

Capitale Relazionale

Relazione con i Clienti

Servizio di vendita di elettricità e gas

Figura 76_Contratti di fornitura elettricità per tipologia di mercato

	2015	2016	2017
Mercato tutelato	717.353	674.551	619.114
Mercato libero	267.717	321.746	472.003
Totale	985.070	996.297	1.091.117

Figura 77_Contratti di fornitura elettricità per tipologia di cliente [EU3]

	2015	2016	2017
Domestici	804.341	820.420	895.041
PMI	119.864	111.179	128.704
Grandi clienti	27.021	30.954	34.292
Condomini	33.844	33.744	33.080
Totale	985.070	996.297	1.091.117

Figura 78_Contratti di fornitura gas per tipologia di mercato

	2015	2016	2017
Mercato tutelato	881.530	813.729	841.282
Mercato libero	215.950	276.898	453.141
Totale	1.097.480	1.090.627	1.294.423

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Figura 79_Contratti di fornitura gas per tipologia di cliente

	2015	2016	2017
Domestici	1.026.914	1.022.433	1.212.980
PMI	55.446	53.859	64.933
Grandi clienti	5.454	4.997	6.748
Condomini	9.666	9.338	9.762
Totale	1.097.480	1.090.627	1.294.423

Figura 80_Ripartizione geografica dei volumi venduti di elettricità

	2015	2016	2017
Lombardia	84%	78%	83%
Resto Italia	16%	22%	17%

Figura 81_Ripartizione geografica dei volumi venduti di gas

	2015	2016	2017
Lombardia	91%	88%	90%
Resto Italia	9%	12%	10%

Figura 82_Numero di adesioni al programma Chiara2a

	2015	2016	2017
A2A Energia	196.843	257.075	286.834
Incremento %	34%	31%	12%

* Il dato è calcolato al 31/03/2017, data di chiusura del programma come da regolamento.

Figura 83_Indagine “Monitor Energia Cerved” sul livello di soddisfazione dei clienti A2A Energia

SERVIZIO EROGATO	SEGMENTO DI BUSINESS	2015			2016			2017		
		CSI	STANDARD DI MERCATO	POSIZIONE*	CSI	STANDARD DI MERCATO	POSIZIONE*	CSI	STANDARD DI MERCATO	POSIZIONE*
Gas	Domestico	90,7	88,1	1 su 7	91,6	91,2	2 su 7	90,1	89,4	3 su 7
	P.lva & PMI	90,9	86	1 su 6	93,3	89,7	1 su 6	92,4	92	1 su 6
Energia Elettrica	Domestico	92,3	89,4	1 su 8	93	90,4	2 su 8	91,1	89,7	3 su 8
	P.lva & PMI	89,9	85,5	2 su 10	92	87,4	1 su 10	90,7	89,5	2 su 10

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

Figura 84_Qualità dei call center

	TARGET ARERA	A2A ENERGIA			LINEA PIÙ		
		2015	2016	2017	2015	2016	2017
Percentuale di chiamate andate a buon fine	≥80%	99,4%	95,5%	94,2%	92,8%	92,3%	97,4%
Accessibilità delle linee e del servizio (tempi di linea libera rispetto ai tempi di presenza degli operatori)	≥80%	99,9%	98,8%	99,3%	100,0%	100,0%	100,0%
Tempo medio attesa al telefono (secondi)	≤240"	77"	131"	140"	128"	147"	84"

Figura 85_Andamento reclami elettricità e gas

	2015	2016	2017
A2A ENERGIA - numero reclami	2.672	2.823	3.447
LINEA PIÙ - numero reclami	-	-	2.399
A2A ENERGIA - percentuale reclami "semplici" sul n° medio clienti*	0,14%	0,14%	0,17%
LINEA PIÙ - percentuale reclami "semplici" sul n° medio clienti *	-	-	0,82%

* L'ARERA definisce reclami "semplici" quelli di esclusiva competenza del venditore che non necessitano, per l'elaborazione della risposta, di dati di competenza della società di distribuzione. L'indice di reclamabilità è calcolato sul numero dei clienti al 31/12/2016, il dato al 31/12/2017 non era ancora disponibile.

Figura 86_Andamento dei costi in euro della bolletta elettricità per una famiglia tipo*

	A2A ENERGIA			LINEA PIÙ		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Servizi di vendita	226,53	216,05	245,16	248,14	266,51	264,52
Servizi di rete	219,78	215,35	206,04	217,56	213,84	206,35
Imposte	21,77	21,79	21,82	21,79	21,79	21,79
IVA	46,81	45,32	47,30	48,75	50,21	49,27
Totale	514,89	498,51	520,32	536,24	552,35	541,93

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

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Figura 87_Andamento dei costi in euro della bolletta gas per una famiglia tipo*

	A2A ENERGIA			LINEA PIÙ		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Servizi di vendita	477,82	401,88	411,56	559,44	488,88	421,68
Servizi di rete	224,98	209,62	214,75	213,11	212,75	212,16
Imposte	242,46	224,68	224,68	224,68	224,68	224,68
IVA	169,03	170,55	173,20	178,36	165,68	153,55
Totale	1.114	1.007	1.024,19	1.175,59	1.091,99	1.012,08

* Per il gas l'Autorità ha ipotizzato un utilizzo domestico con riscaldamento autonomo, nell'ambito nord orientale e con un consumo annuo di 1.400 m³.

