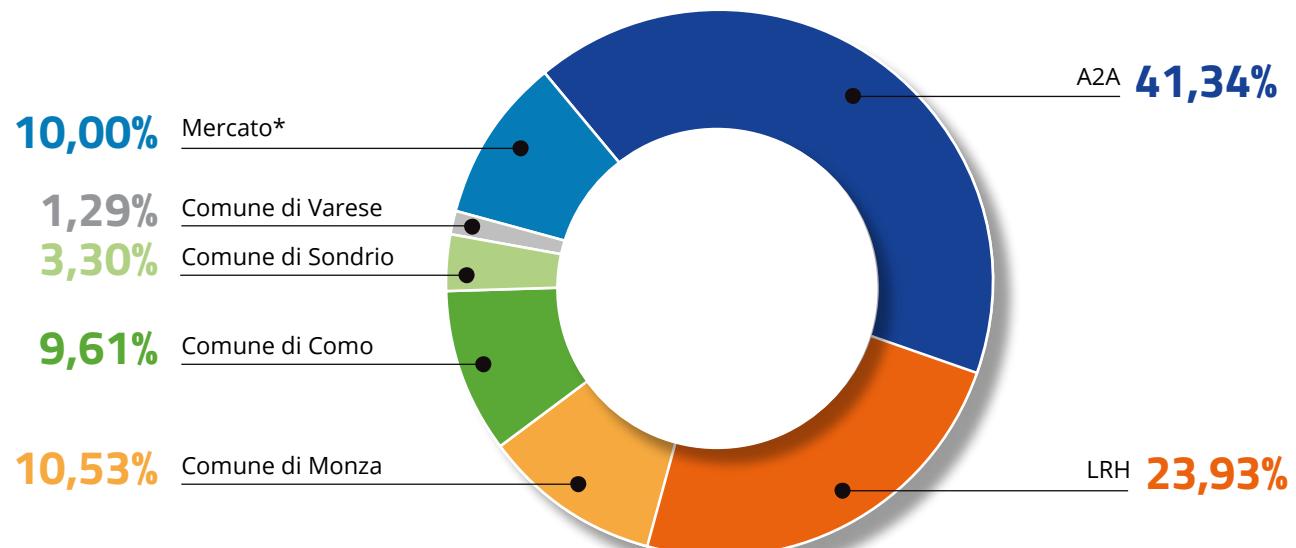
** Quota consolidamento 79,37%, inclusiva di azione proprio pari al 1,17% detenute da Serenissima Gas. Sul punto vedi, infra, "Eventi di rilievo dell'esercizio 2021", paragrafo "Accordo preliminare di vendita di asset non strategici di distribuzione di gas naturale".

COMPOSIZIONE AZIONARIATO

AcsmAgam S.p.A. è quotata al mercato azionario di *Borsa Italiana Euronext Milan* (EXM), nuova denominazione del precedente Mercato Telematico Azionario (MTA). La composizione dell'azionariato è la seguente:

Il grafico espone, oltre alla quota di attribuita al Mercato, le % detenute dai soci sottoscrittori del patto parasociale (sul punto v. sezione *Governance* del sito www.acsm-agam.it).

GRAFICO 01 | COMPOSIZIONE AZIONARIATO



* Di cui partecipazione detenuta da Ascopiave S.p.A. pari al 5,00% come da Comunicazione ex art. 120 D.Lgs. n. 58/1998 ricevuta il 27 aprile 2021.

SEDI OPERATIVE E MERCATI SERVITI

Grazie al processo di aggregazione, il Gruppo Acsm Agam ha visto un importante ampliamento delle sue attività e dei territori serviti, interessando principalmente la Lombardia con la presenza in 5 province (Como, Varese, Sondrio, Lecco e Monza), e parte del Triveneto (Udine e Venezia).

Attraverso la società Messina in Luce, costituita in partnership con A2A Illuminazione Pubblica S.r.l. e Di Bella costruzioni S.r.l., il Gruppo fornisce inoltre servizi di illuminazione pubblica al Comune di Messina.

Il Gruppo, nel dettaglio, risulta attivo nei seguenti territori:

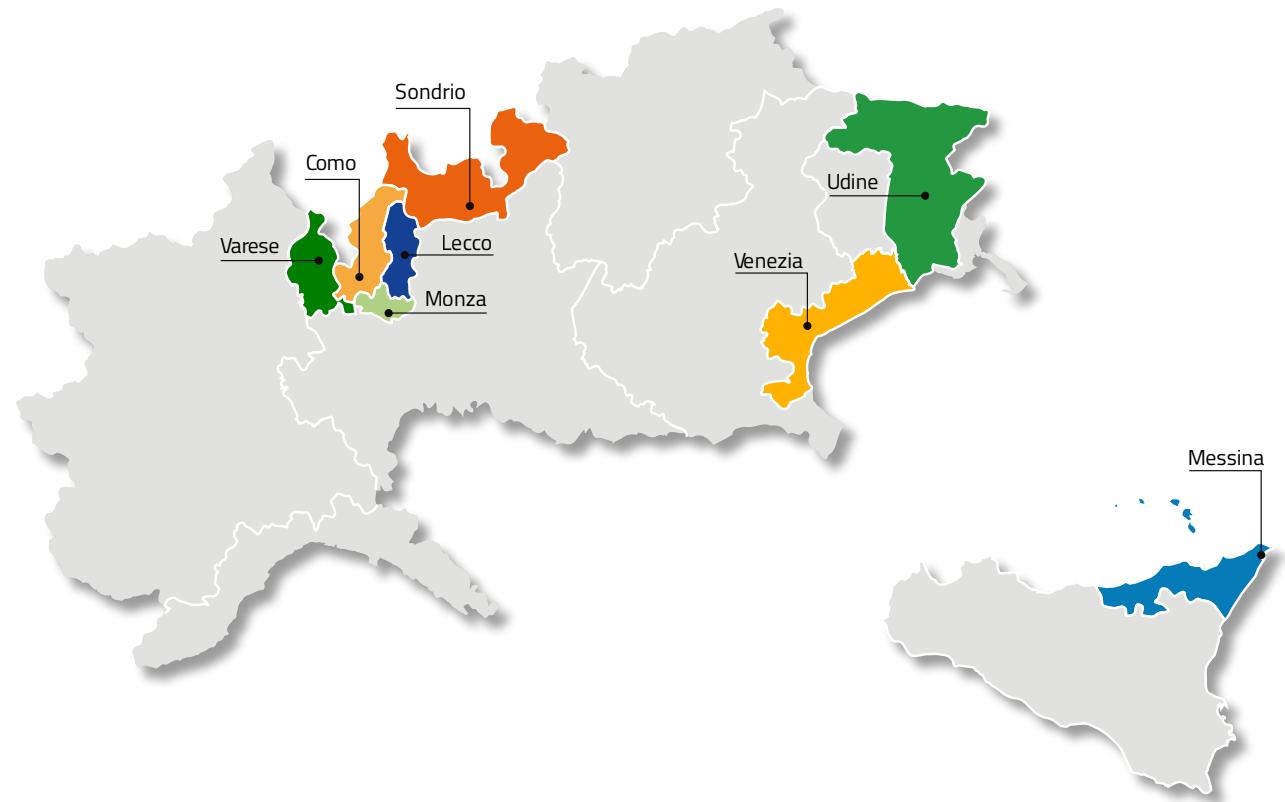
- Vendita di gas ed energia elettrica (principalmente nelle province di Lecco, Varese, Sondrio, Como, Monza e in Veneto);
- Cogenerazione, Teleriscaldamento, gestione calore ed efficienza energetica (principalmente nelle province di Varese, Lecco, Sondrio, Monza e Como) e generazione elettrica, anche mediante produzione da impianti fotovoltaici e da 4 centrali idroelettriche in Provincia di Como e microcogenerazione e fornitura gas metano per autotrazione;
- Illuminazione pubblica, mobilità elettrica e c.d. *Smart City* (principalmente nelle province di Monza, Lecco, Sondrio, Como e Varese);
- Parcheggi urbani (Sondrio);
- Servizi ambientali tramite il termovalorizzatore di Como e i servizi di igiene urbana (provincia di Varese e Como).

- Reti idriche (provincia di Como e Varese);
- Reti gas ed energia elettrica (quest'ultima attività in provincia di Sondrio mentre per le reti gas nelle province di Lecco, Varese, Sondrio, Como, Monza

e in Veneto sino al perfezionamento della cessione di cui sopra);

- Farmacie (Sondrio).

INFOGRAFICA 02 | PROVINCE DI OPERATIVITÀ DEL GRUPPO Acsm Agam



A wide-angle, low-angle shot looking up through a dense canopy of green trees towards a bright blue sky with scattered white clouds. The perspective is from the ground, looking upwards through the branches and leaves of the forest.

LA STRATEGIA

LA STRATEGIA DI SOSTENIBILITÀ DI ACSM AGAM

Il Gruppo Acsm Agam crede che la sostenibilità sia un valore fondante del proprio modo di fare impresa attraverso la creazione di valore a beneficio dei territori nei quali opera. Con tale consapevolezza, da anni il Gruppo integra specifici obiettivi di sostenibilità all'interno del proprio Piano industriale, oltre a prevedere un piano di sostenibilità dedicato che declini obiettivi specifici per ogni Business Unit.

Al fine di garantire un presidio costante circa integrazione degli aspetti di sostenibilità all'interno della propria pianificazione finanziaria, il Gruppo ha avviato un progetto finalizzato alla definizione di una procedura che disciplina l'elaborazione *business plan*, *budget* e *forecast* e, contemporaneamente, assicura la costante integrazione degli aspetti di sostenibilità in tale processo.

Attraverso questo presidio interno, unitamente alle progettualità implementate nel corso degli anni, il Gruppo intende assicurare che i rischi e le opportunità di natura non finanziaria siano adeguatamente gestiti, anche attraverso scelte di business consapevoli.

A testimonianza di tale impegno, il Gruppo ha risposto a titolo volontario al questionario del *Carbon Disclosure Project* (CDP) al fine di ottenere una valutazione esterna circa i propri impegni e la propria strategia in materia di cambiamento climatico, posizionandosi in linea con il punteggio medio di settore.

IL PIANO INDUSTRIALE

Per lo sviluppo del Piano Industriale 2022-2026, Acsm Agam ha definito e consolidato delle Linee Strategiche, attraverso le quali il Gruppo si intende porsi come punto di riferimento all'interno dei territori in cui opera

per la gestione integrata delle risorse energetiche, ambientali e idriche. Tale intento si esplica mettendo a disposizione per tutti gli *stakeholder* del Gruppo le migliori soluzioni innovative e sostenibili nel rispetto delle persone e dell'ambiente, attraverso un utilizzo razionale ed efficiente delle risorse.

INFOGRAFICA 03 | LE LINEE STRATEGICHE DEL PIANO INDUSTRIALE 2022-2026



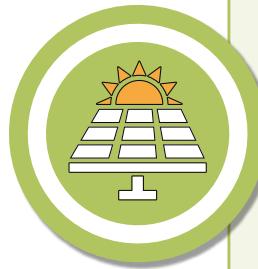
Il Piano Industriale 2022-2026 prosegue il cammino avviato sulle linee guida dei precedenti Piani, concentrandosi sullo sviluppo sostenibile dei territori di riferimento attraverso diverse iniziative volte alla transizione energetica, all'economia circolare e alla digitalizzazione, privilegiando investimenti finalizzati al raggiungimento degli obiettivi prefissati.



INFOGRAFICA 04 | LE INIZIATIVE A FAVORE DELLO SVILUPPO SOSTENIBILE



INFOGRAFICA 05 | LE INIZIATIVE A FAVORE DELLO SVILUPPO SOSTENIBILE: GLI OBIETTIVI



TRANSIZIONE ENERGETICA

Attenzione all'efficienza energetica e alla decarbonizzazione

- Installazione di colonnine per i veicoli elettrici
- Conversione elettrica della flotta aziendale
- Offerta ed Acquisto di Energia elettrica *green*
- Installazione di impianti di distribuzione *All Fuel* (ricariche elettriche, Biogas e idrogeno)
- Conversione a Led dei sistemi di illuminazione pubblica
- Riqualificazione ed efficientamento energetico di edifici pubblici e privati, comprese le sedi del Gruppo
- Recupero del calore da WTE combinato con utilizzo di fonti non fossili (TLR)
- Aumento di produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili



ECONOMIA CIRCOLARE

Proteggere e valorizzare le risorse naturali riducendo gli scarti e gli sprechi e recuperando il più possibile le materie prime

- Incremento della raccolta differenziata
- Riduzione delle perdite idriche
- Utilizzo di energia termica da termovalorizzatore e fonti rinnovabili (TLR)
- Valorizzazione energetica dei fanghi, installazione di turbine, riduzione delle emissioni (WTE)
- Impianti di trattamento con produzione di Biogas



DIGITALIZZAZIONE

Adottare soluzioni digitali per migliorare i processi gestionali e operativi

- Abilitazione dei servizi *Smart* sui territori
- Digitalizzazione e robotizzazione dei processi aziendali
- *Smart Metering*
- Digitalizzazione dei contatti Clienti e dematerializzazione delle bollette

Il modello dello sviluppo sostenibile si concretizza nel Piano Industriale 2022-2026, attraverso le diverse iniziative volte alla transizione energetica, all'economia circolare e alla digitalizzazione.

Il valore dei progetti correlati a specifici obiettivi per lo sviluppo sostenibile è pari a 397 milioni di Euro, di cui 307 milioni di Euro milioni di investimenti riferiti al Gruppo e 90 milioni di Euro riferiti a interventi di efficientamento e riqualificazione energetica presso terzi.

INFOGRAFICA 06 | INVESTIMENTI PER UNO SVILUPPO SOSTENIBILE



57,7 M€ interventi sulle reti idriche:

- ✓ Interventi di efficientamento delle reti idriche
- ✓ Investimenti su impianti di potabilizzazione e trattamento
- ✓ Investimenti su laboratorio analisi

28,0 M€ innovazione e digitalizzazione:

- ✓ Contatori *smart* (idrico, ee, gas, tlr) - *smart metering*
- ✓ Telecontrollo TLR
- ✓ Progetti IT a supporto dell'evoluzione digitale del Gruppo

63,1 M€ resilienza ed efficientamento - reti elettriche:

- ✓ Sviluppo ed efficientamento reti distribuzione
- ✓ Sviluppo Illuminazione pubblica

13,9 M€ infrastrutture per la mobilità sostenibile:

- ✓ Sviluppo Mobilità elettrica
- ✓ Sviluppo Impianti distribuzione *Multifuel* (GNL, Biogas, ee, ecc)

6,9 M€ generazione di energia green:

- ✓ Potenziamento idroelettrico
- ✓ Sviluppo fotovoltaico

124,5 M€ efficientamento energetico:

- ✓ Nuovi Teleriscaldamenti Lecco e Calolzicorte e altri interventi
- ✓ Efficientamento e riqualificazione presso terzi e sedi aziendali

102,8 M€ economia circolare e recupero rifiuti:

- ✓ Nuova Linea 3 valorizzazione fanghi
- ✓ Nuovi impianti trattamento rifiuti e produzione Biogas



IL PIANO DI SOSTENIBILITÀ

Come anticipato, le linee strategiche definite nel Piano Industriale 2022-2026 e i relativi obiettivi di sostenibilità, sono rafforzati all'interno di un Piano di Sostenibilità attraverso il quale il Gruppo intende quantificare e monitorare lo stato di avanzamento

di target specifici legati alle principali tematiche di sostenibilità; con l'approvazione da parte del Consigli di Amministrazione del nuovo Piano Industriale 2022-2026 del Gruppo gli obiettivi sono stati rivisti e aggiornati.

I target di tale Piano di Sostenibilità sono declinati, tramite specifici KPI, all'interno delle attività delle quattro Business Unit del Gruppo, con l'aggiunta di specifici target relativi alla gestione delle Risorse Umane.



TABELLA 01 | BU ENERGIA E TECNOLOGIE SMART²

OBIETTIVO	AZIONE	KPI	2021: ATTUALE	2021: OBIETTIVO	% OBIETTIVO RAGGIUNTO	2022	2023	2024	2025	2026	SDGS
TELERISCALDAMENTO Migliorare la qualità dell'aria dei territori serviti attraverso l'incremento del teleriscaldamento	Incremento utenze servite ed emissioni evitate complessive rispetto al Sistema Energetico Sostituito	Potenza termica istallata presso nuove utenze MW Monza+ Lecco	10,80	10,18	Superato	5,35	14,41	16,65	16,65	16,65	
		Ton NOx evitate rispetto al sistema energetico sostituito	7,65	4,39	Superato	7,35	7,93	11,05	11,90	13,39	
		Ton CO ₂ evitate rispetto al sistema energetico sostituito	14.427	12.526	Superato	13.859	14.965	20.848	22.449	25.264	
RECUPERO ENERGETICO Recupero energetico per teleriscaldamento	Realizzare interventi di recupero dei cascami termici di aziende terze	MWh termici ottenuti dal recupero termico	31.238	27.267	Superato	27.900	27.900	36.600	37.900	37.900	
RINNOVABILI	Mantenimento della percentuale di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili ³	Percentuale di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili rispetto al totale di energia elettrica prodotta	13%	17%	77%	18%	18%	18%	18%	18%	
SMART TECHNOLOGIES	Implementare servizi Smart nei territori serviti	Servizi Smart attivati (valore cumulato)	8	7	Superato	10	13	14	15	16	
		Comuni con servizi smart attivati (Valore cumulato)	7	7	Superato	10	13	15	18	19	
		Numero di punti luce a LED installati su illuminazione pubblica (valore cumulato) pro quota	37.806	45.051	83,92%	50.843	59.481	64.355	78.755	92.355	
		Numero di colonnine per ricarica di veicoli elettrici installate (valore cumulato)	102	90	Superato	130	170	214	220	225	
EFFICIENTAMENTO ENERGETICO	Emissioni evitate a seguito di interventi di efficienza energetica negli usi finali	Percentuale di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili rispetto al totale di energia elettrica prodotta	414	360	Superato	700	1.300	1.600	1.900	1.900	

² L'obiettivo dichiarato nel precedente Piano di Sostenibilità relativo al numero di posti auto gestiti in *smart parking* è stato eliminato a seguito dell'aggiornamento e approvazione del Piano Industriale 2021-2025.

³ L'obiettivo previsto per il 2020 e, conseguentemente, quelli per gli anni successivi sono stati modificati a seguito della cessione in affitto degli impianti di Gravedona e San Pietro Sovera.

TABELLA 02 | VENDITA

OBIETTIVO ⁴	AZIONE	KPI	2021: ATTUALE	2021: OBIETTIVO	% OBIETTIVO RAGGIUNTO	2022	2023	2024	2025	2026	SDGS
DIGITALIZZAZIONE Incrementare l'utilizzo dei servizi online	Campagna di comunicazione per incrementare il numero di clienti iscritti a bolletta online	n° di clienti iscritti a bolletta online (% iscritti sul totale)	39,8%	33,0%	Superato	42,0%	44,0%	46,0%	48,0%	50,0%	 
LOTTA AL CLIMATE CHANGE Favorire iniziative per ridurre le emissioni	Sensibilizzare i clienti ai temi della sostenibilità con proposte commerciali e campagne di comunicazione	Energia elettrica verde venduta al segmento <i>Mass Market</i> (% sul totale delle forniture)	1,9%	1,2%	Superato	19,7%	46,5%	52,9%	57,7%	61,5%	 
NUOVI OBIETTIVI											
DIGITALIZZAZIONE Incremento di soluzioni digitali per la dematerializzazione dei contratti	Progetto paperless	n° di contratti <i>full digital</i> /n° nuovi contratti canali diretti	30%	N.A.	N.A.	75%	80%	85%	85%	90%	 

⁴ Gli obiettivi per il quinquennio 2021-2025 sono stati aggiornati a seguito dei risultati positivi raggiunti nel corso del 2020.

TABELLA 03 | BU AMBIENTE

OBIETTIVO	AZIONE	KPI	2021: ATTUALE	2021: OBIETTIVO	% OBIETTIVO RAGGIUNTO	2022	2023	2024	2025	2026	SDGS
RECUPERO MATERIA Miglioramento del servizio di raccolta differenziata	Incrementare la raccolta differenziata di rifiuti	% raccolta differenziata provincia di Varese % raccolta differenziata provincia di Como	76,03% 77,50%	81,90% 75,40%	92,83% Superato	82,10% 75,60%	82,30% 75,80%	82,50% 76,00%	82,50% 76,10%	82,60% 76,20%	
EMISSIONI Miglioramento delle performance ambientali	Termovalorizzazione di Como: riduzione delle emissioni di NO _x	Concentrazione media giornaliera [mg/Nmc]	65,5	65	Superato	63	61	59	57	55	
NUOVI OBIETTIVI											
RECUPERO ENERGETICO Incremento del recupero di energia da rifiuto	Revamping turbina del Termovalorizzatore	MWh EE/ton vapore	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	35%	36%	
GESTIONE DEI RIFIUTI ED ECONOMIA CIRCOLARE Incremento dei rifiuti trattati finalizzato al recupero di materia	Produzione annua indirizzata a successivo avvio a recupero (Ingombranti, carta e cartone) presso l'impianto di La Guzza	Rifiuto recuperato [ton/anno]	N.A	N.A	N.A	3.500	5.250	6.300	7.000	7.350	
LOTTA AL CLIMATE CHANGE Miglioramento delle performance e incremento del recupero di energia da rifiuto	Incremento dell'energia termica recuperata dal Termovalorizzatore ed emissioni evitate complessive rispetto al sistema energetico sostituito	ton CO ₂ evitate rispetto al sistema energetico sostituito (tCO ₂ eq)	39.940	N.A	N.A	40.937	41.491	41.791	51.942	61.786	
LOTTA AL CLIMATE CHANGE Miglioramento delle performance e incremento del recupero di energia da rifiuto	Produzione di biometano utilizzando la frazione organica dei rifiuti (FORSU)	Nmc di Biometano	N.A	N.A	N.A	N.A	4.764.375	4.764.375	4.764.375	4.764.375	
LOTTA AL CLIMATE CHANGE Miglioramento delle performance e incremento del recupero di energia da rifiuto	Produzione di EE utilizzando fonti rinnovabili	kWh/y prodotti al netto autoconsumo	4	N.A	N.A	N.A	3.395.829	3.395.829	3.395.829	3.395.829	
SVILUPPO DEL TERRITORIO E DELLE COMUNITÀ LOCALI Iniziative di coinvolgimento dei territori	Consolidare e migliorare i piani di attività di educazione ambientale e promuovere la consapevolezza dei rischi associati al cambiamento climatico presso l'opinione pubblica	Numero di iniziative di educazione ambientale e visite agli impianti	4	N.A	N.A	25%	50%	100%	150%	200%	

TABELLA 04 | BU RETI

OBIETTIVO	AZIONE	KPI	2021: ATTUALE	2021: OBIETTIVO	% OBIETTIVO RAGGIUNTO	2022	2023	2024	2025	2026	SDGS
RETI INTELLIGENTI Migliorare il sistema informativo delle reti	Incremento degli utenti con contatori gas intelligenti	N° di contatori G4-G6 smart	52.856	52.000	Superato	21.000	Con i risultati degli anni precedenti, nel 2022 si raggiungerà la telelettura del 96% dei misuratori				
	Incremento degli utenti con contatori acqua di nuova generazione	N° di contatori teleleggibili	10.594	6.000	Superato	8.000	7.000	7.000	7.000	7.000	
ACQUA Diminuire il consumo della risorsa idrica	Perdite idriche linearie della rete Como	m³/kg/gg	15,79	18,68	Superato	15,47	15,32	15,16	14,99	14,99	 
	Perdite idriche linearie della rete Varese	m³/kg/gg	23,46	24,64	Superato	23,15	22,92	22,69	22,46	22,24	
INNOVAZIONE E GESTIONE EFFICIENTE DEI SERVIZI Dematerializzazione delle bollette del servizio idrico	Incremento del numero di bollette del servizio idrico	N° complessivo di utenti a cui vengono inviate bollette via mail	8,4%	5%	Superato	12%	15%	18%	20%	22%	 
NUOVI OBIETTIVI											
EFFICIENZA DI RETI ED IMPIANTI Investimenti per il servizio di distribuzione di energia elettrica	Investimenti dedicati a garantire la continuità del servizio di distribuzione elettrica	K€ di investimenti	2.556	N.A.	N.A.	2.680	3.865	5.530	2.365	2.000	 
EFFICIENZA DI RETI ED IMPIANTI Investimenti per il servizio di distribuzione di gas metano	Investimenti dedicati a garantire la sicurezza della rete e del servizio di distribuzione gas metano	K€ di investimenti	21.782	N.A.	N.A.	10.580	11.245	10.625	9.031	9.582	
EFFICIENZA DI RETI ED IMPIANTI Investimenti per il servizio di distribuzione/potabilizzazione dell'acqua	Investimenti dedicati a garantire l'efficientamento della rete di distribuzione e la qualità dell'acqua potabile	K€ di investimenti	13.965	N.A.	N.A.	12.038	12.742	11.929	10.048	10.901	 

TABELLA 05 | RISORSE UMANE

OBIETTIVO	AZIONE	KPI	2021: ATTUALE	2021: OBIETTIVO	% OBIETTIVO RAGGIUNTO	2022	2023	2024	2025	2026	SDGS
FORMAZIONE WELFARE	Aggiornamento formativo su codice etico e modello organizzativo (direttivi)	% sul totale (valore cumulato)	100%	100%	Superato	100%	100%	100%	100%	100%	
	Aggiornamento formativo su codice etico e modello organizzativo (non direttivi)	% sul totale (valore cumulato)	34%	25%	Superato	50%	75%	100%	100%	100%	
	Progetto "Smart working" ⁵	N° dipendenti coinvolti	42,5%	37%	Superato	40%	43%	47%	50%	50%	
CHANGE MANAGEMENT	Dipendenti coinvolti in progetti di <i>change management</i>	N° dipendenti coinvolti/anno	787	750	Superato	750	750	750	750	750	
MBO	Introdurre obiettivi di sostenibilità nelle schede di MBO ⁶	% dipendenti con MBO di sostenibilità	58,3%	37%	Superato	60%	70%	80%	90%	100%	
PARTECIPAZIONE DEI LAVORATORI Valorizzazione e coinvolgimento dei lavoratori nelle scelte aziendali	Coinvolgimento dei lavoratori nella diagnosi e nello studio delle problematiche aziendali, nelle proposte migliorative e nell'implementazione delle stesse	N° dipendenti coinvolti/anno	5%	4%	Superato	8%	10%	13%	15%	20%	
WELFARE Sviluppo di Welfare aziendale	Aumento dell'adesione ai servizi di <i>Welfare</i> aziendale	Dipendenti che convertono il PDR in <i>Welfare</i>	28%	35%	80% ⁷	30%	33%	36%	38%	40%	
	Ampliamento dei servizi di <i>Welfare</i> aziendale	Dipendenti coinvolti nell'utilizzo di convenzioni aziendali	40,2%	40%	Superato	43%	45%	47%	50%	55%	

prosegue...

⁵ Vista la forte accelerazione che il periodo di emergenza sanitaria ha dato all'adozione da parte delle strutture aziendali del lavoro agile, stimiamo che questo strumento organizzativo venga adottato strutturalmente nei prossimi anni in percentuale molto maggiore rispetto alle stime degli scorsi anni. L'azienda ha attivato dei programmi di *change management*, formazione, comunicazione, snellimento e digitalizzazione dei processi, revisione degli spazi di lavoro che possano sostenere queste previsioni.

⁶ Vista la forte spinta e la rinnovata attenzione ai temi della sostenibilità, il Gruppo intende far permeare i progetti che riguardano tale ambito e previsti nel nuovo piano industriale, all'interno degli MBO dei manager del Gruppo, con ampiezza e peso sempre maggiori.

⁷ A seguito di una rielaborazione dei dati da parte del fornitore, le percentuali relative ai dipendenti che convertono il PDR in *Welfare*, per gli obiettivi in piano di *Welfare*, sono state riformulate rispetto all'anno di rendicontazione precedente.

OBIETTIVO	AZIONE	KPI	2021: ATTUALE	2021: OBIETTIVO	% OBIETTIVO RAGGIUNTO	2022	2023	2024	2025	2026	SDGS
EFFICIENTAMENTO Ridurre l'impatto ambientale e migliore gestione delle risorse	Installazione di distributori di acqua e fontanelle nelle sedi per ridurre la produzione di plastica (bottigliette)	% sul totale (sedi)	100%	100%	Superato	100%	100%	100%	100%	100%	
	Migliorare l'efficientamento delle sedi con interventi di riqualificazione energetici (cappotti)	% sul totale (sedi)	65%	- Monza Via Canova	Superato	84%	95%	100%	100%	100%	
	Migliorare l'efficientamento delle sedi con interventi di riqualificazione energetici (<i>relamping</i>)	% sul totale (sedi)	74%	- Auditorium Monza - Lecco via Amendola - San Donà di Piave - Via Otorino Rossi	Superato	67%	83%	100%	100%	100%	
MOBILITÀ SOSTENIBILE Sviluppo della mobilità sostenibile	Maggior utilizzo di auto ibride o elettriche per la flotta aziendale (valore accumulato)*	Auto ibride o elettriche nella flotta aziendale (totale attuale 320 auto da convertire gradualmente)	13,4%	13%	Superato	21%	28%	30%	35%	40%	
	Sedi in cui installare le colonnine elettriche per ricarica auto elettriche	% sul totale (sedi)	1%	N.A.	Superato	0%	25%	100%	100%	100%	
SALUTE E SICUREZZA Consolidare il piano di attività di formazione e prevenzione per ridurre gli infortuni	Consolidare il piano attività di formazione e introdurre attività formative specifiche mirate all'innalzamento del livello di sensibilizzazione sui temi salute e sicurezza di lavoratori e prime linee	% dei Dipendenti individuati nella fase di progettazione raggiunti dalle iniziative di sensibilizzazione e promozione della salute e sicurezza (% sul totale dipendenti individuati)	N.A.	Progettazione	N.A.	5%	25%	50%	75%	N.A.	

prosegue...

OBIETTIVO	AZIONE	KPI	2021: ATTUALE	2021: OBIETTIVO	% OBIETTIVO RAGGIUNTO	2022	2023	2024	2025	2026	SDGS
NUOVI OBIETTIVI											
EFFICIENTAMENTO Ridurre l'impatto ambientale e migliore gestione delle risorse	Migliorare l'efficientamento delle sedi con interventi di riqualificazione energetici (pannelli fotovoltaici)	% sul totale (sedi)	1%	N.A.	N.A.	0%	25%	100%	100%	100%	
	Approvvigionamento di energia per le sedi aziendali CO ₂ free (fornitore Acel)	% EE e GAS approvvigionato su totale	0%	N.A.	N.A.	100%	100%	100%	100%	100%	
MBO	Aumentare il peso percentuale degli obiettivi di sostenibilità rispetto al totale obiettivi MBO	% obiettivi di sostenibilità su TOT MBO	10%	N.A.	N.A.	15%	15%	17%	17%	20%	
FORMAZIONE WELFARE	Aggiornamento formativo su codice etico e modello organizzativo (operativi)	% sul totale (valore cumulato)	0%	N.A.	N.A.	10%	20%	30%	50%	60%	
DE&I Donne manager	Valorizzare le diversità nel Gruppo, aumentando le donne manager del Gruppo	% sul totale (valore cumulato)	29%	N.A.	N.A.	30%	32%	34%	36%	40%	 

TABELLA 06 | IT

OBIETTIVO	AZIONE	KPI	2021: ATTUALE	2021: OBIETTIVO	% OBIETTIVO RAGGIUNTO	2022	2023	2024	2025	2026	SDGS
PRIVACY Attenzione alla Privacy dei dati e delle informazioni	Miglioramento continuo rispetto agli interventi in ambito 27001	% sul totale (valore cumulato)	88%	87%	Superato	92%	94%	96%	96%	96%	
NUOVI OBIETTIVI											
FORMAZIONE AI DIPENDENTI Incrementare la consapevolezza sui rischi e sui comportamenti	Effettuare corsi di formazione per aumentare la consapevolezza dei dipendenti sui rischi IT	% dipendenti provvisti di dotazioni informatiche (dotati di account digitale e casella di posta elettronica) che ha completato almeno un'attività di formazione sui rischi IT nell'anno	N.A.	N.A.	N.A.	75%	78%	81%	84%	87%	

TABELLA 07 | ACQUISTI

OBIETTIVO	AZIONE	KPI	2021: ATTUALE	2021: OBIETTIVO	% OBIETTIVO RAGGIUNTO	2022	2023	2024	2025	2026	SDGS
Sviluppo di politiche di Green Procurement	Privilegiare e incentivare invito a gare a soggetti con opportune qualifiche in tale ambito	% fornitori "sostenibili" ⁸ sul totale	49%	26%	Superato	50%	51%	52%	53%	54%	 

⁸ Per fornitori sostenibili si intendono i fornitori che sono dotati di un sistema di gestione aziendale certificato secondo le norme e gli standard internazionali.

IL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER E L'ANALISI DI MATERIALITÀ

GLI STAKEHOLDER DI ACSM AGAM

Oltre che per la crescita economica e lo sviluppo del Gruppo stesso, fare business in maniera responsabile significa impegnarsi a creare valore per tutti gli *stakeholder*. Pertanto, solo tramite il loro coinvolgimento e la considerazione delle loro esigenze, Acsm Agam potrà perseguire i propri obiettivi economici, ambientali e sociali in maniera condivisa ed efficace.

Il Gruppo Acsm Agam, attraverso un'attività di coinvolgimento interno del *Top e Middle Management*, ha implementato un processo di mappatura e prioritizzazione delle principali categorie di *stakeholder*, al fine di individuare le loro aspettative e prefiggersi importanti obiettivi da rendicontare e soddisfare. La mappatura degli *stakeholder* è stata effettuata secondo i principi internazionali definiti dal AA1000 *stakeholder Engagement Standard, AccountAbility* (2015), e i GRI *Sustainability Reporting Standards* 2016. Tale processo ha consentito di identificare e mappare i portatori di interesse legati al Gruppo, in base al tipo di relazioni che intrattengono con lo stesso e di valutarli sulla base dell'influenza e dipendenza che hanno rispetto al Gruppo e viceversa.

Le attività di coinvolgimento degli *stakeholder* del Gruppo si concretizza anche nell'adesione ad associazioni di categoria, con l'obiettivo di promuovere gli interessi del settore e delle imprese associate, tra cui:

- Utilitalia, la federazione che riunisce le aziende operanti nei servizi pubblici dell'acqua, dell'ambiente, dell'energia elettrica e del gas;

INFOGRAFICA 07 | GLI STAKEHOLDER DEL GRUPPO ACSM AGAM



- ConfServizi Lombardia;
- Confindustria;
- Elettricità Futura, Assolombarda e *Green Economic Network*;
- AIRU (Associazione Italiana Riscaldamento Urbano),

finalizzata a promuovere e divulgare l'applicazione e l'innovazione nel settore del teleriscaldamento e teleraffrescamento;

- Federfarma e Assofarm: federazioni operanti nel settore farmaceutico.



