



United Nations Global Compact

09/01/2013

A2A Communication on Progress (CoP) 2012

Il Gruppo A2A opera principalmente nei settori della produzione, della vendita e della distribuzione di gas e di energia elettrica, del teleriscaldamento, dell'ambiente e del ciclo idrico integrato in Italia. Sul mercato europeo è presente in Montenegro con la produzione e distribuzione di energia, in Gran Bretagna, Spagna e Grecia nel settore ambientale attraverso lo sviluppo di impianti di trattamento rifiuti.

A2A è impegnata ad attuare un modello di sviluppo sostenibile, mirato a ottimizzare non solo le performance economiche, ma anche quelle ambientali e sociali, attraverso il dialogo costante con i propri stakeholder, l'attenzione allo sviluppo economico e sociale dei territori in cui opera, il rispetto dell'ambiente e delle risorse sfruttate, la ricerca e l'innovazione continua, l'eccellenza nella qualità dei servizi e delle relazioni con i propri clienti.

A2A ha infatti, tra i suoi valori fondanti, la Sostenibilità; alla base di questo impegno c'è la consapevolezza che i principali settori in cui opera hanno un impatto fondamentale sul benessere economico delle imprese, sulla qualità della vita dei cittadini, sullo sviluppo sociale e la salvaguardia dell'ambiente.

Per consolidare il proprio impegno in questi ambiti, da gennaio 2012, A2A fa parte del Global Compact, di cui osserva e promuove i dieci principi, in coerenza con il proprio Codice Etico e con i principali modelli di gestione e organizzazione interni.

In tema di **diritti umani** e del **lavoro** agisce nel pieno rispetto delle norme vigenti nell'Unione Europea e nei Paesi in cui operano i suoi dipendenti. Nel 2011 il Gruppo non è incorso in situazioni che potessero configurare possibili violazioni dei diritti umani di dipendenti, clienti e comunità nazionali e locali, non ha subito alcuna azione legale in merito a violazioni di questo genere e non è stato in alcun modo coinvolto in episodi di lavoro minorile o coatto.

Un importante risultato in questo ambito è stata la riduzione degli infortuni dell'11% rispetto al 2010, grazie ad attività di formazione e alla vasta diffusione dei sistemi di gestione della sicurezza rispondenti ai criteri della norma OHSAS 18001.

Molti sono i progressi registrati nel 2011 in **campo ambientale**, sia grazie alla realizzazione di investimenti sugli impianti di abbattimento delle emissioni, sia con un'attenta gestione quotidiana, coadiuvata da un'ampia diffusione dei Sistemi di Certificazione ISO 14001.

A2A S.p.A.

Sede legale:

Via Lamarmora, 230

25124 Brescia

T [+39] 030 35531 F [+39] 030 3553204

Sede direzionale e amministrativa:

Corso di Porta Vittoria, 4 - 20122 Milano

T [+39] 02 7720.1 F [+39] 02 7720.3920

www.a2a.eu - info@a2a.eu - a2a@pec.a2a.eu

Capitale Sociale euro 1.629.110.744,04 i.v.

codice fiscale, partita IVA e numero di iscrizione nel Registro Imprese di Brescia 11957540153 - R.E.A. di Brescia n. 493995



A2A, nel 2011, ha prodotto il 37% di energia elettrica da fonti rinnovabili; ha evitato l'emissione di 2,8 milioni di tonnellate di emissioni di CO2 grazie alle tecnologie utilizzate – fonti rinnovabili (idroelettrico e termovalorizzazione rifiuti) e cogenerazione; ha avviato a recupero (di energia o materia) quasi il 100 % dei rifiuti prodotti nelle città di Bergamo, Brescia, Milano e Varese. Nell'ambito della trasparenza con i propri stakeholder A2A pubblica on line le medie giornaliere delle emissioni di tutti i termovalorizzatori del Gruppo sul sito www.a2a.eu.

Nell'ambito della **lotta alla corruzione**, il Gruppo adotta il Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.lgs. n.231/01. Le 18 società del Gruppo che, nel 2011, hanno adottato un Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.lgs. n. 231/01 (pari al 96% dei dipendenti) sono sistematicamente monitorate per rischi legati alla corruzione; nel 2011 non si sono verificati episodi di corruzione.

Questi e altri risultati, presenti nel Bilancio di Sostenibilità del Gruppo, che si riporta in allegato, dimostrano l'impegno di A2A a realizzare uno sviluppo sostenibile e ad integrare quotidianamente i principi del Global Compact nel proprio operato.

Il Presidente del Consiglio di Gestione
Graziano Tarantini

2011

Bilancio
di **sostenibilità**



a2a

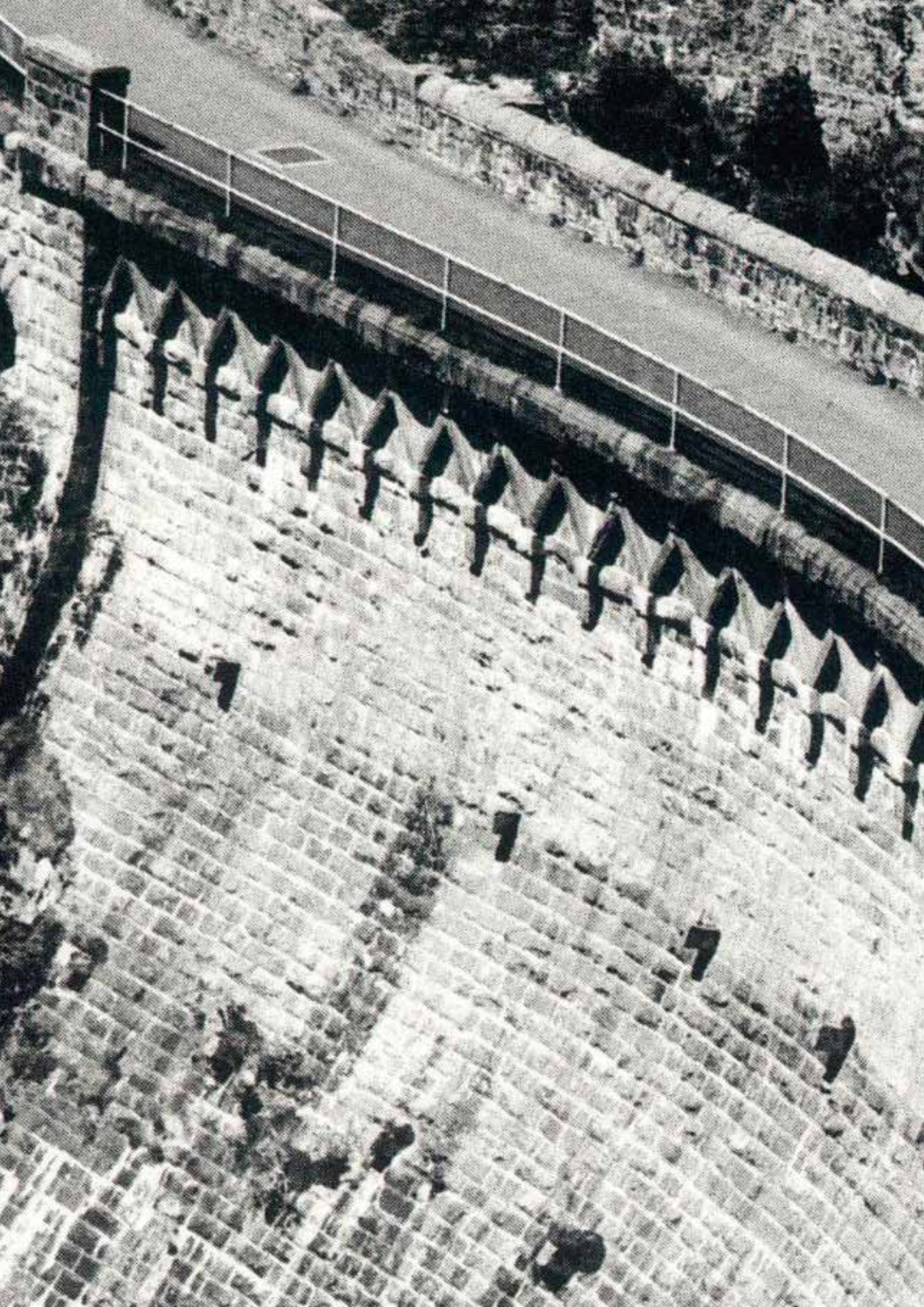
2 è l'elemento che raccorda le A del Gruppo. Infatti, 2 sono le Anime: quella **industriale**, improntata allo sviluppo tecnologico sostenibile per conseguire risultati e capacità produttive in linea con l'esigenza di salvaguardia delle risorse naturali, e quella **ambientale**, capace di interpretare e valorizzare i territori, con le loro specificità sociali e le loro richieste di servizio. 2 sono le Attività che con questo bilancio il Gruppo si propone di realizzare: la **misurazione delle performance** che quotidianamente vengono perseguite negli impianti e nelle società di scopo e, sulla base dei risultati ottenuti e del percorso intrapreso, la definizione di obiettivi chiari e coerenti con la **strategia di crescita**, di investimento e di ricaduta che i servizi erogati generano sul benessere delle imprese, sulla qualità della vita dei cittadini, sullo sviluppo sociale e sulla salvaguardia ambientale.

Questa è la quarta edizione del Bilancio di Sostenibilità del Gruppo A2A.
Il documento è stato redatto secondo le Sustainability Reporting Guidelines del Global Reporting Initiative (GRI) G3.1, livello di applicazione B+ (autodichiarato).
Il presente Bilancio è integrato da altri documenti consultabili sul sito **www.a2a.eu** come indicato a pagina 25.

2011

· Bilancio
· di **sostenibilità**





INDICE

Lettera agli stakeholder	4	4.5.5 Impatti connessi ai trasporti	82
Introduzione	7	4.5.6 Rumore, campi elettrici e magnetici	83
1 IL GRUPPO A2A	11	4.5.7 Protezione dalle sostanze chimiche e Regolamento REACH	83
1.1 Le aree di attività	11	4.5.8 Rimozione dell'amianto e dei policlorobifenili	84
1.2 I mercati serviti	13	5 LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	86
1.3 Dimensioni dell'organizzazione	13	5.1 Le persone di A2A	87
1.4 La struttura del Gruppo A2A	14	5.1.1 Politiche di assunzione e turnover	88
1.4.1 Cambiamenti significativi nella struttura societaria	14	5.1.2 Sviluppo e formazione	89
2 STRATEGIE E POLITICHE PER LA SOSTENIBILITÀ	15	5.1.3 Politica delle pari opportunità	93
2.1 Partnership e riconoscimenti ad A2A per la Sostenibilità	15	5.1.4 Sicurezza e salute dei lavoratori	94
2.2 Corporate Governance	17	5.1.5 Relazioni industriali	98
2.2.1 Gli organi di Governance	17	5.1.6 Comunicazione interna	98
2.2.2 Gli strumenti di Governance	22	5.1.7 Retribuzione e incentivi	99
2.2.3 Il quadro regolatorio	25	5.1.8 Altre iniziative a favore del personale	100
2.3 La mappa degli stakeholder e il Piano di Sostenibilità	26	5.2 I clienti e i cittadini serviti	102
2.3.1 Il Piano di Sostenibilità	29	5.2.1 Commercializzazione elettricità e gas	103
3 LA RESPONSABILITÀ ECONOMICA	38	5.2.2 Distribuzione elettricità e gas	114
3.1 I principali dati economico-patrimoniali del Gruppo	40	5.2.3 Teleriscaldamento e gestione calore	117
3.2 La formazione del Valore Aggiunto	41	5.2.4 Servizio idrico integrato	119
3.3 La distribuzione del Valore Aggiunto	42	5.2.5 Servizi ambientali	123
3.4 Gli investimenti	43	5.2.6 Altri servizi	127
3.5 Gli azionisti e gli investitori	44	5.2.7 Gestione dei reclami e del contenzioso	128
3.5.1 Composizione del capitale sociale	44	5.3 I fornitori	131
3.5.2 Remunerazione degli azionisti	45	5.3.1 Politiche di gestione, selezione e monitoraggio dei fornitori	132
3.5.3 A2A negli indici di Borsa	45	5.3.2 Banca dati fornitori, processo di qualificazione e vendor rating	133
3.5.4 Relazioni con gli azionisti e gli investitori	47	5.3.3 Gestione sostenibile della filiera e certificazioni richieste	134
4 LA RESPONSABILITÀ AMBIENTALE	50	5.4 Le istituzioni e le comunità di riferimento	136
4.1 La gestione dell'ambiente	51	5.4.1 Le istituzioni	137
4.1.1 Approccio strategico e politica ambientale	52	5.4.2 Le comunità di riferimento	141
4.1.2 Sistema di gestione ambientale	52	5.4.3 L'educazione ambientale	146
4.1.3 Gestione dei rischi ambientali e sanzioni	53	5.4.4 Relazioni con i media	148
4.1.4 Gestione degli aspetti ambientali nella realizzazione dei nuovi impianti	53	5.4.5 Il Gruppo A2A sul web	150
4.1.5 Contabilità ambientale	54	6 ALLEGATI	152
4.1.6 Ricerca e innovazione per l'ambiente	54	6.1 I numeri dell'ambiente	153
4.2 Fonti energetiche ed efficienza	56	6.1.1 Dati di attività	153
4.2.1 Fonti rinnovabili	58	6.1.2 Risorse	156
4.2.2 Recupero energetico dei rifiuti	61	6.1.3 Aria e clima	160
4.2.3 I mercati dell'ambiente	62	6.1.4 Biodiversità	164
4.2.4 Benefici ambientali della cogenerazione e del teleriscaldamento	63	6.1.5 Scarichi	165
4.2.5 Efficienza energetica negli usi finali	64	6.1.6 Rifiuti prodotti dal Gruppo	165
4.3 Gestione responsabile dei rifiuti	66	6.1.7 Francia	166
4.3.1 Ciclo integrato dei rifiuti	67	6.2 I numeri delle persone A2A	168
4.3.2 Rifiuti urbani	67	6.3 I numeri dei clienti di A2A	173
4.3.3 I rifiuti nelle diverse tipologie di trattamento	68	6.3.1 Commercializzazione elettricità e gas	173
4.3.4 Materiali di consumo e gestione dei rifiuti prodotti da A2A	70	6.3.2 Distribuzione elettricità e gas	174
4.4 Gestione responsabile dell'acqua	71	6.3.3 Teleriscaldamento e gestione calore	177
4.4.1 Le innumerevoli implicazioni della risorsa idrica per A2A	72	6.3.4 Servizio idrico integrato	177
4.4.2 Servizio idrico integrato	73	6.3.5 Servizi ambientali	177
4.4.3 Scarichi idrici	74	6.3.6 Altri servizi	178
4.5 Protezione dell'ambiente	75	6.4 I numeri della Responsabilità sociale di EPCG	178
4.5.1 Biodiversità e paesaggio	76	6.4.1 Le Persone di EPCG	178
4.5.2 Aria e clima	79	6.4.2 I Clienti	179
4.5.3 Emissioni in atmosfera	79	6.4.3 I Fornitori	179
4.5.4 Emissioni di gas ad effetto serra	80	7 ATTESTAZIONE DI CONFORMITÀ	180
		8 DICHIARAZIONE DEL LIVELLO DI CONFORMITÀ ALLE LINEE GUIDA GRI	182

Lettera agli stakeholder

Gentili Signore, Egregi Signori,

introducendo il bilancio di sostenibilità, possiamo affermare con soddisfazione che, pur in un anno segnato da una profonda crisi economica nazionale e internazionale, A2A ha rafforzato il suo impegno nell'attuare un modello di sviluppo sostenibile, mirato a ottimizzare non solo le performance economiche, ma anche quelle ambientali e sociali, come testimoniano i risultati e gli obiettivi di seguito riassunti.

Infatti, nonostante il contesto sfavorevole segnato anche da una flessione dei consumi energetici, il Gruppo A2A ha continuato a creare valore attraverso la sua gestione caratteristica bilanciata su quattro filiere -energia, ambiente, calore e reti - ed è riuscito ad incrementare del 6% il valore aggiunto prodotto e distribuito ai propri stakeholder, raggiungendo 1,31 miliardi di euro.

Inoltre, nel 2011 abbiamo chiuso il primo ciclo di pianificazione triennale della sostenibilità, che ci ha visti rendicontare annualmente 54 impegni in campo ambientale, economico e sociale nei confronti degli investitori, dipendenti, clienti, fornitori ed istituzioni. Gli impegni presi nel 2009 sono stati portati a compimento per la quasi totalità nell'arco dell'ultimo triennio, mentre nei primi mesi del 2012, dopo un percorso di consultazione interna, abbiamo individuato i nuovi traguardi del Piano di Sostenibilità per il triennio 2012-2014, con il non celato intento di integrare sempre più gli obiettivi ambientali e sociali negli strumenti di pianificazione del Gruppo e collegarli ai sistemi di incentivazione del management.

Come ci avete dimostrato anche attraverso un recente sondaggio, il bilancio di sostenibilità desta attenzione soprattutto per i suoi contenuti ambientali, ai quali anche quest'anno abbiamo dedicato un'ampia parte del documento. Il nostro impegno per la lotta al cambiamento climatico è rappresentato dai 2,8 milioni di tonnellate di emissioni di CO₂ evitate grazie alle tecnologie - fonti rinnovabili (idroelettrico e termovalorizzazione dei rifiuti) e cogenerazione - che costituiscono e costituiranno sempre più la peculiarità del profilo industriale del Gruppo. A2A, infatti, che già conta 2.100 Megawatt di potenza elettrica da fonti rinnovabili, con la concretizzazione dell'intesa con EdF per il riassetto azionario di Edison ed il controllo di Edipower, acquisirà tre nuclei idroelettrici per ulteriori 760 Megawatt di potenza in esercizio. Al contempo il Gruppo si impegnerà, nel prossimo triennio, a consolidare la propria posizione di leadership nazionale nella cogenerazione e nel teleriscaldamento, attraverso un impegnativo piano di sviluppo che prevede di aumentare del 30% la volumetria servita dal "calore pulito", soprattutto nelle aree urbane di Bergamo e Milano.

Molti altri sono i progressi registrati nel 2011 in **campo ambientale**, sia grazie alla realizzazione di investimenti sugli impianti di abbattimento delle emissioni, sia con un'attenta gestione quotidiana, coadiuvata da un'ampia diffusione dei Sistemi di Certificazione ISO 14001. A2A pubblica oggi on line le medie giornaliere delle emissioni di tutti i termovalorizzatori del Gruppo sul sito www.a2a.eu. Nelle città di Bergamo, Brescia, Milano e Varese quasi il 100% dei rifiuti solidi urbani viene ormai utilmente recuperato, avviandoli al riciclo come materiali, o ricavandone energia e calore tramite i termovalorizzatori, con un ricorso minimale alla discarica. Grande rilievo ha avuto anche il raggiungimento della piena efficienza produttiva del termovalorizzatore di Acerra che ha superato l'obiettivo annuale delle 600 mila tonnellate di rifiuti conferite, producendo energia pari al fabbisogno di circa 200 mila

famiglie ed evitando il consumo di 100 mila tonnellate di petrolio, con emissioni ampiamente al di sotto dei limiti imposti dalle normative europee e di quelli più stringenti fissati dall'Autorizzazione Integrata Ambientale.

Nell'ambito dell'impegno verso i **clienti**, A2A ha ulteriormente sviluppato il rapporto di collaborazione con le associazioni dei consumatori, con progetti orientati ad un obiettivo comune: consentire ai clienti di muoversi in modo consapevole e sereno nel complesso mercato dell'energia. Tra i fatti salienti, l'accordo con le confederazioni imprenditoriali per l'estensione alle piccole e medie aziende dello strumento della conciliazione paritetica per favorire la soluzione extragiudiziale delle controversie commerciali e lo sviluppo, di concerto con le associazioni dei consumatori, di altre due importanti iniziative: la "Guida alla Lettura" della bolletta energetica e il protocollo di intesa contro le pratiche commerciali scorrette per difendere i clienti dalle truffe.

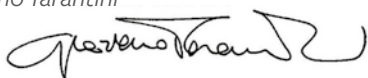
Sul versante delle **risorse umane**, a fronte dell'impegno costante del Gruppo nella prevenzione, abbiamo conseguito nel 2011 un miglioramento sensibile degli indici infortunistici e stiamo sviluppando un piano di azioni per promuovere, anche tra i fornitori, lo stesso rigore nell'adozione delle migliori pratiche sulle condizioni di lavoro, di salute e sicurezza. In generale, A2A ha rafforzato l'impegno nella formazione sia tecnica che manageriale, con un cospicuo aumento delle ore di formazione pro capite, ha consolidato il sistema di valutazione delle performance del personale del Gruppo, ha realizzato progetti di sviluppo focalizzati sui giovani professional ed ha coinvolto i dipendenti in un sondaggio sui bisogni di conciliazione famiglia-lavoro.

Nell'ambito della **relazione col territorio**, A2A ha confermato l'impegno a sostenere iniziative ambientali, sociali, culturali e sportive, direttamente o attraverso le proprie Fondazioni, focalizzate sui territori dove si concentrano le nostre attività industriali. Sono stati numerosi i progetti realizzati dalle società del Gruppo per coinvolgere le comunità, anche attraverso le scuole, nella realizzazione di obiettivi ambientali e sociali, come la prevenzione e la raccolta differenziata dei rifiuti, la pulizia e il decoro cittadino, l'uso sostenibile delle risorse, la mobilità sostenibile. Oltre 22 mila persone si sono avvicinate ad A2A, visitandone gli impianti industriali, dando vita a quei momenti di incontro tra cittadini e tecnici ormai essenziali per lo sviluppo di un clima di fiducia reciproca.

Nello scorrere i traguardi ed i risultati del 2011 il nostro pensiero, insieme a quello di tutti i colleghi membri del Consiglio di Sorveglianza e del Consiglio di Gestione e di tutti i dipendenti del Gruppo, va a Giuliano Zuccoli che ha guidato A2A come Presidente del Consiglio di Gestione sino a pochi mesi fa e che tanto ha contribuito a tali realizzazioni.

A tutti i dipendenti e collaboratori del Gruppo va il nostro ringraziamento per il lavoro svolto e per l'impegno quotidiano nell'attuare, ciascuno nel proprio ambito professionale, quello che può essere preso come fondamento della sostenibilità: l'ascolto ed il rispetto dei bisogni di tutti gli interlocutori.

Il Presidente del Consiglio di Sorveglianza
Graziano Tarantini



Il Presidente del Consiglio di Gestione
Giuseppe Sala





Introduzione

Il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo A2A

La presente edizione del Bilancio di Sostenibilità del Gruppo A2A rendiconta sulle performance economiche, ambientali e sociali conseguite nell'anno solare 2011, seguendo tecniche di presentazione molto simili a quelle dei conti d'impresa. Il Bilancio di Sostenibilità, oltre ad essere un essenziale strumento di comunicazione del Gruppo verso i propri stakeholder, è anche uno strumento di pianificazione e gestione utilizzato dal management di A2A per valutare annualmente i risultati ottenuti e i progressi attesi in tema di Sostenibilità. La sua cadenza annuale dà modo a tutti gli stakeholder di essere pienamente partecipi dei progetti e delle iniziative, di formulare proposte e critiche costruttive e di contribuire al rafforzamento del profilo di responsabilità sociale del Gruppo. In esso sono riportate con il massimo dettaglio possibile tutte le informazioni qualitative e quantitative riguardanti i benefici generati per i principali stakeholder (azionisti, dipendenti, collaboratori, amministrazione pubblica, ecc.); per l'ambiente (dalla riduzione delle emissioni allo sviluppo della generazione di energia da fonti rinnovabili, dalla mobilità sostenibile alla efficienza energetica); per il contesto sociale di riferimento nella sua più ampia accezione (dai collaboratori esterni, ai fornitori ai piccoli azionisti-risparmiatori, alle comunità locali).

Metodologia

Anche quest'anno il Bilancio di Sostenibilità è stato redatto secondo i principi del GRI (Global Reporting Initiative) "Sustainability Reporting Guidelines (version 3.1)", integrate dalle linee guida del supplemento delle Utility del Settore Elettrico - Sustainability Reporting Guidelines & Electric Utility (RG Version 3.0/EUSS Final Version).

La raccolta delle informazioni contenute in questo documento è stata coordinata internamente dalla funzione Responsabilità Sociale e dalla funzione Ambiente ed ha coinvolto tutte le società e funzioni di riferimento, attraverso la compilazione di tabelle predefinite. I dati ambientali sono stati raccolti attraverso il software EMS (Environmental Management System), che prevede la tracciatura, la verifica e l'approvazione di tutti i dati richiesti. Per dati ambientali si intendono sia i dati produttivi (energia, rifiuti trattati, ecc.) sia i dati dei relativi impatti (rifiuti prodotti, emissioni, ecc.); i dati sono raccolti in

schede organizzate per comparti. Ad ogni Unità Operativa (impianto o unità organizzativa) sono associate le schede che sono compilate dal referente aziendale.

Il documento è stato sottoposto a verifica esterna di terza parte, condotta sui principi e le indicazioni contenute nell'International Standard on Assurance Engagement 3000 (ISAE 3000), standard internazionale per la verifica del reporting delle informazioni non economico-finanziarie dell'International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB), ente di diretta emanazione dell'IFAC - International Federation of Accountants.



Il Bilancio di Sostenibilità 2011 del Gruppo A2A è consultabile dal sito internet del Gruppo - <http://report2011.a2a.eu/> - sia in italiano, che in inglese. Quest'anno è stata elaborata per il web anche una versione navigabile del Bilancio di Sostenibilità che permette la lettura del documento su più livelli: indice, tabella di correlazione allo standard GRI, stakeholder di riferimento.

Logiche di perimetro

Per quanto riguarda la **Responsabilità Economica** si considera lo stesso perimetro assunto a riferimento per il Bilancio Consolidato del Gruppo A2A. Per quanto riguarda la **Responsabilità Ambientale e Sociale** sono considerate nel perimetro di rendicontazione le società in cui A2A ha una partecipazione superiore al 50% e presenti nel Gruppo per l'intero anno (non sono considerate quindi le società acquisite o vendute/liquidate in corso d'anno). A queste società viene applicato un concetto di rilevanza per impatto in termini ambientali o sociali, così declinato:

- per gli aspetti ambientali, le società che hanno attività industriale;
- per gli aspetti sociali, per PERSONALE, le società che hanno almeno un dipendente; per CLIENTI, le società che hanno attività commerciali; per FORNITORI, le società che non detengono partecipazioni esclusivamente finanziarie.

Nel caso di società incluse nel perimetro che hanno a loro volta delle partecipazioni, tali partecipazioni sono valutate con le stesse logiche (superiore al 50%, presenza sull'intero anno, rilevanza ambientale o sociale). Gli impianti (di proprietà o in leasing) vengono consolidati al 100%

se appaiono nei cespiti delle società consolidate (es. impianti A2A Coriance). Gli impianti che non appaiono nei cespiti delle società consolidate, ma di interesse rilevante (es. Termovalorizzatore di Acerra) vengono trattati in specifici box. Le società con partecipazione non superiore al 50 % o non presenti nel Gruppo per l'intero anno ma rilevanti per gli aspetti ambientali e/o

sociali sono eventualmente trattate in box sintetici e/o sezioni dedicate e/o con informazioni qualitative (es. la società montenegrina EPCG). Gli impianti di cui A2A detiene una percentuale in comproprietà (anche inferiore al 50 %) e di interesse rilevante sono consolidati pro quota. Pertanto, per i dati ambientali, è stata consolidata al 45% la Centrale Termoelettrica del Mincio.

Vengono quindi consolidate nel perimetro per la responsabilità ambientale e/o sociale:

Società 2011	Rilevanza Ambientale	Rilevanza Personale	Rilevanza Clienti	Rilevanza Fornitori
A2A S.p.A.	Sì	Sì	-	Sì
A2A Reti Gas S.p.A.	Sì	Sì	Sì	Sì
A2A Reti Elettriche S.p.A.	Sì	Sì	Sì	Sì
AMSA S.p.A.	Sì	Sì	Sì	Sì
A2A Calore&Servizi S.r.l.	Sì	Sì	Sì	Sì
Selene S.p.A.	-	Sì	Sì	Sì
A2A Servizi alla Distribuzione S.p.A.	Sì	Sì	Sì	Sì
A2A Energia S.p.A.	-	Sì	Sì	Sì
A2A Trading S.r.l.	box*	Sì	box*	Sì
Partenope Ambiente S.p.A.	box*	Sì	-	Sì
A2A Logistica S.p.A.	box*	Sì	-	Sì
A2A Ciclo Idrico S.p.A.	Sì	Sì	Sì	Sì
Ecodeco S.r.l.	Sì	Sì	Sì	Sì
Aspem Energia S.r.l.	-	Sì	Sì	Sì
Aprica S.p.A.	Sì	Sì	Sì	Sì
A2A Coriance S.r.l.	-	Sì	-	-
Abruzzoenergia S.p.A.	Sì	Sì	-	-
Retragas S.r.l.	Sì	Sì	box*	Sì
Aspem S.p.A.	Sì	Sì	Sì	Sì
Varese Risorse S.p.A.	Sì	Sì	Sì	Sì
Camuna Energia S.r.l.	Sì	Sì	Sì	Sì
Plurigas S.p.A.	-	Sì	box*	Sì
Coriance Sas	Sì	Sì	Sì	Sì

* Il tema è trattato eventualmente all'interno del testo in un box separato

Non vengono quindi consolidate nel perimetro per la responsabilità ambientale e sociale:

- **Assoenergia S.p.A.** (in liquidazione)
- **A2A Montenegro d.o.o.** (partecipazione finanziaria)
- **Montichiariambiente S.p.A.** (attività non rilevante)
- **Ostros Energia S.r.l.** (in liquidazione)
- **A2A Alfa S.r.l.** (partecipazione finanziaria)
- **Proaris S.r.l.** (attività non rilevante)
- **Delmi S.p.A.** (partecipazione finanziaria)
- **Mincio Trasmissione S.r.l.** (attività non rilevante)

- **SEASM S.r.l.** (attività non rilevante)

- **COSMO Società Consortile a Responsabilità limitata** (attività non rilevante).

Rispetto al perimetro di società consolidate nel Bilancio di Sostenibilità 2010 si segnala che, nel Bilancio di Sostenibilità 2011, le società ASMEA, A2A Servizi al Cliente e BAS-Omniservizi sono state incorporate in A2A Energia, mentre non è più presente BAS SII, venduta il 23 dicembre 2011.



1 Il Gruppo A2A

A2A è la più grande multiutility italiana che affonda le sue radici storiche in Lombardia e che, sempre più, sta assumendo un ruolo rilevante anche a livello internazionale. In Europa il Gruppo è presente sul mercato francese nel settore del teleriscaldamento e della produzione di energia elettrica da centrali di cogenerazione, in Montenegro con la produzione e distribuzione di energia, in Gran Bretagna, Spagna e Grecia nel settore ambientale attraverso lo sviluppo di impianti di trattamento rifiuti. Il Gruppo è inoltre attivo nel trading sui principali mercati energetici europei.

Il modello di business di A2A comprende un **mix di attività “green”**, che rappresentano una realtà in crescita, in particolare con l’apporto di attività ad alto contenuto industriale nel campo

della produzione di elettricità da fonti rinnovabili (idroelettrico, termovalorizzazione dei rifiuti e biomasse) e del risparmio energetico (cogenerazione ed efficienza delle reti).

Forte rilevanza viene data al continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti dal Gruppo, al suo rafforzamento e radicamento territoriale sia a livello nazionale che internazionale, alla promozione di nuove tecnologie connesse alle attività destinate alla produzione energetica, all’uso efficiente delle risorse e allo sviluppo sostenibile.

A2A S.p.A. è quotata alla Borsa di Milano ed ha sede legale in via Lamarmora 230 - 25124 Brescia e la sede direzionale e amministrativa in corso di Porta Vittoria 4 - 20122 Milano.

1.1 Le aree di attività

Il Gruppo A2A opera principalmente nei settori della produzione, della vendita e della distribuzione di gas e di energia elettrica, del teleriscaldamento, dell’ambiente e del ciclo idrico integrato. Tali settori sono, a loro volta, riconducibili alle seguenti “filiere”:

- Filiera Energia;
- Filiera Calore e Servizi;

- Filiera Ambiente;
- Filiera Reti;
- Altri Servizi e Corporate.

Questa suddivisione in filiere riflette la struttura della reportistica che periodicamente viene analizzata dal management e dal Consiglio di Gestione al fine di gestire e pianificare il business del Gruppo.

FILIERE DEL GRUPPO A2A

Produzione Termoelettrica e Idroelettrica	Impianti di Cogenerazione	Raccolta	Reti Elettriche	Altri servizi
Energy Management	Reti TLR	Trattamento	Reti Gas	Servizi corporate
Vendita energia elettrica e gas	Vendita calore e altri servizi	Smaltimento e recupero energetico	Ciclo Idrico Integrato	

- Energia
- Calore e Servizi
- Ambiente
- Reti
- Altri servizi e corporate



Per i dati quantitativi ed economici delle singole filiere del Gruppo A2A, si rimanda alla relazione sulla Gestione 2011 pubblicata sul sito www.a2a.eu.

La Filiera Energia include le seguenti attività:

- **Produzione di energia elettrica:** gestione di centrali attraverso un parco di generazione composto da centrali idroelettriche e termoelettriche con potenza installata pari a 6,6 GW¹;
- **Energy Management:** compravendita di energia elettrica e di combustibili, gassosi e non gassosi, sui mercati all'ingrosso nazionali e internazionali; approvvigionamento dei combustibili necessari per coprire i fabbisogni delle centrali termoelettriche e dei clienti; pianificazione, programmazione e dispacciamento degli impianti di produzione di energia elettrica;
- **Vendita di energia elettrica e gas:** commercializzazione di energia elettrica e gas ai clienti del mercato libero e di quello di maggior tutela.

La Filiera Calore e Servizi include le seguenti attività:

- **Cogenerazione e Teleriscaldamento:** produzione, distribuzione e vendita di calore, attività di produzione e vendita di energia elettrica; operation and maintenance delle centrali di cogenerazione e delle reti per il teleriscaldamento;
- **Calore e altri servizi:** servizio di gestione di impianti di riscaldamento di proprietà di terze parti.

La Filiera Ambiente include le seguenti attività:

- **Raccolta e spazzamento:** pulizia delle strade e prelievo dei rifiuti per il trasporto a destinazione;
- **Trattamento:** attività svolta in centri dedicati, finalizzata al recupero o alla trasformazione dei

rifiuti al fine di renderli idonei al recupero di materia, alla termovalorizzazione con recupero di energia o allo smaltimento in discarica;

- **Smaltimento:** attività di smaltimento finale dei rifiuti urbani e speciali in impianti di combustione o in discarica, con eventuale recupero energetico mediante termovalorizzazione o sfruttamento del biogas.

La Filiera Reti include le seguenti attività:

- **Reti elettriche:** trasmissione e distribuzione di energia elettrica;
- **Reti gas:** trasporto e distribuzione di gas naturale;
- **Ciclo Idrico Integrato:** captazione delle acque, gestione degli acquedotti, distribuzione idrica, fognatura e depurazione;
- **Altri Servizi:** illuminazione pubblica, impianti di regolazione del traffico, gestione lampade votive e progettazione impianti.

Altri Servizi e Corporate include le seguenti attività:

- **Corporate²:** attività di indirizzo, coordinamento e controllo quali lo sviluppo del business, l'indirizzo strategico, la pianificazione e il controllo, la gestione finanziaria e il coordinamento delle attività del Gruppo; servizi centrali a supporto del business e delle attività operative (es. servizi amministrativi e contabili, legali, di approvvigionamento, di gestione del personale, di information technology, di comunicazione, etc.), erogati dalla Capogruppo a fronte di appositi contratti di servizio intercompany;
- **Altri servizi:** videosorveglianza, trasmissione dati, telefonia e accessi ad internet.

¹ Include il 20% degli impianti Edipower e gli impianti di EPCG.

² Include la Direzione Generale Area Corporate e Mercato, lo staff della Direzione Generale Area Tecnico-Operativa e gli staff della Presidenza del Consiglio di Gestione e del Consiglio di Sorveglianza.

1.2 I mercati serviti



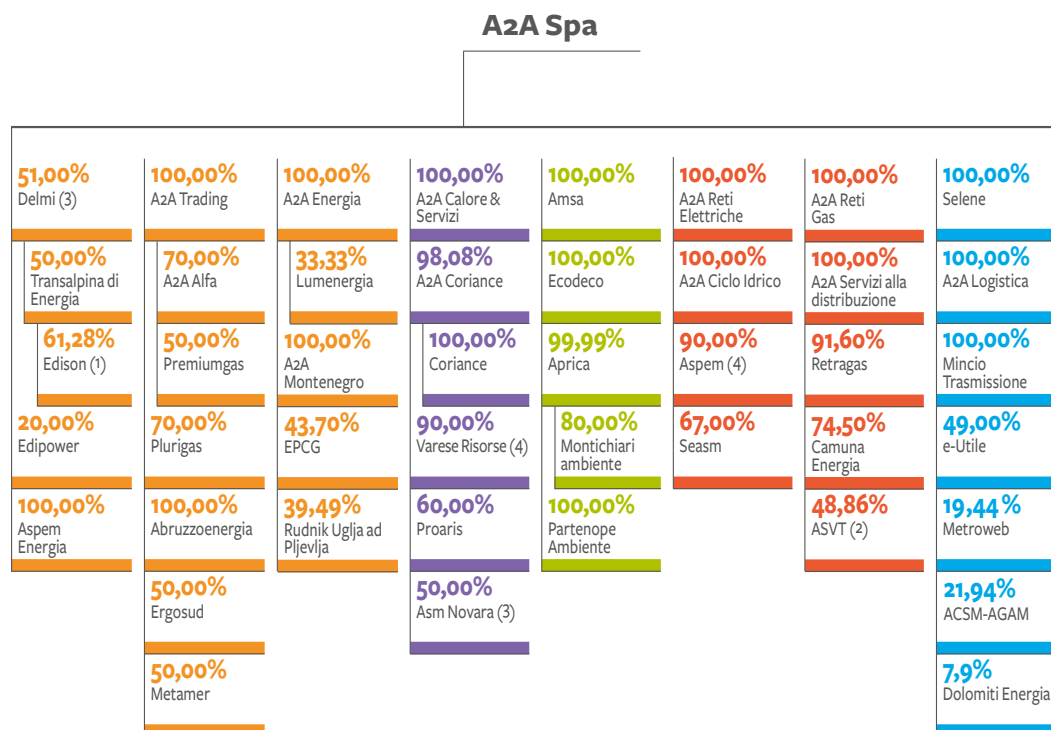
1.3 Dimensioni dell'organizzazione

Dati economici di sintesi	2009	2010	2011
Ricavi (M€)	5.401	6.041	6.198
Margine operativo lordo (M€)	1.023	1.040	942
Risultato netto (M€)	80	308	(420)*
Dividendo (€ per azione)	0,070	0,096	0,013
Capitalizzazione di borsa	4.593	3.224	2.276
Persone di A2A	9.203	9.324	9.100

*Per maggiori dettagli si rimanda al capitolo "La Responsabilità economica" del presente documento.

**In crescita
i ricavi del Gruppo**
(+2,6% rispetto
al 2010)

1.4 La struttura del Gruppo A2A



- Energia
- Calore e Servizi
- Ambiente
- Reti
- Altre società

- (1) La percentuale di 61,28% si riferisce alle azioni ordinarie di proprietà di Transalpina di Energia (TdE). La percentuale di partecipazione al capitale sociale è pari al 60%. Si segnala che Edison detiene il 50% della partecipazione della società Edipower.
- (2) Di cui lo 0,38% detenuta tramite AzA Reti Gas.
- (3) Si segnala l'esistenza di opzioni call e opzioni put aventi ad oggetto una ulteriore quota del capitale sociale della società.
- (4) Si segnala l'esistenza di opzioni put aventi ad oggetto una ulteriore quota del capitale sociale della società.

1.4.1 Cambiamenti significativi nella struttura societaria

Tra le attività svolte nel corso dell'anno particolare rilevanza ha avuto la complessiva riorganizzazione delle partecipazioni detenute in Edison e in Edipower, che potrebbe portare nel 2012, ad una significativa discontinuità nel profilo aziendale. Grazie a questa operazione il mix produttivo del Gruppo potrà beneficiare, tra l'altro, dell'ingresso degli impianti idroelettrici di Edipower, rafforzando la posizione di leadership nella generazione da fonti rinnovabili in Italia.

Sul lato delle cessioni le operazioni più rilevanti effettuate nel corso dell'anno sono state quelle relative al 23,5% del capitale azionario di Metroweb e del 99,98% di BAS SII rispettivamente per 53 e 23,5 milioni di euro.

Nel 2011 sono state inoltre finalizzate numerose altre operazioni che, pur per importi minori, hanno positivamente contribuito alle performance e alla razionalizzazione di Gruppo.

Cessione
di **Metroweb**
e **BAS SII**

2 Strategie e politiche per la Sostenibilità

2.1 Partnership e riconoscimenti ad A2A per la Sostenibilità



Nel novembre 2011 A2A è entrata a far parte di **Global Compact**, l'iniziativa delle Nazioni Unite per la promozione della cultura della cittadinanza d'impresa, lanciata nel luglio 2000 dall'allora Segretario Generale delle Nazioni Unite, Kofi Annan. Aderire a questa iniziativa significa impegnarsi a condividere, sostenere ed applicare un insieme di principi universali relativi a diritti umani, lavoro, ambiente e lotta alla corruzione, contribuendo così alla realizzazione di "un'economia globale più inclusiva e più sostenibile".

Il Gruppo A2A osserva e promuove questi principi. In tema di **diritti umani e del lavoro** agisce nel pieno rispetto delle norme vigenti nell'Unione Europea e nei Paesi in cui operano i suoi dipendenti (Italia, Francia e Spagna). Per questo motivo A2A non ha effettuato assessment specifici di revisione sulle proprie attività. Nel 2011 il Gruppo non è incorso in situazioni che potessero configurare possibili violazioni dei diritti umani di dipendenti, clienti e comunità nazionali e locali, non ha subito alcuna azione legale in merito a violazioni di questo genere e non è stato in alcun modo coinvolto in episodi di lavoro minorile o coatto. Relativamente al rispetto dei diritti umani nella catena di fornitura, va precisato che solo lo 0,2% dell'importo degli ordini effettuati nel 2011 coinvolge fornitori extra UE, principalmente in Svizzera, Norvegia e USA, Paesi in cui si rispettano i diritti umani fondamentali.

Anche nel 2011 A2A ha partecipato al gruppo di lavoro avviato dal network italiano di Global Compact, che ha come obiettivo la redazione di linee guida riguardanti il risk assessment in materia di diritti umani.

Tramite la controllata EPCG, A2A opera anche in Montenegro, Paese che attualmente non fa parte dell'Unione Europea. EPCG ha peraltro deciso di sviluppare una politica sulla gestione dei dipendenti e dell'ambiente conforme ai principi che animano l'intero Gruppo.

Nel 2011, EPCG ha firmato il *Commitment to Action* con il quale partecipa al progetto lanciato dalla **Clinton Global Initiative** che vede Podgorica come città impegnata per un consumo dell'elettricità sostenibile, in particolare per il Progetto Smart Meters. Si veda in proposito anche il paragrafo "Fonti energetiche" a pag. 59. Per quanto riguarda l'impegno di A2A per l'ambiente e per la lotta alla corruzione, si rimanda rispettivamente al capitolo sulla Responsabilità Ambientale e al paragrafo di questo capitolo "Gli strumenti di Governance", dove è trattato il Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs n. 231/01.

Adesione
al **Global
Compact**



Il progetto “Contagio” segnalato al Sodalitas Social Award

Nel 2011 A2A ha ricevuto alcuni importanti riconoscimenti per progetti di valore ambientale e sociale.

District Energy Award, concorso promosso da associazioni di settore collegate al teleriscaldamento ed alla cogenerazione, per premiare e facilitare lo scambio di informazioni tra gli operatori su tematiche relative a soluzioni ambientali e di risparmio energetico.

A2A Calore & Servizi è stata premiata con il certificato di merito per la centrale di Cogenerazione di Canavese, basata sulla cogenerazione associata ad una pompa di calore della potenza di 15 MW che utilizza acqua di falda per la produzione di calore.

Sodalitas Social Award, assegnato ad aziende, associazioni imprenditoriali, distretti industriali ed organizzazioni che si sono concretamente impegnate in progetti di Responsabilità Sociale d'Impresa e di Sostenibilità coerentemente con i valori dichiarati. La 9ª Edizione del Premio ha visto la partecipazione di 206 imprese con 251 progetti. A2A è stata inclusa tra i sei finalisti della categoria “Iniziativa a favore dell’Ambiente”, con il progetto “ContAgio”, sviluppato nel biennio 2009-2010 in collaborazione con la Cooperativa Cauto e con il supporto della Fondazione Cariplo, con l’obiettivo di sensibilizzare studenti, giovani e famiglie ad un uso sostenibile delle risorse energetiche in dieci Comuni pilota del nord-est bresciano.



2.2 Corporate Governance

2.2.1 Gli organi di Governance

Gli organi societari

La Società ha adottato il sistema di amministrazione e controllo dualistico ai sensi degli artt. 2409-octies e seguenti del Codice Civile. I principali organi societari sono richiamati nel grafico.



Il **Consiglio di Sorveglianza** è attualmente composto da 14 membri, tutti in possesso dei requisiti di indipendenza di cui al criterio 3.C.1. del Codice di Autodisciplina, approvato nel marzo 2006 e modificato nel marzo 2010 dal Comitato per la Corporate Governance promosso da Borsa Italiana S.p.A.



Il Codice di Autodisciplina è disponibile sul sito web di Borsa Italiana (www.borsaitaliana.it).



La Relazione sul Governo Societario è disponibile sul sito web del Gruppo (www.aza.eu) nella sezione Governance.

COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI SORVEGLIANZA CON INDICAZIONE DI APPARTENENZA AD ALTRI ORGANI SOCIALI

Posizione	Membri	Indipendente	Comitato Controllo Interno	Comitato Nomine	Comitato Remunerazione	Comitato Liberalità
Presidente	Graziano Tarantini	X	X (P)	X (P)		
Vice Presidente	Rosario Bifulco	X	X (V)	X (V)		
Consigliere	Alberto Cavalli	X				X (V)
Consigliere	Adriano Bandera	X				X (P)
Consigliere	Bruno Caparini	X				X
Consigliere	Gianni Castelli	X			X (P)	
Consigliere	Enrico Mattinzoli	X		X		
Consigliere	Stefano Grassani	X				X
Consigliere	Franco Tamburini	X			X (V)	
Consigliere	Marco Miccinesi	X	X			
Consigliere	Norberto Rosini	X	X			
Consigliere	Giorgio Sommariva(*)	X		X		
Consigliere	Antonio Taormina	X				
Consigliere	Massimo Perona	X			X	
Consigliere	Giambattista Brivio	X			X	

(*) in carica fino al 15/1/2012

(P) Presidente

(V) Vicepresidente

Il **Consiglio di Gestione** risulta composto da otto membri, dei quali sei non esecutivi (ai sensi del criterio 2.C.1. del Codice di Autodisciplina) e tre indipendenti (ai sensi del criterio 3.C.1. del Codice).

COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI GESTIONE

Posizione	Membri	Esecutivo	Non-esecutivo	Indipendente
Presidente	Giuseppe Sala		X	
Vice Presidente	Vittorio Cinquini		X	X
Consigliere	Franco Baiguera		X	
Consigliere	Mario Cocchi		X	X
Consigliere	Francesco Randazzo		X	
Consigliere	Renato Ravanelli	X		
Consigliere	Paolo Rossetti	X		
Consigliere	Carlo Secchi		X	X

In seguito alla scomparsa dell'ing. Giuliano Zucoli, il Consiglio di Sorveglianza, riunitosi in data 17 febbraio 2012, ha nominato il consigliere Giuseppe Sala Presidente del Consiglio di gestione e Carlo Secchi consigliere di gestione. Il Consiglio di Gestione, così integrato, rimarrà in carica sino alla prima riunione del Consiglio di Sorveglianza successiva al suo rinnovo previsto con l'Assemblea del 29 maggio 2012.

La remunerazione dei componenti del Consiglio di Sorveglianza è deliberata dall'Assemblea degli Azionisti; quella dei componenti del Consiglio di Gestione, in quanto componenti di tale Consiglio, e dei componenti del Consiglio di Sorve-

glianza investiti di particolari cariche, funzioni o poteri è deliberata dal Consiglio di Sorveglianza. Con riferimento all'anno 2011, la remunerazione dei componenti del Consiglio di Gestione, ad eccezione di quella del Presidente, non era legata ai risultati economici conseguiti dalla società. A favore di tali soggetti non sono previsti piani di incentivazione a base azionaria.



Per maggiori informazioni sui compensi percepiti dai Consiglieri di Sorveglianza, dai Consiglieri di Gestione e dai Direttori Generali nel corso dell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2011, si rinvia alla Relazione sulla Remunerazione 2011 pubblicata sul sito www.aza.eu.

ETÀ DEI CONSIGLIERI DI GESTIONE E DI SORVEGLIANZA AL 31 DICEMBRE 2011		
Classi di età	Consiglio di Gestione	Consiglio di Sorveglianza
Fino a 30 anni	0	0
Da 31 a 40 anni	0	0
Da 41 a 50 anni	2	2
Oltre i 50 anni	6	12

Il Consiglio di Gestione ha riservato a sé l'esame e l'approvazione preventiva delle operazioni della società in cui un Consigliere di Gestione delegato o un Direttore Generale di A2A sia portatore di interesse per conto proprio o di terzi, in linea con quanto previsto dai criteri 1.C.1., lett. f), e 9.C.2. del Codice di Autodisciplina. Analogo comportamento è previsto per le società controllate.

Il Consiglio di Gestione ha condotto un processo di **autovalutazione** sulla composizione e sul funzionamento del Consiglio stesso, valutando che il curriculum di ciascuno dei Consiglieri di Gestione consente di confermare il carattere multidisciplinare delle professionalità chiamate a farne parte fornendo il loro contributo. Il Consiglio di Gestione ha dato rilievo:

- (i) all'esperienza consolidata di taluni consiglieri nella gestione di AEM S.p.A. e ASM Brescia S.p.A. (entrambe ora fuse in A2A);
- (ii) alla competenza specifica nelle materie tecnico-ingegneristiche, economiche, finanziarie e giuridiche in capo al Consiglio di Gestione nel suo complesso, in relazione al percorso e alle esperienze professionali di ciascuno dei suoi membri.

Il Consiglio di Gestione ha inoltre verificato l'efficace funzionamento nel suo complesso del

Consiglio medesimo nel corso dell'esercizio 2011, anche alla luce dell'appropriata informativa consiliare e preconsiliare e del proficuo svolgimento del dibattito consiliare con riferimento ai punti posti di volta in volta all'ordine del giorno.

Organismo di Vigilanza

Il Consiglio di Gestione, in data 10 novembre 2011, ha deliberato di nominare un nuovo Organismo di Vigilanza collegiale, composto dal responsabile della Direzione Risorse Umane, dal responsabile Internal Audit e da un professionista esterno. L'Organismo di Vigilanza dispone di **autonomi poteri di iniziativa e controllo** e l'indipendente esercizio di tali poteri è assicurato dalla circostanza che i membri dell'organismo stesso non sono assoggettati a vincoli di natura gerarchica, riportando direttamente al massimo vertice operativo, rappresentato dal Consiglio di Gestione e dalla presenza di un membro esterno quale Presidente dell'Organismo.

In tutte le società del Gruppo, ad oggi dotate di Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.lgs n. 231/01, è stato istituito un Organismo di Vigilanza che svolge le proprie attività in coordinamento con l'Organismo di Vigilanza della capogruppo.

All'Organismo sono affidati i compiti di vigilare

**10 novembre 2011
nomina del nuovo
Organismo
di Vigilanza**

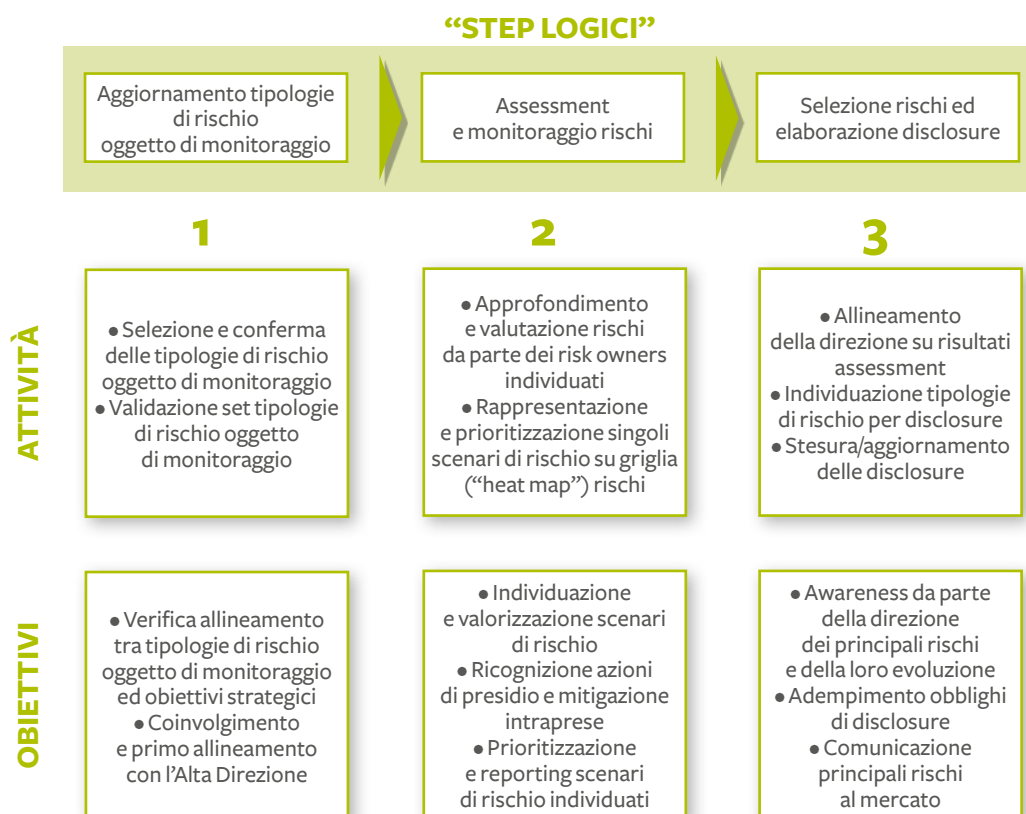
sul funzionamento, l'efficacia e l'osservanza del Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.lgs n. 231/01 (si veda anche paragrafo che segue), curarne l'aggiornamento e svolgere tutte le ulteriori attività e funzioni previste dal Modello, compresa quella di riferire periodicamente agli Organi Sociali in merito all'attuazione dello stesso.

Risk management

Il nucleo di Risk Management del Gruppo A2A è composto dalla struttura di Energy Risk Management, a cui si affianca dal 2012 una struttura di

Enterprise Risk Management. Il Gruppo si avvale di un processo di assessment e reporting dei rischi aziendali che rende la gestione dei rischi di business parte integrante e sistematica dei processi di management. La metodologia del Gruppo si fonda sulla presenza di un modello dei rischi coerente con la missione, il business ed il profilo di rischio di A2A e sull'identificazione e definizione di presidi specifici e di opportune azioni di mitigazione. Le linee guida per la gestione dei rischi si ispirano alle best practices internazionali.

PROCESSO DI ASSESSMENT E REPORTING DEI RISCHI AZIENDALI Il processo si snoda attraverso gli “step logici” di seguito riportati



Copertura assicurativa contro i danni da inquinamento

In particolare, il modello dei rischi A2A identifica il rischio ambientale quale profilo di rischio tipico del proprio business e quindi oggetto di valutazione periodica, di presidi specifici e di attenzione da parte del management. La verifica dei rischi che insistono sulla gestione ambientale attuata da A2A è un'attività che mira ad identificare le azioni di prevenzione dei rischi ambientali, economici e finanziari connessi all'eventualità di inadempienze normative, di mancanza di consenso delle comunità locali, di richieste risarcitorie o di perdite di

valore degli asset. Inoltre, per coprire il rischio residuale, A2A ha stipulato una **copertura assicurativa** contro i danni da inquinamento accidentale e graduale connessi alla proprietà e/o alla gestione degli impianti. Le coperture sono estese anche ai danni a specie ed habitat naturali protetti e alle spese di bonifica all'interno e all'esterno degli stabilimenti. Con riferimento alla mappa dei rischi complessiva di Gruppo, la tabella che segue rappresenta sinteticamente le principali famiglie di rischio oggetto di valutazione.