Figura 88_Affluenza agli sportelli

	2015	2016	2017
Numero totale clienti serviti	275.288	300.814	285.550
A2A Energia*	275.288	300.814	200.140
Linea Più	-	-	85.410
Tempo medio di attesa agli sportelli (minuti)			
A2A Energia	05:03	13:48	07:30
Linea Più	-	-	12:13

* Il dato 2015 è riferito agli sportelli di Milano, Brescia, Bergamo; a partire dal 2016 è incluso anche Varese.

Figura 89_Numero di attivazioni al servizio Bollett@mail

	2015	2016	2017
A2A Energia	248.638	289.613	325.580
Linea Più	-	-	6.405
Totale	248.638	289.613	331.985
Incremento %	9,7%	16,5%	14,6%

* Da aprile 2017 Aspem Energia è del tutto integrata nei sistemi informatici di A2A Energia. Il dato di AEN quindi, include anche le attivazioni bollett@mail dei clienti Aspem.

Figura 90_Numero di visite ai siti web commerciali

	2015	2016	2017
Numero totale di visite	1.956.964	2.686.178	4.144.495

Figura 91_Energia verde venduta per segmento di mercato - GWh

	2015	2016	2017
Pubblica Amministrazione	13%	1%	0,5%
Mass market	64%	71%	68,4%
Altri	23%	29%	31,2%
Totale GWh	630,2	768,7	1.273

Servizio di distribuzione elettricità e gas

Figura 92_Estensione del servizio di distribuzione energia elettrica

	2015	2016	2017
Clienti allacciati	1.120.197	1.135.038	1.176.799

Figura 93_Estensione del servizio di distribuzione gas

	2015	2016	2017
Clienti allacciati	1.260.233	1.259.287	1.469.330

Figura 94_Qualità tecnica energia elettrica [EU28_EU29]

INDICATORE CONTINUITÀ SERVIZIO	MILANO											
	AMBITO ALTA CONCENTRAZIONE				AMBITO MEDIA CONCENTRAZIONE				AMBITO BASSA CONCENTRAZIONE			
	2015	2016	2017	OBIETTIVO ARERA 2017	2015	2016	2017	OBIETTIVO ARERA 2017	2015	2016	2017	OBIETTIVO ARERA 2017
Minuti medi annui di interruzione per utenti BT dovuti ad interruzioni lunghe senza preavviso	23,77	26,63	24,83	25	41,75	36,67	13,43	40	na	na	na	/
Numero medio annuo di interruzioni per utenti BT dovuti ad interruzioni lunghe senza preavviso	1,31	1,54	1,36	1,12	2,11	1,71	0,88	2,04	na	na	na	/

INDICATORE CONTINUITÀ SERVIZIO	BRESCIA											
	AMBITO ALTA CONCENTRAZIONE				AMBITO MEDIA CONCENTRAZIONE				AMBITO BASSA CONCENTRAZIONE			
	2015	2016	2017	OBIETTIVO ARERA 2017	2015	2016	2017	OBIETTIVO ARERA 2017	2015	2016	2017	OBIETTIVO ARERA 2017
Minuti medi annui di interruzione per utenti BT dovuti ad interruzioni lunghe senza preavviso	5,80	5,24	4,92	25	14,06	9,92	8,03	40	24,96	21,77	26,46	60
Numero medio annuo di interruzioni per utenti BT dovuti ad interruzioni lunghe senza preavviso	0,81	0,69	0,58	1,12	1,5	1,33	1,18	2,04	2,18	2,46	2,88	4

INDICATORE CONTINUITÀ SERVIZIO	CREMONA					
	AMBITO ALTA CONCENTRAZIONE		AMBITO MEDIA CONCENTRAZIONE		AMBITO BASSA CONCENTRAZIONE	
	2017	OBIETTIVO ARERA 2017	2017	OBIETTIVO ARERA 2017	2017	OBIETTIVO ARERA 2017
Minuti medi annui di interruzione per utenti BT dovuti ad interruzioni lunghe senza preavviso	2,50	25	na	/	7,00	60
Numero medio annuo di interruzioni per utenti BT dovuti ad interruzioni lunghe senza preavviso	0,50	1,12	na	/	0,80	4

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Figura 95_Pronto intervento energia elettrica [EU28]

	MILANO			BRESCIA			CREMONA		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
N° clienti MT con più di 6 interruzioni all'anno per ambiti ad alta concentrazione	8*	35*	14	-	-	-	-	-	-
N° clienti MT con più di 9 interruzioni all'anno per ambiti a bassa concentrazione	-	-	-	-	18*	12	-	-	-

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

* Dati aggiornati rispetto al Bilancio Integrato 2016.