L'ANALISI DI MATERIALITÀ DI ACSM AGAM

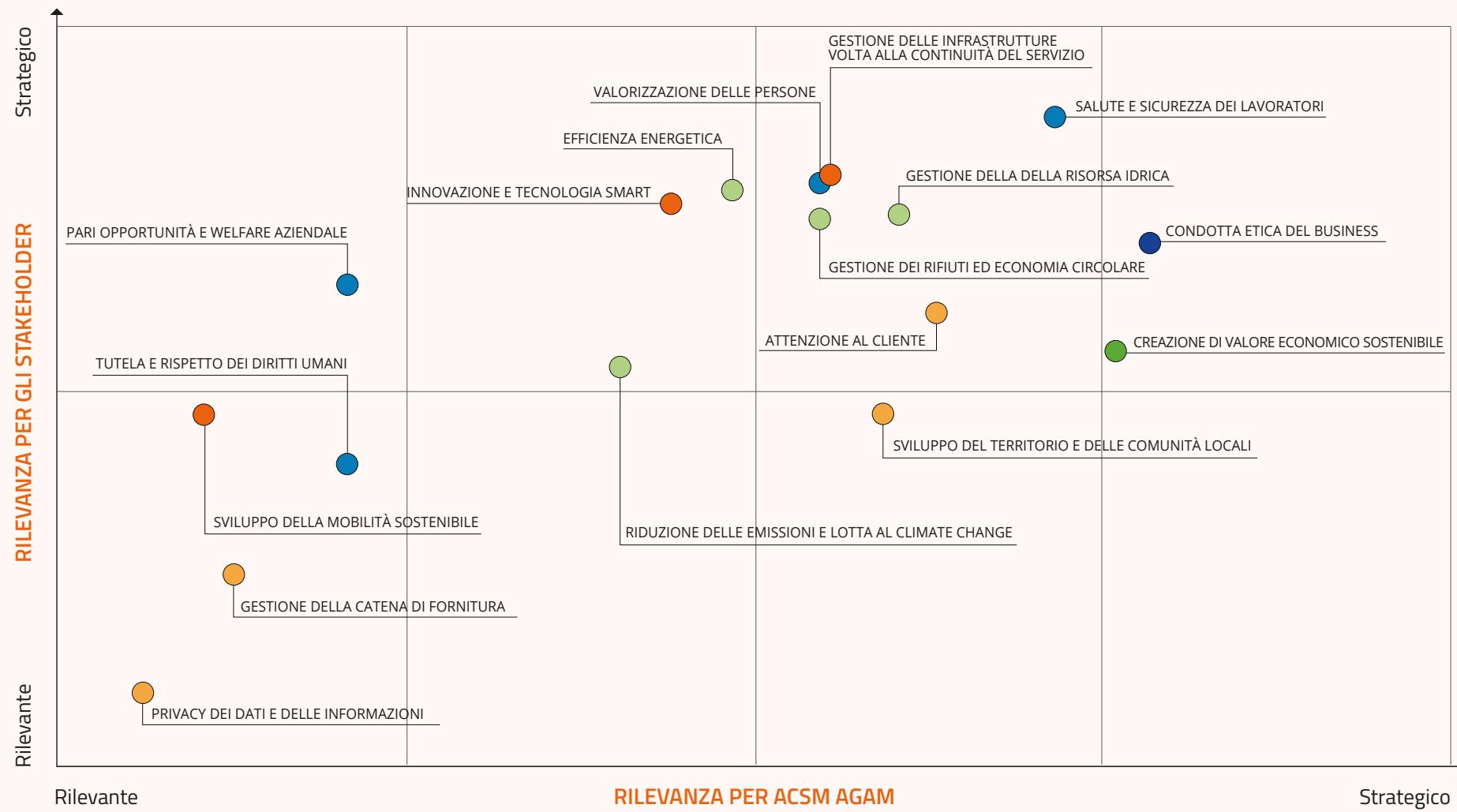
L'analisi di materialità rappresenta il primo passo da cui partire per definire i contenuti di un Bilancio di Sostenibilità, in quanto permette di individuare tutte le tematiche che riflettono gli impatti economici, sociali ed ambientali significativi generati dal Gruppo o che influenzano le valutazioni e le decisioni suoi *stakeholder*. Grazie al lavoro svolto a fine del 2020, che ha permesso di individuare e priorizzare i temi rilevanti per Acsm Agam attraverso il coinvolgimento degli *stakeholder* e del *top management* aziendale, il Gruppo conferma la matrice di materialità anche per il 2021, in quanto ritiene che essa rappresenti adeguatamente la prospettiva degli *stakeholder* e il proprio contesto di riferimento.

Nello specifico, nel corso del 2020 i temi inizialmente identificati sono stati sottoposti alla valutazione di un campione di alcune categorie di *stakeholder* considerate rilevanti. Questi ultimi hanno valutato le tematiche materiali del Gruppo raggruppate in cinque macrocategorie. I risultati di tali indagini sono stati aggregati ed elaborati in modo da ottenere

una votazione complessiva e riepilogativa dei temi materiali per tutte le categorie di *stakeholder* coinvolte. Successivamente, tali risultati sono stati messi a disposizione del *top management* aziendale il quale, attraverso un'attività di coinvolgimento (*Workshop* per l'analisi di materialità), che ha visto la partecipazione delle principali funzioni aziendali e di alcuni rappresentanti delle varie categorie di *stakeholder* (fornitori, dipendenti, azionisti dei Comuni e clienti), ha effettuato a sua volta una valutazione su tutti i temi materiali dal punto di vista del Gruppo Acsm Agam.

In questo modo, i risultati di entrambe le valutazioni sono stati aggregati, consentendo così di determinare la matrice di materialità del Gruppo. All'interno della matrice di materialità, si evidenziano tematiche legate all'innovazione e alla gestione efficiente delle infrastrutture e dei servizi, all'impatto ambientale e alla gestione delle risorse naturali, allo sviluppo della mobilità sostenibile e alla *privacy* dei dati e delle informazioni.

GRAFICO 02 | MATRICE DI MATERIALITÀ



GOVERNANCE



GOVERNANCE

LA CORPORATE GOVERNANCE

La Società è organizzata secondo il modello di amministrazione e controllo di tipo "tradizionale" di cui agli articoli 2380-bis e seguenti del Cod. civ. con l'Assemblea degli Azionisti, il Consiglio di Amministrazione a cui è affidata la gestione della Società, il Collegio Sindacale con compiti di vigilanza e di controllo sull'amministrazione e la Società di Revisione alla quale è affidata la funzione di revisione legale dei conti.

Tale sistema di governance assicura il perseguitamento degli obiettivi di sana e prudente gestione nonché le esigenze di bilanciamento dei poteri e dell'adeguata distinzione delle funzioni di gestione e di controllo.

In conformità con lo Statuto e con i principi e le raccomandazione del Codice di Corporate Governance ai quali la Società ha aderito, all'interno del Consiglio di Amministrazione sono stati costituiti alcuni comitati con funzioni propositive e consultive nei confronti dell'Organo Amministrativo per supportarne con adeguata attività istruttoria le valutazione e le decisioni; in particolare, il Consiglio di Amministrazione ha istituito: (i) il Comitato Controllo e Rischi e Parti Correlate, (ii) il Comitato Remunerazioni e (iii) il Comitato Strategico.

Il sistema di governance di Acsm Agam è fondato sui principi di corretta amministrazione e di trasparenza delle scelte di gestione dell'attività d'impresa assicurata anche attraverso l'individuazione di flussi informativi tra gli organi sociali e le funzioni aziendali, nonché attraverso un'efficiente definizione del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi.

Il Consiglio di Amministrazione guida la Società perseguendone il Successo Sostenibile, approvando anzitutto le linee guida di riferimento per la pianificazione economico finanziaria del Gruppo. Nell'ambito della pianificazione pluriennale il Gruppo identifica gli ambiti rilevanti in tema di sostenibilità e definisce un piano di raggiungimento degli obiettivi definiti, tenendo conto della creazione di valore nel lungo termine a beneficio degli azionisti e tenendo conto degli interessi degli altri *stakeholders*.

ASSEMBLEA DEGLI AZIONISTI

L'Assemblea degli azionisti è competente a deliberare in sede ordinaria e straordinaria sulle materie alla stessa riservate dalla legge o dallo Statuto. L'assemblea è presieduta dal Presidente del Consiglio di Amministrazione e le sue deliberazioni, prese in conformità alla legge ed allo Statuto Sociale, vincolano tutti i soci. Per la composizione dell'azionariato si rinvia alla sezione "Profilo del Gruppo" del presente Bilancio.



SEDE DI MONZA

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il Consiglio di Amministrazione è investito in via esclusiva della gestione dell'impresa e quindi dei più ampi poteri per l'amministrazione ordinaria e straordinaria della società, senza eccezione di sorta ed ha facoltà di compiere tutti gli atti che ritenga opportuni per il raggiungimento dell'oggetto sociale, esclusi soltanto gli atti che la legge in modo tassativo riserva all'Assemblea.

Il Consiglio di Amministrazione attualmente in carica è stato nominato dall'Assemblea dei Soci del 27 aprile 2021 ed è composto da 13 membri, di cui attualmente 7 in possesso dei requisiti di indipendenza di cui al combinato disposto degli artt. 147-ter, comma 4 e 148, comma 3, del D.lgs. 58/1998 e dell'art. 2, raccomandazione n.7 del Codice di Corporate Governance (edizione gennaio 2020).

Il Consiglio di Amministrazione risulta così composto: Marco Canzi (Presidente) Paolo Busnelli (Vice Presidente), Nicoletta Molinari (Vice Presidente), Paolo Soldani (Amministratore Delegato), Annamaria Arcudi, Maria Ester Benigni, Paola Musile Tanzi, Edoardo Iacopozzi, Roberta Marabese, Claudia Mensi, Maria Angela Nardone, Pietro Sciboa e Pierpaolo Florian tratto dalla lista di minoranza.

Il Consiglio di Amministrazione rimarrà in carica sino all'approvazione del Bilancio di esercizio al 31 dicembre 2023.

Si segnala inoltre che attualmente il Consiglio di Amministrazione è composto per il 46% da uomini e

per il 54% da donne, mentre il 69% degli amministratori ha più di 50 anni e il 31% ha tra i 30 e 50 anni.

TABELLA 08 | COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DI ACSM AGAM S.P.A.

NOME	QUALIFICA	ANNO DI NASCITA	ESECUTIVO	INDIPENDENZA	ELENCO COMITATI DI APPARTENENZA
Canzi Marco	Presidente	1969		✓	Comitato Strategico
Busnelli Paolo Giuseppe	Vice Presidente	1962		✓	Comitato Controllo e Rischi e Comitato Parti Correlate, Comitato Strategico
Molinari Nicoletta	Vice Presidente	1970		✓	Comitato Strategico, Comitato Remunerazione
Soldani Paolo	Amministratore delegato/CEO	1974	✓		Comitato Strategico
Arcudi Annamaria	Consigliere	1970			
Benigni Maria Ester	Consigliere	1961			
Iacopozzi Edoardo	Consigliere	1984			Comitato Remunerazione
Marabese Roberta	Consigliere	1973		✓	
Mensi Claudia	Consigliere	1970			
Musile Tanzi Paola	Consigliere	1964		✓	Comitato Controllo e Rischi e Comitato Parti Correlate
Nardone Maria Angela	Consigliere	1963			
Scibona Pietro	Consigliere	1967		✓	Comitato Controllo e Rischi e Comitato Parti Correlate
Florian Pierpaolo	Consigliere	1982		✓	Comitato Remunerazione

COMITATO STRATEGICO

Il Comitato ha funzioni consultive e istruttorie, svolge il compito di analizzare e sviluppare prospettive di business della società, proponendone l'eventuale esame e approvazione al Consiglio di Amministrazione, il Comitato svolge anche il compito di analisi dei temi rilevanti per la generazione di valore nel lungo termine.

Il Comitato in carica è stato nominato nella seduta del Consiglio di Amministrazione del 12 maggio 2021 ed è attualmente composto da 4 consiglieri: Marco Canzi (Presidente), Paolo Giuseppe Busnelli, Nicoletta Molinari e Paolo Soldani.

Il Comitato si è riunito 8 volte nel corso dell'esercizio 2021.

COMITATO REMUNERAZIONE⁹

In conformità a quanto raccomandato dal Codice di Corporate Governance, il Consiglio di Amministrazione, riunitosi il 12 maggio 2021, successivamente al suo rinnovo deliberato dall'Assemblea del 27 aprile 2021, ha istituito al proprio interno, ai sensi dell'art. 20 dello Statuto, il "Comitato Remunerazioni" al quale sono attribuite le funzioni propositive e consultive, proprie del comitato remunerazioni previsto dal Codice di Corporate Governance, volte a supportare, con adeguata attività istruttoria, le valutazioni e le decisioni del Consiglio di Amministrazione in materia di remunerazioni.

Il Consiglio di Amministrazione riunitosi in data 12 maggio 2021 ha ritenuto di non istituire al proprio interno un comitato nomine. Le funzioni che il Codice

di *Corporate Governance* attribuisce al comitato nomine sono state riservate, nel rispetto delle raccomandazioni del Codice al Consiglio di Amministrazione.

Sisegnala, in aggiunta, che il Consiglio di Amministrazione rimasto in carica sino al 27 aprile 2021 aveva costituito al proprio interno il Comitato Remunerazione e Nomine, al quale erano state altresì attribuite le funzioni proprie del comitato nomine ai sensi del precedente Codice di Autodisciplina.

Nel rispetto delle raccomandazioni del Codice di Corporate Governance, il Comitato Remunerazioni, attualmente in carica per il triennio 2021-2023, è composto da tre amministratori non esecutivi, due dei quali in possesso dei requisiti di indipendenza previsti dal TUF e dal Codice di *Corporate Governance*, ed in particolare da:

- Nicoletta Molinari (amministratore indipendente con la funzione di Presidente);
- Pierpaolo Florian (amministratore indipendente);
- Edoardo Iacopozzi (amministratore non esecutivo).

Sino all'Assemblea del 27 aprile 2021 era istituito all'interno del Consiglio di Amministrazione il Comitato Remunerazioni e Nomine la cui composizione era la seguente:

- Chiara Cigliati (amministratore indipendente con la funzione di Presidente)
- Fausto Gusmeroli (amministratore indipendente);
- Maria Ester Benigni (amministratore non esecutivo).

Nel corso dell'Esercizio, il Comitato Remunerazioni, ha svolto in totale 7 riunioni.

COMITATO CONTROLLO RISCHI E COMITATO PARTI CORRELATE

Il Comitato Controllo e Rischi e Parti Correlate è composto da tre membri, tutti amministratori non esecutivi in possesso dei requisiti di indipendenza sia ai sensi di legge (ed in particolare, ai sensi del combinato disposto degli articoli 147-ter, comma 4 e 148, comma 3 del TUF), sia ai sensi del Codice di *Corporate Governance*.

Il Comitato è attualmente composto dagli amministratori Paolo Busnelli (con la funzione di Presidente), Paola Musile Tanzi e Pietro Scibona. Sino all'Assemblea del 27 aprile 2021 la composizione del Comitato era invece la seguente: Marco Rezzonico (con funzioni di Presidente), Paola Musile Tanzi e Chiara Cigliati.

Il funzionamento del Comitato è disciplinato dal "Regolamento del Comitato Controllo e Rischi e Parti Correlate" (il "Regolamento CCR") adottato dal Consiglio di Amministrazione nella riunione del 24 giugno 2021.

Nel rispetto di quanto previsto dal suddetto regolamento, il Presidente del Comitato programma e coordina le attività del Comitato stesso, lo rappresenta, ne convoca e dirige le riunioni informando il Consiglio di Amministrazione delle deliberazioni assunte dal Comitato alla prima riunione consiliare utile.

Le riunioni del Comitato Controllo e Rischi e Parti Correlate sono verbalizzate a cura del segretario del comitato stesso, individuato da regolamento nel responsabile Modelli 231 della Società.

⁹ Ex Comitato per la Remunerazione degli Amministratori e dell'Alta Dirigenza.

Il Comitato Controllo e Rischi e Parti Correlate nell'espletamento delle proprie attribuzioni, svolge riunioni separate a seconda che gli argomenti da trattare riguardino:

1. le attribuzioni che, in conformità ai principi e alle raccomandazioni del Codice di Corporate Governance, che gli sono proprie in materia di sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, e quelle relative all'approvazione delle relazioni periodiche di carattere finanziario e non finanziario, ovvero,
2. i compiti che in conformità alla normativa regolamentare di tempo in tempo vigente e alla "Procedura per le operazioni con Parti Correlate" adottata dalla Società, gli sono stati attribuiti in materia di operazioni con parti correlate.

Il Comitato Controllo e Rischi si è riunito 10 volte nel corso dell'esercizio 2021.

Il Comitato Parti Correlate si è riunito 7 volte nel corso dell'esercizio 2021.

COLLEGIO SINDACALE

Il Collegio Sindacale vigila sull'osservanza della legge e dello Statuto Sociale e ha funzioni di controllo sulla gestione, dovendo in particolare verificare:

- il rispetto dei principi di buona amministrazione;
- l'adeguatezza della struttura organizzativa della Società;
- le modalità di concreta attuazione del Codice;
- la correttezza delle operazioni con parti correlate;

- l'adeguatezza delle disposizioni impartite alle controllate in relazione agli obblighi di comunicazione al mercato delle informazioni privilegiate.

A esso non spetta il controllo contabile affidato, come noto, a una società di revisione designata dall'assemblea fra quelle iscritte all'albo tenuto dalla CONSOB.

I sindaci nominati restano in carica per tre esercizi e sono rieleggibili. Quanto alle procedure per la sostituzione, si rinvia all'art. 24 dello Statuto Sociale, reperibile sul sito

www.acsm-agam.it. Lo Statuto della Società prevede che il Collegio Sindacale si componga di tre sindaci effettivi, ivi compreso il Presidente, e di due sindaci supplenti.

Il Collegio Sindacale di Acsm Agam S.p.A. è stato nominato in occasione dell'assemblea dei soci tenutasi il 10 maggio 2019 e rimarrà in carica sino all'approvazione del bilancio di esercizio al 31 dicembre 2021.

Il Collegio Sindacale nel corso del 2021 si è riunito 21 volte.



SEDE DI COMO

LA GOVERNANCE DI SOSTENIBILITÀ

In parallelo e concomitanza al modello di *Governance* tradizionale, il Gruppo, nell'anno di rendicontazione, ha istituito uno specifico assetto di *Governance* di Sostenibilità, dedicato alla gestione e al controllo delle tematiche per il perseguimento di uno sviluppo di *business* sostenibile.

Tale modello di *Governance* si pone infatti come obiettivo l'integrazione delle tematiche ESG (*Environmental, Social, & Governance*), nei modelli di gestione, nella strategia e nella purpose aziendale.

Di seguito sono riportati i ruoli e le relative responsabilità dell'assetto di *Governance* di Sostenibilità del Gruppo:

- il Consiglio di Amministrazione (CdA) è responsabile della supervisione e dell'approvazione della Dichiarazione Non-Finanziaria; inoltre, il CdA è responsabile dell'approvazione, previo parere del Comitato Strategico, del Piano di Sostenibilità e altre politiche specifiche in materia di CSR e ne monitora l'attuazione;
- il Comitato Strategico, anche in considerazione di quanto previsto dal Codice di *Corporate Governance* al quale la Società aderisce, ha la finalità di supportare le valutazioni, le decisioni e la programmazione di operazioni strategiche della Società, nonché le valutazioni e le decisioni in materia di sostenibilità volte al perseguimento del successo sostenibile del Gruppo, che si sostanzia nella creazione di valore nel lungo termine a beneficio degli azionisti, tenendo conto degli interessi degli altri *stakeholder* rilevanti per la Società e per il Gruppo;
- il Comitato Controllo e Rischi supporta il Consiglio di Amministrazione in merito alla valutazione periodica sull'adeguatezza del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi rispetto alle caratteristiche dell'impresa e al profilo di rischio assunto, nonché alla sua efficacia, con la finalità di assicurare che i principali rischi aziendali siano correttamente identificati e gestiti. Valuta l'idoneità dell'informazione periodica, finanziaria e non finanziaria, a rappresentare correttamente il modello di *business*, le strategie della Società, l'impatto della sua attività e performance conseguite, coordinandosi con il Comitato Strategico in relazione a quanto previsto dal Codice di *Corporate Governance*;
- l'Amministratore Delegato (CEO) è responsabile del processo di approvazione, monitoraggio e supervisione della strategia di sostenibilità,

all'interno della quale la lotta al cambiamento climatico si pone come una tra le questioni più urgenti e critiche;

- il Referente CSR definisce e sviluppa la strategia di sostenibilità del Gruppo, finalizzata al continuo miglioramento delle *performance*, e riporta direttamente all'Amministratore Delegato tutto ciò che riguarda la sua implementazione, tra cui le iniziative ed i progetti per promuovere, sia internamente che esternamente, la diffusione dei principi e della cultura della sostenibilità.

La funzione sviluppa inoltre attività di coinvolgimento degli *stakeholder*, creando molteplici interazioni sulle diverse tematiche della sostenibilità d'impresa, ed è responsabile dell'elaborazione della Dichiarazione Non-Finanziaria, in cui vengono rendicontate le prestazioni e gli obiettivi di sostenibilità perseguiti dal Gruppo, nonché la gestione delle sfide legate al cambiamento climatico ed alla transizione ecologica. In collaborazione con la funzione di Pianificazione e Controllo di Gestione nell'ambito dei processi di *Business Plan, Budget e Forecast*, è responsabile dell'impostazione e del coordinamento del processo finalizzato alla definizione degli obiettivi di sostenibilità.

ETICA ED INTEGRITÀ DEL BUSINESS

Sin dalla nascita del Gruppo, la mission di Acsm Agam si esplica nel coniugare la crescita del proprio business con la soddisfazione dei propri *stakeholder*, attraverso un profondo legame con i territori in cui opera e sulla base dei principi di sostenibilità ambientale, economica e sociale. Il Gruppo è impegnato nel miglioramento e nell'efficientamento continuo, nel mantenimento della compliance normativa e nel perseguitamento di obiettivi precisi, quali:

- sviluppo della capacità competitiva;
- innovazione tecnologica, in linea con le esigenze di efficienza tecnica, energetica ed ambientale;
- garanzia della qualità e della continuità dei servizi, della salute e sicurezza, della salvaguardia dell'ambiente e della prevenzione dell'inquinamento con l'impiego efficiente e razionale delle risorse energetiche e naturali;
- rafforzamento dei rapporti con il territorio, della soddisfazione dei clienti e delle parti interessate;
- coinvolgimento dei dipendenti e fornitori nel perseguitamento del miglioramento continuo.

I valori dell'azienda rappresentano una parte fondamentale del *business model* del Gruppo, che si è dotato di diversi strumenti volti a supportare l'azienda nel garantire una gestione efficace, efficiente e trasparente, quali:

- Codice Etico di Gruppo;
- Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.lgs. 231/2001;
- Sistemi di Gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza.

INFOGRAFICA 08 | I VALORI DEL GRUPPO ACSM AGAM



MODELLO ORGANIZZATIVO EX D.LGS. 231/01 E LOTTA ALLA CORRUZIONE

Attraverso l'adozione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.lgs. 231/2001, il CdA di Acsm Agam ha inteso attuare in azienda i principi di corretta gestione e prevenzione penale affermati dal Decreto Legislativo 231/01, per garantire la massima trasparenza nell'attività gestionale e continuando ad ispirare la stessa non soltanto ai principi etici largamente condivisi, ma anche ai principi di economicità, corretta gestione e prevenzione penale.

L'obiettivo che, sin dall'inizio, si è inteso perseguire è, da un lato, la realizzazione di un sistema di organizzazione, controllo e gestione in grado di definire le attività poste in essere dai soggetti apicali e subordinati nell'esercizio delle rispettive funzioni e, dall'altro, di prevedere le condotte penalmente rilevanti in misura tale da consentire il perseguimento dell'interesse della Società in ogni sua parte, in conformità ai principi di eticità gestionale, di buona prassi amministrativa, nonché ai precetti di rilievo penale.

Tutte le società del Gruppo hanno adottato un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.lgs. 231/2001 (MOG). Le società del Gruppo sono monitorate per quanto riguarda i rischi legati alla corruzione. In coerenza con quanto riportato nel Codice Etico aziendale, il Gruppo non ammette pratiche di corruzione attiva o passiva o comportamenti collusivi di qualsiasi natura e forma.

Nel 2021 non risulta si siano verificati episodi di corruzione e non sono pendenti cause relative ad episodi di corruzione.

Ad integrazione degli strumenti di controllo previsti nell'ambito del citato decreto, tutte le Società del Gruppo si sono dotate di un Codice Etico.

È stata inoltre adottata una *Policy Anticorruzione* al fine di diffondere all'interno del Gruppo, nonché a tutti coloro che, a qualunque titolo, contribuiscono al raggiungimento degli scopi e degli obiettivi aziendali delle stesse società, i principi e le regole da seguire per escludere condotte corruttive di qualsiasi tipo, dirette e indirette, attive e passive, anche nella forma dell'istigazione.

Il Gruppo adotta altresì il Modello di "*Whistleblowing*", regolato da una specifica policy aziendale che disciplina il processo di ricezione, analisi e trattamento delle segnalazioni di condotte illecite, inviate o trasmesse anche in forma anonima agli Organismi preposti delle comunicazioni di misure ritorsive.

I fatti oggetto delle segnalazioni *whistleblowing* comprendono non solo le fattispecie di reato ma anche tutte le situazioni in cui si riscontrino comportamenti impropri di un soggetto apicale e/o sottoposto, che

assuma o concorra all'adozione di una decisione in contrasto con l'assetto organizzativo societario.

Possono inoltre formare oggetto di segnalazione anche attività illecite non ancora compiute, ma che il *whistleblower* ritenga ragionevolmente possano verificarsi in presenza di elementi precisi e concordanti.

Le segnalazioni possono essere effettuate in qualsiasi forma e attraverso qualsiasi canale di segnalazione istituito dal Gruppo.

Nessuna ritorsione o discriminazione può derivare in capo a chi effettua una segnalazione, in quanto Acsm Agam garantisce l'anonimato del segnalante e si riserva di adottare le opportune azioni contro chiunque ponga in essere o minacci atti di ritorsione contro coloro che hanno presentato segnalazioni.

Sono previste sanzioni nei confronti del segnalante, nel caso di segnalazioni effettuate con dolo, colpa grave, con contenuto diffamatorio, o effettuate al solo scopo di danneggiare il Gruppo, il segnalato o altri soggetti interessati. Il Gruppo potrà inoltre intraprendere le opportune iniziative anche in sede giurisdizionale.

CODICE ETICO

Tutte le società del Gruppo Acsm Agam hanno adottato il Codice Etico quale documento che definisce l'insieme di valori di etica aziendale che la Società riconosce, accetta e condivide. Il Codice Etico nasce a seguito di una collegiale e condivisa partecipazione dei vertici della Società ed ha lo scopo di creare i presupposti per un atteggiamento sempre più rispettoso e socialmente responsabile, atto ad instaurare un patto di fiducia tra il Gruppo ed il contesto in cui lo stesso opera. Il documento è stato redatto richiamandosi ai principi di legalità, responsabilità, trasparenza, integrità, lealtà, correttezza, efficienza, spirito di servizio, valorizzazione e collaborazione professionale, nei quali il Gruppo Acsm Agam si riconosce e ai quali ispira l'orientamento etico a fondamento della propria attività imprenditoriale.

All'interno del documento viene inoltre fatto esplicito riferimento alla Dichiarazione Universale dei Diritti Umani dell'ONU, alle Convenzioni Fondamentali ILO e alle Linee Guida OCSE.

Tramite il Codice Etico, Acsm Agam si impegna ad operare nella consapevolezza che il Gruppo ha bandito qualsiasi pratica di corruzione, favori illegittimi, comportamenti collusivi, sollecitazioni di vantaggi, corresponsione di benefici materiali e immateriali, nonché altri vantaggi finalizzati ad influenzare o compensare rappresentanti di istituzioni, o loro parenti, e dipendenti del Gruppo. Con l'adozione del Codice Etico sono stati identificati quindi un nucleo essenziale di valori, peraltro già radicati nella cultura aziendale, e sono state definite politiche attuative conseguenti che li traducono in indirizzi nella gestione dei principali processi, tramite

un sistema di gestione e di controllo interno per la loro coerente applicazione.

Per avvicinare ulteriormente le nostre persone ai valori del Gruppo, sono state predisposte in tutte le sedi aziendali delle grafiche che richiamano i valori stessi ed il loro significato.

SISTEMI DI GESTIONE

Nel corso del 2021 sono stati svolti gli audit di mantenimento e rinnovo dei sistemi di certificazione in essere da parte dell'Ente di certificazione preposto. Le attività di verifica svolte dall'ente di certificazione sono state svolte privilegiando la modalità "a distanza" a causa dell'emergenza Covid-19.

Al 31 dicembre 2021, una Società del Gruppo è dotata di un sistema di gestione certificato della Qualità ISO 9001:2015, mentre cinque società sono dotate di un sistema di gestione integrato.

Relativamente ai sistemi di gestione della salute e sicurezza dei lavoratori, anche la società Lereti, a inizio 2021 ha effettuato gli audit per il passaggio alla nuova norma ISO 45001:2018, già effettuato per le altre società nel corso del 2020.

Il termovalORIZZATORE di Como, oltre ad essere dotato di un sistema di gestione integrato qualità ambiente e sicurezza, possiede anche la registrazione EMAS ad ulteriore garanzia della prestazione ambientale dell'impianto.

TABELLA 09 | CERTIFICAZIONI DELLE SOCIETÀ DEL GRUPPO ACSM AGAM

SOCIETÀ	CERTIFICAZIONI DELLE SOCIETÀ DEL GRUPPO ACSM AGAM		
	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	ISO 14001:2015
Acsm Agam S.p.A.	✓	✓	✓
AEVV Impianti S.r.l.	✓	✓	✓
Varese Risorse S.p.A.	✓		✓
Acsm Agam Ambiente S.r.l.	✓	✓	✓
Lereti S.p.A	✓	✓	
Serenissima Gas S.p.A.	✓		

GESTIONE DELLA PRIVACY

In tema di tutela della *privacy*, Acsm Agam garantisce la sicurezza del trattamento dei dati rispetto ai dipendenti e ai clienti, ponendo la stessa attenzione anche per i fornitori e i *business partner*, che siano essi persone fisiche e società terze.

Rispetto alla gestione della *privacy* si segnala che, a valle dell'entrata in vigore del Regolamento UE 2016/679, è stato adottato un Modello Organizzativo e un sistema di gestione e controllo dei dati, sostanziale e strettamente interconnesso alle attività dell'organizzazione, quale efficace strumento nell'attività di protezione dei dati personali, nella loro valorizzazione e nella tutela dell'intero del patrimonio informativo, che comprende anche un servizio di monitoraggio di sicurezza e di gestione degli incidenti. Tale Modello, sistema e servizi vengono costantemente monitorati e implementati dalle strutture aziendali competenti.

Tramite tale sistema, relativamente all'anno 2021, come per gli altri anni, il Gruppo non ha avuto notifiche di sanzioni, non ha registrato eventi di "data breach" da processare e ha gestito una serie non significativa di richieste di esercizio dei diritti da parte degli interessati, risoltesi nei tempi previsti dal Regolamento.



CONFORMITÀ A LEGGI E REGOLAMENTI

Acsm Agam e tutte le società controllate sono da sempre impegnate nell'adozione di elevati standard di conformità a leggi e regolamenti. In linea con quanto dichiarato nel Codice Etico, il Gruppo, nello svolgimento delle proprie attività, agisce nel rispetto della normativa vigente, ivi inclusa quella in materia ambientale e socio-economica, e adotta presidi normativi interni come, ad esempio, il Modello Organizzativo ex D.lgs. 231/01, politiche e procedure specifiche.

La struttura organizzativa interna è dotata di figure e organi dedicati al presidio degli aspetti di compliance, quali il Dirigente preposto ex L. 262/05, la funzione Internal Auditing e l'Organo di Vigilanza e Controllo ex D.lgs. 231/01. La funzione Legale deputata agli Affari Societari svolge costantemente attività di presidio rispetto a quanto previsto dalle normative *antitrust*, dai regolamenti di settore, dalle norme nazionali e comunitarie applicabili agli emittenti quotati e dalle Autorità di vigilanza alle quali il Gruppo è soggetto.

Con riferimento alla funzione Affari Legali e Compliance, essa ha la responsabilità, tra le altre, di gestire l'eventuale contenzioso amministrativo, penale e civile assicurando la difesa degli interessi del Gruppo.

La politica del Gruppo impone l'applicazione di programmi efficaci contro il riciclaggio di denaro sia per conformarsi alle leggi vigenti, sia per tutelare il Gruppo dall'essere utilizzato come strumento per svolgere questo tipo di pratiche illecite. I collaboratori

sono quindi tenuti a rispettare tale politica e non dovranno in alcun modo ed in nessuna circostanza essere implicati o coinvolti in operazioni che possano comportare la pratica di riciclaggio di denaro. Il Gruppo applica sempre le normative antiriciclaggio in qualsiasi giurisdizione in cui opera, e prima di stabilire relazioni o stipulare contratti con *partner* in affari deve assicurarsi sull'identificazione certa e reputazione della controparte.

Nel corso dell'anno 2021 il Gruppo non ha ricevuto sanzioni maggiori o corrispondenti al valore di € 10.000, considerata soglia minima di materialità nella rendicontazione degli episodi di non conformità a leggi e regolamenti in materia ambientale. Inoltre, le Società del Gruppo Acsm Agam nel corso dell'anno 2021 non sono state interessate da controversie aventi a oggetto episodi di non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica.

Il Gruppo, inoltre, non è stato coinvolto in incidenti che hanno interessato la comunità, compresi i procedimenti giudiziari.

TUTELA DELLA CONCORRENZA

Il Gruppo Acsm Agam crede nel valore della libera concorrenza e nei benefici che essa produce tanto per gli operatori di mercato quanto per i consumatori. L'attività di una *multiutility*, che opera in regime di esclusiva, ma anche sul libero mercato, richiede, infatti, il rispetto delle tutele imposte dalle norme antitrust,

le quali suggeriscono un continuo rafforzamento della cultura aziendale, dei comportamenti da seguire e delle procedure da adottare al fine di prevenire sempre più efficacemente condotte non conformi.

Acsm Agam ha sempre cercato di rafforzare la cultura aziendale su tali aspetti e prevenire il rischio di possibili comportamenti non conformi alla disciplina *antitrust*. Questo è stato fatto soprattutto attraverso l'istituzione e la gestione del Comitato Terze Parti attraverso il quale il Gruppo opera una valutazione di tutte le Terze Parti anche in termini di comportamento anticoncorrenziale. Inoltre, il Gruppo ha assegnato responsabilità specifiche sulle tematiche di Comportamento Anticoncorrenziale ai vari Amministratori Delegati e procuratori speciali specificatamente individuati.

Nel corso dell'ultimo trimestre 2021, Acsm Agam ha dato incarico ad una Società di consulenza specializzata in materia *antitrust* di effettuare un *risk assessment* per l'individuazione dei profili di rischio da presidiare. Ciò avverrà attraverso una serie di interviste al *Top Management* del Gruppo, cui seguirà nel corso del primo semestre 2022 la predisposizione del Codice di Condotta. A tale Codice, verranno affiancate le Linee Guida Antitrust, documento interno dal taglio pratico-operativo che delineerà i comportamenti cui attenersi nelle attività di *business* quotidiane.

Le Società del Gruppo Acsm Agam nel corso dell'anno 2021 non sono state interessate da controversie aventi a oggetto comportamenti anti-competitivi, *antitrust* e pratiche monopolistiche.

ANALISI E GESTIONE DEI RISCHI

Il Gruppo Acsm Agam reputa fondamentale elemento della cultura della propria organizzazione un adeguato ambiente di controllo, capace di contribuire al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia delle operazioni aziendali.