RISCHI DI CONTESTO	
Tipologia di rischio	Descrizione
Rischio normativo e regolatorio	Una potenziale fonte di rischio significativa è la costante (e non sempre prevedibile) evoluzione del quadro legislativo e normativo per il settore dell'elettricità e del gas naturale.
RISCHI DI PROCESSO	
Tipologia di rischio	Descrizione
Operations - Efficienza Produttiva/Interruzione di Business	Il principale rischio operativo a cui il Gruppo è esposto è legato alla proprietà e alla gestione di centrali elettriche, impianti di cogenerazione, reti di distribuzione e impianti in genere. Questi impianti sono naturalmente esposti al rischio di eventi che possono provocare danni significativi ai beni stessi e, nei casi più gravi, compromettere la capacità di produzione. Tali rischi sono presidiati sia attraverso attività operative (manutenzioni, ricambi, ecc.) che attraverso politiche di assicurazione.
Soddisfazione della clientela	La soddisfazione dei clienti è particolarmente importante per A2A alla luce degli sforzi organizzativi ed economici che il Gruppo compie per garantire i migliori livelli di servizio e che trovano conferma nelle rilevazioni ufficiali dell'Autorità per l'Energia.
Salute e Sicurezza	Rappresenta uno dei rischi più rilevanti e di maggior impatto sull'opinione pubblica. Per A2A la Salute e la Sicurezza sono aspetti fondamentali e il Gruppo adotta una politica di prevenzione e protezione mirante al "rischio zero", promuovendo il miglioramento continuo e la cultura della sicurezza senza limitarsi alla mera conformità.
Infrastruttura di Information Technology	Questa tipologia di rischi fa riferimento alle caratteristiche sia del software che delle infrastrutture hardware a supporto delle attività di business.
Competenze interne	Verifica sull'allineamento dei processi di formazione e crescita delle competenze del personale alle strategie di sviluppo del Gruppo, nonché sull'adeguatezza delle politiche di gestione delle risorse considerate "critiche"
Rischio Ambientale	A2A opera attivamente sul territorio attraverso la filiera Ambiente ed ha adottato una apposita politica di Qualità, Ambiente e Sicurezza di Gruppo, oltre ad avere un forte impegno verso il tema della sostenibilità energetica in generale.
Rischio commodity, incluso il rischio tasso di cambio	Rischio legato alla volatilità dei prezzi dei prodotti energetici (gas, energia elettrica, olio combustibile, carbone, eccetera) e dei titoli ambientali (ETS, EUA, certificati verdi, certificati bianchi).
Rischio tasso di interesse	Rischio di incorrere in costi finanziari aggiuntivi, come risultato di una variazione sfavorevole dei tassi di interesse.
Rischio liquidità	Possibilità di non essere in grado di far fronte agli obblighi economici, per incapacità di liquidare i beni o di ottenere un adeguato finanziamento ("funding liquidity risk"); oppure di non essere in grado di ottenere facilmente una risoluzione contrattuale o di controbilanciare specifiche esposizioni, senza un significativo abbassamento dei prezzi di mercato, a causa della insufficiente liquidità del mercato ("market liquidity risk").
Rischio di credito	Rischio di perdita connesso alla possibilità che una controparte non assolva i propri impegni contrattuali nei modi e nei tempi stabiliti.
Rischio default e covenant	Il rischio riguarda la possibilità che i contratti di finanziamento o i regolamenti obbligazionari possano contenere disposizioni che consentono alle controparti di chiedere al debitore un immediato rimborso della somma prestata al verificarsi di specifici eventi.
RISCHI STRATEGICI	
Tipologia di rischio	Descrizione
Rischi Ambientali - Emission Trading Scheme Risk	Il tema degli oneri ambientali è caratterizzato da elevata complessità e trasversalità e si focalizza in particolare sugli aspetti finanziari e di mercato anche alla luce delle possibili evoluzioni della tematica e delle strategie di gestione, che potrebbero essere fonte di vantaggi/svantaggi competitivi per il Gruppo. Vengono inoltre analizzati possibili scenari con riferimento alle modifiche normative di settore.
Valutazione e monitoraggio attuazione investimenti	Il set di rischi rientranti in questa tipologia spazia dagli investimenti di tipo "tecnico" (es. nuovi siti produttivi) che richiedono ingenti capitali, agli investimenti in partecipazioni strategiche. Particolare focus in tale tipologia viene fatto sui rischi, fortemente connessi alle attività del Gruppo, legati ad una inefficiente realizzazione degli investimenti approvati e/o a un inadeguato monitoraggio del loro avanzamento che possono compromettere i ritorni attesi.

Relativamente ai rischi legati all'Emission Trading Scheme le principali problematiche sono:

● **Incertezza Normativa/Rischio Regolatorio:** a livello internazionale la normativa che affonda le sue radici nel Protocollo di Kyoto ha scadenza nell'anno 2012. L'Unione Europea,

invece, con la Direttiva 2009/29/CE ha stabilito la continuazione dell'ETS fino al 2020 prevedendo un maggiore grado di centralizzazione, coordinamento ed armonizzazione delle regole tra i diversi Paesi Membri;

● **Rischio Mercato:** i permessi ad emettere

CO₂, validi per l'ETS (EUA), sono quotati in borse organizzate (es. ECX, Bluenext) e come le altre commodities hanno prezzi variabili di giorno in giorno. L'operatore che deve acquistare o vendere EUA deve quindi valutare l'andamento del prezzo del prodotto e le opportunità correlate;

● **Rischio di Delivery/Rischio di Controparte:** per rischio di Delivery e di Controparte si intende la possibile mancata consegna fisica dei permessi di CO₂, precedentemente acquistati, o per problematiche di carattere tecnico (es. non operatività dei registri Informatici dei Paesi membri o dell'UE) o per default della controparte.

M&A e Sostenibilità

Il complesso processo che porta alla conclusione di un'operazione di finanza straordinaria è fortemente influenzato anche da considerazioni legate al tema della sostenibilità. Una valutazione strategica d'insieme dei possibili target di acquisizione/dismissione si basa infatti sull'analisi della coerenza delle caratteristiche degli stessi con la complessiva strategia di sviluppo del Gruppo; quest'ultima, come è noto, punta a contemperare obiettivi di redditività e di soddisfazione degli azionisti con il mantenimento del rapporto con il territorio, lo sviluppo delle fonti rinnovabili ed il rispetto dell'ambiente.

In particolare, tali valutazioni prendono le mosse dalle informazioni pubbliche disponibili, ad esempio tramite siti internet aziendali, motori di ricerca e media. L'utilizzo di fonti terze di dati è utile anche per apprezzare la considerazione di cui gode il target presso la comunità di riferimento e la presenza di eventuali criticità da approfondire successivamente, insieme alle tematiche di dettaglio.

La successiva fase di approfondimento e di Due Diligence - che, tramite la collaborazione della controparte, si pone come obiettivo l'individuazione di ogni possibile criticità e/o passività legata all'operazione - coinvolge numerose Direzioni e Società del Gruppo, secondo le specifiche competenze. In questa fase, si studiano anche gli impatti di una eventuale inclusione/esclusione del target nel perimetro di Gruppo. Si effettua, ad esempio, una valutazione delle aree di creazione del valore, della compatibilità della struttura organizzativa, dell'impatto sul mix produttivo e/o di offerta e, se pertinente, del Carbon Risk.

Oltre alle tematiche economico-gestionali e alle implicazioni sociali e eventuali ricadute sul territorio, nel valutare una possibile operazione, si deve necessariamente porre attenzione al rispetto della normativa rilevante. In questo ambito, accanto alla documentazione relativa ad aspetti societari, contabili, fiscali, giuslavoristici, del D.lgs. n. 231/01 e della proprietà intellettuale, vengono approfonditamente analizzate le tematiche ambientali e di sicurezza. Nel caso di operazioni di rilevante valore economico, le risultanze delle analisi vengono portate all'attenzione degli Organi Societari che definiscono le deleghe e le linee guida alle quali attenersi nella finalizzazione della negoziazione.

2.2.2 Gli strumenti di Governance

A2A gestisce la propria Governance interna ed esterna attraverso gli strumenti specifici di seguito illustrati.

Codice etico

Con delibera del Consiglio di Gestione A2A ha adottato un proprio Codice Etico che definisce la missione e i valori aziendali, oltre ai principi e alle regole comportamentali su cui basare tutta l'attività aziendale. Il Codice è parte integrante del Modello di organizzazione, gestione e controllo adottato dal Gruppo A2A ai sensi del D.lgs. n. 231/01.



Il Codice Etico è disponibile sul sito web del Gruppo (www.a2a.eu) nella sezione Governance.

CARTA DEI VALORI

- Eccellenza dei risultati
- Responsabilità
- Spirito di squadra
- Innovazione
- Sostenibilità

Modello di organizzazione, gestione e controllo

Il D.lgs. n. 231/01 detta la disciplina della “responsabilità degli enti per gli illeciti amministrativi dipendenti da reato”. Le 18 società del Gruppo che hanno adottato un Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.lgs. n. 231/01 sono sistematicamente monitorate per rischi legati alla corruzione nel 2011 non si sono verificati episodi di corruzione.

Nel 2011, uno specifico corso di formazione sul D.lgs. n. 231/01 ha coinvolto i circa 1.000 dipendenti di A2A S.p.A. (su un totale di 1.428) che non avevano usufruito dei corsi in aula effettuati nel 2010. A seguito dell'adozione o dell'aggiornamento del Modello ex D.lgs. n. 231/01, in alcune società del Gruppo sono state effettuate specifiche sessioni formative che hanno coinvolto 228 dipendenti.

I sistemi di gestione Qualità, Ambiente, Sicurezza e le certificazioni

Nel 2011 si è concluso l'iter programmato per la **semplificazione del panorama certificativo** attraverso un'operazione di sintesi, che ha portato le società del Gruppo ad accorpate, ove presenti, i certificati dello stesso tipo e cioè: Qualità-ISO 9001; Ambiente-ISO 14001; Sicurezza-OHSAS 18001. Il modello scelto evidenzia l'importanza che il management attribuisce in egual misura a tutti i tre ambiti per la positiva ricaduta:

- sull'efficacia e l'efficienza del Gruppo (ISO 9001)
- sul rispetto dell'ambiente e delle popolazioni/comunità che sono in qualche modo interessate dai processi produttivi (ISO 14001)
- sull'attenzione verso la sicurezza dei propri dipendenti e di tutte le parti interessate (BS OHSAS 18001).

È stata inoltre pianificata l'**estensione del Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza dei lavoratori** alle società che ne erano prive o che erano certificate solo in parte (non perché fosse stata fatta una certificazione parziale, ma perché derivanti da società che sono state accorpate in altre).

Relativamente alle certificazioni i fatti salienti del 2011 sono stati i seguenti:

- **accorpamento e/o estensione delle certificazioni di Ecodeco**; dopo tale operazione i certificati Qualità, Ambiente, Sicurezza ed EMAS comprendono tutti i processi e tutte le

A2A

vuole affermare e diffondere una cultura di impresa improntata:

- alla LEGALITÀ, poiché nessun comportamento illecito, sia pur realizzato nell'interesse o a vantaggio dell'impresa, può ritenersi in linea con la politica adottata dalla società;
- al CONTROLLO, che deve governare tutte le fasi decisionali e operative dell'attività sociale, nella piena consapevolezza dei rischi derivanti dalla possibile commissione di reati.



Il Modello ex D.lgs. n. 231/01 è disponibile sul sito web del Gruppo (www.a2a.eu) nella sezione Governance.

Nessun episodio di corruzione nel 2011

sedi. Nella fattispecie è da considerarsi innovativo l'approccio che ha consentito di predisporre la registrazione EMAS (la Dichiarazione Ambientale è stata convalidata e si è in attesa della conclusione dell'iter di registrazione presso il Comitato EMAS-ECOLABEL) per tutta la società, mentre tipicamente questo tipo di registrazione è riferibile a dei siti;

- **estensione della certificazione ISO 14001 di A2A Reti Elettriche** all'area bresciana che ne era priva;
- **accorpamento pressoché totale delle certificazioni ISO 14001 di Aprica**, con esclusione del Termovalorizzatore che ha mantenuto una propria certificazione ISO 14001. I certificati ISO 9001 ed OHSAS 18001 comprendono invece tutti i processi e tutte le sedi;
- **convalida della Dichiarazione Ambientale** per la registrazione EMAS della centrale Termoelettrica di Gissi (CH) di Abruzzo Energia (si è in attesa della conclusione dell'iter di registrazione presso Comitato EMAS-ECOLABEL);
- **ottenimento della certificazione Qualità Ambiente e Sicurezza** di A2A Ciclo Idrico e dell'unità organizzativa servizi tecnico amministrativi di A2A Servizi alla Distribuzione;
- **estensione della certificazione OHSAS 18001** di A2A Calore & Servizi all'area bresciana e bergamasca;
- **ottenimento della registrazione EMAS** per il sito della centrale di Cogenerazione Canavese (MI).

Tutte le società
del Gruppo
**certificate
ISO 9001**

SISTEMA DI GESTIONE CERTIFICATO				
Società	ISO 9001 Quality Management Systems Requirements	ISO 14001 Environmental Management Systems	BS OHSAS 18001 Occupational H&S Management Systems- Requirements	EMAS
A2A Spa	SI	SI	SI	SI
A2A Calore & Servizi	SI	SI	SI	SI
A2A Centrale Mincio	SI	SI	SI	SI
A2A Energia	SI	NO	NO	NO
A2A Ciclo Idrico	SI	SI	SI	NO
A2A Servizi alla Distribuzione	SI	SI	Estensione	NO
A2A Reti Elettriche	SI	SI	SI	NO
A2A Reti Gas	SI	SI	SI	NO
AbruzzoEnergia	SI	SI	SI	NO*
Amsa	SI	SI	SI	SI
Aprica	SI	SI	SI	SI
Ecodeco	SI	SI	SI	SI
Selene	SI	NO	In corso ex-novo	NO
Aspem	SI	SI	NO	NO
Varese Risorse	SI	SI	NO	NO
A2A Coriance	SI	SI	SI	NO

* In attesa della conclusione dell'iter presso il Comitato EMAS-ECOLABEL

La conformità dei sistemi Qualità, Ambiente e Sicurezza è verificata con:

- **audit di prima parte**, eseguiti internamente, che hanno l'obiettivo di evidenziare gli aspetti da perfezionare e di orientare la programmazione delle attività di miglioramento; nel 2011 sono stati eseguiti 111 audit interni;
- **audit di seconda parte**, eseguiti da specifici organismi di controllo quali, ad esempio, l'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas;
- **audit di terza parte**, condotti da enti di certificazione esterni e indipendenti, al fine di rilasciare o confermare le certificazioni. Nel 2011

sono stati eseguiti 27 audit di certificazione, che hanno permesso di confermare tutte le certificazioni QAS in essere e le nuove certificazioni programmate, le registrazioni EMAS e gli accreditamenti SINAL³. In conseguenza degli accorpamenti effettuati, rispetto all'anno precedente c'è stato un decremento di circa il 13% sul numero di audit di certificazione.



La Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza è disponibile sul sito web del Gruppo (www.a2a.eu) nella sezione Sostenibilità.

³ Tra i processi che hanno ricevuto audit di terza parte rientra anche il laboratorio del Gruppo accreditato dal SINAL secondo la norma CEI EN ISO/IEC 17025, cioè il Laboratorio LCM di A2A Reti Gas.

2.2.3 Il quadro regolatorio

Le società del Gruppo A2A operano in settori fortemente regolamentati, il cui contesto normativo e regolatorio è in costante evoluzione, soprattutto per quanto riguarda l'energia elettrica e il gas naturale, ma anche la gestione del ciclo idrico e i servizi ambientali.

Il Gruppo adotta politiche di **monitoraggio e gestione del rischio normativo**, al fine di mitigarne per quanto possibile gli effetti, attraverso un presidio articolato su più livelli, che prevede il dialogo collaborativo con le istituzioni e con gli organismi di governo e regolazione del settore, la partecipazione attiva ad associazioni di categoria ed a gruppi di lavoro istituiti presso gli stessi enti, nonché l'esame delle evoluzioni normative e dei provvedimenti dell'Autorità di settore. Per approfondimenti si veda anche il paragrafo "Le Istituzioni" a pag. 138.

È inoltre previsto un costante dialogo con le unità di business interessate dalle evoluzioni normative, al fine di valutarne compiutamente i potenziali impatti.

Regole di concorrenza

A2A ha adempiuto anche per l'anno 2011 agli impegni assunti con l'**Autorità per la Concorrenza e il Mercato (AGCM)** con riferimento ai **due procedimenti** in materia di tutela della concorrenza in cui erano state coinvolte alcune società del Gruppo. In particolare, nel settembre 2010 l'AGCM aveva accettato gli impegni presentati da A2A e dalle sue società di distribuzione nell'ambito del procedimento aperto per una possibile condotta di abuso di posizione dominante, consistente nella frapposizione di ostacoli allo *switching* (cambiamento del fornitore di elettricità o gas) e nella fornitura irregolare dei dati di prelievo.

Il secondo procedimento aveva invece riguardato A2A Trading nella sua qualità di "toller" di Edipower (*il toller fornisce combustibile al gestore della centrale elettrica e ottiene l'energia prodotta per poi collocarla sul mercato, a fronte del pagamento di un prezzo per l'utilizzo della centrale*) insieme a Edison Trading, Alpiq Energia Italia e Iren Mercato. Su segnalazione da parte dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas, di un andamento anomalo dei prezzi nel mercato all'ingrosso dell'elettricità in Sicilia, l'AGCM ha avviato un'istruttoria contro Edipower e i "toller" (contemporaneamente all'avvio di un procedimento analogo nei confronti di Enel) ipotizzando un possibile coordinamento delle politiche di offerta dei "toller" volto a influenzare la quantità e quindi i prezzi dell'elettricità in Sicilia. Nel dicembre 2010 l'AGCM ha accettato

gli impegni presentati da Edipower e dai "toller", compresa A2A Trading. Relativamente alle pratiche commerciali scorrette A2A ha sottoscritto un accordo con alcune Associazioni di consumatori per prevenire e denunciare eventuali truffe ai danni dei clienti domestici. Per approfondimenti si rinvia al paragrafo "I clienti" a pag. 110.

Conformità a leggi o regolamenti

Nel 2011 l'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas ha emesso nei confronti di A2A Reti Elettriche S.p.A. tre provvedimenti sanzionatori. Il primo consiste in una sanzione pari a 302.000 euro per la violazione delle disposizioni in materia di gestione dell'Anagrafica dei punti di prelievo e di aggregazione delle misure dei prelievi ai fini del dispacciamento dell'energia elettrica. Il secondo, in una sanzione pari a 187.500 euro per ritardi nella comunicazione dei dati utili alla corretta fatturazione da parte delle società di vendita e per il mancato rispetto dell'art. 4 del TILP, il quale stabilisce l'applicazione del trattamento su base oraria a tutte le forniture in bassa tensione con potenza disponibile superiore a 55 kW. Il terzo riguarda una sanzione di 27.000 euro, in merito alla violazione delle disposizioni di cui all'articolo 23, commi 1 e 4, commi 3 e 3-bis del Testo Integrato della Vendita (TIV), Allegato A delibera n.156/07; la sanzione è stata erogata a causa del mancato rispetto della società dell'obbligo di comunicazione della sede legale o dell'indirizzo di esenzione di alcune utenze aventi diritto alle condizioni di salvaguardia, precedentemente fornite dal distributore in oggetto, e di alcune utenze allacciate alla rete del distributore e inserite nel contratto di dispacciamento dell'operatore esercente il servizio di salvaguardia a seguito di switch da operatori terzi (perdita requisiti della maggior tutela o perché rimaste senza fornitore sul mercato libero).

Tutela della privacy

A2A garantisce la tutela dei dati personali di tutti i propri stakeholder nel rispetto della normativa vigente e dei principi di trasparenza, liceità e correttezza. Il Gruppo ha adottato specifiche disposizioni organizzative e misure di sicurezza finalizzate a prevenire i rischi di distruzione o perdita anche accidentale dei dati, di accesso non autorizzato e di trattamento non consentito o non conforme alla raccolta. A tal fine, il Gruppo si è dotato di un sistema di Disaster Recovery, che garantisce il salvataggio e il recupero dei dati registrati nella banca dati clienti. Nel 2011 non è pervenuto da parte dei clienti alcun reclamo relativo alla violazione della privacy o alla perdita di dati.

**Nessun
reclamo
per violazione
della privacy**

Questionario sullo Stakeholder engagement

2.3 La mappa degli stakeholder e il Piano di Sostenibilità

Ascoltare e comprendere le esigenze dei propri stakeholder per assicurare relazioni positive, stabili e durature è uno degli obiettivi principali del Gruppo A2A.

Per aggiornare ed approfondire l'identificazione degli stakeholder è stato somministrato nel 2011 a tutti i responsabili delle società/funzioni del Gruppo un apposito questionario sul tema della relazione e dell'ascolto degli stakeholder. Agli intervistati è stato chiesto di:

- segnalare con quali macrocategorie di interlocutori sono abitualmente in relazione specificando, all'interno delle macrocategorie stesse, i sottogruppi principali di interlocutori;
- descrivere le principali attività di coinvolgi-

mento degli interlocutori attuate, le tematiche toccate e gli strumenti di coinvolgimento;

- descrivere eventuali indicatori utilizzati nel processo di analisi del coinvolgimento e i possibili sviluppi futuri.

Al questionario hanno risposto 94 persone, rappresentative di tutte le funzioni di corporate della holding e di tutte le società consolidate dal Gruppo (ad esclusione di Coriance). I risultati ottenuti sono riportati in sintesi nella tabella che segue.



Una versione più dettagliata dei risultati dell'analisi è presente nella versione navigabile del documento disponibile sul sito www.a2a.eu.

INDAGINE INTERNA A2A SU TEMI E MODALITÀ DI ASCOLTO DEGLI STAKEHOLDER			
Tipologia stakeholder	Percentuale rispondenti	Primi tre temi trattati	Modalità di coinvolgimento
CLIENTI	48%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informazioni su società e servizi erogati 2. Aspetti contrattuali (concessioni, preventivi) 3. Reclami, segnalazioni 	Telefonate, incontri, conferenze di servizio, indagini, gruppi di lavoro, aree web dedicate, e-mail, lettere, confronto con Comitati e Associazioni di rappresentanza
ISTITUZIONI	53%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Autorizzazioni, concessioni, permessi 2. Gestione degli aspetti ambientali e di sicurezza 3. Gestione dei servizi in concessione 	Tavoli tecnici, e-mail, lettere, incontri one-to-one, focus group, conferenze stampa, tavoli tecnici, visite di audit, telefonate
FORNITORI	43%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acquisti di prodotti e servizi 2. Gestione ordini (analisi, gestione, pagamenti) 3. Valutazione delle prestazioni (qualità servizio, conformità con la normativa, sicurezza) 	Conferenze, focus group, telefonate, incontri one-to-one, indagini e verifiche sul campo, incontri del team di progetto
DIPENDENTI	53%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Progetti specifici 2. Gestione dell'attività: risorse/persone/coordinamento 3. Salute e sicurezza 	Incontri aziendali, incontri one-to-one, Comitati QAS, corsi di formazione, colloqui, valutazioni, indagini, riunioni, e-mail, intranet
AZIONISTI	14%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Risultati e modello di business della società 2. Informazioni sulle attività del Gruppo 3. Gestione societaria 	Conferenze, incontri one-to-one, telefonate, roadshow, e-mail
ALTRI	5%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestione societaria 2. Attività del Gruppo 3. Operazioni di finanza straordinaria 	Riunioni, telefonate, incontri one-to-one, conferenze stampa, interviste, e-mail, siti internet

Oltre ai metodi di coinvolgimento citati in tabella, il Gruppo A2A utilizza numerose altre forme di ascolto e consultazione dei propri interlocutori, tra cui quelle riportate nella tabella

sottostante, nonché quelle citate nel paragrafo "I clienti" a pagg. 112/114, 126/127 e nel paragrafo "Le istituzioni" a pagg. 146/151.

ALCUNE INIZIATIVE DI STAKEHOLDER ENGAGEMENT 2011

1

Chi
Gruppo A2A

Stakeholder interessato
Clieni, Amministratori
Comunali, Dipendenti

Strumento utilizzato
Questionario on line

Tema
Bilancio di Sostenibilità

A2A ha pubblicato on line un questionario rivolto ai suoi principali interlocutori per sondarne l'opinione sul Bilancio di Sostenibilità 2010 in merito a:

- utilità e chiarezza del documento
- interesse dei contenuti e loro completezza
- desiderio di azione/coinvolgimento nelle attività del Gruppo.

Hanno risposto 536 persone. Il 93% dei rispondenti è cliente di A2A Energia.

PERIODO DI INDAGINE: settembre - ottobre 2011

AREA DI INDAGINE: tutto il territorio nazionale

STAKEHOLDER COINVOLTI: l'invito a rispondere al questionario è stato inviato tramite direct mailing a:

- dipendenti
- un campione di clienti di A2A Energia
- rappresentanti delle istituzioni dei territori dove opera A2A.

CONCLUSIONI: gli argomenti del Bilancio di Sostenibilità che hanno destato maggiore interesse negli stakeholder sono quelli relativi alla responsabilità ambientale. Solo l'11% degli intervistati ha evidenziato la mancanza di temi significativi nel Bilancio. Il 96% lo ha valutato utile per comprendere l'azienda e le sue politiche e il 93% ne ha apprezzato la chiarezza di linguaggio.

Circa l'impegno di A2A nella sostenibilità, il 75% dei rispondenti ha evidenziato come punto di forza del Gruppo la gestione delle risorse e degli impatti ambientali e, in particolare, l'utilizzo di fonti rinnovabili e di tecnologie ecosostenibili. Tra gli aspetti da migliorare, vengono segnalati: l'impegno nelle rinnovabili, nella diminuzione di emissioni inquinanti e nella riduzione dei costi per i clienti.

Il 69% degli utenti sarebbe disponibile ad essere coinvolto nelle attività di A2A, in particolare su tematiche riguardanti l'ambiente, i clienti e le comunità.

2

Chi
Gruppo A2A

Stakeholder interessato
Dipendenti A2A

Strumento utilizzato
Questionario

Tema
Intranet aziendale e totem
collocati nelle sedi operative
per accedervi

Nel 2010 A2A aveva installato presso le principali sedi operative 24 totem per consentire ai dipendenti privi di personal computer aziendale di accedere alla rete Intranet. Per far conoscere maggiormente lo strumento e promuoverne l'uso è stata lanciata una campagna di comunicazione interna. Ai dipendenti è stato distribuito materiale informativo e sono state fatte una serie di interviste. Il questionario è stato reso disponibile on line per raccogliere le valutazioni anche di quanti accedono normalmente a Intranet con il personal computer aziendale.

PERIODO DI INDAGINE: gennaio - luglio 2011

AREA DI INDAGINE: sedi del Gruppo A2A su tutto il territorio

STAKEHOLDER COINVOLTI: dipendenti dotati di una postazione con personal computer (374) e dipendenti privi di personal computer (787)

AREE TEMATICHE CONSIDERATE: utilizzo dei totem, facilità d'uso dello strumento, gradimento per i contenuti attuali della Intranet e proposte di arricchimento.

CONCLUSIONI: quasi la totalità degli intervistati (90%) ha dichiarato di aver utilizzato i totem, esprimendo mediamente un buon gradimento sia per l'iniziativa in sé (3,4 su una scala da 1 a 5), sia per la facilità d'uso dello strumento (3,2). Per quanto concerne i contenuti Intranet, le aree di maggior interesse per i dipendenti sono: la rassegna stampa, la bacheca delle informazioni organizzative, il job posting e la rubrica telefonica. Tra le nuove funzionalità da integrare nella Intranet sono state segnalate: mappe geografiche interattive e una bacheca per annunci personali.

ALCUNE INIZIATIVE DI STAKEHOLDER ENGAGEMENT 2011

Chi
Gruppo A2A

Stakeholder interessato
Dipendenti A2A
con sede di lavoro
in Lombardia

Strumento utilizzato
Questionario

Tema
Conciliazione famiglia-lavoro

Regione Lombardia ha incaricato ALTIS - Alta Scuola Impresa e Società dell'Università Cattolica di Milano - di realizzare una ricerca sui bisogni di conciliazione dei lavoratori e delle lavoratrici in Lombardia. Il progetto si inserisce nel Programma attuativo dell'intesa sottoscritta tra Governo, Regione ed altri enti locali per favorire la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro. La ricerca ha coinvolto: un campione di 1.050 lavoratori lombardi; i dipendenti di cinque imprese medio grandi di differenti settori; un campione di libere professioniste e di lavoratrici autonome.

A2A è stata una delle cinque imprese coinvolte.

PERIODO DI INDAGINE: luglio 2011

AREA DI INDAGINE: Lombardia

STAKEHOLDER COINVOLTI: hanno risposto 725 dipendenti di A2A (su un totale di 8.459) con sede di lavoro in Lombardia.

AREE TEMATICHE CONSIDERATE: condizione lavorativa; condizione familiare; il bisogno di conciliazione famiglia-lavoro; gli ostacoli alla conciliazione; l'utilizzo dei servizi per la conciliazione presenti in A2A e desiderata.

CONCLUSIONI: Tra i rispondenti prevalgono gli impiegati (73%), mentre il 15% sono operai, il 10% quadri e il 2% dirigenti. In prevalenza si tratta di uomini (63%), anche se in percentuale sono state più numerose le risposte delle donne (20% contro il 6% degli uomini). Prevalgono le classi di età tra i 35 e 54 anni. La condizione reddituale è valutata mediamente soddisfacente con qualche difficoltà dichiarata da poco più della metà del campione. L'89% dei rispondenti ha un contratto full time. Circa il 60% delle donne che vive in coppia esprime come condizione ideale il lavoro part time, con un partner che lavora a tempo pieno, mentre circa la metà degli uomini esprime come condizione ideale il tempo pieno con una partner che lavora part time. Oltre i tre quarti degli intervistati ha un coniuge/compagno, il 60% ha figli con una età media di 14 anni, con una maggioranza che ne avrebbe voluti di più, ma ha rinunciato per motivi economici. La maggior parte dei compiti familiari ricadono sull'intervistato, anche se le attività più sensibili sono svolte in coppia. Sono soprattutto le donne (90%) a ritenere abbastanza o molto pesante il carico complessivo dei doveri professionali e familiari. Il supporto alla famiglia viene prevalentemente da genitori e suoceri. I bisogni di conciliazione sono considerati importanti dalla quasi totalità del campione. Un'ampia maggioranza desidererebbe un bilanciamento dei tempi dedicati al lavoro e alla famiglia, con una maggiore peso dei tempi dedicati alla famiglia. Tra gli ostacoli al bilanciamento emergono tre criticità: lo stipendio, i tempi di viaggio casa-lavoro, il numero elevato di ore lavorative settimanali. Le misure di conciliazione più utilizzate sono: la flessibilità dell'orario, la banca delle ore, i permessi e le riduzioni temporanee dell'orario di lavoro, i servizi che agevolano lo spostamento casa-lavoro, i servizi di cura per bambini e ragazzi, e i supporti finanziari dell'azienda o di altri istituti. Tra i desiderata rispetto a quanto già disponibile prevalgono: i servizi per agevolare lo spostamento casa-lavoro, le misure finanziarie per il supporto alla cura di familiari anziani e non autosufficienti.

Chi
Aprica

Stakeholder interessato
Cittadini residenti a Brescia

Strumento utilizzato
Focus group e questionari

Tema
Raccolta differenziata

Per verificare il gradimento da parte dei cittadini di un innovativo sistema di raccolta dei rifiuti indifferenziati sperimentato in alcuni Comuni della provincia di Brescia (vedasi anche pag. 126), Aprica ha commissionato un'indagine con 3 focus group e 300 interviste (di cui 250 a cittadini italiani e 50 a cittadini stranieri).

PERIODO DI INDAGINE: settembre-dicembre 2011

AREA DI INDAGINE: Brescia

STAKEHOLDER COINVOLTI: cittadini residenti a Brescia

AREE TEMATICHE CONSIDERATE: abitudini relative al conferimento dei rifiuti; bisogni potenziali/latenti; attese di miglioramento del sistema di raccolta; impatto del nuovo sistema di raccolta con cassonetti a calotta, vantaggi e svantaggi rilevati, benefici percepiti e probabilità di adesione.

CONCLUSIONI: I risultati hanno fornito elementi di interesse per il miglioramento dell'attuale sistema, ma anche numerose indicazioni da tenere in considerazione nel caso l'Amministrazione Comunale intendesse proporre ai cittadini soluzioni diverse.

2.3.1 Il Piano di Sostenibilità

Le priorità strategiche per la Sostenibilità del Gruppo sono organizzate e descritte attraverso il Piano di Sostenibilità, in cui vengono riportate le attività svolte nell'anno di rendicontazione rispetto agli impegni presi dal Gruppo per il triennio di riferimento.

Il 2011 è stato un anno particolarmente significativo nel percorso di Corporate Social Responsibility di A2A: è stato infatti avviato il processo di revisione del Piano di Sostenibilità del Gruppo al fine di redigere la nuova edizione per il triennio 2012-2014, con relativi obiettivi, impegni e set di indicatori volti a monitorare le performance di sostenibilità. L'Unità Organizzativa Responsabilità Sociale ha svolto un'analisi dei rating delle principali agenzie di valutazione etica al fine di individuare i principali aspetti da miglio-

rare rispetto alle best practices internazionali e mettere in luce rischi e opportunità connessi al tema della sostenibilità. Un documento di sintesi è stato presentato ai due Direttori Generali e successivamente ai rappresentanti di tutte le società/direzioni del Gruppo. I due Direttori Generali hanno affidato alle Unità Organizzative Responsabilità Sociale e Ambiente il compito di incontrare i manager delle società/direzioni per formulare le proposte di obiettivi, impegni e attività da includere nel **Piano di Sostenibilità del triennio 2012-14**. La nuova proposta di Piano sarà presentata ai Direttori Generali.

La tabella che segue riprende il Piano di Sostenibilità del triennio 2009-2011 e rende conto, in particolare, delle attività realizzate nel 2011.

Nuovo Piano di Sostenibilità triennale

IMPEGNO/INDICATORE		2009	2010	2011	ATTIVITÀ/ RISULTATI 2011
GOVERNANCE E STRUMENTI DI SOSTENIBILITÀ	1. Promuovere il nuovo modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.lgs. n. 231/01 INDICATORE: <i>Rapporto % tra le persone delle società che hanno adottato il Nuovo Modello e il totale delle persone delle società in perimetro</i>	94,0%	94,1%	95,6%	<p>Nel 2011 la formazione sul D.lgs. n. 231/01 ha coinvolto circa 1.000 dipendenti di A2A S.p.A. (su un totale di 1.428) mediante un corso on line sullo stesso D.lgs. e sul Modello di organizzazione, gestione e controllo di A2A S.p.A., diretto a tutto il personale di A2A S.p.A. non coinvolto nei corsi in aula effettuati nel 2010.</p> <p>A seguito dell'adozione/aggiornamento del Modello ex D.lgs. n. 231/01 di alcune società del Gruppo, sono state inoltre effettuate specifiche sessioni formative in aula che hanno coinvolto 228 dipendenti.</p>
	2. Promuovere il nuovo Codice Etico di Gruppo INDICATORE: <i>Rapporto % tra le persone delle società che hanno adottato il Nuovo Codice Etico di Gruppo e il totale delle persone delle società in perimetro</i>	98,80%	98,60%	98,20%	<p>Il Codice Etico è adottato da tutte le società del Gruppo consolidate nel Bilancio di Sostenibilità, ad esclusione di A2A Coriance e delle sue controllate.</p>
	3. Ottimizzare e razionalizzare le certificazioni presenti nelle società del Gruppo	●	●	●	<p>Nel 2011 si è concluso l'iter programmato per la semplificazione del panorama certificativo, che ha portato le società del Gruppo ad accorpare, ove presenti, i certificati dello stesso tipo (Qualità-ISO 9001; Ambiente-ISO 14001 e Sicurezza-OHSAS 18001). Nel 2011 l'intervento ha riguardato le seguenti società: Ecodeco, A2A Reti Elettriche, Aprica, AbruzzoEnergia, A2A Ciclo Idrico, A2A Servizi alla Distribuzione. Per approfondimenti si veda il paragrafo "Gli strumenti di Governance" a pagg. 23/24.</p>
	4. Incrementare le attività di ascolto degli stakeholder	●	●	●	<p>Svolte numerose attività di stakeholder engagement:</p> <ul style="list-style-type: none"> - questionario on line per sondare l'opinione sul Bilancio di Sostenibilità 2010; - questionario per i dipendenti sul gradimento della Intranet aziendale e sull'utilizzo di totem con postazioni Intranet per i dipendenti senza personale computer; - focus group e questionari sul sistema di raccolta differenziata a Brescia; - incontri con Associazioni di Consumatori per la sottoscrizione di un accordo quadro contro le pratiche commerciali scorrette; - incontri con Associazioni di Consumatori per la stesura e la condivisione della "Guida alla lettura della bolletta"; - incontri propedeutici con le Confederazioni d'Impresa per l'adesione al sistema di Conciliazione paritetica stragiudiziale, utilizzabile dai clienti per le pratiche di reclamo non andate a buon fine; - incontri con le Amministrazioni Pubbliche per la definizione di azioni finalizzate alla promozione congiunta di servizi a favore dei cittadini.

●=realizzato

○=non realizzato

ND=dato non disponibile

IMPEGNO/INDICATORE		2009	2010	2011	ATTIVITÀ/ RISULTATI 2011
GOVERNANCE E STRUMENTI DI SOSTENIBILITÀ	5. Pubblicare il Bilancio di Sostenibilità unico per il Gruppo in coerenza con le indicazioni del Global Reporting Initiative (GRI)	●	●	●	Pubblicato per il quarto anno consecutivo il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo A2A redatto secondo le linee guida del GRI e verificato da una società di revisione esterna. Nel 2011 sono stati rendicontati 157 indicatori su 162 applicabili.
	6. Promuovere il Bilancio di Sostenibilità e la cultura della sostenibilità	●	●	●	- Realizzata per la prima volta una versione web navigabile del Bilancio di Sostenibilità. Il sito http://bilanciosostenibilita.a2a.eu/ permette di leggere il documento secondo più canali di indagine: capitoli, stakeholder o indicatori GRI. L'utente può inoltre scaricare solo i contenuti a lui necessari tramite l'utilizzo del "basket". Il sito mette in evidenza i più importanti indicatori (<i>Key Performance Indicator</i>) del Gruppo, proposti in versione interattiva per permettere all'utente di visionare i grafici in diverse forme, con altri dati di comparazione o selezionando uno o più anni di confronto; - Articolo sul magazine interno "inadueà" e sul periodico per le pubbliche amministrazioni "Energia in Comune".
	7. Mantenere e consolidare i rapporti con le agenzie di rating etici	●	●	●	Nel 2011 è continuata l'attività di risposta alle richieste delle principali agenzie di rating etici: SAM-CDP-ECPI-EIRIS-VIGEO-SUSTAINALYTICS.
PERSONE	8. Incrementare l'ascolto delle persone attraverso l'area Intranet	●	●	●	- Pubblicato il sondaggio on line "Misura la tua Sostenibilità" per promuovere presso i dipendenti la consapevolezza dell'utilità di assumere, in particolare sul lavoro, comportamenti "Sostenibili" e dei vantaggi che ne derivano per se stessi, per i propri interlocutori e per il Gruppo in generale; - Realizzato un sondaggio on line sul tema della conciliazione famiglia-lavoro svolto in collaborazione con l'Università Cattolica di Milano.
	9. Attuare il piano di formazione a tutta la popolazione aziendale INDICATORE: Numero di ore totali di formazione/ totale dipendenti	9,4	8,6	13,2	Sono stati attivati 21 corsi manageriali, 142 convegni, 3 tipi di corsi di lingua inglese e 1 corso di tedesco. Oltre ai corsi di formazione manageriale e linguistica, il Gruppo ha attivato un piano di addestramento operativo, che raggruppa gli interventi formativi legati ad esigenze di un particolare settore e destinati all'acquisizione di conoscenze e competenze tecniche - obbligatorie e non - in funzione del ruolo, della posizione o dell'incarico. I corsi di addestramento, rivolti a tutta la popolazione aziendale, sono raggruppati per argomento. Per approfondimenti si veda il paragrafo "Sviluppo e formazione" a pagg. 89/92.
	10. Applicare i suggerimenti emersi dal progetto "Voci"	●	●	●	Completamento delle giornate di incontro fra i Direttori Generali e i Quadri. In totale sono stati coinvolti 329 Quadri. Ciascuno dei due Direttori aveva incontrato nel 2010 metà della popolazione Quadri; nel primo quadrimestre 2011 ogni Direttore ha incontrato l'altra metà dei Quadri. Il gradimento medio è stato 5,7 (su scala da 1 a 7).
	11. Sviluppare strumenti di knowledge management	●	●	●	Nel corso del 2011 è proseguito l'utilizzo della piattaforma e-learning per le attività di preparazione alla formazione in aula e, in alcuni casi, per attività successive a quella d'aula. La documentazione viene messa a disposizione in apposite aree create per i singoli corsi e per ogni classe (virtuale), riducendo considerevolmente la distribuzione di materiale cartaceo. Per approfondimenti si veda il paragrafo "Sviluppo e formazione" a pagg. 89/92.
	12. Implementare un sistema di key performance indicator INDICATORE: Percentuale persone partecipanti / persone delle società in perimetro	7,10%	46,12%	46,37%	Con l'estensione dello strumento di valutazione della performance anche alla popolazione degli impiegati, nei primi mesi del 2011 circa 4.300 persone hanno ricevuto una valutazione della propria performance e indicazioni per indirizzare i comportamenti organizzativi verso il raggiungimento di risultati sempre più sfidanti. Avvio del processo di Performance Management anche per le altre società del Gruppo (Aspem Energia Srl, Aspem SpA, Gruppo Ecodeco, Partenope Ambiente SpA e Varese Risorse Srl), così che entro il 2012 il totale della popolazione di dirigenti, quadri e impiegati riceverà una valutazione.
	13. Migliorare il benessere del personale mediante iniziative individuate dall'ascolto della persona	●	●	●	A decorrere dal 1° dicembre 2011 è stato ripristinato il servizio di assistenza psicologica per i dipendenti, che hanno la possibilità di sostenere colloqui gratuiti per condividere i momenti critici di vita lavorativa ed extra-lavorativa. L'assistente sociale è presente in tutte le sedi aziendali di Milano e Cassano d'Adda una volta ogni 15 giorni.
		●=realizzato	○=non realizzato	ND=dato non disponibile	

IMPEGNO/INDICATORE		2009	2010	2011	ATTIVITÀ/ RISULTATI 2011
PERSONE	14. Incrementare la formazione e sensibilizzazione del personale sui temi della sicurezza, per ridurre frequenza e gravità degli infortuni INDICATORE: Numero di ore di formazione per dipendente in materia di "Sicurezza e prevenzione infortuni"	3,8	4,3	4,9	Effettuati corsi relativi alla sicurezza per un totale di 44.497 ore di formazione su primo soccorso, antincendio, prevenzione e utilizzo attrezzature. Avviata in Amsa formazione specifica di guida per i dipendenti che utilizzano i mezzi aziendali per la raccolta dei rifiuti.
	15. Sviluppare il coinvolgimento del personale in attività socialmente utili (es. Protezione Civile A2A)	●	●	●	Le iniziative più significative messe in atto nel 2011 dal personale A2A riguardano il gruppo volontari della Protezione Civile A2A. Per approfondimenti si veda il paragrafo "Le comunità di riferimento" a pag. 143.
	16. Sviluppare un sistema di talent management per l'individuazione e la gestione delle risorse di maggior potenziale e critiche per il business	●	●	●	Realizzazione di Development Center per giovani professional finalizzati all'approfondimento di competenze, aspirazioni e motivazioni. Il Development Center progettato vuole essere un percorso di sviluppo e di potenziamento in cui il momento di osservazione e valutazione si integra con quello formativo e di autoconsapevolezza.
	17. Sviluppare sistemi di misura del capitale professionale e manageriale presente in azienda	●	●	●	<ul style="list-style-type: none"> - Consolidati sistemi di certificazione per le fasi di selezione; - Introdotto il processo di assessment/development center delle persone, con priorità per le aree interessate da progetti di riorganizzazione; - Consolidata la mappatura su tutto il Gruppo, anche tramite assessment/development center, delle risorse critiche e ad alto potenziale (soprattutto a partire da giovani professional presenti in azienda); - Esteso a tutti i dipendenti del Gruppo (ad esclusione degli operai) il sistema di valutazione della performance attraverso valutazione delle competenze; - Definito lo schema delle famiglie professionali utile all'implementazione dei piani di carriera.
CLIENTI E COLLETTIVITÀ	18. Definire e sviluppare politiche di qualità comuni a tutte le società del Gruppo per tipologie di servizio (energia, ambiente, ...)	●	●	●	Certificate ISO 9001 tutte le società del Gruppo che offrono servizi per i clienti.
	19. Definire sistemi periodici di indagine per la valutazione del grado di soddisfazione dei clienti	●	●	●	Attivate numerose indagini di customer satisfaction: <ul style="list-style-type: none"> - analisi di customer satisfaction su un campione di clienti gas ed elettricità sul territorio milanese e bresciano, differenziato tra clientela domestica e clientela Partita Iva e PMI svolta dall'Osservatorio Energia di Databank-Cerved Group; - analisi di customer satisfaction del call center di A2A Energia svolta dall'AEEG; - indagine a Brescia sul gradimento del sistema di raccolta rifiuti con cassonetto stradale dotato di chiave elettronica.
	20. Mantenere e sviluppare l'attività di informazione finalizzata al risparmio energetico, alla tutela ambientale e alla sicurezza	●	●	●	Attivate numerose iniziative di educazione ambientale nelle scuole e per l'intera collettività: Per maggiori informazioni si veda il paragrafo "L'educazione ambientale" a pagg. 146/148. Per promuovere la raccolta differenziata nel 2011 sono state proposte iniziative con nuovi strumenti: <ul style="list-style-type: none"> - realizzazione di promocard sui rifiuti, in collaborazione con la scuola del fumetto di Milano - la stazione ecologica itinerante per la raccolta differenziata (CAM - Centro Ambientale Mobile) e l'ufficio mobile sono stati utilizzati in diverse iniziative sul territorio; - campagne di sensibilizzazione e di informazione sul corretto smaltimento delle varie tipologie di rifiuto sono state promosse in collaborazione con i rispettivi Consorzi.

●=realizzato

○=non realizzato

ND=dato non disponibile

IMPEGNO/INDICATORE		2009	2010	2011	ATTIVITÀ/ RISULTATI 2011
CLIENTI E COLLETTIVITÀ	21. Ridurre le pratiche di contenzioso (anche promuovendo le procedure di conciliazione)				Nel 2011 l'accordo sulla conciliazione è stato ulteriormente esteso con la sigla del Protocollo d'Intesa con le Confederazioni d'Impresa. Nell'anno A2A Energia è stata interessata da 36 richieste di conciliazione, il cui esito (inteso come raggiungimento dell'accordo) è stato positivo nel 58,3% dei casi (il 27,8% comprende pratiche in corso di risoluzione ma non ancora ultimate).
	INDICATORE: Numero di pratiche di conciliazione	60	44	36	
	22. Sviluppare le possibilità di accesso alle informazioni aziendali per stranieri e disabili	●	●	●	- Disponibilità di opuscoli informativi multilingue presso gli sportelli commerciali di A2A Energia; - Presenza di operatori in grado di gestire relazioni multilingue; - Disponibilità di telefoni DPS (dispositivo telefonico per non udenti) al servizio di call-center; - Produzione della bolletta in braille per i clienti non vedenti; - Disponibilità di sportelli con accesso prioritario per particolari esigenze (disabili, donne in gravidanza, anziani e cittadini appartenenti a fasce deboli).
	23. Potenziare il servizio di visite guidate ai siti aziendali, per rafforzare la politica di trasparenza del Gruppo				Il 2011 ha visto la prosecuzione del Progetto Scuola di A2A, rivolto ai cittadini più giovani, a cui sono state apportate importanti novità: - a tutti gli studenti e insegnanti in visita agli impianti è stata offerta l'iscrizione al FAI, la fondazione per la salvaguardia del patrimonio italiano d'arte e natura, comprensivo del Kit Didattico Scuola; - alle scuole è stato inviato, all'inizio dell'anno scolastico, un poster-calendario scolastico 2011/2012 dedicato al tema della raccolta differenziata; - le modalità di prenotazione delle visite sono state semplificate istituendo nel sito di A2A una sezione dedicata al Progetto Scuola, dove gli insegnanti possono richiedere on line la visita guidata agli impianti del Gruppo.
	24. Creare e promuovere prodotti rispettosi dell'ambiente e delle esigenze sociali	●	●	●	Proseguito nel 2011 l'impegno sostenibile di A2A Energia e Aspem Energia con la proposta ai propri clienti di offerte con energia 'verde', ovvero prodotta da fonti rinnovabili. Per approfondimenti si veda il box "Nuovi certificati di origine per l'energia verde" a pag. 60.
	25. Promuovere prodotti e servizi con un corretto rapporto qualità/prezzo	●	●	●	Rinnovato per il quarto anno consecutivo il programma di fidelizzazione rivolto ai clienti domestici di A2A Energia a marchio commerciale Asmea, Bas Omniservizi e Tidonenergie che a fine 2011 contava circa 25.000 iscritti. Il programma è stato sostenuto da iniziative di sensibilizzazione, come la promozione di prodotti e servizi eco-sostenibili (forniture di energia verde, lampade a basso consumo, composte, fotovoltaico domestico, prodotti 'bio e a km zero'). Nel corso di due eventi organizzati a Brescia e Bergamo, ai soci e agli esercenti iscritti al programma è stato regalato un gadget 'ecologico' costituito da 4.000 shopper biodegradabili e 2.000 shopper in cotone.
AZIONISTI E INVESTITORI	26. Limitare i disagi causati ai cittadini dalle attività di cantiere				Per ridurre i tempi di risposta ai disagi, dal 2010 A2A riceve le segnalazioni direttamente dai vigili urbani attraverso il Comune di Milano e ciò ha provocato un sensibile aumento delle segnalazioni. Per approfondimenti si veda il paragrafo "Gestione reclami per cantieri stradali" a pag. 130.
	INDICATORE: Numero segnalazioni pervenute (MI)	581	742	1.107	
	27. Migliorare l'area web riservata agli azionisti con attenzione anche agli investitori retail/piccoli azionisti	●	●	●	- Ampliamento dell'area web di Investor Relations con nuove pagine (tra cui si segnala quella dedicata al rischio tasso di interesse). Aggiornamento continuo delle informazioni contenute. - Segnalazione di pagine internet dedicate all'educazione finanziaria.
	28. Incrementare la qualità dei rapporti con gli investitori retail	●	●	●	- Redazione dell'Investor Annual Review per la prima volta anche in lingua italiana. - Attività di corrispondenza (principalmente tramite e-mail) per dare risposta alle domande più ricorrenti degli investitori retail. - Formazione all'interno dell'unità di Investor Relations di una risorsa dedicata a tale tipologia di investitori.
	29. Mantenere l'intensità di relazioni con gli investitori professionali	●	●	●	Organizzazione di conference call alla presenza del top management, altre call telefoniche, incontri one-to-one, meeting di gruppo.

●=realizzato

○=non realizzato

ND=dato non disponibile

IMPEGNO/INDICATORE		2009	2010	2011	ATTIVITÀ/ RISULTATI 2011
FORNITORI	30. Creare un'unica banca dati di Gruppo per i fornitori	●	●	●	Avviato processo di integrazione dell'Albo Fornitori di Gruppo con i sistemi transazionali interni a garanzia della fruibilità delle informazioni a tutte le funzioni interne (es.: blocco emissione contratti a fornitori non qualificati).
	31. Verificare l'adesione dei fornitori a sistemi di certificazione	●	●	●	Avviata raccolta sistematica delle informazioni relative alle certificazioni ISO 9001 (Qualità), ISO 14001 (Ambiente), OHSAS 18001 (Sicurezza). Tale informazione viene sempre presa in considerazione all'interno della Vendor List per le procedure d'acquisto sotto soglia.
	32. Promuovere il rispetto da parte dei fornitori dei principi ispiratori del Modello Organizzativo di A2A	●	●	●	In tutti i contratti, le richieste d'offerta o lettere di invito ai fornitori a partecipare a gare pubbliche e non, vengono richiamati i principi adottati dal Gruppo e richiesto il loro rispetto.
	33. Sviluppare canali di ascolto dei fornitori (suggerimenti, ...)	●	●	●	- Implementati strumenti di monitoraggio delle segnalazioni giunte al customer care/helpdesk da parte dei fornitori su tutte le tematiche relative alla registrazione e all'utilizzo degli strumenti di negoziazione elettronica e/o di qualifica; - In collaborazione con altre funzioni aziendali sono stati effettuati incontri coi fornitori per evidenziare i potenziali rischi/impatti che la loro attività può avere su aspetti ambientali.
	34. Supportare, ove possibile, lo sviluppo degli acquisti di prodotti con caratteristiche di eco sostenibilità	●	●	●	- Proseguito il processo di diffusione degli strumenti di negoziazione elettronica in sostituzione, ove possibile, del tradizionale processo cartaceo: oltre il 40% delle procedure d'acquisto del 2011 sono veicolate attraverso la piattaforma di e-procurement. - Introduzione dell'obbligo di firma digitale sui documenti richiesti ai fini della qualifica in Albo Fornitori di Gruppo. - Effettuata sperimentazione sull'obbligo di firma digitale anche in fase di gara, per favorire una sempre maggiore dematerializzazione.
	35. Definire e promuovere un sistema di valutazione dei fornitori e la corrispondente metrica a supporto	○	●	●	- Esteso a tutti i gestori dei contratti il processo di valutazione consuntiva delle performance dei fornitori con criteri omogenei a livello di Gruppo. - Realizzato uno strumento di monitoraggio (aggiornato quotidianamente) che consente il controllo e l'analisi continua delle valutazioni date ai fornitori.
AMBIENTE	36. Sviluppo del Piano di Teleriscaldamento della città di Milano INDICATORE: <i>Volumetria Allacciata (Mm³)</i>	15,0	16,9	18,7	Ulteriori sviluppi delle reti esistenti, in particolare quello della rete di Canavese verso il centro città, con l'allacciamento del Palazzo di Giustizia. Collegamento alla rete di Figino, alimentata dal termoutilizzatore Silla 2, della centrale termica a servizio del quartiere San Siro. Realizzazione del nuovo impianto di teleriscaldamento all'ospedale M. Melloni, il primo complesso ospedaliero milanese allacciato alla rete.
	37. Migliorare l'efficienza e l'impatto ambientale degli impianti termici degli edifici di proprietà comunale in gestione ad A2A INDICATORE: <i>Impianti comunali trasformati da gasolio a gas o allacciati al teleriscaldamento</i>	17 per 17.690 kW	3 per 5.200 kW	18 per 18.900 kW	Allacciati alla rete di teleriscaldamento i seguenti stabili comunali: ARPA (Bg), Palazzo Libertà (Bg), Scuola elementare Calvi (Bg), CCIAA - Palazzo contratti (Bg), Azienda Ospedaliera "M. Rota" (Bg), Banca d'Italia (Bg), Uffici Prefettura ex Consiglio Leva (Bs), Palazzo di Giustizia (MI), Ospedale Macedonio Melloni (MI). Sono stati inoltre trasformati a metano i seguenti edifici: Ufficio Stranieri (MI), Scuola Media (MI), Scuola Materna (MI).
	38. Incrementare l'attività di raccolta differenziata dei rifiuti urbani INDICATORE: <i>Indice di raccolta differenziata</i>	37,8%	36,6%	37,4%	I risultati della raccolta differenziata dipendono dalle tipologie e modalità di raccolta definite nei contratti di servizio dai Comuni. Per maggiori informazioni si rinvia al paragrafo "Rifiuti urbani" di pagg. 67/68.
	39. Adottare nuove linee guida e procedure di Gruppo inerenti alla gestione ambientale INDICATORE: <i>Percentuale di avanzamento</i>	80%	90%	95%	Pubblicato l'aggiornamento della disposizione "Gestione del Materiale escavato" recependo le indicazioni del nuovo testo unico ambientale (D.lgs. n. 205/2010). Redatta ma non ancora pubblicata la disposizione "La gestione dei rifiuti speciali di A2A nel ruolo di produttore".

●=realizzato

○=non realizzato

ND=dati non disponibili

IMPEGNO/INDICATORE		2009	2010	2011	ATTIVITÀ/ RISULTATI 2011
AMBIENTE	40. Sviluppare la contabilità economica della gestione ambientale				Obiettivo riproposto nel piano 2012-2014.
	INDICATORE: Percentuale di avanzamento	10%	30%	30%	
	41. Studiare una modalità di calcolo a consuntivo delle emissioni evitate di CO ₂				Realizzato nel 2010.
	INDICATORE: Percentuale di avanzamento	30%	100%	/	
	42. Estendere le certificazioni ambientali, nell'ambito del programma delineato per i sistemi QAS nel capitolo "Strumenti di sostenibilità"				Attività completate come indicato sul Bilancio di Sostenibilità 2010 (pag 28). Per la registrazione EMAS di Ecodeco è in corso l'iter ministeriale.
	INDICATORE: Percentuale di avanzamento rispetto al pianificato	80%	100%	/	
	43. Realizzare un impianto di recupero energetico da biogas a Villafalletto				Realizzato nel 2009.
	INDICATORE: Percentuale di realizzazione dell'opera	100%	/	/	
	44. Interventi per il collettamento all'impianto di depurazione di Verzano di altri 29 Comuni della provincia di Brescia				Nessun nuovo allacciamento.
	INDICATORE: Numero di Comuni allacciati	5	5	5	
	45. Partecipare allo studio sull'emissione delle polveri ultrafini e nanoparticelle da impianti di Termovalorizzazione				Realizzato nel 2009.
	INDICATORE: Percentuale di avanzamento rispetto al pianificato	100%	/	/	
	46. Sostenere la tutela e l'incremento del patrimonio ittico dell'Alta Valtellina			12.000 trotelle +16.605 kg di trote adulte	In Valtellina il ripopolamento è stato gestito direttamente da A2A, nella zona di Brescia è stato realizzato dall'Amministrazione Provinciale grazie al contributo economico di A2A.
	INDICATORE: Numero capi ripopolati	42.500	42.050		
	47. Allestire sentieri didattici presso le sorgenti del sistema acquedotto di Bergamo				Realizzato nel 2009.
	INDICATORE: Percentuale di avanzamento rispetto al pianificato	100%	/	/	
	48. Monitorare costantemente l'impatto acustico delle attività del Gruppo	●	●	●	Monitorati nel 2011: Centrali di Monfalcone (GO), Cassano d'Adda (MI), Lamarmora (BS), depuratore di Verzano (BS), Piattaforma rifiuti di Vobarno (BS).

