

Lettera agli stakeholder

Quest'anno A2A compie i suoi primi dieci anni di vita. Un appuntamento importante. Ed è significativo che il suo avvincente percorso, originato dalla fusione di aziende che hanno fatto la storia dei servizi pubblici in Italia, sia stato narrato fin dall'inizio, anche attraverso il rapporto di sostenibilità. Il nostro pensiero e le nostre azioni si muovono sempre in uno spazio a tre dimensioni: ambiente, economia e sociale.

Questo documento rappresenta per la prima volta anche la Dichiarazione Consolidata di carattere Non Finanziario del Gruppo, ai sensi del decreto legislativo 254/16. Siamo consci della portata storica di questo cambiamento, non vogliamo tuttavia che l'appuntamento annuale col *report ESG* si trasformi per noi in un mero adempimento normativo. Desideriamo che rimanga una opportunità privilegiata per dialogare, misurarci e guardare al futuro, partendo da una visione chiara dell'oggi. Anche per questo, nella redazione del documento abbiamo confermato la scelta metodologica di riferirci all'*Integrated Reporting Framework*, oltre che alle consolidate linee guida internazionali del *Global Reporting Initiative*.

Il Bilancio di quest'anno include per la prima volta anche le *performance* del Gruppo LGH, che oltre ad essere da sempre vicino alle logiche di sviluppo sostenibile, già vantava una decennale esperienza nella rendicontazione non finanziaria.

Il nostro percorso di sostenibilità al 2030

Se i governi europei si sono accorti dell'importanza della rendicontazione ambientale e sociale, è perché la sostenibilità è entrata prepotentemente a far parte delle agende politiche. E in questo ambito, sta svolgendo un ruolo di formidabile traino l'Agenda ONU al 2030, con i suoi 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile. Anche l'Italia si è mossa adottando alla fine dello scorso anno una Strategia Nazionale per lo Sviluppo Sostenibile, che rappresenterà il quadro di riferimento delle future politiche settoriali e territoriali. Possiamo dire con orgoglio che A2A è stata tra le prime imprese, nell'aprile 2016, a ridisegnare la propria strategia di sostenibilità, alla luce delle priorità dell'Agenda ONU, definendo una Politica di Sostenibilità al 2030, fondata su quattro pilastri: economia circolare, decarbonizzazione, *smartness* nelle reti e nei servizi e *people innovation*. A distanza di due anni, il Consiglio di Amministrazione di A2A, supportato dall'attività istruttoria del Comitato per la Sostenibilità e il Territorio, ha voluto ribadire gli impegni al 2030 e approvare un nuovo piano quinquennale di sostenibilità, con un set di obiettivi operativi, connessi e integrati al *business*, riferiti ad un orizzonte temporale e ad un perimetro coerenti col nuovo Piano Industriale. Per la prima volta il piano e gli indicatori di sostenibilità costituiscono parte integrante e qualificata del Piano Industriale. Il Piano di Sostenibilità 2018-2022 è presentato compiutamente nel documento, insieme al monitoraggio dei target del precedente Piano.

Sempre più realizziamo un modello di *business* sostenibile che, in linea con la mission e i valori chiave, ci consente una gestione integrata degli aspetti economici, ambientali e sociali, attraverso un sistema di *governance*, strumenti di *risk assessment* e una strategia operativa. Dal 2017, peraltro,

abbiamo inserito la sostenibilità anche nei sistemi MbO (*Management by Objectives*).

Continuiamo a creare e distribuire valore

Nel 2017 abbiamo generato e distribuito agli stakeholder un valore aggiunto globale lordo di 1.655 milioni di euro (+4% rispetto al 2016). Abbiamo distribuito ricchezza anche attraverso 1.003 milioni di euro (+20%) spesi in forniture, il 95% dei quali a beneficio di imprese italiane. 78 milioni di euro sono stati gli investimenti con risvolti ambientali (17% del totale degli investimenti), finalizzati ad efficienza energetica, innovazione, fonti rinnovabili, riduzioni delle emissioni.

Sviluppiamo il capitale umano

Nel 2017 abbiamo assunto 906 persone, su un totale di 11.416 dipendenti (+17% rispetto al 2016). Il 95% delle persone che lavorano in A2A ha un contratto a tempo indeterminato. Quest'anno è aumentata la formazione (19 ore pro capite) e sono migliorati gli indici di frequenza e gravità degli infortuni (-11%). Dal 2016, abbiamo focalizzato l'attenzione sulla gestione dei cantieri affidati a società esterne per lavori sulle reti. Nel 2017 abbiamo fatto oltre 700 visite di controllo.