Il Gruppo ha implementato un Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi, che rappresenta un elemento qualificante ed essenziale della Corporate Governance. Per Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi ("SCIGR") si intende l'insieme delle regole, delle procedure e delle strutture organizzative volte a consentire una conduzione dell'impresa coerente con gli obiettivi aziendali definiti dagli organi di amministrazione. Il SCIGR riveste, dunque, un ruolo fondamentale nell'identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei rischi significativi, rendendoli compatibili con gli obiettivi strategici aziendali e contribuendo al perseguitamento del "successo sostenibile", che si sostanzia nella creazione di valore nel lungo termine a beneficio degli azionisti, tenendo conto degli interessi degli altri *stakeholder* rilevanti per il Gruppo.

Il SCIGR, in particolare, concorre ad assicurare la salvaguardia del valore delle attività aziendali e del patrimonio sociale, l'efficienza e l'efficacia dei processi aziendali, la qualità e affidabilità dell'informativa finanziaria e non finanziaria fornita agli organi sociali e al mercato, il rispetto di leggi e regolamenti nonché dello statuto sociale e del sistema regolamentare aziendale.

La cultura del controllo riveste una posizione di rilievo nella scala dei valori del Gruppo, coinvolgendo tutta l'organizzazione aziendale nello sviluppo e nell'applicazione di metodi per identificare, misurare, gestire e monitorare i rischi. Tale Sistema tiene conto delle raccomandazioni del nuovo Codice di *Corporate Governance* ed è definito coerentemente al modello *Internal Controls - Integrated Framework* emesso dal *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (c.d. COSO Report), che rappresenta il modello di riferimento, internazionalmente riconosciuto, per l'analisi e la valutazione integrata dell'efficacia del SCIGR.

Il Consiglio di Amministrazione è responsabile del SCIGR; ne fissa le linee di indirizzo e ne verifica periodicamente l'adeguatezza, l'efficacia e l'effettivo funzionamento, così che i principali rischi aziendali siano correttamente identificati e gestiti per tempo.

La responsabilità del buon funzionamento del SCIGR è riferita a tutti i destinatari delle Linee di indirizzo aggiornate a dicembre 2021 (Linee di indirizzo del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi di Gruppo), nell'ambito delle funzioni svolte.

Gli Organismi di controllo e di vigilanza, la funzione *Internal Auditing* e la società di revisione incaricate hanno libero accesso ai dati, alla documentazione e alle informazioni utili per lo svolgimento dell'attività di propria competenza.



Il modello organizzativo della Società prevede la figura del *Risk Officer*, con le responsabilità funzionali di rilevazione, gestione e mitigazione dei principali rischi aziendali, nella figura del *Chief Executive Officer*.

Nell'ambito delle sue responsabilità, il CEO provvede:

- all'identificazione dei principali rischi aziendali, che sono sottoposti periodicamente all'esame del Consiglio di Amministrazione;
- alla progettazione, realizzazione e gestione del sistema, verificandone costantemente l'adeguatezza complessiva, l'efficienza e l'efficacia;
- all'adattamento del SCIGR alle dinamiche delle condizioni operative e del panorama legislativo e regolamentare.

Nell'ambito dello svolgimento della propria attività il Gruppo Acsm Agam si trova esposto ad alcuni rischi finanziari, tra cui rischi operativi, di cambio, di credito, di tasso di interesse, di liquidità oltre ai rischi normativi e regolatori, di scenario energetico, di contesto economico e socio-ambientale, di variazioni climatiche e di *information technology*. Ulteriori informazioni riguardanti i principali rischi identificati dal Gruppo sono riportati all'interno della Relazione sulla Gestione, disponibile sul sito web aziendale. Il Gruppo, presenta nell'ambito della struttura organizzativa *Chief Risk Officer* la funzione di *Risk Manager*, che ha la finalità di supportare l'Amministratore Delegato nel:

- definire la strategia aziendale di *Energy Risk Management*, garantendone l'implementazione ed

il monitoraggio periodico, nonché la gestione dei casi critici con l'obiettivo, per quanto possibile, di limitare la volatilità dei risultati economici e finanziari del Gruppo al variare del prezzo delle *commodities*;

- garantire, attraverso il processo di *Enterprise Risk Management* (ERM), le attività finalizzate all'individuazione, alla valutazione e alla definizione di azioni correttive dei rischi aziendali e del relativo monitoraggio, concorrendo alla definizione del profilo di rischio del Gruppo e alla definizione della strategia aziendale.

Il Gruppo ha implementato e aggiornato una specifica procedura che definisce ruoli, responsabilità e metodologie per il processo ERM.

Il processo prevede la definizione di un modello dei rischi che tiene conto delle caratteristiche del Gruppo, della sua vocazione multi-business, del settore e del contesto di appartenenza.

Tale modello non è un riferimento statico, ma soggetto ad un processo periodico di aggiornamento in relazione all'evoluzione di elementi endogeni ed esogeni all'azienda attraverso un processo di *Risk Assessment* gestito e coordinato dal *Risk Management* che, attraverso il coinvolgimento di tutte le strutture aziendali, permette di determinare i rischi maggiormente rilevanti, i relativi presidi e piani di mitigazione. In questa fase risulta essenziale il coinvolgimento dei *Risk*

Owner, responsabili dell'identificazione, valutazione ed aggiornamento degli scenari di rischio (specifici eventi nei quali il rischio può concretizzarsi) connessi alle attività di propria competenza. Gli scenari di rischio sono valutati con riferimento non solo agli impatti economico-finanziari ma anche a quelli reputazionali.

La metodologia adottata è modulare e fa leva sull'affinamento delle esperienze e dei metodi di analisi utilizzati: da un lato mira ad evolvere l'*assessment* dei rischi, con riferimento al consolidamento delle azioni di mitigazione volto a rafforzare i presidi, dall'altro a sviluppare ed integrare nei processi aziendali le attività di gestione dei rischi.

Le principali tipologie di rischio fanno riferimento alla natura e alla diversificazione delle unità di *business*, al piano di crescita del Gruppo, agli obiettivi strategici, ai cambiamenti normativi e regolatori, allo scenario energetico, al contesto economico e socio-ambientale, alla continuità di business, alle variazioni climatiche e all'*information technology*, nonché alle aspettative degli *stakeholders*, caratterizzate da una sempre crescente sensibilità verso i temi legati alla sostenibilità ambientale e sociale (ESG).

Infatti, ESG rappresenta una categorizzazione trasversale degli scenari di rischio in base ai temi rilevanti per il Gruppo negli ambiti *Environmental*, *Social* e *Governance*, che permette di intercettare in modo più ampio il collegamento tra rischi e temi ESG.

INFOGRAFICA 09 | MODELLO DEI RISCHI DEL GRUPPO ACSM AGAM

ESTERNI			STRATEGICI	INTERNI		
EVENTI NATURALI	FINANZIARI	AMBIENTE COMPETITIVO-REGOLAMENTARE	INDIRIZZO	OPERATIVI	RISORSE UMANE	INFORMATION TECHNOLOGY
<ul style="list-style-type: none"> Variazioni Climatiche Fenomeni naturali 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Commodity</i> Tasso d'interesse Tasso di cambio Liquidità Controparte Costo dei capitali 	<ul style="list-style-type: none"> Cambiamenti normativi Competitività Contesto socio-ambientale Contesto macroeconomico Fiscale e tributario Contenziosi legali 	<ul style="list-style-type: none"> Iniziative strategiche e di piano industriale Investimenti/divestimenti <i>Stakeholder relations</i> <i>Framework</i> organizzativo e Governance 	<ul style="list-style-type: none"> Ambientale Interruzione di <i>business</i> Livello di servizio al cliente Oneri ambientali Credito <i>Procurement</i> <i>Compliance</i> 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Change Management</i> Competenze interne Salute e sicurezza 	<ul style="list-style-type: none"> Infrastruttura informatica Integrità e sicurezza

Durante ogni *assessment* vi sono flussi informativi regolari e formalizzati con la funzione *Corporate Social Responsibility* (CSR), oltre che con la funzione *Health, Safety and Environment* (HSE) del Gruppo e la funzione *Internal Audit* per il contributo di informazioni rilevanti per la stesura del Piano di *audit*, ad esempio.

In particolare, il confronto con *Corporate Social Responsibility* mira ad approfondire le tematiche di rischio legate ai temi e agli obiettivi di sostenibilità e permette di gestire in modo sinergico le attività di

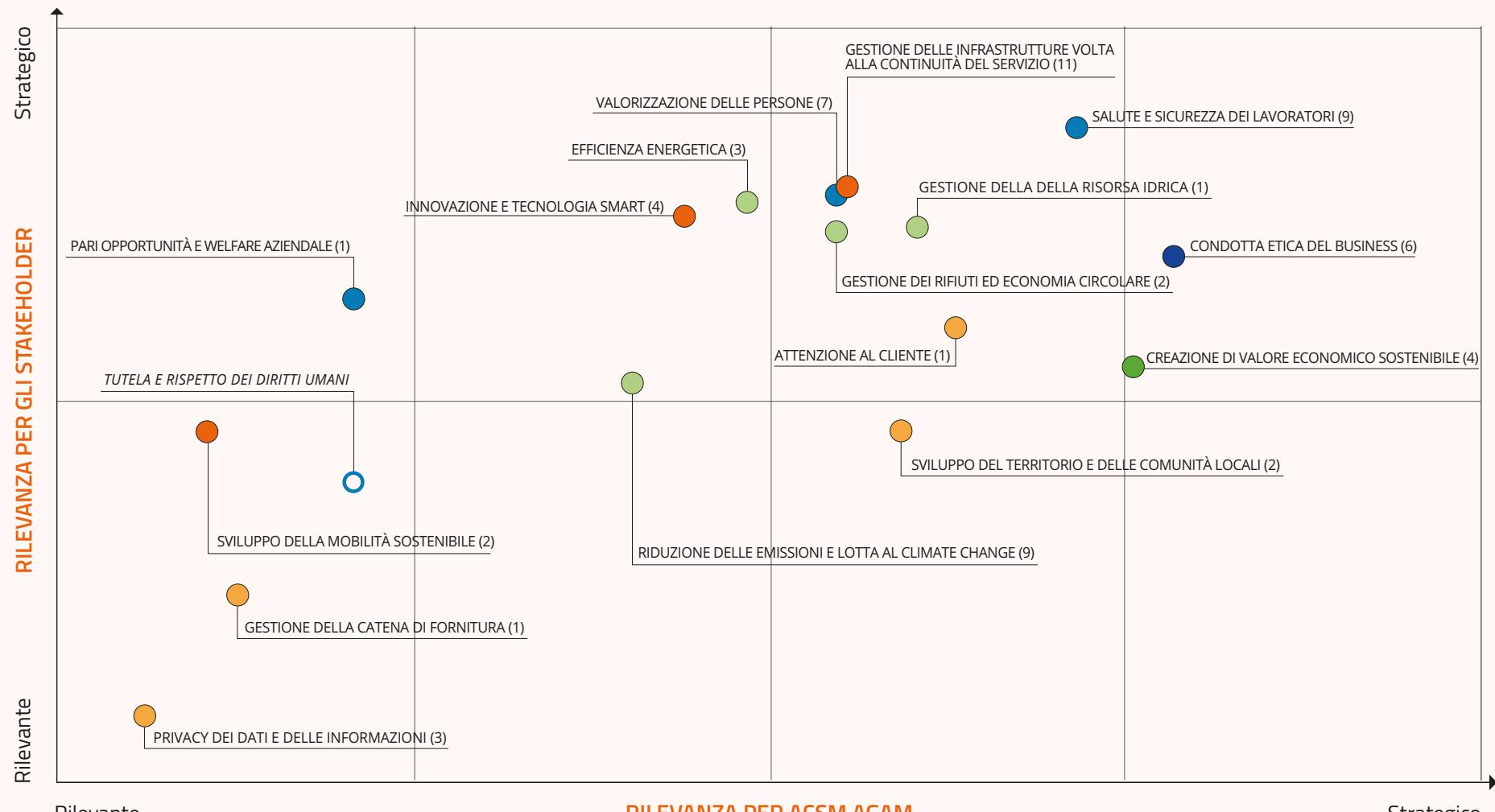
risk management e i risultati dell'attività di *stakeholder engagement*.

Quanto sopra descritto, ha permesso di evidenziare una sovrapposizione pressoché completa tra le tematiche materiali di Sostenibilità e gli scenari di rischio: circa il 94% delle tematiche materiali risulta collegata ad uno o più rischi individuati in ambito ERM. In riferimento alla tematica "Tutela e rispetto dei diritti umani", le analisi di rischio ERM 2021 non presentano riferimenti diretti, ma in considerazione del settore di *business* e del

contesto operativo e normativo in cui opera il Gruppo, non si evidenziano particolari rischi relativamente al rispetto dei diritti umani: il tema è declinato dal Gruppo nella gestione dei rapporti con i propri dipendenti e collaboratori e nella gestione dei rapporti con la catena di fornitura nel rispetto dei principi e valori richiamati dal Codice Etico di Gruppo.

Si riporta a seguire la Matrice di materialità con evidenza delle tematiche materiali a cui sono associati degli scenari di rischio analizzati nel 2021:

GRAFICO 03 | CORRELAZIONE TEMATICHE MATERIALI – SCENARI DI RISCHIO



Le principali associazioni tra tematiche materiali e scenari di rischio si rilevano nei seguenti ambiti:

- condotta etica del *business* e governo societario: i principali ambiti di rischio sono riferiti a i) tematiche di compliance, la cui inadempienza può provocare impatti reputazionali o sanzioni; ii) possibili comportamenti non eticamente corretti, con particolare riferimento ai temi della corruzione sia con soggetti pubblici che privati; iii) compliance alla normativa sui temi di sostenibilità, con particolare riferimento al D.Lgs. 254/2016 e alle normative di riferimento per le attività svolte dal Gruppo. Tra i principali presidi in essere per la gestione dei rischi di compliance e di corruzione si segnalano: i) l'adozione di un Codice Etico di Gruppo; ii) l'adozione, da parte di tutte le società del Gruppo, di un Modello Organizzativo per la prevenzione dei reati di cui al D.Lgs.231/01; iii) lo svolgimento da parte dei singoli Organismi di Vigilanza di attività di controllo e monitoraggio continuo, anche con il supporto della funzione di *Internal Auditing*; iv) l'adozione di una procedura e di un processo strutturato per la gestione delle segnalazioni, anche in forma anonima (cosiddetto "*Whistleblowing*"), e del relativo sistema sanzionatorio; v) l'adozione di una specifica procedura sul processo di *Corporate Social Responsibility*;
- creazione e distribuzione di valore economico agli *stakeholder*: i principali ambiti di rischio riguardano l'opportuno monitoraggio sul raggiungimento dei target di *business*, a beneficio degli *stakeholder* e dei territori di riferimento per il Gruppo, nonché

sull'efficacia della comunicazione relativa alle performance di sostenibilità. Il Gruppo si avvale di un sistema di monitoraggio relativo al raggiungimento degli obiettivi di Piano Industriale, promuovendo così un tempestivo coordinamento ed integrazione tra i processi e le strutture coinvolte;

- innovazione e gestione efficiente delle infrastrutture e dei servizi: i principali ambiti di rischio sono riferiti alla continuità di *business* degli asset e delle sedi aziendali, nonché all'opportuno monitoraggio sul raggiungimento dei target di *business* in ambito innovazione e digitalizzazione. A presidio di tali rischi, il Gruppo ha adottato piani di manutenzione ed ammodernamento come garanzia della continuità dei servizi offerti ai clienti e ha intrapreso diversi progetti di innovazione tecnologica volti a promuovere efficacia ed efficienza nel lungo periodo;
- impatto ambientale e gestione delle risorse: i principali ambiti di rischio riguardano l'eventualità del mancato raggiungimento degli obiettivi di efficienza energetica, la compliance rispetto alle emissioni in atmosfera, la gestione della risorsa idrica e la gestione dei rifiuti, in ottica di sviluppo dell'economia circolare. Tra i principali presidi in essere per la gestione dei rischi ambientali si segnala la presenza di strutture HSE dedicate alle società del Gruppo, oltre che alla Corporate, l'adozione da parte di tutte le società del Gruppo di un Modello Organizzativo per la prevenzione dei reati di cui al D.lgs.231/01, nonché il conseguimento delle certificazioni ISO 14001 da parte delle principali

società del Gruppo e della registrazione EMAS per il termovalorizzatore di Como;

- valorizzazione delle persone, sicurezza e pari opportunità: i principali ambiti di rischio sono riferiti a i) perdita di competenze "chiave" e investimenti nello sviluppo del capitale umano; ii) rischi in ambito salute e sicurezza per il personale dipendente; iii) eventuali contenziosi in ambito giuslavoristico; iv) gestione della trasformazione culturale del Gruppo. Tra i principali presidi in essere per la gestione di tali rischi si segnala i) la presenza di specifici progetti dedicati allo sviluppo delle competenze manageriali e alla crescita delle risorse; ii) l'adozione di un sistema di gestione per la salute e sicurezza certificato da parte delle principali società del Gruppo; iii) la presenza di funzioni legali e di amministrazione del personale dedicate; iv) digitalizzazione dei processi e nuove modalità di diffusione della cultura aziendale del Gruppo
- rapporti con gli *stakeholder* e *business partner*: i principali ambiti di rischio riguardano gli investimenti sul territorio di riferimento, le politiche di soddisfazione del cliente, la gestione responsabile della catena di fornitura e la compliance rispetto alla gestione e protezione di dati sensibili ed informazioni rilevanti. In merito a tali aspetti, il Gruppo prevede obiettivi di sviluppo territoriale, definiti anche in accordo con i principali *stakeholder* esterni, iniziative nell'ambito digital volte ad aumentare la soddisfazione dei propri clienti e un presidio continuo di monitoraggio e aggiornamento degli aspetti connessi alle direttive GDPR.

QUALITÀ E SICUREZZA DEI SERVIZI

Tramite specifiche attività per la gestione efficiente delle infrastrutture e per garantire la qualità dei servizi offerti, e con il supporto dell'innovazione tecnologica, Acsm Agam si impegna nel continuo miglioramento

delle proprie *performance* in tutti i territori in cui opera, e in tutti i *business* in cui sono attive le diverse BU: dalle consolidate distribuzione e vendita di elettricità e gas, servizi idrici, gestione dei rifiuti e igiene urbana,

produzione energetica e illuminazione pubblica, fino alle più innovative attività di mobilità elettrica, micro-cogenerazione e teleriscaldamento.

INFOGRAFICA 10 | PRINCIPALI SERVIZI OFFERTI DALLE BU DEL GRUPPO ACSM AGAM



GESTIONE EFFICIENTE DELLE INFRASTRUTTURE

Acsm Agam si impegna da sempre a garantire elevati standard di sicurezza nella gestione delle proprie infrastrutture, anche attraverso la manutenzione delle stesse ed ha approvato il Piano industriale 2022-2026, basato sulle linee guida dei precedenti piani, concentrandosi sullo sviluppo sostenibile sui territori di riferimento confermando la propria mission: crescere rispettando i principi di sostenibilità ambientale, economica e sociale, garantendo e valorizzando il profondo legame con i territori in cui opera, ponendosi come obiettivo quello di introdurre ed implementare tecnologie *smart*, innovative e a ridotto impatto ambientale, sostenendo investimenti carbon-free, finalizzati al raggiungimento degli obiettivi green prefissati.

Il piano degli investimenti nel periodo prevede investimenti pari a 457 milioni di euro che garantiscono valore e continuità nel lungo termine.

Il Gruppo Acsm Agam per svolgere la sua attività si avvale di numerosi impianti di proprietà di cogenerazione, teleriscaldamento, fotovoltaici, idroelettrici e impianti di trattamento e stoccaggio dei rifiuti (termovalorizzatore e stazioni di trasferimento) e di potabilizzazione.

Questi impianti sono gestiti principalmente dalle BU Ambiente, BU Energia e Tecnologie Smart e BU Reti, e contano più di 30 MW elettrici installati e circa 250 MW termici installati.

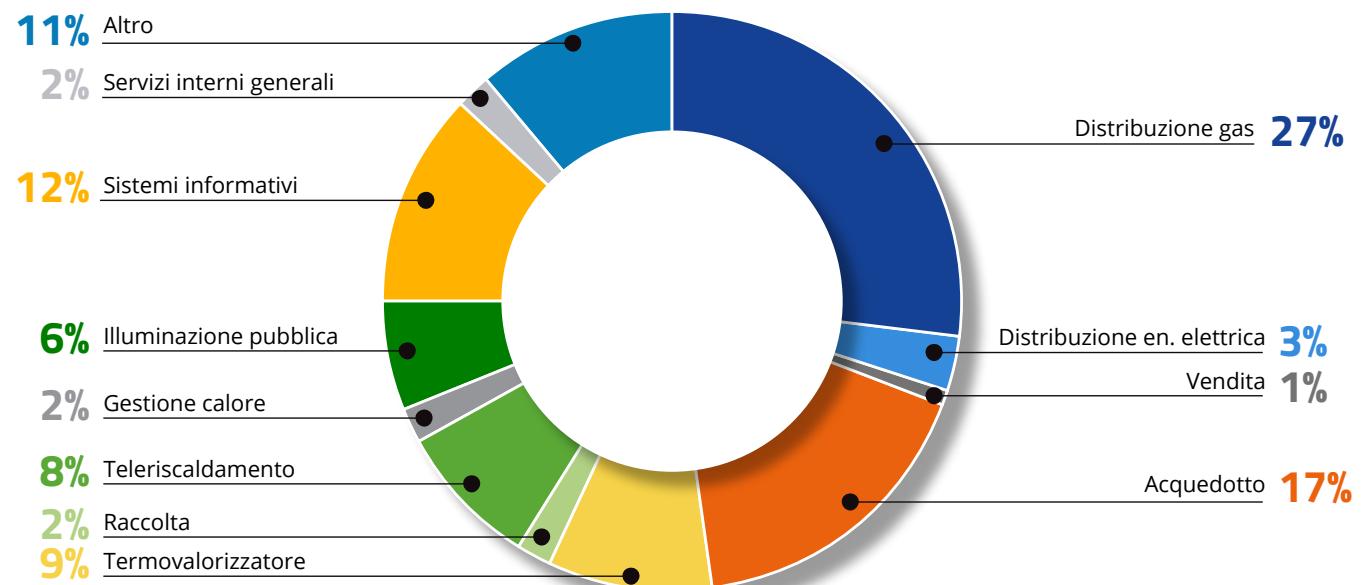
TABELLA 10 | NUMERO DEI PRINCIPALI IMPIANTI E CAPACITÀ INSTALLATE ALL'INTERNO DELLE BU DEL GRUPPO ACSM AGAM, SUDDIVISI PER TIPOLOGIA DI IMPIANTO – GRI G4 EU1

BU RETI	CAPACITÀ DI POTABILIZZAZIONE (Mm ³ /anno)	CAPACITÀ DI PRELIEVO (Mm ³ /anno)
Impianti di potabilizzazione acqua	20,6	-
Impianti di prelievo acqua	-	42,9
Totale	20,6	42,9
BU ENERGIA E TECNOLOGIE SMART	POTENZA ELETTRICA (MWp)	POTENZA TERMICA (MWp)
Centrale Termica	-	47,60
Cogenerazione	20,31	157,71
Fotovoltaico	1	-
Idroelettrico	0,98	-
Microcogenerazione	2,43	2,59
Solare Termico	-	0,69
Totale	24,09	208,59
SEDI AZIENDALI	POTENZA ELETTRICA (MWp)	POTENZA TERMICA (MWp)
Fotovoltaico	0,05	-
TOTALE	0,05	-
BU AMBIENTE	POTENZA ELETTRICA (MWp)	POTENZA TERMICA (MWp)
Termovalorizzazione	6,00	41,66
Totale	6,00	41,66

Continua la crescita degli investimenti sul territorio, realizzando nel 2021 investimenti complessivi (al lordo delle dismissioni) pari a 79,9 milioni di euro in sensibile incremento rispetto ai 73,2 milioni del 2020. Nel dettaglio gli investimenti riguardano:

- BU Reti: investimenti complessivi pari a un valore di 38,4 milioni di euro (in crescita rispetto ai 33,3 milioni del 2020), di cui 21,9 milioni per le reti gas, 13,9 milioni per le attività di potenziamento delle reti idriche e 2,6 milioni per interventi sulle reti distribuzione elettrica;
- BU Energia e Tecnologie Smart: 21,4 milioni di euro, di cui 6,7 milioni voltati alle attività di teleriscaldamento, 1,3 milioni per le attività di gestione del calore, 4,4 milioni di euro riferiti a illuminazione pubblica, 6,4 milioni per mobilità elettrica, *Smart City* ed efficienza energetica, 1,9 per Metanauto e parcheggi e infine 0,7 milioni di euro riferiti all'idroelettrico e fotovoltaico;
- BU Ambiente: complessivi 8,5 milioni di euro, di cui 7,2 per interventi riferiti alla termovalorizzazione e per 1,3 per la raccolta;
- BU Vendita: investimenti per 1,0 milioni di euro per accounting ex IFRS 15 relativi all'acquisizione di nuovi clienti (2,3 milioni di Euro nel 2020);
- Corporate: realizzati investimenti per 10,7 milioni di Euro, principalmente per lo sviluppo sistemi informativi per 9,2 milioni di Euro (in particolare, si segnala lo sviluppo del progetto per il nuovo ERP SAP S/4HANA, con go live il 1° gennaio 2021).

GRAFICO 04 | SUDDIVISIONE PERCENTUALE DEGLI INVESTIMENTI IN INFRASTRUTTURE DEL GRUPPO



QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI

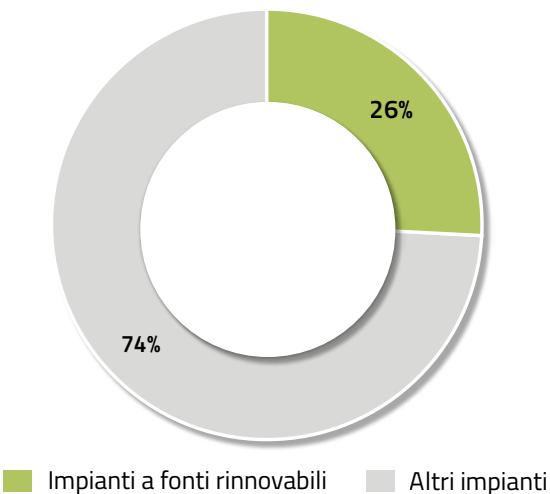
Come già anticipato, gli obiettivi del Gruppo sono state delineate nell'ambito di definizione del nuovo Piano Industriale numerose iniziative sul territorio da parte di tutto il gruppo, volte sia alla realizzazione di nuovi interventi e soluzioni impiantistiche, sia al rinnovamento infrastrutturale con l'efficientamento di reti e impianti, e con una forte attenzione alla digitalizzazione dei propri servizi.

Il Gruppo Acsm Agam, inoltre, gestisce la produzione di energia elettrica e di energia termica da parte di impianti idroelettrici, fotovoltaici, di cogenerazione, micro-cogenerazione e di trattamento dei rifiuti.

In totale nel 2021 gli impianti del Gruppo hanno prodotto circa 80 GWh di energia elettrica e 317 GWh di energia termica. In particolare, più del 26% del totale di energia elettrica prodotta dagli impianti del Gruppo proviene da impianti a fonte rinnovabile (idroelettrici, fotovoltaici, e il 51% dell'energia elettrica prodotta dal termovalorizzatore¹⁰), mentre circa il 74% è prodotta da impianti di cogenerazione, micro-generazione e dal 49% dell'energia elettrica prodotta dal termovalorizzatore.

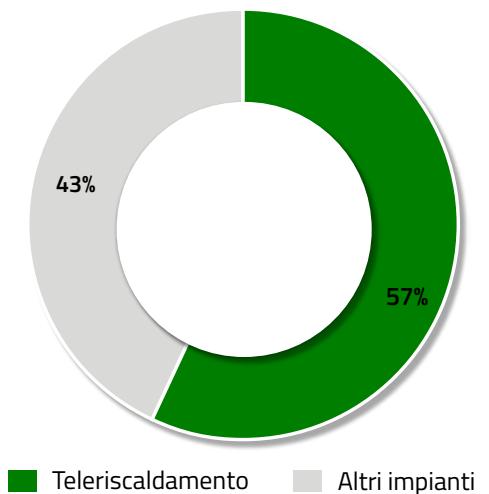
D'altro canto, circa il 57% dell'energia termica prodotta proviene da impianti termici a servizio del teleriscaldamento, dimostrando così la rilevanza di tale tipologia di impianto per la strategia di Acsm Agam.

GRAFICO 05 | ENERGIA ELETTRICA NETTA PRODOTTA DALLE BU DEL GRUPPO ACSM AGAM SUDDIVISA TRA IMPIANTI A FONTI RINNOVABILI E ALTRI IMPIANTI (%)



In generale, nel corso del 2021, si assiste ad un aumento della produzione di energia elettrica e termica, in conseguenza dell'aumento della domanda di energia registrata nel corso dell'ultimo trimestre del 2021.

GRAFICO 06 | ENERGIA TERMICA NETTA PRODOTTA DALLE BU DEL GRUPPO ACSM AGAM SUDDIVISA TRA IMPIANTI DEDICATI AL TELERISCALDAMENTO E ALTRI IMPIANTI (%)



¹⁰ Per i rifiuti non pericolosi si è assunta una frazione rinnovabile pari al 51% (rif. Decreto Ministero per lo Sviluppo Economico del 18 dicembre 2008). Di conseguenza la frazione non rinnovabile è stata assunta pari al 49%.

TABELLA 11 | ENERGIA ELETTRICA NETTA PRODOTTA DALLE SOCIETÀ DEL GRUPPO ACSM AGAM PER TIPOLOGIA DI IMPIANTO (GWh) - GRI G4 EU2

SOCIETÀ	TIPOLOGIA DI IMPIANTO	2020	2021
Varese Risorse	Impianti di cogenerazione	28,97	41,65
	Impianti idroelettrici	1,56	5,47 ¹¹
	Impianti fotovoltaici	0,87	0,88
	Microcogenerazione	1,51	3,72
AEVV	Impianti idroelettrici ¹²	18,87	-
	Impianti fotovoltaici	0,04	-
Acsm Agam S.p.A.	Impianti di valorizzazione dei rifiuti (compreso biogas), caldaie a gas naturale (Acsm Agam Ambiente)	26,60	29,01
Totale (GWh)		78,43	80,74



TABELLA 12 | ENERGIA TERMICA NETTA PRODOTTA DALLE SOCIETÀ DEL GRUPPO ACSM AGAM PER TIPOLOGIA DI IMPIANTO (GWh) – GRI G4 EU2

SOCIETÀ	TIPOLOGIA DI IMPIANTO	2020	2021
Comocalor	Teleriscaldamento	36,28	37,31
	Calore ad Industriali	3,36	3,81
Varese Risorse	Impianti di cogenerazione	72,19	90,06
	Solare termico	0,46	0,46
	Teleriscaldamento	143,11	144,11
AEVV	Microcogenerazione	2,84	6,27
Acsm Agam Ambiente	Impianti di valorizzazione dei rifiuti (compreso biogas), caldaie a gas naturale	27,45	36,27
Totale (GWh)		285,69	318,29

La considerevole variazione della produzione di energia termica e di energia elettrica tra il 2020 ed il 2021 è dovuta ad un aumento della domanda di energia nel mercato.

Per raggiungere tutti i suoi clienti e al fine di garantire alti standard di qualità del servizio, Acsm Agam si avvale di una estesa rete di distribuzione di gas, elettricità e acqua.

La rete per la distribuzione di gas ha una estensione di più di 2.500 km e 703 cabine tra primarie e secondarie. Nel 2021 ha trasportato un totale di circa 623 Mm³ di gas naturale.

¹¹ Per quanto riguarda la produzione di energia elettrica da impianti idroelettrici di AEVV, si registra un'ingente variazione (250%) tra il 2020 ed il 2021, dovuta al fatto che la competenza per il 2020 sulle centrali idroelettriche di Cremlia e Rescia è stata di 3 mesi (dal 01/10/2020 al 31/12/2020), mentre per il 2021 annuale.

¹² Conferimento da Acsm Agam S.p.A. in AEVV Impianti dal 01/10/2020. A seguito del contratto di affitto delle centrali idroelettriche di Gravedona e San Pietro Sovera sottoscritto da Acsm Agam e da A2A, dal 01/04/2020 A2A S.p.A per queste due centrali risulta essere produttore.

TABELLA 13 | GAS NATURALE DISTRIBUITO DALLE SOCIETÀ DEL GRUPPO – GRI G4 EU4

SOCIETÀ	LERETI		SERENISSIMA		REVV		GRUPPO	
ANNO	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Gas naturale distribuito (Mm ³)	505	529	67	74	19	20	591	623
Gas naturale trasportato (Mm ³)	-	-	-	-	-	-	-	-
Totale	505	529	67	74	19	20	591	623

TABELLA 14 | ESTENSIONE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE GAS DELLE SOCIETÀ DEL GRUPPO - GRI G4 EU4

SOCIETÀ	LERETI		SERENISSIMA		REVV		GRUPPO	
ANNO	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Lunghezza reti (km)	2.530	2.536	687	689	60	61	3.277	3.286

TABELLA 15 | NUMERO DI IMPIANTI DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE GAS ED ENERGIA ELETTRICA DEL GRUPPO – GRI G4 EU4

CONSOLIDATO	2020	2021
Distribuzione elettricità:		
- Cabine primarie	-	-
- Cabine secondarie	234	238
Distribuzione gas:		
- Cabine primarie (REMI)	703	703
- Cabine secondarie	51	52
Totale	937	941



TABELLA 16 | ESTENSIONE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE ENERGIA ELETTRICA – GRI G4 EU4

REVV	2020	2021
Km reti elettriche MT	144	146
- di cui cavo aereo MT	7	7
- di cui cavo interrato MT	112	115
- di cui conduttori nudi MT	25	25
Km reti elettriche BT	426	428
- di cui cavo aereo BT	126	124
- di cui cavo interrato BT	301	304
- di cui conduttori nudi BT	-	-
Totale	570	575

Per quanto riguarda invece l'estensione del servizio di distribuzione dell'energia elettrica, il Gruppo può contare su più di 500 km di rete a bassa e media tensione e 238 cabine secondarie. Nell'ambito di miglioramento della distribuzione elettrica e termica, il Gruppo ha intenzione di intraprendere misure volte alla riduzione delle perdite.

Nel 2021 solo il 3% dell'energia elettrica distribuita è stata dispersa, mentre per quanto riguarda l'energia termica, le perdite si sono attestate intorno al 16%.

Per garantire la continuità nella distribuzione di energia elettrica, anche in caso di eventi esogeni di portata rilevante (in particolare eventi naturali), il Gruppo ha intrapreso una politica di investimenti per il potenziamento e il miglioramento della gestione della rete elettrica.

In particolare, sono stati realizzati interventi di potenziamento del telecontrollo e interventi di contro-alimentazioni delle cabine di trasformazione Media Tensione/Bassa Tensione, nonché attività di interramento delle linee aeree posizionate soprattutto in ambito montano.

Ciò ha consentito nel 2021 di ridurre, rispetto all'anno precedente, sia il numero medio che la durata media delle interruzioni senza preavviso lunghe per ciascun utente servito in Bassa Tensione.