●=realizzato

○=non realizzato

ND=dato non disponibile

IMPEGNO/INDICATORE		2009	2010	2011	ATTIVITÀ/ RISULTATI 2011
AMBIENTE	49. Completare mappatura delle aree sensibili in termini di biodiversità contigue a proprietà del Gruppo				L'avanzamento del 2011 è lo stesso dell'anno precedente.
	INDICATORE: Percentuale delle aree mappate	90%	90%	90%	
AMBIENTE	50. Promuovere l'innovazione finalizzata al rispetto ambientale e alla sostenibilità	●	●	●	<p>Iniziative riportate nel paragrafo "Ricerca e innovazione" del capitolo "Responsabilità ambientale", tra cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> - interventi sul desolfatore della centrale Lamarmora: nella prima fase, svolta nel 2011, è stato potenziato il filtro a maniche aumentando la superficie del 38% mediante incremento del numero di maniche e della lunghezza delle stesse. Questi interventi consentiranno una significativa riduzione delle concentrazioni di ossidi di zolfo (SO₂) nei fumi ed il raggiungimento delle migliori prestazioni attualmente definite in ambito IPPC come Best Available Techniques; - progetto di inertizzazione delle ceneri leggere del termovalorizzatore di Brescia; il trattamento consente di stabilizzare i metalli pesanti, ottenendo un materiale inerte denominato Cosmos che può essere utilizzato come riempitivo di materiali quali cementi, gomma e ceramica, da impiegare per diverse applicazioni.
ISTITUZIONI E COMUNITÀ DI RIFERIMENTO	51. Sviluppare l'impiego di tecnologie più efficienti ed evolute nelle attività sul territorio	●	●	●	<ul style="list-style-type: none"> - Estensione della rete di teleriscaldamento nei Comuni di Milano, Brescia, Bergamo e Varese: il piano di sviluppo del teleriscaldamento di A2A in Lombardia prevede di raggiungere al 2014 complessivamente circa 100 milioni di metri cubi di volumetria servita; - A2A ottiene annualmente il riconoscimento di TEE grazie al calore prodotto con la cogenerazione e il recupero energetico in alcuni impianti dell'area milanese (Famagosta, Cassano d'Adda e Sesto San Giovanni) che alimentano le reti di teleriscaldamento e che determinano la riduzione dei consumi di gas naturale sulle utenze finali; - Ultimata la costruzione del nuovo sistema di riduzione catalitica degli ossidi di azoto (DeNOxSCR) sul Gruppo 3 della centrale Lamarmora (unità policombustibile); - Ecodeco ha messo in atto soluzioni progettuali e ingegnerizzato sistemi finalizzati alla massimizzazione dei recuperi di materiale riciclabile; - In corso di realizzazione una serie di interventi di miglioramento impiantistico al termovalorizzatore Silla 2 di Milano e al termovalorizzatore di Bergamo, che permetteranno di incrementare significativamente la quantità di calore da cedere alla rete di teleriscaldamento; - Sostituzione delle lampade alogene e ad incandescenza con illuminazione a led presso la centrale termoelettrica di Cassano d'Adda; - Utilizzo di sola acqua riciclata presso la centrale termoelettrica di Gissi e adozione di particolari scelte progettuali al fine di minimizzare i prelievi idrici.
	52. Incrementare e rendere continuativi i canali di comunicazione con tutti gli interlocutori istituzionali a livello internazionale, comunitario e territoriale	●	●	●	<p>Tra le attività del 2011:</p> <ul style="list-style-type: none"> - continuata la pubblicazione di "Energia in Comune", la rivista del Gruppo A2A nata nel 2009, dedicata ai temi dell'ambiente e dello sviluppo sostenibile, diffusa a circa 2.500 destinatari fra amministratori, manager pubblici e tecnici di enti territoriali e associazioni; - il vertice di A2A è intervenuto nel corso del 2011 presso la Commissione Industria del Senato nell'ambito dell'apposita indagine conoscitiva sul Decreto Legislativo sulle fonti rinnovabili e alla proposta di Direttiva del Parlamento Europeo e del Consiglio sull'efficienza energetica; - dato specifico apporto al Governo, in cooperazione con tutti gli operatori interessati, sul tema delle "modalità e criteri di gara per le concessioni idroelettriche"; - A2A intrattiene rapporti continuativi con le Autorità di Regolamentazione (Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas) e di Concorrenza (Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato).

●=realizzato

○=non realizzato

ND=dato non disponibile

IMPEGNO/INDICATORE		2009	2010	2011	ATTIVITÀ/ RISULTATI 2011
ISTITUZIONI E COMUNITÀ	53. Promuovere l'attività delle fondazioni del Gruppo A2A				<p>Tra le principali iniziative svolte dalle fondazioni del Gruppo si segnalano:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Smart Tree, l'albero di Natale allestito in piazza Duomo dal Comune di Milano in collaborazione con A2A, Amsa, Fondazione AEM e Expo2015; - Green Race, principale evento italiano di corsa ecologica ospitato nel capoluogo lombardo; - primo raduno degli ex dipendenti Amsa, svoltosi al nuovo "Museo del Novecento" di Milano; - pubblicazione sullo sviluppo sostenibile della Fondazione ASM, alla quale è stato abbinato un concorso al fine di stimolare l'approfondimento dei temi trattati; - area di crescita di giovani, attraverso due percorsi di formazione rivolti ai giovani universitari: "Twenty for Twenty" e i "Mestieri dell'energia".
	INDICATORE: <i>Finanziamenti erogati (mln €)</i>	3	4	4	
	54. Incrementare la collaborazione con le agenzie di Ambito Territoriale Ottimale (ATO) del ciclo idrico integrato	●	●	●	<p>A2A Ciclo Idrico ha contatti specifici con l'ATO per la risoluzione di criticità e per lo scambio di informazioni. Vengono inoltre effettuate riunioni di coordinamento periodiche.</p>

●=realizzato

○=non realizzato

ND=dato non disponibile





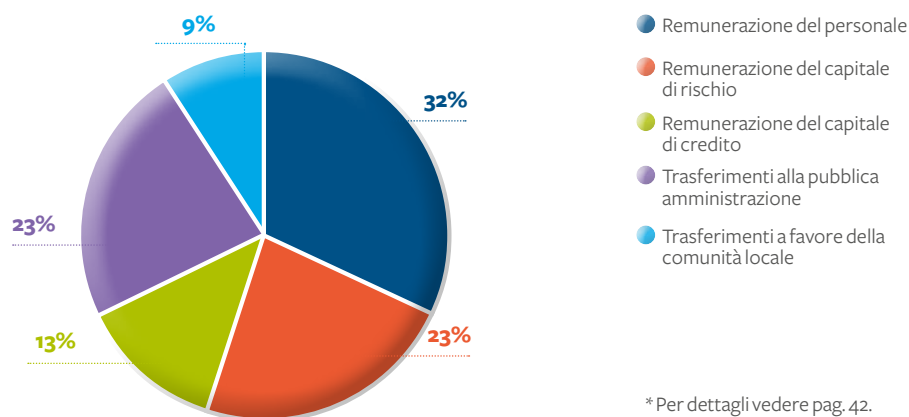
La Responsabilità **economica**

3 La Responsabilità economica

Carta d'identità al 31 dicembre 2011

Il valore economico distribuito dal Gruppo nel 2011 è stato pari a **1.310 milioni** di euro.

VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO*



Al 31 dicembre 2011 A2A risultava inclusa in diversi indici di finanza etica come indicato in tabella.

A2A NEI RATING DI SOSTENIBILITÀ

Indici	Agenzia di rating	Valutazione
ECPI Ethical Index EMU Equity	ECPI	
Axia CSR Italia	Axia	A+++
Axia Ethical Italia	Axia	A+++
Solactive Climate Change Index	Structured Solutions	
FTSE ECPI Italia SRI Benchmark Index	FTSE ECPI	EE-
	AEI Standard Ethics	EE- (outlook: Stabile)

Essere inclusi in indici di sostenibilità significa che la società è stata sottoposta a una valutazione da parte di enti terzi ed è stata ritenuta, secondo una serie di complesse valutazioni, sostenibile.

Significa anche rendere le proprie azioni target di acquisto da parte di investitori socialmente responsabili, quindi aumentare e stabilizzare il valore del titolo, in quanto tali investitori, oltre che rilevanti in termini di volumi, tendono ad operare nel lungo periodo.

Highlights 2011

- Nell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2011 A2A S.p.A. ha realizzato ricavi per 6.198 milioni di euro, con un incremento del 2,6% rispetto al 2010.
- Gli investimenti totali sono stati pari a 310 milioni di euro.
- Il dividendo da erogare agli azionisti è stato determinato in 0,013 euro per azione.
- Il capitale sociale, interamente versato, ammonta a 1.629 milioni di euro ed è composto da 3.132.905.277 azioni ordinarie del valore unitario di 0,52 euro ciascuna.

**Cresce il MOL
delle filiere
Calore e Servizi
(+21%)
Ambiente
(+9%)**

L'area di consolidamento al 31 dicembre 2011 si è modificata rispetto al precedente esercizio

per effetto della cessione della partecipazione detenuta nella società BAS-SII S.p.A..

3.1 I principali dati economico-patrimoniali del Gruppo

Nel corso del 2011 il Gruppo ha realizzato **ricavi totali** per 6.198 milioni di euro.

Il **margine operativo lordo**, pari a 942 milioni di euro, è stato raggiunto grazie al contributo di tutte le aree di attività del Gruppo e in particolare per il 36% dal settore energia, per il 9% dal settore calore, per il 30% dall'area ambiente e per il 27% dalle reti di distribuzione. L'incidenza delle attività relative alla Corporate e ad altri servizi sul margine operativo lordo è stato del -3%. Il "**Capitale investito**" consolidato ammonta, alla data del 31 dicembre 2011, a 7.614 milioni di

euro e trova copertura nel Patrimonio Netto per 3.593 milioni di euro (di cui 826 milioni di euro riferiti alle quote di terzi) e nell'indebitamento finanziario netto per 4.021 milioni di euro.

Il **risultato netto dell'esercizio di pertinenza del Gruppo**, dedotto l'utile di pertinenza di terzi azionisti, è negativo per 420 milioni di euro (308 milioni di euro al 31 dicembre 2010). Il risultato dell'esercizio depurato delle plusvalenze per cessioni di asset e al netto delle svalutazioni operate su partecipazioni, immobilizzazioni immateriali e materiali è positivo per 168 milioni di euro.

DATI ECONOMICI	2009	2010	2011
Ricavi (mln di euro)	5.401	6.041	6.198
Margine Operativo Lordo (mln di euro)	1.023	1.040	942
Risultato Operativo Netto (mln di euro)	609	498	301
Risultato netto dell'esercizio di pertinenza del Gruppo (mln di euro)	80	308	-420
Risultato netto per azione (euro)	0,026	0,098	-0,134
Dividendo unitario* (euro)	0,07	0,096	0,013

* Dividendo proposto dal Consiglio di Gestione.

MARGINE OPERATIVO LORDO PER FILIERA (mln di euro)	2009	2010	2011
Energia	538	441	336
• elettricità	404	359	242
• gas	134	82	94
Calore e servizi	76	70	85
Ambiente	221	262	287
Reti	230	298	259
Altri servizi e corporate	-42	-31	-25
Totale	1.023	1.040	942

STATO PATRIMONIALE (mln di euro)	2009	2010	2011
Capitale immobilizzato netto	7.942	7.911	5.846
Capitale di funzionamento	891	763	850
Attività passività destinate alla vendita *	406	64	918
Capitale investito netto	9.239	8.738	7.614
Patrimonio netto	4.595	4.845	3.593
• Quota del Gruppo	3.690	3.501	2.767
• Quota di Terzi	905	1.344	826
Posizione finanziaria netta	4.644	3.893	4.021
Totale fonti	9.239	8.738	7.614
Indebitamento finanziario complessivo	4.719	4.209	4.551

* Al netto dei saldi inclusi nella Posizione finanziaria netta.

PRINCIPALI INDICI DI BILANCIO (mln €)	2009	2010	2011
Fatturato per lavoratore a tempo indeterminato	0,66	0,50	0,52
MOL per lavoratore a tempo indeterminato	0,12	0,09	0,08
Numero medio lavoratori a tempo indeterminato	8.930	12.171	11.960

3.2 La formazione del Valore Aggiunto

Il raccordo contabile tra il Bilancio d'esercizio consolidato e certificato e il Bilancio di Sostenibilità è rappresentato dal prospetto del Valore Aggiunto. Questo permette di misurare l'andamento economico della gestione e la capacità del Gruppo A2A di creare ricchezza per i propri stakeholder.

Il modello di determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto utilizzato fa riferimento a

quello adottato dal GBS (Gruppo per il Bilancio Sociale) opportunamente adattato alla realtà del Gruppo.

Il Gruppo A2A ha generato nel corso del 2011 un Valore Aggiunto Globale Lordo, dato dalla differenza fra ricavi e costi intermedi e componenti accessorie e straordinarie, pari a 511 milioni di euro. La sua determinazione è riassunta nella tabella seguente.

RICLASSIFICAZIONE CONTO ECONOMICO (dati in mln di euro)		2009	2010	2011
+A)	Valore della produzione	5.401	6.041	6.198
	Ricavi delle vendite e delle prestazioni (- rettifiche di ricavo)	5.234	5.911	6.088
	Variazione delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti	0	0	0
	Variazione di lavori in corso su ordinazione	20	12	8
	Altri ricavi e proventi	147	118	102
	Contributi ricevuti da enti pubblici	0	0	0
	Ricavi per produzioni atipiche	0	0	0
-B)	Costi intermedi della produzione	3.883	4.485	4.847
	Consumi di materie prime e materiali di consumo	249	133	125
	Consumi di energia e combustibili	2.675	3.239	3.485
	Costi per servizi	742	789	811
	Altri costi operativi	179	194	182
	Accantonamento a fondo svalutazione crediti	43	65	73
	Accantonamento a fondi rischi ed altri fondi	10	41	35
	Altri accantonamenti e svalutazioni	0	9	118
	Oneri diversi di gestione	23	47	43
	Capitalizzazione materiali per lavori interni	-38	-32	-25
	VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	1.518	1.556	1.351
C)	Componenti accessori e straordinari	-151	88	-840
	+/- saldo gestione accessoria	133	89	-836
	+/- saldo componenti straordinari	-284	-1	-4
	+/- quota di utili/perdite di imprese collegate	0	0	0
	VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	1.367	1.644	511
	- Ammortamenti della gestione	361	427	415
	VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	1.006	1.217	96

Cresce il Valore economico distribuito dal Gruppo(+6%)

3.3 La distribuzione del Valore Aggiunto

Il Valore Aggiunto generato è stato ripartito fra valore economico distribuito alle principali categorie di stakeholder e valore economico trattenuto dal Gruppo sottoforma di ammor-

tamenti e riserve. La ripartizione è stata effettuata attraverso un procedimento contabile e secondo lo schema sotto riportato:

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO (dati in milioni di euro)				
		2009	2010	2011
A	VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	1.367	1.644	511
	REMUNERAZIONE DEL PERSONALE	363	430	421
	Salari e stipendi	313	368	366
	TFR	21	21	22
	Altri costi	29	41	33
	REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI RISCHIO	301	217	298
	Utili distribuiti	301	217	298
	REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO	182	190	178
	TRASFERIMENTI ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	250	286	298
	Imposte dirette destinate allo Stato	123	154	152
	Altre imposte e tasse destinate allo Stato	9	8	9
	Oneri sociali	118	124	137
	TRASFERIMENTI A FAVORE DELLA COMUNITÀ LOCALE	104	115	115
	Imposte dirette destinate agli Enti locali	46	46	47
	Tasse ed imposte locali	49	60	60
	Sponsorizzazioni	4	4	2
	Contributi a Fondazioni e liberalità	5	6	6
B	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO DAL GRUPPO	1.200	1.238	1.310
A - B	VALORE ECONOMICO TRATTENUTO DAL GRUPPO	167	406	-799
	Ammortamenti	361	427	415
	Riserve	-194	-21	-1.214

In termini relativi, il valore economico distribuito dal Gruppo nel 2011 è stato pari a:

- 421 milioni di euro per la remunerazione del personale dipendente, in forma di stipendi e salari, quote di TFR e costi diversi;
- 298 milioni di euro per la remunerazione del capitale di rischio, attraverso la distribuzione di dividendi;
- 178 milioni di euro per il pagamento di oneri fi-

nanziari su crediti a sostegno della produzione e degli investimenti;

- 298 milioni di euro per i trasferimenti alla Pubblica Amministrazione centrale per imposte sul reddito (IRES), imposte e tasse diverse e per oneri sociali a carico dell'azienda;
- 115 milioni di euro per i trasferimenti alle comunità locali, sotto forma di tributi locali e sostegno a iniziative sociali, culturali, artistiche anche attraverso le fondazioni di scopo.

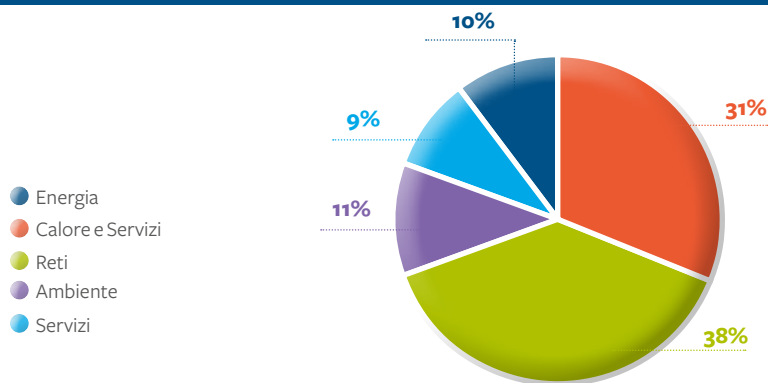
3.4 Gli investimenti

A fronte di 310 milioni di euro destinati nel corso del 2011 a investimenti in capex nella attività d'impresa, il 10% è stato destinato alle attività della

filiera Energia, il 31% alla filiera Calore, il 38% alla filiera reti, l'11% alla filiera ambiente e il 9% all'area corporate e altri servizi.

CAPEX	2009	2010	2011
Energia	67	44	32
Calore e Servizi	74	69	96
Reti	142	134	119
Ambiente	80	58	35
Servizi	24	24	28
Totale	387	329	310

INVESTIMENTI PER FILIERA



Nella **filiera energia** gli investimenti dell'esercizio sono risultati complessivamente pari a 32 milioni di euro e hanno riguardato principalmente gli interventi di manutenzione straordinaria presso le centrali idroelettriche di Timpagrande, di Satriano, nonché presso altri impianti della Calabria e della Valtellina. Sono stati inoltre realizzati interventi di manutenzione straordinaria sulle centrali termoelettriche di Gissi, di Cassano D'Adda, Monfalcone e di Ponti sul Mincio. Il Gruppo EPCG ha realizzato, nell'esercizio in esame, investimenti principalmente sugli impianti idroelettrici di Perucica, Piva e sull'impianto termoelettrico di Pljevlja.

Nella **filiera calore** gli investimenti dell'esercizio 2011, pari a circa 96 milioni di euro, hanno riguardato principalmente interventi di sviluppo e di manutenzione straordinaria delle reti di teleriscaldamento e degli impianti di cogenerazione nelle aree di Milano, Brescia, Bergamo e Varese. Nell'area di Varese, in particolare, è stato completato il nuovo impianto di trigenerazione. Il Gruppo Coriance ha realizzato, nell'esercizio 2011, investimenti prevalentemente riconducibili alla realizzazione della centrale di cogenerazione a biomassa di Drome.

Gli investimenti della **filiera ambiente**, pari a 35 milioni di euro, si riferiscono principalmente a mezzi e contenitori per la raccolta, ad interventi di mantenimento e sviluppo effettuati sugli impianti di termovalorizzazione, nonché ad interventi di mantenimento e sviluppo su impianti di trattamento e discariche.

Nelle aree di Milano e Brescia gli investimenti della **filiera reti** sono risultati pari a 112 milioni di euro e hanno riguardato:

- nell'ambito della distribuzione elettrica, interventi di sviluppo e mantenimento degli impianti ed in particolare, l'allacciamento di nuovi utenti, il mantenimento delle cabine secondarie, l'ampliamento e il rifacimento della rete in media e bassa tensione, nonché interventi di mantenimento e potenziamento degli impianti primari;
- nell'area distribuzione gas, interventi di sviluppo e mantenimento degli impianti relativi all'allacciamento di nuovi utenti, alla sostituzione di tubazioni in media e bassa pressione e dei contatori gas;
- nel ciclo idrico integrato, interventi sulla rete di trasporto e distribuzione dell'acqua, nonché interventi sulle reti fognarie.

**Crescono
gli investimenti
nel Teleriscaldamento**

Gli investimenti realizzati dal Gruppo EPCG, pari a 7 milioni di euro, hanno riguardato interventi di sviluppo e mantenimento della rete di distribuzione, nonché interventi di sostituzione dei contatori.

Gli investimenti dell'area **altri servizi e corporate**, pari a 28 milioni di euro, hanno riguardato principalmente interventi sui sistemi informativi e sulle reti di telecomunicazioni.

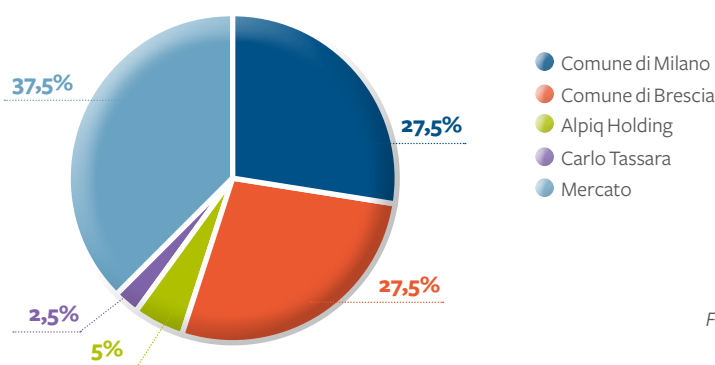
3.5 Gli azionisti e gli investitori

3.5.1 Composizione del capitale sociale

La capogruppo A2A S.p.A. è quotata alla Borsa di Milano. Il titolo A2A è scambiato sul mercato telematico azionario, appartiene al segmento FTSE-MIB e rientra nel settore "Pubblica Utilità - Elettricità". In base all'art. 9 dello Statuto,

nessun singolo azionista, diverso dai Comuni di Brescia e Milano, può possedere più del 5% del capitale. Il diritto di voto inerente alle azioni detenute in eccedenza rispetto al limite del 5% del capitale sociale non può essere esercitato.

AZIONARIATO DI A2A (DATI AL 31.12.11)



Fonte Consob

**116 mila
investitori
retail**

I **maggiori azionisti** della società sono le Amministrazioni Comunali di Brescia e Milano, che detengono ciascuna il 27,5% del capitale sociale. Le due Amministrazioni sono reciprocamente legate da un patto parasociale, che le impegna a mantenere un numero uguale di azioni, comunque congiuntamente superiore al 50% del totale. Il terzo maggiore azionista è la Società svizzera Alpiq Holding AG che detiene il 5% del capitale. Percentuali superiori al 2% sono detenute dalla Carlo Tassara S.p.A. con il 2,5%. Il restante 37,5% del capitale è posseduto dal mercato. Quest'ultima percentuale include anche le partecipazioni dei Comuni di Bergamo (2%)⁴, di Varese (0,7%) e le azioni proprie (0,8% corrispondente a 26.917.609 azioni proprie).

Gli **investitori istituzionali** detengono circa il 16,3% del capitale sociale (18,5% nel 2010). Il 50,0% del flottante in mano a investitori istitu-

zionali è detenuto da investitori italiani, il 9,1% da investitori americani, il 9,0% da investitori tedeschi. Tra le altre nazioni rilevanti si segnalano Regno Unito (6,7%), Francia (6,1%), Paesi Bassi (3,3%) e Svizzera (3,2% escludendo la quota di Alpiq AG).

Gli **investitori retail** sono circa 116mila e detengono il 17,6% del capitale sociale, in aumento rispetto al 15,2% del 2010. Il 99,7% dell'azionariato retail è residente in Italia e in particolare il 57,0% in Lombardia, la regione dove storicamente A2A ha una maggiore presenza sul territorio. Gli investitori residenti nelle province di Milano e Brescia detengono rispettivamente il 26,0% e il 12,7% del totale retail.

I dati relativi agli investitori istituzionali e retail sono stati elaborati sulla base del libro soci aggiornato alla data di distribuzione dell'ultimo dividendo (24 novembre 2011).

⁴ Partecipazione lievemente scesa a fine 2011.

3.5.2 Remunerazione degli azionisti

L'esercizio chiuso al 31 dicembre 2011 ha evidenziato una perdita di 420 milioni di euro, che corrispondono a 0,134 euro per azione. Tuttavia, l'utile netto rettificato è stato pari a 168 milioni di euro

È stata proposta la distribuzione di un dividendo ordinario pari a 0,013 euro per azione, per un complessivo monte dividendi di circa 40 milioni di euro.

DATI AZIONARI	2009	2010	2011
Utile netto per azione (EPS) (€)	0,026	0,098	-0,134
Cash-flow per azione (CFPS) (€)	0,076	0,269	0,131
Dividendo per azione (DPS) (€)	0,070	0,096	0,013
Prezzo/Utile per azione (P/EPS) (€)	49,42x	12,29x	-7,28x
Prezzo/Cash-flow (P/CFPS) (€)	16,91x	4,48x	7,45x
Dividend Yield (DPS/P)	5,4%	8,0%	1,3%
Numero di azioni (milioni)	3.133	3.133	3.133

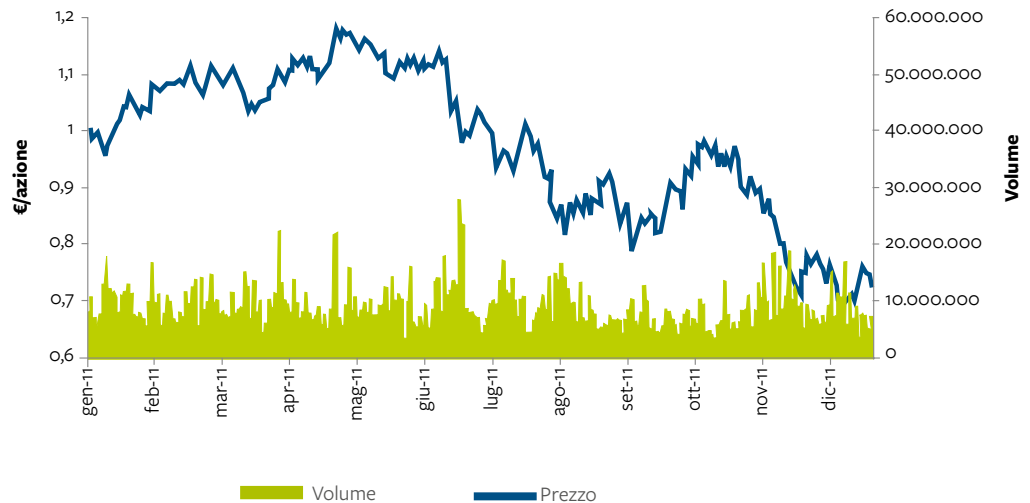
3.5.3 A2A negli indici di Borsa

A2A IN BORSA	Milioni €
Capitalizzazione media del 2011	3.058
Capitalizzazione al 31.12.2011	2.276
Volumi medi del 2011	9.568.904
	Euro per azione
Prezzo medio del 2011	0,976
Prezzo massimo del 2011	1,178
Prezzo minimo del 2011	0,694

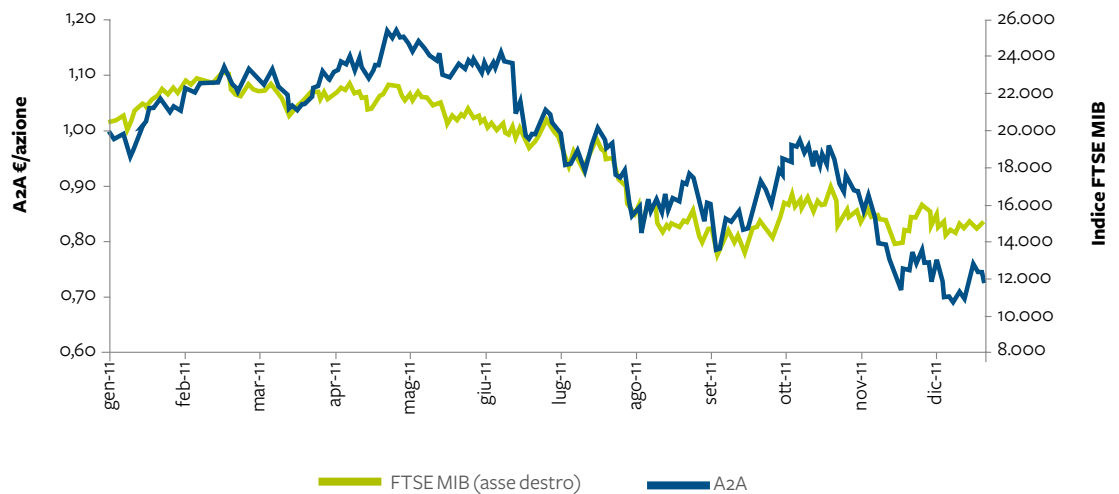
RATING DEL DEBITO		
Agenzia		Attuale
Standard & Poor's	Rating M/L Termine	BBB+*
	Rating Breve Termine	A-2
	Outlook	Negativo
Moody's	Rating M/L Termine	Baa1
	Outlook	Negativo

*In data 05/04/12 Standard & Poor's ha rivisto il rating di medio e lungo termine a BBB

ANDAMENTO DEL TITOLO A2A NEL CORSO DEL 2011



RAFFRONTO A2A - FTSE MIB



I fattori che hanno influenzato l'andamento del titolo sono principalmente quelli negativi legati alla congiuntura macroeconomica:

- crisi economica
- andamento negativo dei mercati azionari
- rischio paese (downgrade del debito pubblico italiano)
- settore elettrico sotto pressione.

I fattori specifici della società riguardano invece:

- livello dei dividendi
- livello del debito
- allungamento delle trattative per il riassetto di Edison.

3.5.4 Relazioni con gli azionisti e gli investitori

Nei confronti degli investitori A2A utilizza di base i seguenti strumenti di comunicazione finanziaria: documentazione istituzionale (Bilanci, Relazioni infra-annuali e presentazioni societarie), documentazione ad hoc (Investor Annual Review, Profilo della Società), comunicati stampa, incontri diretti con analisti e investitori.

Per analisti e investitori istituzionali vengono organizzati periodicamente **incontri**, che possono prevedere diverse modalità di svolgimento in relazione alla complessità del contenuto informativo che la società deve trasmettere, nonché agli specifici interessi della comunità finanziaria: roadshow in Italia e nelle principali piazze finanziarie estere, incontri one-to-one, incontri di gruppo, conference call, presentazioni in occasione di eventi particolarmente importanti per la società (piani industriali, operazioni straordinarie, ecc.). Per quanto riguarda le coperture degli analisti, si evidenzia che a fine 2011 esse ammontavano a 16.

A2A organizza inoltre **iniziative specifiche** che hanno la finalità di far concretamente conoscere agli stakeholder finanziari anche gli aspetti più prettamente operativi della società. In questo ambito si inseriscono le visite agli impianti maggiormente significativi per le singole aree di business, spesso supportate da personale tecnico qualificato.

Notevole importanza riveste la **comunicazione via internet** (sito web e mailing) che permette alla società di implementare un'informazione finanziaria completa, tempestiva e conforme agli obblighi di legge e alle linee guida Consob. Nella sezione Investor Relations del sito www.a2a.eu sono reperibili le informazioni concernenti il Gruppo che hanno rilievo per gli azionisti, in modo da consentire a questi ultimi una conoscenza approfondita della società e un esercizio consapevole dei propri diritti. Nel 2011 la sezione Investor Relations è stata ampliata ed aggiornata. Nel sito web è disponibile anche l'archivio storico dei documenti societari e dei comunicati stampa price sensitive, non solo di A2A, ma anche di AEM e ASM relativamente agli ultimi tre anni pre-

cedenti alla fusione. È stato inoltre predisposto un servizio di press alert che consente, mediante iscrizione, di ricevere i nuovi comunicati stampa price sensitive contestualmente alla loro pubblicazione sul sito.

Sul sito web sono inoltre disponibili le risposte alle domande più frequenti (FAQ) con l'obiettivo di soddisfare le principali richieste degli investitori retail in maniera rapida ed esaustiva. Nella sottosezione link utili sono attivi alcuni collegamenti alle pagine internet di Borsa Italiana, Consob e Assogestioni dedicate all'educazione finanziaria, al fine di sensibilizzare maggiormente l'azionista retail su tale importante tematica. Nella sottosezione contatti, inoltre, sono presenti le linee guida dell'attività di Investor Relations.

La funzione di Investor Relations, operando in stretto contatto con il top management aziendale, è impegnata nel fornire risposte il più possibile puntuali ed esaustive alle specifiche richieste espresse dagli stakeholder finanziari. A partire dal 2010 è fra l'altro presente nel team una risorsa specifica dedicata ai piccoli investitori (investitori retail). Nel corso del 2011 la Società ha risposto a 94 domande provenienti dagli investitori retail (primo anno di monitoraggio).

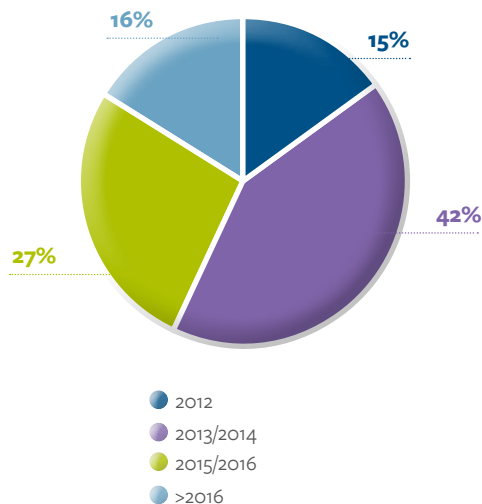
A2A infine commissiona periodicamente (ogni 2/3 anni o a seguito di importanti sviluppi strategici o manageriali) un Perception Study al fine di monitorare l'opinione di analisti e investitori istituzionali sulla Società e sulle tematiche di maggiore rilevanza ad essa connesse. L'ultimo **Perception Study**, effettuato nel 2010, si è basato sulle risposte raccolte attraverso 18 interviste guidate da un questionario. Il panel degli intervistati ha incluso 11 investitori istituzionali (dei quali 6 esteri e 5 italiani), tutti caratterizzati da un'approfondita conoscenza di A2A e 7 analisti equity, selezionati tra quelli in copertura che sono risultati preferiti dai gestori. Il panel è stato costruito in modo da poter disporre di un campione rappresentativo delle view presenti sul mercato. I risultati del Perception Study sono stati presentati al top management.

**94 risposte
a investitori
retail**

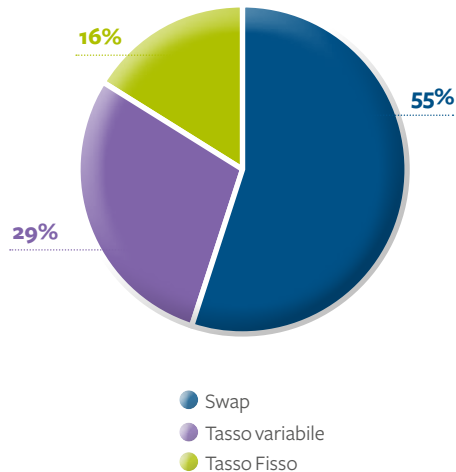
Linee guida di Investor Relations

L'obiettivo principale dell'unità di Investor Relations (IR) consiste nel favorire e promuovere una corretta comprensione e valutazione del valore della società e del titolo azionario di A2A da parte della comunità finanziaria, mediante una comunicazione attiva, trasparente, tempestiva, costante, corretta e non discriminatoria. A tal fine l'unità IR supporta il vertice aziendale, ovvero il Presidente del Consiglio di Gestione e i due Direttori Generali, nel monitoraggio continuo delle aspettative dei mercati finanziari sull'andamento della società. Nei 15 giorni precedenti l'approvazione dei dati economico-finanziari di periodo nessun rappresentante della società partecipa ad incontri con analisti ed investitori istituzionali (one-to-one o group meeting) inerenti alla performance finanziaria (cosiddetto black-out period). I contenuti della sezione Investor Relations del sito sono monitorati, arricchiti e aggiornati costantemente. Gli investitori retail possono contattare l'unità IR via posta elettronica, fax o lettera seguendo le istruzioni presenti sul sito. È cura dell'unità IR far pervenire una risposta ad ogni domanda nel più breve tempo possibile. Le risposte possono essere fornite solo per tematiche connesse all'attività di IR e, per quanto riguarda il titolo A2A, l'unità di IR può fare riferimento esclusivamente alle informazioni pubbliche disponibili sul sito aziendale. Tra le responsabilità dell'unità IR non rientra il rilascio di commenti o interpretazioni sull'andamento del titolo né la consulenza finanziaria sull'investimento nel titolo.

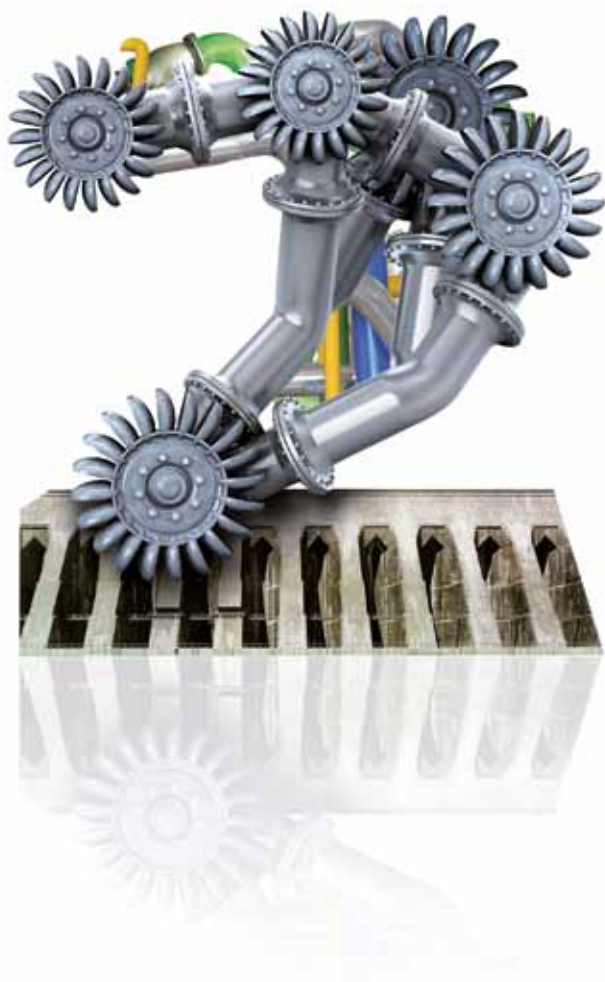
SCADENZE DEL DEBITO



STRUTTURA TASSI D'INTERESSE







La Responsabilità
ambientale

4.1 La Gestione dell'ambiente

Carta d'identità al 31 dicembre 2011

L'estensione delle certificazioni ambientali all'interno del Gruppo presenta la seguente distribuzione:

IMPIANTI:

- **100%** della potenza idroelettrica installata
- **100%** della potenza termoelettrica installata
- **83%** della potenza termica del parco cogenerativo
- **87%** della potenza elettrica del parco cogenerativo
- **100%** della capacità di trattamento rifiuti dei termovalorizzatori
- **87%** della capacità di trattamento degli altri impianti del ciclo integrato dei rifiuti

SERVIZI:

- **100%** dei servizi ambientali
- **71%** della capacità di trattamento delle acque reflue

RETI:

- **100%** rete distribuzione gas area Milano
- **100%** reti distribuzione elettrica
- **100%** ciclo idrico integrato del Comune di Brescia (compreso depuratore Verziano)
- **100%** rete di teleriscaldamento area Milano e Brescia
- **100%** illuminazione pubblica, semafori e videosorveglianza

Gli asset del Gruppo con registrazione EMAS sono dodici. Un apposito sistema di gestione della contabilità ambientale (EMS) è esteso a tutto il Gruppo.

Highlights 2011

- Modificati gli strumenti del sistema di gestione ambientale per facilitare la prevenzione dei reati ambientali ex D. lgs. n. 231/01.
- Innovazioni in campo ambientale per l'inertizzazione e il riutilizzo delle ceneri leggere.



TUTTI I NUMERI NELL'ALLEGATO (DA PAGINA 153 A PAGINA 167)

4.1.1 Approccio strategico e politica ambientale

A2A è una grande impresa attiva sul territorio nazionale ed internazionale che si pone quotidianamente l'obiettivo di produrre e distribuire energia, oltre che di fornire servizi alla collettività minimizzando al massimo l'impatto ambientale delle sue attività anche attraverso una seria e attenta attività di ricerca, di sviluppo tecnologico e di investimenti.

A2A è inoltre impegnata nello sviluppo di servizi e prodotti per l'efficienza energetica, nella promozione delle fonti rinnovabili e nello sviluppo di tecnologie per l'ottimizzazione del ciclo dei rifiuti per la collettività e le imprese.

Anche in un momento difficile dei mercati e dell'economia reale, con le incertezze di sviluppo e di crescita generale dei Paesi, A2A ritiene che questa attenzione fondata sulla responsabilità sociale ed ambientale non debba mai essere distolta dai piani di sviluppo delle attività industriali e che sia necessario definire progetti e investimenti capaci di ottimizzare sempre più quella che è la tutela e la salvaguardia dell'am-

biente, del territorio e di tutte quelle realtà che lo vivono e lo sostengono.

È la Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza (QAS) del Gruppo che fa da guida e definisce criteri ed impostazioni per ciò che concerne le strategie ambientali. Il documento copre tutti gli aspetti ambientali rilevanti che interessano e coinvolgono A2A e, nello specifico, pone forte evidenza alle tematiche sull'uso efficiente delle risorse, sul contenimento delle emissioni e degli impatti delle attività sulla biodiversità ed il paesaggio, sul cambiamento climatico, sulla gestione dei rifiuti e sulle tematiche del rumore.

Nel 2012, la Politica QAS sarà estesa anche ai processi di **Merger & Acquisition** (fusione e acquisizione) con riferimento alla valutazione del Carbon risk. Il processo che porta alla conclusione di un'operazione di finanza straordinaria è infatti fortemente influenzato anche da considerazioni legate al tema della sostenibilità ambientale.

4.1.2 Sistema di gestione ambientale

Nel Gruppo A2A, la gestione degli aspetti ambientali è improntata sul continuo miglioramento delle performance secondo **standard certificati** riconosciuti a livello internazionale: la norma ISO 14001 e il Regolamento EMAS. Il governo della gestione ambientale è espressione del vertice aziendale che è supportato, nella definizione delle politiche da intraprendere e nell'identificazione delle attività da svolgere, dalla Direzione Ambiente, Salute e Sicurezza del Gruppo.

Grande attenzione viene riservata alle attività legate alla formazione del personale, alla gestione di tutte le tematiche inerenti alla normativa ambientale e alla comunicazione interna ed esterna all'azienda, attraverso anche una costante rela-

zione e interazione con tutti gli stakeholder di riferimento.

Alla base della gestione ambientale ci sono l'identificazione e la valutazione degli aspetti ambientali. La valutazione è condotta sulla base di quattro criteri che caratterizzano l'aspetto ambientale e l'impatto ad esso connesso:

- criterio legislativo;
- criterio dell'entità/quantità;
- criterio della sensibilità del recettore;
- criterio dell'attenzione delle parti interessate.

Sulla base dei risultati dell'analisi ambientale vengono definiti gli strumenti di controllo, di monitoraggio e di miglioramento degli aspetti ambientali significativi.

I reati ambientali ex D.lgs. n. 231/01

Nel 2011 è stata estesa la responsabilità amministrativa delle imprese ex D.lgs. n. 231/01 anche ad alcuni reati ambientali. A2A ha modificato alcuni strumenti del sistema di gestione ambientale per facilitare la prevenzione e la gestione dei rischi connessi a tali reati, con riferimento particolare alle analisi ambientali, alla mappatura dei presidi di controllo, alla reportistica, agli strumenti informatici di supporto e alle verifiche di conformità legislativa.

4.1.3 Gestione dei rischi ambientali e sanzioni

La gestione ambientale d'impresa attuata da A2A è di fatto un'attività di prevenzione dei rischi ambientali, economici e finanziari connessi all'eventualità di inadempienze normative, di mancanza di consenso delle comunità locali, di richieste risarcitorie o di perdite di valore degli asset.

Per coprire il rischio residuale, **A2A ha stipulato una specifica copertura assicurativa contro i danni da inquinamento** accidentale e graduale connessi alla proprietà e/o alla gestio-

ne degli impianti. Le coperture sono estese anche ai danni a specie ed habitat naturali protetti e alle spese di bonifica all'interno e all'esterno degli stabilimenti.

Nel 2011 A2A non ha ricevuto multe o altre sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti o leggi in materia ambientale, tranne un numero esiguo di procedimenti riguardanti questioni formali od economiche alcuni dei quali si sono chiusi con esito favorevole per il Gruppo A2A.

4.1.4 Gestione degli aspetti ambientali nella realizzazione dei nuovi impianti

Le attività di ingegneria possono impattare significativamente sull'ambiente. La progettazione di impianti (quali ad esempio *Waste to Energy*, sistemi di cogenerazione e teleriscaldamento/teleraffrescamento) condiziona l'emissione di sostanze solide, liquide e gassose lungo tutta la durata di vita delle realizzazioni effettuate e gli impatti legati allo smantellamento a fine vita delle stesse. Il servizio di ingegneria è certificato nella capogruppo e in Ecodeco secondo la norma ISO 14001. Già in fase di pianificazione di un progetto, quindi, vengono esaminati:

- inquadramento territoriale ed ambientale - analisi del contesto geografico e ambientale;
- identificazione delle attività interne ed esterne svolte durante il processo;
- identificazione e valutazione degli aspetti ambientali diretti e indiretti e dei relativi impatti ambientali.

Già in fase di progetto vengono individuate le misure per minimizzare tali impatti e, ove possibile, vengono adottate le Migliori Tecnologie Disponibili.

ISO 14001
per il servizio
di ingegneria
della **capogruppo**
e **Ecodeco**

Controllo degli impatti nella progettazione impiantistica di Ecodeco

La società controllata Ecodeco, progetta impianti di gestione dei rifiuti anche per clienti esterni, adottando gli stessi principi di minimizzazione degli impatti ambientali attraverso una serie di azioni:

- tutte le attività relative agli impianti di bioessiccazione che possono determinare emissioni ed odori sono svolte in strutture chiuse in depressione e collegate con biofiltri che ne abbattano le componenti inquinanti/sgradevoli; ove non è possibile creare un ambiente chiuso in depressione, vengono presi tutti gli accorgimenti funzionali per evitare emissioni non volute e/o non a norma;
- la gestione dei rifiuti ed i controlli di processo sono automatici ed escludono l'intervento diretto degli operatori nelle condizioni di normale esercizio e quindi il contatto con i rifiuti;
- tutte le pavimentazioni degli impianti di trattamento sono impermeabilizzate; i reflui liquidi provenienti dalla lavorazione dei rifiuti e dai biofiltri vengono captati ed inviati, a mezzo della rete interna, in vasche di raccolta e stoccaggio impermeabilizzate;
- la rumorosità indotta dagli impianti è minimizzata grazie all'utilizzo di strutture insonorizzanti.

Circa **1.600**
le **tabelle dati** del
software **EMS**

4.1.5 Contabilità ambientale

A2A dispone di un sistema di contabilità ambientale che raccoglie i dati ambientali di tipo fisico e i principali dati di attività degli impianti e dei servizi. **Il sistema è esteso a tutte le società Gruppo** e agli asset compresi nel perimetro di rendicontazione del Bilancio di Sostenibilità ed è supportato da un software (**EMS - Enviromental Management System**) amministrato dalla capogruppo e utilizzabile da qualsiasi sito/sede. Le basi di rilevazione delle informazioni sono i singoli impianti, processi e servizi. In totale attualmente il sistema consta di circa 1.600 tabelle di dati, che sono aggregati per la predisposizione di indicatori di sintesi e sottoposti a controlli orizzontali e verticali per ridurre al minimo il rischio di errori⁵. Per quanto riguarda la contabilità ambientale economica, A2A sta elaborando un piano di intervento per lo sviluppo di **un sistema di identificazione e reporting delle spese e degli investimenti ambientali e per la sicurezza**,

anche in attuazione al D.lgs. n. 231/01. Il progetto prevede la possibilità di consuntivare e preventivare i dati a partire dall'anno 2013.

Per il 2011 sono stati identificati e consuntivati gli impegni economici relativi alle seguenti tipologie di investimenti:

- **Riduzione delle emissioni** (in aria, in acqua, acustiche)
- **Efficienza energetica** (sistemi di cogenerazione, potenziamento dei recuperi energetici dai termovalorizzatori e aumento efficienza della produzione elettrica, sono stati esclusi gli investimenti sulle reti)
- **Energie rinnovabili** (investimenti sugli impianti idroelettrici, quota parte dell'aumento del recupero energetico dai termovalorizzatori, impianti di recupero energetico del biogas)
- **Innovazione** (miglioramenti tecnologici adottando le più recenti tecnologie presenti sul mercato e mobilità sostenibile).

Classificazione Investimenti* (mln €)	Filiera Energia	Filiera Calore	Filiera Ambiente	Filiera Servizi	Totale
Riduzione emissioni	0,19	4,70	0,20	0,00	5,09
Efficienza energetica	8,64	23,34	1,24	0,00	33,22
Energia rinnovabile (idroelettrica, biogas e solare)**	7,87	1,47	0,36	0,00	9,70
Innovazione	1,29	0,00	0,00	0,47	1,75
Totale degli investimenti specifici filiera	17,99	29,51	1,80	0,47	49,76

* I dati sono stati ottenuti con una riclassificazione extra-contabile degli investimenti

** Comprendono 2,42 milioni di Euro sostenuti da EPCG.

4.1.6 Ricerca e innovazione per l'ambiente

La ricerca e l'innovazione sono attività che, grazie anche alla collaborazione di realtà esterne come Istituzioni ed enti di ricerca, danno un importante valore aggiunto allo sviluppo e alla cre-

scita del Gruppo. I settori principali cui si rivolge l'attività di ricerca e di innovazione riguardano l'ottimizzazione del ciclo dei rifiuti, le smart-grid e la mobilità sostenibile.

⁵ **Le produzioni di energia** sono calcolate a partire dai valori misurati dai contatori ai morsetti macchina o all'immissione in rete. **L'approvvigionamento idrico** è misurato tramite contatori. I dati dei **combustibili** sono quelli effettivamente bruciati nell'anno considerato, misurati all'ingresso dei bruciatori. I dati dei **carburanti** sono quelli effettivi misurati alla pompa, sia all'interno dell'azienda che all'esterno. Il consuntivo dei **prodotti chimici**, invece, viene fatto in parte in base agli acquisti nell'anno e in parte sulla base dei prelievi a magazzino. I **consumi idrici, elettrici e termici** vengono rilevati da letture dirette dei contatori o dai dati di fatturazione.

I **rifiuti prodotti** sono calcolati a partire dai registri di carico e scarico ex D.lgs. n. 152/2006. **Le emissioni** in atmosfera sono misurate al camino con strumentazione in continuo, ove presente, altrimenti con analisi periodiche con strumentazione portatile o analisi di laboratorio dei fumi prelevati a camino, come nel caso delle diossine e dei microinquinanti. Le emissioni di CO₂ sono calcolate a partire dai combustibili utilizzati, applicando fattori di emissione specifici o tabulati nell'ambito della normativa Emissions Trading. **Le emissioni in acqua** sono calcolate a partire dalle analisi chimiche e biologiche periodiche sugli scarichi.

Interventi sul sistema di desolforazione

Il sistema di desolforazione nella centrale di Teleriscaldamento Lamarmora (Brescia) è stato oggetto di studio al fine di determinare quali componenti necessitano di un potenziamento per incrementare l'efficienza del sistema di abbattimento degli ossidi di zolfo. Dalle analisi è emersa l'opportunità di aumentare la superficie del filtro a maniche e migliorare il reattore. Il progetto è stato suddiviso in due fasi fra loro successive. Nella prima fase, svolta nel 2011, è stato potenziato il filtro a maniche, aumentando la superficie del 38% mediante incremento del numero di maniche e della lunghezza delle stesse.

Sulla base delle risultanze a seguito di questo intervento si procederà a definire nel dettaglio gli interventi di potenziamento da attuare sul reattore.

Inertizzazione delle ceneri leggere: il progetto Cosmos

COSMOS è un progetto finanziato dall'Unione Europea (progetto LIFE+) finalizzato all'analisi di fattibilità del processo di inertizzazione delle ceneri leggere prodotte dall'incenerimento di rifiuti solidi che vede coinvolti l'Università degli Studi di Brescia, il Centro Servizi Multisetoriale e Tecnologico (CSMT) di Brescia, la società Contento Trade srl di Udine e il laboratorio spagnolo Tekniker.

L'Università di Brescia ha sviluppato un nuovo processo di inertizzazione delle ceneri leggere, derivanti da incenerimento dei rifiuti, basato sull'utilizzo della silice colloidale. Il trattamento consente di stabilizzare i metalli pesanti, ottenendo un materiale inerte denominato "COSMOS" che può essere utilizzato come riempitivo di materiali, quali cementi, gomma e ceramica, da impiegare per diverse applicazioni.

Questo tipo di trattamento offre svariati vantaggi economici ed ambientali:

- risparmio energetico, in quanto il processo sviluppato si basa su una reazione che avviene a bassa temperatura, con conseguente risparmio energetico rispetto ad altri metodi;
- segregazione di anidride carbonica grazie al fatto che durante la reazione di formazione il COSMOS ingloba anidride carbonica;
- eliminazione dei rifiuti da trattamento fumi visto che al posto di rifiuti da conferire in discarica si ottiene un materiale utile.

In seguito agli incoraggianti risultati che ha dato la sperimentazione del processo in laboratorio, la Commissione Europea ha finanziato la costruzione di un impianto pilota per la produzione di COSMOS presso il Termoutilizzatore di Brescia, al fine di testarne le caratteristiche. L'impianto è in funzione da ottobre 2011.

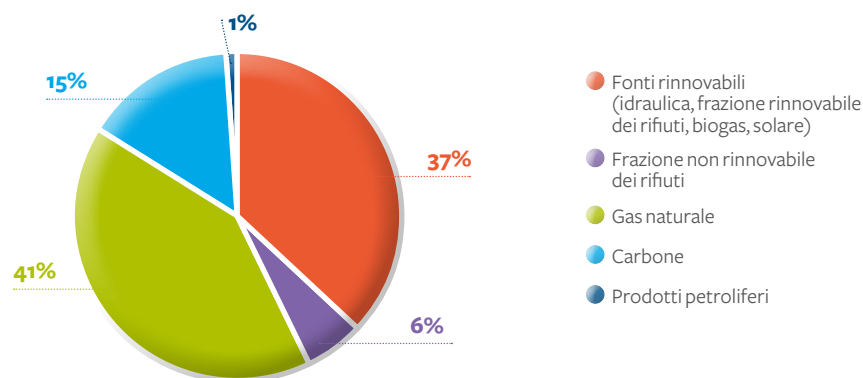
L'osmosi inversa abbinata alla elettrodeionizzazione per la produzione di acqua demineralizzata per la produzione termoelettrica

Presso la centrale Termoelettrica di Cassano d'Adda è in fase di completamento la sostituzione del sistema a resine a scambio ionico per la demineralizzazione dell'acqua di processo con un sistema ad osmosi inversa abbinato alla elettrodeionizzazione. Si tratta di una delle poche applicazioni di questa tecnologia ad una centrale Termoelettrica. Il principale vantaggio ambientale di questo sistema rispetto al precedente è l'azzeramento dell'utilizzo di sostanze acide e basiche, che servivano per la rigenerazione periodica delle resine a scambio ionico nel tradizionale impianto di produzione dell'acqua demineralizzata. La demineralizzazione dell'acqua è necessaria perché essa è il fluido primario del ciclo termoelettrico che, scaldata dai fumi della combustione diventa vapore e, pertanto, la presenza di minerali in essa disciolti comporta incrostazioni nelle tubazioni e nelle apparecchiature con conseguenti problemi di gestione. L'osmosi inversa sfrutta la caratteristica che hanno alcune membrane di essere permeabili alle molecole di acqua ma non alle molecole dei minerali. L'elettrodeionizzazione avviene tramite delle piastre metalliche caricate elettricamente che attirano gli ioni in cui sono scomposti i minerali disciolti nell'acqua.

4.2 Fonti energetiche ed efficienza

Carta d'identità al 31 dicembre 2011

PRODUZIONE ENERGIA ELETTRICA PER FONTE



- **12,4%** di energia elettrica e **44%** di energia termica sono state prodotte dai rifiuti
- **322.200** appartamenti serviti dal teleriscaldamento nelle aree di Milano, Brescia, Bergamo e Varese
- **27** impianti sottoposti all'Emissions Trading Scheme
- **30** impianti coinvolti nel meccanismo dei Certificati Verdi

Highlights 2011

- Nuovi certificati di origine CO-FER per l'energia verde.
- Avviato il Clean Development Mechanism con un progetto di riduzione delle emissioni di gas ad effetto serra in Montenegro.
- Riconoscimento dei Certificati Bianchi per la Cogenerazione ad Alto Rendimento per l'impianto Monterosso (BG).



TUTTI I NUMERI NELL'ALLEGATO (DA PAGINA 153 A PAGINA 167)

Il Gruppo A2A si ispira al principio dell'efficienza energetica sia sul fronte della produzione di energia, destinata all'immissione in rete e al consumo da parte di terzi, sia nell'ambito dei consumi dei propri impianti.

L'utilizzo delle fonti energetiche di A2A è caratterizzato da un significativo utilizzo delle fonti rinnovabili e una diversificazione delle fonti energetiche fra le quali riveste un ruolo non trascurabile il recupero di energia dai rifiuti. Inoltre, la produzione elettrica è basata sull'utilizzo delle fonti energetiche primarie, con un'elevata diver-

sificazione della potenza installata sia tra fonti rinnovabili e fossili, sia tra i vari combustibili fossili. Con riferimento a questi ultimi, la potenza installata a carbone e a prodotti petroliferi è costituita in parte da impianti policombustibili che possono quindi utilizzare sia il carbone sia l'olio combustibile denso al fine di ottimizzarne il rendimento economico.

Nelle tabelle seguenti sono indicate le potenze installate suddivise per fonte primaria di energia, in Italia e in Francia⁶.