Figura 96_Qualità commerciale energia elettrica: indicatori specifici Area Milano-Brescia

	LIVELLO ARERA DEL. 198/11	LIVELLO ARERA DEL. 646/15 DAL 01.01.2016	PRESTAZIONI EROGATE ENTRO I TEMPI INDICATI (%)			TEMPO MEDIO DI ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE (GG)		
			2015	2016	2017	2015	2016*	2017
Tempo di preventivazione per lavori sulla rete	20 gg lav per BT 40 gg lav per MT	10 gg lav per BT 30 gg lav per MT	99,26%	99,61%	98,66%	6,76	6,38	6,61
Tempo di esecuzione di lavori semplici	15 gg lav per BT 30 gg lav per MT	10 gg lav per BT 20 gg lav per MT	99,56%	99,71%	99,32%	5,75	5,06	4,71
Tempo di esecuzione di lavori complessi	na	50 gg lav	na	100,00%	99,86%	na	9,19	10,14
Tempo di attivazione della fornitura BT/MT	5 gg lav	5 gg lav	99,81%	99,89%	99,84%	0,91	0,73	0,63
Tempo di disattivazione della fornitura	5 gg lav per BT 7 gg lav per MT	5 gg lav	99,73%	99,81%	99,86%	0,7	0,64	0,59
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	1 gg feriale	1 gg feriale	99,70%	99,87%	99,90%	0,11	0,10	0,08
Rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	2 ore	99,82%	99,85%	99,84%	na	na	na
Tempo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura nei giorni lavorativi dalle 8,00 alle 18,00 sulla rete BT	3 ore	3 ore	87,82%	90,42%	88,01%	2,30	1,77	2,01
Tempo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura nei giorni non lavorativi e dalle 18,00 alle 8,00 sulla rete BT	4 ore	4 ore	92,22%	98,28%	97,02%	2,19	1,40	1,52
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura BT/MT	15 gg lav	15 gg lav	94,98%	97,16%	92,70%	9,65	9,20	11,40
Tempo di comunicazione dell'esito di verifica di tensione	20 gg lav	20 gg lav	92,31%	96,55%	95,45%	15,50	15,76	15,28

* Dati aggiornati rispetto a quanto riportato nel Bilancio Integrato 2016, in seguito alla comunicazione ad ARERA successiva alla pubblicazione.

Figura 97_Qualità commerciale energia elettrica: indicatori specifici Area Cremona

	LIVELLO ARERA DEL.646/15 DAL 01.01.2016	PRESTAZIONI EROGATE ENTRO I TEMPI INDICATI (%)	TEMPO MEDIO DI ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE (GG)
		2017	2017
Tempo di preventivazione per lavori sulla rete	10 gg lav per BT 30 gg lav per MT	100% 100%	3,34 8,88
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 gg lav per BT 20 gg lav per MT	98%; 100%	2,98 3,00
Tempo di esecuzione di lavori complessi	50 gg lav per BT 50 gg lav per MT	100% 100%	14,45 10,50
Tempo di attivazione della fornitura BT/MT	5 gg lav	100%	0,58
Tempo di disattivazione della fornitura	5 gg lav per BT 7 gg lav per MT	100% 100%	0,5 4,00
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	1 gg feriale su messi a zero 1 gg lav ridotti 15%	100% 100%	0,11 0,6
Rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	100%	na
Tempo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura nei giorni lavorativi dalle 8,00 alle 18,00 sulla rete BT	3 ore	100%	1,10
Tempo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura nei giorni non lavorativi e dalle 18,00 alle 8,00 sulla rete BT	4 ore	100%	1,10
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura BT/MT	15 gg lav	100%	13
Tempo di comunicazione dell'esito di verifica di tensione	20 gg lav	nd	nd

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Figura 98_Qualità commerciale energia elettrica: indicatori generali

	LIVELLO ARERA	PRESTAZIONI EROGATE ENTRO I TEMPI INDICATI (%)					
		UNARETI			LD RETI		
		2015	2016	2017	2015	2016	2017
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni, comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95% (BT)	99,20%	99,41%	93,93%	-	-	100%
	95% (MT)	98,10%	99,72%	98,93%	-	-	100%

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Figura 99_Qualità commerciale gas: indicatori generali

PRESTAZIONI EROGATE ENTRO I TEMPI INDICATI (%)	LIVELLO ARERA	UNARETI			ASPEM			LD RETI			ASVT		
		2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Percentuale di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	90	99,54	99,70	98,83	100,00	100,00	100,00	-	-	100,00	-	-	-
Percentuale di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi	95	99,50	99,21	94,56	100,00	100,00	100,00	-	-	100,00	-	-	100,00