TABELLA 17 | ENERGIA ELETTRICA IMMESSA IN RETE E PERDITE DELLE SOCIETÀ DEL GRUPPO - GRI G4 EU 4

REVV	2020	2021
Energia elettrica distribuita (GWh)	153	156
Perdite di rete elettrica (GWh)	4	4



TABELLA 18 | QUALITÀ TECNICA ENERGIA ELETTRICA - G4 EU 28 E G4 EU 29

REVV	AMBITO MEDIA CONCENTRAZIONE		AMBITO BASSA CONCENTRAZIONE	
	2020	2021	2020	2021
Minuti medi annui di interruzione per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe (minuti)	9,70	3,97	43,80	17,67
Numero medio annuo di interruzioni per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe (n)	0,29	0,26	2,70	0,56

TABELLA 19 | ENERGIA TERMICA IMMESSA IN RETE E PERDITE DELLE SOCIETÀ DEL GRUPPO - GRI G4 EU12

GRUPPO	2020	2021
Energia termica distribuita (GWhe)	195	220
Perdite di energia termica (GWht)	32	34

Nel 2021 il servizio di distribuzione dell'acqua del Gruppo ha erogato più di 28 milioni di m³ di acqua. Nell'ambito dei programmi di miglioramento del servizio idrico, Acsm Agam cercherà di limitare il consumo della risorsa idrica come definito nel Piano di Sostenibilità 2022-2026.

TABELLA 20 | IMPIANTI DEL SERVIZIO IDRICO DELLE SOCIETÀ DEL GRUPPO - GRI G4 EU4

LERETI	2020	2021
Pozzi (n°)	97	96
Sorgenti (n°)	189	169
Impianti di potabilizzazione (n°)	20	20
Lunghezza rete totale (km)	1695	1703



TABELLA 21 | CAPACITÀ E PERDITE DEL SERVIZIO IDRICO DELLE SOCIETÀ DEL GRUPPO - GRI G4 EU4¹³

LERETI	2019	2020
Acqua erogata all'utenza e contabilizzata (m³)	28.679.430	28.109.003
Acqua prelevata (m³)	43.450.651	41.704.889
Perdite di rete e acqua non contabilizzata (m³)	14.771.221	13.595.896

¹³ I valori degli indicatori "acqua erogata all'utenza e contabilizzata", "acqua prelevata" e "perdite di rete e acqua non contabilizzata" riportati nella prima colonna si riferiscono al 2019, mentre quelli della seconda colonna si riferiscono al 2020. Non è possibile, infatti, determinare l'indicatore "acqua erogata all'utenza e contabilizzata" prima del secondo trimestre dell'anno successivo a quello di riferimento (periodo in cui vengono fatturati i consumi dell'ultima parte dell'anno di riferimento). Pertanto, i dati presentati nel presente Bilancio di Sostenibilità vanno a sostituire, previa correzione, i dati presentati nel Bilancio di Sostenibilità 2020 del Gruppo Acsm Agam.

INIZIATIVE DI EFFICIENTAMENTO DELLE RETI IDRICHÉ

Numerose sono state le iniziative di efficientamento delle reti idriche, che il gruppo Acsm Agam ha realizzato nel corso del 2021 per migliorare il proprio servizio.

Tra queste, a partire dal 2021, è stato implementato un nuovo sistema di localizzazione delle perdite, attraverso l'installazione di reti di sensori in grado di localizzare preventivamente le perdite idriche con una maggiore efficacia. Sono stati inoltre previsti interventi mirati sulle infrastrutture, per distribuire in modo sempre più efficiente e rispettoso del territorio l'acqua potabile alle comunità servite, quali la riduzione delle pressioni, la sostituzione delle reti obsolete con reti di nuovi calibri e diametri, ed il rimpiazzo di impianti di pompaggio con l'integrazione di sistemi inverter, andando così a ridurre le perdite, ma garantendo al contempo il fabbisogno.

Dalle valutazioni effettuate a valle del primo periodo di applicazione, con l'avvenuta attuazione di questi progetti inseriti nel Piano Industriale, si è riscontrata una riduzione delle perdite di acqua nelle reti di distribuzione. Infatti, queste opere di sostituzione delle reti, nonché la gestione degli impianti, comprese le installazioni dei nuovi *asset*, hanno permesso di monitorare con maggiore dettaglio la differenza tra i volumi prelevati e quelli fatturati, dimostrando tale diminuzione.



INIZIATIVE DI EFFICIENTAMENTO DEGLI IMPIANTI

Nel corso del 2021 Acsm Agam ha realizzato molteplici interventi finalizzati all'efficientamento delle proprie sedi e alla conseguente riduzione dei consumi energetici.

Dal 2019, infatti, il Gruppo ha già realizzato diverse iniziative di riqualificazione a livello energetico, tra cui il *relamping* e l'installazione di cappotti termici presso alcune sedi operative, o l'affitto di edifici con classe di efficienza energetica superiore alla media.

Nel corso del 2021, il Gruppo ha realizzato importanti riqualificazioni presso i propri impianti di cogenerazione e della rete di teleriscaldamento: in particolare, è stata effettuata una riconversione della sezione impiantistica di recupero termico dell'energia proveniente dal termovalorizzatore, al fine di ripristinarne la potenza termica di recupero. Sono stati inoltre sostituiti circa 2 km di rete, permettendo così una notevole riduzione delle perdite termiche.

Inoltre, all'interno della sezione cogenerativa della centrale di Monza Centro, il Gruppo ha effettuato una sostituzione di un gruppo cogenerativo a maggiore efficienza e riqualificato l'intera sezione. La rete di Monza è stata estesa per oltre 1,1 km, realizzando 13 nuovi allacciamenti alla rete, tra cui un importante centro ospedaliero.

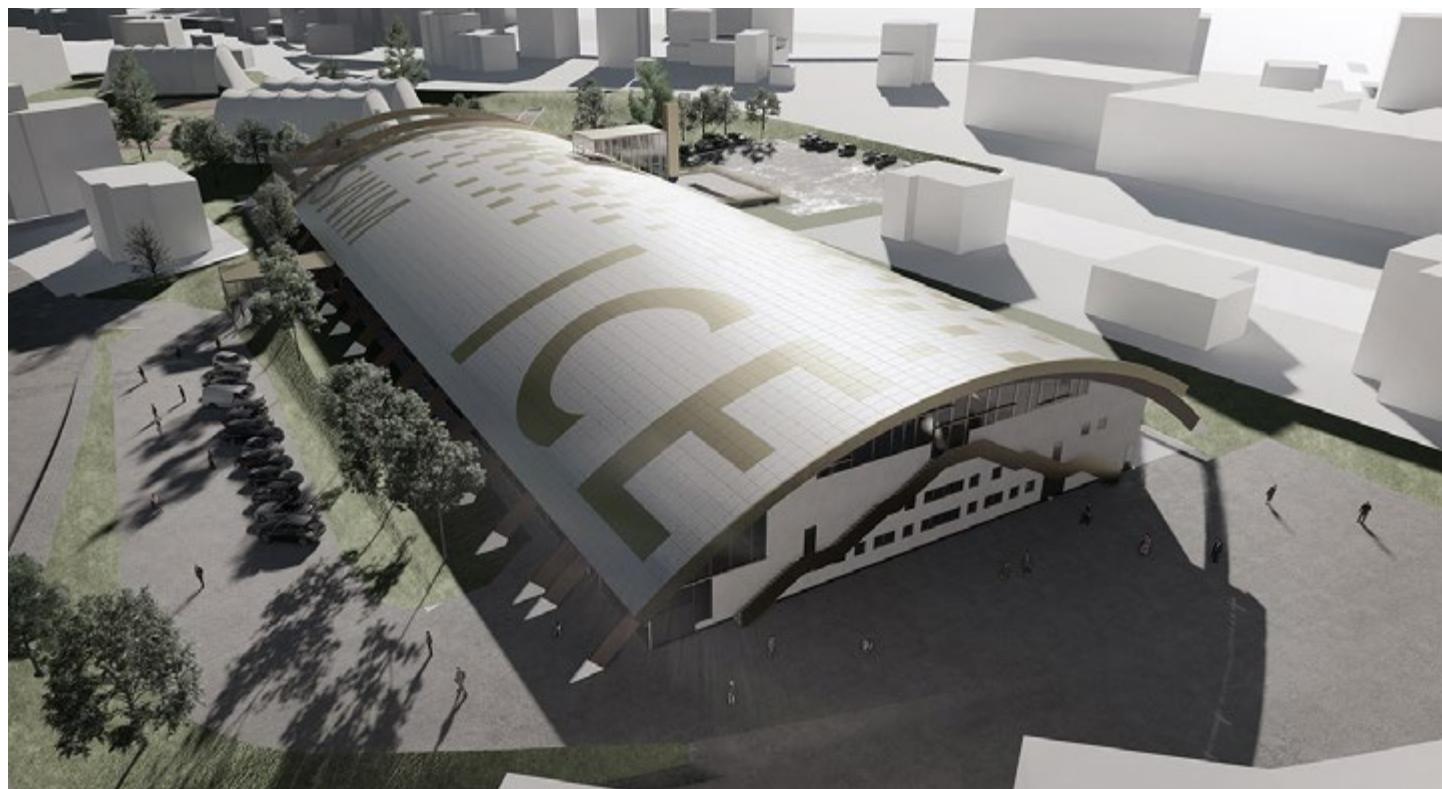
Il Gruppo ha inoltre installato un cappotto termico nella sede di Monza di via Canova e ristrutturato il relativo auditorium.

Nell'ambito del comparto Igiene Urbana, invece, dove il maggior dispendio energetico è collegato ai consumi dei mezzi operanti nei servizi di raccolta offerti agli *stakeholder*, il Gruppo si serve di mezzi di ultima generazione con alto livello di efficienza.

Nel corso del 2021, anche la riduzione delle perdite idriche, come previsto dal Piano Industriale, ha portato il Gruppo a raggiungere valori di fascia di merito sempre più ottimali e facendo conseguentemente registrare importanti riduzioni di consumi elettrici.

Il progetto di riqualificazione funzionale e statica del Palaghiaccio Varese porterà infine l'intera struttura a qualificarsi secondo il criterio NZEB (edificio ad energia quasi zero) entro giugno 2022.

Il completo isolamento dell'involucro del palagiaccio, l'introduzione del fotovoltaico, e l'utilizzo di pompe di calore di ultima generazione rappresentano la sintesi delle tecnologie di cui il Gruppo si servirà per la riqualificazione di questo edificio.



RIQUALIFICAZIONE DEL PALAGHIACCIO VARESE

L'INNOVAZIONE PER ACSM AGAM

Per il Gruppo Acsm Agam l'innovazione sostenibile è uno dei principali pilastri del nuovo Piano Industriale del Gruppo, che si è posto come obiettivi strategici con lo sviluppo dei territori di riferimento, allo scopo di introdurre e implementare tecnologie "green" ed innovative e l'avvio di partnership e collaborazioni con centri di ricerca ed università a base dello sviluppo dei progetti innovativi.

Le necessità riscontrate soprattutto nel settore *Smart City* coincidono con la ricerca attiva di applicazioni a valore tecnologico-innovativo coadiuvata da soluzioni e servizi integrati per il risparmio economico ed energetico. Tra queste:

- le applicazioni di gestione ottimizzata delle manutenzioni;
- le soluzioni di *welfare* aziendale (es. sanificazione aria);
- gli impianti, apparati tecnici, dispositivi digitali *healthcare*, predisposti per il telecontrollo e monitoraggio remoto.

Varese Risorse, in coordinamento con AEVV Impianti, ha proposto interventi di riqualificazione di impianti di Illuminazione Pubblica selezionando prodotti efficienti e conformi ai dettami della normativa vigente ed implementando, ove possibili, tecnologie smart al fine di monitorare ed ottimizzare i consumi, nonché la pianificazione degli interventi di manutenzione.

INFOGRAFICA 11 | SVILUPPO INFRASTRUTTURALE PER L'ABILITAZIONE DI SERVIZI SMART



I VALORI





VALORE ECONOMICO



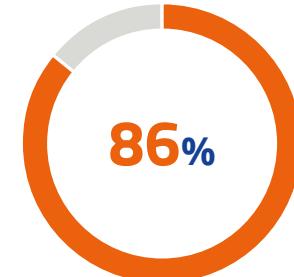
VALORE AGGIUNTO
GLOBALE PRODOTTO



EBITDA DEL
GRUPPO



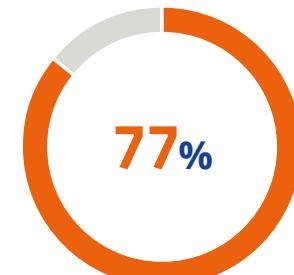
VALORE DEGLI ORDINI
PER BENI E SERVIZI



VALORE ECONOMICO
REDISTRIBUITO



INVESTIMENTI PREVISTI
DAL PIANO 2022-2026



FORNITORI SUL
TERRITORIO LOMBARDO

CREAZIONE DI VALORE ECONOMICO SOSTENIBILE¹⁴

L'attuale presenza del Gruppo su gran parte del nord Italia, i rapporti con i principali *business partner* del settore e la capacità di offrire servizi integrati, consentono ad Acsm Agam di mantenere significative aspettative di crescita.

Sin dalla nascita del processo di aggregazione, il Gruppo ha intrapreso la propria strategia di crescita esterna, portando ad avere per il 2021 ricavi pari a 473 milioni di euro. In particolare, si segnala che i ricavi delle vendite consolidate nel 2021 risultano in netto incremento (+22%) rispetto al 2020, principalmente grazie alle maggiori vendite di gas, energia elettrica e teleriscaldamento, nonché all'avvio delle attività di efficientamento energetico (ecobonus e superbonus 110%).

Per maggiori dettagli relativamente ai dati economici è possibile visionare la Relazione Finanziaria Annuale 2021.

Tale percorso di crescita ha permesso ad Acsm Agam di generare diversi benefici economici, da quelli diretti ovvero il valore economico generato e distribuito agli *stakeholder*, a quelli indiretti per varie associazioni o enti terzi a cui il Gruppo contribuisce tramite donazioni e liberalità.

TABELLA 22 | DATI ECONOMICO-FINANZIARI IN SINTESI DEL GRUPPO ACSM AGAM (€ MILIONI)

	2020	2021
Ricavi	388	473
EBITDA	76	90
Risultato netto	18	45
Capitale investito netto	638	708
Patrimonio netto	490	518
Posizione finanziaria netta	148	190

Tali benefici sono direttamente ripartiti tra le principali categorie di *stakeholder* con i quali il Gruppo intrattiene e persegue relazioni orientate al medio-lungo periodo: fornitori, risorse umane, finanziatori, azionisti, Pubblica Amministrazione e comunità. Nel corso del 2021, il Valore Economico generato da Acsm Agam e distribuito agli *stakeholder* è stato pari a circa € 411,83 milioni¹⁵, così ripartito:

- remunerazione delle risorse umane pari a circa € 55,45 milioni, rappresentata in larga parte dai salari e dagli stipendi del personale del Gruppo;

- remunerazione del capitale di rischio pari a circa € 16,87 milioni, attribuibili principalmente alla distribuzione degli utili;
- remunerazione del capitale di credito, pari a circa € 0,87 milioni;
- remunerazione della Pubblica Amministrazione, sotto forma di imposte, pari a circa € 17,58 milioni;
- remunerazione dell'azienda pari a circa € 315,43 milioni;
- donazioni liberali, sponsorizzazioni e contributi in favore della comunità, pari a circa € 5,62 milioni.

¹⁴ I dati economici e finanziari al 31 dicembre 2021 ed il prospetto distribuzione del valore aggiunto non tengono in considerazione le riclassifiche effettuate, ai sensi del principio contabile IFRS 5, delle poste di bilancio connesse alle operazioni relative agli *asset* che saranno ceduti e che, ai fini del bilancio consolidato, sono state classificate, tra le "attività destinate alla dismissione".

¹⁵ Per determinare la formazione del Valore economico generato e distribuito Acsm Agam utilizza la metodologia definita dal gruppo di studio per il bilancio sociale (GBS).

TABELLA 23 | PROSPETTO DI DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO (€ MILIONI)

	2020	2021
Remunerazione del personale	54,52	55,45
Salari e stipendi	48,26	48,07
TFR	2,23	2,08
Altri costi	4,02	5,30
Remunerazione del capitale di rischio	16,41	16,87
Utili distribuiti	16,07	16,48
Risultato netto di pertinenza di terzi	0,34	0,39
Remunerazione del capitale di credito	0,93	0,87
Trasferimenti alla Pubblica Amministrazione	10,83	17,58
Imposte dirette destinate allo Stato	10,43	17,21
Altre imposte e tasse destinate allo stato	0,36	0,35
Oneri Sociali	0,04	0,03
Trasferimenti a favore della comunità locale	2,47	5,62
Imposte dirette destinate agli enti locali	0,66	3,56
Tasse e imposte locali	1,00	0,99
Sponsorizzazioni, Contributi a Fondazioni, aiuti, liberalità e beneficenza	0,81	1,07
Remunerazione della azienda	310,22	315,43
Riserve	265,78	267,36
Ammortamenti	44,44	48,08
Valore aggiunto globale lordo	395,38	411,83

Tra le ricadute positive del Gruppo Acsm Agam nei territori di riferimento, che compongono il valore aggiunto distribuito agli *stakeholder*, si collocano anche le sponsorizzazioni e le liberalità. In questa prospettiva, l'impegno del Gruppo per promuovere la cultura, lo sport, le attività sociali e ambientali diventa motore sia per veicolare contenuti di alto profilo sia per renderli fruibili e accessibili a tutti.

Sul piano delle *partnership* territoriali, il Gruppo Acsm Agam ha continuato anche quest'anno a premiare iniziative di rilievo nei territori serviti, in quanto prendersi cura del territorio significa individuare e valorizzare le iniziative capaci di stimolare una crescita socio-culturale, utile a un miglioramento complessivo della qualità della vita delle persone.

Nell'anno 2021 è stato destinato più di 1 milione di euro sotto forma di sponsorizzazioni e contributi liberali a favore delle categorie sociali più deboli a sostegno ai territori serviti.

La politica aziendale, invariata per il 2021 e in coerenza con quanto definito nel Codice etico, non prevede l'erogazione di contributi di alcun genere a partiti o a politici.

Il Gruppo Acsm Agam, a cui si applica la normativa nazionale e locale per il pagamento delle imposte, gestisce l'applicazione della normativa tributaria attraverso un apposito presidio interno rappresentato dall'ufficio Tributario, in capo alla funzione

Amministrazione e Credito, nell'ambito dell'area Amministrazione, Finanza e Controllo (AFC), oltre ad avvalersi di consulenti specialistici esterni per la verifica del corretto adempimento degli obblighi fiscali; l'ufficio persegue il monitoraggio della normativa, definisce scadenzari e calendari dei principali adempimenti, effettua i calcoli delle imposte delle Società del Gruppo, oggetto di revisione da parte dei consulenti esterni che si occupano anche della predisposizione ed invio delle relative dichiarazioni dei redditi verso l'erario. Inoltre, l'ufficio Contabilità e Bilanci, sempre facente capo ad Amministrazione e Credito, e sotto la supervisione del Tributario, si occupa di imposte indirette (IVA e ritenute) e predisponde i dati per le dichiarazioni fiscali relative, sempre presentate da parte di consulenti esterni che ne effettuano la revisione dei relativi conteggi.

Il Gruppo, con le controllate, al fine di efficientare i flussi connessi alle imposte stesse, è in consolidato fiscale per il calcolo delle imposte dirette e si segnala che nell'anno di rendicontazione 2021 i temi rilevanti connessi alla tematica della tassazione/fiscale sono stati oggetto di analisi e definizione anche con l'ausilio di consulenti esterni e sottoposti a revisione anche da parte della Società di revisione. La gestione dei contenziosi tributari è svolta con il supporto di consulenti esterni sotto il presidio della direzione di Amministrazione e Tributario e di Amministrazione, Finanza e Controllo (AFC), ed in accordo con la direzione legale della Capogruppo ed in consultazione con gli AD delle Società interessate e della capogruppo. A tale riguardo si segnala che non esistono allo stato attuale contenziosi rilevanti ai fini tributari.

Nel corso dell'esercizio 2021 è stato finalizzato, e reso disponibile nella intranet aziendale, il Manuale Contabile di Gruppo che promuove lo sviluppo e l'applicazione,



nell'ambito delle imprese del Gruppo, di uniformi criteri di rilevazione, classificazione e misurazione dei principali fatti economici, tra cui le imposte correnti e differite, manuale con riferimento al quale non è stato necessario apportare modifiche di rilievo.

In merito al sistema dei controlli interni rispetto all'informativa finanziaria (ex L. 262/05), sono presenti 2 specifici controlli di processo inerenti alle imposte, testati in occasione della chiusura semestrale e annuale del bilancio.

Quanto sopra esposto si svolge nella consapevolezza che una corretta gestione fiscale è fondamentale nei rapporti che il gruppo ha con i propri *stakeholder*, sia a livello di comunità che a livello nazionale, ed è fondamentale per continuare ad assicurare quell'etica e integrità di business che insieme alla trasparenza è tra i valori cardine di Acsm Agam.

Si riporta nella tabella seguente il conto economico riclassificato secondo la metodologia dello Standard GRI 201-1 del *GRI Sustainability Reporting Standards*.

TABELLA 24 | CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO (€ MILIONI)

	2020	2021
Valore economico diretto generato	397,14	484,51
Ricavi	367,64	452,28
Altri proventi	29,50	32,22
Proventi finanziari	-	0,01
Valore economico distribuito	333,02	415,96
Costi operativi	266,91	337,80
Materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	148,51	185,76
Costi per servizi e per godimento di beni di terzi	115,39	148,53
Altri costi operativi	3,02	3,51
Valore distribuito ai dipendenti ¹⁶	53,32	55,47
Costi del personale	53,32	55,47
Valore distribuito ai fornitori di capitale	0,34	0,72
Oneri finanziari	0,34	0,72
Valore distribuito alla P.A.	12,45	21,96
Imposte correnti (imposte sul reddito)	11,09	20,62
Altri costi operativi (Imposte e tasse indirette)	1,36	1,34
Valore economico trattenuto	64,13	68,55
Utile dell'esercizio	18,28	44,86
Ammortamenti e svalutazioni	49,34	58,63
Imposte differite (o anticipate)	- 5,02	- 36,51
Altri costi operativi (accantonamenti per rischi e oneri)	1,52	1,56



¹⁶ Include i costi capitalizzati a differenza di quanto indicato nel Bilancio finanziario la cui voce è al netto di tali costi.

IL REGOLAMENTO EUROPEO UE 2020/852: TASSONOMIA UE

CONTESTO DI RIFERIMENTO: SVILUPPI NORMATIVI

Negli ultimi anni è cresciuta sempre più l'attenzione sui temi della sostenibilità ambientale e sociale con crescenti iniziative legislative sia a livello internazionale che nazionale.

A partire dal 2015, l'ONU ha definito l'Agenda 2030, all'interno della quale ha definito gli "Obiettivi per lo sviluppo sostenibile" (cd. SDGs), indicando una strategia globale per ottenere un futuro più sostenibile. A livello europeo, nel 2019, è stato emanato l'*European Green Deal*, che si pone l'obiettivo di raccogliere le sfide poste dai cambiamenti climatici per assicurare la transizione ecologica dell'UE verso una società equa, con un'economia moderna, efficiente sotto il profilo delle risorse e senza emissioni nette di gas ad effetto serra (GHG) al 2050. Inoltre, nel corso del 2020 l'Unione Europea ha deciso di aumentare ulteriormente il proprio impegno a favore del clima ponendosi un target di riduzione delle emissioni del 55% entro il 2030 rispetto ai livelli del 1990.

Al fine di supportare il raggiungimento di tali obiettivi e riconoscendo l'importanza del settore finanziario, l'Unione Europea nel 2018 ha pubblicato un Piano d'azione per finanziare la crescita sostenibile, che si propone i tre seguenti obiettivi:

- il ri-orientamento dei flussi di capitale verso investimenti sostenibili;
- l'integrazione della sostenibilità nella gestione del rischio;
- la promozione della trasparenza e la gestione di lungo termine nelle attività finanziarie.

Nell'ambito di tale Piano d'azione, si inserisce anche il Regolamento UE 2020/852 (cd. Tassonomia) che ha l'obiettivo di stabilire i criteri per determinare se un'attività economica possa considerarsi ecosostenibile e poter conseguentemente determinare il grado di ecosostenibilità di un investimento. In particolare, sono considerate ecosostenibili le attività che contribuiscono ad almeno uno dei seguenti obiettivi ambientali, a patto che non arrechino un danno significativo ad altri obiettivi ambientali e che siano svolte nel rispetto di garanzie minime di salvaguardia:

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

A giugno 2021, la Commissione Europea ha adottato formalmente il primo Atto Delegato Tecnico (di seguito: *Climate Delegated Act*) che definisce la lista di settori e attività economiche attualmente inclusi nella Tassonomia e i relativi criteri di vaglio tecnico che consentono di verificare se esse contribuiscono in modo sostanziale al raggiungimento degli obiettivi ambientali di mitigazione dei cambiamenti climatici e di adattamento ai cambiamenti climatici. La pubblicazione di ulteriori Atti Delegati Tecnici sui restanti obiettivi ambientali è prevista nel corso del 2022.

L'art. 8 del Regolamento UE 2020/852 definisce gli obblighi di rendicontazione nell'ambito della Tassonomia che ricadono su qualsiasi impresa soggetta all'obbligo di pubblicare informazioni di carattere non finanziario ai sensi dell'articolo 19-bis o dell'articolo 29-bis della direttiva 2013/34/UE. A partire dal 1° gennaio 2022, in linea con tali previsioni normative, le imprese impattate dovranno includere nella propria dichiarazione di carattere non finanziario, informazioni su come e in che misura le proprie attività sono associate ad attività economiche considerate ecosostenibili ai sensi del Regolamento stesso. Al fine di regolare l'informativa da pubblicare, nel mese di luglio 2021 è stato pubblicato il Regolamento UE 2021/2178 che integra l'articolo 8 del Regolamento UE 2020/852 per specificare ulteriormente il contenuto e la presentazione dei dati e delle informazioni da includere nella rendicontazione.

In particolare, nel corso del primo anno di applicazione del Regolamento e al fine di favorire un'applicazione graduale dello stesso, viene richiesto alle imprese non finanziarie di calcolare il fatturato, le spese in conto capitale (CapEx) e le spese operative (OpEx) associate ad attività economiche "ammissibili" ai sensi della Tassonomia, ossia attività descritte negli Atti Delegati Tecnici, ma per le quali non è richiesta la verifica del rispetto dei criteri di vaglio tecnico contenuti negli atti stessi. Tale verifica sarà, invece, obbligatoria a partire dal primo gennaio 2023 e, pertanto, sarà oggetto di rendicontazione nella prossima dichiarazione non finanziaria del Gruppo.

ATTIVITÀ ECONOMICHE AMMISSIBILI DEL GRUPPO ACSM AGAM

Al fine di garantire l'adeguamento alle richieste del Regolamento UE 2020/852, il Gruppo Acsm Agam ha implementato, a partire dalla seconda metà del 2021, una progettualità finalizzata all'individuazione delle attività ammissibili ai sensi del regolamento stesso. In particolare, a seguito di un'analisi normativa finalizzata ad individuare gli obblighi previsti e le attività del Gruppo potenzialmente ammissibili, sono state coinvolte tutte le Business Unit e la funzione Pianificazione e Controllo di Gestione (PCG) al fine di approfondire l'analisi delle attività ammissibili e, conseguentemente, rendicontare gli indicatori richiesti dalla normativa.

Di seguito si riportano i tre KPI richiesti dalla normativa e calcolati a partire dalle risultanze delle suddette attività. Tali indicatori sono finalizzati a rappresentare la misura in cui le attività svolte da Acsm Agam sono "ammissibili" ai sensi del Regolamento Tassonomia.

La percentuale di attività "ammissibili" ai sensi del Regolamento UE 2020/852 calcolata sulla base del fatturato, include al numeratore i ricavi associati ad attività svolte dal Gruppo e incluse nell'Allegato 1 (mitigazione dei cambiamenti climatici) del *Climate Delegated Act*, a prescindere dal rispetto dei criteri di vaglio tecnico. In particolare, la natura di *multiutility* del Gruppo determina che le proprie attività rientrino in diverse macro-categorie previste dall'Atto Delegato, tra cui principalmente Energia (es. attraverso la produzione di energia elettrica e di calore da fonti rinnovabili e attraverso la trasmissione e distribuzione di energia elettrica e teleriscaldamento) e Acqua e rifiuti (es. attraverso attività acquedottistiche e di raccolta dei rifiuti). Il denominatore del KPI è costituito dai ricavi consolidati dell'esercizio 2021 così come indicati nella

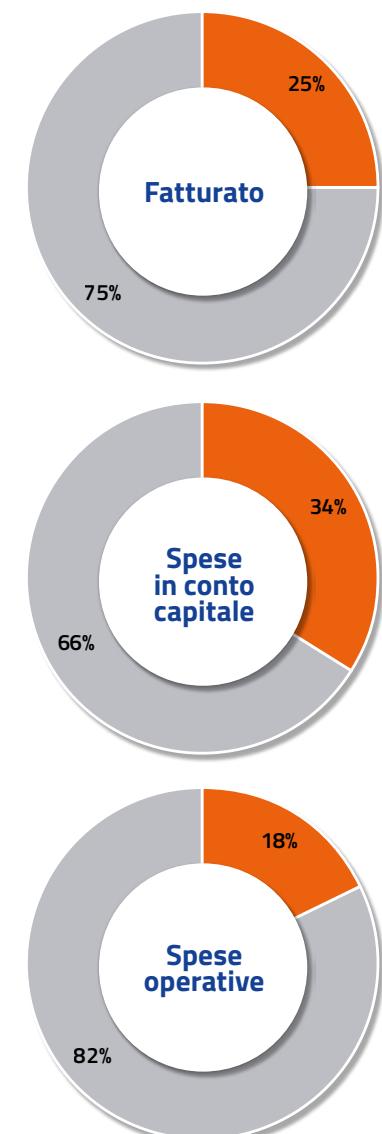
voce "Ricavi delle vendite e delle prestazioni" all'interno del bilancio consolidato.

La percentuale di attività economiche "ammissibili" con riferimento alle spese in conto capitale si riferisce agli Incrementi lordi di attività materiali e immateriali considerati ante svalutazioni, ammortamenti e altre variazioni di misurazione correlati ai suddetti ricavi "ammissibili". Il denominatore del KPI è costituito dalla somma degli incrementi lordi contabilizzati nell'esercizio 2021 con riferimento a immobilizzazioni materiali di proprietà, diritti d'uso e immobilizzazioni immateriali, così come indicati nelle voci "Immobili, impianti e macchinari", "Avviamento" e "Attività immateriali" all'interno delle relative note esplicative al bilancio consolidato.

Parimenti, la quota di attività economiche "ammissibili" con riferimento alle spese operative si riferisce agli OpEx direttamente correlati suddetti ricavi "ammissibili".

Come anticipato, a partire dal 1° gennaio 2023 sarà necessario rendicontare le quote di fatturato, di spese in conto capitale e di spese operative "allineate" alla tassonomia. Pertanto, per le attività economiche identificate come "ammissibili" nell'ambito della presente rendicontazione occorrerà verificare il rispetto dei criteri di vaglio tecnico previsti dal Climate Delegated Act e dagli ulteriori Atti Delegati che saranno pubblicati in riferimento agli ulteriori quattro obiettivi ambientali individuati dal Regolamento 2020/852. Tale analisi, che richiederà approfondimenti specifici di natura tecnica, porterà alla pubblicazione di nuovi KPI nell'ambito della Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario 2022.

INFOGRAFICA 12 | ATTIVITÀ ECONOMICHE AMMISSIBILI DEL GRUPPO ACSM AGAM





VALORE AMBIENTALE



PERDITE IDRICHE



CONSUMI
ENERGETICI TOTALI



MATERIALE AVVIATO
A RECUPERO



ENERGIA RINNOVABILE
SUL TOTALE DELL'ENERGIA
CONSUMATA



CO₂ EMESSA



CLIENTI CHE HANNO
SCELTO BOLLETTE ONLINE

LA STRATEGIA AMBIENTALE DI ACSM AGAM

Come richiamato dal Codice Etico, la definizione della politica ambientale e la sua attuazione sono gestite in modo unitario e coerente attraverso linee guida prese a riferimento da tutto il Gruppo. Il Gruppo si impegna nell'adozione di strategie volte al miglioramento continuativo dei risultati nel campo della protezione e gestione dell'ambiente, concentrando gli sforzi sulla prevenzione dell'inquinamento e la minimizzazione dei rischi ambientali, e operando in linea con i seguenti principi:

- progettazione e implementazione dei processi produttivi e delle attività aziendali con criteri atti a prevenire l'inquinamento, ridurre gli impatti ambientali, prevenire possibili eventi accidentali, salvaguardare la salute e la sicurezza dei dipendenti e della popolazione, adottando a tal fine ogni migliore tecnica disponibile sul mercato e verificandone l'affidabilità nella conduzione e manutenzione degli impianti;
- mantenimento e sostegno dell'impegno al miglioramento continuo dei risultati nel campo della protezione e gestione dell'ambiente, definendo obiettivi ambientali e adottando programmi di miglioramento volti, in modo particolare, all'ottimizzazione dell'efficienza nella captazione e distribuzione della risorsa idrica, alla minimizzazione e al controllo e alla riduzione delle emissioni atmosferiche, al contenimento degli sprechi nella rete di distribuzione del gas e alla minimizzazione dell'impatto visivo e acustico causato dagli impianti aziendali, alla riduzione, recupero e riutilizzo dei rifiuti prodotti;
- utilizzo di adeguati strumenti di controllo e sistemi di monitoraggio sui principali aspetti ambientali generati dalle attività del Gruppo e sui programmi di miglioramento adottati, attraverso un sistema il più possibile integrato di gestione della sicurezza e dell'ambiente, interno ed esterno ai luoghi di lavoro;
- garanzia del rispetto della legislazione ambientale e di sicurezza vigente e costante aggiornamento sugli sviluppi del panorama legislativo e normativo ambientale;
- sensibilizzazione, formazione e addestramento opportuno dei vari livelli del personale, per ottenere il coinvolgimento di tutte le persone del Gruppo, al fine del raggiungimento di elevati livelli di professionalità e qualità delle prestazioni sulle tematiche di sicurezza, ambiente e salute, perseguendo la crescita della consapevolezza e del senso di responsabilità dell'intero Gruppo;
- instaurazione e mantenimento di un dialogo, sostenuto dall'impegno alla massima collaborazione, con le realtà locali, con gli enti rappresentativi, con le strutture societarie e con qualunque altra parte interessata, sia interna sia esterna, attraverso una reportistica informativa e una comunicazione periodica, chiara e trasparente delle strategie aziendali e dei risultati conseguiti in materia di sicurezza, salute e tutela dell'ambiente.

Il senso di responsabilità, il comportamento e gli atteggiamenti assunti nei confronti degli aspetti aziendali relativi alla corretta gestione delle problematiche

ambientali, di salute e di sicurezza costituiscono parte integrante della mansione di ciascun dipendente e sono, pertanto, elemento significativo di giudizio sulle prestazioni di ciascun dipendente e sulla qualità di quelle rese da terzi.





EFFICIENZA ENERGETICA

GESTIONE DEI CONSUMI ENERGETICI

Acsm Agam osserva un'attenzione generale alle risorse energetiche che si esplica in iniziative di riduzione dei consumi energetici, con l'obiettivo di migliorare l'efficienza energetica di tutte le proprie operazioni. I consumi energetici del Gruppo derivano principalmente da consumi di energia elettrica, gas naturale, gasolio e altri carburanti.