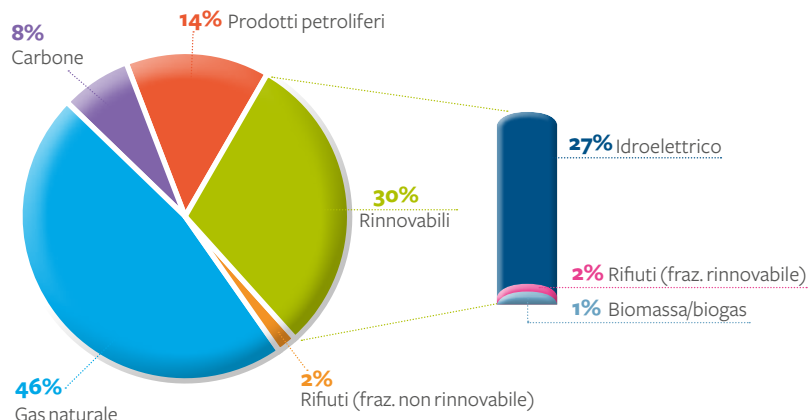
30% la potenza elettrica installata da **fonti rinnovabili**

ITALIA	Potenza elettrica installata per fonte (MWe)	Potenza termica installata per fonte (MWt)
Rinnovabile	1.391	175
Idroelettrico	1.272	n.a.
di cui minore di 3 MW	10	n.a.
Biomassa/biogas	31	2
Rifiuti (fraz. Rinnovabile)	88	140
Geotermica	0	33
Solare	<1	n.a.
Combustibili fossili	3.251	1.258
Gas naturale	2.171	1.058
Carbone	355	65
Ocd	640	0
Rifiuti (fraz. Non Rinnovabile)	85	135
Nucleare	0	0
TOTALE	4.642	1.433

FRANCIA	Potenza elettrica installata per fonte (MWe)	Potenza termica installata per fonte (MWt)
Rinnovabile	0	49
Idroelettrico	0	n.a.
di cui minore di 3 MW	0	n.a.
Biomassa/biogas	0	20
Rifiuti (fraz. Rinnovabile)	0	0
Geotermica	0	29
Solare	0	0
Combustibili fossili	79	494
Gas naturale	79	378
Carbone	0	0
Ocd/gasolio	0	116
Rifiuti (fraz. Non Rinnovabile)	0	0
Nucleare	0	0
Scambio termico	n.a.	128
TOTALE	79	671

⁶ Per gli impianti policombustibili la potenza è stata ripartita in parti uguali tra i combustibili con cui può essere alimentato l'impianto; in caso di limitazioni/vincoli sull'uso di taluni combustibili o sulla quota di energia producibile da uno o più di essi, la potenza è stata ripartita coerentemente con tali prescrizioni. Per gli impianti a scambio termico installati in Francia non è stato possibile risalire alla fonte primaria di energia da cui proviene il calore e quindi sono stati indicati a parte.

POTENZA ELETTRICA INSTALLATA PER FONTE



AzA dispone di circa 2.000 MWe di potenza elettrica installata basati sulla tecnologia dei cicli combinati ad alto rendimento. Presso la centrale di Monfalcone sono installati circa 340 MWe basati sulla tecnologia convenzionale alimentata a carbone e a biomassa e 640 MWe alimentati a olio combustibile denso. Per questi ultimi sono allo studio progetti di riconversione a tecnologie più efficienti. Nel 2011 il rendimento complessivo del par-

co termoelettrico di AzA è stato pari al 45,7% (44,7% quello medio nazionale)⁷. Il dato è leggermente superiore a quello del 2010 perché è stata prodotta una quota maggiore di energia con i cicli combinati rispetto all'anno precedente, il cui rendimento medio è stato del 51,4% (51,3% quello medio nazionale)⁸, e una quota minore con i gruppi convenzionali policombustibili, che hanno avuto un rendimento medio del 34,9%.

4.2.1 Fonti rinnovabili

Le fonti rinnovabili ricoprono per il Gruppo AzA un ruolo importante per il beneficio in termini ambientali come la non emissione di gas ad effetto serra e il contributo alla riduzione dell'uso di combustibili fossili.

È l'idroelettrico la fonte rinnovabile principale utilizzata da AzA per la produzione di energia, una tradizione centenaria che ha avuto inizio nei primi anni del '900 in Valtellina con la costruzione della prima centrale idroelettrica di Grosotto (SO) per poi estendersi in questi ultimi anni con l'acquisizione del Nucleo idroelettrico della Calabria e di una rilevante quota azionaria della società idroelettrica di stato Montenegro EPCG. Il parco idroelettrico di AzA è composto anche da impianti di piccola taglia (<3 MW), molti dei quali producono energia ottimizzando l'utilizzo dei piccoli salti idraulici presenti sui canali di derivazione o irrigui o sui rilasci del deflusso minimo vitale. La produzione idroelettrica del 2011 ammonta a 3,048 TWh; una quantità pari a 2,045 TWh è stata certificata "green"

(RECS+TUV) e come tale venduta alle società di vendita del Gruppo e a società esterne, seguendo la richiesta del mercato.

Nel 2011 la potenza elettrica installata da tutte le fonti rinnovabili del Gruppo risulta pari al 30% mentre la corrispondente produzione di energia da fonti rinnovabili ha raggiunto la quota del 36,7%: percentuale analoga a quella del 2010. La produzione elettrica nazionale da fonte rinnovabile nel 2010 è stata pari al 25,5% (GSE - "Rapporto statistico 2010 - Impianti a fonti rinnovabili")⁹. Un contributo significativo alla produzione elettrica e termica da fonte rinnovabile viene anche dalla frazione rinnovabile dei rifiuti e dal biogas/biomassa, prodotta sia nei termovalorizzatori dei rifiuti urbani e speciali, sia tramite l'utilizzo del biogas che si genera dalla degradazione biologica dei rifiuti nelle discariche, sia mediante le pompe di calore ad acqua di falda. Il calore prodotto è destinato principalmente al riscaldamento; una quota minore per i servizi ausiliari interni degli impianti.

⁷ Elaborazione da dati Terna 2010

⁸ Elaborazione dati Terna 2010

⁹ Non sono disponibili i dati 2011 al momento della redazione del presente documento.

2 TWh
la produzione
idroelettrica
certificata
"green"

A2A in Montenegro

Nel corso del 2011 A2A ha effettuato approfondite rivisitazioni dei progetti di upgrading degli impianti di produzione energetica ed ha realizzato importanti lavori di adeguamento e manutenzione straordinaria sui tre impianti esistenti di Perucica, Piva e Pljevlja. Sono inoltre proseguite le attività di autorizzazione e progettazione per la centrale di Otilovici, per la derivazione del fiume Zeta e per la nuova discarica di Šumani a Pljevlja. Inoltre si è compiuto un fondamentale lavoro di analisi delle effettive possibilità di sviluppo di EPCG prevedendo un organico “Piano di possibili realizzazioni” che sarà alla base, dopo le verifiche di redditività economica, del Piano Investimenti di EPCG.

Sono state inoltre dettagliatamente approfondite le effettive opportunità derivanti dallo sfruttamento del fiume Morača. EPCG ha firmato il Commitment to Action con il quale partecipa al progetto lanciato dalla Clinton Global Initiative che vede Podgorica come città impegnata per un consumo dell'elettricità sostenibile.

	IMPIANTI IDROELETTRICI				IMPIANTO TERMoeLETTRICO
	Piva	Perucica	Piccoli impianti idro*	TOTALE IDRO	Pljevlja
Potenza installata [GW]	0,3	0,3	0,0069	0,7	0,2
Energia prodotta [GWh]	558	630	16	1.204	1.452

* I piccoli impianti idro comprendono anche quelli di Glava Zete e Slap Zete, di proprietà della compagnia Zeta Energy della quale EPCG possiede il 57,86% del capitale.

Tra le attività del 2011 ha avuto una particolare rilevanza la complessiva riorganizzazione delle partecipazioni detenute in Edison e in Edipower. Grazie a questa operazione, il parco produttivo

del Gruppo beneficerà anche dell'ingresso degli impianti idroelettrici di Edipower, rafforzando la posizione di leadership nella generazione da fonti rinnovabili in Italia.

Pompa di calore ad acqua di falda

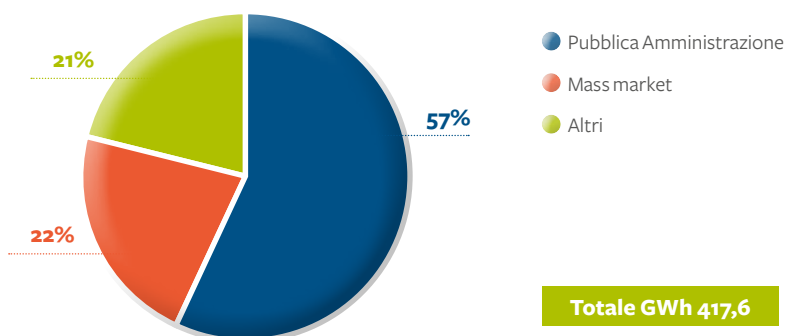
Una delle tecnologie utilizzate per la produzione di calore nei sistemi di teleriscaldamento presenti nel comune di Milano è basata sulle pompe di calore geotermiche ad acqua di falda. Le pompe di calore rendono possibile produrre energia termica in modo molto efficiente utilizzando il calore geotermico dell'acqua di falda. La pompa di calore, alimentata con energia elettrica, “trasferisce” il calore contenuto da una sorgente fredda (l'acqua di falda) ad una sorgente più calda (l'acqua circolante nella rete di teleriscaldamento) senza la combustione - in loco - di gas metano o gasolio e, quindi, senza emissioni di inquinanti in atmosfera. Le pompe di calore sono installate negli impianti di Canavese e Famagosta e contribuiscono ad alimentare le rispettive reti di teleriscaldamento. L'acqua di falda utilizzata per lo scambio termico nelle pompe di calore è prelevata da pozzi realizzati appositamente all'interno degli impianti A2A. L'acqua è prelevata dalla falda superficiale alla profondità massima di 35 m e non interessa gli acquiferi utilizzati a fini potabili. Dopo l'utilizzo l'acqua viene scaricata ad una temperatura inferiore a quella di ingresso negli impianti, ma senza aver subito variazioni dei parametri chimici che la caratterizzano al prelievo. Lo scarico dell'acqua di falda utilizzata nelle pompe di calore può essere immesso in un corso idrico di superficie oppure, almeno parzialmente, nella stessa falda da cui è stata prelevata. In questo modo, il teleriscaldamento persegue i criteri di risparmio energetico e tutela della qualità dell'aria e garantisce al contempo il mantenimento dello stato quali-quantitativo della risorsa idrica sotterranea.

Nuovi certificati di origine per l'energia verde

Prosegue anche nel 2011 l'impegno sostenibile delle società di vendita del Gruppo con la proposta ai Clienti di offerte con energia "verde", ovvero prodotta da fonti rinnovabili (acqua e biomasse) nelle centrali del Gruppo, senza inquinamento ed emissione di gas serra. La produzione di energia da fonti rinnovabili è soggetta alla certificazione internazionale RECS, al cui programma il Gruppo A2A ha aderito anche nel 2011. Obiettivo del RECS è la promozione, il riconoscimento e il sostegno economico del valore ambientale dell'energia elettrica prodotta da fonti non inquinanti.

La garanzia di utilizzo di energia rinnovabile per i clienti di A2A Energia è stata quindi attestata, anteriormente al 2011, nelle offerte commerciali con il marchio "Energia A2A Rinnovabile 100%", in conformità alla certificazione RECS.

DISTRIBUZIONE CONSUMI ENERGIA VERDE PER SEGMENTO DI MERCATO



Nel corso del 2011, l'AEEG, nell'intento di regolare, a livello nazionale, il crescente numero di offerte di energia associate alle politiche di promozione delle fonti rinnovabili, ha emesso la Deliberazione ARG/elt 104/11 con l'obiettivo di promuovere la "trasparenza dei contratti di vendita ai clienti finali di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili". Tale obbligo di trasparenza decorre per tutti i contratti sottoscritti a partire dal 1° ottobre 2011, affinché sia garantita l'effettiva produzione da fonti rinnovabili, attestata da una procedura con certificati di origine (titoli CO-FER), secondo principi di trasparenza e di tracciabilità dei 'trasferimenti' di energia, dalla produzione sino alla vendita ai clienti finali. Il provvedimento dell'AEEG fa riferimento al decreto ministeriale 31 luglio 2009 e alla Direttiva 2009/28/CE, per la regolazione delle informazioni ai clienti finali sulla composizione del mix di fonti energetiche primarie.

In ottemperanza alla delibera AEEG del 2011, A2A Energia ha adeguato le proprie offerte di "energia verde", denominate "**PrezzoSicuroVerde Elettricità**" ed emesse dopo il 1° di ottobre 2011, apportando l'indicazione della certificazione Co-Fer. Inoltre, di propria iniziativa, la società ha deciso di estendere tale certificazione anche ai contratti di energia da fonti rinnovabili stipulati prima del 1° ottobre 2011, annullando la pre-esistente certificazione RECS, nell'intento di garantire la massima trasparenza e uniformità di trattamento per tutta la propria clientela. L'informazione ai clienti dell'avvenuto cambiamento è stata veicolata tramite le bollette.

4.2.2 Recupero energetico dei rifiuti

Il recupero energetico da rifiuti e da biomasse è, per il Gruppo A2A, un'attività rilevante nell'ambito della strategia di diversificazione delle fonti energetiche. Tale attività si sviluppa principalmente in Lombardia attraverso gli impianti di Brescia, Milano, Bergamo e Pavia e in Campania con la gestione del termovalorizzatore di Acerra. L'energia elettrica prodotta dai rifiuti¹⁰ nel 2011 è stata pari a circa 12,4% del totale prodotto da A2A, con un incremento di quasi due punti percentuali rispetto all'anno precedente, mentre l'energia termica ha raggiunto il 44% rispetto al 43% del 2010.

Per ogni tonnellata di rifiuto sono stati prodotti in media 813 kWh di energia elettrica e 606 kWh di energia termica. L'aumento rispetto allo scorso anno è dovuto in parte a in-

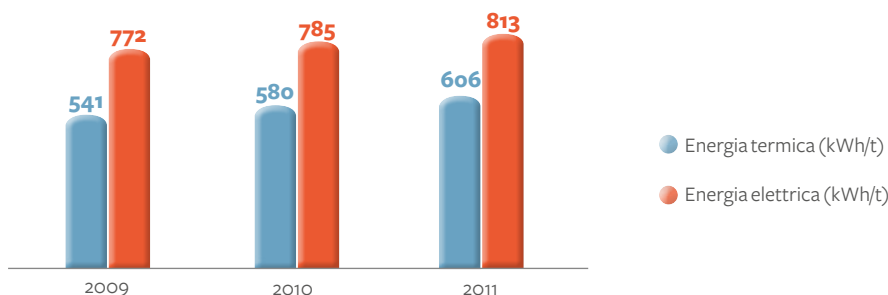
terventi di manutenzione straordinaria e in parte al maggiore contenuto di energia dei rifiuti in ingresso.

Nel 2011 sono stati **programmati investimenti** di miglioramento per una sempre maggiore efficienza dei seguenti termovalorizzatori:

- **Bergamo:** l'impianto potrà fornire fino a un massimo di 25 MWh termici (corrispondente al fabbisogno, per riscaldamento e usi sanitari, di circa 4 mila unità abitative), con una produzione elettrica variabile tra 8,3 e 10,6 MWh elettrici in funzione della richiesta di energia termica;
- **Silla a Milano:** la potenza disponibile in bassa pressione per la rete del teleriscaldamento passerà da 68 MW a 118 MW nel 2012, per arrivare a 135 MW nella stagione termica 2013/2014;
- **Acerra:** si veda l'apposito box.

Prodotti
813 kWh elettrici
e 606 kWh termici
da **una tonnellata**
di rifiuti

ENERGIA PRODOTTA DA UNA TONNELLATA DI RIFIUTI



Il Termovalorizzatore di Acerra

Con circa 614.000 tonnellate di rifiuti trattati provenienti dai sette stabilimenti di Tritovagliatura ed Imballaggio Rifiuti (STIR) della Regione Campania, il Termovalorizzatore di Acerra, ha raggiunto e superato nel 2011 la capacità nominale di 600.000 tonnellate, mantenendo, nel contempo, gli elevati standard di performance ambientale già riscontrati nel corso del 2010. La produzione di energia elettrica, a seguito della valorizzazione dei rifiuti trattati, si è attestata, al netto degli autoconsumi, a circa 549 GWh immessi nella rete nazionale. Nel corso dell'anno è stato messo in servizio un sistema di monitoraggio in continuo delle emissioni in aggiunta a quello esistente, il sistema di monitoraggio in continuo del mercurio e il sistema di campionamento dei microinquinanti organici. I controlli effettuati su tali sistemi hanno confermato il pieno rispetto, con ampio margine, dei valori limite previsti dall'Autorizzazione Integrata Ambientale oltre che dalla normativa nazionale ed europea in materia di termovalorizzazione dei rifiuti. Sempre nel corso del 2011, sono state effettuate cinque campagne di monitoraggio, a cura di laboratori accreditati che hanno confermato l'affidabilità dell'impianto e l'efficienza del sistema di trattamento fumi, evidenziando sempre il pieno rispetto dei limiti autorizzati anche per i parametri non misurati in continuo. Sono state inoltre effettuate anche campagne mensili di misura degli scarichi idrici e due campagne di misura delle acque di falda, che hanno evidenziato la conformità dei valori emissivi ai disposti autorizzativi dell'impianto. Da un bilancio delle emissioni di CO₂, emerge che il termovalorizzatore di Acerra ha consentito nel corso del 2011, di evitare l'emissione di circa 270.000 tonnellate di CO₂. Partenope Ambiente ha avviato nel 2011 un percorso di certificazione dei Sistemi di Gestione adottando le Politiche integrate di Qualità Ambiente e Sicurezza con l'obiettivo di ottenere, per il Termovalorizzatore di Acerra, la registrazione EMAS entro il 2013.

¹⁰ Frazione rinnovabile e non rinnovabile

4.2.3 I mercati dell'ambiente

Sostenibilità ambientale e lotta ai cambiamenti climatici sono argomenti all'ordine del giorno nei media e nelle agende dei Governi. Da parte sua l'Unione Europea è determinata a perseguire politiche ambientali con obiettivi sempre più ambiziosi. Ciò anche al fine di dare un forte impulso tecnologico ed economico agli Stati Membri.

In data 3 marzo 2011 è stato approvato in Italia il **quadro di sostegno ed incentivazione delle fonti rinnovabili - elettriche e termiche - e dell'efficienza energetica**. Nel 2012 è in programma la pubblicazione dei Decreti Mini-

steriali attuativi.

Per quanto concerne i mercati ambientali, le Direttive si inseriscono in un quadro regolatorio che prevede un forte coinvolgimento delle imprese attraverso meccanismi di tipo cap and trade (ovvero basati sulla determinazione di una soglia e un meccanismo di scambio commerciale) che permettono di raggiungere gli obiettivi ambientali al minor costo economico complessivo per il sistema.

Ad oggi in Italia sussistono tre schemi regolatori del tipo cap and trade in materia ambientale (si veda la figura):



5.407.242
il numero
di quote di **CO2**
assegnate
(dato Italia)

- **Emissions Trading Scheme (ETS)** che, legato al Protocollo di Kyoto del 1997 ha l'obiettivo di contenere le emissioni di anidride carbonica;
- **Certificati Bianchi** (o Titoli di Efficienza Energetica) che hanno l'obiettivo di incrementare l'efficienza energetica nei consumi finali di energia e l'utilizzo di fonti rinnovabili termiche;
- **Certificati Verdi** che hanno l'obiettivo di aumentare la produzione di energia da fonte rinnovabile e resteranno in vigore fino al 2015. Dal 2016 il meccanismo verrà sostituito con altro del tipo *feed-in tariff*.

A2A, dato il complesso delle proprie attività nei settori energetici ed ambientali, è fortemente coinvolta ed ha adottato un approccio interdisciplinare ed intersocietario che coinvolge e coordina tutte le risorse del Gruppo che si occupano di produzione, distribuzione di vettori energetici, progettazione, ambiente, investor

relation, comunicazione e trading. La funzione "Mercati Ambientali" della società A2A Trading gestisce il portafoglio complessivo dei titoli ambientali del Gruppo attraverso contrattazioni bilaterali e partecipando a tutti i principali mercati organizzati del settore.

Gli impianti rientranti nei mercati ambientali sono infatti numerosi ed allocati in diverse società del Gruppo:

- **Emissions Trading Scheme:** 27 impianti di cui 10 termoelettrici, 2 termovalorizzatori e 15 tra cogenerazioni e caldaie;
- **Certificati Verdi:** 30 impianti direttamente coinvolti dal meccanismo dei certificati verdi tra impianti di produzione da fonte convenzionale e da fonte rinnovabile o cogenerativa. Per quanto riguarda l'efficienza energetica A2A è il terzo operatore nazionale per obiettivo di risparmio energetico da conseguire e

MERCATI AMBIENTALI PER IL GRUPPO A2A				
	Emission Trading	Certificati Verdi	Certificati Bianchi	Green Pricing
Produzione di Energia da fonti convenzionali	✓	✓		
Trading Power Mercati Esteri/ Import/Export di energia	✓	✓		
Produzione di Energia da fonti rinnovabili		✓		✓
Distribuzione Energia Elettrica			✓	
Distribuzione Gas			✓	
ESCO/Services/vendita calore			✓	
Termoutilizzatori	✓	✓		
Teleriscaldamento/cogenerazione	✓	✓	✓	
Vendite a clienti finali	✓			✓

pari, nel 2011, a 288.265 Tep (Tonnellate Equivalenti di Petrolio), valore che corrisponde a poco più del 5% dell'obiettivo italiano pari a 5,3 milioni di Tep ed in continua crescita fino al 2012. Il Gruppo ha attivato nel corso del 2011 un gruppo di lavoro interno con lo scopo di promuovere e sostenere tramite i Certificati Bianchi la riduzione dei consumi di energia primaria sugli usi finali, sia presso le società del Gruppo che presso società terze. Perseguendo inoltre la strategia di riduzione delle emissioni di CO₂ e sulla base di studi con-

dotti nel 2010, A2A ha iniziato una collaborazione in Montenegro con la consociata EPCG al fine di realizzare progetti di riduzione delle emissioni di gas ad effetto serra denominati **Clean Development Mechanism** nell'ambito del Protocollo di Kyoto. Il primo intervento consiste nella realizzazione dell'impianto idroelettrico di Otilovici nel nord-est del Montenegro, la cui procedura di validazione è iniziata a novembre 2011 e che, oltre a ridurre le emissioni di CO₂, contribuirà allo sviluppo sostenibile del Paese.

Milano, Bergamo,
Brescia, Varese
893,6 km di rete
teleriscaldamento

4.2.4 Benefici ambientali della cogenerazione e del teleriscaldamento

Tramite le società A2A Calore & Servizi e Varese Risorse, il Gruppo A2A realizza e gestisce le centrali e le reti di teleriscaldamento, e in alcuni casi anche di teleraffrescamento, nelle città di Milano, Bergamo, Brescia e Varese e in alcuni Comuni delle rispettive province. Il teleriscaldamento è un servizio con produzione centralizzata e distribuzione urbana di calore per il riscaldamento di ambienti e la produzione di acqua calda. La potenza termica installata presso

gli impianti è pari a circa 1.428 MWt ed è ottenuta con diverse soluzioni impiantistiche efficienti come i sistemi di cogenerazione (produzione combinata e simultanea di energia elettrica e di calore), il recupero termico e le pompe di calore. Queste tecnologie permettono di risparmiare combustibile rispetto alla produzione separata dell'energia elettrica e termica in impianti tradizionali e di ottenere un proporzionale risparmio di emissioni di CO₂.

STATO DELL'ARTE E SVILUPPO DEL TELERISCALDAMENTO DI A2A IN LOMBARDIA

				Consuntivo al 2011	Sviluppo al 2014
	Sviluppo Rete (doppio tubo) km	Edifici allacciati* (utenze) n.	Volumetria servita Mm ³	Appartamenti equivalenti*** n.	Volumetria servita Mm ³
Area Bergamo	37,1	324	4,1	17.100	7,2
Area Brescia	634,9	20.096	41,0	171.000	42,6
Area Milano	205,6	1.891	29,6	123.500	47,0
Area Varese	16,0	137	2,5	10.600	2,7
	893,6	22.448	77,2	322.200	99,5

* Le utenze possono essere la singola unità abitativa nel caso di riscaldamento autonomo o lo stabile nel caso di riscaldamento centralizzato.

** Appartamento equivalente = 80 mq.

A2A gestisce il servizio di teleriscaldamento anche in **Francia**, attraverso la controllata A2A Coriance. La produzione dell'energia avviene in 28 impianti tra centrali di cogenerazione, pompe

di calore, caldaie a gas e a biomassa e il recupero termico da siti industriali, quali i termovalorizzatori di rifiuti. La potenza termica installata è pari a circa 680 MWt.

4.2.5 Efficienza energetica negli usi finali

Dal 2004 l'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas (AEEG) ha introdotto in Italia i Titoli di Efficienza Energetica (TEE) quale strumento per incentivare il risparmio energetico negli usi finali di gas ed elettricità. I TEE misurano le tonnellate equivalenti di petrolio (tep) risparmiate a seguito delle iniziative intraprese dalle società che operano in campo energetico. A2A ottiene annualmente il riconoscimento di TEE grazie al calore prodotto con la cogenerazione e il recupero energetico in alcuni impianti dell'area milanese (*Famagosta, Cassano d'Adda e Sesto San Giovanni*) che alimentano le reti di teleriscaldamento e che determinano la riduzione dei consumi di gas naturale sulle utenze finali.

A partire dal 2011 è stato introdotto il modello di calcolo per quantificare il risparmio di combustibile associato alle centrali che rispondono ai requisiti dell'alto rendimento. Per gli impianti che rispondono a tali requisiti è possibile calcolare le tonnellate equivalenti di petrolio di gas naturale risparmiato che corrispondono ad altrettanti **Certificati Bianchi** (CB) emessi dal Gestore dei Servizi Energetici (GSE).

L'impianto *Monterosso* (Bergamo), la cui rete di teleriscaldamento si sviluppa sul territorio cittadino adiacente alla centrale di Cogenerazione, nel 2011 ha avuto accesso a tale incentivazione

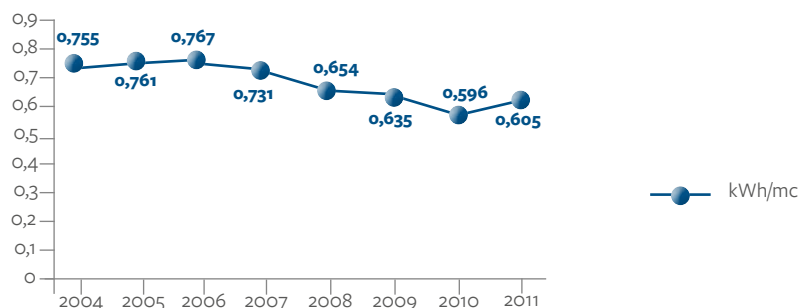
riconoscendo il risparmio energetico associato alla **Cogenerazione ad Alto Rendimento**.

A2A opera anche sulla gestione calore svolgendo attività di conduzione di impianti termici non di proprietà, con l'obiettivo di ottimizzare l'erogazione di calore al fine di garantire il comfort climatico negli ambienti. Su tali impianti gli interventi di risparmio energetico sono inerenti alla sostituzione di caldaie tradizionali con caldaie a condensazione e con l'adozione di valvole termostatiche applicate sulle utenze locali.

Il Gruppo A2A intraprende anche iniziative per **ridurre i consumi elettrici nei propri impianti e nelle proprie sedi**. La controllata Aspem, ad esempio, ha ottenuto nel corso degli anni un **miglioramento dei consumi elettrici dell'acquedotto a Varese** attraverso la razionalizzazione dei criteri di gestione degli impianti di sollevamento, nonché mediante la progressiva introduzione di inverter e la sostituzione di pompe con migliori rendimenti. Fra il 2006 ed il 2011 la riduzione nei consumi elettrici specifici è stata pari al 21,1%.

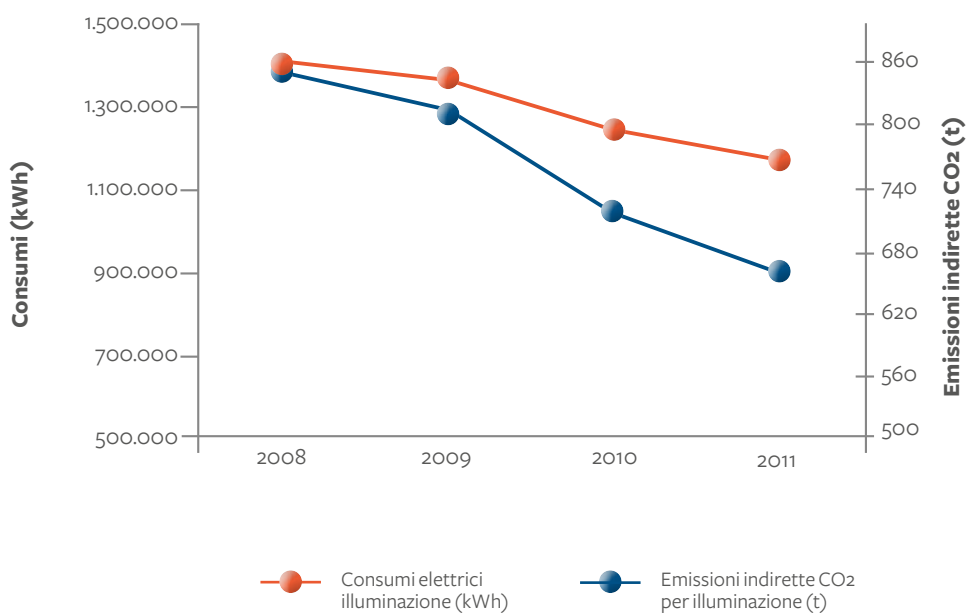
Presso la centrale termoelettrica di Cassano d'Adda (Milano) sono stati fatti interventi per la riduzione dei consumi elettrici per l'illuminazione: le lampade alogene e ad

CONSUMI ENERGIA ELETTRICA PER IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO kWh/mc (ASPEM)



Il dato del 2011 si riferisce ai primi 9 mesi dell'anno

CENTRALE TERMOELETTRICA DI CASSANO D'ADDA - CONSUMI ELETTRICI PER ILLUMINAZIONE ED EMISSIONI INDIRETTE CO₂



incandescenza sono state sostituite con apparecchi a basso consumo e con sistemi di illuminazione a led.

Inoltre, sono stati installati interruttori crepuscolari che provvedono all'accensione automatica solo durante le ore necessarie e sono state fatte azioni di sensibilizzazione del personale per limitare gli sprechi. Nel grafico sono rappresentati le riduzioni dei consumi elettrici misurati e le corrispondenti riduzioni delle emissioni indirette di CO₂.

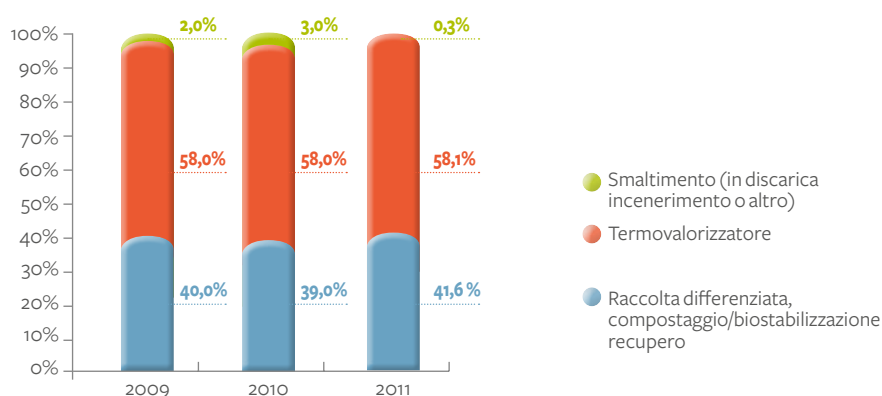
Interventi di miglioramento dell'efficienza di illuminazione sono stati fatti anche presso la Centrale Termoelettrica di Monfalcone (Gorizia) e presso la Centrale di Cogenerazione di Via Rossi a Varese, dove sono stati installati sorgenti luminose al sodio ad alta pressione e interruttori crepuscolari.

4.3 Gestione responsabile dei rifiuti

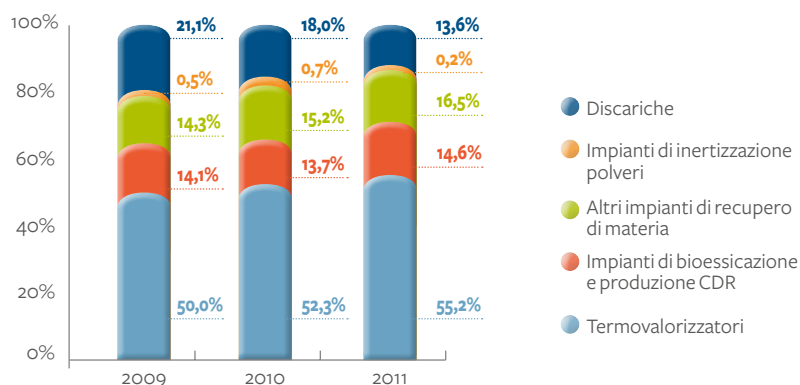
Carta d'identità al 31 dicembre 2011

La massimizzazione del recupero dei rifiuti è tra i principali obiettivi di A2A. I grafici mostrano la destinazione finale dei rifiuti urbani raccolti a Milano, Brescia, Bergamo e Varese e la tipologia di trattamento effettuata dagli impianti del Gruppo.

DESTINO DEI RIFIUTI URBANI RACCOLTI DAL GRUPPO NEI COMUNI CAPOLUOGO



RIFIUTI TRATTATI DAGLI IMPIANTI DEL GRUPPO PER TIPOLOGIA DI IMPIANTO



Highlights 2011

- Miglioramento della progettazione per la massimizzazione del recupero della frazione residua dei rifiuti solidi urbani.
- Sono proseguite le prime sei azioni del Piano di Azione per la Riduzione dei rifiuti urbani in Regione Lombardia (P.A.R.R.).
- Ampliata la piattaforma trattamento rifiuti di Castenedolo (BS).



TUTTI I NUMERI NELL'ALLEGATO (DA PAGINA 153 A PAGINA 167)

4.3.1 Ciclo integrato dei rifiuti

Il Gruppo A2A copre un ampio panorama di attività legate alla gestione dei rifiuti che riguardano sia la gestione dei rifiuti urbani sia i servizi di raccolta e trattamento dei rifiuti speciali.

Le società del Gruppo della filiera ambiente garantiscono i servizi interni e operano a favore di amministrazioni comunali e società private. Esse agiscono con qualificata competenza orientata al continuo miglioramento della qualità del servizio, della sicurezza, della tutela dell'ambiente,

e ricercando nuove tecnologie finalizzate a ottimizzare l'utilizzo dei rifiuti come risorsa.

Oltre alle attività di gestione dei rifiuti urbani e speciali descritte nei paragrafi seguenti, il Gruppo A2A progetta e realizza impianti sia in conto proprio sia per clienti esterni in Italia e all'estero (Regno Unito, Spagna e Grecia), ai quali A2A trasferisce la propria tecnologia e le proprie soluzioni innovative.

Recupero della frazione residua dei rifiuti solidi urbani

Nel corso del 2011 Ecodeco ha messo in atto soluzioni progettuali e ingegnerizzato sistemi finalizzati alla massimizzazione dei recuperi di materiale riciclabile. Tali sistemi si integrano con la ormai consolidata tecnologia Ecodeco di bioessiccazione della frazione residua dei rifiuti solidi urbani attraverso due approcci:

- 1. selezione del materiale riciclabile a monte della bioessiccazione e successivo invio a bioessiccazione della sola frazione rimanente;*
- 2. selezione del materiale a valle della bioessiccazione.*

La prima soluzione, a fronte di costi di investimento maggiori e di una maggiore complessità gestionale, permette di raggiungere percentuali di materiale riciclato superiori al 25%, mentre la seconda soluzione non consente di superare il 15% di materiale riciclato ma richiede costi di investimento inferiori ed è caratterizzata da una maggiore semplicità gestionale.

I dispositivi utilizzati per la selezione dei materiali nei due diversi approcci richiedono l'utilizzo di scanner ottici ad elevata precisione, separatori elettromagnetici, separatori aerulici e vagli vibranti. I materiali che possono essere selezionati sono metalli ferrosi, metalli non ferrosi, plastica pesante, plastica leggera, carta, sottovaglio fine per compostaggio, materiali grossolani inerti (vetro e pietre).

Le tecnologie utilizzate garantiscono anche elevati livelli di purezza dei materiali selezionati, raggiungendo valori del 95%. Ciò si traduce non solo in un vantaggio economico per il gestore dell'impianto ma anche in un notevole vantaggio ambientale perché consente l'utilizzo immediato dei materiali selezionati senza ulteriori trattamenti.

**Cresce al
37,4% la raccolta
differenziata**

4.3.2 Rifiuti urbani

L'attività di raccolta dei rifiuti urbani gestita dal Gruppo A2A prevede la raccolta differenziata di tutte le frazioni (carta, vetro, plastica, organico e sfalci di giardino) con modalità differenti in base ai comuni serviti.

A2A gestisce l'intero servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti e di spazzamento stradale nei comuni di Milano, Brescia, Bergamo e Varese.

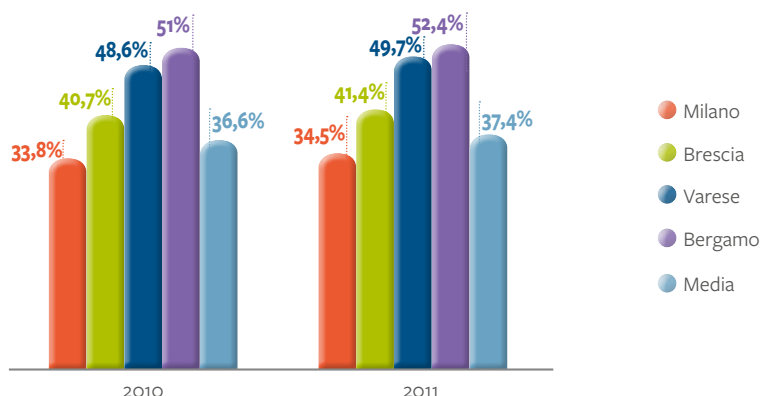
In numerosi altri comuni della Lombardia A2A fornisce il servizio di raccolta dei rifiuti urbani con modalità di gestione che si sono profondamente evolute negli ultimi anni, anche per la volontà delle Amministrazioni Comunali di

rispettare gli obiettivi di raccolta differenziata previsti nel 2011 e 2012, pari rispettivamente al 60% ed al 65%.

Nell'ultimo triennio le Amministrazioni Comunali hanno richiesto ai gestori di attivare prevalentemente sistemi di gestione domiciliare dei rifiuti urbani, nella convinzione che soltanto attraverso la raccolta "porta a porta" si possano raggiungere le percentuali di raccolta differenziata previste dalla legge.

Aprica, società del Gruppo A2A, nel tentativo di individuare un'alternativa valida, ha sperimentato in alcuni comuni della provincia di Brescia un sistema di raccolta dei rifiuti indifferenziati

RACCOLTA DIFFERENZIATA RIFIUTI URBANI NEI COMUNI CAPOLUOGO



che prevede la presenza di una calotta apribile con chiave elettronica in grado di registrare il numero di accessi effettuati ai cassonetti con tale chiave. In questi comuni la percentuale di raccolta differenziata ha superato il 65%, collocandosi vicina al 70%. Per approfondimenti si veda il paragrafo “I clienti” a pag. 126.

A2A detiene e/o gestisce isole ecologiche dove i cittadini possono conferire rifiuti ingombranti, inerti, rifiuti urbani pericolosi, apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso ecc.

A2A è inoltre consapevole della necessità di ridurre la produzione dei rifiuti e, pertanto, collabora con le istituzioni anche nella individuazione e sperimentazione di azioni di prevenzione della produzione dei rifiuti urbani.

Nel 2011 A2A, Aprica e la Regione Lombardia hanno concluso positivamente la prima fase di sperimentazione del Piano di Azione per la Riduzione dei Rifiuti Urbani ed hanno avviato la pianificazione della seconda fase. Per maggiori dettagli si veda il box a pag. 138.

4.3.3 I rifiuti nelle diverse tipologie di trattamento

A2A gestisce impianti di trattamento rifiuti di diverse tipologie:

- recupero di materia;
- recupero energetico;
- smaltimento finale.

Nel 2011 i rifiuti trattati dal Gruppo sono stati due milioni e 800 mila tonnellate; in calo rispetto al 2010, quando erano state trattate circa 3 milioni di tonnellate di rifiuti trattati. Come evidenziato dai grafici presentati a pagina 66 è aumentata la quota di rifiuti recuperati e diminuita la quota smaltita in discarica.

Le attività di recupero di materia dai rifiuti svolte da A2A sono numerose. Dalla raccolta differenziata, dai rifiuti ingombranti e dai rifiuti indifferenziati vengono recuperati, prevalentemente tramite selezione, vetro, carta e cartoni, plastica, legno, pneumatici fuori uso, materiali ferrosi. Vengono recuperati e destinati all'agricoltura fanghi provenienti dalla depurazione biologica delle acque. Vengono recuperati dal trattamento e lavaggio delle terre di spazzamento stradale materiali inerti, sabbia e ghiaia, certificati secon-

do le norma UNI per l'impiego nell'edilizia. Viene prodotto compost dalla frazione verde della raccolta differenziata.

Tramite processi di selezione meccanica e bioessiccazione dei rifiuti urbani indifferenziati A2A produce combustibile destinato ad alcuni impianti di termovalorizzazione del Gruppo. Le scorie (scarti solidi della combustione dei rifiuti in uscita dal forno) e le ceneri dei termovalorizzatori sono trattate in impianti di recupero e inertizzazione.

A2A detiene e/o gestisce anche discariche di rifiuti urbani e speciali non pericolosi. Molte discariche del Gruppo hanno terminato la fase di conferimento dei rifiuti e si trovano nel periodo cosiddetto di post-chiusura durante il quale vengono effettuate l'impermeabilizzazione e il ripristino ambientale della superficie, viene raccolto e trattato il percolato residuo dalla fase di esercizio e continua ad essere captato (e recuperato a fini energetici) il biogas prodotto dalla degradazione biologica dei rifiuti depositati. Questo periodo dura circa 30 anni.

2.800.000 tonnellate
i rifiuti trattati
dal Gruppo

Ampliata la piattaforma di trattamento rifiuti di Castenedolo (BS)

A fine 2011 è stato completato l'ampliamento della piattaforma di Castenedolo, portando la potenzialità autorizzata a 150.000 t/a, attraverso la realizzazione dei seguenti interventi:

- nuovo capannone destinato alle operazioni preliminari di cernita e selezione dei rifiuti ingombranti e speciali;
- nuove aree coperte per lo stoccaggio e deposito dei materiali;
- piazzali di servizio;
- un nuovo impianto di trattamento delle acque reflue di processo, delle acque meteoriche di dilavamento dei piazzali e delle acque di lavaggio delle aree dove hanno luogo i processi di lavorazione e/o stoccaggio dei rifiuti.

La produzione di frazione secca da rifiuti nello stabilimento di Caivano (NA)

Il processo lavorativo dello Stabilimento di Tritovagliatura ed Imballaggio Rifiuti di Caivano è finalizzato alla produzione di frazione secca da rifiuti attraverso un processo di triturazione e vagliatura meccanica dei rifiuti urbani in ingresso all'impianto provenienti dai Comuni limitrofi.

Nel 2011 l'impianto ha ricevuto per il trattamento un totale di circa 172.000 tonnellate di rifiuti solidi urbani che hanno permesso la produzione di approssimativamente 124.000 tonnellate di frazione secca tritovagliata inviata all'impianto di Acerra per la successiva termovalorizzazione e di circa 40.000 tonnellate di frazione umida inviate ad impianti di discarica, previa biostabilizzazione. L'impianto di Caivano è sottoposto ad un costante monitoraggio ambientale: nel 2011 sono proseguiti i controlli ordinari previsti dall'Autorizzazione Integrata Ambientale, sono state effettuate 36 campagne di monitoraggio emissioni, 13 campagne di indagine sugli scarichi in corpo idrico superficiale e 6 analisi di acque di falda. Le risultanze di tali controlli hanno sempre confermato il pieno rispetto dei disposti autorizzativi dell'impianto.

A2A ha in progetto lo sviluppo di ulteriori e innovativi impianti di recupero dei rifiuti, ad esempio

per il pretrattamento dei Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche (RAEE).

Impianto di pretrattamento di apparecchiature elettriche ed elettroniche

Presso il carcere di Bollate, a conclusione dell'iter autorizzativo attualmente in corso, sarà realizzato un impianto di pretrattamento dei Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche (RAEE). L'impianto sarà realizzato in parte dal Ministero della Giustizia (opere civili) e in parte da Amsa (opere elettromeccaniche e gestione). Gli operatori saranno tutti detenuti del carcere (a regime saranno 48 addetti), tranne il capo impianto che sarà di Amsa. Le apparecchiature da pretrattare in impianto saranno rifiuti provenienti dal canale professionale come monitor, PC, stampanti, scanner, fax, telefonia, ecc. Il pretrattamento consisterà nello smontaggio totale dei RAEE pervenuti, e i componenti smontati saranno in gran parte inviati a ulteriori e specifici impianti di recupero finale, e solo una minima parte (110 tonnellate all'anno pari al 2,75%) costituirà lo scarto di lavorazione non recuperabile. L'avvio dei lavori di realizzazione sarà nel 2012, e l'avvio dell'impianto è stimato per la fine del 2013.

80% il carbone attivo rigenerato da Aspem per la purificazione dell'acqua

4.3.4 Materiali di consumo e gestione dei rifiuti prodotti da A2A

Le attività svolte da A2A comportano utilizzo di materiali di consumo e una produzione interna di rifiuti. Dalla produzione energetica sino alla distribuzione dell'acqua potabile, A2A si adopera affinché oltre all'utilizzo di **materiali compatibili** con l'ambiente, gli stessi possano essere, laddove possibile, **anche riciclati** e quindi in parte riutilizzati.

Un esempio è quello dei carboni attivi utilizzati nel servizio idrico nell'ambito del trattamento delle acque potabili. Aspem, ad esempio, ha rigenerato nel 2011 circa l'80% del carbone attivo utilizzato per la purificazione dell'acqua (30,5 tonnellate di carboni complessivamente movimentati nel 2011).

Un altro esempio è quello dell'utilizzo di materiale inerte derivante dalla biostabilizzazione dei rifiuti per la copertura giornaliera della discarica, al posto di terreno o ghiaia, con il vantaggio di limitare il prelievo di questi materiali dall'ambiente: per la sola discarica di Barengo vengono utilizzate circa 20.000 tonnellate di copertura "riciclata".

I rifiuti prodotti dal Gruppo sono gestiti con l'obiettivo di massimizzarne l'avvio a recupero (vedi capitolo Allegati: i numeri dell'ambiente). Tra i principali esempi si citano:

- le ceneri e i gessi derivanti dalla depurazione dei fumi della Centrale Termoelettrica di Monfalcone, destinati all'industria del cemento e dell'edilizia;
- i residui di combustione dei termovalorizzatori sono in parte utilizzati come materiale di consolidamento di cave esaurite di salgemma, in parte come sostituto della ghiaia nella ricopertura delle discariche e in parte nell'industria del cemento e nel settore edilizio. Prima di queste destinazioni, vengono estratti e recuperati ferro e altri metalli non ferrosi (alluminio e rame).

Gli altri rifiuti recuperati riguardano principalmente il ferro, i cavi elettrici, gli imballaggi, la plastica e il legno.

A2A sta studiando e sperimentando soluzioni tecnologiche per la produzione di materiali inerti delle ceneri leggere prodotte dalla termovalorizzazione dei rifiuti solidi. Per approfondimenti si rimanda al paragrafo: Ricerca e innovazione per l'ambiente in particolare al box relativo al progetto COSMOS.

La percentuale totale di rifiuti prodotti dal Gruppo e avviati a recupero nel 2011 è stata pari al 54%.

4.4 Gestione responsabile dell'acqua

Carta d'identità al 31 dicembre 2011

- **6.061 Km** di rete di distribuzione di acqua potabile e **76 milioni di m³** di acqua erogata
- **2.080 Km** di rete fognaria e **55 milioni di m³** di acque reflue depurate

INDICATORI AMBIENTALI SERVIZIO APPROVVIGIONAMENTO E DISTRIBUZIONE

	2009	2010	2011
Analisi per m³ acqua erogata (n°/Mm³)	1.934	2.026	2.219
Perdite di rete	26.4%	24,9%	27,2%
Litri/abitanti/giorno	278	275	257

INDICATORI AMBIENTALI SERVIZIO COLLETTAMENTO E DEPURAZIONE

	2009	2010	2011
Rendimento di rimozione - COD	90%	87%	92%
Rendimento di rimozione - BOD	93%	92%	95%
Rendimento di rimozione - Azoto	63%	62%	69%
Rendimento di rimozione - Fosforo	74%	75%	75%

Highlights 2011

- 45 i punti acqua messi in servizio da A2A.
- La centrale termoelettrica di Gissi utilizza solo acqua riciclata e non produce scarichi idrici.



TUTTI I NUMERI NELL'ALLEGATO (DA PAGINA 153 A PAGINA 167)

4.4.1 Le innumerevoli implicazioni della risorsa idrica per A2A

La risorsa idrica ha un ruolo chiave per gran parte delle attività svolte dal Gruppo.

Attività	Impiego dell'acqua
Produzione idroelettrica	L'acqua rappresenta la fonte di energia. I bacini idrografici significativamente interessati sono quelli dei fiumi Adda e Spoel nell'Alta Valtellina, in Lombardia, e dei fiumi Neto, Simeri, Ancinale e Savuto in Calabria. L'acqua derivata è interamente restituita.
Produzione termoelettrica	L'acqua è necessaria per la produzione di vapore, per il raffreddamento nel ciclo termodinamico e per limitare la dispersione di polveri. I corpi idrici interessati dal prelievo sono: canale Valentinis (centrale Termoelettrica di Monfalcone - Gorizia), canale Muzza (centrale Termoelettrica di Cassano d'Adda - Milano), fiume Mincio (centrale Termoelettrica di Ponti sul Mincio - Mantova). L'acqua derivata per raffreddamento è interamente restituita nello stesso corpo idrico, con le stesse caratteristiche qualitative ad eccezione di un leggero incremento di temperatura.
Teleriscaldamento	Il consumo di acqua è dovuto principalmente al reintegro dell'acqua di rete, che avviene principalmente con acqua potabile di acquedotto o con acqua recuperata da attività di svuotamento della rete e delle caldaie degli impianti di produzione. In alcuni impianti del Gruppo A2A, per produrre energia, si utilizzano pompe di calore ad acqua di falda prelevata da pozzi situati nei pressi dell'impianto.
Distribuzione di elettricità	L'acqua è necessaria, in alcuni impianti, per il raffreddamento dei trasformatori e proviene in parte da pozzo e in parte da acquedotto.
Filiera ambiente	L'acqua è necessaria per i servizi di igiene urbana, per il trattamento dei rifiuti, per limitare la dispersione di polveri e, nei termovalorizzatori, oltre che per gli usi della produzione energetica, anche per il raffreddamento delle scorie. L'approvvigionamento avviene tramite pozzo o acquedotto. Per limitare i consumi sono stati realizzati sistemi di riutilizzo delle acque. Alcuni esempi: <ul style="list-style-type: none"> ● il sistema di interscambio reflui di processo tra il termoutilizzatore di Brescia e la centrale Lamarmora, che consente l'utilizzo delle acque meteoriche e di processo di entrambi gli impianti per lo spegnimento delle ceneri di fondo caldaia del Termoutilizzatore; ● l'impianto di produzione di energia da Combustibile Derivato dai Rifiuti (CDR) di Bergamo, in cui l'acqua di raffreddamento proviene dal vicino depuratore. Qui il riciclo dell'acqua è bidirezionale: l'acqua in uscita dal sedimentatore del depuratore viene utilizzata nel condensatore del termovalorizzatore per completare il ciclo termodinamico dell'impianto e poi restituita al depuratore, riscaldata di alcuni gradi, consentendo di accelerare la cinetica dei processi biologici di depurazione; ● gli impianti di lavaggio delle terre di spazzamento utilizzano acqua depurata a fine ciclo e ricircolata; ● in alcuni casi per le annaffiature si raccolgono le acque pluviali.
Ciclo idrico integrato	L'acqua è la risorsa primaria prelevata per essere distribuita ai cittadini. Il paragrafo che segue approfondisce la gestione del ciclo idrico integrato.

L'acqua di acquedotto è una fonte idrica particolarmente pregiata perché proviene da falde acquifere profonde e non contaminate e a valle di un processo di trattamento per renderla potabile. Nati in anni in cui il tema delle risorse idriche non rivestiva l'importanza di oggi, alcuni

impianti del Gruppo utilizzano acqua di acquedotto anche per usi per i quali non è necessaria. A2A, pertanto, ha in atto iniziative per diminuire l'utilizzo di questa risorsa, sostituendola dove possibile con acqua industriale emunta da pozzi di proprietà.

Controllo dei consumi di acqua per la distribuzione elettrica a Milano

Il raffreddamento delle apparecchiature delle reti di distribuzione dell'energia elettrica avviene prevalentemente ad aria, grazie all'utilizzo di trasformatori "ONAN"; si tratta di trasformatori in olio con circolazione naturale dell'olio e dell'aria. Nella rete di Milano alcune apparecchiature sono invece raffreddate con acqua prelevata dall'acquedotto. Poiché la riduzione degli approvvigionamenti di acqua dalla rete idrica comunale è un obiettivo di A2A, nel 2011 è stato eseguito uno studio per il rifacimento ed efficientamento dell'impianto della C.P. Gadio e un analogo studio di fattibilità verrà eseguito anche per la Sottostazione Suzzani.

Presso la centrale Termoelettrica di Monfalcone, dal 2011 il sistema di approvvigionamento dell'acqua di pozzo è controllato da una logica di funzionamento che ottimizza il prelievo in funzione del livello di acqua stoccata e dei con-

sumi, azzerando la quantità di acqua che precedentemente veniva prelevata e sfiorata. Con questa modifica sono state ottenute consistenti diminuzioni sia del prelievo sia del volume di acqua scaricata.

4.4.2 Servizio idrico integrato

Il servizio idrico integrato è costituito dall'insieme dei settori funzionali di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue. Le società del Gruppo A2A Attive in questi settori operano quotidianamente affinché tali attività si svolgano **secondo principi di efficienza, efficacia ed economicità**, nel rispetto delle norme nazionali.

La gestione dell'acquedotto comporta la captazione, l'adduzione e la distribuzione dell'acqua idonea al consumo umano, compresi gli interventi di trattamento chimico-fisico, quando richiesti, e di clorocopertura per assicurare il rispetto dei parametri microbiologici previsti

dalle legge. L'acqua potabile distribuita proviene da sorgenti e da pozzi. Il servizio di fognatura consiste nella raccolta e nel collettamento delle acque reflue agli impianti di depurazione. Nel depuratore le acque reflue vengono sottoposte ad un processo di trattamento biologico per eliminare le sostanze inquinanti, in modo da renderne la qualità compatibile con la salvaguardia dell'ambiente a cui vengono rese.

Nelle tabelle seguenti sono riportate le sorgenti di approvvigionamento d'acqua potabile, con portata superiore a 50 litri al secondo, site nelle province di Brescia e Varese dove il Gruppo A2A opera anche nell'ambito del servizio idrico integrato.

**188 sorgenti
e 255 pozzi**

SORGENTI DI APPROVVIGIONAMENTO IDRICO AD USO POTABILE - PROVINCIA DI BRESCIA

Comune	Sorgenti	Portata l/s
Brescia	Fonte Mompiano	150
Villa Carcina	Fonte Cogozzo	55

SORGENTI DI APPROVVIGIONAMENTO IDRICO AD USO POTABILE - PROVINCIA DI VARESE

Comune	Sorgenti	Portata l/s
Diversi	Valle Bevera	250
Luvinate	Luvinate	100

La Centrale
termoelettrica
di Gissi è
raffreddata
ad aria

I punti acqua

A seguito di appositi Protocolli d'intesa tra la Provincia di Brescia, il Consorzio AATO (Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale oggi Ufficio d'Ambito di Brescia) e i Comuni bresciani che hanno aderito all'iniziativa, sono in via di realizzazione sul territorio provinciale 120 Punti Acqua, ovvero punti di distribuzione gratuita di acqua potabile dell'acquedotto comunale che viene erogata in tre modalità: naturale, refrigerata e gassata. Di questi 58 sono individuati in Comuni gestiti da A2A che ne ha già realizzati e messi in servizio 45. Un'iniziativa che, in termini di dimensione e capillarità territoriale, non ha eguali in Italia e che è stata promossa per favorire la riscoperta e la valorizzazione dell'acqua distribuita dagli acquedotti comunali nell'ambito di una più generale azione di informazione e sensibilizzazione sulle tematiche relative alla salvaguardia e alla tutela della risorsa acqua.

Nel corso del 2011 i "Punti Acqua" realizzati da A2A Ciclo Idrico, nei Comuni aderenti all'iniziativa, hanno erogato gratuitamente ai cittadini 11.112 m³ di acqua, evitando così la produzione di 7.408.006 bottiglie in PET da 1,5 l e la circolazione di 740 camion per il trasporto e la distribuzione.

Ne consegue una minor produzione e smaltimento di **259.280 kg di plastica (PET)**, risparmiando in materie prime per la produzione, costi di smaltimento del PET e con minori emissioni di CO₂, idrocarburi, ossidi di zolfo e monossido di carbonio.

4.4.3 Scarichi idrici

Gli impianti di produzione energetica e i termovalorizzatori producono acque reflue di processo. Alcuni impianti immettono gli scarichi in fognatura, altri - dopo un trattamento di depurazione - in corso idrico superficiale.