Figura 100_Qualità tecnica gas

	LIV. BASE	LIV. RIFERIMENTO	LIV. EFFETTIVO 2015						
			MILANO	BRESCIA	BERGAMO	VARESE	CREMONA	LODI	PAVIA
Percentuale annua di rete in alta e media pressione sottoposta ad ispezione	30%	90%	58%	86%	100%	68%	-	-	-
Percentuale annua di rete in bassa pressione sottoposta ad ispezione	20%	70%	59%	58%	100%	92%	-	-	-
Numero annuo di dispersioni localizzate per km di rete ispezionata	0,8	0,1	0,13	0,09	0,04	0,17	-	-	-
Numero annuo di dispersioni localizzate su segnalazione di terzi per km di rete	0,8	0,1	0,26	0,09	0,04	0,07	-	-	-
Numero convenzionale di misure del grado di odorizzante del gas per migliaio di clienti finali	0,19	0,5	0,95	1,82	3,66	1,39	-	-	-

Figura 101_Pronto intervento gas

NUMERO ANNUO DI CHIAMATE AL CENTRALINO CON TEMPO DI ARRIVO SUL POSTO DELLA SQUADRA ≤ 60 MINUTI LIV. BASE 90% LIV. RIFEIRIMENTO 95%	2015	2016	2017
Milano	98,78%	98,85%	99,00%
Brescia	99,85%	99,72%	99,81%
Bergamo	100,00%	100,00%	100,00%
Varese	99,74%	100,00%	100,00%
Cremona	-	-	99,80%
Lodi	-	-	100,00%
Pavia	-	-	100,00%

	LIV. EFFETTIVO 2016							LIV. EFFETTIVO 2017						
	MILANO	BRESCIA	BERGAMO	VARESE	CREMONA	LODI	PAVIA	MILANO	BRESCIA	BERGAMO	VARESE	CREMONA	LODI	PAVIA
	73%	100%	100%	65%	-	-	-	72%	78%	-	85%	100%	100%	100%
	62%	63%	100%	77%	-	-	-	56%	56%	-	97%	100%	100%	100%
	0,09	0,08	0,01	0,23	-	-	-	0,13	0,07	-	0,00	0,01	0,02	0,05
	0,23	0,08	0,03	0,06	-	-	-	0,20	0,07	0,03	0,08	-	0,01	0,02
	0,94	1,73	4,80	1,39	-	-	-	0,63	1,70	4,48	1,39	1,70	1,80	1,10

Figura 102_Qualità commerciale gas - indicatori specifici: Area Milano, Brescia, Bergamo e Chieti*

TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE	LIVELLI ARERA DEL.574/13 DA 01/01/2014	PRESTAZIONI EROGATE ENTRO I TEMPI INDICATI (%)			TEMPO MEDIO DI ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE (GG)		
		2015	2016	2017	2015	2016	2017
Tempo di preventivazione (lavori semplici)	15 gg lav	99,46%	96,34%	85,86%	7,09	9,03	10,58
Tempo di esecuzione (lavori semplici)	10 gg lav	98,03%	92,79%	80,97%	7,14	7,13	8,5
Tempo di preventivazione (lavori complessi)	30 gg lav	97,71%	94,24%	96,08%	11,55	15,09	13,92
Tempo di attivazione fornitura	10 gg lav	99,93%	99,93%	99,86%	2,85	3,72	3,31
Tempo di disattivazione fornitura	5 gg lav	99,87%	99,49%	99,51%	3	3,09	3,05
Tempo di riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 gg feriali	96,42%	97,59%	97,07%	1,15	1,24	1,18
Rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	99,82%	99,79%	99,83%	-	-	-
Tempo comunicazione esito verifica gruppo di misura	20 gg lav	67,57%	62,86%	96,39%	22,92	20,11	18,01

* Dati aggiornati rispetto a quanto riportato nel Bilancio Integrato 2016, in seguito alla comunicazione ad ARERA successiva alla pubblicazione.

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Figura 103_Qualità commerciale gas: indicatori specifici Varese

TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE	LIVELLI ARERA DEL.574/13 DA 01/01/2014	PRESTAZIONI EROGATE ENTRO I TEMPI INDICATI (%)			TEMPO MEDIO DI ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE (GG)		
		2015	2016	2017	2015	2016	2017
Tempo di preventivazione (lavori semplici)	15 gg lav	100,00%	100,00%	100,00%	4,20	6,16	5,20
Tempo di esecuzione (lavori semplici)	10 gg lav	100,00%	100,00%	100,00%	3,20	1,90	3,40
Tempo di preventivazione (lavori complessi)	30 gg lav	100,00%	100,00%	100,00%	4,20	6,00	5,50
Tempo di attivazione fornitura	10 gg lav	100,00%	100,00%	100,00%	1,80	3,40	3,30
Tempo di disattivazione fornitura	5 gg lav	100,00%	100,00%	100,00%	2,10	2,10	3,20
Tempo di riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 gg feriali	99,09%	100,00%	100,00%	1,10	1,40	2,00
Rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	99,99%	100,00%	100,00%	-	-	-
Tempo comunicazione esito verifica gruppo di misura	20 gg lav	-	-	-	-	-	-