Al fine di presidiare e coordinare le iniziative implementate in tale ambito, il Gruppo ha individuato diverse figure denominate *"Energy Manager"* che, con il supporto di tecnici e/o di funzioni aziendali competenti, ha responsabilità specifiche sulla gestione e il miglioramento delle risorse energetiche.

Numerosi sono stati gli interventi implementati nel corso del 2021 al fine di ridurre i consumi energetici del Gruppo, esplicitati nel paragrafo relativo alle iniziative di efficientamento degli impianti. Ad esempio, le opere di riqualificazione e l'installazione di cappotti termici presso alcune delle sedi operative, l'introduzione di impianti fotovoltaici e l'adozione di mezzi e strumentazione di ultima generazione, ad alto livello di rendimento risultano tutte azioni volte

all'efficientamento dei servizi del Gruppo. Anche la riduzione delle perdite idriche, come previsto dal Piano Industriale, ha comportato nell'anno di rendicontazione una conseguente e significativa diminuzione del consumo energetico.

Le società AEVV Impianti e Varese Risorse sono Esco certificate secondo norma UNI CEI 11352:2014 ed hanno l'obiettivo di fornire ai propri clienti servizi di efficienza energetica con garanzia dei risultati.

Acsm Agam Ambiente, per la parte Termovalorizzatore, adotta invece il sistema di gestione secondo la norma UNI CEI EN ISO 50001:2018, ma non certificato.

Nel 2021, le BU e le Società del Gruppo hanno consumato circa 2.306.306 GJ di energia.

Tra le BU maggiormente responsabili dei consumi energetici di Gruppo vi sono la BU Ambiente e la BU Energia e Tecnologie Smart, ovvero quelle che, rispetto alle altre, gestiscono il parco mezzi dedicato alla raccolta dei rifiuti ed i principali impianti produttivi.

TABELLA 25 | CONSUMI ENERGETICI DELLE BU DEL GRUPPO ACSM AGAM PER FONTE DI APPROVVIGIONAMENTO – GRI 302-1¹⁷

TIPOLOGIA DI CONSUMO	2020	2021
	Totale GJ	Totale GJ
Combustibili non rinnovabili	2.034.244	2.135.595
Gas metano (Gas Naturale)	1.046.010	1.123.185
Gas metano per autotrazione (CNG)	-	-
Petroliferi (OCD, Gasolio)	431	206
Gasolio per autotrazione	40.538	46.608
Benzina per autotrazione	3.278	3.770
Rifiuti	943.987	961.826
Energia elettrica¹⁸	153.116	151.271
Energia elettrica acquistata	152.943	151.068
- di cui da fonti non rinnovabili	152.943	150.636
- di cui da fonti rinnovabili (Certificata)	-	432
Energia elettrica prodotta internamente e auto consumata	73.250	76.376
- di cui energia elettrica autoprodotta e consumata da impianti fotovoltaici	173	203
Energia termica	174	202
Energia termica acquistata da teleriscaldamento	174	202
Totale consumi energia	2.206.415	2.306.306
Energia rinnovabile	481.781	491.369
Energia non rinnovabile	1.724.634	1.814.936
% Energia rinnovabile sul totale	22%	21%

¹⁷ Per i fattori di conversione dei consumi energetici di Scope 1 per l'anno 2020 e 2021 sono stati utilizzati rispettivamente i coefficienti dell'ISPRA 2018 e 2019, ad eccezione fatta per i consumi da rifiuti, per cui è stato fornito un valore di Gruppo.

¹⁸ Il dato riferito all'energia elettrica, riportato in tabella, è comprensivo del valore in GJ dell'energia elettrica acquistata, sommato a quello dell'energia autoprodotta e consumata da impianti fotovoltaici. Viene escluso da tale conteggio il valore dell'energia prodotta internamente e auto consumata da impianti di produzione di energia elettrica da fonti non rinnovabili, in quanto energia già conteggiata nelle voci soprastanti, riferite ai combustibili non rinnovabili.

In generale, il dato in crescita nel 2021, rispetto al 2020, sul consumo totale di energia è il riflesso di un aumento della domanda di energia nel mercato.

L'incremento del 10% dell'emissione di gas naturale, invece, è principalmente dovuto al fatto che nel corso del 2021 quattro impianti di cogenerazione hanno completato le fasi di messa a regime, aumentando la produzione di energia termica ed elettrica.

L'ampliamento delle attività a seguito dell'avvio di nuovi impianti ed il maggior utilizzo di vetture ibride e a benzina, hanno invece causato una variazione del consumo di carburanti (15%).

GESTIONE DELLE EMISSIONI

La tematica dell'emissione di gas ad effetto serra sta assumendo sempre maggiore rilievo nell'ambito dell'interesse pubblico.

Il Gruppo Acsm Agam dimostra la propria attenzione alla tutela ambientale anche tramite politiche praticate e iniziative volte a favorire la riduzione delle emissioni di gas a effetto serra e altre emissioni inquinanti per l'atmosfera; in questo contesto, il Gruppo è costantemente impegnato nel garantire il continuo rispetto dei limiti previsti dalle normative di riferimento, nonché l'applicazione delle migliori tecnologie disponibili. La tematica incide significativamente sulla preservazione ambientale e sulla qualità dell'aria, divenendo quindi rilevante anche per fattori di salute all'interno dell'ambiente in cui opera l'organizzazione.

Diverse sono le iniziative implementate nel corso del 2021 nell'ambito delle emissioni, che riflettono l'eterogeneità delle società del Gruppo. Tra queste rientrano, ad esempio, il costante aggiornamento del parco mezzi con veicoli a ridotto impatto ambientale, uno studio per la realizzazione di un sistema di abbattimento di eventuali emissioni di mercurio, ed il consolidamento delle

modalità operative e di monitoraggio, che avevano già consentito nel 2020 di rispettare i nuovi limiti emissivi più restrittivi di legge. Inoltre, è importante considerare che tutte le azioni di efficientamento e di riduzione del consumo energetico, presentate nel precedente paragrafo, contribuiscono ad una conseguente diminuzione delle emissioni di GHG del Gruppo.



Alle iniziative realizzate per la riduzione delle emissioni, fa seguito la definizione di alcuni obiettivi di miglioramento. Per quanto concerne le perdite gas fluorati (F-Gas) dei gruppi frigo per uso civile, attraverso la verifica ed il graduale rinnovo dei macchinari, il Gruppo ambisce all'azzeramento di tali emissioni in atmosfera.

All'interno del Termovalorizzazione di Como, poi, a seguito del raggiungimento dell'obiettivo di riduzione delle emissioni di Nox ad una concentrazione media giornaliera di 65 mg/Nmc, si prevede per il 2022 un'ulteriore riduzione dell'8%.

Come fissato nel Piano di Sostenibilità, inoltre, il Gruppo ambisce a sensibilizzare sempre più clienti ai temi della sostenibilità, attraverso proposte commerciali e campagne di comunicazione volte a favorire la vendita di energia elettrica da fonti rinnovabili.

Nel 2021 le emissioni dirette di *Scope 1* dovute ai consumi energetici diretti (gas naturale, altri combustibili e carburanti) sono state pari a circa 171.400 tCO₂. Invece, le emissioni indirette di *Scope 2*, dovute all'acquisto di energia elettrica dalla rete, sono state pari a 11.666 tCO₂ secondo l'approccio *Location Based* e circa a 19.188 tCO₂, secondo l'approccio *Market Based*.

TABELLA 26 | EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA DEL GRUPPO ACSM AGAM-GRI 305-1, 305-2 - GRI 302-1¹⁸

TIPOLOGIA DI CONSUMO	2020	2021
	tCO ₂ eq	tCO ₂ eq
Scope 1		
Gas metano (Gas Naturale)	58.822	64.731
Gas metano per autotrazione (CNG)	-	-
Petroliferi (OCD, Gasolio)	31,67	15,17
Gasolio per autotrazione	2.986	3.433
Benzina per autotrazione	240,41	276,46
Rifiuti	101.057	102.967
Totale Scope 1	163.137	171.424
Scope 2		
Energia elettrica acquistata - <i>Location Based</i>	11.794	11.666
Energia elettrica acquistata - <i>Market Based</i>	19.798	19.188
Cippato	0,75	0,85
Totale emissioni (Scope 1 + Scope 2 - Location Based)	174.931	183.089
Totale emissioni (Scope 1 + Scope 2 - Market Based)	182.935	190.612

¹⁸ Per il calcolo delle emissioni *Scope 1*, per l'anno 2020 sono stati utilizzati i coefficienti della Tabella dei parametri *standard* nazionali per il monitoraggio e la comunicazione dei gas ad effetto serra 2020 del Ministero dell'Ambiente, mentre per l'anno 2021 sono stati utilizzati i coefficienti di conversione forniti dall'Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA) nel "National Inventory Report 2021", ad eccezione fatta per i rifiuti, per cui è stato utilizzato un valore di Gruppo, e il cippato, per cui sono stati utilizzati i coefficienti del UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting – DEFRA 2020 e 2021. Lo *standard* di rendicontazione utilizzato (GRI Sustainability Reporting Standards 2016) prevede due diversi approcci di calcolo delle emissioni di *Scope 2*: "*Location Based*" e "*Market Based*". L'approccio "*Location Based*" prevede l'utilizzo di fattori di emissione medi relativi agli specifici *mix* energetici nazionali di produzione di energia elettrica. L'approccio "*Market Based*" prevede l'utilizzo di fattori di emissione definiti su base contrattuale con il fornitore di energia elettrica. In assenza di specifici accordi contrattuali tra l'Organizzazione ed il fornitore di energia elettrica (es. acquisto di Garanzie di Origine), per l'approccio "*Market Based*" è stato utilizzato il fattore di emissione relativo al *Residual mix* nazionale (AIB - European Residual Mixes 2020 (Version 1.0, 2021-05-31)). Per il calcolo delle emissioni di *Scope 2 "Location Based"* per l'anno 2020 e 2021 sono stati utilizzati i coefficienti pubblicati dall'ISPRA (Fattori di emissione atmosferica di gas a effetto serra nel settore elettrico nazionale e nei principali Paesi Europei (2018 e 2019)).

Con riferimento invece alle altre emissioni inquinanti in atmosfera, a seconda della tipologia di inquinante, sono definiti valori soglia che il Gruppo si impegna a non superare tramite un continuo monitoraggio e controllo nei punti di emissione.

Per quanto concerne le emissioni di inquinanti del Gruppo, nel 2021 è stato ragionevolmente registrato un incremento dei valori dei diversi composti rispetto all'anno precedente, in quanto la linea 2 del Termovalorizzatore è stata temporaneamente inattiva per i primi mesi del 2020.

Relativamente ai Gas fluorurati, in particolare, nel 2021 sono state riscontrate maggiori perdite e reintegri, mentre per i diversi metalli presenti nella tabella soprastante, le analisi in discontinuo hanno evidenziato un aumento dei parametri, rientrante nei limiti di legge previsti, che ha influenzato la media annuale.

TABELLA 27 | EMISSIONI INQUINANTI DEL GRUPPO ACSM AGAM - GRI 305-7

SCOPE	UNITÀ DI MISURA	2020	2021
Ossidi di Azoto (NOx)	t	75,79	82,01
Ossidi di Zolfo (SOx)	t	0,40	1,00
Polveri	t	0,20	0,40
Gas fluorurati	kg	27,40	41,65
Idrocarburi policiclici aromatici kg	kg	0,01	0,14
Mercurio	kg	5,90	9,90
Altri metalli (Sb+As+Pb+Cr+Cu+Mn+Ni+V+Sn+Cd+Tl)	kg	3,90	62,00
Diossine	grammi tossicità equivalente	0,0013	0,0037
PCB (policlorobifenili) <i>Dioxin Like</i>	grammi tossicità equivalente	0,0001	0,0047
CO	t	27,87	29,02
NH3	t	0,46	0,78

GESTIONE DELLA RISORSA IDRICA



Nel 2021 Acsm Agam ha rafforzato il suo impegno nell'attuazione e promozione di iniziative di gestione sostenibile della risorsa idrica, riconoscendo il valore delle risorse naturali e sviluppando processi di produzione orientati alla riduzione del consumo idrico e alla minimizzazione degli sprechi. Infatti, come per l'anno 2020, il Gruppo ha definito, all'interno del Piano di Sostenibilità 2021, gli obiettivi di riduzione delle perdite idriche, di efficientamento dei consumi e di riduzione delle pressioni di esercizio.

Altro obiettivo in programma è inoltre il miglioramento della qualità dello scarico, attraverso l'ottimizzazione del processo e l'utilizzo di prodotti chimici per il trattamento delle acque sempre meno impattanti.

Il quotidiano impegno del Gruppo Acsm Agam per garantire ogni giorno acqua potabile, sicura e di qualità è certificato da processi aziendali regolati da specifiche procedure e da continue analisi svolte dal Laboratorio analisi della società Lereti, che hanno l'obiettivo di assicurare la qualità del servizio idrico e della potabilità dell'acqua controllando tutte le fasi che costituiscono il ciclo dell'acqua potabile (captazione, trattamento, distribuzione).

A garanzia della qualità delle analisi effettuate, il Laboratorio è accreditato ISO 17025 per prove microbiologiche e per prove chimiche. Lereti può infatti contare oggi, per tali analisi, su un ampio ventaglio di parametri accreditati, sia chimici sia microbiologici, che prevede di ampliare già dal 2022.

Ogni società del Gruppo ha provveduto, secondo normativa, a nominare il "gestore dello scarico idrico industriale".

Tanti sono i progetti avviati e gestiti nel 2021 per efficientare la gestione delle reti di distribuzione, ridurre le perdite idriche e rilanciare l'impegno del Gruppo nella gestione sostenibile della risorsa idrica, consapevole che il cambiamento climatico mette in serio pericolo le riserve di acqua dolce, compromettendo gli ecosistemi naturali, con conseguenze negative per la salute e la sicurezza dell'uomo.

In aggiunta alle iniziative di efficientamento delle reti evidenziate nel paragrafo sopraffante, incentrato sulla qualità dei servizi offerti dal Gruppo, Acsm Agam ha altresì coinvolto le scuole primarie e secondarie del territorio in progetti di sensibilizzazione dell'acqua come bene pubblico, cosciente del valore che l'informazione e l'educazione possano assumere in materia di una gestione responsabile della risorsa idrica.

Dall'analisi effettuata su *"Aqueduct Water Risk Atlas"*, del *World Resources Institute*, tutti i prelievi, gli scarichi ed i consumi di acqua non avvengono in aree a stress idrico. L'approvvigionamento idrico, infatti, avviene tramite impianti che prelevano da fonte profonda (pozzi) oppure superficiale (lago di Como), modalità che ne garantiscono la preservazione dallo stress idrico. Le autorizzazioni al prelievo sono sempre accompagnate da studi idrogeologici necessari per determinare il massimo quantitativo prelevabile dalla fonte in studio.

I principali impieghi della risorsa idrica prelevata dal Gruppo riguardano l'uso civile ed i processi industriali attuati. A seguito del consumo, la risorsa viene conferita nella fognatura pubblica o nel corpo idrico superficiale, previo trattamento in sistemi chiusi, al

fine di rendere tali scarichi conformi ai limiti imposti dalle normative di riferimento, o campionamento da parte di laboratori accreditati, per verificarne la qualità.

Nel 2021 il prelievo idrico all'interno delle società del Gruppo è stato pari a 41.993 megalitri di acqua, di cui circa il 49,9% proveniente da acque superficiali, il 47,4% da acque sotterranee e il 2,7% da acqua proveniente da parti terze.

TABELLA 28 | PRELIEVO IDRICO DEL GRUPPO ACSM AGAM, PER FONTE DI APPROVVIGIONAMENTO - GRI 303-3¹⁹

FONTE DEL PRELIEVO	2020		2021	
	Megalitri	Megalitri	Megalitri	Megalitri
Acque superficiali (totale)	20.773		20.966	
Acqua dolce (\leq 1000 mg/L solidi disciolti totali)	20.773		20.966	
- di cui in aree a stress idrico	-		-	
Acque sotterranee (totale)	20.311		19.911	
Acqua dolce (\leq 1000 mg/L solidi disciolti totali)	20.311		19.911	
- di cui in aree a stress idrico	-		-	
Acqua di parti terze (totale)	1.098		1.115	
Acqua dolce (\leq 1000 mg/L solidi disciolti totali)	1.095		1.115	
- di cui in aree a stress idrico	-		-	
Volume totale di acqua prelevata	42.182		41.993	

TABELLA 29 | SCARICO IDRICO DEL GRUPPO ACSM AGAM, PER DESTINAZIONE – GRI 303-4²⁰

DESTINAZIONE DEGLI SCARICHI	2020		2021	
	Megalitri	Megalitri	Megalitri	Megalitri
Acque superficiali (totale)	20		18	
Acqua dolce (\leq 1000 mg/L solidi disciolti totali)	20		18	
- di cui in aree a stress idrico	-		-	
Acque sotterranee (totale)	-		-	
Acqua dolce (\leq 1000 mg/L solidi disciolti totali)	-		-	
- di cui in aree a stress idrico	-		-	
Acqua di parti terze (totale)	784		879	
Acqua dolce (\leq 1000 mg/L solidi disciolti totali)	784		879	
- di cui in aree a stress idrico	-		-	
Volume totale di acqua scaricata	804		897	

¹⁹ Il dato presentato nel Bilancio di Sostenibilità 2019 del Gruppo Acsm Agam è stato riesposto a seguito dell'inclusione nel calcolo dell'indicatore dei prelievi idrici legati all'attività di depurazione e distribuzione di acqua potabile.

²⁰ Dato presentato nel Bilancio di Sostenibilità 2019 del Gruppo Acsm Agam è stato riesposto a seguito dell'inclusione nel calcolo dell'indicatore degli scarichi idrici legati all'attività di depurazione e distribuzione di acqua potabile.



GESTIONE DEI RIFIUTI ED ECONOMIA CIRCOLARE

L'importanza attribuita da Acsm Agam alla tutela dell'ambiente trova attuazione anche nell'impegno adottato a favore della riduzione e recupero dei rifiuti connessi allo svolgimento delle proprie attività e all'ottimizzazione delle materie prime in ingresso. In linea con il precedente Piano Industriale, il 1° ottobre 2021, Acsm Agam Ambiente ha acquisito un ramo d'azienda della società Econord, costituito dall'impianto di stoccaggio e di trattamento dei rifiuti, destinato anche alla produzione di combustibili da rifiuto.

In particolare, il miglioramento costante delle prestazioni è la linea guida dei servizi di raccolta a Varese e del termovalorizzatore di Como che, sin dal 2014, è stabilmente inserito nel gruppo dei presidi industriali che condividono l'*EMAS (Eco-Management and Audit Scheme)*, un sistema di gestione e controllo elaborato dalla Comunità Europea, a cui possono aderire volontariamente le organizzazioni interessate a valutare e migliorare le proprie prestazioni ambientali.

In base a quanto previsto dalla normativa di riferimento, e in accordo con apposita procedura di Gruppo, sono individuate le figure responsabili nell'ambito della gestione dei rifiuti. Anche in questo contesto, la funzione HSE, in collaborazione in alcuni casi con il Responsabile Cogenerazione e telecontrollo, sovraintende al controllo dei depositi temporanei dei rifiuti, pianifica le attività di analisi e di classificazione, organizza le attività di trasporto e smaltimento, effettua le registrazioni di carico/scarico, predispone le dichiarazioni annuali di legge e monitora il rispetto della normativa vigente.

Nel 2021, è stato avviato il processo di raccolta differenziata dei rifiuti in tutte le sedi e sportelli del Gruppo, per la raccolta di plastica, secco, vetro, umido, e carta.

In particolare, sono stati effettuati interventi per la riduzione del ricorso alla plastica in azienda, attraverso l'eliminazione dei distributori automatici di bottigliette d'acqua e l'installazione di dispositivi di distribuzione ed erogazione. All'interno del Gruppo, sono inoltre in corso progetti di dematerializzazione per ridurre i consumi di carta, toner, etc.

Nell'ambito di una corretta e responsabile gestione dei rifiuti, sono state anche sviluppate iniziative di formazione del personale sull'utilizzo dei DDT (documenti di trasporto) come strumenti per il trasporto dei materiali dai luoghi di produzione sino alle sedi operative, per una valutazione tecnica del rifiuto/materiale riutilizzabile.

Inoltre, sono stati contestualmente attivati momenti di sensibilizzazione in merito alla corretta gestione e stoccaggio dei rifiuti presso le sedi.

Nel corso dell'anno 2021, inoltre, la società del Gruppo "Acsm Agam Ambiente" ha avviato un progetto preliminare per la realizzazione di una nuova linea di termovalorizzazione dei fanghi civili, in un'ottica di circolarità, che ha visto la partecipazione ed il coinvolgimento della pubblica cittadinanza e di tutti gli attori interessati a vario titolo.

TABELLA 30 | TOTALE DEI RIFIUTI PRODOTTI DAL GRUPPO ACSM AGAM - GRI 306-3

GRUPPO - PESO TOTALE DEI RIFIUTI	2020		2021	
	t	t	t	t
Speciali non pericolosi	19.282,41		19.486,53	
Speciali pericolosi	2.827,76		2.581,48	
Speciali totali	22.110,17		22.068,01	
- di cui avviati a recupero	19.712,75		19.861,53	
Avviati a recupero (% sul totale)	89%		90%	

La produzione dei rifiuti nel 2021 è in linea con quelli prodotti nell'anno precedente.

Oltre ai rifiuti prodotti e smaltiti dal Gruppo si segnala che la BU Ambiente è attiva nella raccolta differenziata nelle provincie di Como e Varese e che nel 2021, lì dove è stata affidataria del servizio di raccolta integrato dei rifiuti, ha registrato una percentuale media (ponderata) di raccolta differenziata pari al 76%. L'impegno del Gruppo nella raccolta differenziata è confermato anche all'interno del Piano di Sostenibilità di Acsm Agam, tramite uno specifico KPI riguardante l'incremento della raccolta differenziata dei rifiuti.

TABELLA 31 | BU AMBIENTE: PESO DEI RIFIUTI RACCOLTI E PERCENTUALE DI RACCOLTA DIFFERENZIATA SUDDIVISI PER TERRITORIO

ACSM AGAM AMBIENTE	2020		2021	
	Quantità raccolta (t)	% raccolta differenziata	Quantità raccolta (t)	% raccolta differenziata
Varese	38.396	71%	41.015	70%
Provincia di Varese	37.381	81%	41.904	82%
Altri comuni in provincia di Varese	8.548	-	7.435	-
Provincia Como	5.647	74%	6.041	77%
Altri comuni in provincia di Como	17.366	-	21.613	-
Totale	107.339	57%	118.007	57%

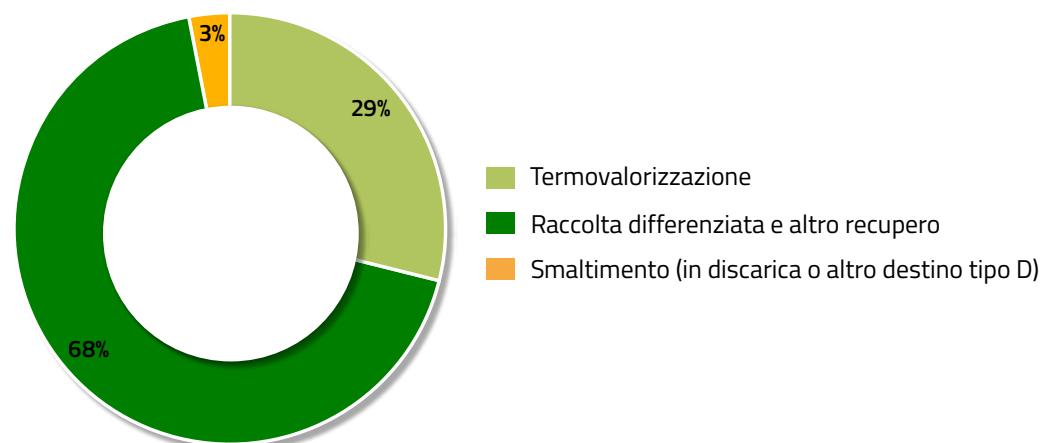




TABELLA 32 | PESO DEI RIFIUTI URBANI RACCOLTI DALLA BU AMBIENTE, SUDDIVISI PER DESTINO FINALE

DESTINO FINALE RIFIUTI URBANI RACCOLTI	2020	2021
	t	t
Smaltimento (in discarica o altro destino tipo D)	1.011,96	3.834,31
Termovalorizzazione	12.968,72	33.617,17
Raccolta Differenziata e altro recupero	70.036,94	80.468,30
Totale	84.017,62	117.919,78

GRAFICO 07 | SUDDIVISIONE PERCENTUALE DEL PESO DEI RIFIUTI URBANI RACCOLTI DALLA BU AMBIENTE PER DESTINO FINALE



Le principali materie prime utilizzate dal Gruppo sono prodotti chimici utilizzati nei sistemi di abbattimento delle linee fumi del termovalorizzatore e nelle centrali dedicate al teleriscaldamento, e materiali per lavori edili (cemento, sabbie e inerti) impiegati principalmente dalla BU Reti.



TABELLA 33 | PESO DELLE MATERIE PRIME UTILIZZATE DAL GRUPPO ACSM AGAM PER TIPOLOGIA

PRODOTTI CHIMICI E MATERIALI	2020	2021
	t	t
Acidi minerali	96,7	126,4
Acido cloridrico	113,3	119,3
Acido tricloroisocianurico	0,0	0,2
Additivi/condizionanti acque	52,1	31,7
Ammoniaca (soluzione)	140,6	141,8
Calce e neutralizzanti solidi	1.259,0	1.124,8
Calce spenta	1,5	1,0
Carboni attivi	96,7	69,4
Carbonato di sodio	2,3	1,0
Cemento, sabbie ed inerti	363,9	7,9
Cloruro di sodio	45,5	33,5
Clorito di sodio	103,7	119,6
Dolomite semicalcinata	48,0	48,0
Gas tecnici (azoto, CO ₂ , idrogeno, ossigeno)	12,8	13,1
Idrossido di sodio (soluzione)	37,8	25,5
Ipoclorito di sodio	63,2	63,4
Ipocloruro di alluminio	22,5	27,5
Odorizzanti	21,2	22,6
Oli e lubrificanti	6,2	8,0
Soda caustica	398,0	384,0
Urea (soluzione)	99,7	134,5
Altro	-	6,2



SVILUPPO DELLA MOBILITÀ SOSTENIBILE

AEVV Impianti, società del gruppo che si occupa di innovazione e nuove tecnologie, dopo aver installato all'interno della sede di Lario Reti Holding, a Lecco, le prime due colonnine per la ricarica delle auto elettriche e ibride in dotazione ai dipendenti dell'azienda, nel corso del 2021 ha realizzato altre infrastrutture di ricarica presso le sedi Acsm Agam di via Canova a Monza e via Stazzi a Como, presso la sede di LeReti in via Belfiore a Lecco e presso la sede di Acsm Agam Ambiente in via Scalabrini a Como, installando complessivamente sei colonnine di ricarica di tipologia *quick* sempre utilizzabili da tutti i dipendenti dell'azienda.

Inoltre, AEVV Impianti nel corso del 2021 ha incrementato il numero delle colonnine installate nei territori in cui opera, in particolare in provincia di Sondrio dove sono state realizzate 10 infrastrutture di ricarica, di cui 4 nella città di Sondrio, di tipologia *quick* e *fast*.

Tutte le colonnine installate da AEVV Impianti sono alimentate da energia proveniente da fonti rinnovabili, nell'ottica del principio della sostenibilità ambientale che contraddistingue il gruppo.

Il valore della mobilità *green* è anche al centro dell'iniziativa avviata dall'amministrazione comunale di Monza, AEVV Impianti e il gruppo A2A. L'azienda di Acsm Agam, con A2A Energy Solution, si è aggiudicata la gara per la realizzazione di un'infrastruttura di ricarica di auto elettriche da 79 colonnine. La realizzazione in corso nel 2021 proseguirà anche nel 2022. Le colonnine di ricarica, di tipologie differenti (*quick* e *fast*) consentono all'utente la possibilità di ricaricare l'auto elettrica con velocità differenti, con una modalità di utilizzo semplicissima. Il progetto contempla inoltre l'istituzione di un servizio di car sharing con auto elettriche; tre di queste, sono garantite da AEVV Impianti al Comune di Monza.

Sempre in ambito di mobilità sostenibile, dopo aver presentato una nuova colonnina per ricaricare le biciclette elettriche alla vigilia del passaggio del Giro d'Italia sul passo del Mortirolo, denominata "Erica", per evocare il fiore alpino tipico dell'area in cui è stata progettata e realizzata da aziende artigiane locali, AEVV Impianti ha sviluppato una nuova versione "Erica 2.0", attualmente installata in 4 esemplari nel comune di Lecco.



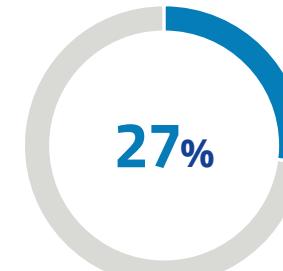
VALORE SOCIALE



DIPENDENTI



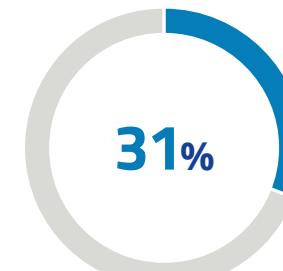
DIPENDENTI A TEMPO
INDETERMINATO



DIPENDENTI DI
GENERE FEMMINILE



ORE DI FORMAZIONE



COMUNI SERVITI
IN LOMBARDIA



INVESTIMENTI
SUL TERRITORIO

VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE

GESTIONE RESPONSABILE DELLE PERSONE DEL GRUPPO

Il Gruppo riconosce la centralità delle risorse umane nella convinzione che il principale fattore di successo di ogni impresa sia il contributo professionale delle persone che operano in un quadro di lealtà e fiducia reciproca. Per questo motivo, il Gruppo si impegna a tutelare e valorizzare le risorse umane di cui si avvale incentivandone in aggiunta la crescita professionale allo scopo di "accrescere il patrimonio di competenze possedute", come specificato nel Codice Etico del Gruppo.

Nel corso del rapporto di lavoro, l'Azienda basa la sua politica di gestione del personale sui principi evidenziati nel Codice Etico aziendale, quali la valorizzazione delle competenze, il rispetto dell'integrità morale in tutti i suoi aspetti, la tutela da qualunque pratica discriminatoria. L'obiettivo della società, infatti, è quello di valorizzare le risorse umane "ricercando costantemente le sinergie necessarie non solo all'interno del Gruppo, ma anche con i fornitori, le imprese e i clienti coinvolti nelle attività di Acsm Agam".

Il team delle Risorse Umane, Sviluppo Organizzativo, Change e Servizi alle persone, in collaborazione e costante raccordo con i Vertici aziendali, garantisce l'adesione e il rispetto di tali valori aziendali e principi etici del Gruppo.

L'organico di Gruppo al 31 dicembre 2021 è costituito da 897 dipendenti, di cui il 73% è costituito da uomini e il restante 27% da donne. Al dato dell'organico occorre aggiungere 42 persone che collaborano a vario titolo (es. personale in somministrazione, in stage, ecc.).

TABELLA 34 | SUDDIVISIONE DEI DIPENDENTI PER LE SOCIETÀ DEL GRUPPO PER GENERE – GRI 102-8

N° DIPENDENTI PER SOCIETÀ	AL 31 DICEMBRE 2020			AL 31 DICEMBRE 2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Lereti	224	38	262	224	41	265
ReVV	31	3	34	29	3	32
Serenissima	23	4	27	22	4	26
Acsm Agam Ambiente	196	18	214	204	17	221
Acel	42	65	107	40	69	109
AEVV	14	4	18	13	5	18
Varese Risorse	32	-	32	36	-	36
Comocalor	-	-	-	-	-	-
Acsm Agam S.p.A.	86	86	172	89	87	176
Farmacie	1	11	12	1	13	14

TABELLA 35 | SUDDIVISIONE LAVORATORI ESTERNI PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE- GRI 102-8

N° DIPENDENTI PER TIPOLOGIA	AL 31 DICEMBRE 2020			AL 31 DICEMBRE 2021		
	Indeterminato	Determinato	Totale	Indeterminato	Determinato	Totale
Stagisti	-	1	1	-	3	3
Somministrati	-	41	41	-	39	39
Totale	-	42	42	-	42	42

TABELLA 36 | SUDDIVISIONE DEI DIPENDENTI PER AREA GEOGRAFICA E TIPOLOGIA CONTRATTUALE - GRI 102-8

N° DIPENDENTI PER REGIONE	AL 31 DICEMBRE 2020			AL 31 DICEMBRE 2021		
	Indeterminato	Determinato	Totale	Indeterminato	Determinato	Totale
Friuli Venezia Giulia	3	-	3	2	-	2
Lombardia	839	3	842	856	8	864
Veneto	31	2	33	31	-	31
Totale	873	5	878	889	8	897

TABELLA 37 | SUDDIVISIONE DEI DIPENDENTI PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE (INDETERMINATO E DETERMINATO) E GENERE – GRI 102-8

TIPO DI CONTRATTO DI LAVORO	AL 31 DICEMBRE 2020			AL 31 DICEMBRE 2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo determinato	4	1	5	1	7	8
Tempo indeterminato	645	228	873	657	232	889
Totale	649	229	878	658	239	897

TABELLA 38 | SUDDIVISIONE DEI DIPENDENTI PER TIPOLOGIA PROFESSIONALE (FULL-TIME E PART-TIME) E GENERE – GRI 102-8

TIPO DI CONTRATTO DI LAVORO	AL 31 DICEMBRE 2020			AL 31 DICEMBRE 2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full-time	645	187	832	655	195	850
Part-time	4	42	46	3	44	47
Totale	649	229	878	658	239	897

Il Gruppo Acsm Agam considera l'offerta di un rapporto di lavoro stabile e duraturo un requisito importante sia come forza motivazionale per i propri dipendenti, sia come elemento indispensabile per la crescita e lo sviluppo economico del Gruppo stesso. Per questo motivo, il 99% (pari a 889 dipendenti) del totale dell'organico al 31 dicembre del 2021 è assunto con contratto a tempo indeterminato mentre il restante 1% (pari a 8 dipendenti) con contratto a tempo determinato.



A partire dalla fase di selezione di nuove risorse, il Gruppo si impegna a svolgere l'intero processo in un'ottica di trasparenza e correttezza verso i candidati, al fine di attrarre i migliori talenti e creare una *"candidate experience"* positiva. Pari attenzione è prestata al momento della presa in servizio del nuovo collaboratore, il quale viene invitato ad un incontro di

inserimento personalizzato, con l'obiettivo di garantire un'efficace integrazione in azienda.