Sugli scarichi vengono effettuate analisi in continuo di alcuni parametri, quali la torbidità, il pH, la conducibilità elettrica, gli oli, l'ossigeno disciolto e la temperatura. Tutti gli scarichi sono analizzati periodicamente per verificare il rispetto dei limiti imposti dalle normative vigenti.

Nelle centrali termoelettriche, l'acqua prelevata per il raffreddamento del ciclo termodinamico viene scaricata ad una temperatura leggermente più elevata, ma inalterata dal punto di vista chimico e biologico.

I corpi idrici superficiali interessati dai principali scarichi degli impianti sono:

- il Canale Muzza, per la Centrale di Cassano d'Adda (Milano)
- il Cavo Parea, per il termovalorizzatore di Silla (Milano)
- il Vaso Guzzetto e il Vaso Garzetta per la centrale Lamarmora (Brescia)
- il Fiume Mincio, per la Centrale di Pontisul Mincio (Mantova)
- il Canale Lisert e il Canale Valentinis, che sfociano nel Golfo di Panzano, per la centrale di Monfalcone (Gorizia)
- il Canale Regi Lagni che sfocia nel fiume Volturno, per il Termovalorizzatore di Acerra e lo STIR di Caivano (Napoli).

Centrale di Gissi: solo acqua riciclata e niente scarichi idrici

Per la Centrale termoelettrica di Gissi (CH) la principale fonte d'approvvigionamento idrico, necessaria per alimentare il ciclo termico del vapore e per gli altri usi minori, è il depuratore del Consorzio per l'Area di Sviluppo Industriale del Vastese, che tratta gli scarichi civili ed industriali del comune di Gissi.

Sono state inoltre adottate particolari scelte progettuali al fine di minimizzare i prelievi idrici. In particolare l'impianto è dotato di:

- condensatori ad aria che annullano le richieste idriche per la condensazione del vapore;
- aerotermini per il raffreddamento degli ausiliari;
- recupero degli scarichi del processo e delle acque meteoriche per la produzione di acqua.

La centrale, essendo raffreddata ad aria ed attuando il completo recupero delle acque di processo e meteoriche, non dà luogo a nessun tipo di scarico idrico di processo.

4.5 Protezione dell'ambiente

Carta d'identità al 31 dicembre 2011

EMISSIONI IN ATMOSFERA*			
	2009	2010	2011
NOx (t)	1.925	4.427	3.850
SOx (t)	579	773	849
CO ₂ (t)	3.543.191	4.791.109	4.309.558
Polveri (t)	10,6	108,5	52,46

*Emissioni totali degli impianti di produzione di energia elettrica e termica (compresi i termovalorizzatori)

- **353 g/kWh** il fattore di emissione di CO₂ medio totale del Gruppo A2A, calcolato sommando tutte le emissioni della produzione di energia rapportandole alla totalità della produzione energetica.

Highlights 2011

- Sperimentazioni del rilascio del deflusso minimo vitale con monitoraggi ecologici e fisico-chimici.
- On line le emissioni dei termovalorizzatori di A2A.
- Entrata a regime del sistema di abbattimento catalitico degli ossidi di azoto presso la centrale di cogenerazione Lamarmora a Brescia.
- Entrata a regime dei filtri a manica per l'abbattimento delle polveri presso il termovalorizzatore di Brescia.



TUTTI I NUMERI NELL'ALLEGATO (DA PAGINA 153 A PAGINA 167)

4.5.1 Biodiversità e paesaggio

Il territorio italiano vanta un'importante ed ampia ricchezza in termini di biodiversità e A2A pone le attenzioni necessarie affinché questo patrimonio sia tutelato e valorizzato. Molte realtà produttive del Gruppo A2A insistono o confinano con territori ad elevato pregio naturalistico e questo porta la società ad operare sempre nel massimo rispetto del territorio non solo attraverso le indicazioni dettate dalle normative e dalle leggi ma anche attraverso sue iniziative di promozione, valorizzazione e conservazione della biodiversità. Un forte contributo in tal senso è dato dall'intensa e costruttiva attività di collaborazione con enti, istituzioni e associazioni di tutela del territorio.

La maggior parte della produzione energetica del Gruppo da fonte idroelettrica proviene da due Regioni italiane che ospitano al loro interno due importanti parchi naturalistici, il Parco Nazionale dello Stelvio e il Parco Nazionale della Sila. Il primo si estende su quattro province, Sondrio, Brescia, Trento, Bolzano e copre una superficie di circa 135.000 ettari. Il secondo, che comprende le province di Cosenza, Crotone e Catanzaro, si

trova invece nei territori già ricadenti nello "storico" Parco Nazionale della Calabria e tutela aree di rilevante interesse ambientale in Sila piccola, Sila grande e Sila greca per una superficie di circa 73.700 ettari. Per quanto riguarda invece la produzione termoelettrica, due sono gli impianti che interessano aree di particolare pregio naturalistico:

- parco regionale Adda Nord, interessato dalla centrale termoelettrica di Cassano d'Adda (Milano);
- parco regionale del Mincio, interessato dalla Centrale termoelettrica di Ponti sul Mincio (Mantova).

Anche alcuni impianti legati alla filiera ambiente o al servizio idrico del Gruppo si trovano compresi o confinanti con parchi e aree protette.

La produzione di energia idroelettrica con centrali a bacino comporta la sottrazione di acqua ai corsi d'acqua naturali e il suo immagazzinamento negli invasi. Per mitigare gli effetti sulla biodiversità, l'acqua non viene derivata totalmente ma viene mantenuto in alveo un deflusso minimo necessario al mantenimento della vita del corso d'acqua, il cosiddetto Deflusso Minimo Vitale (DMV).

Sperimentazione del rilascio del deflusso minimo vitale

Nel corso del 2009 A2A ha attivato una campagna di monitoraggio mediante l'analisi di parametri fisico-chimici nei corsi d'acqua superficiali interessati dalla sperimentazione avviata da parte della Regione Lombardia, oltre all'effettuazione di misure di tipo ecologico e di portata e stesura di rapporti tecnici inerenti il monitoraggio degli effetti del DMV nei corsi d'acqua della Valtellina a valle degli impianti A2A. Le attività sono proseguite anche per l'anno 2011. In Calabria A2A ha deciso proattivamente di avviare un'analogha sperimentazione.

Negli invasi idroelettrici, a causa del rallentamento della velocità di deflusso, si ha la sedimentazione del materiale solido presente nell'acqua immagazzinata, che, in condizioni naturali, fluirebbe a valle con continuità. Periodicamente è quindi necessario rimuovere i sedimenti dal bacino e questa rimozione "artificiale" avviene facendo fluitare il limo dal fondo del bacino. L'operazione dura pochi giorni e comporta concentrazioni piuttosto elevate di solidi nel corso d'acqua. Occorre comunque notare che, anche in condizioni naturali, si hanno momenti in cui il trasporto di materiale solido nell'acqua è particolarmente intenso e ciò avviene infatti durante i fenomeni di piena. Per prevenire gli impatti di una eccessiva concentrazione dei sedimenti nel corso d'acqua durante l'operazione di svasso si possono adottare specifiche soluzioni tecniche simulando le condizioni che si hanno

durante le piene naturali, per permettere all'habitat acquatico di superare lo stress. A2A ha predisposto in tal senso progetti di gestione dei propri bacini. Durante le operazioni vengono monitorati i parametri chimico-fisici in alveo e gli effetti sull'habitat con analisi idrobiologiche. Nel 2009-2010 è stata completata la raccolta dei dati inerenti alle attività di svasso relative al bacino di Sernio in Valtellina (SO). Le attività, estese nel 2010 allo svasso di Cancano (sempre in Valtellina), sono proseguite anche nel corso del 2011 con il monitoraggio delle relative operazioni.

Le opere di presa comportano la presenza di uno sbarramento del corso d'acqua, che toglie la continuità dell'ambiente fluviale impedendo il passaggio della fauna ittica. Per eliminare questo impatto sulle principali opere di presa sono state realizzate delle scale di rimonta per i pesci.

Il torbidimetro della presa forni in Valtellina (SO)

L'opera di presa dei Forni, posta a Valle dal Ghiacciaio omonimo, è una delle più importanti opere idrauliche che compongono il sistema idroelettrico di A2A in provincia di Sondrio. Le acque captate dall'opera vengono convogliate, mediante un canale derivatore, alla diga di S. Giacomo per poi essere utilizzate per produrre energia idroelettrica. L'acqua che affluisce alle opere di presa, per effetto sia dello scioglimento delle nevi nel periodo primaverile che del ghiaccio in quello estivo, o a seguito di forti eventi temporaleschi, ha spesso un alto contenuto di solidi sospesi. A2A, in una logica di trasparenza e di sostenibilità ambientale, ha deciso di dare visibilità ai valori susseguenti a detti eventi sia in termini di valori specifici orari (grammi/litro) sia in termini di volumi annui (m³). A2A, anche in accordo con le Istituzioni e le Associazioni locali, svolge numerose attività per il monitoraggio e la gestione dei sedimenti dei bacini idroelettrici sempre in un'ottica di massima attenzione verso il territorio, la biodiversità e la qualità degli ambienti acquatici.



Tutte le informazioni sono pubblicate sul sito www.a2a.eu nella sezione dedicata agli impianti idroelettrici.

Progetto INTERREG ECOIDRO

Iniziato nell'aprile 2009 il Progetto Ecoidro "Uso dell'acqua e salvaguardia ambientale e della biodiversità nei bacini di Adda, Mera, Poschiavino e Inn" è terminato nel mese di marzo del 2012. Obiettivo del progetto, inserito nell'asse 1 "Ambiente e territorio" del Programma INTERREG Italia-Svizzera (2007/2013) è intervenire sulla salvaguardia e sul miglioramento degli ambienti acquatici, sulla definizione di interventi del sistema idroelettrico in grado di ampliare la loro compatibilità ambientale e sull'attenzione e miglioramento della conoscenza di questi ambienti a salvaguardia della biodiversità in un'ottica sostenibile e di attenzione a tali tematiche. ECOIDRO è stato finanziato attraverso il Fondo europeo di sviluppo regionale (FERS) e il Fondo nazionale di Rotazione ex Legge 183/87 per una quota pari a 1.076.800 euro e da una quota autofinanziata dagli Enti e dalle società coinvolte, che è stata pari a 525.200 euro. L'impegno di spesa del progetto è stato di 1.624.656 euro di cui 1.602.000 di parte italiana. A2A, uno dei partner che hanno sostenuto questa iniziativa, in questi tre anni di attività ha agito all'interno di due azioni specifiche comprese nei piani di intervento del progetto che sono state la n. 3 "Realizzazione di interventi sperimentali di svasso di sedimento da bacini di particolare rilievo" e l'Azione n. 2 "Studio delle dinamiche del trasporto solido che interessano i bacini di particolare rilievo e progettazione di interventi di rimozione", ha effettuato una serie di interventi sul bacino di Sernio (consistenti principalmente nella rinaturalizzazione del percorso della corrente e nella fluitazione di sedimenti), con l'obiettivo di:

- sperimentare sistemi di rimozione dei sedimenti in grado di ridurre l'interrimento in alcuni bacini artificiali, così da recuperare capacità di invaso e piena funzionalità dell'impianto, attraverso modalità che consentano il rispetto dell'ambiente, con particolare riferimento agli ecosistemi fluviali posti a valle del bacino;
- verificare costantemente gli effetti nel breve, medio e lungo periodo, determinati dalle azioni messe in atto;
- valutare economicamente le attività sperimentate.

Tali attività sono state messe in atto per il bacino di Sernio e si sono poi estese nel 2010 e nel corso del 2011 per lo svasso di Cancano con il monitoraggio delle relative operazioni.

Per quanto riguarda invece le discariche di rifiuti, queste comportano, durante la fase di conferimento dei rifiuti, un deterioramento temporaneo del paesaggio. Come previsto dalle

best practice del settore, quando le discariche sono piene ed arrivano a fine esercizio, A2A ne impermeabilizza la superficie, anche per limitare la formazione di percolato, e la ripristina a ver-

de. Inoltre A2A in alcuni casi, attua misure compensative su aree esterne all'impianto come ad

esempio nei parchi naturali del Ticino e delle Baragge.

Piantumazioni nel Parco del Ticino e nel Parco delle Baragge

In occasione dell'ultimo ampliamento della discarica di Barengo (Novara) ottenuto nel 2010, Ecodeco ha attuato alcune misure di compensazione consistenti in nuove piantumazioni e nella manutenzione del verde presso il Parco del Ticino e il Parco delle Baragge. Tali misure sono volte a compensare il taglio di circa 20.000 mq di bosco messo in atto durante la costruzione dell'ampliamento della discarica e le emissioni di CO₂ generate dai mezzi conferitori di rifiuti nel tragitto interno alla discarica di Barengo stessa. Analoghe misure di compensazione, sempre in occasione di un ampliamento della discarica di Barengo, erano state messe in atto nell'anno 2008.

Per mitigare l'impatto dei propri impianti sul paesaggio, A2A ne cura l'inserimento paesaggistico con una attenta progettazione e con la re-

alizzazione di barriere a verde. Di seguito alcuni esempi concreti di interventi effettuati.

L'inserimento paesaggistico-ambientale delle centrali termoelettriche

Presso la Centrale Termoelettrica di Gissi (Chieti), nel corso del 2011 sono stati avviati i lavori per la realizzazione del primo lotto di compensazioni ambientali previste nel Decreto autorizzativo della Centrale. Si tratta delle opere di sistemazione del terreno e successiva piantumazione dell'area denominata "corridoio biologico" che si pone tra il lato Est della Centrale ed il Fiume Sinello, pari a circa 15.000 m². L'intervento è parte del progetto di riqualificazione dell'area soggetta alle attività per la realizzazione dell'impianto, approvato dal MIBAC, consistenti sostanzialmente nella armonizzazione delle aree interne e perimetrali della centrale con il territorio ed il paesaggio circostante. Gli interventi di piantumazione nelle varie aree coinvolte, sebbene differenziati per funzione e giacitura, hanno come comune denominatore la messa a dimora di ricche e composite sistemazioni a verde autoctone e coerenti con il territorio. In particolare, i lavori relativi al "corridoio biologico" consistono nella messa a dimora di specie arboree afferenti alla vegetazione riparia, in parte arricchita dall'inserimento di soggetti tipici della tradizione agricola e paesaggistica locale. Anche la centrale termoelettrica di Cassano d'Adda (Milano) è stata interessata da lavori di riqualificazione paesaggistica e ambientale iniziati nel 2009; gli interventi termineranno nel corso del 2012.

La progettazione paesaggistica degli impianti di Ecodeco

Ecodeco lungo il perimetro dei propri impianti usa mettere a dimora una siepe di protezione e delimitazione con lo scopo di creare un riparo e un habitat consono alla fauna locale. Si riduce, per quanto possibile, l'altezza dei fabbricati e nella scelta dei colori si tiene conto dell'ambiente circostante. Ogni impianto è fornito di laghetto per il convogliamento dell'acqua recuperata dalle piogge, allo scopo di riserva idrica antincendio.

Riqualificazione ambientale presso una cabina di distribuzione gas

ASPEM, società controllata da A2A, ha in corso la ristrutturazione della cabina di distribuzione gas di via Cervinia a Varese e sta ampliando aree a verde mediante la demolizione di strutture e percorsi stradali interni all'area di pertinenza, in base a prescrizioni del Comune. Il recupero a verde sarà di circa 2.280 mq. L'area, ubicata nei pressi del fiume Olona, sarà gestita a prato e potrà costituire un habitat per specie selvatiche (anfibi, rettili, piccoli mammiferi, uccelli).

4.5.2 Aria e clima

L'impatto delle attività del Gruppo A2A sull'atmosfera deriva dalle attività di produzione energetica, di termovalorizzazione e da quelle legate alla realizzazione, gestione, manutenzione delle reti di distribuzione di energia elettrica, gas, te-

leriscaldamento, del servizio idrico integrato e della gestione del parco automezzi. A2A adotta le misure necessarie a ridurre al minimo tali impatti attraverso scelte progettuali e la ricerca delle migliori tecnologie.

4.5.3 Emissioni in atmosfera

Le emissioni totali di ossidi di azoto, di polveri e di monossido di carbonio derivanti dalla produzione di energia e dalla termovalorizzazione dei rifiuti nel 2011 sono diminuite rispetto all'anno precedente, in parte a causa di una minore produzione di energia e in parte in seguito a interventi di miglioramento sugli impianti di abbattimento delle emissioni. Infatti, grazie **all'entrata a regime del sistema di abbattimento catalitico degli ossidi di azoto sul Gruppo 3 della centrale di cogenerazione Lamarmora (Brescia)** sono diminuite le emissioni al kWh degli ossidi di azoto degli impianti di combustione a combustibili fossili (da 0,39 a 0,23 g/kWh). Anche le emissioni al kWh dei termovalorizzatori sono diminuite.

La messa a regime dei filtri a manica per l'abbattimento delle polveri presso il termovalorizzatore di Brescia ha avuto come effetto la diminuzione delle polveri emesse dalla termovalorizzazione.

La produzione termoelettrica da impianti poli-

combustibili avviene nella **centrale di Monfalcone** (Gorizia) dove è utilizzato prevalentemente carbone e in misura minore olio combustibile e biomasse. Grazie ai sistemi di desolforazione installati dal 2008, **le concentrazioni medie di biossido di zolfo (SO₂) nei fumi sono state molto al di sotto del limite di legge**: a fronte del limite di 200 mg/Nm³ sulla media mensile, la massima media mensile è stata pari a 164 mg/Nm³ e 139 mg/Nm³ rispettivamente per le sezioni 1 e 2 ed è stata registrata nel mese di dicembre 2011, mentre la concentrazione media annuale è stata pari rispettivamente a 86,1 mg/Nm³ e 98,0 mg/Nm³. Le emissioni di SO₂ dalla centrale sono molto influenzate dal tenore di zolfo presente nel combustibile e di conseguenza dalla quantità e qualità del carbone utilizzato; quest'ultima, in particolare, è suscettibile di variazioni non trascurabili in relazione alla provenienza. A questi fattori può essere, quindi, ricondotto l'aumento delle tonnellate di biossido di zolfo registrato nel 2011 rispetto al 2010.

Centrale cogenerazione Lamarmora (BS) diminuite le emissioni degli ossidi di azoto

On line le emissioni dei termovalorizzatori

A2A persegue su tutti i fronti una politica di massima trasparenza e informazione. In coerenza con questa politica da dicembre 2011 è stato attivato un nuovo servizio di informazione dedicato ai dati riferiti alle emissioni dei sei termovalorizzatori del Gruppo.



Attraverso il sito istituzionale <http://www.a2a.eu/gruppo/cms/a2a/it/sostenibilita/emissioni> è oggi possibile consultare la pagina "Qualità dell'Aria" che raggruppa i dati sulle emissioni atmosferiche degli impianti suddivisi per regione: Lombardia e Campania.

"Emissioni on line" consente di visualizzare, in forma omogenea, sia i dati giornalieri che quelli delle quattro settimane precedenti, gli stessi sono via via archiviati e vengono riepilogati in una sezione ad hoc. Questo consente di poter avere una visione completa ed esaustiva degli impianti e una puntuale verifica delle concentrazioni nell'aria.

A2A persegue diversi programmi di abbattimento delle emissioni:

- per il **Termoutilizzatore di Brescia** è previsto il potenziamento dei catalizzatori al fine di diminuire i livelli di emissione di NO_x e ridurre parallelamente il consumo di ammoniaca;
- presso la **centrale di Lamarmora**, a partire dal 2011, sono iniziati interventi di miglioramen-

to del reattore di desolforazione e di aumento della superficie del filtro a maniche, che consentiranno una significativa riduzione delle concentrazioni di ossidi di zolfo (SO₂) nei fumi ed il raggiungimento delle migliori prestazioni ambientali attualmente raggiungibili nel settore (vedi anche paragrafo: Ricerca e innovazione per l'ambiente).

Piano di monitoraggio della qualità dell'aria presso Milano Silla 2

Al Termovalorizzatore Silla2 a Milano, proseguono le attività di campionamento previste dal piano di monitoraggio ambientale predisposto da ARPA e dal Politecnico di Milano (come concordato nel Protocollo d'Accordo sottoscritto con le autorità e con i Comuni limitrofi). Il piano, della durata di quattro anni, prevede l'effettuazione di due campagne all'anno. Sulle matrici prelevate si effettuano analisi chimiche per la determinazione di alcuni inquinanti specifici (quali polveri, diossine, idrocarburi policiclici aromatici, metalli). Tutti i risultati saranno trasmessi ai soggetti firmatari del Protocollo d'Accordo.

A2A dedica particolare attenzione alle emissioni dei termovalorizzatori. Gli impianti del Gruppo sono dotati di sistemi di abbattimento in linea con le migliori tecnologie disponibili per il contenimento delle emissioni, sia degli inquinanti "tradizionali" che di quelli emessi in minore quantità, i cosiddetti "microinquinanti". Per l'eliminazione di questi ultimi si iniettano nel flusso dei fumi dei "carboni attivi" che assorbono sulla loro superficie le particelle indesiderate, eliminandole dai gas che fuoriescono in atmosfera. I carboni "carichi" dei microinquinanti vengono trattenuti da appositi filtri e smaltiti come rifiuti o, se possibile, recuperati. Nel 2011, la quantità complessiva di diossine emes-

se dagli impianti del Gruppo è stata pari a 0,024 grammi, **risultato ottenuto grazie a concentrazioni nei fumi che si mantengono molto inferiori al limite di legge, pari a un decimillesimo di grammo per ogni metro cubo (0,1 ng/Nm³).**

Vengono monitorati con periodicità prestabilita anche le emissioni di Policlorobifenili (PCB), metalli e idrocarburi policiclici aromatici (IPA), per verificare il rispetto dei limiti di legge. Le concentrazioni misurate sono state sempre inferiori al limite di legge e hanno mostrato valori piuttosto variabili e in taluni casi inferiori al limite di rilevabilità.

4.5.4 Emissioni di gas ad effetto serra

Le attività del Gruppo A2A emettono CO₂ in atmosfera sia direttamente (ad esempio durante la produzione di energia) che indirettamente (attraverso il consumo di energia negli impianti e negli uffici, l'utilizzo di materiali e beni di consumo, ecc.). Tuttavia da un punto di vista globale, **le scelte gestionali e tecnologiche adottate dal Gruppo A2A possono contribuire alla riduzione delle emissioni di CO₂ emesse a livello territoriale.** È il caso ad esempio della cogenerazione, del recupero energetico dei rifiuti e della produzione di energia da fonti rinnovabili. Di seguito, quindi, sono presentate le performance ottenute sulle emissioni (dirette e indirette) ma anche i benefici in termini di emissioni evitate e risparmio energetico. Le emissioni complessive della produzione di energia elettrica e termica (vedi capitolo Allegati: I numeri dell'ambiente) rappresentano la quota dell'ordine del 4% di quelle na-

zionali (104.888.000 tonnellate le emissioni nazionali della produzione di energia elettrica e termica 2009- fonte ISPRA National Inventory Report 2011).

Il fattore di emissione di CO₂ medio totale del Gruppo A2A, calcolato sommando tutte le emissioni della produzione di energia rapportandole alla totalità della produzione energetica è stato pari a 353 g/kWh¹¹ (367¹² g/kWh nel 2010) registrando quindi un miglioramento di circa il 4 % rispetto allo scorso anno.

Le emissioni medie del parco termoelettrico di A2A sono state pari a 540 g/kWh elettrico, analoghe al valore medio nazionale (dato 2009: 545 g/kWh - fonte ISPRA National Inventory Report 2011).

I fattori di emissione medi del Gruppo A2A per le diverse tecnologie produttive sono riportati nelle tabelle allegate a pagg. 160/164.

Quanto alle emissioni specifiche dagli impianti di termovalorizzazione dei rifiuti, esse sono soggette a variazioni, anche in ragione della

¹¹ L'indicatore non ha diretta attinenza con gli obblighi legati alla direttiva 2003/87/CE (Emissions Trading Scheme).

¹² Il valore è stato corretto rispetto a quello riportato sul Bilancio di sostenibilità del 2010 (368 g/kWh).

variabilità delle caratteristiche dei rifiuti in ingresso. È il caso del termoutilizzatore di Brescia che smaltisce, oltre ai rifiuti urbani che hanno una composizione abbastanza costante, anche una quota di rifiuti speciali e di biomasse. Nel 2011 è stato smaltito meno pulper di cartiera (costituito da una percentuale di materie plastiche superiore anche al 90 %) ed una maggiore quantità di rifiuti urbani o combustibile derivato dai rifiuti. Come risultato è notevolmente diminuito il fattore di emissione al kWh perché è stata bruciata una quantità maggiore di carbonio organico (“rinnovabile”) che convenzionalmente dà luogo a emissioni nulle di CO₂. Questo miglioramento del fattore di emissione è dovuto

anche agli interventi di aumento dell'efficienza del recupero energetico realizzati.

Uno degli obiettivi che A2A si pone è la **limitazione delle emissioni di gas serra** che si generano dal processo di degradazione dei rifiuti. Il “biogas” è infatti costituito per la maggior parte da metano, che ha un potere di riscaldamento pari a 25 volte quello della CO₂. Per ridurre le emissioni di metano in atmosfera A2A realizza pozzi di captazione (aspirazione) del biogas, che viene bruciato in torcia. In alcuni casi, dalla combustione del biogas viene recuperata energia, evitando le emissioni di CO₂ che si genererebbero producendo la stessa quantità di energia con combustibile fossile.

Emissioni evitate e risparmio energetico

È stata riesaminata ed aggiornata la metodologia per il calcolo delle emissioni evitate di CO₂ e del risparmio energetico applicabile a tutti gli impianti e ai processi energetici del Gruppo ricadenti nel territorio italiano, metodologia applicata a partire dai dati del 2010. La metodologia è stata ampliata con l'aggiunta della definizione dei criteri per la rielaborazione dei dati al fine di calcolare le emissioni evitate di CO₂ associate al kWh distribuito con il teleriscaldamento in un ambito predefinito - rete, sistema di reti, intera società del Gruppo, intero Gruppo A2A - a seconda delle esigenze di comunicazione. Sono stati aggiornati i fattori di emissione e i consumi specifici medi della produzione termoelettrica nazionale presa a riferimento nei calcoli (Italian Greenhouse Gas Inventory - National Inventory Report 2011 - 545 g CO₂/kWh - e dati Terna 2009, stesso anno di riferimento del rapporto ISPRA). La metodologia costituisce un metodo condiviso per quantificare e comunicare ai propri stakeholder tali benefici ambientali, fornendo informazioni omogenee anche se provenienti da distinte realtà del Gruppo. Tale metodo si inquadra nello Scope 3 del GHG Protocol, ed è stato pensato sia per consuntivare i dati annuali degli impianti in esercizio che per effettuare le analisi previsionali degli impianti in progetto. Per approfondimenti si rimanda alla precedente edizione del bilancio di sostenibilità. I risultati dell'applicazione della metodologia sono riportati nella tabella che segue.

	Emissioni evitate (tCO ₂ eq)		Energia primaria risparmiata (tep)	
	2010	2011	2010	2011
Impianti di cogenerazione con teleriscaldamento con combustibile diverso dai rifiuti ed eventuale sezione a pompa di calore	29.975	40.161	20.985	20.653
Valorizzazione energetica dei rifiuti (termovalorizzatori)	1.047.454	1.100.089	283.767	294.271
Produzione elettrica da fonte rinnovabile	1.871.067	1.691.035	621.386	600.595
Produzione termoelettrica non cogenerativa	94.274	28.841	176.221	33.366
Totale	3.042.770	2.860.126	1.102.359	948.885

Il contributo maggiore alle emissioni evitate viene dalla produzione da fonte rinnovabile, prevalentemente da quella idroelettrica, che per A2A rappresenta circa il 30% della produzione elettrica del Gruppo. I dati mostrano che la termovalorizzazione dei rifiuti ha un peso importante nel contribuire al raggiungimento degli obiettivi di riduzione di gas serra. Si sottolinea che gli impianti di A2A ricevono i rifiuti che non sono altrimenti recuperabili, per i quali, quindi, l'alternativa di smaltimento è la discarica. Le minori emissioni di CO₂ equivalenti sono dovute soprattutto alla non dispersione di biogas dalla discarica di riferimento.

2,86 milioni
di tonnellate
le **emissioni**
di CO₂ evitate

4-5-5 Impatti connessi ai trasporti

L'utilizzo di automezzi per lo svolgimento delle attività del Gruppo A2A e per lo spostamento dei suoi dipendenti con automezzi operativi e non, è un punto di attenzione che vede la società impegnata in una serie di attività ed **iniziative volte alla riduzione delle emissioni inquinanti in atmosfera e del consumo di combustibili fossili.**

Il parco veicoli del Gruppo A2A è composto da più di 2.000 mezzi che operano prevalentemente nei comuni lombardi serviti dal Gruppo e, in minor parte, in altre regioni italiane dove A2A è

presente. I veicoli sono commerciali, industriali e speciali ma anche mezzi per il trasporto di persone. Il parco è in buona parte gestito attraverso un contratto di noleggio a lunga durata (120 mesi) e **nel 2011 è stato praticamente rinnovato con l'inserimento di veicoli con emissioni coerenti con le prescrizioni previste da Euro 5** (sia benzina sia diesel). Parte di questi automezzi sono inoltre bifuel ossia, possono utilizzare come carburante sia benzina sia metano.

Progetto E-moving

Un forte impulso alla mobilità sostenibile A2A lo sta dando anche attraverso il progetto e-moving: iniziativa di tipo sperimentale che prevede un numero limitato di autoveicoli elettrici (prototipi o auto pre-seriali) e di punti di ricarica. Gli obiettivi del progetto sono:

- *essere presente, quale gestore di servizi a rete, sui territori, per guidare un armonico sviluppo della rete di distribuzione di energia elettrica e per abbattere concretamente le emissioni inquinanti;*
- *partecipare allo studio delle problematiche e alle opportunità collegate al nuovo servizio interagendo propositivamente con gli altri soggetti coinvolti;*
- *mettere a disposizione della municipalità l'esperienza e il know-how derivante da un sistema di mobilità sostenibile nelle aree cittadine;*
- *fornire, al termine della fase sperimentale, le informazioni ed i risultati necessari per valutare al meglio le fasi successive.*

La fase pilota ha preso il via a giugno 2010 nelle città di Milano e Brescia, è proseguita per tutto il 2011 e proseguirà per parte del 2012, ponendosi l'obiettivo di testare le diverse componenti del modello operativo di mobilità elettrica elaborato in partnership da Renault e da A2A: tecnologia e dislocazione dell'infrastruttura di ricarica, processi e soluzioni commerciali connessi alla vendita o leasing dei veicoli elettrici, interazione fra la rete di ricarica e i veicoli stessi, fornitura di energia elettrica per l'alimentazione dei veicoli e sistemi di fatturazione ad essa collegati, gestione delle batterie, manutenzione dei veicoli elettrici.

Confronto tra auto a motore e auto elettrica

Confronto tra auto elettrica e auto a motore a combustione interna (classe Euro 5) per un modello assimilabile ad una utilitaria. Considerando che l'energia elettrica venga prodotta con il mix energetico italiano le emissioni totali prodotte dalle due auto durante tutto il loro ciclo di vita (considerati 240.000 km percorribili) sono pari a:

- *auto elettrica: 20.005 kg CO₂ di emissioni totali, pari a 83,3 gCO₂/km;*
 - *auto a motore a combustione interna: 33.009 kg CO₂ di emissioni totali, pari a 137,5 gCO₂/km.*
- Con l'auto elettrica si ha una riduzione delle emissioni del 40% circa. Quindi: ogni auto elettrica che percorre 25 km al giorno fa risparmiare 1.355 g CO₂ rispetto ad un'auto con motore a combustione interna.*

Seguendo il piano per la riduzione delle emissioni inquinanti varato dalla Commissione Europea, Amsa ha adottato ECOGUIDA. Si tratta di una tecnica di guida rispettosa

dell'ambiente, sicura, confortevole, economica e con un minor consumo energetico. Per maggiori informazioni si veda anche il box a pag. 96.

4.5.6 Rumore, campi elettrici e magnetici

A2A gestisce la tematica attraverso l'attività di monitoraggio, valutazione e mitigazione delle emissioni acustiche degli impianti e delle infrastrutture lungo tutto il loro ciclo di vita.

Il monitoraggio è effettuato con periodicità diverse a seconda della tipologia di impianto o infrastruttura, della sensibilità del territorio e

delle prescrizioni contenute nei documenti di autorizzazione. In alcuni casi le verifiche sono svolte in contraddittorio con gli enti locali e di controllo, avvalendosi di società esterne specializzate. I risultati delle campagne di misura sono utilizzati per individuare le necessità di intervento.

Miglioramento acustico nella centrale del Mincio

Nel biennio 2010-2011 sono state eseguite alcune attività presso la Centrale Termoelettrica del Mincio: un intervento ha riguardato la sostituzione del trasformatore Servizi Generali (TSG1). È stato scelto di acquistare un trasformatore che garantisse un significativo miglioramento del clima acustico rispetto al funzionamento con la macchina preesistente. Dalla comparazione della rumorosità tra il trasformatore esistente e quello nuovo si deduce un miglioramento pari a circa 4 dB (A), come da obiettivo prefissato.

Insonorizzazione trasformatore elevatore

Nel mese di settembre 2011, presso il termovalorizzatore di Brescia, è stato potenziato il sistema di insonorizzazione dell'impianto mediante l'installazione di pannellature fonoassorbenti ed isolanti a schermare il trasformatore elevatore che consente l'immissione nella rete di alta tensione dell'energia elettrica prodotta. L'intervento ha consentito di ridurre notevolmente l'impatto sonoro del macchinario.

Molta attenzione viene dedicata anche ai reclami degli abitanti. Sulla base delle segnalazioni vengono effettuate misurazioni mirate, alle quali - se necessario - seguono opportune attività di mitigazione.

In occasione della realizzazione dei nuovi impianti della rete di distribuzione dell'elettricità A2A Reti Elettriche procede alla **valutazione dell'impatto magnetico dell'installazione già in corso di progettazione**, non solo per rispondere alla normativa, ma anche per individuare la migliore tecnologia da impiegare.

Inoltre, un database raccoglie tutte le informazioni delle cabine secondarie con riferimento ai locali confinanti, per individuare quelle che possono determinare livelli di campi elettrici e magnetici significativi in prossimità dei luoghi abitati. Per questi impianti è previsto anche il rilievo delle aree adiacenti alla cabina stessa per una eventuale verifica con simulatore nel caso necessitino interventi preventivi a scopo prudenziale e, comunque, per assicurare il rispetto dei limiti di legge.

Valutazione
dell'**impatto
magnetico** in fase
di **progettazione**
delle reti elettriche

4.5.7 Protezione dalle sostanze chimiche e regolamento REACH

Il regolamento **REACH (Registration, Evaluation and Authorisation of Chemicals)** prescrive obblighi di registrazione, valutazione, autorizzazione e restrizione all'uso delle sostanze chimiche, allo scopo di assicurare la protezione della salute e dell'ambiente. Gli effetti più significativi del regolamento sono:

- il divieto di commercializzare sostanze per le quali non è stata effettuata la registrazione e,

per alcune sostanze, in assenza di specifiche autorizzazioni;

- il divieto di utilizzare sostanze per usi diversi da quelli previsti nella registrazione e per i quali esistono specifiche restrizioni.

Nei confronti del regolamento REACH, A2A assume diversi ruoli: di produttore, come nel caso della produzione di sottoprodotti; di utilizzatore a valle, in tutti i casi in cui vengono acquistati pre-

Sulle reti
di distribuzione
eliminati
i trasformatori con
PCB > 50 ppm
dalle cabine
secondarie

parati o sostanze da utilizzare nelle varie attività industriali; di importatore potenziale, in vista di possibili acquisti di sostanze o preparati da paesi extra UE.

Il regolamento **CLP (Classification, labelling and packaging of substances and mixtures)** è relativo alla classificazione, all'etichettatura e all'imballaggio delle sostanze e delle miscele e modifica la precedente normativa europea in materia allineandola ad un sistema armonizzato a livello globale (Globally Harmonised System of Classification and Labelling of Chemicals- GHS) con lo scopo di facilitare il commercio internazionale mantenendo l'esistente livello di protezione della salute e dell'ambiente.

Nel 2011 A2A ha approfondito le opportunità della registrazione REACH sull'applicazione delle norme per i sottoprodotti per le ceneri e i gessi prodotti dalla centrale di Monfalcone e registrati nel 2010. È stata valutata l'applicazione

del regolamento REACH ai processi di recupero dei rifiuti, particolarmente per i prodotti derivanti dal trattamento delle scorie e delle ceneri dei termovalorizzatori e per la produzione di combustibile solido secondario. Nei primi mesi del 2011, infine, è stata effettuata la pre-registrazione del solfato d'ammonio ottenuto dalla depurazione delle acque di falda presso la discarica di Gerenzano (MI).

Si sono svolte due giornate di formazione sui regolamenti REACH e CLP dedicate ai rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza e l'ambiente e un incontro di formazione dedicato a tutte le persone del Gruppo che svolgono attività legate ai temi dell'ambiente e della sicurezza: oltre a illustrare le novità che sono introdotte dal nuovo regolamento CLP, l'incontro ha messo in evidenza le implicazioni che il nuovo regolamento ha sul campo di applicazione di altre normative di ambiente e sicurezza.

4.5.8 Rimozione dell'amianto e dei policlorobifenili

In coerenza con quanto definito nella strategia e nella politica ambientale di Gruppo, A2A attribuisce grande importanza alla corretta gestione delle sostanze pericolose come ad esempio PCB (policlorobifenili) e amianto, un tempo largamente usate ma successivamente riconosciute dannose alla salute.

A2A tiene aggiornati i censimenti delle strutture contenenti materiali di amianto e procede costantemente alla loro bonifica sia in concomitanza ad interventi di manutenzione straordinaria programmati sulle strutture impiantistiche, sia con piani di bonifica e/o rimozione specificatamente dedicati e finalizzati all'eliminazione delle passività ambientali. Nel 2011 è stata progettata e svolta un intervento di formazione dedicato ai responsabili del controllo e coordinamento delle attività di manutenzione sui materiali contenenti amianto.

Altre iniziative significative volte a ridurre la presenza di amianto sono state:

- programma di bonifica dell'amianto di **A2A Reti Gas**. A2A Reti Gas ha recentemente unificato e aggiornato il censimento di materiali contenenti amianto. Come previsto dalla legislazione vigente, il censimento ha comportato il campionamento e l'analisi dei materiali, la caratterizzazione e la comunicazione dei dati ottenuti alle autorità competenti (ASL). A2A Reti Gas ha definito l'obiettivo di rimuovere, tra il 2011 e il 2013, tutti i materiali contenenti

amianto ancora presenti nelle strutture (circa 4.850 metri quadrati di coperture) con priorità stabilita in funzione del grado di rischio; l'investimento è stato stimato a circa un milione di euro. Le attività di bonifica sono iniziate nel mese di settembre 2011 e al 31 dicembre 2011 sono state bonificate 17 cabine di riduzione per un totale di 820 m², con un impegno economico di circa 170.000 euro;

- bonifiche dell'amianto in **A2A Reti Elettriche**; nel 2011 sono stati rifatti i tetti delle cabine primarie "Odolo" e "Nozza" (Brescia) con una spesa di circa 70.000 euro e la rimozione di circa 750 m². Sono stati eliminati i pannelli tagliafuoco presenti nei locali interrati della Ricevitrice Nord di Milano. Inoltre, presso l'impianto di via Lamarmora (Brescia), sono stati sostituiti 3 interruttori;
- bonifica dell'amianto presso il **centro ITS di Cavaglià (Biella)**; nel corso del 2011 A2A ha proceduto alla rimozione dei manufatti in amianto e alla demolizione di alcuni vecchi edifici pericolanti.

A2A sulle reti di distribuzione ha eliminato i trasformatori con policlorobifenili (PCB) > 50 ppm dalle cabine secondarie e sta proseguendo con il monitoraggio dei trasformatori con PCB < 50 ppm.





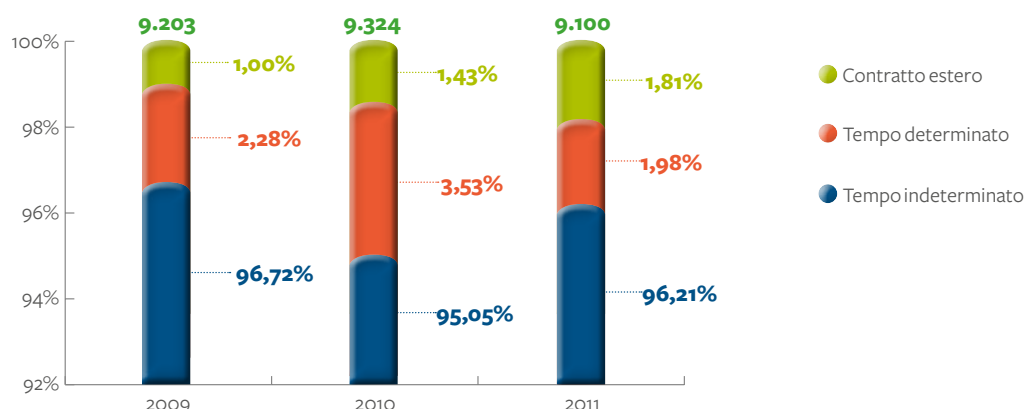
La Responsabilità **sociale**

5.1 Le persone di A2A

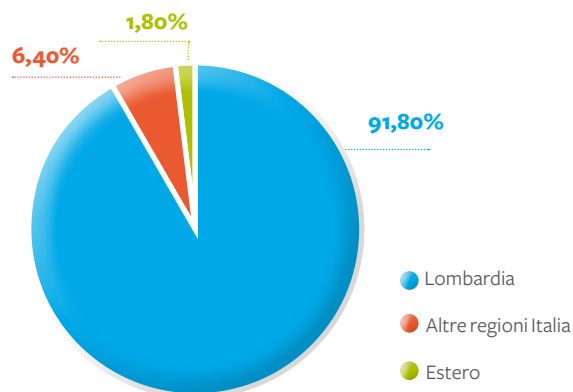
Carta d'identità al 31 dicembre 2011

9.100 i dipendenti di A2A al 31 dicembre 2011. Il decremento dai 9.324 del 2010 è dovuto principalmente alle variazioni di perimetro (cessione di BAS Servizi Idrici Integrati). Il **96,2%** dei dipendenti ha contratto a tempo indeterminato (+1,1% rispetto al 2010).

PERSONALE PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO



PERSONALE SUDDIVISO PER SEDE DI LAVORO



La sede principale di lavoro rimane la Lombardia. L'**8,9%** dei dipendenti è laureato, il **43,9%** ha un diploma o una qualifica professionale e il **45,5%** ha la licenza della scuola dell'obbligo.

Highlights 2011

- Erogare nel 2011 oltre 120 mila ore di formazione, per una media di 13,25 ore pro-capite, in aumento di oltre il 50% rispetto al 2010.
- Ampliato a ulteriori società del Gruppo il sistema di performance management.
- Nuovo development center per giovani professional.
- Sensibile miglioramento di tutti gli indici infortunistici.
- Lanciato il nuovo house organ INADUEÀ.



TUTTI I NUMERI NELL'ALLEGATO (DA PAGINA 168 A PAGINA 172)

440 dipendenti
assunti
in Italia **393**
all'estero **47**

Le persone che lavorano per A2A rappresentano la principale risorsa su cui il Gruppo ritiene di dover investire per costruire il suo futuro. Il Codice Etico del Gruppo vede nella persona un portatore di valore. Per dare concretezza a questo principio è stato creato un **Sistema di Sviluppo delle Risorse Umane** che definisce

un percorso di crescita lungo tutta la vita lavorativa del dipendente. Una pluralità di leve, azioni e strumenti garantiscono valutazione delle performance, accertamento del potenziale e percorsi di carriera trasversali e orizzontali, affinché chi lavora in A2A possa raggiungere alti livelli di responsabilità.

5.1.1 Politiche di assunzione e turnover

Secondo quanto previsto dal Modello di organizzazione, gestione e controllo e dalle norme comportamentali richiamate nel Codice Etico, il processo di selezione si svolge nel rispetto dei principi di trasparenza, correttezza e tempestività, coerentemente con gli indirizzi aziendali in ambito di qualità, ambiente e sicurezza. Nel corso del 2011, il reclutamento delle risorse è stato supportato da un'attività di comunicazione volta a valorizzare l'immagine e l'attrattività di A2A nel mercato del lavoro, con particolare attenzione alle Università maggiormente rappresentative nei territori a più alta percentuale di assunzione (Milano e Brescia) e da un processo di selezione certificato.

Il piano di assunzioni 2011 ha consentito:

- il corretto dimensionamento degli organici, attraverso l'inserimento di personale operativo e impiegatizio a copertura di eventuali carenze o necessità di sostituzioni per pensionamento o dimissioni;
- l'immissione nel Gruppo di personale altamente specializzato e qualificato su attività di

particolare valore strategico;

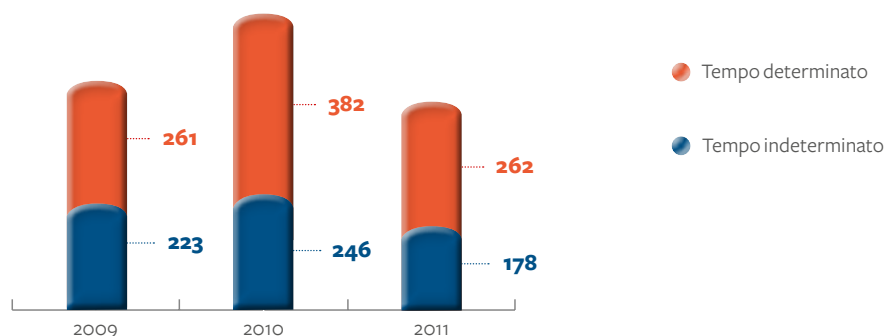
- l'assunzione di giovani potenziali da inserire in percorsi di sviluppo per la costruzione della futura classe manageriale.

Nel 2011 le **assunzioni** sono state in totale 440, di cui 393 in Italia e 47 all'estero. Le **cessazioni** di lavoro sono state 544, principalmente a causa di pensionamenti o termine di contratti a tempo determinato.

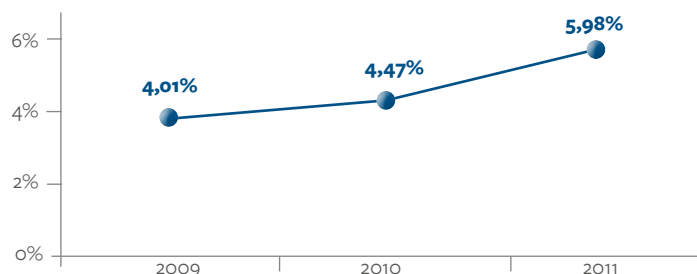
Il **turnover** risultante è pari al 5,98%, in aumento rispetto al 2010. L'incremento di uscite è dovuto principalmente al maggior numero di cessazioni di contratti a tempo determinato, che riguardano soprattutto contratti stagionali di Amsa per la spazzatura della neve nel periodo invernale o assunzioni estive per gestire al meglio l'organizzazione del lavoro. Da segnalare la diminuzione, rispetto al 2010, delle dimissioni volontarie (-18%) e dei licenziamenti (-36%).

Nel 2011 non sono stati messi in atto licenziamenti collettivi, pertanto non sono state sviluppate politiche specifiche per la gestione di queste tematiche.

ASSUNZIONI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO



TASSO DI TURNOVER



5.1.2 Sviluppo e formazione

La valorizzazione delle risorse umane è uno degli obiettivi fondamentali che A2A si è data sin dalla sua costituzione. Dal 2009 l'azienda si è fortemente focalizzata sullo sviluppo delle competenze manageriali derivanti dai Valori di Gruppo, con interventi formativi mirati. Tale impegno è continuato nel 2011 con l'aggiunta di ulteriori attività fondamentali per la gestione delle risorse umane. Accanto a strumenti già consolidati, quali job posting, performance management e mappatura per famiglie professionali, sono state realizzate nuove iniziative volte a sviluppare conoscenza e autoconsapevolezza rispetto ai comportamenti organizzativi fondamentali per A2A.

Per accompagnare i giovani dipendenti nello sviluppo del proprio percorso professionale sono stati introdotti nel 2011:

- **colloqui di tutoring per neoassunti**, per “fare insieme il punto della situazione ad un anno dall'ingresso in azienda” ritagliandosi un momento individuale differente dalla quotidianità lavorativa. Questo momento risulta fondamentale per mettere a fuoco il percorso intrapreso e dare evidenza alle aspirazioni professionali individuando anche le competenze necessarie per poter affrontare con successo le sfide lavorative;
- **development center per giovani professionali**, percorsi di sviluppo e di potenziamento in cui il momento di osservazione e valutazione delle competenze si integra con quello formativo. Obiettivo di questi interventi è approfondire la conoscenza dei giovani professionali laureati presenti nel Gruppo e offrire loro occasioni per acquisire maggiore autoconsapevolezza sulle proprie competenze, sugli orientamenti motivazionali, sulle aspirazioni per il futuro. Nel corso del 2011 sono state realizzate le prime 6 edizioni che hanno coin-

volto 53 giovani (30 uomini e 23 donne) per un totale di 550 ore. L'attività proseguirà nel 2012; nei mesi di gennaio/febbraio sono state programmate 5 edizioni che coinvolgeranno altri 37 giovani appartenenti alle varie Società del Gruppo; così facendo circa il 50% del cluster di popolazione dei giovani professionali sarà coinvolto nell'attività di Development Center.

A2A si è dotata di un sistema di **performance management** coinvolgendo in modo progressivo fasce sempre più ampie di popolazione aziendale. Nel 2009 è stato avviato il processo che ha portato nel 2011 alla valutazione di tutti i dirigenti, quadri e impiegati delle società del Gruppo, ad eccezione di ASPEM, ASPEM Energia, Gruppo Ecodeco, Partenope Ambiente e Varese Risorse. Queste società sono state coinvolte nella fase di avvio del processo nel corso del 2011 e parteciperanno per la prima volta alla valutazione di dirigenti, quadri e impiegati nei primi mesi del 2012. Restano invece escluse dal perimetro di applicazione del sistema di performance management le società Coriance e Camuna Energia.

Il sistema di performance management di A2A ha uno svolgimento annuale che si differenzia, dal punto di vista del processo e delle aree di valutazione, in base alla popolazione di riferimento. Lo strumento valuta e indirizza tre fondamentali componenti dell'agire organizzativo delle persone:

- **i risultati raggiunti individualmente**, rispetto ad obiettivi assegnati (solo per dirigenti / responsabili di altre persone/ quadri);
- **i comportamenti tenuti** dalle persone rispetto a una mappa di competenze rilevanti per il ruolo occupato; competenze che rispecchiano i Valori aziendali, tra cui la Sostenibilità;
- **il piano personale di miglioramento**, che identifica i personali traguardi di miglioramen-

Introdotta
un **development center** per
i giovani
professionali

2.167 ore
di formazione per
la **piattaforma**
e-learning

to delle competenze possedute e le azioni di apprendimento necessarie.

Le persone coinvolte nel ruolo di valutatori dal sistema di Performance Management, circa 500, hanno ricevuto un'adeguata formazione, sia sul modello adottato dal Gruppo sia sulla valutazione delle competenze e sul colloquio di feedback. Il percorso formativo è stato avviato nel 2009. Nel 2011 i corsi (nelle varie formule erogate) hanno registrato circa 400 partecipazioni per un totale circa di 3.400 ore.

La piattaforma e-learning

Durante l'anno è proseguito l'utilizzo della piattaforma e-learning per le attività di preparazione alla formazione in aula e, in alcuni casi, per attività successive all'attività d'aula. La piattaforma consente di affiancare alla didattica tradizionale la formazione e-learning, che richiede iniziativa e proattività da parte del partecipante, il quale diventa attore della propria formazione e non semplice fruitore. Questa scelta consente, inoltre, la registrazione dei tempi di consultazione e fruizione dei corsi e di ridurre considerevolmente la distribuzione di materiale cartaceo.

Nel 2011 attraverso la piattaforma sono stati erogati i corsi relativi al D.lgs. n. 231/01, i corsi informativi in materia di sicurezza del lavoro (D.lgs. n. 81) e il corso sulla privacy.

Gli interventi erogati hanno sviluppato complessivamente **2.167 ore di formazione con 906 partecipazioni**.

La strategia formativa 2011 e il conseguente piano operativo mantengono una visione di insieme che integra la formazione con altri strumenti di sviluppo. Sulla base di questa logica è stata progettata la formazione manageriale che, in un arco temporale di medio-lungo termine, prevede un progressivo inserimento di corsi mirati ad accompagnare la persona nell'evoluzione del proprio percorso professionale attraverso quattro stadi cruciali: neo assunto, professional, quadro/responsabile, dirigente.

Ogni percorso formativo si arricchisce progressivamente nei contenuti e nella complessità, in modo coerente con lo sviluppo professionale e le responsabilità assegnate alle risorse.

Nel 2011 sono stati attivati 21 corsi manageriali, 142 convegni, 3 tipi di corsi di lingua inglese e 1 corso di lingua tedesca.

Dei 21 corsi manageriali, 11 sono stati realizzati per gli appartenenti ai cluster formativi neo-assunti, professional e quadri/responsabili ed hanno sviluppato **15.649 ore di formazione con circa 1.200 partecipazioni**. Il gradimento dei partecipanti si è mantenuto su livelli elevati: il valore medio è stato 5,6 (su scala da 1 a 7).

Alla formazione per cluster si affianca quella al ruolo, che viene progettata in relazione alle specifiche esigenze delle funzioni e può coinvolgere trasversalmente tutti gli appartenenti ai cluster e non solo. Nel 2011 si è dato spazio considerevole alla formazione al ruolo, dedicando 12 interventi allo sviluppo delle competenze di natura tecnico-professionale, manageriale e gestionale utili ad "agire ed interpretare" al meglio un determinato ruolo. Gli interventi erogati hanno sviluppato circa **8.900 ore di formazione con oltre 1.000 partecipazioni**.

A partire dal 2011 è stato possibile completare per tutti i cluster la visione complessiva della popolazione aziendale per famiglie professionali. Ciò ha permesso di identificare con chiarezza la composizione ed il volume della popolazione per ogni singolo ruolo professionale e, di conseguenza, progettare interventi formativi più in linea con le specificità professionali.

Nell'anno sono stati coinvolti nella formazione manageriale anche 172 collaboratori con contratti a tempo determinato; questi interventi hanno sviluppato 1.822 ore di formazione.

Il gradimento medio complessivo di tutta la formazione manageriale (per cluster e al ruolo) erogata nel 2011 si è attestato sul valore di 5,5 (su scala da 1 a 7).

Le voci dei quadri

È arrivato a completamento nel 2011 il progetto "Voci", un'indagine di engagement volta a individuare il livello di soddisfazione dei quadri e identificare i fattori che hanno un impatto positivo o critico sul coinvolgimento. L'iniziativa di ascolto, avviata nel 2010 e imperniata su giornate di incontro fra direttori generali e quadri, ha coinvolto 329 quadri del Gruppo, da cui è stata assai positivamente accolta. Il gradimento medio è stato 5,7 (su scala da 1 a 7).

La formazione linguistica, strutturata anche quest'anno secondo due filoni tematici differenti (grammatica per i gruppi di livello base e business english per i gruppi di livello intermedio o avanzato) ha interessato 191 persone, per circa 5.200 ore: la formazione linguistica vede protagonista la lingua inglese, alla quale si affiancano corsi su altre lingue per esigenze specifiche, quali francese, tedesco e italiano.

Oltre ai corsi di formazione manageriale e

linguistica, il Gruppo ha attivato un piano di **addestramento operativo**, che raggruppa gli interventi formativi legati ad esigenze di un particolare settore e destinati all'acquisizione di conoscenze e competenze tecniche - obbligatorie e non - in funzione del ruolo, della posizione o dell'incarico. I corsi di addestramento, rivolti a tutta la popolazione aziendale, sono raggruppati per argomento in base alle categorie: ambiente, amministrativa, comunicazione, informatica, qualità, sicurezza e tecnica.

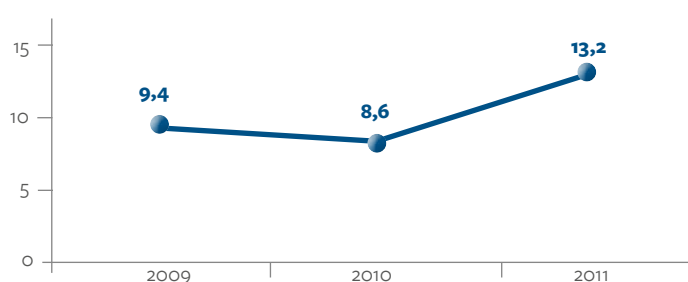
Contenuto del corso	Numero partecipazioni*	Numero ore
Ambiente	979	4.634
<i>di cui ad alto contenuto professionalizzante</i>	12	110
Amministrativa	1.555	4.792
<i>di cui ad alto contenuto professionalizzante</i>	61	389
Informatica	1.292	10.288
<i>di cui ad alto contenuto professionalizzante</i>	1	7
Qualità	56	153
Comunicazione	115	523
Sicurezza	8.125	35.721
Tecnica	3.483	32.169
<i>di cui ad alto contenuto professionalizzante</i>	123	992
Formazione Manageriale	2.550	25.752
<i>di cui ad alto contenuto professionalizzante</i>	272	1.064
<i>di cui formazione al ruolo</i>	1.004	8.877
Lingua straniera	191	5.193
Altra formazione ad alto contenuto professionalizzante	65	1.337
Totale	18.411	120.563

* Ogni persona può essere contata più volte a seconda del numero di corsi a cui ha partecipato

Cresce del
53% il numero di
ore di **formazione**
pro-capite

Nel 2011 sono state erogate in totale **oltre 120 mila ore di formazione, per una media di 13,25 ore pro-capite.**

ORE MEDIE DI FORMAZIONE PRO-CAPITE



Business game per quadri e responsabili

Durante l'anno è stata sperimentata una nuova versione del corso formativo per quadri e responsabili, nel quale i partecipanti, all'interno di gruppi di lavoro, assumono il ruolo di CFO, di Responsabile della Produzione e Acquisti, di Responsabile Marketing e Vendite e di Responsabile della Strategia di un'ipotetica azienda produttiva, con il compito di prendere decisioni strategiche e di gestire efficientemente la propria azienda per portarla al successo, in competizione con le aziende gestite dagli altri gruppi di lavoro.