Stiamo puntando allo sviluppo di un nuovo modello manageriale condiviso, improntato a innovazione, responsabilità e imprenditorialità, attraverso il progetto ABC che ha coinvolto tutto il *middle management* del Gruppo. Favoriamo la partecipazione a progetti trasversali al Gruppo come fattore di crescita delle persone coinvolte.

Proseguiamo nella sperimentazione dello *smart working*, monitorandone l'esito, in vista di una prossima estensione del modello. Stiamo ripensando alla strategia di *welfare* di A2A, con la creazione di una commissione paritetica, tenendo conto dei risultati delle attività di ascolto. Promuoviamo l'uso dei veicoli elettrici da parte delle persone di A2A, anche nella vita privata, con pacchetti di offerta integrati auto e ricarica.

Rafforziamo i nostri asset

Per le attività industriali di A2A, il capitale manifatturiero ha un ruolo fondamentale e deve essere preservato e sviluppato nel tempo. Nel 2017, grazie anche alle nuove aggregazioni, è aumentata di 4.600 km la lunghezza delle nostre reti elettriche, gas, teleriscaldamento, idriche, che misurano complessivamente 32.600 km.

A Milano abbiamo realizzato il più grande *hub* per la ricarica dei nuovi veicoli elettrici di Unareti, una cinquantina dei quali sono già in servizio.

Nell'ambito della generazione, abbiamo lavorato per aumentare la competitività degli impianti a ciclo combinato, rendendone più flessibile il funzionamento, a cominciare dalle Centrali elettriche di Chivasso e Sermide. Abbiamo integrato il nostro parco produttivo con nuovi impianti fotovoltaici per 35 megawatt.

In un'ottica di economia circolare, abbiamo accresciuto dell'80% rispetto al 2016 la dotazione di impianti di trattamento e recupero materia dai rifiuti. Abbiamo avviato

i cantieri per la realizzazione di due nuovi stabilimenti per il recupero della plastica e abbiamo progettato due impianti per il recupero della frazione umida dei rifiuti.

Innoviamo per il futuro della città

Investiamo nell'innovazione, consci che, oltre a renderci più competitivi sul mercato, possa apportare grandi benefici alle comunità. Abbiamo moltiplicato nel 2017 i progetti di innovazione soprattutto in tre ambiti: *smart grid*, economia circolare e *smart city*. In quest'ultimo settore, sviluppiamo soluzioni basate sulle nuove tecnologie IoT (*Internet of Thing*), abilitanti per la mobilità sostenibile, la qualità ambientale, l'efficienza energetica, la sicurezza e il buon governo del territorio. Partecipiamo a progetti di riqualificazione di aree urbane, come "*Sharing Cities*", a Milano, e "Oltre la strada" a Brescia, che, nell'ambito di partenariati pubblico-privati, si propongono di realizzare le *smart cities* del futuro: inclusive, efficienti, sicure e resilienti.

Tra le nostre sperimentazioni più riuscite negli anni, lo sviluppo delle rete per la ricarica dei veicoli elettrici a Brescia e Milano, recentemente arricchita con 13 colonnine *fast charge*. Nel 2017 sono stati oltre 6 milioni i chilometri percorsi a emissioni zero grazie alle ricariche effettuate sulla nostre reti.

Preserviamo il capitale naturale

Le logiche dell'economia circolare vogliono che lo smaltimento in discarica sia praticamente azzerato e si massimizzino le opportunità di riuso e riciclo dei beni. Anche nel 2017, il 99% dei rifiuti urbani raccolti dalle società ambientali del Gruppo è stato avviato a recupero come materia (67,5%) o energia (31,5%).

La raccolta differenziata nei comuni serviti ha compiuto un ulteriore passo in avanti (+7 punti percentuali), raggiungendo una media del 63,2%, mentre è raddoppiata la quantità di materia prima seconda prodotta nei nostri impianti.