Nel corso del 2021, sono entrati a far parte del Gruppo 82 nuovi dipendenti, registrando un tasso di assunzioni (inteso come il rapporto tra il numero di assunzioni e la popolazione del Gruppo al 31 dicembre 2020) pari

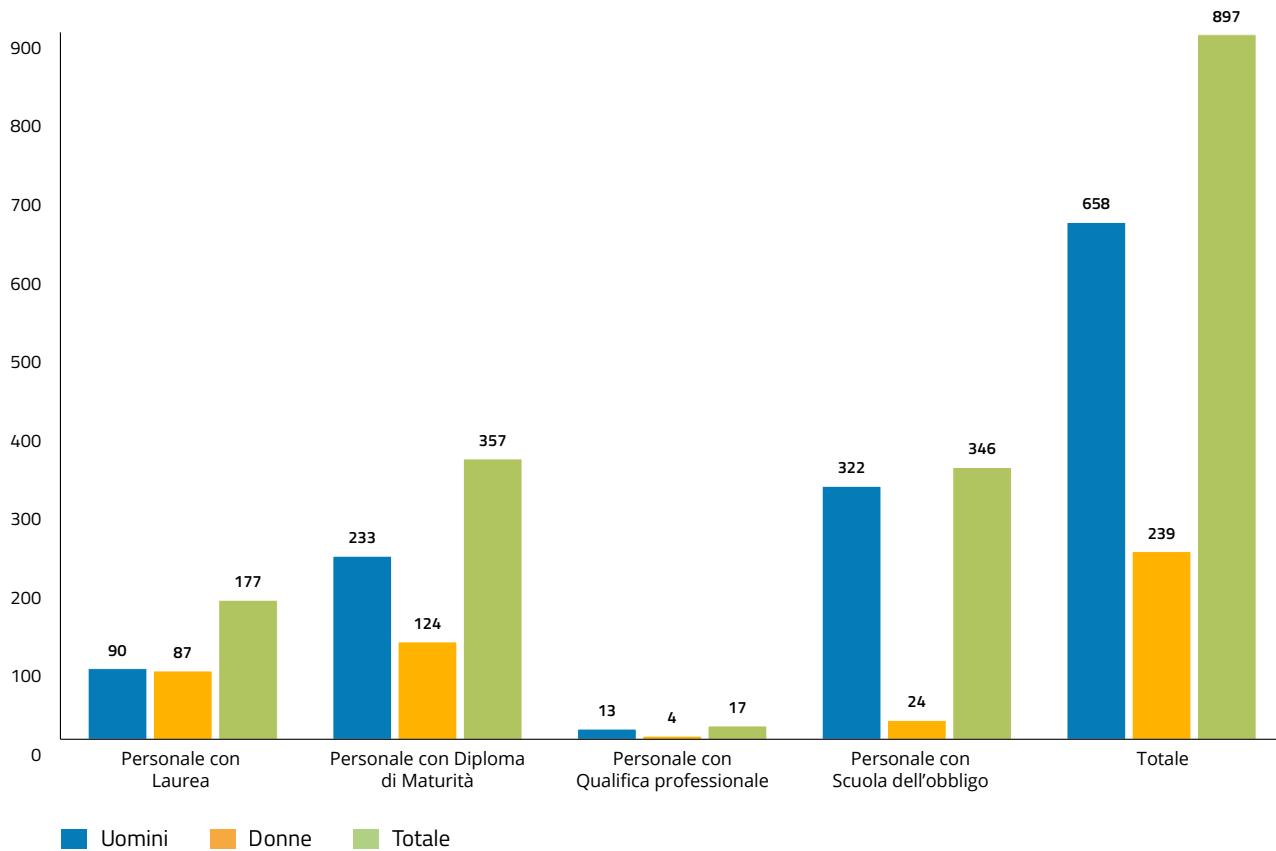
a circa il 9%, mentre il numero di dipendenti in uscita ammonta a 63 (con un tasso di *turnover* in uscita, inteso come rapporto tra il numero di persone uscite e l'organico di Gruppo al 31 dicembre 2021, pari a quasi il 7%).

**TABELLA 39 | SUDDIVISIONE DEI DIPENDENTI TOTALI IN ENTRATA E IN USCITA E TASSI DI ASSUNZIONE
E TURNOVER PER GENERE E FASCE DI ETÀ, AL 31 DICEMBRE 2021 – GRI 401-1²¹**

N° DI PERSONE	2020					2021				
	<30	30-50	>50	Totale	Tasso di assunzioni / turnover%	<30	30-50	>50	Totale	Tasso di assunzioni / turnover %
Gruppo - Entrate										
Uomini	6	27	7	40	5%	21	27	11	59	7%
Donne	1	10	1	12	1%	10	12	1	23	3%
Totale	7	37	8	52	6%	31	39	12	82	9%
Tasso di assunzioni %	1%	4%	1%	6%	-	3%	4%	1%	9%	-
Gruppo - Uscite										
Uomini	4	15	41	60	7%	5	13	31	49	5%
Donne	-	8	8	16	2%	1	4	9	14	2%
Totale	4	23	49	76	9%	6	17	40	63	7%
Turnover %	-	3%	6%	9%	-	1%	2%	4%	7%	-

²¹ Il tasso di assunzioni e il tasso di *turnover* di Gruppo sono calcolati rispettivamente come la percentuale di dipendenti assunti ed esonerati sul totale dei dipendenti del Gruppo al 31 dicembre dell'esercizio di riferimento. Le movimentazioni in ingresso e in uscita non considerano i trasferimenti intra-organizzazione.

GRAFICO 08 | SUDDIVISIONE DEL PERSONALE PER TITOLO DI STUDIO



Nel corso del 2021, infine, Acsm Agam ha attivato il Progetto Sezione Primavera, che ha previsto l'avvio di *partnership* con le scuole superiori del territorio, al fine di consentire agli studenti di conoscere il Gruppo e di favorirne l'integrazione nel mondo del lavoro, attraverso percorsi di tirocinio che permettano una formazione pratica e graduale all'interno dell'Azienda.

L'implementazione di tali progetti è finalizzata ad ampliare il *mix* generazionale, portando così anche all'abbassamento dell'età media della popolazione aziendale.

Nel corso dell'anno si sono rafforzate le iniziative rivolte al *New Ways of Working*: si tratta di una nuova

organizzazione del lavoro fondata sulla restituzione alle persone di flessibilità e autonomia nella scelta degli spazi, degli orari e degli strumenti da utilizzare a fronte di una maggiore responsabilizzazione sui risultati. È un percorso di evoluzione culturale, manageriale ed organizzativa che Acsm Agam ha deciso di intraprendere attivando delle leve importanti quali: il consolidamento della modalità di "lavoro smart" sfruttando i benefici sperimentati durante la fase emergenziale; la formazione manageriale per supportare i responsabili nell'acquisizione di un nuovo modello di *leadership*, attraverso il programma In.T.E.Gr.A.; l'avvio del *Performance Management* per stimolare e supportare un approccio orientato ai risultati; la formazione digitale diretta a tutte le persone del Gruppo per incrementare le digital skills; la rivisitazione degli spazi di lavoro attraverso il progetto *Smart Workplace*; la spinta verso la digitalizzazione e l'automazione dei processi, sfruttando le opportunità della RPA (*Robotic Process Automation*); ed infine l'utilizzo di nuove tecnologie per attivare una comunicazione sempre più inclusiva attraverso il progetto *Digital Workplace*.

La sfida sarà quella di disegnare il futuro delle relazioni in azienda, della gestione degli spazi e dell'organizzazione del lavoro imparando dal passato e massimizzando il benessere e l'ingaggio delle persone.

La valorizzazione del capitale umano rappresenta un pilastro della nuova strategia del Gruppo, che punta infatti su un programma di *change management* che coinvolgerà tutte le risorse umane nella costruzione di una nuova cultura aziendale comune, basata su valori condivisi ed un modello manageriale evoluto e che sia il volano per lo sviluppo delle persone e la crescita del business.

Nel 2021 è proseguito il programma denominato "In.T.E.Gr.A.", che vede il coordinamento della funzione di HR al fine di guidare il cambiamento e facilitare l'avanzamento dei singoli progetti che lo compongono.

In.T.E.Gr.A. si articola in 5 stream:

- INtegration, con l'obiettivo di coordinare, accompagnare e controllare i progetti di integrazione del Gruppo assicurandone la messa a terra e stimolando la visione per processo ed il lavoro per progetti;
- Territory, con l'obiettivo di valorizzare le *best practice* e idee delle persone del Gruppo, stimolando la partecipazione dei territori;
- Efficiency, con l'obiettivo di semplificare e snellire i processi dell'organizzazione, aumentandone efficacia ed efficienza, anche attraverso un approccio *lean*;
- GROWth, con l'obiettivo di creare una cultura aziendale comune basata su valori condivisi ed un modello manageriale evoluto sviluppando le competenze trasversali delle persone;

- Agile, con l'obiettivo di digitalizzazione ed automazione delle attività liberando le risorse da attività ripetitive per destinarle ad attività a maggior valore aggiunto sostenendo la trasformazione del business con sistemi integrati e intelligenti.

L'anno 2021 ha visto la prosecuzione del percorso formativo a complessità crescente con il lancio del primo laboratorio pratico legato al modulo svolto nel 2020 (Il capo smart) e con l'erogazione di 2 ulteriori moduli (*Team Working & Team Management/Changeleadership & People engagement*).

Per avvicinare ulteriormente le nostre persone ai valori del Gruppo, sono state predisposte in tutte le sedi aziendali delle grafiche che richiamano i valori stessi ed il loro significato.

Inoltre, durante lo *streaming* aziendale organizzato in occasione del Natale, sono stati premiati i progetti svolti nel 2020 che meglio hanno concretizzato i valori aziendali, suddividendo la premiazione per singolo valore.



rispettosi degli altri
e delle regole



lavorare in sicurezza
è il nostro modo di
operare



chiari e aperti verso
tutti gli interlocutori



promuovere e
praticare un uso
razionale delle
risorse



parte di una
squadra che genera
idee e migliora le
cose



migliorare e
migliorarsi
attraverso la
condivisione e la
partecipazione

Sviluppo del personale

Nel corso del 2021 il Gruppo si è dotato di un sistema strutturato di *Performance Management*, che consente di valorizzare e riconoscere i contributi e le *performance* individuali ed individuare eventuali ambiti di miglioramento, al fine di supportare la crescita dei collaboratori e di garantire il rafforzamento dei rapporti tra responsabile e collaboratore. Tale sistema, attivato nel 2021 per il personale dirigente e per il *Middle Management*, verrà esteso nel 2022 a tutto il personale impiegatizio.

Analogamente, nel 2021 è stato attivato il cd. *Continuous Feed-back*, un processo che permette al collaboratore di ricevere dal proprio responsabile, su richiesta o spontaneamente, un *feedback* rapido e continuo sul proprio operato, consentendo quindi di meglio comprendere il livello della propria *performance*, e facilitando di conseguenza la continua crescita professionale.

Tale crescita viene anche alimentata adottando una politica di gestione delle risorse umane volta alla valorizzazione del capitale umano e attribuendo alla formazione professionale dei lavoratori un ruolo strategico nella valorizzazione delle risorse. La formazione rappresenta quindi per il Gruppo Acsm Agam una leva per la crescita professionale delle risorse, per l'innovazione dei processi e per la realizzazione degli obiettivi del Gruppo.

Permanendo l'emergenza sanitaria e le limitazioni per ridurre il contagio, il Gruppo ha proseguito nell'erogazione di formazione a distanza, sincrona e asincrona.

Per quanto attiene la formazione asincrona, il 2021 ha visto:

- la prosecuzione degli interventi inerenti ai Modelli di Organizzazione e Gestione 231, Il Codice Etico e i diritti umani;
- l'avvio di altra formazione normativa specifica inerente alla Separazione funzionale;
- il rafforzamento delle competenze digitali, anche con l'offerta di percorsi verticali specifici per business unit/funzioni e per ruoli professionali e della consapevolezza dei rischi informatici;
- l'offerta di 4 moduli che rafforzano con contenuti teorici la formazione esperienziale del primo modulo di Integra.

Credendo in questo strumento formativo, il Gruppo di è dotato di una propria piattaforma di formazione *e-learning*, che ha voluto denominare DIGITAL-GYM (D-GYM). Per quanto attiene la formazione sincrona, nel seguito si elencano le iniziative di particolare significatività dell'anno 2021:

- l'avvio di importanti e nuovi progetti: La Partecipazione, Il Performance Management (primo laboratorio di Integra), REdiT, la gestione dei contratti pubblici, un percorso verticale di sviluppo commerciale per la BUV, il Portale Open Report per la sostenibilità, una sensibilizzazione sui temi dell'inclusività;
- la prosecuzione di Integra e di sessioni conoscitivi del sistema di *welfare* aziendale;
- il rafforzamento della conoscenza di *tool* di utilizzo quotidiano quali Excel, e di altri portali quali il *Vendor Management* per l'albo fornitori.

Inoltre, nel corso del 2021 il Gruppo ha erogato percorsi formativi a 227 partecipanti (pari al 25,3% della popolazione aziendale), per un totale di circa 396 ore, in merito al Modello di Organizzazione e Gestione 231, per le figure non precedentemente formate nel 2020, al Codice Etico, e alla tutela dei diritti umani.

Il coinvolgimento e la crescita delle persone, la ricerca del contributo professionale di tutti e lo scambio di conoscenza rappresentano un pilastro dell'identità del Gruppo. In considerazione dell'attenzione posta al capitale umano e alla valorizzazione delle diversità, all'inizio del 2022 il Gruppo ha ricevuto il premio *Best Employers for Women* rientrando tra i 200 migliori datori di lavoro per donne in Italia e nella *top five* del settore "Energia - Luce e gas", come confermato dall'indagine dell'Istituto tedesco Qualità ITQF condotta in *partnership* con Affari e Finanza La Repubblica.



**TABELLA 40 | ORE DI FORMAZIONE EROGATE SUDDIVISE PER GENERE E CATEGORIA PROFESSIONALE,
AL 31 DICEMBRE 2021 –GRI 404-1**

NUMERO DI ORE	2020					
	Uomini	Media uomini	Donne	Media donne	Ore Totali	Media ore
Dirigenti	491	29	27	27	518	29
Quadri	1.478	38	658	39	2.136	38
Impiegati	3.617	17	2.617	12	6.234	15
Operai	1.898	5	-	-	1.898	5
Totale	7.484	12	3.302	14	10.786	12

NUMERO DI ORE	2021					
	Uomini	Media uomini	Donne	Media donne	Ore Totali	Media ore
Dirigenti	947	56	76	76	1.023	57
Quadri	2.541	64	1.346	75	3.887	67
Impiegati	7.368	33	5.867	27	13.235	30
Operai	4.831	13	20	20	4.851	13
Totale	15.687	24	7.308	31	22.996	26

**TABELLA 41 | NUMERO DI DIPENDENTI FORMATI
NEL PERIODO DI RENDICONTAZIONE**

NUMERO DI ORE	2020	2021
Numero di dipendenti formati nell'anno	878	779
% dei dipendenti formati sul totale	100%	86,9%

**TABELLA 42 | COSTO TOTALE DELLA FORMAZIONE
NEL PERIODO DI RENDICONTAZIONE**

NUMERO DI ORE	2021
Costo totale della formazione (€)	483.017,09
% costi di formazione coperti da fondi interprofessionali	-



I DIGITAL AMBASSADOR E L'AUTOMAZIONE DEI PROCESSI

Il Gruppo Acsm Agam investe nella digitalizzazione dei propri processi anche attraverso l'adozione della tecnologia RPA (*Robotic Process Automation*) promossa dai *Digital Ambassador*: i *Digital Ambassador*, facenti capo a quattro aree di *business* e a tre funzioni di staff, analizzano i processi in atto e propongono le potenziali idee di automazione.

Le idee ritenute idonee alla tecnologia RPA e prive di elementi ostacolanti (es. evoluzioni applicative) sono sottoposte ad ulteriori approfondimenti con il supporto di un team tecnico, che ne valuta la fattibilità tecnica e la sostenibilità economica sottponendola ad un'analisi costi-benefici.

Fondamentale in questo processo è il ruolo dei *Digital Ambassador*, figure chiave della trasformazione digitale, che sono i referenti della propria Area/BU per la rilevazione e proposizione di idee di automazione e che seguono e monitorano lo sviluppo delle idee che si trasformeranno in Robot. Una volta che il Robot inizia la propria attività, il *Process Owner* assume il ruolo di "tutor" del nuovo collega digitale, monitorando il corretto funzionamento e richiedendo eventuali *fine tuning* sul suo funzionamento.

Dall'avvio del progetto avvenuto nel 2020, sono stati realizzati 11 Robot, che supportano con successo i colleghi nello svolgimento di attività ripetitive e routinarie. L'attività di stimolo verso l'automazione continua, in linea con quanto previsto nel Piano industriale, che vedrà non solo l'introduzione di ulteriori nuovi Robot, ma anche e soprattutto la diffusione della cultura della digitalizzazione e automazione a tutti i colleghi dell'azienda.

LEAN THINKING A SUPPORTO DEL CAMBIAMENTO

Nel percorso di trasformazione aziendale messo in atto da Acsm Agam la metodologia *Lean* assume un ruolo chiave nel concretizzare a livello operativo i cambiamenti. Si tratta di una metodologia di *problem solving*, che prevede un forte coinvolgimento delle persone direttamente impegnate nelle attività, con il fine di aumentare la qualità (dei prodotti/servizi offerti, del lavoro delle persone, del luogo di lavoro, dell'organizzazione, dei rapporti interpersonali) attraverso il miglioramento continuo (*Kaizen*).

Nel 2021 Acsm Agam ha completato il percorso iniziato lo scorso anno con il processo di logistica dei magazzini, definendo un sistema di *visual management* e istituendo sistemi di gestione delle scorte che consentano di

garantire la disponibilità del materiale, ottimizzando i livelli di giacenza e massimizzando il livello di servizio.

È stata inoltre introdotta la metodologia *Lean* nei processi HSE, con focus sulla formazione alla Sicurezza e Sorveglianza sanitaria e infine sui processi di *Facility Management*: attraverso lo strumento della *Big Picture Map* è stato possibile avere visione sistematica dei flussi e delle attività; ciò ha consentito di individuare le azioni per migliorare l'efficacia ed efficienza dell'assetto organizzativo e dei processi "core". La *Big Picture Map* consente inoltre di misurare le risorse dedicate ad attività «ad alto Valore» per l'azienda rispetto a quelle a «basso Valore», generati da sprechi o attività male organizzate.



PARI OPPORTUNITÀ E WELFARE AZIENDALE

DIVERSITY & INCLUSION

Acsm Agam ritiene che l'attenzione ai temi riconducibili alla *Diversity, Equity and inclusion* (DE&I) accrescano il valore di un'azienda. È infatti dimostrato che le aziende inclusive attirino più talenti, migliorino le *performance* economiche, innovino meglio e più velocemente. Studi di settore²² hanno inoltre stimato che l'80% dei consumatori rivolge le proprie scelte di acquisto verso *brand* che investono nella DE&I. Inoltre, come stabilito dalla nuova Politica di Sostenibilità e come riportato nel Codice Etico, il Gruppo Acsm Agam si impegna ad evitare qualsiasi forma di discriminazione nei confronti dei propri dipendenti promuovendo l'integrità morale e il rispetto per la dignità della persona.

Il percorso intrapreso nel 2021 dal Gruppo riguarda i vari aspetti della diversità: di genere, generazionale, di cultura/etnia, di orientamento sessuale, così come le diversità derivante dalla disabilità. Il Gruppo si impegna a tutelare tutti coloro i quali si trovino in una condizione di svantaggio psico-fisico, monitorando le problematiche eventualmente segnalate e valutando costantemente le migliori soluzioni, affinché tali risorse possano sentirsi stabilmente inclusi nella vita aziendale.

Acsm Agam, già in fase di selezione, si impegna a garantire pari opportunità per tutti i candidati, attuando un processo che azera le discriminazioni. Con specifico riguardo alle differenze di genere, nel corso del 2021, il 35% dei candidati in *short list* era composto da donne, che hanno costituito il 28% delle assunzioni operate.

Per accettare l'esistenza o meno di discriminazioni di qualsiasi tipo, il Gruppo Acsm Agam ha impostato un processo, che coinvolge la funzione HR, volto a predisporre analisi statistiche periodiche, ed ha messo a disposizione dei propri collaboratori un'apposita piattaforma per la segnalazione, anche in forma anonima, di eventuali situazioni di violazione, a cui segue un'accurata verifica da parte dell'Organismo di Vigilanza competente.

Nel 2021, grazie alla collaborazione con Fondazione Libellula, il Gruppo ha diffuso una *survey* destinata a tutti i dipendenti sul tema della discriminazione e violenza di genere, i cui risultati sono stati discussi con i membri del Comitato di Direzione e a seguito della quale sono state definite azioni concrete da mettere in atto nel corso del 2022. In ambito di formazione e sensibilizzazione del personale, inoltre, Acsm Agam ha invitato i propri dipendenti a partecipare al *Webinar* "questione di genere", riguardante tali tematiche, e si è servito periodicamente della *newsletter* aziendale, al fine di focalizzare l'attenzione sui temi quale l'uso di un linguaggio non discriminatorio e privo di stereotipi.

Acsm Agam insieme ad A2A, ha partecipato all'*Inclusion Team A2A*, programma finalizzato ad un approfondimento delle 5 aree della diversità e all'individuazione delle azioni da attivare per divenire una realtà sempre più inclusiva, e all'evento *4Weeks4inclusion*, maratona interaziendale all'interno della quale oltre 200 aziende si sono alternate in una staffetta di *webinar* ed eventi condivisi, dedicati alla valorizzazione delle diversità e all'inclusione.

Il superamento delle diversità passa anche attraverso il potenziamento del senso di appartenenza al Gruppo, inteso come luogo di lavoro ma anche come comunità sociale. Per fare questo, Acsm Agam ha avviato nel 2021 in via sperimentale il Progetto Partecipazione, che ha visto il coinvolgimento di dipendenti, in maniera paritetica, in gruppi di lavoro per proporre iniziative volte a favorire il miglioramento continuo delle condizioni di lavoro.

Obiettivo del Progetto, che si intende rinnovare negli anni successivi, è stato non solo elaborare proposte concretamente realizzabili, ma anche sviluppare un metodo di lavoro inclusivo che valorizzi le differenze a favore della comunità.

A partire dal 2021, Acsm Agam ha integrato i propri KPI riferiti agli organici del Gruppo, inserendo alcuni indicatori significativi sulla diversità di genere, sui quali misurarsi e fissare obiettivi sfidanti di miglioramento. In particolare, il Gruppo monitora e valuta la percentuale di personale femminile, di donne manager, il *gender pay gap* e la percentuale di nuove assunzioni per genere.

Nel 2021, l'organico del Gruppo Acsm Agam è composto da 18 Dirigenti (pari al 2% del totale), 58 quadri (pari a quasi il 6,5%), 445 impiegati (pari al 49,6%) e 376 operai (il restante 41,9%). Inoltre, quasi il 53,4% dell'organico complessivo è composto da dipendenti di età compresa tra i 30 e i 50 anni, circa il 39,6% ha un'età superiore ai 50 anni e circa il 7% ha un'età inferiore ai 30 anni.

²² Survey Web condotta da focus Mgmt.

L'organico di Gruppo al 31 dicembre 2021 è costituito da 897 dipendenti, di cui il 73% è costituito da uomini e il restante 27% da donne. A livello contrattuale, 47 persone usufruiscono del contratto *part-time* di cui 44 sono donne. Acsm Agam, considerando di fondamentale importanza impiegare e valorizzare anche le risorse appartenenti a categorie protette, al 31 dicembre 2021, occupa 10 risorse, inquadrate come impiegati, e 3 come operai. Nel 2021, l'organico del Gruppo Acsm Agam è composto da 18 Dirigenti (pari al 2% del totale), 58 quadri (pari a quasi il 6,5%), 445 impiegati (pari al 49,6%) e 376 operai (il restante 41,9%). Inoltre, quasi il 53,4% dell'organico complessivo è composto da dipendenti di età compresa tra i 30 e i 50 anni, circa il 39,6% ha un'età superiore ai 50 anni e circa il 7% ha un'età inferiore ai 30 anni. L'organico di Gruppo al 31 dicembre 2021 è costituito da 897 dipendenti, di cui il 73% è costituito da uomini e il restante 27% da donne. A livello contrattuale, 47 persone usufruiscono del contratto *part-time* di cui 44 sono donne. Acsm Agam, considerando di fondamentale importanza impiegare e valorizzare anche le risorse appartenenti a categorie protette, al 31 dicembre 2021, occupa 10 risorse, inquadrate come impiegati, e 3 come operai.

HR COMUNICA

Grande attenzione, all'interno del Gruppo, è data alla Comunicazione interna e alla diffusione di informazioni a tutti i livelli organizzativi. Coinvolgere un collaboratore significa anche diffondere e promuovere, attraverso canali classici e innovativi, la *mission* e i valori del Gruppo, le linee guida strategiche del Piano Industriale, i programmi e i progetti attivi, le principali novità che lo riguardano e le modalità di gestione della vita aziendale in costante evoluzione.

TABELLA 43 | SUDDIVISIONE DEI DIPENDENTI PER INQUADRAMENTO E GENERE – GRI 405-1

N° DI PERSONE	AL 31 DICEMBRE 2020			AL 31 DICEMBRE 2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	17	1	18	17	1	18
Quadri	39	17	56	40	18	58
Impiegati	218	210	428	226	219	445
Operai	375	1	376	375	1	376
Totale	649	229	878	658	239	897

TABELLA 44 | SUDDIVISIONE DEI DIPENDENTI PER INQUADRAMENTO PROFESSIONALE E FASCE D'ETÀ – GRI 405-1

N° DI PERSONE	AL 31 DICEMBRE 2020				AL 31 DICEMBRE 2021			
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
Dirigenti	-	8	10	18	-	9	9	18
Quadri	-	33	23	56	-	31	27	58
Impiegati	17	263	148	428	34	269	142	445
Operai	21	180	175	376	29	170	177	376
Totale	38	484	356	878	63	479	355	897

Per questo motivo, è stato creato "HR Comunica", un format di comunicazione aziendale che, nel corso del 2020 e del 2021, ha visto la pubblicazione di circa 180 comunicazioni a vario titolo indirizzate ai dipendenti. Grande apprezzamento di questa formula è stato segnalato dal personale, che ha percepito un maggior senso di vicinanza all'azienda nonostante il difficile periodo di lontananza fisica dai riferimenti lavorativi.

A fianco dello strumento "HR Comunica" sono state avviate diverse altre iniziative di comunicazione interna, verso tutti i dipendenti oppure dedicate a determinati *cluster* di popolazione aziendale, sempre con l'obiettivo di favorire la diffusione delle informazioni in modalità sia *top-down* sia *bottom-up*, valorizzando il coinvolgimento e la partecipazione attiva di tutti alla vita aziendale.

CONGEDO PARENTALE

Nel corso del 2021, 31 madri e 3 padri lavoratori del personale del gruppo hanno usufruito del diritto di congedo parentale, che prevede un periodo di 10 mesi di astensione dal lavoro, da ripartire tra i due genitori nei primi 12 anni di vita del bambino.

WELFARE

All'interno del Gruppo Acsm Agam il benessere dei lavoratori è considerato un elemento chiave per il raggiungimento degli obiettivi aziendali e per questo motivo nel corso del 2021 sono stati implementati diversi progettivolti al supporto del personale del Gruppo.

SMART WORKING

Come già per gli anni precedenti, nel 2021 il Gruppo ha attivato ed implementato la modalità dello *smart working* per i propri dipendenti, aumentando di conseguenza la platea dei collaboratori coinvolti, provenienti anche da aree geografiche distanti dalle sedi aziendali.

Lo *smart working*, oltre a costituire uno strumento molto efficace per contenere il contagio negli ambienti di lavoro, ha confermato i benefici sperati sin dalla prima fase: favorire la responsabilizzazione delle persone, accelerare l'innovazione organizzativa, aumentare la flessibilità e favorire il *work-life balance*.



PORTALI DEDICATI AI DIPENDENTI

Acsm Agam si è dotato di due portali dedicati ai dipendenti e ai loro familiari, accessibili con credenziali riservate: il primo consente di utilizzare il credito *Welfare*, corrisposto alternativamente a premialità retributive, con importanti vantaggi fiscali e decontributivi in beni e servizi nell'ambito del *welfare*, quali spese sanitarie, fondi previdenziali, viaggi e tempo libero.

Il secondo portale consente di accedere a Convenzioni di acquisto, offerte e sconti per acquisti on line o direttamente presso le strutture convenzionate sul territorio. In questo contesto, vengono proposte diverse iniziative, come *webinar* e comunicazioni dedicate, per sensibilizzare i dipendenti sui vantaggi dei due portali, stimolarne l'interesse ed incrementarne sempre più le adesioni e l'utilizzo.

SEDI AZIENDALI SOSTENIBILI

Il progetto "Sedi aziendali sostenibili" prevede una serie di azioni, avviate nel 2020 e confermate nel Piano Industriale 22-26, che hanno lo scopo di rendere sempre più sostenibili le sedi aziendali, in arco piano. Le iniziative prevedono di:

- dotare tutte le sedi aziendali di erogatori di acqua potabile gratuita, sostituendo i distributori di bottigliette di plastica, abbattendo l'utilizzo della plastica;
- dotare tutte le sedi aziendali di lampade a led per l'illuminazione degli uffici;
- dotare le principali sedi aziendali, ove possibile, di teleriscaldamento e di pannelli fotovoltaici per ridurre ulteriormente il consumo energetico delle sedi relativo a fonti non rinnovabili;
- dotare la flotta aziendale di veicoli a propulsione ibrida per ridurre le emissioni inquinanti in atmosfera.

CIRCOLI RICREATIVI E ASSISTENZIALI

Nel 2021, il Gruppo ha destinato 211.463,28€ come contributi a diversi circoli ricreativi ed assistenziali.

RELAZIONI INDUSTRIALI

L'approccio del Gruppo orientato al dialogo e al confronto costruttivo con le Organizzazioni sindacali ha favorito il rafforzamento delle Relazioni Industriali, che nel 2021 si è realizzato nel raggiungimento di intese finalizzate non solo ad obiettivi di *business* e di benessere dei lavoratori, ma anche alla crescita e al miglioramento delle relazioni industriali future.

PREMIO DI RISULTATO

Alla luce dell'Accordo di armonizzazione sottoscritto in data 30 gennaio 2020, nonché della necessità di rispondere alle sinergie generate dall'aggregazione delle diverse Società in *Business Unit* e *Corporate*, così come condiviso nel Protocollo Relazioni Industriali del Gruppo Acsm Agam del 10 settembre 2019, con riferimento all'anno 2021, le Parti hanno concordato un Premio di Risultato basato su obiettivi di redditività e produttività suddivisi per ciascuna BU e Corporate. Tale sistema ha sostanzialmente contribuito a raggiungere un modello di misurazione dei risultati trasversale rispetto alle società e ai diversi territori del Gruppo, in quanto orientato al concetto uniforme di *business*.

È stata inoltre confermata l'opportunità per i lavoratori di convertire il PdR in servizi di *welfare* aziendale, attraverso l'utilizzo del portale Welfare, alla quale nel 2021, grazie anche alla campagna di sensibilizzazione (webinar e comunicazioni dedicate), ha aderito circa il 28% dei dipendenti aventi diritto al Premio di Risultato.

PARTECIPAZIONE PARITETICA

Il continuo miglioramento delle relazioni industriali del Gruppo Acsm Agam ha consentito la definizione di un Protocollo per la partecipazione, in cui vengono poste le basi per una maggiore partecipazione di tutte le persone del Gruppo alle sempre maggiori e complesse sfide aziendali. Tale progettualità, avviata nel corso del 2021 con una prima fase sperimentale, ha visto coinvolti gruppi di lavoratori per confrontarsi su tematiche organizzative di miglioramento della qualità di vita in azienda. Le proposte sono state poi esposte alla Direzione Aziendale per condividere ambiti e spazi di effettiva realizzazione nel corso degli anni successivi.

Il successo del primo anno di sperimentazione ha posto le basi per riavivarne nuove edizioni negli anni successivi, nell'ottica del miglioramento continuo non solo del dialogo e del confronto dal punto di vista sindacale, ma anche del metodo di lavoro inclusivo fondato sulla valorizzazione delle differenze a favore del Gruppo, inteso come comunità non solo di lavoro ma anche di vita.

LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE

Stabilire un dialogo reale con i rappresentanti dei lavoratori consente, a lavoratori ed imprenditori, di comprendere meglio le rispettive esigenze e di trovare soluzioni ad eventuali problematiche esistenti. La sicurezza della rappresentanza è un pilastro fondamentale per costruire rapporti di fiducia da entrambi i lati. La libertà di associazione e l'esercizio del diritto alla contrattazione collettiva consentono opportunità per un dialogo costruttivo e non solo per un confronto, e concentrarsi sulle soluzioni è un beneficio per le imprese, per i suoi azionisti e per la società in generale.

Nel 2021, 344 dipendenti del Gruppo risultano iscritti ad Organizzazioni Sindacali.

Il personale di Acsm Agam ha proclamato, nel corso del 2021, degli scioperi per un totale di 2.215 ore lavorative; tali scioperi non riguardano direttamente il Gruppo, bensì sono stati proclamati a livello nazionale in risposta a provvedimenti governativi.

SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO



Il Gruppo Acsm Agam riconosce la prevenzione in materia di salute e sicurezza dei lavoratori come una importante priorità e responsabilità. In particolare, il Gruppo, in linea con quanto dichiarato nel Codice Etico e nella Politica di Sostenibilità, si impegna nella promozione di iniziative finalizzate a prevenire infortuni e malattie sul lavoro, minimizzando i rischi e le cause che possano mettere a repentaglio la sicurezza e la salute del personale e degli altri lavoratori. Le attività si svolgono nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di prevenzione e protezione, ponendosi come obiettivo il miglioramento continuo delle condizioni di sicurezza e salute sul lavoro.

Inoltre, Acsm Agam:

- elabora e comunica le linee guida di attuazione sulla tutela dell'ambiente e della sicurezza che devono essere seguite dalle società del Gruppo;
- promuove la partecipazione dei dipendenti al processo di prevenzione dei rischi, di salvaguardia dell'ambiente e di tutela della salute e della sicurezza nei confronti di sé stessi, dei colleghi e dei terzi;

In tal senso il Gruppo, attento all'evoluzione degli scenari di riferimento e al conseguente mutamento dei pericoli, realizza interventi di natura tecnico-organizzativa, attraverso:

- l'introduzione di un sistema integrato di gestione dei rischi e della sicurezza;
- una continua analisi del rischio, delle criticità dei processi e delle risorse da proteggere;
- l'adozione delle migliori tecnologie;

- il controllo e l'aggiornamento delle metodologie di lavoro.

La struttura *Health, Safety & Environment* ("HSE") di Gruppo, prevede una funzione HSE di *Corporate*, che svolge attività di coordinamento e indirizzo, e delle strutture HSE di *Business Unit/Società* che presidiano direttamente le tematiche ambientali e di salute e sicurezza dei lavoratori. Il modello organizzativo, in materia di Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza, del Gruppo Acsm Agam è stato individuato con l'obiettivo di:

- garantire l'idonea allocazione delle responsabilità della gestione dei rischi qualità, ambiente, salute e sicurezza a figure aziendali dotate di adeguata autonomia gestionale, decisionale, tecnico/funzionale e finanziaria;
- consentire l'identificazione, ai diversi livelli, di figure e strutture aziendali a cui sono delegati i compiti di indirizzo, coordinamento e controllo delle attività di gestione delle tematiche qualità, ambiente, salute e sicurezza.