Figura 104_Qualità commerciale gas: indicatori specifici ASVT

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

Figura 105_Qualità commerciale gas: indicatori specifici LGH

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

Servizio Idrico Integrato

Figura 106_ Estensione del servizio idrico integrato

	2015	2016	2017
Comuni serviti acquedotto	108	108	120
Utenti serviti acquedotto	282.254	283.479	308.178
Abitanti serviti acquedotto	812.948	812.654	886.195
Abitanti serviti fognatura	563.887	563.516	652.956
Abitanti serviti depurazione	549.636	549.311	641.194

Figura 107_Qualità del call center

	A2A CICLO IDRICO			ASPEM		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Percentuale sul totale di accessibilità al servizio (in termini di linea libera rispetto ai tempi di presenza di operatori)	100,00%	100,00%	100,00%	-	100,00%	100,00%
Numero di chiamate al <i>call center</i>	81.761	79.277	118.231	-	9.494	12.966
Tempo medio di attesa telefonica delle chiamate dei clienti finali (secondi)	84	73	78	-	-	87
Percentuale sul totale di chiamate andate a buon fine	88,10%	87,70%	64,67%	-	47,50%	96,20%

Figura 108_Qualità del Servizio Idrico Integrato

Dati in giorni	A2A CICLO IDRICO			ASPEM			ASVT		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Tempo di risposta alle richieste di preventivo per allacciamento acquedotto	3,98	7,37	5,16	-	-	5,10	-	-	2,30
Tempo di risposta alle richieste di preventivo per allacciamento fognatura	3,30	4,60	3,21	-	-	-	-	-	1,67
Tempo di allacciamento acquedotto	12,10	13,70	5,78	-	-	2,92	-	-	2,61
Tempo di attivazione fornitura	2,40	2,70	2,47	-	-	1,77	-	-	1,65
Tempo di allacciamento fognatura	12,30	19,30	15,74	-	-	-	-	-	6,60

Teleriscaldamento e gestione calore

Figura 109_Trasformazioni effettuate dal servizio di gestione calore*

	2015	2016	2017
Trasformazioni (n°)	18	13	40
Potenza installata (kW)	9.394	16.950	16.918

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

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Ciclo integrato dei rifiuti

Figura 110_Popolazione servita dal servizio di igiene urbana

	2015	2016	2017
Comuni serviti	101	117	258
Popolazione servita (migliaia)	2.539	2.646	3.549

Figura 111_Servizi a pagamento (smaltimento rifiuti e altri servizi specifici per privati)

CLIENTI SERVITI	2015	2016	2017
Amsa	8.167	9.206	9.091
Aprica	1.270	1.357	1.397
La.Bi.Co. Due	-	-	259

Figura 112_Servizio di smaltimento rifiuti

	2015	2016	2017
Comuni serviti	952	962	988
Aziende servite	1.844	1.860	3.160

Figura 113_Servizi call center

	AMSA			APRICA			ASPEM		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Numero di chiamate al <i>call center</i>	375.210	321.778	376.027	22.535	45.901	80.962	-	-	-
Accessibilità delle linee e del servizio (tempi di linea liberi rispetto ai tempi di presenza degli operatori)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Tempo medio di attesa al telefono (secondi)	97	70	76	62	60	52	139	23	87
Percentuale di chiamate andate a buon fine	93%	94%	94%	69%	82%	72%	53%	47%	65%

Gestione delle conciliazioni

Figura 114_Procedure di conciliazione dell'Organismo ADR A2A-Associazioni consumatori* - anno 2017

TEMATICHE CONTROVERSIE RICEVUTE	GAS	%	ELETTRICITÀ	%	IDRICO	%	TOTALE DOMANDE	%
FATTURAZIONE	3	15%	4	20%	-	-	7	17%
MOROSITÀ E SOSPENSIONE	2	10%	-	-	-	-	2	5%
MISURA	14	70%	13	65%	-	-	27	66%
CONTRATTI	1	5%	3	15%	-	-	4	10%
MERCATO	-	-	-	-	-	-	-	-
CONNESSIONI, LAVORI E QUALITÀ TECNICA	-	-	-	-	-	-	-	-
PERDITE OCCULTE	-	-	-	-	1	100%	1	2%
ALTRO (NON RIENTRANTI NEL PROTOCOLLO)	-	-	-	-	-	-	-	-
Totale complessivo	20	49%	20	49%	1	2%	41	100%

* La tabella non comprende le conciliazioni del Gruppo LGH, che nel 2017 sono state 21.