La Strategia Energetica Nazionale ha delineato il percorso dell'Italia verso una economia *low carbon*, privilegiando un mix di generazione basato su fonti rinnovabili e gas naturale. Nel 2017 abbiamo prodotto il 76% dell'energia elettrica da queste due fonti. Inoltre, nelle nostre centrali elettriche, grazie a tecnologie avanzate e una gestione ambientale attenta, abbiamo ridotto le emissioni specifiche per chilowattora di polveri, SO₂ e NO_x.

Sul piano della lotta al cambiamento climatico, nel 2017, fonti rinnovabili, cogenerazione e recupero energetico dai rifiuti ci hanno consentito di evitare l'emissione in atmosfera di 2,5 milioni di tonnellate di CO₂.

Siamo vicini ai clienti e alle comunità

A2A Energia ha confermato anche nel 2017 la sua eccellenza nella *customer satisfaction*, mantenendosi nei primi tre posti in tutti i segmenti di mercato, nell'indagine *Monitor Energia Cerved*. Anche le società ambientali, AMSA e Aprica, hanno registrato una percezione positiva della qualità dei propri servizi nei

territori di riferimento, con valutazioni mediamente comprese tra il 7 e l'8 (scala da 1 a 10).

Nel rapporto coi clienti, cerchiamo di arricchire costantemente l'offerta di canali di contatto con proposte innovative, basate sempre più sul digitale. Nel 2017, il 90% dei clienti di A2A Energia ha usato i servizi *online* offerti dalla società, incluse le ultime novità: la *chat box* del call center e il *customer social care*. Anche AMSA, sempre nell'ottica di vicinanza rispetto ai clienti ha proposto ai cittadini un nuovo canale di incontro: l'ufficio informativo mobile.

Per quanto concerne i rapporti con le comunità in senso più generale, abbiamo ampliato l'offerta di attività *educational* con ottimo riscontro da parte delle scuole e dei cittadini: nel 2017 più di 34 mila persone (+19%) tra studenti e docenti hanno partecipato alle nostre iniziative (lezioni in classe, incontri, mostre, prove educative), mentre 31 mila persone (+49%) hanno visitato gli impianti del Gruppo.

È proseguito il programma di ascolto sui territori con due forum *multistakeholder* a Milano e Udine, mentre 11 sono i progetti realizzati a partire dalle idee emerse dai forum svolti nel 2015 e 2016, tra cui il Banco dell'Energia. Quest'ultimo nel 2017 ha promosso, in collaborazione con Fondazione Cariplo, un Bando per destinare 2 milioni di euro a 15 iniziative selezionate finalizzate a supportare situazioni di vulnerabilità economica e sociale su tutto il territorio lombardo.

Abbiamo investito 5,8 milioni di euro (+41%) in contributi alle comunità per sponsorizzazioni, liberalità e supporto alle Fondazioni, come ad esempio il sostegno alla Fondazione Musil di Brescia, ai restauri della Sala delle Asse del Castello Sforzesco di Milano e del Teatro Donizzetti di Bergamo.

La strategia di sostenibilità di A2A si è concretizzata anche nella partecipazione a *network* ed associazioni, a cominciare dal *Global Compact*, impegnate a livello nazionale e internazionale nelle grandi sfide globali di sviluppo sostenibile.

Alla luce dei traguardi raggiunti, guardiamo con soddisfazione al cammino svolto in questi dieci anni. Si deve in primo luogo alle persone che compongono il nostro Gruppo, uomini e donne provenienti da esperienze professionali e umane diverse, che hanno saputo dare vita a qualcosa di originale e nuovo nel panorama italiano, adattandosi senza paura alla rapida evoluzione degli scenari e dei mercati, sviluppando nuove competenze e attitudini.

Ci auguriamo che il nostro sforzo sia stato colto e apprezzato anche dai nostri interlocutori - clienti, fornitori, istituzioni, associazioni, comunità locali - e in generale da tutti coloro che nei prossimi anni potranno condividere con noi le nuove sfide dello sviluppo sostenibile.

Il Presidente
Giovanni Valotti



L'Amministratore Delegato
Luca Valerio Camerano



Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

1 Il Gruppo A2A e il suo modello di business

2 Governance

3 Strategia di sostenibilità

4 Stakeholder engagement e Analisi di materialità

5 Capitale Finanziario

6 Capitale Manifatturiero

7 Capitale Naturale

8 Capitale Umano

9 Capitale Intellettuale

10 Capitale Relazionale

Relazione della Società di Revisione

GRI Content Index