La simulazione, accompagnata da frequenti momenti di condivisione, ha lo scopo di analizzare e individuare le criticità emerse e di rielaborare in modo strutturato i concetti appresi. Sono state realizzate 6 sessioni (della durata di un giorno) che in totale hanno visto il coinvolgimento di 79 persone. Il gradimento medio è stato di 5,8 (su scala da 1 a 7).

Al termine delle sessioni pilota, sulla base dei commenti dei partecipanti si è valutato più opportuno utilizzare tale tecnica, particolarmente interattiva, per realizzare un corso completo e indipendente della durata di 2 giorni. La nuova versione del corso, così strutturata, verrà attivata a partire dal 2012 ed estesa anche ai neoassunti, in quest'ultimo caso in versione light (1 giorno).

Induction: conosci il mondo A2A

Progettato nel 2010, il Piano Induction ha l'obiettivo di aiutare i neo-assunti nel Gruppo a conoscere l'articolata e complessa organizzazione A2A. Il percorso didattico prevede una sessione di aula (della durata di due giorni) e una visita agli impianti. La parte d'aula, chiamata A2A Day, prevede una ventina di interventi effettuati da relatori interni appartenenti al Middle Management delle singole Direzioni/Società. Le due sessioni svolte nel 2011 hanno coinvolto 154 persone e il gradimento medio dell'iniziativa è stato di 5,8 (su scala da 1 a 7).

Stage e tirocini

Il Gruppo A2A offre a studenti, neolaureati e neodiplomati la possibilità di integrare o completare il proprio percorso di studi con un periodo formativo, da svolgersi in azienda, finalizzato alla conoscenza diretta del mondo del lavoro.

Il processo di attivazione degli stage prevede la collaborazione con il mondo universitario e

con gli enti preposti delle province lombarde attraverso la stipula di convenzioni quadro con il Gruppo A2A. Il numero e le tipologie di stages attivati all'interno del Gruppo sono dettagliati nella tabella. Della totalità di stagisti presenti nel 2011, dieci sono stati successivamente assunti con diverse forme di collaborazione.

STAGE PER STUDENTI, NEOLAUREATI E NEODIPLOMATI

Tipologia	Durata	Contenuto	Numero stages	
			2010	2011
Studenti scuola secondaria	4 settimane	Coerente con il titolo di studio	63	61
Post diploma/ laurea e master	3/6 mesi	Trading, ingegneria, approvvigionamenti, area commerciale/marketing, amministrazione finanza e controllo, risorse umane, legale	35	36
Curricolari e redazione tesi	3/6 mesi	Coerente con il percorso universitario	15	17
Patentino per conduzione generatori di vapore	da 180 a 240 giornate lavorative	Formazione tecnica presso gli impianti del Gruppo	14	14
TOTALE			127	128

5.1.3 Politica delle pari opportunità

Nessun dipendente può essere discriminato per motivi di età, sesso, sessualità, razza, stato di salute, nazionalità, opinioni politiche, religione, ecc. Qualsiasi violazione a questo diritto è riconosciuta come violazione del Codice Etico del Gruppo.

A2A non effettua discriminazioni di alcun tipo ed è sensibile alle tematiche delle pari opportunità sia per quanto riguarda la selezione e gestione del personale, sia nell'organizzazione del lavoro. Nel 2011 le donne occupate nel Gruppo erano 1.433, pari al 15,7% della popolazione aziendale:

si tratta principalmente di impiegate (70%) con contratto a tempo indeterminato (95,8%).

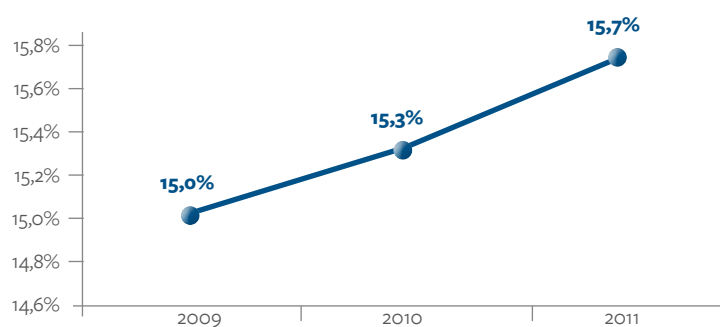
Nella definizione della tipologia di contratto e di retribuzione A2A si attiene scrupolosamente alla normativa italiana, che prevede che non esistano distinzioni di genere. Il rapporto tra lo stipendio base di donne e uomini, a parità di categoria, è quindi uguale ad 1, mentre nel rapporto fra gli stipendi medi delle varie categorie contrattuali vi sono lievi differenze, come indicato nella tabella.

1.433 donne
lavorano in A2A

Qualifiche	Rapporto stipendio medio donne/uomini*	
	2010	2011
Dirigenti	91,7%	91,6%
Quadri	98,1%	97,2%
Impiegati	84,9%	91,3%
Operai	86,4%	88,3%

* Dati riferiti alla sola popolazione aziendale italiana

POPOLAZIONE FEMMINILE SUL TOTALE



Nell'ambito della conciliazione famiglia-lavoro, il Gruppo ha concesso 368 part-time (4% sul totale), di cui il 72% a donne. Oltre che per maternità, sono considerate prioritarie le domande motivate da esigenze familiari di assistenza a portatori di handicap e di patologie gravi.

Sono stati inoltre concessi 297 congedi parentali, di cui il 57% a donne. Il 92% delle persone a cui è stato concesso il congedo è rientrato al lavoro nel 2011.

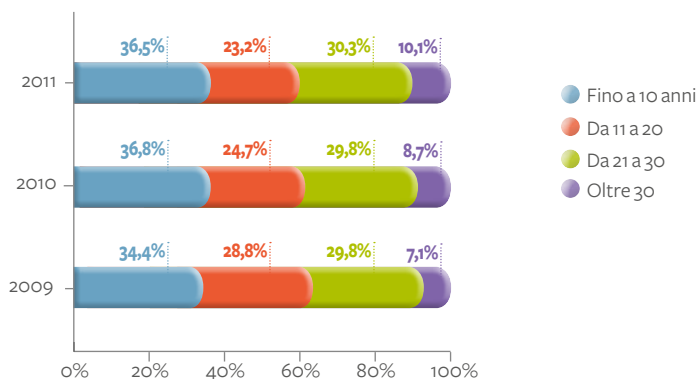
Oltre il 53% dei dipendenti ha un'anzianità azien-

dale tra 11 e 30 anni e più del 36% un'anzianità inferiore a 10 anni.

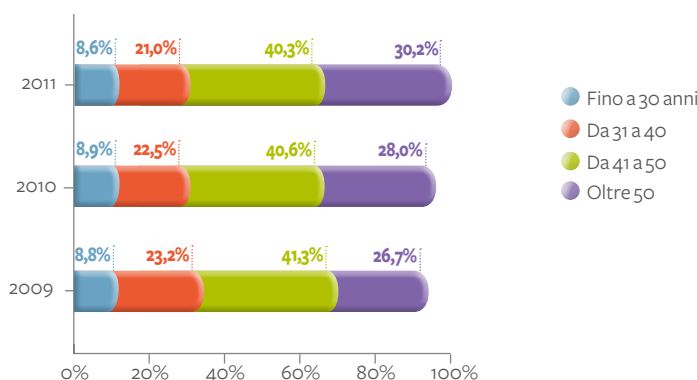
Per quanto riguarda l'età, la fascia maggiormente presente (40%) è quella tra 41 e 50 anni, in linea con i valori del 2010, mentre il restante 60% è equamente distribuito tra chi ha un'età inferiore ai 40 anni o superiore ai 50.

A2A garantisce il diritto al lavoro delle persone disabili, come previsto dalle norme vigenti: nel 2011 i disabili occupati all'interno del Gruppo erano 452 di cui il 24% donne.

PERSONALE SUDDIVISO PER ANZIANITÀ AZIENDALE



PERSONALE SUDDIVISO PER FASCE D'ETÀ



5.1.4 Sicurezza e salute dei lavoratori

Per AzA la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali è un obiettivo imprescindibile della propria attività imprenditoriale. L'impegno del Gruppo in questo senso, anche attraverso la messa a disposizione di risorse umane, strumentali ed economiche, si declina nei seguenti capisaldi che ne fissano la **Politica per la sicurezza e la salute dei lavoratori**:

- perseguire gli obiettivi di miglioramento della sicurezza e salute dei lavoratori come parte integrante della propria attività e come fattore strategico rispetto alle finalità più generali dell'azienda;
- considerare essenziali gli aspetti della sicurezza fin dalla fase di definizione di nuove attività o nella revisione di attività esistenti;
- far sì che tutti i lavoratori siano formati, informati e sensibilizzati per svolgere i loro compiti in sicurezza e per assumere le loro responsabilità in materia di salute e sicurezza delle lavorazioni;

- rendere partecipe tutta la struttura aziendale (dirigenti, preposti, progettisti, impiantisti, servizi acquisti e manutenzione, lavoratori, ecc.), secondo le specifiche attribuzioni e competenze, al raggiungimento degli obiettivi di sicurezza assegnati, con particolare riguardo:

- alla progettazione di macchine, impianti e attrezzature, dei luoghi di lavoro, dei metodi operativi e degli aspetti organizzativi, affinché siano realizzati in modo da salvaguardare la salute dei lavoratori, i beni aziendali, i terzi e la comunità in cui l'azienda opera;
- a che ciascuno svolga le sue funzioni anche con l'obiettivo di prevenire incidenti, infortuni e malattie professionali, e che pertanto siano indirizzate a tale scopo la progettazione, la conduzione e la manutenzione, ivi comprese le operazioni di pulizia dei luoghi di lavoro, macchine e impianti;

- all'informazione e alla formazione sui rischi aziendali nei confronti di tutti i dipendenti e collaboratori, con specifico riferimento alla mansione svolta;
- alla necessità di espletare ogni singola mansione con efficacia e diligenza, e senza imprudenza, negligenza o imperizia;
- a ricercare la massima cooperazione fra le risorse aziendali e fra queste e le organizzazioni imprenditoriali esterne;
- al rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti, oltre che delle procedure e degli standard aziendali;
- a che siano ridotti progressivamente i costi complessivi della salute e sicurezza sul lavoro, compresi quelli derivanti da incidenti, infortuni e malattie correlate al lavoro, minimizzando i rischi cui possono essere esposti i dipendenti o i terzi (clienti, fornitori, visitatori, ecc.).

A2A ha definito linee quadro comuni a tutte le società del Gruppo, per promuovere un **Sistema di Gestione della Sicurezza** rispondente ai criteri della norma OHSAS 18001, quali: politica aziendale in tema di sicurezza, procedure interfunzionali e linee guida per l'elaborazione del Documento di Valutazione dei Rischi (tramite

apposito software ESI).

Sulla base di questi indirizzi ogni società ha effettuato azioni specifiche, fra cui:

- definizione dei principali ruoli e responsabilità per la sicurezza;
- campagne di indagine per rischi specifici, quali: esposizione al rumore, esposizione alle vibrazioni, esposizione agli agenti chimici;
- esecuzione della valutazione dei rischi;
- elaborazione del Documento di valutazione dei rischi;
- predisposizione di procedure e istruzioni operative;
- definizione dei dispositivi di protezione individuale per il personale impiegato nelle varie attività;
- individuazione di attività di formazione per il personale;
- analisi di eventuali miglioramenti.

Al fine di un costante miglioramento dei livelli di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro è stato istituito l'**Osservatorio Ambiente e Sicurezza del lavoro**, fra i cui compiti figurano: la prevenzione infortuni con verifica delle casistiche più ricorrenti e/o più gravi, l'analisi stress lavoro-correlato, il monitoraggio delle forme di dipendenza da alcool e da sostanze psicotrope.

Sistema di gestione della sicurezza rispondente alla norma **OHSAS 18001**

Nuovo software per la gestione degli infortuni

A2A ha sviluppato un progetto per la realizzazione di un software di supporto al sistema di gestione della Salute e della Sicurezza, volto a garantire gli adempimenti normativi di denuncia/comunicazione degli eventi agli enti preposti. La compilazione della scheda relativa ad un evento viene effettuata dai responsabili di ufficio/reparto e, ove necessario, da coloro che ne gestiscono gli aspetti amministrativi. L'obiettivo dell'applicativo è duplice: migliorare e velocizzare la capacità di analisi e di elaborazione della reportistica, automatizzare il più possibile l'attività connessa agli adempimenti di legge attraverso l'integrazione del software con gli archivi informatici in uso. Grazie a questo software il datore di lavoro potrà avere sempre a disposizione un quadro aggiornato e completo della situazione, in base al quale sviluppare piani di prevenzione efficaci.

Analisi del settore infortunistico

Per rendere i dati infortunistici di Gruppo più facilmente comprensibili e comparabili è stata effettuata un'aggregazione delle società simili sotto il profilo del rischio lavorativo in due macro-settori:

- **Settore Ambiente** (che include le società Amsa, Aprica, Ecodeco e controllate, Partenope Ambiente, attive nel ciclo dei rifiuti);
- **Settore Energia** (che include le altre società del Gruppo A2A, essenzialmente attive nella generazione e distribuzione di energia e nel ciclo idrico).

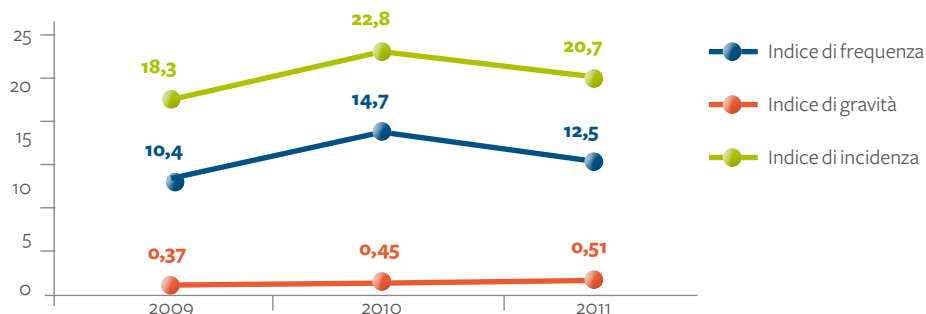
Questa suddivisione facilita la possibilità di benchmarking con altre organizzazioni, la creazione di una serie storica di dati confrontabili nel tempo e la promozione di azioni correttive e di miglioramento mirate al singolo settore.

Per omogeneità con i dati storici, il numero di infortuni di tutte le società, corrisponde a quelli totali, ovvero quelli riconosciuti dall'INAIL sommati a quelli in franchigia.

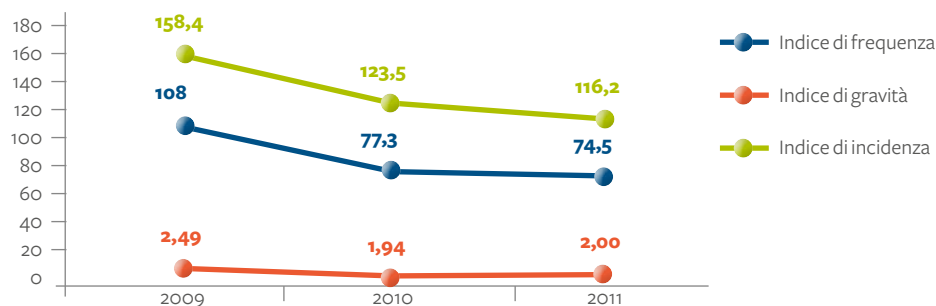
Nel 2011 il fenomeno infortunistico presenta un generale miglioramento rispetto all'anno precedente, in particolare negli indici relativi al

Diminuiscono
gli indici di frequenza
e incidenza
degli **infortuni**

INDICI INFORTUNISTICI* - SETTORE ENERGIA



INDICI INFORTUNISTICI* - SETTORE AMBIENTE



* La metodologia di calcolo degli indici infortunistici è riportata a pag. 170

settore ambiente, che è caratterizzato da maggiore rischiosità a causa dell'elevato contenuto manuale dell'attività, delle interazioni con le attrezzature di lavoro e con il caotico ambiente cittadino circostante.

FORMAZIONE SU SALUTE E SICUREZZA

Argomento	ore
Primo soccorso	3.644
Antincendio	6.848
Prevenzione	24.539
Attrezzature	9.467
Totale complessivo	44.497

Guida sicura e rispettosa dell'ambiente

In Amsa viene fatta una specifica **formazione alla guida** per i dipendenti che utilizzano i mezzi aziendali per la raccolta dei rifiuti. Nel 2011, nell'ottica della formazione continua per autisti, è stata svolta una giornata di 6 ore di formazione dal titolo "Formazione continua per autisti. Comportamenti Sicuri: comunicarli e darne l'esempio". Inoltre, per i conducenti sono state realizzate due edizioni del **Corso di Guida Sicura** con ASC Quattroruote, che hanno coinvolto 64 autisti e che portano il numero complessivo di partecipanti a questo corso a 567.

Un percorso di **ecoguida** è stato organizzato per i conducenti-monoperatori di autocompattatori. Il corso prevede un modulo teorico-pratico di tecniche di guida ecologica, seguito da affiancamenti sul campo per verificare quanto una guida "dolce" possa ridurre le emissioni inquinanti (impatto ambientale), minimizzare i consumi di carburante e migliorare la sicurezza dei conducenti con diminuzione della sinistrosità.

Sorveglianza sanitaria dei lavoratori

Il servizio di sorveglianza sanitaria è destinato ai dipendenti del Gruppo per i quali vige l'obbligo di legge di accertamento dell'idoneità alla mansione svolta. Nel 2011 è stata emessa la nuova disposizione di Gruppo "Sorveglianza Sanitaria". Il servizio viene effettuato da un pool di **23 Medici competenti, 1 Medico generico e 2 Medici competenti coordinatori**. In alcune strutture è presente anche personale infermieristico che si occupa della gestione operativa dell'attività.

La sorveglianza sanitaria si svolge sia nei 27 presidi sanitari aziendali, sia presso i centri sanitari convenzionati per l'effettuazione di visite mediche di idoneità alla mansione, oltre che di visite specialistiche, esami strumentali, ematochimici, ecc.

Per le aree in cui la sorveglianza sanitaria è decentrata sono state diffuse ai gestori locali le medesime procedure e le modalità al fine di uniformare i processi operativi.

La maggioranza dei dipendenti del Gruppo (circa 70%) sono sottoposti a sorveglianza sanitaria. Per i settori amministrativi la sorveglianza è correlata all'uso di apparecchiature munite di videoterminali e si effettua secondo la periodicità prevista da regolamento o con prescrizioni emesse dai medici competenti. Per i settori operativi, la periodicità e la tipologia degli accertamenti sono definiti dai relativi programmi sanitari, sulla base dei rischi propri di ciascuna mansione.

Gruppo di lavoro sulla valutazione dello stress lavoro correlato

PROGRAMMA DI SORVEGLIANZA SANITARIA	
Attività	Numero visite
Visite periodiche definite dal protocollo sanitario	4.948
Visite preventive all'assunzione	405
Visite richieste dai lavoratori, cambi mansione, a seguito di assenza > 60 gg per motivi di salute, visite promozione salute, ecc.	734
Totale visite	6.087
Esami ematochimici	2.995
Audiometrie	898
Spirometrie	2.023
Elettrocardiogrammi	1.766
Esami strumentali (RX, screening oculistici, ecografie ecc.)	1.423
Visite specialistiche (oculistiche, cardiologiche, ortopediche ecc.)	850
Accertamenti assenza tossicodipendenza	1.490
Totale ulteriori accertamenti	11.445

Nel corso dell'anno sono stati organizzati 35 corsi di formazione con la presenza dei medici competenti ed effettuati 102 sopralluoghi negli ambienti di lavoro, finalizzati ad una diretta conoscenza da parte dei medici competenti dei rischi legati alle attività e ai luoghi di lavoro, come previsto dalla legge.

Il coordinatore dei medici competenti (ad esclusione di AMSA) ha emesso 225 pareri tossicologici relativi a prodotti chimici utilizzati e/o in fase di acquisto. Sono stati inoltre emessi ulteriori 11 pareri tossicologici dai medici competenti dell'Area Bergamo.

È proseguita l'attività del gruppo di lavoro che si è occupato della valutazione dello **stress lavoro correlato**: la valutazione relativa alla prima fase è allo stato finale.

Anche nel 2011 sono state effettuate azioni sani-

tarie di promozione della salute, alle quali hanno aderito su base volontaria i lavoratori coinvolti; in dettaglio:

- indagine presso la Centrale di Monfalcone per lavoratori che, pur non più esposti al rischio, avevano in passato ottenuto il riconoscimento di esposizione all'amianto; i 36 dipendenti sono stati sottoposti ad accertamenti polmonari e radiografici;
- campagna di vaccinazione antinfluenzale stagionale alla quale hanno aderito 896 lavoratori;
- accertamenti per valutare il metabolismo glucidico e lipidico correlati agli stili di vita.

Nel 2011 sono stati oltre 103 mila le giornate perse dai dipendenti per malattia (circa 11,4 giorni per addetto). Nel 2011 è stata effettuata una segnalazione per malattia professionale da parte del medico competente dell'Area Bergamo.

5.1.5 Relazioni industriali

Tutti i lavoratori del Gruppo sono coperti da Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro, che definiscono le procedure per la corretta gestione delle relazioni sindacali. Ciascuna tipologia di contratto stabilisce il periodo minimo di preavviso da dare ai dipendenti nel caso di modifiche operative o di cambiamenti organizzativi. La contrattazione integrativa si è svolta su due livelli:

- nazionale ovvero tra le associazioni nazionali dei datori di lavoro e le organizzazioni sindacali nazionali di categoria;
- aziendale ovvero con il coinvolgimento delle organizzazioni sindacali presenti a livello territoriale e delle rappresentanze sindacali aziendali (RSU).

In tema di diritto allo sciopero vengono integralmente applicate le norme e le tutele previste in materia della L.146/90 e s.m.i. “Norme sull’esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti delle persone costituzionalmente tutelati”.

Per garantire la fornitura continua dei servizi essenziali, vengono rispettate le procedure di legge in materia, che consentono di contemperare l’esercizio del diritto di sciopero con il godimento dei diritti delle persone costituzionalmente tutelati; a tale proposito, durante le astensioni dal lavoro l’Azienda prevede il mantenimento dei servizi minimi per garantire la sicurezza degli impianti, dei lavoratori e degli utenti. I criteri per l’individuazione del personale necessario al mantenimento delle prestazioni indispensabili

per il funzionamento del servizio sono definiti a livello aziendale con il coinvolgimento delle organizzazioni sindacali.

I dipendenti aderiscono ai fondi pensione complementari previsti contrattualmente: Pegaso, Fonte, Fondichim e Previambiente; Previandai e Mario Negri per i dirigenti.

Il Gruppo riconosce inoltre ai dipendenti forme di benefici individuali o prestazioni in relazione a particolari situazioni di età o di disagio personale.

Nel 2011 erano in corso o si sono concluse 122 controversie di lavoro: 18 ricorrenti hanno chiesto l’assunzione a tempo indeterminato e 1 il danno per la mancata stipula di un contratto di collaborazione coordinata e continuativa. Erano pendenti 16 cause per licenziamento, di cui 14 per licenziamento disciplinare. Sono inoltre da segnalare 5 cause per procedimenti disciplinari conservativi. Altre 36 cause concernevano richieste di inquadramento in categorie superiori o lamentavano demansionamenti e 3 erano relative ad asserito mobbing. Per quanto riguarda il contenzioso retributivo, 14 cause hanno avuto per oggetto la richiesta di ripristino della riduzione tariffaria di fornitura dell’energia elettrica un tempo concessa ai dipendenti e 15 reclami per differenze retributive o indennità. Infine, 3 procedimenti hanno riguardato infortuni sul lavoro occorsi a dipendenti. Nel corso dell’anno è stata inoltre firmata una transazione relativa a questioni brevettuali con un ex-dipendente di una controllata.

5.1.6 Comunicazione interna

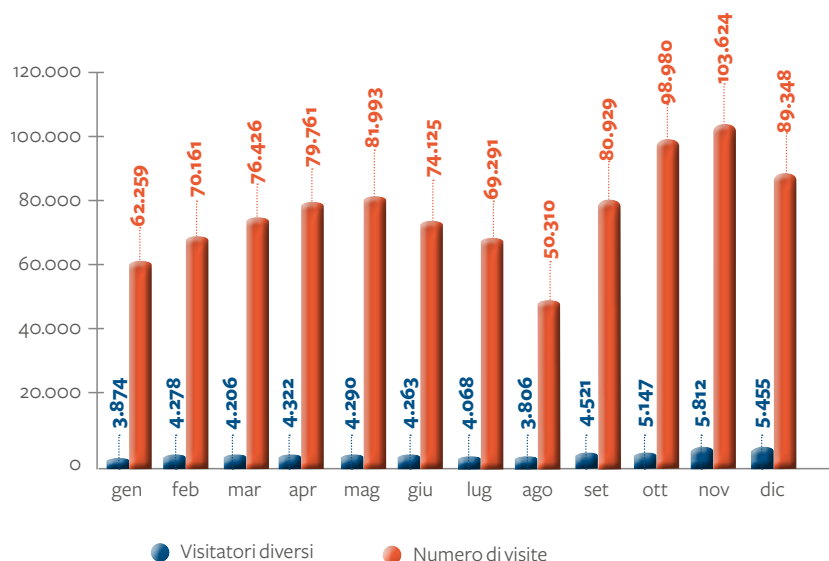
Il 2011 ha visto la nascita di un **nuovo House Organ** dedicato alla comunicazione interna. Per creare sin dall’inizio interesse e partecipazione tra il personale è stato lanciato attraverso la intranet aziendale un concorso per trovare il nome della nuova rivista. La proposta **INADUEA’** ha convinto unanimemente la giuria per la sua semplicità, la riconoscibilità e per quell’accento che, come ha scritto la vincitrice, “è funzionale alla corretta pronuncia del nome e vuole allo stesso tempo esprimere simbolicamente il desiderio di porre l’accento sulle tante storie, piccole e grandi, che compongono la nostra quotidianità di lavoratori in A2A”. La rivista, il cui primo numero è uscito a

settembre, ha periodicità trimestrale e contiene un ampio spaccato del mondo A2A, delle evoluzioni dei business, della vita aziendale con i suoi protagonisti.

Il canale **intranet** svolge un ruolo essenziale nella comunicazione interna del Gruppo A2A ed ha registrato una crescita notevole nel corso dell’anno in termini di visite e di visitatori unici. Questi ultimi hanno superato quota 5.000, corrispondente alla quasi totalità dei dipendenti dotati di postazione personal computer. Le sezioni di intranet più visitate sono: rubrica telefonica, personale, servizi on line, bacheca informazioni organizzative, comunicazione, procedure e norme.

“inadueà”
il nuovo house organ

ANDAMENTO ACCESSI ALLA RETE INTRANET



Alcuni progetti attuati nell'anno hanno contribuito allo sviluppo della funzionalità e attrattività di intranet all'interno del Gruppo. In particolare:

- completamento del processo di integrazione dei contenuti della rete intranet di AMSA in quella di Gruppo;
- attivazione di una piattaforma sondaggi che consente di richiedere ai dipendenti valutazioni su diversi temi ed iniziative (si veda a questo proposito il paragrafo dedicato allo stakeholder engagement a pagg. 26/28);
- pubblicazione sistematica dei comunicati stampa;
- area dedicata all'immagine coordinata del Gruppo, con lo scopo di rafforzare l'identità

visiva aziendale e uniformare le comunicazioni ma anche di semplificare il lavoro di ufficio e ridurre la stampa e lo stoccaggio di diversi formati di carta nei magazzini;

- attivazione della prenotazione on line delle visite agli impianti aziendali.

Nella prima metà dell'anno una campagna di comunicazione interna ha promosso la conoscenza dei **23 totem installati presso diverse sedi aziendali** per consentire la consultazione di intranet da parte di dipendenti privi di postazione personal computer. Sono state inoltre organizzate giornate di presidio dei totem con distribuzione di materiale informativo e raccolta di opinioni tramite questionari.

23 totem
installati
nelle sedi A2A

5.1.7 Retribuzione e incentivi

Le politiche retributive del Gruppo sono costruite per garantire il corretto posizionamento retributivo dei dipendenti in relazione alle attività loro assegnate e per valorizzare le performance di lavoro e di comportamento.

Alla retribuzione fissa, derivante dall'applicazione di Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro, vanno ad aggiungersi sia **aumenti salariali** mirati che **riconoscimenti economici monetari** legati, per la popolazione dirigenziale, al raggiungimento di prefissati obiettivi annuali aziendali e individuali (MBO) e, per la restante parte dei dipendenti, collegati come una tantum alla performance lavorativa e di compor-

tamento. Al fine di garantire il coinvolgimento di tutto il personale, anche non dirigenziale, alle performance aziendali, il sistema di retribuzione variabile è integrato da uno strumento di **incentivazione collettiva** (premio di risultato), basato su obiettivi di redditività e produttività. Sono inoltre previsti alcuni **benefit** quali, a titolo esemplificativo, per la popolazione dirigenziale, polizze infortuni, vita e sanitarie, utilizzo di una autovettura aziendale; per la popolazione non dirigenziale buoni pasto/mensa aziendale, sconti e agevolazioni tramite il Circolo Ricreativo Aziendale, integrazione del fondo pensione complementare di settore.

Nuovo servizio di assistenza psicologica per i dipendenti

Ai neoassunti, di entrambi i generi, in fase di inserimento A2A eroga, ove non avessero significative esperienze lavorative pregresse in coerenza con il profilo, la retribuzione minima stabilita dal livello di inquadramento del Contratto Collettivo di riferimento.

Al 31 dicembre 2011 il costo del lavoro, al netto degli oneri capitalizzati, è risultato complessivamente pari a 558 milioni di euro (554 milioni di euro al 31 dicembre 2010) evidenziando un incremento di 4 milioni di euro.

Il costo del personale (mln di €)	2009	2010	2011
Salari e stipendi	313	368	366
Oneri sociali	118	124	137
Trattamento di fine rapporto	21	23	22
Altri costi	29	39	33
Totale	481	554	558

5.1.8 Altre iniziative a favore del personale

A2A mette in atto alcune iniziative specifiche per agevolare i dipendenti anche nella vita extra-lavorativa. Le iniziative sono a disposizione di tutto il personale, sia esso a contratto a tempo determinato che indeterminato, sia full-time che part-time. Le attività integrative volte ad offrire ai dipendenti interessanti e varie opportunità di utilizzo del tempo libero vengono svolte dai **Circoli Ricreativi Aziendali**: CRAEM Milano, CRA-SM Brescia, FIDAS Amsa e Cral ASM Bergamo. Sul territorio di Milano è proseguita la convenzione tra A2A e ATM (Azienda Trasporti Milanesi) per l'acquisto di **abbonamenti annuali a condizioni favorevoli**, rispetto al prezzo allo sportello, da parte dei dipendenti. La convenzione stabilisce un'agevolazione da parte dell'azienda pari al 15% (da febbraio 2011) e prevede la rateizzazione del costo in dodici quote mensili senza interessi, con consegna dell'abbonamento direttamente sul luogo di lavoro. Nel corso del 2011 sono stati richiesti 589 abbonamenti. Dal 1° dicembre 2011 è stato ripristinato il servizio di **assistenza psicologica** per i dipendenti, che hanno così la possibilità di sostenere colloqui gratuiti per condividere eventuali momenti

critici di vita lavorativa ed extra-lavorativa. L'assistente sociale è presente in tutte le sedi aziendali di Milano e Cassano d'Adda ogni 15 giorni. Per i dipendenti di Amsa sono tutt'ora in vigore accordi che prevedono specifiche facilitazioni, quali:

- accordo con la Provincia di Milano per la trasformazione a gas naturale o gpl delle autovetture dei dipendenti;
- car pooling ad equipaggi di lavoratori per il tragitto casa lavoro.

I dipendenti che hanno bimbi piccoli possono usufruire dell'**asilo nido aziendale** di Brescia; la struttura ospita fino ad un massimo di 60 bambini, dai 12 ai 36 mesi, prioritariamente figli dei dipendenti del Gruppo A2A e pro-quota di altre aziende convenzionate. A2A e le aziende partner contribuiscono alla copertura di una parte della retta mensile dovuta dai dipendenti. Anche nel 2011 l'asilo nido aziendale è stato sede di incontri formativi per la promozione dell'uso dei pannolini lavabili in luogo degli usa e getta, organizzati da Aprica con il supporto della Associazione EVA (onlus locale).

I Circoli Ricreativi Aziendali del Gruppo A2A

*I Circoli Ricreativi Aziendali hanno la funzione di programmare, coordinare e gestire attività sociali, culturali, ricreative, turistiche, sportive ed assistenziali integrative volte a migliorare la qualità del tempo libero, oltre che la difesa del potere d'acquisto del salario dei soci. Ai Circoli sono **iscritti di diritto tutti i dipendenti** e anche pensionati e familiari possono partecipare alle varie attività. Nel 2011 il Gruppo A2A ha erogato ai circoli ricreativi aziendali contributi per 3,6 milioni di euro.*

*Per quanto riguarda il **CRAEM**, nel 2011 sono diventati soci anche i dipendenti a contratto commercio (circa 170). Negli alberghi e villaggi del CRAEM sono state registrate più di 40.000 presenze; 150 bambini hanno frequentato i campus vacanza; oltre 1.500 soci hanno partecipato alle iniziative turistiche; oltre 800 soci a contratto elettrico hanno usufruito dei sussidi sanitari. Il 30% circa dei contributi istituzionali sono stati erogati sotto forma di contributi scolastici, sportivi, culturali o per la mobilità.*

*Nel 2011 il **CRASM** ha organizzato gite, viaggi e soggiorni, partecipazioni a mostre o eventi musicali, feste, vacanze studio all'estero per i ragazzi o colonie per i bambini.*

Sono inoltre state organizzate 6 iniziative comuni con gli altri Circoli del Gruppo, tra cui campus estivi per i figli dei dipendenti, tornei di sci e di calcio. In occasione del 150° anniversario dell'Unità d'Italia, CRAEM e FIDAS AMSA hanno promosso un concorso per ragazzi stimolandoli a confrontarsi con la storia dell'identità nazionale.

5.2 I clienti e i cittadini serviti

Carta d'identità al 31 dicembre 2011

A2A opera prevalentemente in Lombardia, ma anche in altre Regioni italiane e in alcuni Paesi europei.

DISTRIBUZIONE DEI CLIENTI PER FILERA*			
Gruppo A2A	2009	2010	2011
Clienti elettricità	1.052.219	1.036.446	1.023.599
Elettricità venduta** (GWh)	17.923	20.177	23.646
Clienti gas	1.236.088	1.220.042	1.195.568
Gas venduto** (milioni di mc)	3.866	4.194	4.005
Clienti acqua	323.464	327.452	277.014
Acqua distribuita (milioni di mc)	110	109	76
Clienti teleriscaldamento	21.428	21.939	22.448
Calore venduto (GWht)	2.672	3.038	2.874
Comuni serviti per igiene ambientale	89	86	86
Rifiuti raccolti*** (migliaia di ton)	1.857	1.942	1.967
Rifiuti smaltiti (migliaia di ton)	2.657	2.763	2.626

* Per maggiori informazioni sui diversi settori di business si rinvia al primo capitolo pagg. 11/12.

** Energia e gas venduti a clienti grossisti e retail.

*** Per rifiuti raccolti si intendono sia quelli urbani raccolti per il servizio di igiene ambientale, sia quelli speciali raccolti con servizi a pagamento da Amsa e Aprica.

Highlights 2011

- Nuovo programma finalizzato a divulgare la “Guida alla lettura della bolletta di elettricità e gas”.
- Accordo con 4 Associazioni di consumatori per istituire l'Osservatorio sulle pratiche commerciali scorrette.
- Giudizi positivi per A2A nella misurazione del livello di soddisfazione della clientela in rapporto ai principali concorrenti: posizioni sempre tra il 1° e il 3° posto.
- Il teleriscaldamento ha pianificato nel 2011 un significativo piano di sviluppo (si veda anche il capitolo “Responsabilità ambientale”).



TUTTI I NUMERI NELL'ALLEGATO (DA PAGINA 173 A PAGINA 178)

5.2.1 Commercializzazione elettricità e gas

Nel mercato della vendita di elettricità e gas A2A opera quasi esclusivamente in Lombardia (99% dei clienti elettricità e 99% dei clienti gas) attraverso le società A2A Energia (con i marchi commerciali Asmea, Bas Omniservizi, Tidonenergie), Aspem Energia e Camuna Energia. La clientela è costituita per la maggior parte da clienti domestici (privati, cittadini e famiglie), oltre che da piccole e medie imprese, (artigiani, aziende, uffici, esercizi commerciali, ecc.), grandi clienti e condomini.



Per saperne di più sui servizi A2A, si rinvia al link del sito web: <http://www.a2a.eu/clienti>

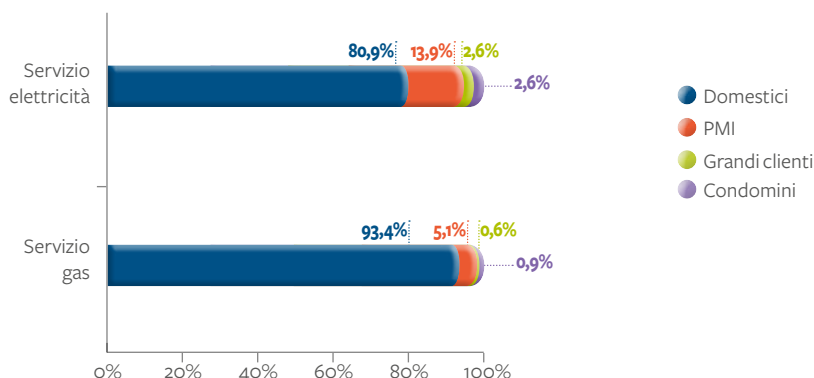
Nel corso dell'ultimo decennio, per effetto dei cambiamenti normativi volti a favorire la libera concorrenza sul mercato, in Italia è stato attuato un processo di separazione (unbundling) tra

le aziende che si occupano della gestione delle reti e della distribuzione in rete di gas e/o di elettricità (aziende di "Distribuzione") e quelle che detengono il rapporto commerciale e contrattuale con il cliente finale (aziende di "Vendita"). In virtù di tale cambiamento ciascun cliente può oggi **scegliere liberamente il venditore** da cui acquistare gas e/o elettricità, in base alle proprie preferenze ed esigenze.

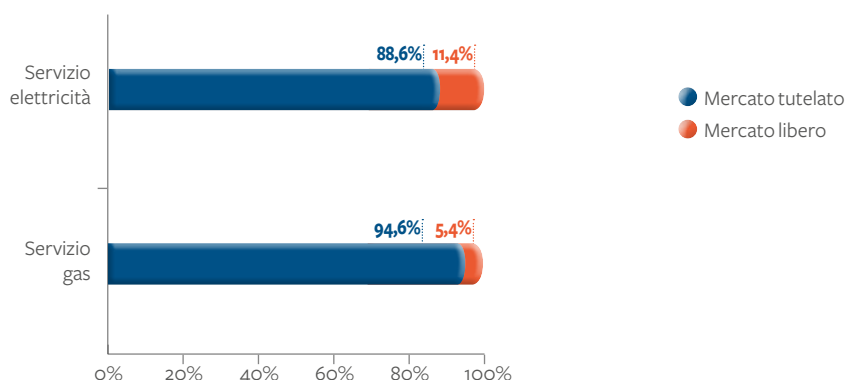
Coloro che hanno già effettuato questa scelta rientrano nel cosiddetto **mercato libero**. Quanti invece hanno semplicemente continuato il loro rapporto contrattuale precedente alla liberalizzazione del mercato rientrano nel cosiddetto **mercato tutelato**. Quest'ultimo rappresenta ancora la quota ampiamente maggioritaria nel settore gas ed elettricità su tutto il territorio nazionale e ciò vale anche per A2A, come si può vedere dai due grafici.

99% dei clienti elettricità e gas in Lombardia

RIPARTIZIONE CLIENTI PER TIPOLOGIA



CONTRATTI DI FORNITURA PER TIPOLOGIA DI MERCATO



Costi e modalità di pagamento

Per i clienti del mercato tutelato i prezzi applicati sono regolati periodicamente dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (AEEG), mentre per i clienti del mercato libero sono proposti dal venditore con offerte diversificate e personalizzate. Analizzando il trend dei costi medi rilevati negli ultimi tre anni misurati su clienti "tipo", sia per l'elettricità che per il gas, con riferimento al mercato tutelato (in cui rientra la gran parte dei clienti A2A) emerge una sostanziale stabilità dei costi nel periodo.

Per l'elettricità è stata considerata una famiglia "media" con contratto per uso domestico, residente, con 3 kW di potenza impegnata e un consumo annuo medio di elettricità pari a 2.700 kWh. Per il gas, un cliente "medio" con riscaldamento autonomo e consumo annuale di 1.400 mc. Nelle tabelle e nei grafici sotto riportati è visualizzabile l'andamento nel triennio delle varie componenti di costo che costituiscono la bolletta.

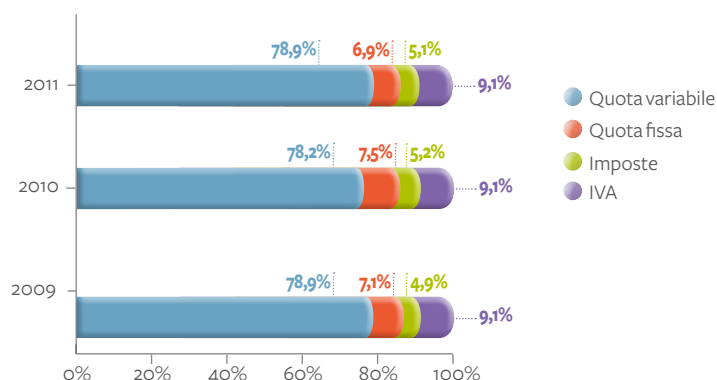
SPESA ANNUALE DI ELETTRICITÀ PER UNA FAMIGLIA MEDIA Mercato tutelato - Uso domestico residente - Potenza impegnata 3 kW Consumo annuo 2.700 KWh

Valori in euro	2009	2010	2011
Quota variabile (consumi)	57,73	333,91	344,95
Quota fissa (correlata alla potenza del contatore, ecc)	32,20	32,10	29,94
Imposte	22,36	22,36	22,36
Iva	41,23	41,23	39,73
TOTALE	453,52	427,21	436,98

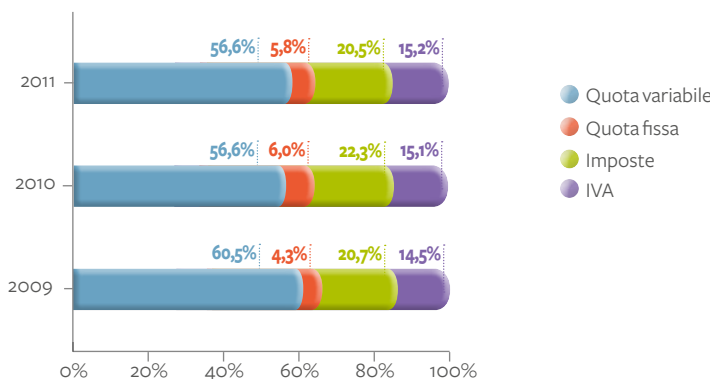
SPESA ANNUALE DI GAS PER UNA FAMIGLIA MEDIA Mercato tutelato - Riscaldamento autonomo - Consumo annuo 1.400 mc

Valori in euro	2009	2010	2011
Quota variabile (consumi)	659,99	586,15	662,71
Quota fissa (correlata alla portata del contatore, ecc)	47,11	61,65	65,64
Imposte	226,34	231,16	231,15
Iva	157,69	156,58	171,32
TOTALE	1.091,00	1.035,00	1.130,00

ANDAMENTO DEI COSTI NELLA BOLLETTA ELETTRICITÀ



ANDAMENTO DEI COSTI NELLA BOLLETTA GAS



Mix energetico in bolletta

Informare i clienti circa la composizione dell'energia consumata e rendere il consumatore consapevole delle proprie scelte energetiche sono principi introdotti dalla Direttiva 2003/54/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 26 giugno 2003 e identificati con il processo denominato Fuel Mix Disclosure.

Il Decreto Ministeriale 31 luglio 2009, che recepisce tale processo, stabilisce che a partire dal 2010 le imprese di vendita devono fornire ai propri clienti finali informazioni sulla composizione del mix energetico di produzione dell'energia elettrica fornita unitamente al mix medio nazionale di produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano. Nel 2011 A2A ha adempiuto agli obblighi informativi per l'anno 2010 in qualità di produttore di energia elettrica ed in qualità di impresa di vendita comunicando al GSE rispettivamente il proprio mix di fonti di produzione e la composizione dell'energia venduta ai propri clienti. Nel mese di settembre 2011 il GSE ha pubblicato i mix energetici di produzione di tutti i produttori italiani - A2A ha una percentuale di produzione da fonti rinnovabili pari a 40% - ed ha determinato e pubblicato la composizione del mix medio nazionale. Infine ha determinato la composizione dell'energia venduta da ciascuna impresa ai propri clienti, informazione che ogni impresa di vendita ha l'obbligo di comunicare ai clienti finali in bolletta, nelle proprie offerte commerciali e sui propri siti internet.

Per i servizi di elettricità e gas A2A emette circa 13 milioni di bollette ogni anno, con cadenza mensile, bimestrale o trimestrale a seconda della tipologia di clientela o di servizio erogato.

Per il pagamento delle bollette i clienti hanno a disposizione molteplici canali, alcuni dei quali non prevedono alcun costo per il servizio.

Nel corso del 2011 sono state introdotte nuove modalità di pagamento, che si sono aggiunte a quelle ormai consolidate (RID, bollettini, sportello). È stato attivato il canale delle ricevitorie "SISAL" per tutti i marchi commerciali e il canale GDO, con l'adesione delle COOP (oltre 100 pun-

ti vendita). Inoltre è stato esteso il numero delle banche convenzionate che offrono la possibilità di pagamento gratuito presso le proprie filiali.

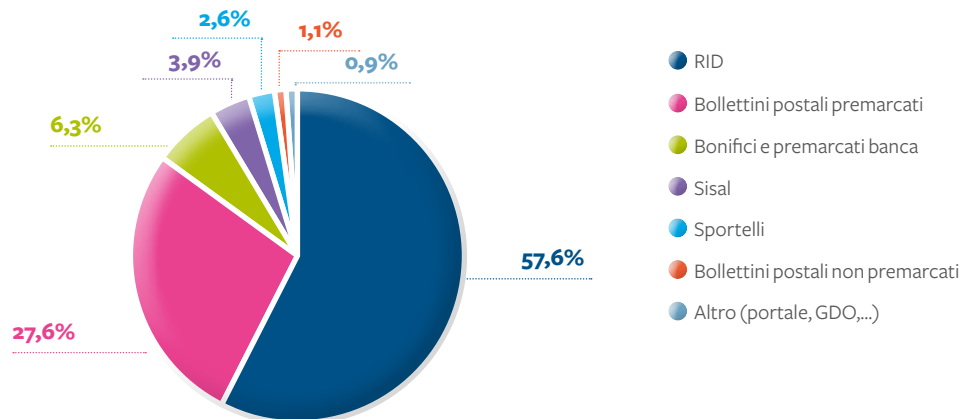


Per saperne di più sui canali di pagamento si rinvia al link del sito web: http://www.azaenergia.eu/home/cms/azaenergia/area_clienti/bollette/index.html

Oltre il 50% dei clienti utilizza il pagamento con addebito automatico sul proprio conto corrente (RID), mentre il pagamento con bollettini postali premarcati risulta essere al secondo posto nelle abitudini della clientela. Meno utilizzati gli altri canali.

**50% dei clienti
sceglie l'addebito
automatico
sul conto corrente**

MODALITÀ DI PAGAMENTO



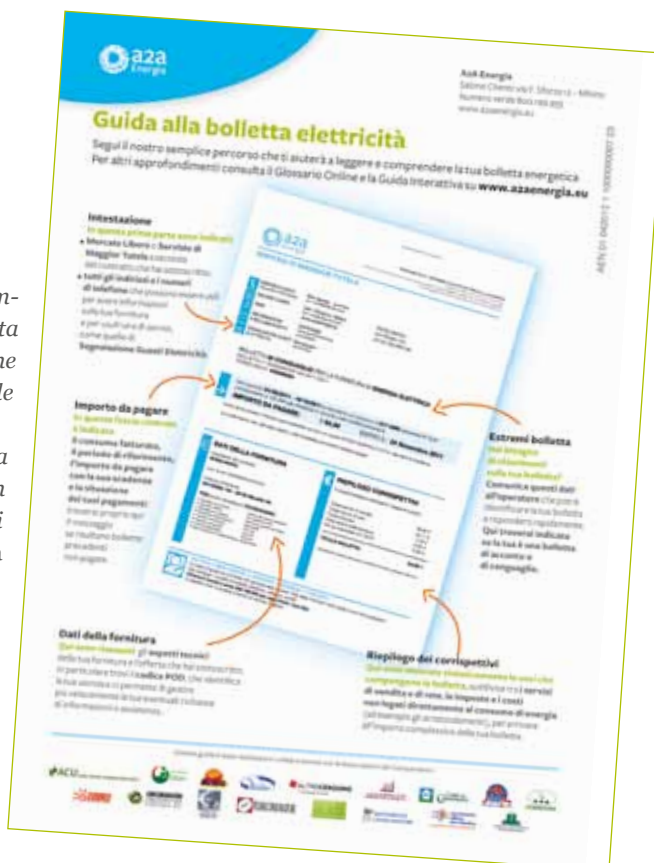
Bolletta più facile con la nuova “guida alla lettura”

La normativa vigente impone di inserire in bolletta una molteplicità di dati che non sempre sono di facile comprensione.

Per questo A2A Energia ha avviato nel 2011 un progetto di diffusione di una “Guida alla lettura della bolletta” di elettricità e gas. Il progetto è nato in collaborazione con le 17 Associazioni di consumatori che hanno aderito all’iniziativa e prevede la diffusione delle Guide mediante i seguenti canali:

- pubblicazione su web;
- attraverso le associazioni dei consumatori aderenti all’iniziativa;
- presso gli sportelli commerciali A2A;
- in allegato alla bolletta.

Esempio di come verrà impostata la spiegazione di una bolletta di energia elettrica all’interno della Guida alla lettura.



Nel 2011 si è avuto un incremento nelle attivazioni della bolletta elettronica. È invece continuata la decrescita dell'uso del sistema di autoletture da parte della clientela, correlato alla progressiva introduzione dei nuovi contatori elettronici dotati di telelettura.

Nel 2011 sono state effettuate 339.542 autoletture di cui 121.128 on line, pari al 37,7% del totale.

ATTIVAZIONI BOLLETTA ELETTRONICA A2A ENERGIA		
Numero attivazioni al 2010	Numero attivazioni 2011	% incremento 2011/2010
88.000	121.000	37,5%

Per i clienti che non hanno aderito al servizio di bollett@mail, A2A Energia si avvale di una **modalità “certificata” di recapito** dei documenti cartacei, che consente di avere la tracciabilità delle consegne sino al cliente finale su gran parte del territorio nazionale, grazie ad un sistema satellitare in grado di rilevare data, ora e luogo di consegna di ogni singola bolletta recapitata. L'esito del recapito viene reso accessibile a tutti gli operatori di Contact Center, che possono così fornire alla clientela informazioni in tempo reale sulla consegna delle bollette. Questo servizio ha ridotto notevolmente il numero di reclami che in passato pervenivano su questo aspetto.

Bonus sociale per l'acquisto di elettricità e gas

Per chi si trova in difficili situazioni economico-sociali A2A Energia eroga specifici “bonus” per l'acquisto di energia, secondo le norme in materia di bonus sociali. Si tratta di misure di compensazione della spesa sostenuta per le forniture di energia elettrica e gas per i clienti domestici in condizioni di disagio economico o nel cui nucleo familiare siano presenti persone che versano in gravi condizioni di salute e tali da richiedere l'utilizzo di apparecchiature medico-terapeutiche necessarie per la loro esistenza in vita. I bonus vengono erogati a tutti i clienti domestici che ne abbiano i requisiti e abbiano presentato la richiesta di ammissione alla tariffa sociale presso il proprio Comune di residenza.

CLIENTI ATTIVI CHE HANNO USUFRUITO DEL BONUS SOCIALE		
	2010	2011
Bonus Gas	21.644	18.942
Bonus Elettricità	27.369	19.549

5.2.1.1 Canali di contatto e assistenza ai clienti

Un importante canale di contatto con i clienti è rappresentato dalla stessa bolletta, attraverso la quale l'azienda è solita veicolare informazioni rilevanti mediante l'utilizzo di messaggi, ovvero allegando opuscoli informativi.

Ma oltre a ciò, al fine di garantire a ciascuna tipologia di clienti (domestici, commerciali, industriali, ecc.) il miglior livello di assistenza per qualsiasi aspetto o necessità, il Gruppo A2A mette a disposizione della propria clientela i seguenti servizi:

- call center accessibili con numeri verdi 24 ore

su 24 grazie a un sistema di risponditori interattivi automatici attivi negli orari di chiusura del servizio con operatore;

- sportelli al pubblico presenti sul territorio;
- comunicazione cartacea/fax/mail;
- sportelli on line dei siti commerciali accessibili 24 ore su 24 e differenziati per i diversi marchi commerciali.



Per saperne di più si rinvia ai siti commerciali: www.a2aenergia.it; www.asmea.it; www.aspemenergia.it; www.tidoenergie.it; www.basomniservizi.it

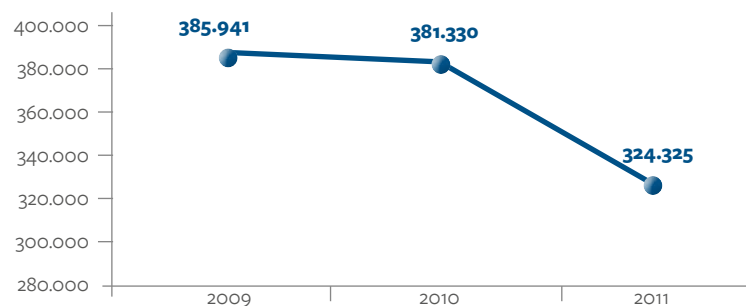
**Numeri verdi
attivi 24 ore su 24**



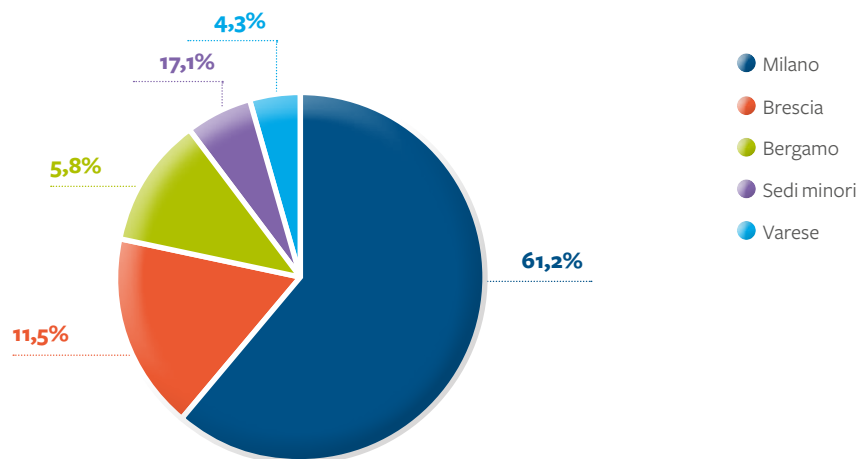
In alcuni casi, come ad esempio per la promozione di nuove offerte commerciali, vengono utilizzati canali di comunicazione diretta, quali il direct mailing e/o l'organizzazione di eventi e iniziative sul territorio rivolte alla clientela.

AzA gestisce in maniera univoca l'accesso di ogni cliente attraverso i diversi canali, garantendo la completa tracciabilità di tutti i contatti che vengono "storizzati" e resi immediatamente fruibili agli operatori che dispongono, in tal modo, di tutte le informazioni riferite a ciascun cliente.

SPORTELLI - CLIENTI SERVITI



SPORTELLI - CLIENTI SERVITI PER PROVINCIA



Nel 2011 **gli sportelli commerciali delle società del Gruppo hanno accolto oltre 324 mila visitatori** con un tempo di attesa medio di 13 minuti e 42 secondi.

In accordo con la Prefettura di Brescia, nel corso dell'anno si è deciso di mantenere aperto lo sportello di Brescia in orario continuato nella giornata di mercoledì (sperimentazione avviata nel mese di aprile 2011), in concomitanza con un progetto di analoga apertura di altri sportelli pubblici sul territorio di Brescia.

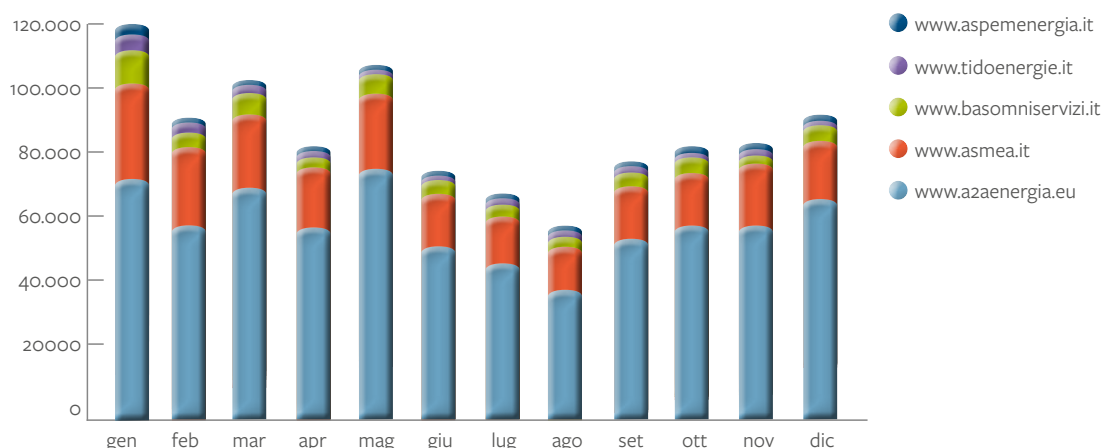
Sempre nel 2011 è stato avviato un servizio di **sportelli per contratti sul mercato libero** con operatori dedicati, allo scopo di promuo-

vere le azioni commerciali direttamente presso la clientela domestica, garantendo una più chiara illustrazione dei contenuti delle offerte commerciali ed un rapporto diretto e trasparente.