Relazione con i Fornitori

Figura 115_Numero e valore degli ordini per tipologia di fornitura

TIPOLOGIA	2015		2016		2017	
	N° ORDINI	IMPORTO (€)	N° ORDINI	IMPORTO (€)	N° ORDINI	IMPORTO (€)
Forniture	2.865	220.661.934	2.649	220.281.621	7.158	304.069.078
Lavori	1.538	238.039.579	1.842	340.739.182	2.723	324.169.902
Servizi	2.300	231.330.697	2.088	273.847.724	7.127	250.124.004
Ordinato Gruppo A2A	6.703	690.032.210	6.579	834.868.527	17.008	878.362.983
Ordinato LGH	-	-	-	-	4.541	124.628.004
Totale	6.703	690.032.210	6.579	834.868.527	21.549	1.002.990.987

Figura 116_Fornitori di combustibili - milioni di euro

2017	CARBONE	OCD	GASOLIO	GAS NATURALE	TOTALE
Valore degli ordini emessi verso fornitori europei	83	109	2	979	1.173

Figura 117_Ripartizione geografica dell'ordinato [GRI 204-1] - (%)

	2015	2016	2017
Lombardia	67,4%	57,1%	64,0%
Altre Regioni Italiane	30,3%	39,6%	31,2%
UE	2,3%	3,2%	4,5%
Extra UE	0,0%	0,1%	0,3%

Figura 118_Fornitori con almeno una certificazione Gruppo A2A* - numero

	2015	2016	2017
Totale	2.768	2.843	2.215

* I dati riportati non comprendono le nuove società consolidate nel perimetro 2017.

Figura 119_Percentuale degli ordini emessi dal Gruppo A2A affidato a fornitori in possesso di almeno una certificazione*

	2015	2016	2017
Percentuale	76%	77%	80%

* I dati riportati non comprendono le nuove società consolidate nel perimetro 2017.

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

Figura 120_Fornitori qualificati, suddivisi per tipologia

FORNITORI QUALIFICATI GRUPPO A2A	2015	2016	2017
Grande impresa (oltre 250 dipendenti)	395	307	276
Media impresa (50-250 dipendenti)	763	804	687
Piccola impresa (10-50 dipendenti)	1.482	1.745	1.459
Microimpresa (1-10 dipendenti)	1.845	1.854	1.456
nd	255	198	567
Totale	4.740	4.908	4.445

FORNITORI QUALIFICATI GRUPPO LGH	2017
Microimpresa (1-5 dipendenti)	11
Piccola impresa (6-15 dipendenti)	22
Piccola-media impresa (16 - 50 dipendenti)	21
Media impresa (51-100 dipendenti)	8
Grande impresa (oltre 100 dipendenti)	11
nd	12
Totale	74

Gestione delle controversie

DIPENDENTI

Le controversie di lavoro in corso o concluse nel 2017 radicate da dipendenti delle società del Gruppo A2A (compreso il Gruppo LGH ed esclusa AMSA S.p.A.) sono state complessivamente 42, di cui 2 aventi ad oggetto l'impugnazione di licenziamenti per giusta causa, 2 l'impugnazione di licenziamenti per superamento del periodo di comporto e 3 l'impugnazione di licenziamenti per giustificato motivo oggettivo. Inoltre, 1 ricorrente richiedeva la trasformazione del rapporto di lavoro a tempo indeterminato, 6 ricorrenti l'inquadramento in categorie superiori e 2 ricorrenti lamentavano il demansionamento. In aggiunta, nel 2017 erano pendenti 7 cause per asserite malattie professionali o infortuni sul lavoro (di cui 2 definite nel corso dello stesso anno). Le restanti cause hanno avuto ad oggetto richieste varie, a titolo esemplificativo rivendicazioni di differenze retributive diverse da inquadramento superiore ed impugnazioni di provvedimenti disciplinari conservativi.

Per quanto riguarda AMSA le controversie di lavoro in corso o concluse nel 2017 sono state complessivamente 156, di cui 13 aventi ad oggetto l'impugnazione di licenziamenti, 6 la richiesta di costituzione di rapporto di lavoro subordinato a tempo indeterminato, 15 la richiesta di superiore inquadramento, 64 l'accertamento della sussistenza *ab origine* di un rapporto di lavoro alle dipendenze di AMSA per asserita interposizione fittizia di manodopera nonché del diritto al pagamento delle relative differenze retributive e 12 aventi ad oggetto l'accertamento dell'illegittimità della cessione di ramo d'azienda. Le restanti cause hanno avuto ad oggetto richieste varie, a titolo esemplificativo l'impugnazione di provvedimenti disciplinari conservativi, rivendicazioni di differenze retributive diverse da inquadramento superiore e richieste di risarcimento danni.