L'organizzazione delle funzioni HSE che costituiscono un supporto tecnico/consulenziale alle linee datoriali sulle tematiche di competenza, è articolata su più livelli:

1. *HSE Corporate* (HSE): Struttura Organizzativa Ambiente, Salute e Sicurezza di Acsm Agam, alla quale sono attribuiti i compiti di indirizzo, coordinamento e supporto specialistico alle altre Strutture Organizzative di Società Ambiente, Salute e Sicurezza;

- HSE di Business Unit (HSB):* Strutture Organizzative Ambiente, Salute e Sicurezza di Business Unit, alle quali sono attribuiti i compiti di coordinamento e gestione operativa delle tematiche ambiente, salute e sicurezza nelle Società che afferiscono alla BU. Queste strutture Organizzative possono articolarsi in funzione della dimensione/complessità della BU in ulteriori strutture/funzioni Ambiente, Salute e Sicurezza di Società (di cui al punto successivo), alle quali sono attribuiti i compiti di gestione operativa di alcune attività del sistema qualità, ambiente, salute e sicurezza societario attraverso figure dedicate (RSPP, ASPP) di società che operano in coordinamento funzionale con la struttura HSB;
- Funzioni HSE di Società:* possono essere individuati a livello di società, HSE, RSPP e/o ASPP Societari, che operano in coordinamento funzionale con le strutture HSB. A queste funzioni possono essere assegnate attività quali il supporto tecnico al datore di lavoro per la valutazione dei rischi di società/sito, la gestione delle emergenze di sito, la gestione ed il supporto tecnico alle società nella gestione dei rifiuti, il supporto nella gestione della sorveglianza sanitaria e formazione HSE e nell'esecuzione di audit interni, verifiche e ispezioni.

A livello di Gruppo²³, oltre l'82% della popolazione aziendale opera in aziende con un sistema di gestione della qualità certificato, mentre circa il 75% della popolazione aziendale (incisi sia i dipendenti che i collaboratori) è impiegata in società che sono dotate di un sistema di gestione della sicurezza (SGS) certificato (UNI ISO 45001:2018).

GRAFICO 09 | QUOTA PERCENTUALE DELLA POPOLAZIONE AZIENDALE IMPIEGATA IN SOCIETÀ CERTIFICATE CON SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO UNI ISO 9001

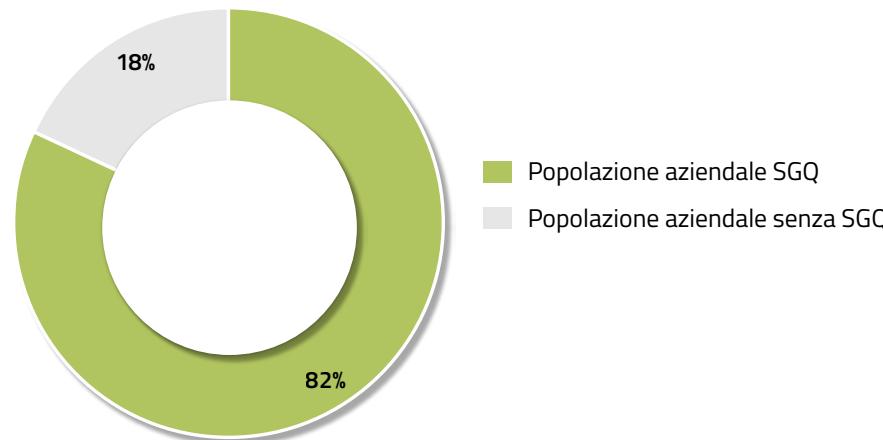
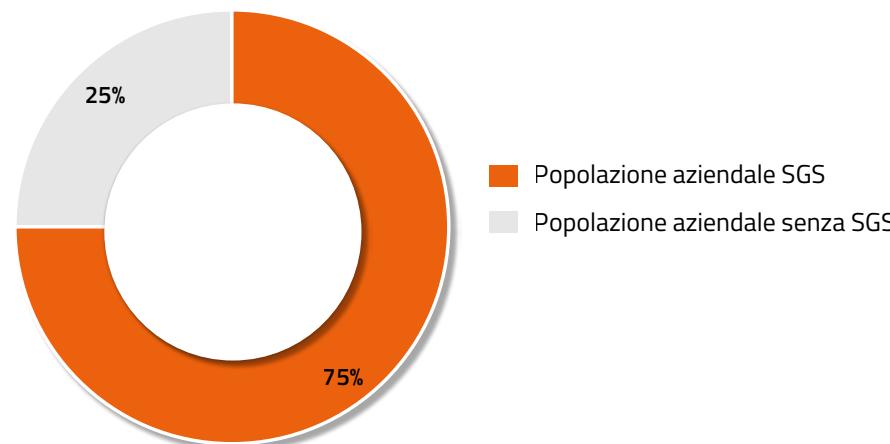


GRAFICO 10 | QUOTA PERCENTUALE DELLA POPOLAZIONE AZIENDALE IMPIEGATA IN SOCIETÀ CERTIFICATE CON SISTEMA DI GESTIONE DELLA SICUREZZA CERTIFICATO UNI ISO 45001:2018



²³ Per un dettaglio delle certificazioni in essere per ciascuna società del Gruppo Acsm Agam, si rimanda alla tabella N°9 (Certificazioni delle società del Gruppo Acsm Agam) a pagina 38.

La volontà delle società del Gruppo di dotarsi di un SGS non rappresenta semplicemente un elemento di garanzia della compliance normativa, ma anche l'evidenza di un percorso volto al miglioramento continuo della sicurezza dei lavoratori. Nel corso dell'anno sono stati svolti corsi di formazione relativi alla sicurezza sul lavoro, privilegiando la formazione a distanza e nei periodi consentiti dalla legislazione emergenziale legata all'epidemia Covid-19.

In riferimento all'impegno del Gruppo nel garantire un ambiente di lavoro sano e sicuro, sono proseguiti i controlli ad opera del Comitato per l'applicazione dei protocolli Anti-Covid-19, dedicato alla verifica del rispetto delle prescrizioni e adempimenti di sicurezza nell'esecuzione delle attività. È stata inoltre svolta con regolarità la sorveglianza sanitaria sui lavoratori e sono state eseguite le attività di confronto con i Rappresentati dei Lavoratori per la sicurezza e con il Medico Competente in occasione delle riunioni periodiche.

Nel corso del 2021 è proseguita l'implementazione del modulo *Safety* come parte integrante del *software* di gestione del personale, consentendo una più efficace gestione della formazione e della sorveglianza sanitaria e l'omogeneizzazione e digitalizzazione dei processi nel Gruppo.

Inoltre, il servizio di medicina del Lavoro è stato centralizzato su un unico fornitore, in modo da avere un approccio omogeneo nella gestione delle attività di sorveglianza sanitaria, di identificazione dei piani sanitari e di supporto tecnico specialistico da parte del Medico Competente Coordinatore e dei Medici Competenti coordinati. L'organizzazione del servizio prevede la presenza di diversi ambulatori nei vari

territori del Gruppo oltre che di infermerie nelle principali sedi per le attività di sorveglianza sanitaria. Le funzioni HSE competenti si interfacciano direttamente con i Medici Competenti e con il Coordinatore per l'esecuzione delle attività e per il supporto tecnico-specialistico.

Il Gruppo, in collaborazione con il *Partner Industriale A2A*, ha aderito per i propri lavoratori anche nel 2021, alla campagna di vaccinazione antinfluenzale, offrendo gratuitamente il vaccino ai propri dipendenti.

Le Società del Gruppo, avvalendosi del supporto tecnico delle funzioni HSE dedicate di riferimento, effettuano anche un'analisi degli infortuni/incidenti sul lavoro. Questa analisi costituisce uno degli elementi in ingresso per l'aggiornamento periodico della valutazione dei rischi aziendali e per la valutazione dell'adeguatezza delle misure di prevenzione e protezione messe in campo. I lavoratori possono segnalare la presenza di eventuali pericoli ai Preposti, ai loro RLS, ed alle funzioni HSE competenti. Queste ultime, in collaborazione con le altre funzioni interessate, valutano le segnalazioni ed i rischi connessi e gli interventi di eliminazione o riduzione dei rischi da mettere in atto.

Il Gruppo Acsm Agam considera la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro non solo come un impegno verso i propri dipendenti, ma anche come una cultura aziendale da applicare a tutti i propri clienti e fornitori.

Nel 2021, nell'ambito della BU Ambiente è stato implementato ed attuato un progetto chiamato "*Cross safety check*", ovvero, in occasione delle attività di cantiere affidate a terzi sono stati pianificati, programmati ed eseguiti alcuni sopralluoghi in campo, in aggiunta a quanto applicato dal Piano di Sicurezza

e Coordinamento e dalle verifiche già previste del Coordinatore della Sicurezza.

Il progetto prevedeva la condivisione con tutte le figure responsabili della sicurezza dei rilievi emersi, della loro gravità e le relative azioni correttive da adottare, incluso i tempi relativi di attuazione; l'attuazione del progetto ha visto ridursi nel tempo i rilievi, testimoniando una crescente attenzione alla sicurezza, con un coinvolgimento generale di chi chiamato ad operare per la sicurezza.

Invece, nella BU Reti è stato attuato il progetto "*Safety Walk*": una settimana dedicata ai sopralluoghi in cantiere (più di 100 in una settimana) direttamente eseguiti dai responsabili, incluso il Datore di Lavoro, i Dirigenti e tutti i Responsabili di reparto, mirate a verificare aspetti di Salute e Sicurezza sul Lavoro, con l'obiettivo di monitorare e misurare in campo il livello della sicurezza e stabilire obiettivi di miglioramento, oltre a comunicare a tutti gli attori in cantiere l'importanza della sicurezza da parte della società.

Nella fase di selezione dei fornitori, inoltre, vengono verificate attraverso apposito software gestionale i requisiti in termini di idoneità tecnico professionale e gli standard di sicurezza. In fase operativa i Gestori, con l'eventuale supporto delle figure HSE, analizzano le attività a maggior impatto secondo i criteri di salute e sicurezza.

Per quanto riguarda il numero di infortuni, il Gruppo Acsm Agam nel corso del 2021 ha fatto registrare una lieve diminuzione da 27 a 18 (pari al 33% in meno rispetto all'anno precedente).



TABELLA 45 | INFORTUNI AVVENUTI A DIPENDENTI DEL GRUPPO E INDICI INFORTUNISTICI – GRI 403-9

INFORTUNI SUL LAVORO - DIPENDENTI	2020	2021
Numero di Infortuni sul lavoro registrabili²⁴	27	18
- di cui, numero di decessi a seguito di infortuni sul lavoro	-	-
- di cui, infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi)	2	-
INDICI DI INFORTUNI SUL LAVORO ²⁵	2020	2021
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	18,59	12,31
Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	-	-
Tasso di infortuni gravi sul lavoro	1,38	-

Inoltre, nel corso del 2021 è stato registrato un solo infortunio sul lavoro che ha coinvolto lavoratori esterni al Gruppo, ma il cui lavoro e/o luogo di lavoro è sotto il controllo dell'organizzazione (in particolare, i fornitori)²⁶.

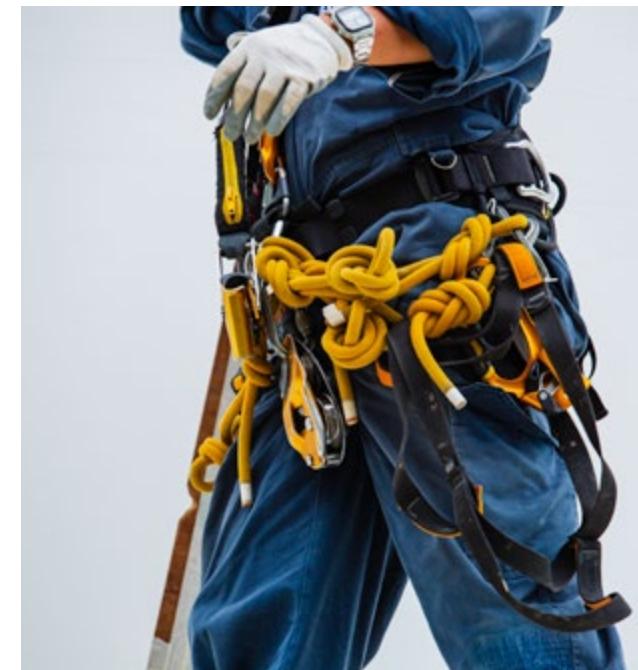
²⁴ Il dato presentato nel Bilancio di Sostenibilità 2019 del Gruppo Acsm Agam è stato riesposto a seguito dell'esclusione dal conteggio di quattro infortuni, che non sono stati riconosciuti tali dall'Istituto nazionale per l'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro (INAIL).

²⁵ Gli indici di infortuni sul lavoro, sono stati calcolati a partire dal numero e tipologia di infortuni sul lavoro (esclusi quelli in itinere), diviso il numero totale di ore lavorate per 1.000.000.

²⁶ Tale dato è stato raccolto attraverso un questionario inviato ai fornitori tramite il portale dell'Albo fornitori. Al questionario ha risposto il 59% dei fornitori.

TABELLA 46 | INFORTUNI AVVENUTI A LAVORATORI ESTERNI (FORNITORI) AL GRUPPO E INDICI INFORTUNISTICI – GRI 403-9

INFORTUNI SUL LAVORO - LAVORATORI ESTERNI	2020	2021
Numero di Infortuni sul lavoro registrabili²⁷	-	1
- di cui, numero di decessi a seguito di infortuni sul lavoro	-	-
- di cui, infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi)	-	1
INDICI DI INFORTUNI SUL LAVORO ²⁸	2020	2021
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	-	1,27
Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	-	-
Tasso di infortuni gravi sul lavoro	-	1,27



²⁷ Il dato presentato nel Bilancio di Sostenibilità 2019 del Gruppo Acsm Agam è stato riesposto a seguito dell'esclusione dal conteggio di quattro infortuni, che non sono stati riconosciuti tali dall'Istituto nazionale per l'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro (INAIL).

²⁸ Gli indici di infortuni sul lavoro, sono stati calcolati a partire dal numero e tipologia di infortuni sul lavoro (esclusi quelli in itinere), diviso il numero totale di ore lavorate per 1.000.000.

LA GESTIONE DELL'EMERGENZA SANITARIA

Il Gruppo, fin dai primi segnali di diffusione del Coronavirus nel nostro Paese, si è attivato ad informare i propri lavoratori in merito alle regole igieniche e alla natura del rischio sanitario mediante apposite comunicazioni aziendali.

A seguito dell'aggravarsi dello scenario epidemico, il Gruppo ha attivato un Comitato Crisi, progressivamente esteso a tutte le figure apicali, con la finalità di tenere sotto controllo tutti i temi relativi alla sicurezza e salute delle persone e per garantire la continuità operativa dei servizi erogati alla collettività.

Il Comitato si è riunito periodicamente anche nel corso del 2021 per monitorare l'evoluzione della situazione e prendere misure e decisioni operative, diffuse ai lavoratori del Gruppo mediante tutti i canali disponibili, per limitare la diffusione del contagio.

Le informative e comunicazioni, definite in un apposito Protocollo costantemente aggiornato in funzione dell'evoluzione del contesto epidemico e normativo, hanno riguardato principalmente:

- misure igieniche e comportamentali, conformi alle indicazioni fornite dal Ministero della Salute e dall'Istituto Superiore di Sanità;
- misure organizzative, quali il lavoro agile da casa (*smart working*), la gestione spazi comuni, la

gestione degli accessi alle sedi ed il processo di tracciamento dei casi in azienda;

- misure di prevenzione e protezione dei lavoratori, quali iniziative di formazione sulle procedure aziendali e sull'utilizzo dei DPI.
- procedure che regolano l'accesso presso le proprie sedi a tutti i clienti, al fine di tutelarne la salute e sicurezza.

Al fine di programmare la gestione delle diverse fasi dell'emergenza, sono proseguiti nel corso del 2021 anche le riunioni periodiche tra gli HSE, i referenti della funzione HR e della funzione Servizi alle persone del Gruppo, ed i Rappresentanti dei lavoratori nominati dalle Organizzazioni Sindacali.

Il Gruppo ha costantemente modulato le misure di prevenzione del contagio in azienda seguendo l'andamento epidemiologico e le evoluzioni normative, dotandosi ad esempio degli opportuni sistemi di controllo dei Green Pass presso le proprie sedi, a seguito dell'avanzamento della campagna vaccinale.

A fine 2021, prevedendo un ulteriore aggravio della situazione epidemica, in larga parte dovuto alla diffusione della variante Omicron, sono state potenziate le misure cautelative già adottate in precedenza, intensificando, ad esempio, il ricorso allo *smart-working*, prediligendo l'utilizzo di squadre chiuse tra il personale operativo, e limitando le riunioni, gli eventi in presenza e l'accesso alle aree comuni.

Anche nel corso del 2021, infine, il Gruppo ha proseguito con l'attività di tracciamento dei casi, ad opera delle funzioni HSE, e con l'invio del *report* periodico sull'Andamento dell'epidemia nel Gruppo, indirizzato ai membri del Comitato Crisi.



RELAZIONE CON GLI STAKEHOLDER

RELAZIONE CON I CLIENTI

La centralità del cliente è uno dei pilastri del Gruppo, così come ribadito anche nel nuovo Piano Industriale con il rafforzamento delle piattaforme web, dei canali digitali di comunicazione e della digitalizzazione di molti processi, incluso l'impegno ad aumentare le bollette inviate ai clienti via mail.

Il Gruppo è costantemente impegnato a soddisfare le migliori e legittime aspettative dei propri clienti fornendo loro prodotti e servizi di qualità a condizioni competitive, e nel rispetto delle norme poste a tutela della concorrenza e del mercato. Nell'ambito delle relazioni con i clienti, tutti i collaboratori del Gruppo sono impegnati a:

- applicare le procedure interne per la gestione dei rapporti con i clienti al fine di conseguire l'obiettivo di sviluppare e mantenere con essi favorevoli e durature relazioni;
- non discriminare arbitrariamente i clienti né cercare di sfruttare indebitamente posizioni di forza a loro svantaggio;
- operare nell'ambito delle leggi e normative vigenti;
- rispettare sempre gli impegni e gli obblighi assunti nei confronti dei clienti;
- adottare uno stile di comportamento nei confronti della clientela improntato ad efficienza, collaborazione e cortesia;
- fornire informazioni accurate, complete e veritieri

in modo da consentire al cliente una decisione consapevole.

Al fine di disciplinare la promozione dei propri servizi e garantire ai propri clienti un elevato livello di trasparenza, il Gruppo Acsm Agam adotta specifici protocolli di *marketing* e garantisce il rispetto della normativa vigente.

Le campagne di promozione dei propri servizi vengono, infatti, gestite nel pieno rispetto sia delle normative regolatorie in termini di informativa da rilasciare ai propri clienti, sia delle normative civilistiche come ad esempio il Codice del Consumo (D.Lgs.206/2005), nonché delle normative di rispetto del GDPR in termini di profilazione dei clienti e raccolta del proprio consenso ai trattamenti dei dati personali.

In particolare, i contratti e le comunicazioni con i clienti sono sviluppati in modo da essere:

- chiari e semplici, formulati con un linguaggio il più possibile vicino a quello normalmente adoperato dagli interlocutori (ad esempio, per la clientela diffusa, evitando clausole comprensibili soltanto agli esperti e illustrando in modo chiaro ogni voce di costo);
- conformi alle normative vigenti, senza ricorrere a pratiche elusive o comunque scorrette;
- completi, tali da non trascurare alcun elemento rilevante ai fini della decisione del cliente.

Scopi e destinatari delle comunicazioni determinano, di volta in volta, la scelta dei canali di contatto (bolletta, telefono, quotidiani, e-mail) più idonei alla trasmissione dei contenuti, che avverrà senza eccessive pressioni e sollecitazioni e con l'impegno di non utilizzare strumenti pubblicitari ingannevoli o non veritieri.

Infine, è cura del Gruppo comunicare in maniera tempestiva ogni informazione relativa a:

- eventuali modifiche al contratto;
- eventuali variazioni delle condizioni economiche e tecniche di erogazione del servizio e/o vendita;
- esiti di verifiche compiute nel rispetto degli *standard* richiesti dalle Autorità di controllo.

Al fine di offrire supporto specifico nella migliore gestione delle campagne a tutte le strutture interne, il Gruppo Acsm Agam ha istituito al proprio interno la funzione *Compliance Privacy* e *Compliance Legale*.

Le Società del Gruppo Acsm Agam nel corso dell'anno 2021 non sono state interessate da controversie aventi a oggetto episodi di non conformità riguardanti comunicazioni di *marketing*.

Si riportano nel seguito i principali dati caratteristici dei *business* del Gruppo.

SERVIZIO DISTRIBUZIONE GAS

TABELLA 47 | NUMERO DI PDR E COMUNI SERVITI DAL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE GAS - GRI G4 EU3

	LERETI		REVV		SERENISSIMA		TOTALE	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Utenti allacciati (n.)	262.193	261.434	9.582	9.548	41.683	41.465	313.458	312.447
Comuni serviti (n.)	73	73	1	1	14	14	88	88

TABELLA 48 | DISTRIBUZIONE DEI PDR PER AREA GEOGRAFICA DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE GAS - GRI G4 EU3

	LERETI		REVV		SERENISSIMA		TOTALE	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Lombardia	250.448	249.686	9.582	9.548	3.028	3.028	263.058	262.262
Altre Regioni Nord Italia	11.745	11.748	-	-	38.655	38.437	50.400	50.185
Total	262.193	261.434	9.582	9.548	41.683	41.465	313.458	312.447

SERVIZIO IGIENE URBANA

TABELLA 49 | NUMERO DI UTENTI E COMUNI SERVITI DAL SERVIZIO DI IGIENE URBANA - GRI G4 EU3

IGIENE URBANA	LERETI	
	2020	2021
Popolazione servita	196.500	201.819
Comuni serviti	42	52

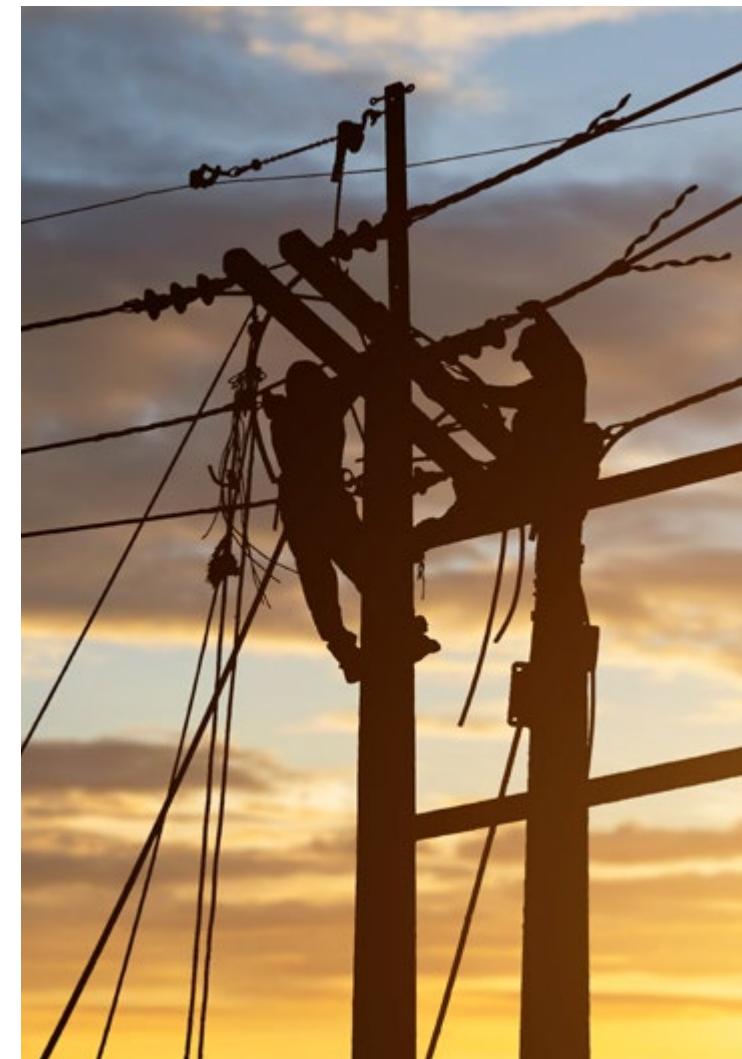
SERVIZIO DISTRIBUZIONE ENERGIA ELETTRICA

TABELLA 50 | NUMERO DI UTENTI E COMUNI SERVITI DAL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE ENERGIA ELETTRICA - GRI G4 EU3

UTENTI ALLACCIATI	REVV	
	2020	2021
Utenti domestici BT (n.)	20.237	20.353
Utenti non domestici BT (n.)	5.483	5.517
di cui produttori BT (n.)	456	488
Utenti MT (n.)	59	64
di cui produttori MT (n)	13	14
Totale utenti (n.)	25.779	25.934
Comuni serviti (n.)	4	4

TABELLA 51 | DISTRIBUZIONE DEGLI UTENTI PER AREA GEOGRAFICA DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE ENERGIA ELETTRICA - GRI G4 EU3

UTENTI ALLACCIATI	REVV	
	2020	2021
Lombardia	25.779	25.934





SERVIZIO IDRICO

TABELLA 52 | COMUNI E CLIENTI SERVITI DAL SERVIZIO IDRICO - GRI G4 EU3

	LERETI	
	2020	2021
Comuni serviti servizio acquedotto	37	37
Clienti serviti acquedotto	85.214	85.515
Abitanti serviti acquedotto	314.775	310.283

TABELLA 53 | INDICI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO - INDICATORE EU3

DATI IN GIORNI	LERETI	
	2020	2021
Tempo di risposta alle richieste di preventivo per allacciamento acquedotto	6,14	9,10
Tempo di allacciamento acquedotto	5,23	5,62
Tempo di attivazione fornitura	1,86	1,63

SERVIZIO DISTRIBUZIONE TELERISCALDAMENTO

TABELLA 54 | UTENTI ALLACCIAI AL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO PER TIPOLOGIA - GRI G4 EU3

TIPOLOGIA DI UTENTI	COMOCALOR		VARESE RISORSE		TOTALE	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Residenziali	77	75	336	347	413	422
Industriali	23	24	17	19	40	43
Commerciali	43	39	60	56	103	95
Istituzionali	6	6	71	71	77	77
Totale	149	144	484	493	633	637



SERVIZIO VENDITA DI GAS

TABELLA 55 | NUMERO DI PUNTI DI FORNITURA DEL SERVIZIO VENDITA GAS – GRI G4 EU3

TIPOLOGIA DI FORNITURA	ACEL ENERGIE	
	2020	2021
Domestici	228.722	220.876
Altri usi	14.170	13.627
Servizio pubblico	353	344
Condomini	3.415	3.293
Totale	246.660	238.140

TABELLA 56 | CONTRATTI PER TIPOLOGIA DI FORNITURA DEL SERVIZIO VENDITA GAS – GRI G4 EU3

TIPOLOGIA DI MERCATO	ACEL ENERGIE	
	2020	2021
Mercato tutelato	121.481	110.125
Mercato libero	125.179	128.015
Totale	246.660	238.140

TABELLA 57 | RIPARTIZIONE GEOGRAFICA DEI VOLUMI VENDUTI DI GAS – GRI G4 EU3

MILIONI DI M ³	ACEL ENERGIE	
	2020	2021
Lombardia	396,97	395,96
Resto Italia	34,52	39,95
Totale	431,49	435,91



SERVIZIO VENDITA ENERGIA ELETTRICA

TABELLA 58 | NUMERO DI PUNTI DI FORNITURA DEL SERVIZIO VENDITA ENERGIA ELETTRICA – GRI G4 EU3

TIPOLOGIA DI FORNITURA	ACEL ENERGIE	
	2020	2021
Domestici	71.753	75.090
Altri usi	11.953	12.125
Grandi clienti (MT, AT)	134	143
Servizio pubblico	962	941
Totale	84.802	88.300

TABELLA 59 | CONTRATTI PER TIPOLOGIA DI FORNITURA DEL SERVIZIO VENDITA ENERGIA ELETTRICA – GRI G4 EU3

TIPOLOGIA DI MERCATO	ACEL ENERGIE	
	2020	2021
Mercato tutelato	14.814	13.423
Mercato libero	69.988	74.877
Totale	84.802	88.300

TABELLA 60 | RIPARTIZIONE GEOGRAFICA DEI VOLUMI VENDUTI DI ENERGIA ELETTRICA – GRI G4 EU3

GWh	ACEL ENERGIE	
	2020	2021
Lombardia	332,19	331,76
Resto Italia	36,91	49,70
Totale	369,10	381,46



CATENA DI FORNITURA

Il sistema di qualificazione del Gruppo Acsm Agam ha lo scopo di definire un elenco di operatori dotati di idoneità e capacità per l'affidamento dei lavori, forniture e servizi. Le modalità di selezione dei fornitori sono regolate da principi comuni a tutto il Gruppo in conformità alle norme vigenti e la capogruppo Acsm Agam ha il ruolo di *holding*, fornendo a tutte la società del Gruppo, nel contesto dei *service corporate*, l'attività di approvvigionamento in appalti di lavori, forniture e servizi. Tale attività viene svolta dall'area aziendale Acquisti.

La scelta del fornitore e l'acquisto di beni e servizi (anche lavori) avvengono nel rispetto dei principi di trasparenza, di concorrenza, di parità di trattamento delle offerte e sulla base di valutazioni obiettive (in merito alla competitività, alla qualità, all'utilità e al prezzo della fornitura) e di rotazione.

Il Gruppo adotta criteri di selezione oggettivi e trasparenti, previsti dalla normativa vigente e dai regolamenti interni e non preclude a nessun fornitore, in possesso dei requisiti richiesti, di competere per l'aggiudicazione di un contratto. Ciascuna procedura di selezione deve essere gestita nel rispetto delle più ampie condizioni di concorrenza ed ogni eventuale deroga a tale principio deve essere autorizzata e motivata e comunque compatibile con la normativa vigente.

Nella selezione del fornitore, il Gruppo tiene conto della capacità di garantire l'attuazione dei sistemi di qualità aziendale, della disponibilità di mezzi e strutture organizzative e della capacità di far fronte agli obblighi di riservatezza. Le prestazioni

dei fornitori, oltre a garantire i necessari standard qualitativi, devono andare di pari passo con l'impegno di adottare le migliori pratiche in termini di diritti umani e condizioni di lavoro, di salute e sicurezza sul lavoro, di responsabilità ambientale. Pertanto, il Gruppo ha sviluppato specifiche clausole in modo tale che i beni e i servizi offerti siano prodotti in conformità con gli standard sociali minimi in materia di diritti umani e di condizioni di lavoro lungo la catena di fornitura definiti da:

- le otto convenzioni fondamentali dell'organizzazione internazionale del lavoro (OIL, *international labour organization* – ILO), ossia, le convenzioni n. 29, 87, 98, 100, 105, 111 e 182;
- la "convention concerning occupational safety and health and the working environment (n° 155)";
- la "dichiarazione universale dei diritti umani";
- l'art. n. 32 della "convenzione sui diritti del fanciullo";
- la legislazione nazionale, vigente nei luoghi ove si svolgono le fasi della catena di fornitura, riguardanti la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro, nonché la legislazione relativa al lavoro, inclusa quella relativa a all'assicurazione sociale (previdenza e assistenza).

Quando le leggi nazionali e gli standard sopra richiamati fanno riferimento alla stessa materia, sarà garantita la conformità allo standard più elevato.

Il Gruppo adotta un Albo dei Fornitori i cui criteri di qualificazione non costituiscono barriere all'entrata.

L'Albo dei Fornitori è suddiviso per categorie merceologiche al fine di soddisfare i fabbisogni delle società del Gruppo e per l'individuazione di soggetti qualificati idonei a fornire Lavori, Beni e Servizi.

L'Albo ha come riferimento un apposito regolamento finalizzato ad assicurare l'applicazione uniforme, sistematica e puntuale dei criteri di selezione degli operatori iscritti, in conformità alle disposizioni del Gruppo in merito all'appalto di lavori, forniture e servizi e nel rispetto dei principi di non discriminazione, parità di trattamento, proporzionalità, trasparenza, concorrenza e rotazione. L'albo è gestito da un apposito ufficio, denominato "Albo Fornitori", che ha la funzione di gestire i rapporti con i fornitori relativamente alla loro qualificazione in albo, nonché di effettuare le verifiche ante assegnazione relativamente all'insussistenza di cause ostative all'intrattenimento di rapporti con gli stessi.

Alcune società del Gruppo, per la tipologia di attività effettuata sono qualificate quali imprese pubbliche ai sensi del codice appalti, e altre società del Gruppo, invece, operano nel mercato senza vincoli di normativa pubblicistica. Il previgente Regolamento Interno di cui il Gruppo si è dotato per le procedure di appalto di lavori, forniture e servizi, continua ad essere utilizzato per disciplinare l'attività in materia di acquisti, è stato esteso e adottato da tutte le società controllate del Gruppo. Tale regolamento disciplina sia gli acquisti in regime pubblicistico sottosoglia, che gli acquisti in regime privatistico. Gli acquisti pubblicistici sopra soglia sono disciplinati dalle norme del D.lgs 50/2016 (Codice Appalti).

La politica intrapresa dalla Società nel corso degli anni è stata rivolta a ridurre il numero di affidamenti diretti e a promuovere procedure di gara che generano contratti di durata temporale maggiore rispetto agli anni precedenti al fine di garantire la massima trasparenza e competitività sul mercato: per questo motivo il numero dei fornitori attivi negli anni si dovrebbe ridurre.

I processi di acquisito che nel corso dell'anno 2021 sono stati attenzionati dall'Area Acquisti hanno avuto lo spirito di efficientare e massimizzare il valore nella relazione tra il Gruppo Acsm Agam e i suoi fornitori lungo tutto il processo. Anche in questo caso, il Gruppo è in campo nella analisi dei propri processi, dei sistemi e dell'approccio con cui si relaziona e lavora quotidianamente con i fornitori, favorendo così azioni di miglioramento che nascono dall'ascolto degli attori principali di questa relazione.

Inoltre, lo sviluppo che l'Area Acquisti intende promuovere presso i propri fornitori, pertanto, oltre alla crescita dimensionale, si concretizza nell'aumento della consapevolezza in relazione ai temi di sostenibilità e digitalizzazione, nonché differenziazione del *business* e conseguente riduzione della dipendenza dei fornitori dal Gruppo Acsm Agam e aumento della loro solidità finanziaria.

In linea con tale approccio, il Gruppo ha avviato e porterà a completamento la politica c.d. "Green Procurement" ossia quel sistema di acquisti di prodotti e servizi ambientalmente preferibili, cioè "quei prodotti e servizi che hanno un minore, ovvero un ridotto, effetto sulla salute umana e sull'ambiente rispetto ad altri prodotti e servizi utilizzati allo stesso scopo". In particolare, si sta valutando la possibilità di contrattualizzare criteri



di qualificazione ambientale dei prodotti e servizi che acquista. L'intento di questo percorso di trasformazione attraverso gli acquisti sostenibili è di attivare un circolo virtuoso, in collaborazione con i propri fornitori ed i primari enti di certificazione, volto a favorire le pratiche ambientali e sociali delle aziende sfruttando l'influenza delle catene logistiche globali.

I fornitori delle società del Gruppo sono per la maggioranza di tipo "locale" (a carattere regionale), anche in considerazione delle attività rese dalle società.

Tale caratteristica di territorialità si è ulteriormente accentuata a seguito dell'operazione di aggregazione (si rammenta che il gruppo opera nelle province di Como, Monza, Varese, Lecco, Sondrio, Venezia, Udine). Il Gruppo Acsm Agam ha, infatti, sempre sostenuto nel tempo i fornitori locali poiché consapevole di poter attirare indirettamente ulteriori investimenti per l'economia locale. Acsm Agam ritiene che l'approvvigionamento a livello locale possa essere una strategia per garantire la fornitura, sostenere un'economia locale stabile e mantenere i rapporti con la comunità.