Dai dati relativi agli accessi ai **portali internet**, alle transazioni effettuate on line e ai servizi di pagamento bollette, emerge il sempre maggior apprezzamento da parte della clientela dei servizi offerti dalla società. Il grafico riporta il numero di visitatori mensili per i siti dei marchi commerciali di A2A Energia e per Aspem Energia. Il 14,4% dei clienti risulta registrato ai portali web del Gruppo.

324 mila visitatori agli sportelli commerciali

VISITE AI SITI WEB COMMERCIALI*

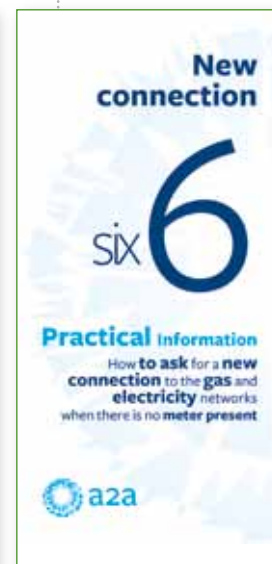


* Numero di singole sessioni avviate da tutti i visitatori del sito.

Assistenza ai clienti

L'erogazione del servizio avviene su principi di eguaglianza, imparzialità, continuità ed efficienza. Il servizio è garantito per i cittadini di tutto il territorio di competenza e le regole che determinano il rapporto cliente-fornitore sono uguali per tutti. A2A è attenta a realizzare le migliori condizioni affinché ogni cliente possa accedere ai servizi in situazione di parità, superando eventuali barriere culturali, di lingua, di disabilità.

In questo senso il Gruppo A2A ha intrapreso svariate iniziative, fra cui: la disponibilità di **opuscoli informativi multilingue** presso gli sportelli commerciali di A2A Energia, la presenza di operatori in grado di gestire **relazioni multilingue**, la disponibilità di **telefoni DPS (dispositivo telefonico per non udenti)** al servizio di call center, l'invio della **bolletta in braille** per i clienti non vedenti, la disponibilità





Occhio alle truffe!

A novembre 2011 è stato siglato un accordo con cinque Associazioni di consumatori ed è stato istituito l'“Osservatorio sulle pratiche commerciali scorrette” a cui partecipano, oltre ad A2A e A2A Energia: ACU-Associazione Consumatori Utenti, Casa del Consumatore, CODICI-Centro per i Diritti del Cittadino, Lega Consumatori e Coniacut. L'Osservatorio è aperto ad altre associazioni e/o società di Vendita interessate ad aderirvi. Nel febbraio 2012 ha aderito anche Aspem Energia. Obiettivo dell'Osservatorio è di tutelare e informare i clienti, con campagne di comunicazione e iniziative dedicate, in merito alla diffusione di pratiche commerciali scorrette e ai potenziali rischi e costi per l'utenza (gestione dell'attivazione e passaggio di fornitura), definendo linee guida per una corretta redazione dei contratti e attivando un costante monitoraggio dei casi segnalati o rilevati. A tal proposito è stata coinvolta l'Autorità Garante ed è stato presentato un documento all'AEEG che dovrebbe intervenire per normare queste situazioni.

[illegible]

Obiettivo del Sistema è la costante ricerca del-

la migliore efficienza ed efficacia del servizio attraverso il controllo dei parametri qualitativi e quantitativi 'sensibili' che consentono il monitoraggio delle attività svolte, nel rispetto di uno sviluppo sostenibile.

Particolare attenzione viene data ai servizi che rappresentano un canale di contatto 'diretto' con la clientela, quali i call center, gli sportelli commerciali sul territorio, i servizi web, i servizi di vendita, marketing e assistenza, ritenuti fattori critici di successo per la soddisfazione del cliente e per la sua fidelizzazione nel tempo. Nell'ambito del Sistema di Gestione della Qualità, A2A Energia si è dotata di una procedura di monitoraggio delle cosiddette "non conformità", che si estende sino alla soluzione del problema e, in taluni casi, prevede la messa in atto di azioni correttive e/o preventive con riferimento a possibili eventi futuri. Nell'ambito delle attività di marketing, con riferimento all'anno 2011, non sono stati rilevati casi di "non conformità". L'impegno di A2A Energia per la qualità è formalizzato in un'apposita "politica", divulgata all'interno e all'esterno dell'azienda, che ne sintetizza i principi e gli obiettivi.

Call center A2A: qualità in linea

Per i servizi di call center le società del Gruppo A2A si attengono agli standard di qualità definiti dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (AEEG).

Tali standard riguardano in particolare il tempo medio di attesa telefonica, il livello qualitativo in termini di percentuale di chiamate andate a buon fine e l'accessibilità al servizio.

Nel 2011 sono state evase da A2A oltre un milione di chiamate annue, gestite da personale esperto nei servizi gas ed elettricità. I dati sull'at-



tività di call center nel 1° semestre 2011, rilevati ufficialmente dall'AEEG per il confronto tra gli operatori di settore, confermano gli alti livelli di performance di A2A, in ulteriore miglioramento rispetto al 2010.

LIVELLI QUALITATIVI DEI SERVIZI DI CALL CENTER*					
Standard minimi fissati dall'Autorità per l'Energia		A2A ENERGIA		ASPEM ENERGIA	
		2010	2011	2010	2011
Percentuale di chiamate andate a buon fine	>=80%	97,0%	98,6%	98,0%	98,0%
Accessibilità delle linee e del servizio (tempi di linea libera rispetto ai tempi di presenza degli operatori)	>=80%	100,0%	100,0%	99,0%	99,0%
Tempo medio attesa al telefono (minuti secondi)	<=240"	81	79	6	20

* Aspem Energia non è obbligata al monitoraggio dei dati in quanto ha un numero di clienti inferiore a 50.000.

A2A premia i clienti fedeli e attenti all'ambiente

Per il quarto anno consecutivo A2A Energia ha rinnovato il **programma di fidelizzazione rivolto ai clienti domestici** dei marchi commerciali Asmea, Bas Omniservizi e Tidonenergie. Il programma, che a fine 2011 contava a circa 25.000 iscritti, si impernia su numerose iniziative di sensibilizzazione, fra cui la promozione di prodotti e servizi eco-sostenibili quali: forniture di energia verde, lampade a basso consumo, composte, fotovoltaico domestico, prodotti bio e "a km zero". Nel corso di due eventi organizzati a Brescia e Bergamo agli esercenti iscritti al programma sono stati regalati, come gadget "ecologico", 4.000 shopper biodegradabili e 2.000 shopper in cotone. Per il 2012 è previsto l'avvio di un nuovo programma "fidelity" (si veda in proposito il Piano di Sostenibilità).

5.2.1.3 Soddisfazione dei clienti

Indagine Osservatorio Databank-Cerved Group

L'Osservatorio Energia di Databank-Cerved Group ha condotto nel 2011 un'indagine su un campione di clienti gas ed elettricità nel territorio milanese e bresciano, differenziato tra clientela domestica, clientela Partita Iva e piccole-medie imprese, confrontando i dati relativi ai principali operatori del mercato. Obiettivo principale dell'indagine è stata la misurazione del livello di soddisfazione della clientela in rapporto ai principali concorrenti.

I risultati hanno confermato **valutazioni molto positive per A2A che si colloca in graduatoria sempre tra il 1° e il 3° posto** a seconda della tipologia di clienti.

Per i clienti GAS:

- **nel segmento Domestico A2A è al 1° posto** nel mercato italiano con un indice di soddisfazione pari al 93,1% (a fronte di una media di mercato dell'88%) e raccoglie un elevato apprezzamento (97,9%) nella "capacità di risoluzione dei problemi e delle richieste dei clienti nel minor tempo possibile".
- **nel segmento Partita Iva e PMI A2A è al 1° posto** con un indice pari a 88,6% a fronte di una media nazionale dell'85,2%.

Per i clienti ELETTRICITÀ:

- **nel segmento Domestico A2A è al 3° posto** con un indice di soddisfazione del 91,0% (a fronte di una media di mercato complessivamente in calo e pari a 89,6%), anche in questo caso con un forte apprezzamento (95,7%) della "capacità di risoluzione dei problemi e delle richieste dei clienti nel minor tempo possibile".
- **nel segmento Partita Iva e PMI A2A è al 2° posto** con un indice pari all'89,3% (a fronte di una media complessivamente in calo rispetto all'anno precedente e pari all'84,8%).

L'indagine svolta da Cerved Group fa parte di un programma di monitoraggio dei propri servizi che A2A Energia ha adottato negli ultimi anni e che proseguirà anche in futuro, su base annuale, per mantenere elevati i livelli di performance. Nel 2012 il Gruppo intende estendere tali indagini anche alla clientela del mercato libero, mediante un Osservatorio dedicato al monitoraggio di alcuni indici su base annuale. In totale si prevede di effettuare almeno due indagini all'anno sulla soddisfazione dei clienti (oltre a quella prevista dall'AEEG per i call center).

1° in Italia
per la soddisfazione
dei **clienti**
del **servizio Gas**

INDAGINE BICSI SUL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI										
Tipologia di clienti		2009			2010			2011		
		Indice di soddisfazione clienti AzA	Indice medio di mercato	Posizione AzA su totale aziende esaminate	Indice di soddisfazione clienti AzA	Indice medio di mercato	Posizione AzA su totale aziende esaminate	Indice di soddisfazione clienti AzA	Indice medio di mercato	Posizione AzA su totale aziende esaminate
Gas	Domestico	89,9	86,3	3/9	93,5	90,3	1/8	93,1	88,0	1/9*
	P.Iva&PMI	91,7	87,9	2/7	93,5	89,0	1/6	88,6	85,2	1/9
Elettricità	Domestico	89	88,1	2/7	93,7	92,2	3/8	91,0	89,6	3/11
	P.Iva&PMI	91,1	87,8	1/9	93,4	87,9	2/9	89,3	84,8	2/11

*Al pari con un concorrente di dimensioni minori

L'indagine di soddisfazione sui call center

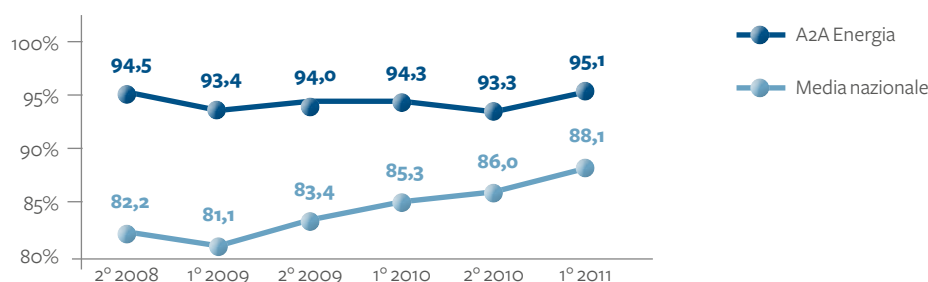
Dal 2008 l'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas svolge indagini semestrali sulla qualità dei servizi telefonici commerciali percepita dai clienti finali di energia che utilizzano i call center di aziende di vendita con più di 50.000 clienti finali.

I clienti di AzA Energia hanno confermato, anche nel 2011, l'apprezzamento dei clienti per il

call center della società, come si può notare in dettaglio dalle tabelle. L'indice generale di soddisfazione è pari al 95,1%, in aumento rispetto allo stesso periodo dello scorso anno (94,3%). Il trend di questo indice a partire dalla prima indagine effettuata nel 2008 conferma il posizionamento di AzA Energia sempre molto al di sopra della media nazionale (vedi grafico sottostante).

Aumenta la soddisfazione per i call center

RISULTATI INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION



Indice di soddisfazione
per i call center
superiore
alla media nazionale
del 7%

CALL CENTER DI AZIENDE ELETTRICITÀ E GAS E LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Indagine dell'AEEG - 1° Semestre 2011

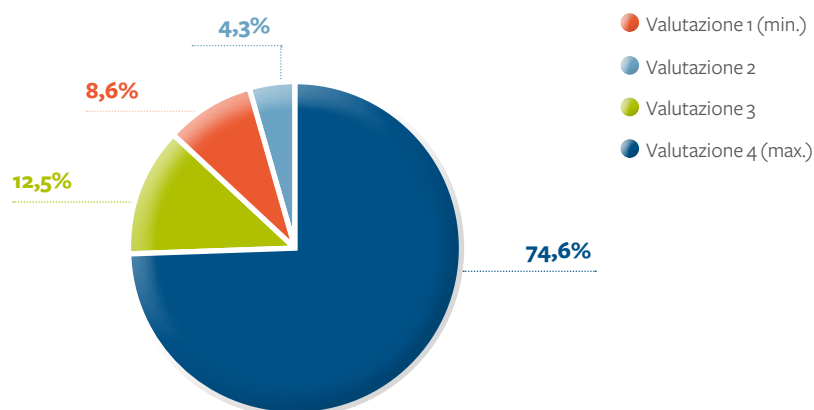
Elementi di valutazione	A2A Energia	Media Nazionale	Differenza
	Clienti Soddisfatti netti	Clienti Soddisfatti netti	
Tempo impiegato per trovare la linea libera	97,30	92,80	+4,50
Semplicità del sistema di risposte automatiche per poter parlare con l'operatore	92,40	92,20	+0,20
Tempo d'attesa per parlare con l'operatore	97,90	93,00	+4,90
Cortesìa degli operatori	98,70	96,20	+2,50
Chiarezza delle risposte	97,00	90,60	+6,40
Capacità di risolvere il problema nel minor tempo possibile	95,50	83,70	+11,80
Indice generale di soddisfazione del cliente	95,10	88,10	+7,00

Oltre a queste indagini, A2A Energia ha proseguito nell'utilizzo di un metodo di indagine cosiddetto "after call", che rileva la soddisfazione dei clienti al termine di una pratica appena svolta al telefono. Con questo metodo il cliente può esprimere un giudizio di gradimento, con un voto da 1 (min) a 4 (max), sui seguenti aspetti: cortesia degli operatori, tempi di attesa, chiarez-

za e capacità di risoluzione dei problemi.

I risultati si confermano molto positivi per la società, come si può osservare dal grafico, con giudizi che ottengono il massimo punteggio (4) in quasi il 75% dei casi. I dati si riferiscono alle valutazioni espresse nel periodo settembre – dicembre 2011.

PERCENTUALI VALUTAZIONI REGISTRATE - Survey al termine della chiamata



5.2.2 Distribuzione elettricità e gas

A2A offre il servizio di distribuzione energia e gestione reti tramite le sue controllate A2A Reti Elettriche e Camuna Energia per quanto riguarda la distribuzione di elettricità e tramite A2A Reti Gas e Aspem per la distribuzione di gas.

Il servizio è svolto esclusivamente in Lombardia per la distribuzione di elettricità, mentre la distribuzione gas copre Abruzzo, Campania, Emilia Romagna, Lombardia, Molise, Piemonte e Trentino Alto Adige.

Nel 2011 A2A ha gestito circa 8.000 Km di rete di distribuzione gas per oltre 1.360.000 utenti allacciati e 12.800 km di rete di distribuzione di energia elettrica, per oltre 1.129.000 utenti allacciati.

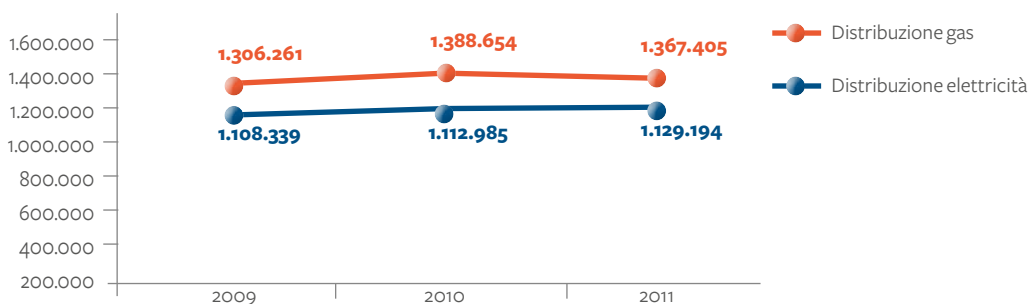
Il Gruppo, tramite la società Retragas, possiede anche 407 km di rete di trasporto gas in alta e media pressione, localizzati principalmente in

Lombardia (363 Km), ma anche in Trentino Alto Adige (39 Km) e in Piemonte (5Km), coprendo complessivamente 70 Comuni.



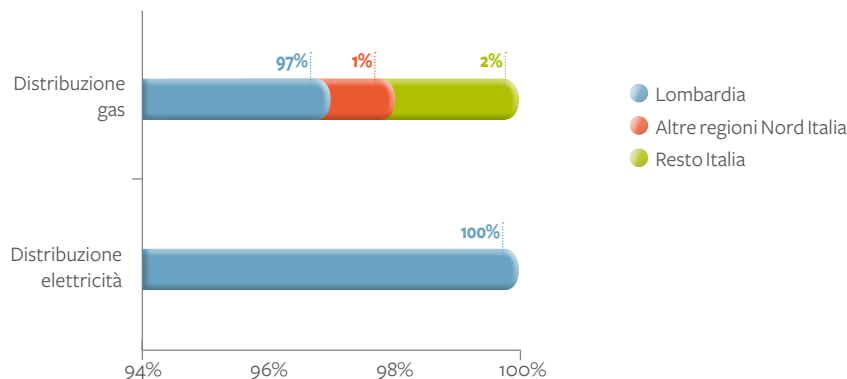
Per saperne di più, si rinvia al link dei siti: www.azaretielettriche.eu, www.azaretigas.eu, www.aspem.it, www.camunaenergia.eu, www.retragas.it

UTENTI ALLACCIATI ALLA RETE DI DISTRIBUZIONE



1.367.000
utenti gas
1.129.000
utenti elettricità

DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA UTENTI SERVIZIO DISTRIBUZIONE



5.2.2.1 Canali di contatto e assistenza ai clienti

Al fine di facilitare la comunicazione e l'accesso alle informazioni da parte del cliente finale nei confronti dei distributori A2A Reti Elettriche e A2A Reti Gas è stato **creato il portale A2A Netgate**. Attraverso questo portale l'utente delle reti ha fra l'altro la possibilità di accedere a funzionalità quali:

- disattivazione della fornitura;
- riattivazione della fornitura dopo morosità;
- verifica tensione di fornitura;
- preventivo nuovo impianto;
- preventivo modifica impianto.



Per saperne di più, si rinvia al link del sito web: <https://azanetgate.azaretielettriche.eu/A2APortaleEvoluto/login.do>



Migliorano gli indici di qualità delle reti elettriche e gas

Per gli utenti che utilizzano apparecchiature elettromedicali salvavita A2A Reti Elettriche ha attivato un servizio di preavviso personalizzato in caso di interruzioni programmate. È continuata anche nel 2011 l'opera di sostituzione dei vecchi contatori elettromeccanici

con i nuovi contatori elettronici nella provincia di Milano (a Brescia l'attività è già stata completata); in particolare, al 31 dicembre 2011, i contatori telegestiti da SAP con contratto attivo sono 808.446 (+10% rispetto al 2010) che rappresentano il 96,9% dei contatori elettronici posati.

5.2.2.2 Qualità del servizio di distribuzione

Le società di distribuzione del Gruppo A2A sono certificate ISO 9001 e garantiscono a tutti i clienti qualità e continuità del servizio, sicurezza, rispetto dell'ambiente, efficacia e velocità di risposta, in linea con gli obiettivi fissati dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas.

Nel caso di situazioni di carenza di energia elettrica, Terna - Rete Elettrica Nazionale Spa 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.

Il piano di distacchi programmati predisposto da A2A Reti Elettriche, suddiviso per giorno e fasce orarie, può essere facilmente consultato sul sito internet della società.

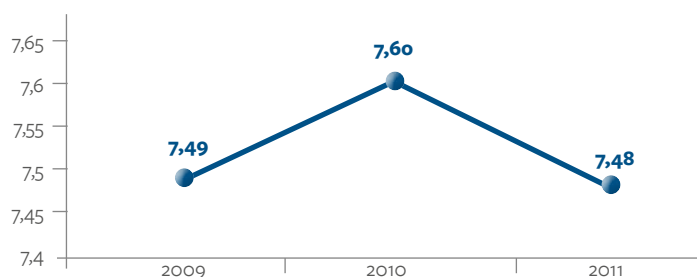
A2A ha fra l'altro aderito ad una iniziativa della Protezione Civile della Regione Lombardia per coordinare la gestione delle emergenze tra gli operatori che gestiscono infrastrutture critiche, quali sono appunto le reti di distribuzione di energia elettrica e gas.

A2A Reti Elettriche predispone piani triennali e decennali volti a migliorare il servizio, rinnovare e sviluppare la rete e soddisfare le nuove richieste provenienti dagli utenti.

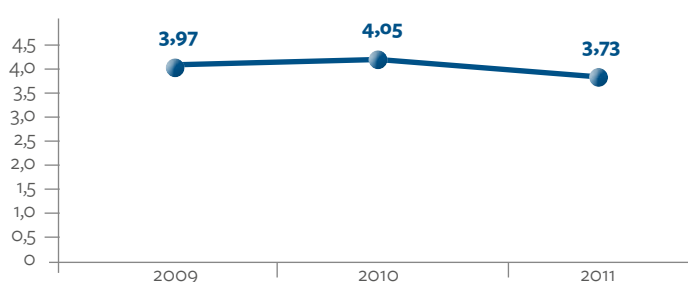
La qualità tecnica del servizio viene monitorata secondo le regole stabilite dall'Autorità per l'Energia, che effettua periodicamente controlli di conformità che hanno avuto tutti esito positivo. I risultati ottenuti in termini di indicatori di continuità del servizio sono pubblicati annualmente dalla stessa Autorità e parte di essi sono consultabili nella sezione allegati del presente documento.

 Per saperne di più, si rinvia al link del sito web: <http://www.a2aretielettriche.eu>

SERVIZIO DISTRIBUZIONE ELETTRICA TEMPO MEDIO DI ESECUZIONE PER LAVORI SEMPLICI (dati in giorni)



SERVIZIO DISTRIBUZIONE GAS TEMPO DI ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA GAS (dati in giorni)



5.2.2.3 Sicurezza del servizio di distribuzione

I Clienti possono segnalare eventuali anomalie o guasti sulla rete elettrica o gas utilizzando un **numero verde attivo 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno**.

Qualora venga riscontrata una dispersione di gas sull'impianto di proprietà o gestito dal cliente finale, a valle del punto di riconsegna, per garantire l'incolumità pubblica l'azienda può sospendere o negare la fornitura fino a quando il cliente finale non abbia provveduto ad eliminare la dispersione e a documentare la tenuta dell'impianto. Nel caso di sospensione della fornitura in pronto intervento la richiesta di riattivazione deve seguire una specifica procedura.

Gestione cantieri

Le società del Gruppo A2A adottano modalità

operative nella gestione delle attività di scavo e posa delle reti volte a minimizzare i disagi per i cittadini. Fra queste modalità figurano, ad esempio, l'impegno a non eseguire lavori in orari notturni (se non in casi eccezionali), l'utilizzo di macchinari insonorizzati, un'informazione puntuale e capillare nelle zone interessate dai lavori, oltre ad un'attenta gestione dei reclami e delle segnalazioni da parte dei cittadini e degli utenti della strada.

Nel caso di lavori affidati in appalto, per la verifica dei cantieri vengono incaricati soggetti esterni diversi dall'appaltatore, a garanzia dell'imparzialità di giudizio, mantenendo fra l'altro separato l'incarico della verifica da quello di coordinamento della sicurezza (come previsto dal D.lgs. n. 81/08).

Più protetti con l'assicurazione clienti gas

Chiunque usi, anche occasionalmente, gas metano o altro tipo di gas fornito tramite reti di distribuzione urbana o reti di trasporto, beneficia automaticamente di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas, ai sensi della delibera ARG/gas 79/10 dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas. La copertura vale su tutto il territorio nazionale e da essa sono esclusi solo: i clienti finali di gas metano con consumo annuo superiore a 200.000 metri cubi alle condizioni standard per utilizzi industriali, i clienti finali di gas metano con consumo annuo superiore a 300.000 metri cubi alle condizioni standard per utilizzi ospedalieri e i consumatori di gas metano per autotrazione.

Le garanzie prestate riguardano: la responsabilità civile nei confronti di terzi, gli incendi e gli infortuni che abbiano origine negli impianti e negli apparecchi a valle del punto di consegna del gas (contatore). L'assicurazione è stipulata dal CIG - Comitato Italiano Gas per conto dei clienti finali.



Per saperne di più, si può contattare lo Sportello per il consumatore di energia al numero verde 800.166.654 o con le modalità indicate nel sito internet www.autorita.energia.it.

5.2.3 Teleriscaldamento e gestione calore

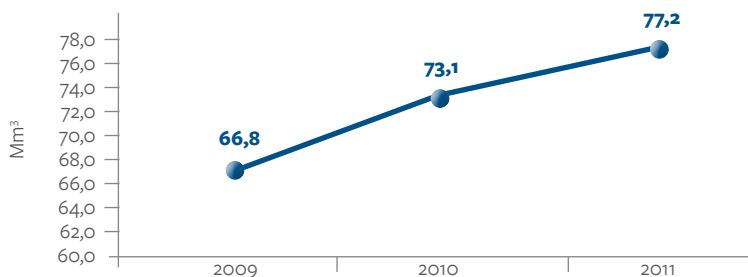
A2A è attiva nella produzione, distribuzione e vendita di calore nelle città di Milano, Brescia, Bergamo e Varese ed in alcuni Comuni dell'hinterland bresciano e milanese, tramite le società A2A Calore & Servizi e Varese Risorse. Il servizio è erogato ad oltre 22.400 utenze (possono essere la singola unità abitativa nel caso di riscaldamento autonomo o lo stabile nel caso di riscaldamento centralizzato), per una volumetria servita pari a 77,2 milioni di metri cubi.

Per maggiori informazioni sul piano di sviluppo del teleriscaldamento si veda il paragrafo "Fonti energetiche" a pag. 64.

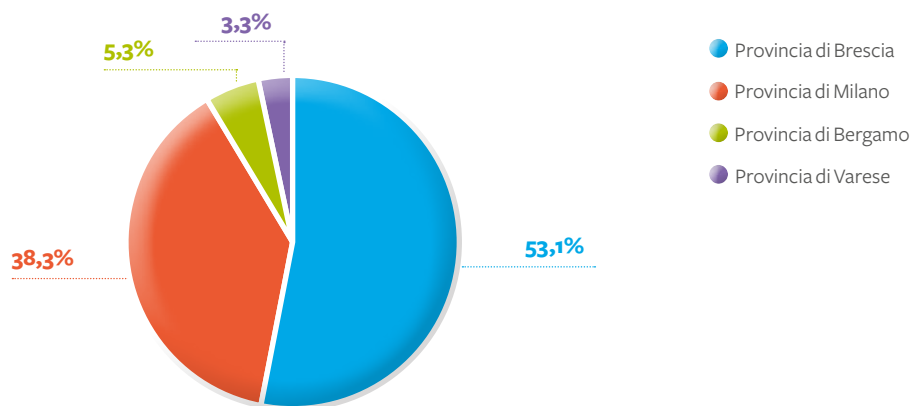
Tramite la società controllata A2A Coriance, il Gruppo distribuisce calore anche in Francia, per un totale di 817 GWh di calore erogato.

22.400
utenze teleriscaldate

VOLUMETRIA SERVITA DALLA RETE DI TELERISCALDAMENTO



DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DELLA VOLUMETRIA SERVITA DAL TELERISCALDAMENTO



A2A Calore & Servizi svolge anche le seguenti attività:

- trasformazione a metano di centrali termiche alimentate con combustibili liquidi;
- gestione calore di condomini;
- gestione energetica di grandi complessi immobiliari e di pubbliche amministrazioni.

La società ha specifiche competenze nella ra-

zionalizzazione della gestione energetica degli immobili attraverso interventi di miglioramento dell'efficienza.

Nel 2011 ha effettuato 18 trasformazioni di impianti, fra cui quelli di importanti edifici pubblici come il Palazzo di Giustizia e l'Ospedale Macedonio Melloni di Milano, per un totale di potenza installata pari a 18.900 kW.

Il teleriscaldamento si fa pubblicità

A novembre 2011 è partita la nuova campagna pubblicitaria di A2A Calore & Servizi a favore del teleriscaldamento. Il messaggio è imperniato su uno dei tanti vantaggi del teleriscaldamento, che corrisponde ad uno dei principali obiettivi del Protocollo di Kyoto: la riduzione delle emissioni inquinanti in atmosfera. La campagna, diffusa tramite stampa, affissioni e web, ha interessato le città di Bergamo, Milano e Sesto San Giovanni (Mi).



5.2.3.1 Qualità del servizio di teleriscaldamento

Entrambe le società del Gruppo attive nel teleriscaldamento, A2A Calore & Servizi e Varese Risorse, erogano il servizio garantendo continuità, puntualità e risparmio energetico.

Benché la distribuzione calore non sia tra le attività soggette a controllo da parte dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas, A2A Calore & Servizi effettua il monitoraggio e misura le caratteristiche dei servizi per verificare che gli stessi siano costantemente conformi alle specifiche definite, in termini tecnici, commerciali, qualitativi, ambientali e di sicurezza.

In particolare vengono monitorati i seguenti **indicatori tecnici**:

- rendimenti energetici delle macchine presenti presso le centrali;
- consumi specifici;
- utilizzo delle fonti rinnovabili;
- indici di risparmio energetico;
- quantità di emissioni in atmosfera;

- utilizzo delle materie prime;
- disservizi tecnici legati alla gestione contrattuale.

Inoltre vengono monitorati alcuni **indicatori commerciali** quali:

- tempi d'arrivo per chiamate di pronto intervento nella gestione dei contratti;
- esecuzione dei preventivi in fase d'offerta;
- esecuzione di progetti per estensione delle reti;
- realizzazione di allacciamenti alle reti di teleriscaldamento;
- allacciamenti alle reti di teleriscaldamento non realizzati e rinviati.

Varese Risorse gestisce la qualità del proprio servizio tramite il contratto di somministrazione stipulato con il cliente, in cui sono riportate le caratteristiche e i parametri del servizio.

A2A Calore e Servizi è da tempo certificata ISO 9001 e nel corso del 2011 anche Varese Risorse ha implementato un sistema di gestione qualità ISO 9001.

5.2.3.2 Sicurezza del servizio di teleriscaldamento

Con il servizio di teleriscaldamento, in ciascun edificio la caldaia viene disattivata e sostituita da un semplice scambiatore di calore, per mezzo del quale l'energia termica viene ceduta all'impianto di distribuzione interna dell'edificio, che rimane inalterato. Ciò si traduce in maggiore sicurezza ed efficienza degli impianti, in quanto con il teleriscaldamento si ottiene:

- assenza di combustione e di fiamme libere nei locali caldaia;
- eliminazione della caldaia, delle cisterne e delle canne fumarie;
- assenza di pericoli da fughe di gas o da cattiva combustione e di rischi di scoppio o incendio;
- comodità di gestione e di manutenzione; riqualificazione e maggiore vita degli impianti.

Gestione dei cantieri

Sui lavori di realizzazione delle infrastrutture, di ampliamento di reti e impianti, nonché sulle attività di manutenzione affidate a società esterne, vengono effettuati rigorosi controlli relativi all'effettiva realizzazione delle opere commissionate, al rispetto dei tempi, all'utilizzo dei materiali stabiliti, all'effettuazione dei collaudi richiesti e a tutto quanto previsto dal capitolato d'appalto.

Per lo svolgimento delle verifiche ai cantieri A2A si avvale di apposite check-list specificatamente dedicate agli aspetti ambientali e di sicurezza.

Per approfondimenti si veda anche il paragrafo "Gestione sostenibile della filiera e certificazioni richieste" a pag. 134.

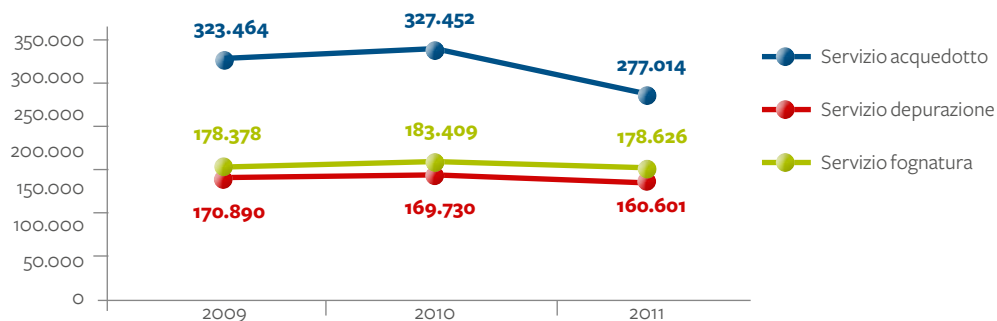
Con il **teleriscaldamento** migliorano **ambiente, sicurezza e comodità**

5.2.4 Servizio idrico integrato

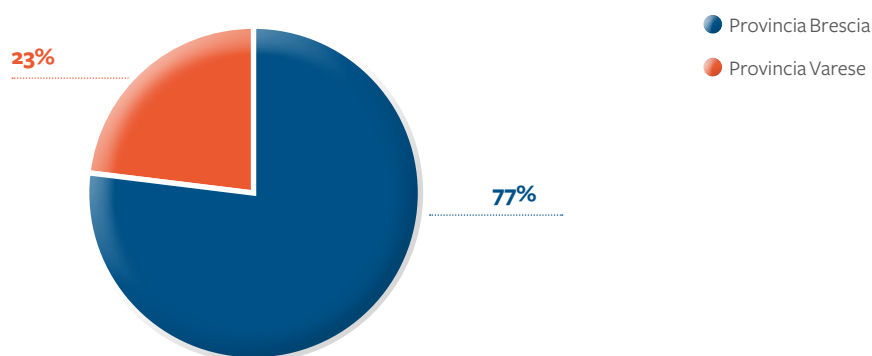
Per ciclo idrico integrato si intende la gestione di tre servizi: acquedotto, fognatura e depurazione. In A2A il servizio idrico integrato è gestito dalla società A2A Ciclo Idrico, che opera nel Comune di Brescia e in numerosi Comuni della stessa provincia. La controllata Aspem effettua la distribuzione dell'acqua potabile nella città di Varese e in alcuni Comuni della stessa provincia.

Nel 2011 il Gruppo ha distribuito acqua ad oltre 277.000 utenti, mentre i servizi di depurazione e fognatura hanno interessato rispettivamente circa 160.000 e 178.000 utenti. La flessione del numero di utenti rispetto al 2009 e al 2010 (visibile nel grafico) è da imputare alla cessione della controllata BAS Servizi Idrici Integrati operante nella provincia di Bergamo.

UTENTI TOTALI SERVIZIO IDRICO INTEGRATO



DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA UTENTI SERVIZIO ACQUEDOTTO

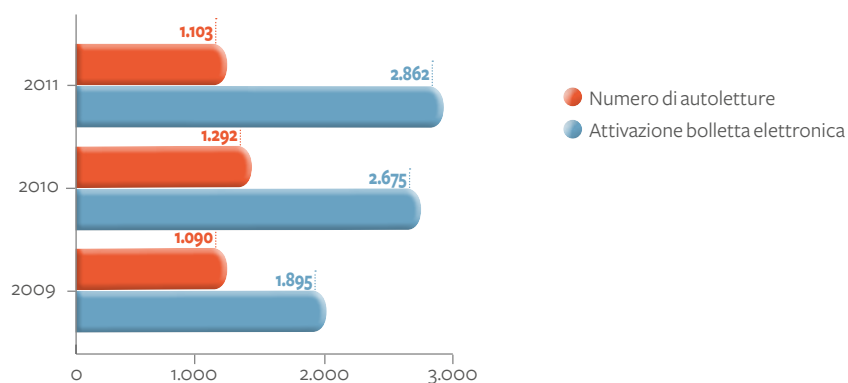


5.2.4.1 Canali di contatto e assistenza ai clienti

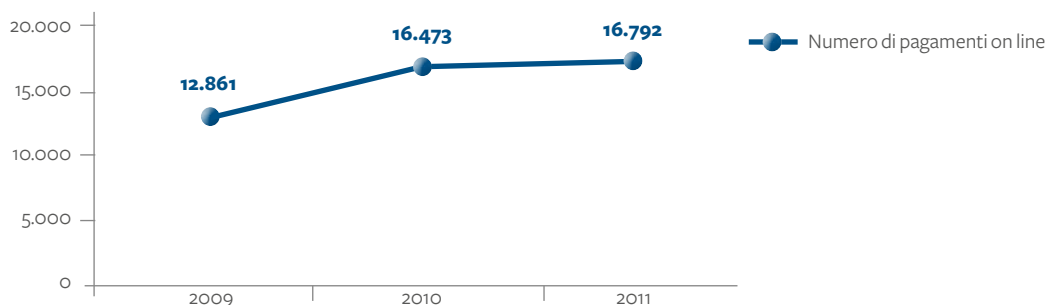
AzA Ciclo Idrico mette a disposizione uno **spor-
tello on line** sempre aperto per effettuare le
operazioni commerciali o per richiedere infor-

mazioni. È inoltre possibile contattare la socie-
tà tramite un **numero verde** a disposizione dal
lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 17.00.

AzA CICLO IDRICO - SERVIZI SPORTELLO ON LINE



A2A CICLO IDRICO - SERVIZI SPORTELLO ON LINE



Progetto “bolletta trasparente”

A2A ha aderito al progetto “bolletta trasparente” partito a luglio 2011 su iniziativa della Regione Lombardia, con la collaborazione di 16 Associazioni consumatori lombarde, con l'obiettivo di definire una **nuova bolletta del servizio idrico**. Le Associazioni di consumatori hanno predisposto un questionario destinato ai cittadini lombardi attraverso il quale potrà essere elaborato un nuovo schema tipo di bolletta idrica, capace di venire incontro alle esigenze dei consumatori, in particolare in tema di chiarezza, trasparenza e leggibilità della bolletta stessa.

5.2.4.2 Qualità del servizio idrico

La qualità dei servizi idrici di acquedotto, fognatura e depurazione è regolata per ogni società da una **Carta dei Servizi**, che ne fissa i principi e i criteri e che rappresenta un'appendice ai contratti di somministrazione.

Per migliorare la qualità del servizio A2A Ciclo Idrico ha promosso, oltre alla propria Carta dei Servizi deliberata dall'Autorità d'Ambito, un'iniziativa volta ad aiutare il cliente ad adottare gli accorgimenti necessari per controllare eventuali dispersioni idriche su impianto privato a valle del punto di consegna e ridurre i rischi di danno economico. La promozione prevede **un contributo per le spese sostenute** per lo spostamento del contatore idrico al limite della proprietà privata e **un contributo per l'acquisto di un manometro**. È possibile sottoscrivere anche un'assicurazione (riservata alle utenze domestiche) contro le perdite d'acqua, proposta da A2A Ciclo Idrico a condizioni estremamente vantaggiose. Anche Aspem offre ai propri clienti con contratti di fornitura dell'acqua per uso domestico e/o commerciale una polizza assicurativa contro i

rischi di perdite occulte di acqua potabile.

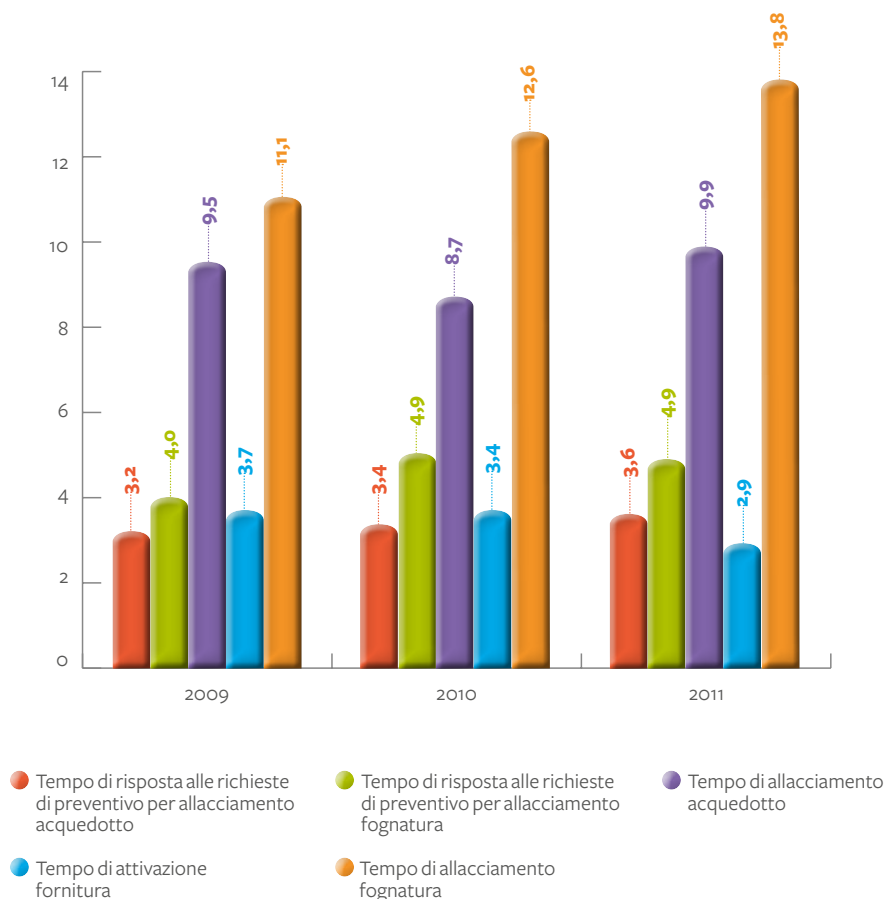
Per la segnalazione di guasti sulle condotte fognarie pubbliche, è attivo il “pronto intervento” disponibile 24 ore su 24.

Il nuovo Sistema Informativo per la Vigilanza sull'uso delle Risorse Idriche (SiViRI), entrato in vigore nel febbraio 2010, disciplina la raccolta dati annuale in merito a tariffe, variabili gestionali e tecniche, contabilità regolatoria e investimenti a partire dall'esercizio 2009. È uno strumento che permette di raccogliere, elaborare e restituire i dati sullo stato delle infrastrutture, l'organizzazione e il funzionamento dei servizi idrici, il livello delle tariffe e degli investimenti, oltre che sul funzionamento delle Autorità di Ambito Territoriale Ottimale (AATO).

Il sistema individua una serie di indicatori che forniscono informazioni sull'efficienza e l'efficacia con cui i gestori erogano il servizio idrico integrato e sulla tipologia delle tariffe praticate, le modalità dell'articolazione tariffaria e la loro congruità con gli impegni derivanti dal Piano d'Ambito.

**A fianco
del cliente
contro
le perdite
di acqua**

INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO (dati in giorni)



5.2.4.3 Sicurezza del servizio idrico

Erogare **acqua di qualità** è un obiettivo fondamentale delle società del Gruppo che svolgono il servizio di acquedotto. Per questo vengono effettuate sull'acqua erogata **verifiche qualitative** aggiuntive rispetto a quelle previste dalla normativa.



I dati sono pubblicati nei siti internet: <http://www.azacicloidrico.eu/home/cms/idrico/sostenibilita/> e <http://www.aspem.it/asp/cms/aspem/azienda/attivita/acqua/>

Nel 2011 A2A Ciclo Idrico ha effettuato sulle acque potabili 7.666 campioni, analizzando 158.276 parametri. I controlli sulla qualità delle acque destinate al consumo umano sono regolati dal D.lgs. del 2 febbraio 2001 n° 31 e s.m., "Attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano". L'acqua immessa in rete è sottoposta a clorocopertura, prevalentemente mediante trattamento con biossido di cloro, per assicurare il rispetto

dei parametri microbiologici previsti dal D.lgs. 31/01, mentre è sottoposta a trattamento chimico/fisico, ove ve ne sia la necessità, con impianti di trattamento specifici quando l'acqua grezza prelevata dalle fonti di approvvigionamento non rispetta i limiti del D.lgs. n. 31/01.

A2A Ciclo Idrico, quale gestore del Servizio Idrico Integrato (SII) di Brescia e di numerosi Comuni della Provincia, controlla rigorosamente, secondo un protocollo di analisi concordato con l'ASL (l'ente che verifica l'operato dei Gestori del SII), sia le fonti di approvvigionamento (pozzi e sorgenti), sia gli impianti di trattamento che la rete distributiva attraverso i punti rete di controllo dislocati sulla rete medesima in modo da assicurare la rappresentatività della qualità complessiva dell'acqua erogata, in conformità ai limiti di legge.

I prelievi vengono eseguiti con frequenza mensile presso gli impianti di trattamento e presso i punti rete e con frequenza annuale presso le fonti di approvvigionamento o con frequenza

La qualità dell'acqua
è on line

inferiore in relazione alle caratteristiche qualitative dell'acqua prelevata da una fonte specifica. A queste analisi si aggiungono quelle effettuate direttamente dall'ASL con frequenze di prelievo non note ad A2A CII proprio per assicurare la massima efficacia del controllo nei confronti del Gestore; a Brescia dette analisi sono effettuate mediante prelievi su 27 punti di controllo (26 corrispondono ai punti rete di A2A CII e 1 al punto di controllo privato individuato autonomamente dall'ASL).



Su <http://www.a2acicloidrico.eu/home/>

cms/idrico/sostenibilita/analisi_acqua/provincia/fiesse.html sono riportate le concentrazioni dei parametri caratteristici dell'acqua distribuita nei Comuni, aggiornate con cadenza quadrimestrale.

Nel caso si verificasse una non conformità anche di un solo parametro nelle analisi svolte, A2A Ciclo Idrico interviene immediatamente, in accordo con l'ASL competente e con il Sindaco, adottando le misure necessarie per ripristinare al più presto il servizio di acqua idonea al consumo umano.

In 86 comuni
servizi di igiene
urbana

Quanto costa l'acqua

Consumare acqua di rubinetto al posto della minerale, oltre a benefici ambientali, produce anche risparmio economico: considerando un consumo medio di 1.000 litri all'anno per una famiglia di tre persone e il prezzo medio di 25 centesimi per litro di alcune acque minerali naturali in commercio, la spesa per l'acqua minerale è di circa 250 euro all'anno.

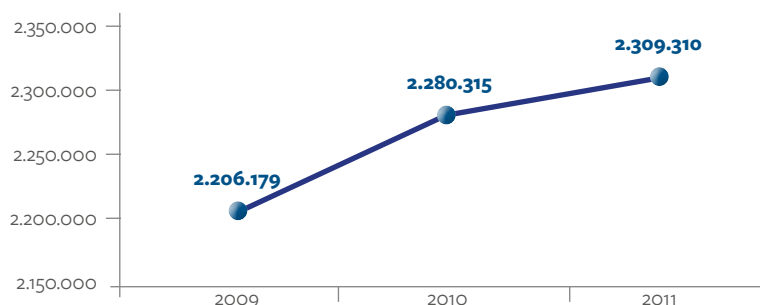
La spesa per la stessa quantità di acqua proveniente dall'acquedotto sarebbe invece di 1,13 euro all'anno (Tariffe in vigore all'anno 2011).

5.2.5 Servizi ambientali

Tra le tante eccellenze e posizioni di leadership di A2A, c'è la **gestione dei rifiuti e la loro trasformazione in energia**. Un'attività importante, anche sotto il profilo ecologico, e di grande futuro, che nasce da una straordinaria realtà industriale: l'integrazione del servizio di raccolta con gli impianti di smaltimento e di ter-

movalorizzazione. Il **servizio di igiene urbana** viene svolto dalle controllate Amsa (a Milano e provincia), Aprica (a Brescia e nelle provincie di Brescia, Bergamo e Mantova) ed Aspem (a Varese e provincia). Nel 2011 il servizio ha coperto **86 Comuni, per un totale di oltre 2.300.000 cittadini serviti**.

SERVIZIO IGIENE URBANA - POPOLAZIONE SERVITA

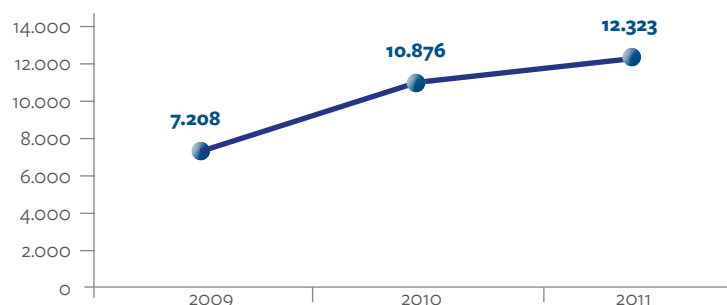


Amsa ed Aprica svolgono anche **servizi personalizzati** di pulizia, raccolta e smaltimento rifiuti non previsti nei Contratti di Servizio, oppure servizi definiti in tali contratti, ma richiesti con frequenze e modalità diverse. Nei servizi personalizzati rientrano, in particolare: il servi-

zio di cancellazione graffiti; la raccolta di carta e cartone per attività commerciali, artigianali e industriali; la rimozione dell'amianto; ecc. Nel 2011 sono stati forniti servizi personalizzati a oltre 12.000 clienti.

Crescono del **21%**
le prenotazioni on line
del **ritiro rifiuti**
ingombranti

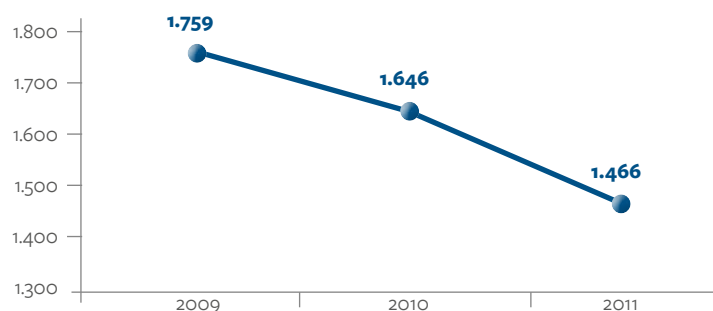
SERVIZI PERSONALIZZATI AMSA/APRICA - CLIENTI SERVITI



La controllata Ecodeco è specializzata nella ricerca, realizzazione e gestione di **tecnologie, impianti e processi per il trattamento e smaltimento dei rifiuti**, mediante la loro valorizzazione. Ecodeco fornisce sia il servizio di trattamento e bonifica dei rifiuti ai clienti che lo richiedono, sia il trasferimento della tecnologia per la valorizzazione energetica della frazione residua dei rifiuti urbani dopo la raccolta differenziata (Sistema Ecodeco®), attraverso la realizzazione di impianti per società terze. Nel 2011 sono state oltre 1.400 le aziende servite da Ecodeco per il trattamento dei rifiuti. Piemonte, Lombardia e Campania sono invece le principali Regioni interessate dall'attività di

realizzazione impianti: a Cedrasco (SO) è in costruzione un ITS¹³, a Corteolona (PV) si sta ampliando una discarica del Gruppo per rifiuti speciali, a Terzigno (NA) è in fase di costruzione e gestione una discarica per rifiuti urbani e a Villafalletto (CN) è in fase di ampliamento un bioreattore finalizzato alla valorizzazione energetica del biogas. In quest'area di attività Ecodeco opera anche in ambito europeo, progettando e costruendo impianti per terzi nel settore dei rifiuti urbani. In particolare, nel 2011, sono stati avviati cantieri in Gran Bretagna e Spagna ed è stata vinta una gara per la realizzazione di un nuovo impianto, sempre in Gran Bretagna.

SERVIZIO TRATTAMENTO RIFIUTI ECODECO - AZIENDE SERVITE



5.2.5.1 Canali di contatto e assistenza ai clienti

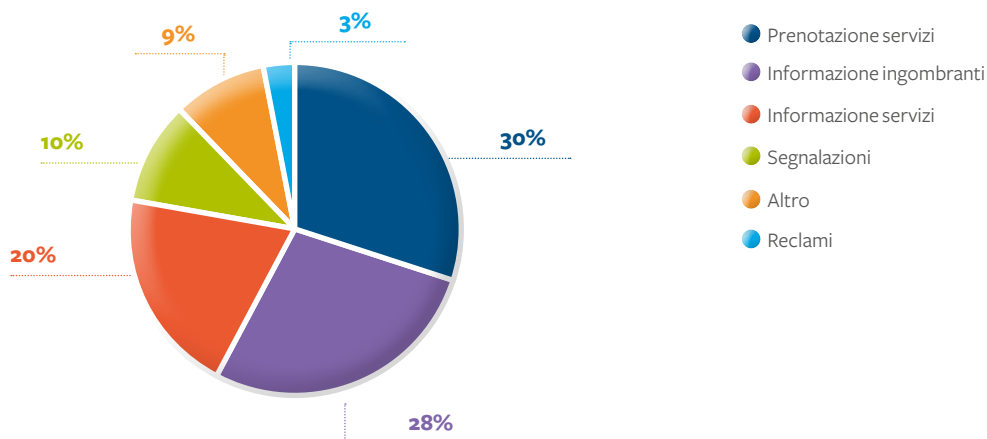
Amsa mantiene un rapporto diretto con il cittadino e il cliente attraverso i seguenti canali:

- un **call center** attivo con un numero verde 24 ore su 24;
- uno **sportello** aperto al pubblico dal lunedì al venerdì;
- il **servizio on line** per prenotare la raccolta di rifiuti ingombranti.

Nel 2011 il call center Amsa ha ricevuto oltre 393 mila chiamate e la prenotazione degli ingombranti on line è aumentata del 21% rispetto al 2010. Anche nel 2011 il call center ha garantito elevati livelli di qualità, come emerge dalla relativa tabella.

¹³ Le Stazioni di Trasferimento Intelligenti (ITS®) sono impianti per il recupero della Frazione Residua degli RSU dopo la raccolta differenziata. Nelle ITS® i rifiuti conferiti sono triturati e accumulati in un ambiente chiuso, dove l'aria utilizzata per la respirazione dei microrganismi e per ricevere il vapore d'acqua che si forma viene aspirata dal fondo e alimentata al Biofiltro sul tetto. Dopo 12 giorni il materiale secco così ottenuto viene prelevato dallo stesso carroppone e destinato a lavorazioni successive, in funzione dell'utilizzo previsto.

CALL CENTER AMSA - DISTRIBUZIONE CHIAMATE SERVITE



LIVELLI QUALITATIVI DEI SERVIZI DI CALL CENTER

	2009	2010	2011
Percentuale di chiamate andate a buon fine	94%	95%	94%
Accessibilità delle linee e del servizio (tempi di linea libera rispetto ai tempi di presenza degli operatori)	100%	100%	100%
Tempo medio di attesa al telefono (secondi)	42	70	59

Un altro importante canale di contatto fra clienti/cittadini e la società è costituito dalla corrispondenza diretta, sia tradizionale che elettronica, oltre che da ulteriori strumenti di comunicazione attraverso i media o attraverso flussi istituzionali. Nel 2011 sono pervenute ad Amsa **15.585** segnalazioni di questo tipo (+25% rispetto al 2010), principalmente raccolte tramite e-mail (+43%) e mediante il nuovo sistema "Ambrogio" di relazioni con i cittadini gestito attraverso i vigili del Comune di Milano. In media il 98% delle segnalazioni sono state chiuse **entro 6 giorni** (4 giorni per le e-mail e 8 per lettere e fax).

Aprica, oltre ad un proprio **numero verde**, dispone di uno **sportello on line** che, tramite la compilazione di specifici formulari, permette la richiesta di informazioni e la possibilità di inoltrare segnalazioni e reclami.

Aspem ha uno **sportello aperto al pubblico** dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 12.30 e **numeri dedicati** per tutto il servizio di igiene urbana, in base alla tipologia di informazioni richieste. I clienti serviti agli sportelli nel 2011 sono stati oltre 18 mila (lo sportello è unico per i tre servizi: acquedotto, igiene urbana e distribuzione gas).

Il 98% delle segnalazioni ad Amsa chiuse in 6 giorni

L'informazione arriva via telefonino

La diffusione degli smartphone e la riduzione delle tariffe telefoniche hanno indotto la crescita dei servizi disponibili sui cellulari di ultima generazione. I sistemi operativi installati sugli smartphone permettono l'utilizzo di applicazioni (APP) appositamente realizzate per fornire agli utenti servizi, informazioni e funzionalità gratuite di interesse pratico e quotidiano. A2A ha quindi deciso di sviluppare delle APP comuni per le tre aziende di igiene ambientale del Gruppo. Da aprile 2012 chiunque potrà conoscere ad esempio l'ubicazione e gli orari di apertura delle isole ecologiche oppure segnalare scarichi abusivi, allegando la foto e indicandone la posizione, grazie alla capacità degli smartphone di localizzare il luogo dello scatto attraverso il GPS dell'apparecchio.

5.2.5.2 Qualità dei servizi ambientali

Anche nel 2011 **Amsa** ha redatto la propria Carta dei Servizi, in cui vengono descritti sia i servizi offerti che le modalità con cui l'azienda ne garantisce la qualità. Tra i nuovi progetti presentati nell'edizione 2011 della Carta ci sono il servizio “spazzino di zona”, attivo dal 2010 per garantire un presidio costante del territorio, e il servizio di sostituzione dei “portarifiuti stradali”, con cui si punta ad aumentare del 46% la capacità totale dei contenitori nelle strade di Milano (attività pianificata per il 2012).