FORNITORI

Le controversie di lavoro in corso o concluse nel 2017 radicate da lavoratori di ditte appaltatrici che hanno prestato attività lavorativa nell'ambito di appalti commissionati da società del Gruppo A2A (compreso il Gruppo LGH) erano 29. Vi sono stati 4 procedimenti aventi ad oggetto il risarcimento dei danni derivanti da infortuni o malattie professionali asseritamente contratte nell'ambito dell'appalto. Inoltre, 3 ricorrenti chiedevano la costituzione di un rapporto di lavoro subordinato alle dipendenze della società committente e 15 ricorrenti chiamavano in giudizio la società appaltatrice loro datrice di lavoro nonché la società del Gruppo A2A in qualità di committente al fine di ottenere, in ragione della responsabilità solidale ex art. 29 D. Lgs. 276/2003 e art. 1676 c.c., la condanna delle medesime al pagamento delle differenze retributive rivendicate. Infine, 7 ricorrenti chiedevano la condanna delle società appaltatrici e della società committente, in solido fra loro, al risarcimento dei danni derivanti dalla loro mancata assunzione all'interno dell'impresa a loro dire subentrante nell'appalto di pulizie commissionato da società del Gruppo A2A. Nel 2017 a causa dell'inadempimento di obblighi contributivi verso dipendenti da parte di un fornitore come accertato nell'ambito di ispezioni effettuate dall'Ispettorato Territoriale del Lavoro, in esecuzione dei relativi verbali notificati dall'ente ispettivo, due società del Gruppo hanno dovuto versare gli importi relativi agli omessi versamenti contributivi accertati in qualità di committenti responsabili in solido ex art. 29 D. Lgs. 276/2003 e art. 1676 c.c..

CLIENTI

Alla fine del 2017 erano in corso 20 (di cui 3 relativi al Gruppo LGH) procedimenti giudiziari inerenti contestazioni di fatturazione dovute a problematiche fiscali relativamente all'applicazione delle accise sulle forniture di gas, all'errata rilevazione dei consumi dovuta a malfunzionamento del contatore, all'errata configurazione della potenza disponibile della fornitura di elettricità, all'erronea effettuazione di una cessazione di fornitura e più in generale alla mancata e/o erronea rilevazione dei consumi di elettricità e/o gas. Erano inoltre in corso 3 cause per pretesi danni dovuti a ritardi nella attivazione delle forniture. Un cliente cui è stata sospesa la fornitura per morosità ha inoltre presentato querela per interruzione di pubblico servizio; il PM incaricato ne ha chiesto l'archiviazione. Nel 2016 l'Ufficio Metrico

della CCIAA di Milano aveva contestato ad Unareti (ex A2A Reti Elettriche) delle presunte violazioni amministrative relativamente a 63 contatori elettrici comminando la sanzione amministrativa di 500 euro a contatore. Per 47 di tali contatori è stata comminata una sanzione anche ad A2A Energia, quale "veicolatore" della fornitura per mezzo dei contatori del distributore. Tutti i verbali di contestazione e le relative sanzioni sono stati impugnati dalle due società. In merito ai provvedimenti sanzionatori adottati dall'Ufficio Metrico della CCIAA di Milano ed oggetto di impugnazione, nel 2017 l'Autorità competente non si è pronunciata. Nell'anno 2017 sono stati instaurati verso la società della distribuzione del gas LD Reti due contenziosi giudiziari, relativi a misurazione gas: l'uno promosso dalla società di vendita Enercom, per ottenere il risarcimento del danno corrispondente agli oneri di sbilanciamento e alla penale per superamento della capacità di trasporto, di cui l'autorità sta regolando la riapertura dei termini per il ricalcolo degli errori materiali di misura; l'altro, promosso da un consumatore per il malfunzionamento del contatore gas ove la società distributrice è stata chiamata in causa, nell'ambito del procedimento di accertamento tecnico preventivo, instaurato dal cliente verso la società di vendita. Nel 2017 Linea Più S.p.A. ha impugnato le delibere ARERA 333 e 342 del 2016 relative all'adozione di misure prescrittive e sanzionatorie contro condotte che la società avrebbe posto in essere a danno del TSO e indirettamente degli utenti finali; nel luglio 2017 il TAR Lombardia ha accolto l'istanza cautelare e sospeso l'efficacia dei provvedimenti impugnati. Nel 2017 è proseguito un contenzioso da parte di un cliente di AMSA, A2A Ambiente ed Aprica che invoca la risoluzione contrattuale per eccessiva onerosità sopravvenuta; inoltre è stato notificato ad A2A Ciclo Idrico un ricorso ex art. 702 bis c.p.c. da parte di un istituto di credito che ha avviato una controversia in tema di opponibilità della cessione di credito, cui successivamente è stata riunita una parallela richiesta di pagamento (per fatture emesse a fronte di lavori parzialmente effettuati) da parte della curatela del fallimento di appaltatore (nel frattempo fallito). Nel mese di agosto si è concluso il procedimento avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato nel novembre 2016, con archiviazione della posizione di Linea Più S.p.A. a seguito dell'accertamento della correttezza delle procedure adottate e dell'adempimento all'invito a rimuovere i profili di possibile non conformità.