Al termine del 2021 sono stati emessi più di 1600 ordini per forniture, servizi o lavori da parte del Gruppo, per un importo complessivo di oltre 170 milioni di euro.

Di tali ordini, quasi la totalità è relativa a fornitori italiani, di cui circa il 76% con sede sociale in Lombardia, confermando così l'impegno del Gruppo nello sviluppo delle principali regioni in cui opera. Inoltre, si segnala che i fornitori attivati con almeno un ordine al 31.12.2021, sono stati 789, tutti presenti nell'albo fornitori del Gruppo.

TABELLA 61 | NUMERO DI ORDINI ED IMPORTO DELL'ORDINATO DEL GRUPPO PER TIPOLOGIA – GRI 204-1

TIPOLOGIA DI ORDINI	ORDINI (n.)		IMPORTO DELL'ORDINATO (€)	
	2020	2021	2020	2021
Forniture	1.068	760	29.088.825	43.220.601
Lavori	152	102	40.072.364	25.635.944
Servizi	1.354	835	63.433.462	102.709.413
Sponsorizzazioni	75	103	444.537	572.070
Altro	-	-	-	-
Totale	2.649	1.800	133.039.188	172.138.028

TABELLA 62 | IMPORTO DELL'ORDINATO DEL GRUPPO PER AREA GEOGRAFICA – GRI 204-1

AREA GEOGRAFICA	TOTALE		TOTALE %	
	2020	2021	2020	2021
Lombardia	99.532.581	131.815.931	75,07%	76,58%
Altre Regioni Italiane	31.993.810	38.271.778	24,13%	22,23%
UE	738.339	134.669	0,56%	0,08%
Extra UE	329.920	1.915.650	0,25%	1,11%
Totale	132.594.650	172.138.028	100%	100%

GRAFICO 11 | PERCENTUALE DELL'IMPORTO DELL'ORDINATO DEL GRUPPO PER TIPOLOGIA, AL 31 DICEMBRE 2021

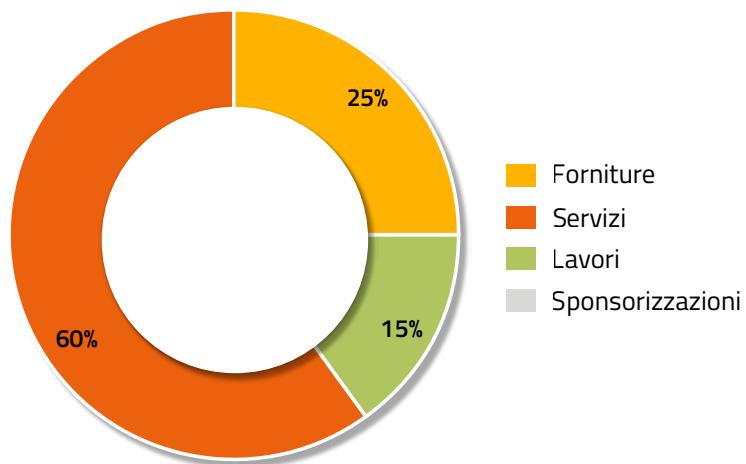
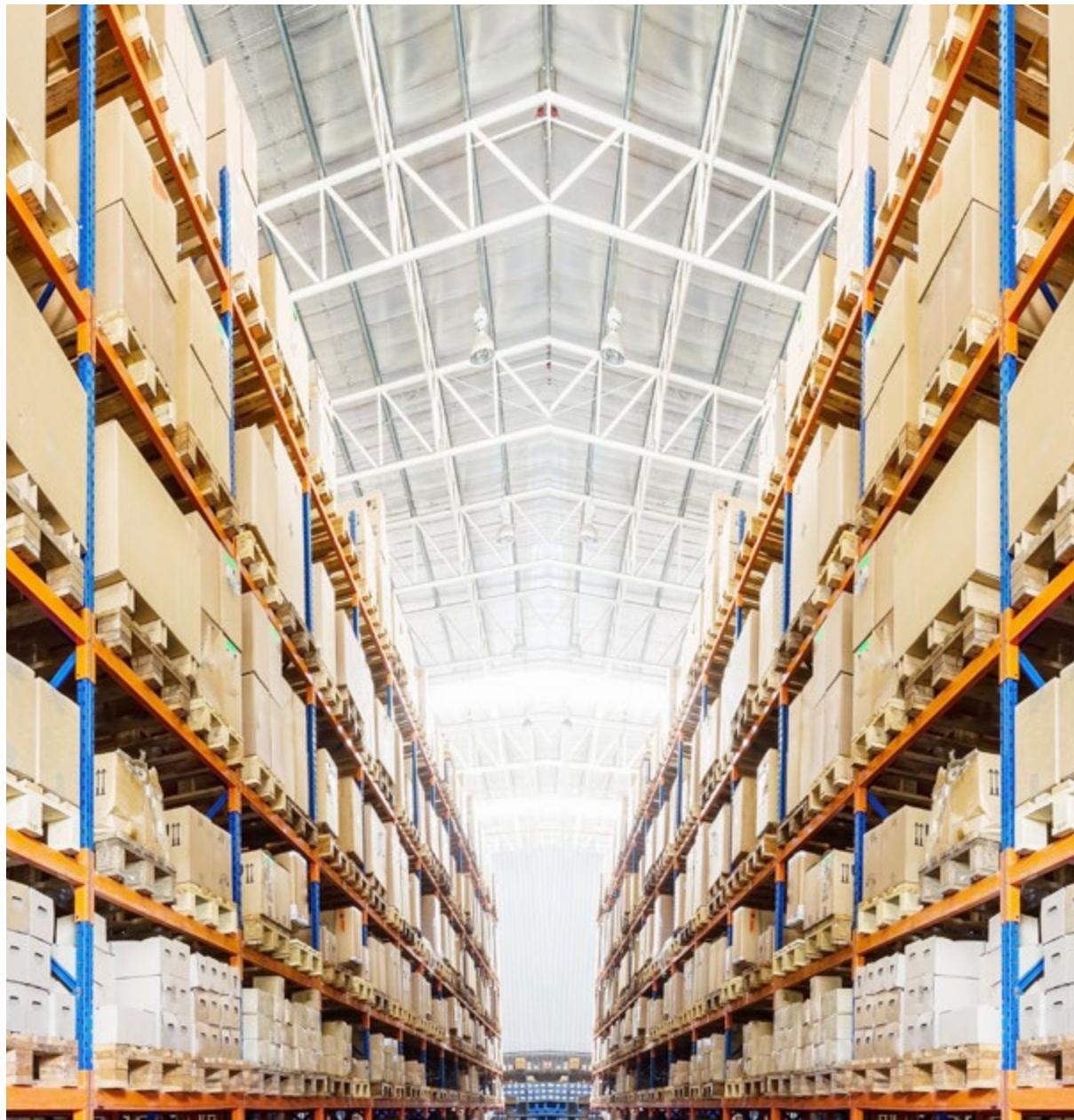
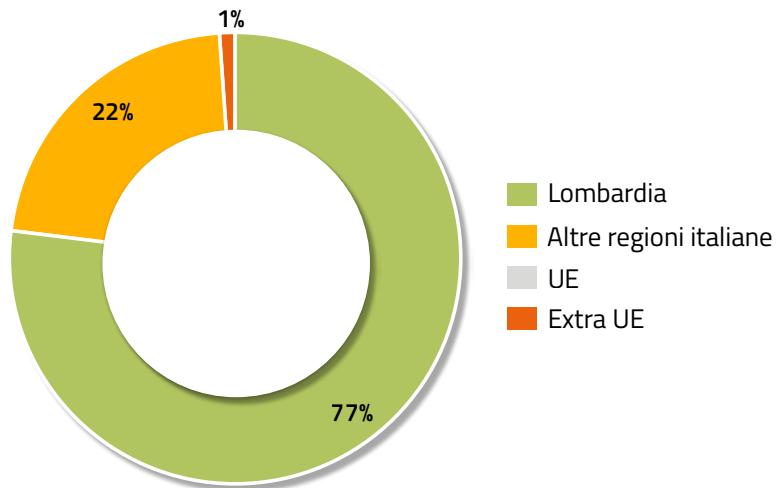


GRAFICO 12 | PERCENTUALE DELL'IMPORTO DELL'ORDINATO DEL GRUPPO PER AREA GEOGRAFICA, AL 31 DICEMBRE 2020



RELAZIONE CON LA COMUNITÀ

Le Comunità locali comprendono clienti, utenti, dipendenti e fornitori del Gruppo Acsm Agam e, pertanto, hanno un impatto diretto sulle attività del Gruppo e al tempo stesso ne sono i principali destinatari. Il legame con il territorio e con le Comunità Locali è uno dei valori e dei punti di forza del Gruppo, così come dichiarato nella Mission. Le Comunità locali vengono supportate dal Gruppo attraverso sponsorizzazioni e liberalità, in modo da favorire lo sviluppo socioeconomico nei territori. Al fine di regolare tale attività il Gruppo si è dotato di un'apposita procedura denominata "Gestione Sponsorizzazioni e liberalità".

La presenza capillare delle Società del Gruppo nelle regioni del Nord Italia in cui opera offre l'opportunità al Gruppo stesso di sviluppare e promuovere numerose iniziative con il territorio, coinvolgendo le comunità, le collettività e le Pubbliche Amministrazioni locali in progetti e collaborazioni.

Anche nel corso del 2021, così come accaduto nel 2020, le comunità dei territori serviti dal Gruppo sono state fortemente colpite dall'emergenza sanitaria Covid-19. Il Gruppo Acsm Agam ha voluto sostenere concretamente i territori e i cittadini serviti, disponendo erogazioni liberali a favore di chi è stato in prima linea in difesa della salute della comunità locale e in particolare delle fasce più deboli.

Acsm Agam è stata vicina e ha supportato, anche attraverso lo strumento delle sponsorizzazioni, alcune realtà sportive del territorio che, nonostante le difficoltà legate alla pandemia, hanno reso fruibili le attività sportive ai giovani. Citiamo come esempi la Nuova Sondrio Calcio, la Pallacanestro e il Club Ciclistico

a Cantù, il Vero Volley a Monza, la Canottieri Lario e la Comense Scherma a Como, la Pallacanestro a Varese, il Rugby a San Donà di Piave e diverse Associazioni dilettantistiche con finalità sportive.

Al fine di migliorare la trasparenza e comunicazione nei confronti della comunità, in particolar modo in merito ai temi e pilastri della Sostenibilità, il Gruppo ha

predisposto la piattaforma OpenReport, dove ha reso fruibile ai suoi *stakeholder* la propria rendicontazione Non Finanziaria e le relative *performance* ESG. La piattaforma si presenta dunque come uno strumento dinamico e interattivo, all'interno della quale è possibile navigare e apprendere tutti gli obiettivi, i progetti e risultati in termini di valore prodotto per i suoi *stakeholder* e per il territorio.



I RAPPORTI CON LE GENERAZIONI FUTURE: L'EDUCAZIONE AMBIENTALE E LE SCUOLE

Il progetto di dialogo con le scuole dei territori, progettato già nella prima parte dell'anno, è partito a dicembre 2021, coinvolgendo diverse centinaia di ragazzi delle scuole superiori attraverso lezioni in modalità virtuale a causa delle limitazioni imposte dalla pandemia. Questi incontri online, della durata di un'ora circa ciascuno e realizzati grazie al supporto dei Maestri del Lavoro, hanno permesso ai nostri professionisti di illustrare il funzionamento degli impianti di potabilizzazione e di recupero energetico dei rifiuti, con particolare focus sull'importanza per la qualità della vita dei cittadini. Quando le condizioni di sicurezza relative alla pandemia lo consentiranno di nuovo, il Gruppo ospiterà gli studenti a visitare gli impianti, per vederne da vicino il funzionamento.

IL DIALOGO CON IL TERRITORIO IN MERITO ALLA LINEA DEDICATA AL TRATTAMENTO DEI FANGHI DI DEPURAZIONE DEL TERMOVALORIZZATORE DI COMO

Il piano industriale del gruppo Acsm Agam, ponendo l'accento sui temi di economia circolare e sostenibilità, prevede la realizzazione di una nuova sezione per il recupero energetico dei fanghi con la riqualificazione e trasformazione dell'area La Guzza in un *energy hub* nel 2025.

Al fine di consentire momenti di confronto con la cittadinanza e con tutte le categorie interessate, e in un'ottica di totale trasparenza, il Gruppo ha avviato un percorso di dialogo pubblico per illustrare il progetto e raccogliere tutte le osservazioni dagli *stakeholder* del territorio.

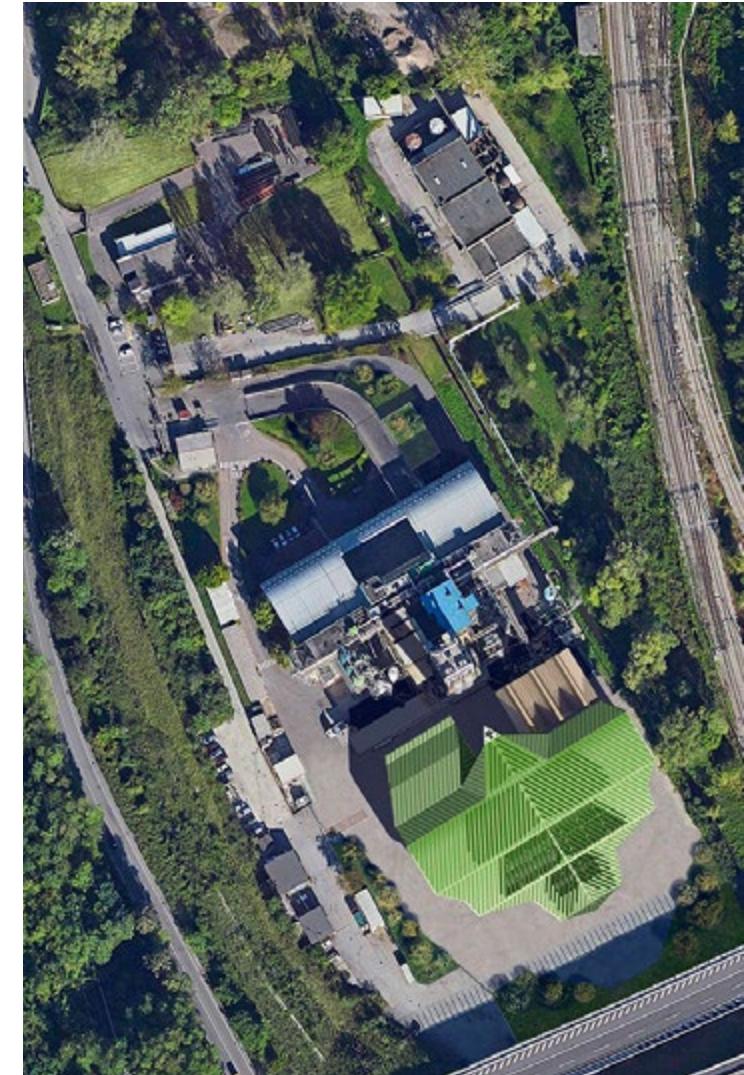
Tra ottobre e dicembre 2021 si sono tenuti 5 incontri pubblici online della durata di due ore ciascuno e sono state realizzate 4 visite guidate al termovalORIZZATORE di Como, con sessioni specificamente dedicate ad approfondimenti sul nuovo progetto linea fanghi. È inoltre stato creato il sito www.laguzza.it appositamente dedicato al progetto.

INIZIATIVE SUL TERRITORIO

Acsm Agam fa della sua presenza sul territorio la sua caratteristica fondamentale, con numerose iniziative, attività e progetti, realizzati o in fase di realizzazione.

Nel corso del 2021, con la pubblicazione del portale della sostenibilità, accessibile anche dal sito internet aziendale (www.acsm-agam.it/en/bilancio-sostenibilità) Acsm Agam ha voluto dare maggiore evidenza a questi progetti, raccogliendoli insieme.

Inoltre, è costante e continua la campagna di informazione del Gruppo, sia sulla stampa locale sia sui social aziendali, per rendere quanto più evidente queste iniziative a tutti gli *stakeholder*.



ALLEGATI



TEMI MATERIALI E PERIMETRI DI RIFERIMENTO

Nella seguente tabella sono presentate le tematiche materiali identificate da Acsm Agam correlate ai *GRI Standard* e alle Linee Guida *GRI G4 Electric Utilities Sector Supplement* rendicontati nel presente Bilancio.

Per tali tematiche, nella colonna "Perimetro delle tematiche materiali" sono riportati i soggetti che possono generare un impatto rispetto ad ogni tematica, sia internamente, sia esternamente al Gruppo.

Inoltre, nella colonna "Tipologia di impatto" viene anche indicato il ruolo di Acsm Agam in relazione all'impatto generato rispetto ad ogni tematica materiale.

TEMATICHE MATERIALI PER ACSM AGAM	TOPIC GRI CORRELATI	PERIMETRO DELLE TEMATICHE MATERIALI		
		DOVE AVVIENE L'IMPATTO	TIPOLOGIA DI IMPATTO	STAKEHOLDER INTERESSATO
Condotta etica del <i>business</i>	Anticorruzione (GRI 205)	Gruppo Acsm Agam	Generato dal Gruppo Acsm Agam	Tutti
	Comportamento anticoncorrenziale (GRI 206)			
	Compliance ambientale (GRI 307)			
	Politica pubblica (GRI 415)			
	Compliance socioeconomica (GRI 419)			
Creazione di valore economico sostenibile	Performance economiche (GRI 201)	Gruppo Acsm Agam	Generato dal Gruppo Acsm Agam	Azionisti e investitori, <i>Business partner</i>
Gestione delle infrastrutture volta alla continuità del servizio	Salute e sicurezza dei clienti (GRI 416)	Gruppo Acsm Agam	Generato dal Gruppo Acsm Agam e direttamente connesso alle sue attività	Clienti, Fornitori, Territori
	Efficienza di sistema (<i>EU Sector Specific Aspect</i>)			
Innovazione e tecnologie <i>smart</i>	n.a.	Gruppo Acsm Agam	Generato dal Gruppo Acsm Agam	Clienti, Territori, <i>Business partner</i>
Sviluppo della mobilità sostenibile	n.a.	Gruppo Acsm Agam	Generato dal Gruppo Acsm Agam	Persone, Territori, Clienti, <i>Business partner</i>

prosegue...

TEMATICHE MATERIALI PER ACSM AGAM	TOPIC GRI CORRELATI	PERIMETRO DELLE TEMATICHE MATERIALI		
		DOVE AVVIENE L'IMPATTO	TIPOLOGIA DI IMPATTO	STAKEHOLDER INTERESSATO
Efficienza energetica	Energia (GRI 302)	Gruppo Acsm Agam	Generato dal Gruppo Acsm Agam e direttamente connesso alle sue attività	Clienti, Enti regolatori e di controllo, Istituzioni
Riduzione delle emissioni e lotta al <i>Climate Change</i>	Emissioni (GRI 305)	Gruppo Acsm Agam	Generato dal Gruppo Acsm Agam e direttamente connesso alle sue attività	Tutti
Gestione della risorsa idrica	Acqua e scarichi idrici (GRI 303)	Gruppo Acsm Agam	Generato dal Gruppo Acsm Agam e direttamente connesso alle sue attività	Istituzioni, Territori
Gestione dei rifiuti ed economia circolare	Rifiuti (GRI 306)	Gruppo Acsm Agam	Generato dal Gruppo Acsm Agam e direttamente connesso alle sue attività	Territori
Valorizzazione delle persone	Formazione e istruzione (GRI 404)	Gruppo Acsm Agam	Generato dal Gruppo Acsm Agam	Istituzioni, Persone
Pari opportunità e welfare aziendale	Occupazione (GRI 401)	Gruppo Acsm Agam	Generato dal Gruppo Acsm Agam	Persone, Associazioni di categoria
	Diversità e pari opportunità (GRI 405)			
	Non discriminazione (GRI 406)			
Tutela e rispetto dei diritti umani	Libertà di associazione e contrattazione collettiva (GRI 407)	Gruppo Acsm Agam	Generato dal Gruppo Acsm Agam e direttamente connesso alle sue attività	Tutti
	Valutazione del rispetto dei diritti umani (GRI 412)			
Salute e sicurezza dei lavoratori	Salute e sicurezza sul lavoro (GRI 403)	Gruppo Acsm Agam	Generato dal Gruppo Acsm Agam	Persone, Associazioni di categoria
Privacy dei dati e delle informazioni	Privacy dei clienti (418)	Gruppo Acsm Agam	Generato dal Gruppo Acsm Agam	Persone, Clienti, Fornitori, <i>Business partner</i>
Sviluppo del territorio e delle comunità locali	Comunità locali (GRI 413)	Gruppo Acsm Agam	Generato dal Gruppo Acsm Agam e direttamente connesso alle sue attività	Istituzioni, Fornitori, Territori
	Impatti economici indiretti (GRI 203)			
Gestione della catena di fornitura	Pratiche di approvvigionamento (GRI 204)	Gruppo Acsm Agam	Generato dal Gruppo Acsm Agam e direttamente connesso alle sue attività	Fornitori
Attenzione al cliente	Marketing ed etichettatura (GRI 417)	Gruppo Acsm Agam	Generato dal Gruppo Acsm Agam	Cliente

GRI CONTENT INDEX

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGINA	NOTE
GRI GENERAL STANDARDS DISCLOSURE			
GRI 102: INFORMATIVA GENERALE (2016)			
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE			
102-1	Nome dell'organizzazione	134	
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	8-10; 13	
102-3	Luogo della sede principale	134	
102-4	Luogo delle attività	12	
102-5	Proprietà e forma giuridica	8-11	
102-6	Mercati serviti	12	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	8-11; 60; 81	
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	81-84	
102-9	Catena di fornitura	106-109	
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	106-109	
102-11	Principio prudenziale	38; 41-45	
102-12	Iniziative esterne	27; 38	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGINA	NOTE
102-13	Adesione ad associazioni	27	
EU 1	Capacità installata	47	
EU 2	Energia netta prodotta	49-50	
EU 3	Numero di clienti divisi per categoria	100-105	
EU 4	Lunghezza delle reti di trasmissione	51-52	
STRATEGIA			
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	2-4	
ETICA E INTEGRITÀ			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	36-40; 85	
GOVERNANCE			
102-18	Struttura della Governance	30-35	
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER			
102-40	Elenco dei gruppi di <i>stakeholder</i>	27	
102-41	Accordi di contrattazione collettiva		A livello di Gruppo, il 98% della popolazione aziendale è coperta da contrattazione collettiva
102-42	Individuazione e selezione degli <i>stakeholder</i>	27-29	
102-43	Modalità di coinvolgimento degli <i>stakeholder</i>	27-29	
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	28-29	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGINA	NOTE
PRATICHE DI RENDICONTAZIONE			
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	5	
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	27-29; 113-114	
102-47	Elenco dei temi materiali	28-29; 113-114	
102-48	Revisione delle informazioni	6	
102-49	Modifiche nella rendicontazione	28-29	Il Gruppo conferma per il 2021 la matrice di materialità sviluppata nel 2020.
102-50	Periodo di rendicontazione	5-6	
102-51	Data del report più recente	5-6	
102-52	Periodicità della rendicontazione	5-6	
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	6	
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai <i>GRI Standards</i>	5	
102-55	Indice dei contenuti GRI	115-130	
102-56	Attestazione esterna	131-133	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGINA	NOTE
GRI SPECIFIC STANDARDS DISCLOSURE			
GRI 200: INDICATORI ECONOMICI (2016)			
PERFORMANCE ECONOMICHE			
GRI 101-3: MODALITÀ DI GESTIONE (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	28-29; 113-114	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	60-63	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	60-63	
GRI 201: PERFORMANCE ECONOMICHE (2016)			
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	60; 61; 63	
IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI			
GRI 101-3: MODALITÀ DI GESTIONE (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	28-29; 113-114	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	17; 47-48	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	17; 47-48	
GRI 203: IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI (2016)			
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	17; 47-48	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGINA	NOTE
PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO			
GRI 101-3: MODALITÀ DI GESTIONE (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	28-29; 113-114	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	106-109	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	106-109	
GRI 204: PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO (2016)			
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	108-109	
ANTICORRUZIONE			
GRI 101-3: MODALITÀ DI GESTIONE (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	28-29; 113-114	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	37-38; 42-44	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	37-38; 42-44	
GRI 205: ANTICORRUZIONE (2016)			
205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	37-38; 42-44	
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese		Non si segnalano episodi di corruzione nel corso del 2021.

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGINA	NOTE
COMPORTAMENTO ANTICONCORRENZIALE			
GRI 101-3: MODALITÀ DI GESTIONE (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	28-29; 113-114	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	38; 40	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	38; 40	
GRI 206: COMPORTAMENTO ANTICONCORRENZIALE (2016)			
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	40	
GRI 300: INDICATORI AMBIENTALI (2016)			
ENERGIA			
GRI 101-3: MODALITÀ DI GESTIONE (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	28-29; 113-114	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	42-44; 68-70	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	42-44; 68-70	
GRI-302: ENERGIA (2016)			
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	69	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGINA	NOTE
ACQUA E SCARICHI IDRICI			
GRI 101-3: MODALITÀ DI GESTIONE (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	28-29; 113-114	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	42-44; 54-55; 73-74	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	42-44; 54-55; 73-74	
GRI-303: ACQUA E SCARICHI IDRICI (2018)			
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	54-55; 73-74	
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	73-74	
303-3	Prelievo idrico	54-55; 73-74	
303-4	Scarico di acqua	73-74	
EMISSIONI			
GRI 101-3: MODALITÀ DI GESTIONE (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	28-29; 113-114	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	42-44; 70-72	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	42-44; 70-72	
GRI-305: EMISSIONI (2016)			
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	71	
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	71	
305-7	Ossidi di azoto (NOX), ossidi di zolfo (SOX) e altre emissioni significative	72	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGINA	NOTE
RIFIUTI			
GRI 101-3: MODALITÀ DI GESTIONE (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	28-29; 113-114	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	42-44; 75-78	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	42-44; 75-78	
GRI-306: RIFIUTI (2020)			
306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	75-78	
306-2	Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	75-78	
306-3	Rifiuti prodotti	76	
COMPLIANCE AMBIENTALE			
GRI 101-3: MODALITÀ DI GESTIONE (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	28-29; 113-114	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	42-44; 67	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	42-44; 67	
GRI-307: COMPLIANCE AMBIENTALE (2016)			
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	40	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGINA	NOTE
GRI 400: INDICATORI SOCIALI (2016)			
OCCUPAZIONE			
GRI 101-3: MODALITÀ DI GESTIONE (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	28-29; 113-114	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	42-44; 81-83	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	42-44; 81-83	
GRI-401: OCCUPAZIONE (2016)			
401-1	Nuove assunzioni e turnover	83	
SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO			
GRI 101-3: MODALITÀ DI GESTIONE (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	28-29; 113-114	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	42-44; 93-98	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	42-44; 93-98	
GRI-403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO (2018)			
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	93-98	
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	42-44; 93-98	
403-3	Servizi di medicina del lavoro	95	
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	93-95	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGINA	NOTE
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	95	
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	93-95; 98	
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	42-44; 93-95; 98	
403-9	Infortuni sul lavoro	96-97	
FORMAZIONE E ISTRUZIONE			
GRI 101-3: MODALITÀ DI GESTIONE (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	28-29; 113-114	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	42-44; 86; 88	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	42-44; 86; 88	
GRI-404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE (2016)			
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	87	
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	88	
DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ			
GRI 101-3: MODALITÀ DI GESTIONE (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	28-29; 113-114	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	42-44; 89-90	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	42-44; 89-90	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGINA	NOTE
GRI-405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ (2016)			
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	32; 89-90	
NON DISCRIMINAZIONE			
GRI 101-3: MODALITÀ DI GESTIONE (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	28-29; 113-114	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	89-90	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	89-90	
GRI-406: NON DISCRIMINAZIONE (2016)			
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate		Non si segnalano episodi di discriminazione avvenuti nel corso dell'anno 2021.
LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DI CONTRATTAZIONE COLLETTIVA			
GRI 101-3: MODALITÀ DI GESTIONE (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	32; 89-90	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	92	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	92	
GRI-407: LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DI CONTRATTAZIONE COLLETTIVA (2016)			
407-1	Attività e fornitori in cui il diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio		Visto il contesto normativo in cui il Gruppo opera, non si segnalano particolari criticità in termini di operation e fornitori per i quali possa esistere un rischio di limitata libertà di associazione e contrattazione collettiva.

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGINA	NOTE
VALUTAZIONE DEL RISPETTO DEI DIRITTI UMANI			
GRI 101-3: MODALITÀ DI GESTIONE (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	28-29; 113-114	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	38; 42-44	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	38; 42-44	
GRI-412: VALUTAZIONE DEL RISPETTO DEI DIRITTI UMANI (2016)			
412-2	Formazione dei dipendenti sulle politiche o le procedure sui diritti umani	86	
COMUNITÀ LOCALI			
GRI 101-3: MODALITÀ DI GESTIONE (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	28-29; 113-114	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	42-44	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	42-44	
GRI-413: COMUNITÀ LOCALI (2016)			
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni di impatto e programmi di sviluppo	110-111	
POLITICA PUBBLICA			
GRI 101-3: MODALITÀ DI GESTIONE (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	28-29; 113-114	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	37-38; 41; 42-44	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	37-38; 41; 42-44	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGINA	NOTE
GRI-415: POLITICA PUBBLICA (2016)			
415-1	Contributi politici		Le Società del Gruppo Acsm Agam nel corso dell'anno 2021 non hanno effettuato alcun versamento ad associazioni o partiti politici.
SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI			
GRI 101-3: MODALITÀ DI GESTIONE (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	28-29; 113-114	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	93-95	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	93-95	
GRI-416: SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI (2016)			
416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi		Le Società del Gruppo Acsm Agam nel corso dell'anno 2021 non sono state interessate da controversie aventi a oggetto episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi.
MARKETING ED ETICHETTATURA			
GRI 101-3: MODALITÀ DI GESTIONE (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	28-29; 113-114	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	99	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	99	
GRI-417: MARKETING ED ETICHETTATURA (2016)			
417-3	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di <i>marketing</i>	99	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGINA	NOTE
PRIVACY DEI CLIENTI			
GRI 101-3: MODALITÀ DI GESTIONE (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	28-29; 113-114	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	39	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	39	
GRI-418: PRIVACY DEI CLIENTI (2016)			
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della <i>privacy</i> dei clienti e perdita di dati dei clienti		Le Società del Gruppo Acsm Agam nel corso dell'anno 2021 non sono state interessate da controversie aventi a oggetto episodi di non conformità riguardanti violazioni della <i>privacy</i> o perdita di dati dei clienti.
COMPLIANCE SOCIOECONOMICA			
GRI 101-3: MODALITÀ DI GESTIONE (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	28-29; 113-114	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	40	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	40	
GRI-419: COMPLIANCE SOCIOECONOMICA (2016)			
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	40	

TEMATICA	DISCLOSURE	PAGINA	NOTE
TEMATICHE MATERIALI NON COLLEGATE AI GRI STANDARDS			
TEMATICA MATERIALE: INNOVAZIONE E TECNOLOGIE SMART			
GRI 101-3: MODALITÀ DI GESTIONE (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	28-29; 113-114	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	57	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	57	
TEMATICA MATERIALE: SVILUPPO DELLA MOBILITÀ SOSTENIBILE			
GRI 101-3: MODALITÀ DI GESTIONE (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	28-29; 113-114	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	79	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	79	

TEMATICA	DISCLOSURE	PAGINA	NOTE
ELECTRIC UTILITIES SECTOR SUPPLEMENT			
EFFICIENZA DI SISTEMA			
GRI 101-3: MODALITÀ DI GESTIONE (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	28-29; 113-114	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	40; 49-50; 52	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	49; 49-50; 52	
EFFICIENZA DI SISTEMA			
EU12	Efficienza della trasmissione e della distribuzione (perdite di rete) sul totale dell'energia trasportata	53	
SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI			
EU 25	Numero di incidenti che hanno coinvolto la comunità, inclusi i procedimenti giudiziari	40	
EU 28	Frequenza delle interruzioni di corrente	53	
EU 29	Durata media delle interruzioni di corrente	53	



EY S.p.A.
Via Meravigli, 12
20123 Milano

Tel: +39 02 722121
Fax: +39 02 722122037
ey.com

Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi dell'art. 3, c. 10, D.Lgs. 254/2016 e dell'art. 5 del regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018

Al Consiglio di Amministrazione della
Acsm-Agam S.p.A.

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario della Acsm-Agam S.p.A. e sue controllate (di seguito "Gruppo Acsm-Agam" o "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 14 marzo 2022 (di seguito "DNF").

L'esame limitato da noi svolto non si estende alle informazioni contenute nel paragrafo *Il Regolamento Europeo UE 2020/852: Tassonomia UE* della DNF, richieste dall'art.8 del Regolamento europeo 2020/852.

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti dal GRI - *Global Reporting Initiative* (di seguito "GRI Standards"), da essi individuato come standard di rendicontazione.

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

EY S.p.A.
Sede Legale: Via Meravigli, 12 – 20123 Milano
Sede Secondaria: Via Lombardia, 31 – 00187 Roma
Capitale Sociale Euro 2.525.000,00 i.v.
Iscritta alla S.O. del Registro delle Imprese presso la CCIAA di Milano Monza Brianza Lodi
Codice fiscale e numero di iscrizione 00434000584 - numero R.E.A. di Milano 606158 - P.IVA 00891231003
Iscritta al Registro Revisori Legali al n. 70945 Pubblicato sulla G.U. Suppl. 13 - IV Serie Speciale del
17/2/1998 Iscritta all'Albo Speciale delle società di revisione
Consob al progressivo n. 2 delibera n.10831 del 16/7/1997

A member firm of Ernst & Young Global Limited

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il Collegio Sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza *dell'International Code of Ethics for Professional Accountants (including International Independence Standards) (IESBA Code)* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio *"International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information"* (di seguito *"ISAE 3000 Revised"*), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement")* e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo Acsm-Agam;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
 - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
 - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a).

5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione della Acsm-Agam S.p.A. e con il personale della Acsm-Agam Ambiente S.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

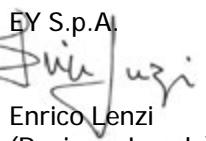
- a livello di Gruppo
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per le società Acsm-Agam Ambiente S.p.A. (Termovalorizzatore di Como), che abbiamo selezionato sulla base delle sue attività, del suo contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della sua ubicazione, abbiamo effettuato una visita in loco nel corso dei quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo Acsm-Agam relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards.

Le nostre conclusioni sulla DNF della del Gruppo non si estendono alle informazioni contenute nel paragrafo *Il Regolamento Europeo UE 2020/852: Tassonomia UE* della stessa, richieste dall'art.8 del Regolamento europeo 2020/852.

Milano, 30 marzo 2022

EY S.p.A.

Enrico Lenzi
(Revisore Legale)

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2021

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

Acsm-Agam S.p.A. - All rights reserved

Nessuna parte di questo volume può essere riprodotta, alterata o trasmessa in qualsiasi modo
e tramite qualunque mezzo senza l'esplicita autorizzazione dei proprietari dei diritti.

ACSM-AGAM S.P.A.

Via Antonio Canova, 3
20090 - Monza - MB

Tel: (+39) 039-23851
Fax: (+39) 039-380356