Stakeholder engagement e analisi di materialità

Capitale Finanziario

Capitale Manifatturiero

Capitale Naturale

Capitale Umano

Capitale Relazionale

COMUNITÀ

Numero di incidenti che hanno coinvolto la comunità, inclusi i procedimenti giudiziari [EU25]

Alla fine del 2017 erano pendenti 71 cause in cui i cittadini chiedevano risarcimenti, per lo più di modesto importo, per danni patrimoniali o a cose e 40 cause per la richiesta di risarcimento di danni fisici relativi a lesioni personali; tra queste 1 è relativa ad un sinistro stradale mortale che ha visto coinvolta una società del Gruppo (un mezzo operativo intento ad operazioni di pulizia su una pista ciclabile).

Risultano, inoltre, pendenti 2 cause inerenti pretese violazioni di diritti di proprietà (servitù), 1 causa intentata nel 2006 da due cittadini confinanti con impianto di una società del Gruppo per danni fisici derivanti da presunto superamento di limiti emissivi, 3 cause inerenti a presunti danni a coltivazioni confinanti, risalenti ad anni precedenti e un accertamento tecnico preventivo per accertare lo stato di fatto e di manutenzione di una centrale termica al fine di apprezzare eventuali esalazioni e/o emissioni acustiche moleste in proprietà altrui.

AMBIENTE

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

Al 31 dicembre 2017 erano in corso o si sono conclusi 21 procedimenti ambientali (di cui 3 relativi al Gruppo LGH), di cui 7 procedimenti chiusi, 7 nuovi e 12 già in essere, riguardanti contestazioni a vario titolo di Autorizzazioni Integrate Ambientali (AIA) rilasciate a società del Gruppo, alcune presunte irregolarità nella gestione dei rifiuti ed altre presunte inottemperanze ad altre prescrizioni di legge o regolamentari.

Inoltre, nel 2017:

- è stato notificato un decreto penale di condanna al pagamento di una ammenda per violazione di prescrizioni AIA ad un dirigente di A2A Ambiente. Il decreto è stato opposto ed è stata ammessa l'oblazione;
- un dipendente di A2A Ambiente è stato indagato nell'ambito di una indagine per supposta gestione abusiva di rifiuti che ha coinvolto per la responsabilità ai sensi del D. Lgs. 231/2001 anche la società. Nei confronti di quest'ultima la procura ha chiesto misure cautelari che il GIP ha rigettato per carenza dei presupposti;
- è stato notificato ad un dipendente di SED S.r.l. un decreto penale di condanna al pagamento di una ammenda per violazione di prescrizioni AIA. A seguito di opposizione e ammissione all'oblazione il decreto è stato revocato e il GIP ha pronunciato sentenza di "non doversi procedere";
- nei confronti di tre dipendenti di A2A Energie Future presso la CTE di Monfalcone è stato notificato un avviso di garanzia per il reato di inquinamento ambientale. Il procedimento è nella fase delle indagini preliminari;
- è stato notificato avviso di garanzia al capo centrale di Chivasso di A2A Gencogas per il reato di getto pericoloso di cose (art. 674 c.p.). Il procedimento è nella fase delle indagini preliminari;
- in relazione ad un esposto alla Procura per possibili danni alla salute per i residenti nell'area circostante l'impianto di termovalorizzazione di Ecolombardia4, il GIP, respingendo l'opposizione presentata contro il provvedimento di archiviazione formulato dal PM, ha disposto la definitiva archiviazione del procedimento;
- per tre decreti penali di condanna ad ammende pecuniarie precedentemente notificati ad A2A Ambiente per violazione di prescrizioni AIA ed impugnati, in 2 casi è stata emessa sentenza di "non doversi procedere" per estinzione del reato a seguito di oblazione e in 1 caso sentenza di assoluzione "perché il fatto non è più previsto dalla legge come reato";
- nel corso dell'anno 2017 due ex dipendenti e un dipendente di Linea Ambiente S.r.l. sono stati indagati nell'ambito di un'indagine relativa allo smaltimento di rifiuti prodotti dalla società SAPNA S.p.A., che ha coinvolto per la responsabilità ai sensi del D.Lgs. 231/2001 anche la società;
- è stato chiuso positivamente, avendo la società recepito tutte le prescrizioni dettate dalla Regione Lombardia, il provvedimento amministrativo di diffida AIA relativamente a prescrizioni di AIA del termovalorizzatore di Cremona;
- è stato notificato un decreto penale di condanna al pagamento di una ammenda per violazione di prescrizioni autorizzative in materia di controllo emissioni dell'impianto di cogenerazione di Lodi, successivamente ammesso all'oblazione ed estinto;
- ancora in corso, senza che siano state formulate specifiche responsabilità, l'indagine della Procura, a fronte di segnalazione ARPA, di superamento del limite emissioni del Termovalorizzatore sito in Cremona, avviata nel 2014.