Da parte sua, **Aprica** ha avviato un tavolo di lavoro per la stesura della **Carta dei Servizi** per i cittadini bergamaschi, in ottemperanza con il Protocollo d'Intesa firmato tra Comune di Bergamo ed Associazioni territoriali dei consumatori. Sono stati effettuati incontri con le Associazioni dei consumatori per la messa a punto del documento, che verrà diffuso in forma car-

tacea in occasione della distribuzione annuale dei sacchi per i rifiuti e sarà anche scaricabile dai siti internet di Aprica e del Comune di Bergamo. La Carta dei Servizi è per Aprica un importante strumento di informazione e coinvolgimento dei cittadini, che vedono riconosciuto il loro diritto ad essere ascoltati e garantito l'impegno della società di rendere conto delle scelte e dell'attività svolta.

Per **Aspem** il servizio di igiene urbana è disciplinato dal Regolamento del servizio di igiene urbana del Comune di Varese.

In **Ecodeco** il servizio è regolato dal contratto stipulato con il singolo cliente. Internamente all'azienda vengono svolti trimestralmente incontri finalizzati a valutare il rapporto con i clienti al fine di predisporre eventuali piani di miglioramento.

5.2.5.3 Soddisfazione dei clienti

Il panorama dei servizi di raccolta dei rifiuti urbani ha avuto una profonda evoluzione negli ultimi anni e si è considerevolmente trasformato. La volontà dei Comuni di rispettare gli obiettivi di raccolta differenziata previsti per il 2011 (60%) e 2012 (65%) si è concretizzata nella modifica delle modalità di gestione dei servizi.

Gli amministratori comunali nell'ultimo triennio hanno richiesto ai gestori di attivare prevalentemente sistemi di gestione domiciliare dei rifiuti urbani, nella convinzione che soltanto attraverso la raccolta “porta a porta” si possano raggiungere le percentuali di raccolta differenziata previste dalla legge.

Nell'intento di individuare un valido metodo alternativo, **Aprica** ha sperimentato in alcuni Comuni della provincia di Brescia un sistema di raccolta dei rifiuti indifferenziati che prevede la presenza di una calotta apribile con **chiave elettronica** in grado di registrare il numero di accessi ai cassonetti. Nei Comuni dove il metodo è stato sperimentato la raccolta differenziata ha quasi raggiunto il 70%.

Per verificare il gradimento dei cittadini bresciani verso questo sistema, alternativo sia al cassonetto stradale “libero” sia al “porta a porta”, è stata commissionata una indagine ad una società specializzata. L'indagine, imperniata su tre focus group e 300 interviste di cui 250 a cittadini italiani e 50 a cittadini stranieri, si è svolta

nell'ultimo trimestre del 2011 ed ha rilevato anche giudizi e attese più generali dei cittadini sul servizio di raccolta rifiuti. I risultati hanno fornito elementi di interesse sia per il miglioramento dell'attuale sistema, sia per l'eventuale introduzione di un sistema innovativo.

A Milano, **Amsa** annualmente verifica la qualità dei servizi erogati ai cittadini tramite un'indagine di customer satisfaction. Nel 2011 l'indagine è stata effettuata a marzo ed in particolare ha preso in esame la raccolta rifiuti, il servizio di pulizia stradale, i rapporti con i cittadini, i servizi speciali e i servizi a richiesta.

La verifica della qualità dei servizi gestiti da Amsa consiste nell'analisi dell'importanza che i clienti attribuiscono ad alcune caratteristiche dei differenti servizi nel rilievo della soddisfazione percepita in merito alle stesse caratteristiche.

L'indagine ha interessato il comune di Milano (tenendo conto della suddivisione dei dipartimenti) e comuni limitrofi serviti da Amsa. Sono state effettuate interviste telefoniche a 1000 famiglie residenti nel Comune di Milano, 500 interviste a famiglie residenti nei Comuni limitrofi serviti da Amsa e 200 interviste face to face ad operatori commerciali con attività a Milano. Il campione è stratificato per sesso ed età.

Di seguito è riportata una sintesi dei risultati dell'indagine riferita alla soddisfazione percepita dai cittadini del Comune di Milano:

Valutazione dei servizi AMSA (punteggi in decimi)	2010	2011
Raccolta rifiuti indifferenziati	7,6	7,9
Raccolta differenziata vetro	8	8,1
Raccolta differenziata carta e cartone	7,7	8
Raccolta differenziata plastica e metalli	7,7	8
Raccolta rifiuti speciali assimilabili	7,6	7,7
Spazzamento fine	6,8	6,8
Spazzamento massivo	6,9	7
Spazzamento globale	6,9	7
Lavaggio gallerie e portici	6,7	6,8
Lavaggio marciapiedi	6,4	6,4
Pulizia filari alberati	6,5	6,8
Svuotamento cestini	6,6	6,7

5.2.6 Altri servizi

5.2.6.1 Illuminazione pubblica, semafori e videosorveglianza

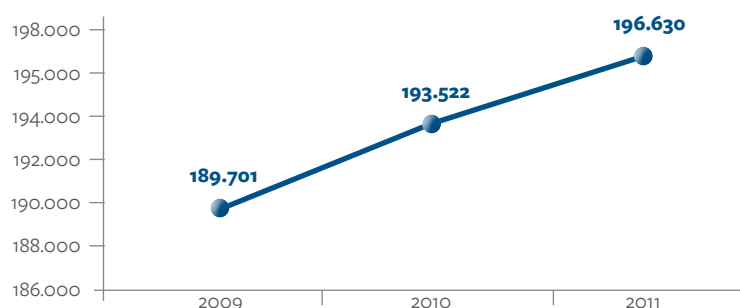
A2A Reti Elettriche gestisce il servizio di illuminazione pubblica nelle città di Milano, Brescia e Bergamo e in altri nove Comuni della Lombardia; si occupa direttamente della progettazione, dell'esecuzione e della manutenzione degli impianti di illuminazione pubblica anche di tipo architettonico per centri storici, piazze e monumenti, con l'obiettivo di contribuire alla valorizzazione del territorio.

Nel 2011 erano oltre **196 mila i punti luce gestiti**. (oltre 193 mila nel 2010). L'attività di A2A Reti Elettriche consiste anche nell'esercizio e nella manutenzione ordinaria e straordinaria

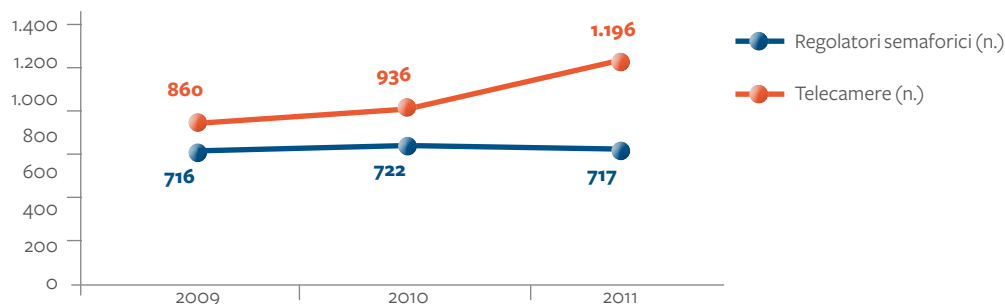
dell'intera rete semaforica di Milano, nonché nella progettazione di dettaglio sulla base della documentazione fornita dalla Polizia Municipale e nella realizzazione di nuovi impianti e rifacimenti; nel 2011 erano **717 gli impianti semaforici gestiti**. Altro servizio è quello di videosorveglianza della città di Milano, finalizzato ad un maggior controllo delle aree urbane a garanzia della sicurezza dei cittadini. Nel 2011 erano installate **1.196 telecamere** (936 nel 2010), **174 telecamere per il monitoraggio del traffico** e **12 per il monitoraggio ambientale**.

196 mila
punti luce gestiti

SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA - PUNTI LUCE INSTALLATI



SEMAFORI E IMPIANTI DI SICUREZZA (comune MI)



5.2.6.2 Telecomunicazioni

Selene, la società del Gruppo che opera nelle telecomunicazioni, dispone di una rete di circa 300 km di cavi in fibra ottica che copre le città di Brescia, Bergamo e Milano e di una rete in rame su Brescia di oltre 230 km entrambe integrate nelle reti tecnologiche. Tramite queste reti la società eroga servizi di trasmissione dati, telefonia, accessi ad internet, videosorveglianza e videoconferenza, essendo

titolare di licenze ed autorizzazioni rilasciate dall'Autorità per le telecomunicazioni. Con l'utilizzo delle più avanzate tecnologie e l'implementazione di soluzioni personalizzate, Selene fornisce servizi di connettività a banda larga sia attiva che passiva a tutte le società del Gruppo A2A, a operatori di telecomunicazioni, al mercato business, a enti ed istituzioni.

5.2.7 Gestione dei reclami e del contenzioso

Gestione reclami dei clienti

A2A Energia monitora i reclami che pervengono dalla propria clientela, in forma verbale e scritta, mettendo a disposizione specifici moduli presso gli sportelli e attraverso i contratti dei clienti e/o con formulari disponibili sul sito web. I reclami verbali vengono trattati direttamente dai singoli operatori di contact center che gestiscono il contatto con il cliente; i reclami scritti vengono gestiti da una struttura specializzata e dedicata alla Customer Satisfaction.

La gestione dei reclami è regolata sulla base dei

livelli di servizio fissati dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas, che definisce reclamo *'una comunicazione presentata in forma scritta da parte di un cliente'*. Il Testo Unico Integrato della Qualità di Vendita (TIQV) fissa i tempi di evasione della risposta a reclami scritti entro 40 giorni dalla ricezione, obbligando l'esercente all'erogazione di un indennizzo automatico alla clientela in caso di mancato rispetto dello standard. Il numero di reclami scritti ricevuti, rapportati al numero di clienti di energia elettrica e gas, risulta decisamente basso, come si può rilevare dalla tabella.

ANDAMENTO RECLAMI ELETTRICITÀ E GAS

2010		2011	
Elettricità + Gas		Elettricità + Gas	
Numero di reclami	% reclami "semplici"* sul n. medio clienti	Numero di reclami	% reclami "semplici" sul n. medio clienti
2.927	0,14%	2.588	0,13%

*Per "reclami semplici", l'AEEG definisce i reclami di esclusiva competenza del venditore che non necessitano, per l'elaborazione della risposta di dati di competenza della società di distribuzione.

Tutti i reclami che giungono in **A2A Calore & Servizi** sono protocollati e monitorati secondo una specifica procedura, così come vengono monitorati i tempi di evasione degli stessi.

I motivi dei reclami vengono analizzati ed aggregati per tipologia, così da far emergere eventuali carenze più frequentemente segnalate e porre in essere i necessari interventi correttivi su base sistemica.

Nel 2011 sono pervenuti due reclami inerenti la sicurezza e la salubrità dei cittadini: uno relativo agli scarichi di macchine operative a ridosso dei muri del palazzo in questione ed uno relativo ad un cordolo di un marciapiede che rischiava di provocare inciampi o cadute agli inquilini di uno stabile.

In **Amsa** i reclami sull'eventuale mancato rispetto di quanto dichiarato nella Carta dei Servizi vanno presentati al Servizio Clienti. Una precisa

procedura prevede che nel minor tempo possibile, e comunque non oltre 30 giorni, il cittadino sia informato sugli accertamenti compiuti e sui termini entro i quali l'azienda provvederà ad eliminare le irregolarità riscontrate e a riparare i danni eventualmente arrecati (tempi medi di risposta due giorni via e-mail, nove giorni per la corrispondenza ordinaria). Relativamente al tema della salute e sicurezza del cliente nel corso dell'anno sono pervenuti 5 reclami, riferiti a segnalazioni di comportamento scorretto alla guida, da parte dei conducenti dei mezzi della società.

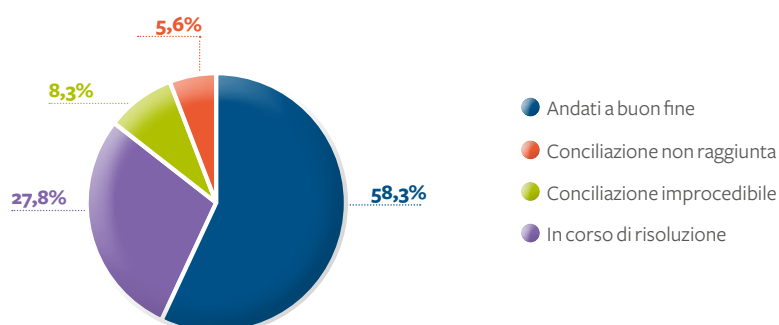
Nel 2011 **A2A** ha ampliato l'estensione del monitoraggio dei reclami scritti nelle diverse società del Gruppo; in tutto il Gruppo A2A sono stati registrati 4.188 reclami scritti (con esclusione delle società Selene, Aprica e Coriance).

4.188 reclami scritti
per tutto il Gruppo

Conciliazione paritetica: un diritto in più per i clienti A2A

Con la sigla del Protocollo d'Intesa con le Confederazioni d'Impresa, nel 2011 è stato ulteriormente esteso il campo di applicazione della procedura di Conciliazione Paritetica, un progetto voluto da A2A per agevolare una rapida risoluzione di eventuali controversie con la clientela. Avviato sperimentalmente nel 2009, il progetto è stato varato su scala nazionale nel luglio 2010 con l'adesione di 17 Associazioni di Consumatori. La procedura di Conciliazione Paritetica facilita la risoluzione stragiudiziale delle controversie che dovessero insorgere in relazione ai rapporti di fornitura di energia elettrica e gas che non siano state positivamente risolte in sede di reclamo interno. Si tratta di un modo semplice e veloce per risolvere problemi e contenziosi relativi alle forniture, senza la necessità di ricorrere alla giustizia ordinaria. La procedura può essere avviata unicamente ove sia stata preceduta da segnalazione di reclamo formulata secondo le delibere dell'Autorità, ma che non abbia avuto risposta entro i termini previsti dalle stesse o abbia avuto risposta insoddisfacente per il cliente. L'accesso alla procedura di conciliazione è gratuito e l'attivazione può avvenire attraverso una delle Associazioni di Consumatori che hanno aderito all'accordo o compilando la domanda di conciliazione disponibile on line sul sito o presso gli sportelli commerciali di A2A Energia. Nel 2011 A2A Energia è stata interessata da 36 richieste di conciliazione, il cui esito (inteso come raggiungimento dell'accordo) è stato positivo nel 58,3% dei casi (il 27,8% riguarda pratiche in corso di soluzione ma non ancora ultimate). Gli argomenti oggetto di conciliazione riguardano: fatture con importi anomali (88,0%), problemi di subentri (9,0%), ricalcolo dei consumi (3,0%).

ESITO PROCEDURE DI CONCILIAZIONE



Gestione reclami per cantieri stradali

A2A Reti Elettriche costituisce il punto focale per i Comuni della provincia di Milano per l'inoltro dei reclami relativi alla gestione dei cantieri stradali.

Il numero di segnalazioni pervenute nel 2011 è aumentato, come era nelle previsioni, per l'introduzione del **"Progetto Ambrogio"** da parte del Comune di Milano,

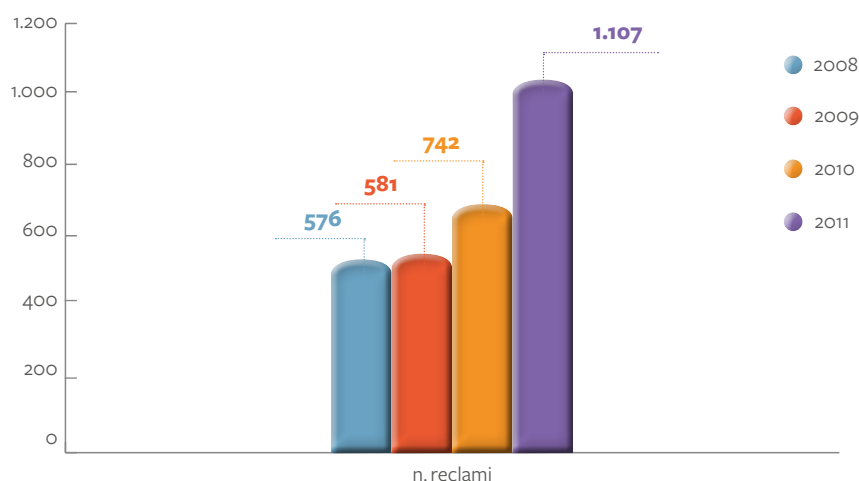
Tale progetto utilizza un sistema tecnologico innovativo che, attraverso telefoni cellulari palmari e smartphone in dotazione a 200 vigili e ad alcuni comitati di quartiere, consente di

azzerare i tempi di presa in carico delle segnalazioni dei cittadini per gli interventi di manutenzione e decoro urbano. Col Progetto Ambrogio le segnalazioni vengono inviate in tempo reale direttamente all'ufficio competente, con conseguente risparmio di tempo e di carta.

Gli aspetti maggiormente oggetto di reclamo sono quelli classificati come "componenti" (per lo più si tratta di lampade bruciate o di componenti come gli armadi stradali) e "pozzetti".

Le più frequenti cause di reclamo conseguenti ai cantieri stradali sono legate ai ritardi nei ripristini o a ripristini eseguiti non correttamente.

GESTIONE RECLAMI PER CANTIERI STRADALI



Contenzioso con i clienti/cittadini

Nel 2011 erano in corso o sono state chiuse 30 cause connesse a rapporti con clienti dei diversi servizi offerti dal Gruppo A2A. In particolare, 9 clienti hanno contestato gli importi fatturati, altri 9 i consumi di gas o elettricità addebitati e 4 hanno richiesto danni da interruzione di fornitura di gas o elettricità. Non risultano essere state irrogate sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo

di prodotti o servizi.

A fine 2011 le cause legali pendenti per infortuni al pubblico risultano 10, delle quali 9 relative a cadute di persone, con conseguenze di lieve entità, in occasione di lavori eseguiti da o per conto di società del Gruppo; uno riguarda un incidente stradale mortale in cui è rimasto coinvolto un'auto di servizio guidata da un dipendente del Gruppo.

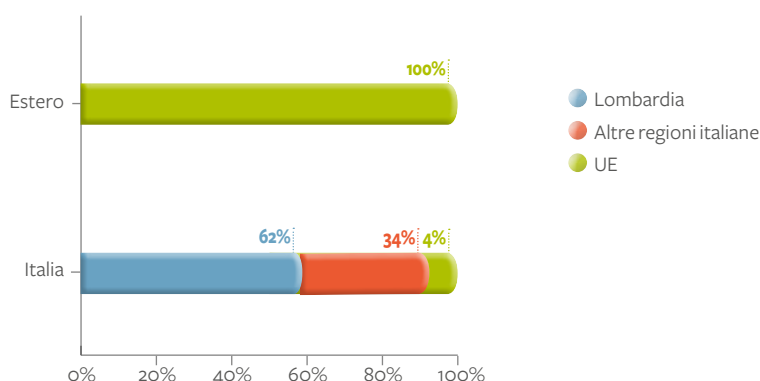
5.3 I fornitori

Carta d'identità al 31 dicembre 2011

Sul portale A2A sono qualificati circa **5.300 fornitori**, in prevalenza piccole e medie imprese. Nel 2011 le società del Gruppo operanti in Italia hanno emesso più di **11.000 ordini** per un importo complessivo di oltre **600 milioni di euro**. A ciò si aggiunge l'attività di A2A Coriance che ha emesso ordini per un valore complessivo di oltre 97 milioni di euro.

APPROVVIGIONAMENTI			
	Tipologia	N. ordini	Importo ordini (€)
ITALIA	Forniture	5.743	190.031.485
	Servizi	4.227	278.384.532
	Lavori	1.438	171.464.876
	Totale	11.408	639.880.892
ESTERO	Forniture	7.033	19.017.232
	Servizi	2.385	1.968.716
	Lavori	974	76.377.617
	Totale	10.392	97.363.565

DISTRIBUZIONE TERRITORIALE DEI VALORI DELLE FORNITURE



Highlights 2011

- Migliorato il portale internet di Gruppo per la qualificazione “sostenibile” dei fornitori.
- E-procurement gestisce oltre il 40% delle procedure di acquisto.
- Progressiva estensione del processo di Vendor Rating Consuntivo.

5.3.1 Politiche di gestione, selezione e monitoraggio dei fornitori

Nel rapporto con i propri fornitori il Gruppo A2A si ispira a principi di legalità, lealtà, imparzialità e indipendenza. **I fornitori vengono selezionati attribuendo grande attenzione al fatto che possiedano certificazioni di qualità e che agiscano nel pieno rispetto delle norme, con particolare riferimento a ciò che riguarda contratti di lavoro, impatto ambientale, salute e sicurezza dei lavoratori.**

Le società del Gruppo collaborano con i fornitori nel rispetto dei principi di economicità, efficacia, qualità, correttezza, parità di trattamento, trasparenza, proporzionalità, imparzialità ed equità negli affari, riferendosi anche al Codice Etico di Gruppo, che individua i principi guida e le direttive fondamentali di comportamento a cui si fa riferimento in fase di definizione di ogni richiesta di offerta e/o ordine. Nei contratti stipulati con i fornitori sono previste clausole specifiche sulla base delle quali il fornitore si impegna ad agire in coerenza e nel rispetto del Codice Etico di A2A.

Gli appalti di lavori, forniture e servizi nell'ambito dei settori ordinari e speciali (igiene urbana, reti elettriche, gas, teleriscaldamento) sono regolati da norme comunitarie volte ad assicurare quanto previsto dal *D.lgs. n. 163/06 - Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE*. In questo ambito A2A ha adottato un sistema di accertamento di idoneità delle imprese, allo scopo di assicurare le capacità tecniche ed economico-finanziarie rispondenti ai requisiti previsti dal Codice.

La pubblicazione di **Sistemi di Qualificazione Europei** e **Bandi di Gara** sono i principali strumenti di comunicazione e informazione verso i fornitori. Laddove non vengano svolte gare pubbliche, il bando viene sostituito da lettere di invito, unite al capitolato, con cui si richiede l'invio dell'offerta.

In coerenza con il quadro normativo e con i principi di trasparenza, qualità ed equità negli affari, sono state aggiornate le forme contrattuali per

tener conto dei nuovi obblighi in tema di:

- tracciabilità dei flussi finanziari;
- presidio della sicurezza della circolazione stradale (per i contratti relativi ai servizi di autotrasporto);
- rispetto della politica per la qualità, ambiente e sicurezza.

Nel 2011 è stata ampliata e migliorata la sezione del sito internet di Gruppo relativa agli approvigionamenti: oggi è ancor più facile per i fornitori conoscere il mondo degli acquisti sia lato Vendor Management che per gli aspetti di gara. La selezione e la gestione dei fornitori, nel percorso che porta alla stipula del contratto, è garantita da apposito portale, dove avviene il processo di qualifica all'Albo Fornitori di Gruppo e il processo negoziale. Il portale è adottato da tutte le società, ad esclusione di Coriance e Partenope Ambiente.



Il portale di qualifica dei fornitori è accessibile tramite il sito https://www.pleiade.it/vendor_a2a/

Attraverso questo strumento i fornitori possono proporre la loro candidatura per le diverse categorie merceologiche. In questa fase è richiesto di compilare un questionario elettronico, che consente di raccogliere non solo le informazioni di carattere anagrafico, finanziario e organizzativo, ma anche quelle relative alla qualità, all'ambiente, alla sicurezza e alle relative certificazioni.

Ciò permette di arricchire il corredo di informazioni utile a una prima valutazione del fornitore e di trasmettergli la percezione dell'importanza che qualità, ambiente e sicurezza rivestono per il Gruppo. I questionari vengono successivamente integrati dall'azienda con report prelevati dal data-base di una società specializzata in ricerche statistiche, che definiscono il grado di affidabilità delle aziende/soggetti attraverso un indice sintetico (rating).

DIMENSIONI AZIENDE CON ORDINI NEL 2011 DI A2A*			
Dimensione dell'azienda	N° fornitori	N° totale dipendenti dei fornitori	Importo
1 - 10 dipendenti	266	1.486	22.753.858
11 - 50 dipendenti	412	10.334	87.391.546
51 - 250 dipendenti	209	23.715	107.201.846
oltre 250 dipendenti	114	387.702	118.273.441
n.d. (in Albo)**	206	-	45.225.654
n.d. (non in Albo)***	701	-	9.786.186
Totale	1.908	423.237	390.632.531

* Non include Amsa, Ecodeco, Aspem, Partenope Ambiente, Coriance, Plurigas, A2A Calore&Servizi (Gestione Calore).

** Fornitori qualificati che non hanno informazioni complete in albo.

*** Fornitori aggiudicatari di ordini per categorie che non richiedono iter standard di qualifica (es. prestazioni professionali, sponsorizzazioni).

Con l'e-procurement gli acquisti viaggiano in rete

Nel 2011 A2A ha fatto ulteriori passi avanti nell'ottimizzazione dei processi dell'area Approvigionamenti con l'entrata a regime della nuova struttura organizzativa articolata per filiere di acquisto.

A supporto di questa organizzazione, la struttura dedicata alla pianificazione e al monitoraggio dell'attività di acquisto ha presidiato e garantito la crescente diffusione di strumenti volti alla dematerializzazione dei processi di acquisto (e-procurement) e a una corretta e trasparente gestione dell'Albo fornitori di Gruppo.

Il miglioramento degli strumenti di negoziazione elettronica ha permesso di veicolare oltre il 40% delle procedure di acquisto del 2011 attraverso la piattaforma di e-procurement sostituendo, ove possibile, il tradizionale processo cartaceo. Un'ulteriore spinta alla dematerializzazione dei processi è stata raggiunta con l'introduzione dell'obbligo di firma digitale sui documenti attraverso la piattaforma dell'albo fornitori. Tale obbligo è stato sperimentato anche in fase di gara, consentendo di raccogliere indicazioni utili per ampliarne progressivamente l'adozione nel corso dei prossimi anni.

5.3.2 Banca dati fornitori, processo di qualificazione e vendor rating

Nel corso dell'anno è stata ulteriormente consolidata la banca dati dei fornitori di Gruppo, migliorando il livello di integrazione e di convergenza con i processi e i sistemi aziendali. I fornitori registrati e qualificati su almeno una categoria merceologica sul portale fornitori sono circa 5.300 e fra questi 1.908 hanno ricevuto almeno un ordine nel 2011 per A2A¹⁴.

La gestione di un unico Albo dei fornitori qualificati consente maggiore coerenza e trasparenza nell'utilizzo dell'Albo stesso da parte di tutte le società del Gruppo. Per i fornitori si traduce in una semplificazione nei rapporti con il Gruppo, nella gestione delle pratiche di qualifica e nella conoscenza delle relative procedure.

Nel 2011 è stato progressivamente esteso a tutti gli utenti interni delle varie società del Gruppo (escluse Ecodeco e Partenope Ambiente) il processo di **Vendor Rating Consuntivo**, che prevede la valutazione dei fornitori in occasione del ricevimento delle merci ordinate e l'attestazione delle prestazioni ricevute per servizi e lavori commissionati dal Gruppo. Con questo processo le valutazioni preventive svolte in fase di qualifica all'Albo fornitori vengono integrate con quelle sull'effettiva performance delle aziende stesse in fase di svolgimento delle attività loro richieste. La bontà di un fornitore viene così sempre valutata da tutti gli utenti coinvolti nel contratto e le modalità di valutazione previste

5.300 fornitori
qualificati

¹⁴ Non include Amsa, Ecodeco, Aspem, Partenope Ambiente, Coriance, Plurigas, A2A Calore&Servizi (Gestione Calore).

**Check list
per verificare
Qualità,
Ambiente
e Sicurezza
sui cantieri**

consentono di focalizzare anche aspetti inerenti qualità del servizio, ambiente e sicurezza. Tramite un avanzato cruscotto informatico sviluppato nel 2011 l'ufficio Qualifica Fornitori monitora le valutazioni, gli utenti valutatori e i fornitori valutati al fine di avviare approfondimenti ad hoc (incontri interni e/o con i fornitori) e altre attività di gestione della valutazione. Tali attività e azioni sono periodicamente discusse in apposite riunioni di coordinamento dell'area Approvvigionamenti e possono dar luogo, se il caso, a provvedimenti nei confronti dei fornitori (es. sospensioni della qualifica, inserimento in Watch List, esclusione o Black List del fornitore, ecc).

Il portale e-procurement del Gruppo A2A ha permesso di realizzare un canale di contatto più efficace con i fornitori, snellendo e rendendo più veloci, efficienti e sicure le informazioni scambiate. Per aumentare il livello di soddisfazione dei fornitori che hanno accesso a tali "canali di ascolto", sono stati implementati strumenti di monitoraggio delle segnalazioni giunte al Customer Support su tutte le tematiche relative alla qualifica e all'utilizzo degli strumenti di negoziazione elettronica. Nel corso del 2011 sono state **gestite circa 1.200 segnalazioni e richieste di assistenza telefonica**, di cui il 99% è stato risolto con successo entro i tempi previsti dalle procedure aziendali.

Il contenzioso con i fornitori

Nel 2011 erano in corso o sono state chiuse 82 cause legali coinvolgenti fornitori o loro dipendenti. Molte sono impugnazioni di aggiudicazioni o esclusioni da gare bandite da società del Gruppo, mentre altre riguardano inadempimenti contrattuali da parte di fornitori o, al contrario, da parte di società del Gruppo. In 17 casi alcune società del Gruppo potrebbero essere chiamate a rispondere in via solidale con gli appaltatori per le differenze retributive richieste da alcuni loro dipendenti. Tre cause riguardano infortuni, di cui due mortali, occorsi a dipendenti di ditte appaltatrici; uno degli infortuni mortali è avvenuto quando la centrale presso la quale è accaduto non era di proprietà del Gruppo.

5.3.3 Gestione sostenibile della filiera e certificazioni richieste

Un'impresa socialmente responsabile non può limitarsi a tutelare l'ambiente e garantire la sicurezza del proprio personale, ma deve **monitorare costantemente anche le politiche ambientali e di sicurezza sul lavoro delle imprese fornitrici** inserite organicamente nella catena del valore, ovvero di tutti coloro che sono coinvolti nelle attività appaltate. In tutto il Gruppo A2A vi è un'autoregolamentazione, con un'apposita procedura, che mutua i principi della normativa comunitaria e tiene conto della norme in tema di Appalti Pubblici. Vengono pertanto redatti capitolati e i relativi schemi di contratto che, oltre a rispettare le norme generali, pongono l'**attenzione sulle prescrizioni di legge in tema assicurativo, retributivo e previdenziale, allo scopo di evitare lavoro sommerso e garantire sicurezza sul luogo di lavoro**, secondo quanto previsto anche dal Codice Etico. In particolare, il Gruppo si è dotato di una procedura che disciplina le "Modalità di gestione degli aspetti della sicurezza nelle attività appaltate" e ha introdotto controlli ulteriori in tutte le fasi del processo

di gestione contrattuale. Nei contratti d'appalto, inoltre, il Gruppo richiede esplicitamente che la ditta appaltatrice renda sempre formati e informati i propri lavoratori sui rischi ai quali potranno essere soggetti.

Esiste inoltre una **procedura per i "Sopraluoghi nei cantieri per gli aspetti qualità, ambiente e sicurezza"**, al fine di verificare gli aspetti relativi alla gestione della sicurezza e dell'igiene del lavoro; consentire un adeguato monitoraggio delle situazioni non conformi rilevate e della loro risoluzione, tramite la compilazione di check list specifiche; consentire l'individuazione di obiettivi di miglioramento e permettere al committente di esprimere giudizi in merito all'idoneità dell'appaltatore.

La valutazione dei fornitori per i cantieri e l'assegnazione dei relativi contratti è effettuata in sede di gara d'appalto, secondo le modalità riportate nella legislazione vigente. Qualora si verificano difformità rispetto a quanto stabilito nel capitolato di esecuzione lavori, è effettuata immediatamente la contestazione ed è richiesto il ripristino della conformità. A fronte di diffor-

mità gravi o ripetute, con il supporto della Direzione Approvvigionamenti della Capogruppo di A2A viene inviata al fornitore una lettera di richiamo o in casi più gravi viene applicata una penale.

Nel corso del 2011 è stata estesa a tutte le società del Gruppo la **raccolta sistematica delle informazioni relative al possesso da parte dei fornitori di certificazioni ISO 9001 (Qualità), ISO 14001 (Ambiente), OHSAS 18001 (Sicurezza)**, al fine di promuovere la crescita dell'incidenza dei fornitori iscritti all'Albo di Gruppo che aderiscono a sistemi di certificazio-

ne. Gestire in maniera sostenibile una catena di fornitura significa infatti anche selezionare fornitori responsabili e utilizzare il proprio potere d'acquisto per promuovere l'adozione di pratiche di sostenibilità da parte dei fornitori stessi. L'importo¹⁵ degli ordini emessi ai fornitori con almeno una certificazione è stato pari al 64,85%.

Numero fornitori certificati	2011
ISO 9001	2.018
ISO 14001	509
OHSAS 18001	170

Il 64,8% del valore degli ordini a fornitori certificati

La formazione ai contractors

Nel 2011, in Ecodeco, hanno svolto attività di costruzione e manutenzione (per gli impianti di trattamento rifiuti, le discariche e parte della combustione rifiuti) circa 30 persone, per 313 giorni lavorati. Nell'ambito della propria attività Ecodeco affida a selezionati fornitori alcuni interventi continuativi di manutenzione. Nel 2011 l'azienda ha inserito il personale esterno che svolge questi compiti nei programmi interni di formazione, con l'obiettivo di unificare i comportamenti per renderli pienamente rispettosi delle procedure. La formazione ha riguardato in particolare: alcuni aspetti specifici sulla gestione in sicurezza delle attività affidate, la valutazione delle situazioni di rischio e l'approfondimento dei materiali di lavorazione (rifiuti, materie prime, materie recuperate) e altre attività connesse agli interventi richiesti presso gli impianti. In totale sono stati formati 24 dipendenti delle ditte appaltatrici. Nel 2011 nessuno di questi appaltatori ha avuto infortuni presso gli impianti di Ecodeco.

¹⁵ Non include Amsa, Ecodeco, Aspem, Partenope Ambiente, Coriance, Plurigas, A2A Calore&Servizi (Gestione Calore).

5.4 Le istituzioni e le comunità di riferimento

Carta d'identità al 31 dicembre 2011

Nel 2011 le sponsorizzazioni e le liberalità del Gruppo sono ammontate rispettivamente a **1.865.232** e **1.785.856 euro**.

RIPARTIZIONE DELLE SPONSORIZZAZIONI PER FILONI DI ATTIVITÀ			
	2009	2010	2011
Ammontare complessivo delle sponsorizzazioni in euro di cui:	3.830.818	2.659.150	1.865.232
- Ambientali	16%	7%	8%
- Sociali e istituzionali	18%	16%	38%
- Culturali	47%	52	43%
- Sportive	19%	25%	11%

ANDAMENTO LIBERALITÀ NEGLI ULTIMI TRE ANNI			
	2009	2010	2011
Ammontare complessivo delle liberalità in euro	1.581.030	1.535.606	1.785.856

A2A ha inoltre contribuito alle attività delle Fondazioni, in particolare dando supporto delle Fondazioni AEM e ASM, alle quali partecipa per complessivi **4milioni di euro**.

Highlights 2011

- Collaborazione attiva al protocollo unico di conciliazione nazionale.
- Quasi 23.000 persone hanno visitato gli impianti del Gruppo, incluso l'impianto di Acerra visitato da Associazioni e Comitati locali.
- Oltre 448.000 visite al nuovo portale www.a2a.eu con un incremento del 6% rispetto al 2010.
- Decine di iniziative di sensibilizzazione al consumo consapevole e alla salvaguardia dell'ambiente rivolte a cittadini e studenti.

A2A è consapevole che erogare servizi di primaria necessità e insediare impianti industriali sul territorio comporta una grande responsabilità e richiede un dialogo continuo con i propri stakeholder. Per questo le scelte sistemiche, che in alcuni casi hanno rappresentato pietre miliari dello sviluppo economico e sociale lombardo del XX secolo, come lo sviluppo dell'idroelettrico in Valtellina, la metanizzazione, la cogenerazione e il teleriscaldamento, l'avvio della termovalorizzazione dei rifiuti, sono nate dalla **condivisione di una visione di lungo periodo** con le istituzioni e le comunità interessate.

Favorire la comunicazione rendendo fluido lo

scambio di informazioni e trasparente il rapporto con le istituzioni, le comunità e le autorità è un preciso intento di tutte le società del Gruppo. L'espansione a livello nazionale e internazionale, cresciuta negli ultimi anni, ha portato ad esportare questo impegno oltre i confini storici, puntando ovunque sul dialogo, sulla trasparenza, sull'attenzione e sul rispetto delle esigenze delle comunità e delle amministrazioni locali.

Da questo stesso spirito traggono origine i numerosi interventi del Gruppo a sostegno di iniziative territoriali di interesse sociale, sportivo e culturale.

5.4.1 Le istituzioni

Il dialogo costante con le istituzioni è per A2A un requisito basilare per poter cogliere e rispettare le esigenze delle comunità e migliorare costantemente la qualità dei servizi, anche sotto il profilo ambientale ed energetico. I rapporti tra il Gruppo A2A e le istituzioni nazionali, sovranazionali e locali sono improntati alla massima **trasparenza e correttezza** e ad uno spirito di massima collaborazione. Il Codice Etico di Gruppo A2A vieta esplicitamente di influenzare l'attività di pubblici ufficiali, sottolineando che "tali prescrizioni non possono essere eluse ricorrendo a forme diverse di contribuzioni che, sotto veste di sponsorizzazioni, incarichi e consulenze, pubblicità, ecc. abbiano le stesse finalità".

A livello nazionale e sovranazionale A2A presidia in maniera continuativa, anche attraverso la sua Direzione Rapporti Istituzionali di Roma, le attività legislative, regolatorie e autorizzative, impegnandosi a fornire un costruttivo **supporto all'evoluzione degli scenari normativi di settore**. In quest'ottica, nel 2011 ha assunto rilievo il lavoro effettuato sui dossier relativi al Decreto Legislativo sulle fonti rinnovabili e alla proposta di Direttiva del Parlamento Europeo e del Consiglio sull'efficienza energetica. A tal riguardo il vertice di A2A è intervenuto nel corso del 2011 presso la Commissione Industria del Senato nell'ambito dell'apposita indagine conoscitiva e il documento presentato da A2A è disponibile sul sito del Senato. Infine, uno specifico apporto è stato fornito al Governo da parte di A2A, in cooperazione con tutti gli operatori interessati, sul tema delle "modalità e criteri di gara per le concessioni idroelettriche".

Un importante obiettivo è stato anche quello di valorizzare presso le istituzioni la percezione del ruolo strategico che A2A può rivestire nel generare valore nel sistema energetico italiano, sia nel contesto nazionale sia all'interno del più vasto mercato europeo e mediterraneo.

Gli enti locali sono un riferimento essenziale per A2A, sia per la loro molteplicità di ruolo - sono infatti azionisti, enti concedenti, soggetti che rilasciano autorizzazioni - sia per il fatto che rappresentano le comunità che corrispondono ai cittadini serviti da A2A. Per i contratti di servizio, A2A presta molta attenzione al principio di uguaglianza tra committenti e concedenti, senza che la dimensione, la natura di socio, i vincoli di mantenimento e sviluppo delle infrastrutture possano condizionare gli adempimenti concordati.

Quale canale permanente di comunicazione con gli enti, le istituzioni e le autorità locali, anche nel 2011 è continuata la pubblicazione di "**Energia in Comune**", la rivista del Gruppo A2A nata nel 2009, dedicata ai temi dell'ambiente e dello sviluppo sostenibile, diffusa a circa 2.500 destinatari fra amministratori, manager pubblici e tecnici di enti territoriali e associazioni.



A partire dal 2011 A2A ha dato a tutti la possibilità di ricevere la versione elettronica della rivista "Energia in Comune" registrandosi sul sito www.a2a.eu.

Gli enti locali sono anche il partner privilegiato per molteplici progetti orientati su obiettivi comuni di carattere ambientale e sociale, volti in particolare a promuovere presso i cittadini comportamenti ecosostenibili.

Focus su Decreto legislativo sulle fonti rinnovabili e Direttiva CE sull'efficienza energetica

Riduciamo i rifiuti in città

Dopo il successo delle prime sei azioni sperimentate nel biennio 2010-11, la società ambientale Aprica ha rinnovato il suo impegno, condiviso con la Regione Lombardia e il Comune di Brescia, per testare iniziative volte a favorire la riduzione del volume di rifiuti prodotti. Brescia è stata scelta come città campione per cinque nuovi azioni:

Promozione di prodotti con imballo ridotto	Accordi con la Grande Distribuzione Organizzata (GDO) per promuovere prodotti che utilizzino imballi ecosostenibili, con particolare attenzione alla riduzione del peso, secondo una lista di prodotti individuata dal CONAI-Consortio Nazionale Imballaggi.
Riduzione della pubblicità in cassetta postale	Adesivo da esporre sulla propria cassetta postale indicante che la pubblicità non è gradita. La pubblicità cartacea sarà ospitata in appositi espositori collocati in luoghi pubblici e saranno pubblicizzati i siti internet sui quali già oggi sono consultabili i volantini delle promozioni commerciali in formato elettronico.
Acquisto di prodotti alimentari in filiera corta	La filiera corta si realizza quando il produttore vende i propri prodotti direttamente al consumatore senza passaggi intermedi. Spesso ciò è anche a Km zero, quando i produttori sono locali. Accordi con le associazioni dei produttori per l'introduzione di imballaggi riutilizzabili permetteranno di ridurre anche i rifiuti prodotti.
Minore consumo di carta negli uffici pubblici e privati	Il progetto prevede di analizzare alcuni ambiti lavorativi (individuati negli uffici di: Vigili Urbani di Brescia, Aprica e alcuni di un'azienda del Gruppo Percassi di Bergamo) dove implementare buone pratiche volte a minimizzare il consumo di carta e di cancelleria.
Incentivazione dell'uso di acqua di rubinetto presso mense e ristoranti	Il progetto mira a promuovere il consumo dell'acqua del rubinetto presso le mense ed i ristoranti che aderiranno. Gli esercizi si doteranno di macchinette per il trattamento dell'acqua del rubinetto, per poter offrire acqua raffrescata e/o addizionata con anidride carbonica. Oltre a ridurre i rifiuti (bottiglie in vetro e/o plastica) presso gli esercizi aderenti, il progetto potrà promuovere il consumo dell'acqua del rubinetto anche in casa.

Aprica e Comune di Bergamo per migliorare la raccolta differenziata del vetro

Aprica ha avviato nel 2011, in collaborazione con l'Amministrazione Comunale di Bergamo, una nuova campagna di comunicazione mirata al miglioramento della raccolta differenziata del vetro. Il messaggio sottolinea i vantaggi economici per i cittadini, sotto forma di possibile contenimento della tassa rifiuti, oltre che i vantaggi ambientali connessi ad una maggior attenzione alla raccolta differenziata.

Le analisi svolte dopo la campagna per verificarne gli esiti hanno confermato un miglioramento della qualità complessiva del vetro raccolto, tale da farlo rientrare nella fascia di qualità superiore, con vantaggio economico per l'Amministrazione Comunale di Bergamo e quindi per gli stessi cittadini.

Le associazioni di settore

A2A è associata a Confindustria, il principale organismo italiano di rappresentanza degli interessi delle imprese, all'interno della quale aderisce ad **Assoelettrica**, l'Associazione delle Imprese Elettriche che riunisce circa 120 imprese nazionali del settore. Nel 2011 il Presidente

del Consiglio di Gestione di A2A ha ricoperto la carica di Presidente di Assoelettrica.

A2A partecipa attivamente con incarichi di responsabilità anche in:

- **Federutility** - Federazione delle Imprese Energetiche e Idriche, che riunisce oltre 450 aziende di servizi pubblici locali;

- **Federambiente** - Federazione Italiana Servizi Pubblici Igiene Ambientale, che riunisce oltre 210 imprese, aziende e consorzi che operano nel settore;
- **AIRU** - Associazione Italiana Riscaldamento Urbano, che rappresenta gli operatori del settore dei sistemi di riscaldamento urbano da centrali cogenerative di elettricità e calore, alimentate da combustibili tradizionali e fonti rinnovabili.
- **ASSOCARBONI** - Associazione che rappresenta oltre 90 aziende fra produttori di energia elettrica, importatori, rappresentanti di società estere, commercianti, utilizzatori, costruttori di impianti, ecc. nel settore della movimentazione e dell'utilizzo del carbone.

La controllata Ecodeco è associata a: FISE - Federazione Imprese di Servizi; FEAD - Fédération Européenne des Activités de la Dépollution et de l'Environnement; C.I.C. - Consorzio Italiano Compostatori; EFRA; CEWEP - Confederation

of European Waste-to-Energy Plants.

Nell'ambito del rapporto con le associazioni di categoria, il Direttore Generale dell'Area Tecnico-Operativa di A2A S.p.A. è stato nominato a guidare per i prossimi tre anni il CIG - Comitato Italiano Gas, l'ente federato UNI deputato alla normazione tecnica per i gas combustibili in Italia.

Anche in Francia, attraverso Coriance, A2A ha creato gruppi di lavoro con associazioni quali: AMORCE - Association nationale des collectivités, des associations et des entreprises pour la gestion des déchets, de l'énergie et des réseaux de chaleur; ATEE - Association Technique Energie Environnement; FEDENE - Fédération des services énergie environnement; CIBE - Comité Interprofessionnel du Bois Energie; Via Sèva - Association des promotion des réseaux de chaleur et de froid. Per il quadriennio 2009-2012 A2A presiede il Comitato Distribuzione dell'International Gas Union, la più importante associazione del settore gas a livello internazionale.

Presidenza del CIG - Comitato Italiano Gas

A2A e Ordine Commercialisti promuovono la sostenibilità nelle imprese

Nel 2011 A2A ha aderito alla proposta della Commissione Bilancio Sociale dell'Ordine dei Dottori Commercialisti di Milano di partecipare ad un tavolo di lavoro congiunto con altre imprese (Hera, ASA, Iren) per definire delle linee guida specifiche per la redazione di Bilanci di Sostenibilità nel settore delle utility (gas, energia, calore, acqua, rifiuti, illuminazione pubblica). Lo studio ha preso riferimento principi e contenuti della rendicontazione sociale attinti da linee guida ufficiali (GRI, GBS, CSR), da norme di legge e da altre disposizioni cogenti, da indicatori specifici adottati dalle Aziende e da indicatori suggeriti dalla Commissione. L'elaborato finale è stato presentato in un workshop a Milano nel 2012 con l'obiettivo di promuovere la diffusione della cultura della sostenibilità nelle piccole e media imprese, avvicinare gli associati a questa tematica e preparare i commercialisti ad assumere un ruolo professionale rilevante anche nella rendicontazione ambientale e sociale delle aziende assistite.

Modelli di governance innovativi nelle metropoli europee

A2A ha partecipato nell'ottobre del 2011 ai lavori del workshop internazionale "Metropoli, istruzioni per l'uso: le strategie e gli strumenti di governance innovativi in Europa", nell'ambito del Congresso delle imprese pubbliche locali francesi, rappresentate dagli oltre 1900 dirigenti, amministratori pubblici, partner e stakeholder convenuti a Tours. Sono state messe a confronto le esperienze di quattro grandi città europee Grenoble, Amburgo, Stoccolma e Milano. Se a Grenoble gli orientamento strategici del Comune vengono trasmessi alle imprese pubbliche locali da un comitato di controllo esterno che redige dei piani di indirizzo e coordinamento, il Comune di Amburgo ha affidato direttamente ad una azienda pubblica controllata al 100% la gestione dei rifiuti, seguendo un modello di governance ispirato alla legge regionale. La città di Stoccolma ha invece seguito il modello della holding centralizzata che da ormai venti anni controlla 18 imprese pubbliche locali che complessivamente raggiungono 1,3 miliardi di euro di volume di affari. In questo quadro A2A si è connotata come l'impresa che è più cresciuta negli ultimi anni attraverso aggregazioni e fusioni, stimolata da una competizione internazionale sempre più forte a causa della liberalizzazione del mercato energetico italiano. Un soggetto, quotato in borsa e attivo sui mercati internazionali, che, attraverso una governance complessa come quella dualistica, si è sforzato di mantenere un modello di sviluppo coerente con il radicamento nei territori di riferimento.

Le Autorità del settore energia

Le società del Gruppo A2A operano in settori fortemente regolamentati, il cui contesto normativo e regolatorio è in costante evoluzione, soprattutto per quanto riguarda l'energia elettrica e il gas naturale, ma anche la gestione del ciclo idrico e i servizi ambientali.

Il Gruppo adotta politiche di monitoraggio e gestione del rischio normativo, al fine di mitigarne, per quanto possibile, gli effetti, attraverso un presidio articolato su più livelli, che prevede il dialogo collaborativo con le istituzioni e con gli organismi di governo e regolazione del settore, la partecipazione attiva ad associazioni di categoria ed a gruppi di lavoro istituiti presso gli stessi enti, nonché l'esame delle evoluzioni normative e dei provvedimenti dell'Autorità di settore.

A2A intrattiene in particolare **rapporti continuativi con le Autorità di Regolamentazione** (Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas) e di **Concorrenza** (Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato).

Le Associazioni dei consumatori e le confederazioni d'impresa

Le Associazioni dei consumatori sono imprescindibili interlocutori con cui il Gruppo A2A intrattiene da sempre costanti e costruttive relazioni, che si traducono in interventi di reciproca utilità a **tutela di clienti, consumatori e cittadini** quali, ad esempio:

- accogliimento di pratiche, segnalazioni e reclami, a cui si dà seguito con verifiche interne, ricerca di congrue soluzioni ai problemi segnalati e successivo monitoraggio degli stessi;
- supporto nel fornire dati e informazioni su azioni commerciali o operative di specifico interesse per clienti consumatori quali, ad esempio: bonus economico, tariffa igiene ambientale (TIA), tariffe idriche, azioni collettive, carta dei servizi, ecc.;
- verifica incrociata di eventuali notizie e segnalazioni di interesse riportate dai media;
- incontri periodici su tematiche specifiche;
- presentazioni in anteprima di iniziative del Gruppo destinate ai clienti consumatori;
- partecipazione a seminari, convegni, workshop promossi dalle singole Associazioni o dal Consumers' Forum su tematiche collegate al consumerismo (class action, conciliazione, ecc.).

In particolare, nel 2011 si sono avviate in accordo con le Associazioni alcune iniziative di particola-

re interesse per la tutela dei consumatori:

- **Progetti e accordi in merito a pratiche commerciali scorrette.** (si veda il protocollo d'intesa a pag. 110);
- **“Guida alla lettura della bolletta”** (si veda il tavolo di lavoro a pag. 106);
- **Protocollo di conciliazione** con le Confederazioni d'impresa.

Nel corso dell'anno sono stati inoltre attivati alcuni **tavoli di lavoro** finalizzati alla tutela dei consumatori, ai quali A2A ha aderito:

- **Tavolo Aziende**, costituito dalle principali società energetiche nazionali (Eni, Enel, Edison, Sorgenia, A2A, Acea), ha realizzato e proposto un protocollo unico di conciliazione nazionale presentandolo in seduta plenaria ai presidenti delle Associazioni dei consumatori e ha proposto un modello di report unico sulle conciliazioni presentandolo all'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas;
- **Tavolo Federutility**, costituito per i rapporti con le Associazioni dei consumatori con l'obiettivo di trovare soluzioni per un protocollo unico delle aziende associate;
- **Tavolo Comune di Milano - Amsa**, per la redazione della Carta dei Servizi pubblicata entro il 2011 come previsto dalla Legge Finanziaria 2008;
- **Tavolo Comune di Bergamo - Aprica**, aperto nel 2011 è tuttora in corso per la condivisione e redazione della Carta dei servizi di Aprica per Bergamo;
- **Tavolo Regione Lombardia - Associazioni dei Consumatori**, per l'avvio del progetto “Bolletta trasparente del servizio idrico”.

Le Associazioni ambientaliste

L'attività svolta dal Gruppo A2A attraverso le sue società non può prescindere dall'esistenza di un sistema di relazioni con le Associazioni ambientaliste, che rappresentano un punto di riferimento per le **tematiche di miglioramento dell'impatto ambientale** dei servizi e per le iniziative di **sensibilizzazione dell'opinione pubblica** verso l'adozione di stili di vita ecosostenibili.

Da tempo esistono consolidate relazioni con le principali Associazioni nazionali, con le quali A2A collabora per la promozione di eventi e iniziative di comune interesse. Nel 2011 il dialogo si è esteso ad alcune Associazioni ambientaliste e ai Comitati territoriali nell'area campana che, per la prima volta da quando Partenope Ambiente ha preso in carico la gestione del termovalorizzatore di Acerra (Napoli), sono stati invitati a vi-

sitare l'impianto ed a partecipare a due incontri finalizzati a presentare i risultati della gestione dell'impianto stesso.

A livello territoriale sono stati svolti i progetti da società del Gruppo in partnership con Associazioni ambientaliste:

- Amsa ha aderito alla manifestazione di volontariato "Puliamo il Mondo", organizzata da Legambiente per mettere in campo azioni di pulizia e di recupero ambientale di zone centrali e periferiche di Milano;
- Aprica ha partecipato all'iniziativa di Legambiente Lombardia "S...cambio di stagione", mercatino di libero scambio di oggetti usati divenuto ormai un appuntamento fisso a Brescia;
- A2A ha affidato in comodato d'uso al circolo Legambiente Media Valtellina il bosco ai margini dell'invaso e la vecchia casa del custode nell'area naturalistica "Le Piane", a Lovero (Sondrio), per garantire la conservazione e la riqualificazione dei diversi ecosistemi, canneti,

prati allagati, cariceti, stagni, acque correnti e boscaglie. L'area si estende per una superficie di 37.000 mq e presenta una notevole varietà floristica, sia nella fascia asciutta che in quella acquatica, oltre ad alcune importanti specie di uccelli palustri. Grazie ad un accordo recentemente siglato con l'Associazione Passi e Crinali in questo Centro sarà possibile ai ragazzi praticare la ippoterapia.

A2A ha inoltre partecipato alla conferenza nazionale sull'efficienza energetica "sfruttare la miniera del calore". La manifestazione giunta alla sua terza edizione, fa parte della campagna **"Efficienza Italia" degli Amici della Terra** e si propone di far diventare il tema dell'efficienza energetica una delle priorità nazionali in quanto la riduzione dei consumi energetici, a parità di produttività, comporterebbe una maggiore competitività dell'industria italiana associata ad una diminuzione dell'inquinamento atmosferico e dei gas serra.

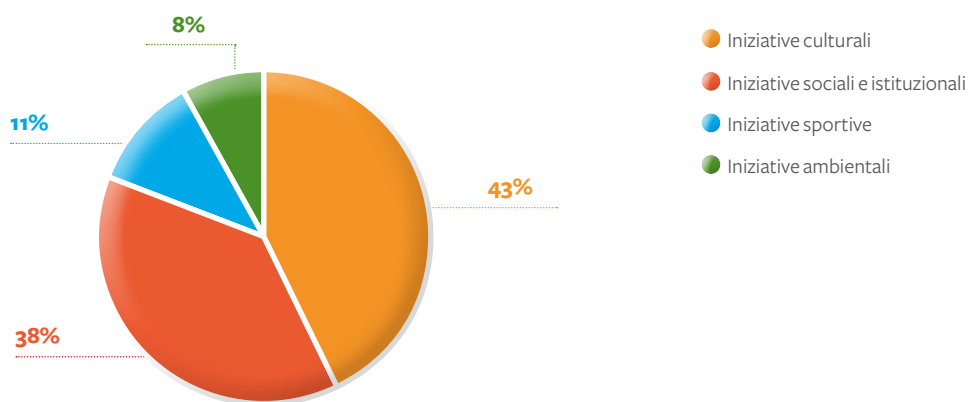
5.4.2 Le comunità di riferimento

Il Gruppo A2A sostiene da sempre iniziative e attività in campo artistico, culturale, sociale e sportivo, in particolare nei territori in cui opera. A tale scopo, compie un'attenta analisi delle opportunità, per selezionare quelle più signifi-

cative sul piano del beneficio per le comunità locali e della coerenza con gli obiettivi e i valori dell'impresa. Nel 2011 il Gruppo ha effettuato **sponsorizzazioni per 1.865.232 euro** ed ha erogato **liberalità per 1.785.856 euro**.

3,65 milioni
di euro in
sponsorizzazioni
e liberalità

SPONSORIZZAZIONI PER TIPOLOGIA



Sostegno al **restauro** della **Sala** delle **Asse**

Nel campo della **Cultura** A2A ha dato il suo sostegno a numerose istituzioni e ad eventi culturali quali: Teatro alla Scala di Milano, Teatro Grande di Brescia, CTB - Centro Teatrale Bresciano, Museo della Città di Bergamo, Festival Pianistico Internazionale di Brescia e Bergamo, Crucifixus-Festival di Primavera a Brescia e provincia, Mostra Regina Margherita a Napoli, Festival di Villa Arconati a Bollate, Magna Grecia Film Festival di Soverato (Catanzaro), manifestazioni culturali del Comune di Monfalcone, il festival di divulgazione scientifica BergamoScienza e la corsa di auto storiche MilleMiglia di Brescia. A2A è inoltre impegnata, insieme al Comune di Milano e al Ministero dei Beni Culturali, nel restauro della Sala delle Asse, uno dei gioielli del Castello Sforzesco, con pitture monocrome autografe di Leonardo; l'intervento di restauro richiederà tre anni.

In ambito **Ambiente - Salute - Scienza** il supporto di A2A ha riguardato: la Settimana della Mobilità Elettrica a Brescia, la campagna per la prevenzione del tumore al seno "Nastro Rosa" promossa dalla Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori.

Per quanto riguarda lo **Sport** la collaborazione e il sostegno di A2A sono andati ad alcuni impor-

tanti eventi quali: la marcia delle scuole cattoliche "Andemm Al Domm" promossa dalla Diocesi di Milano, la tappa del Giro d'Italia in Valtellina, il 4° Trofeo A2A di sci a Santa Caterina Valfurva, l'European Rafting Cup svoltosi in Valtellina, il Giro dei laghi di Cancano.

Nel 2011 A2A ha inoltre siglato con la Comunità Montana della Sila una convenzione, riguardante il lago Arvo, per la cessione dell'uso di una superficie di terreno di proprietà del Gruppo, nonché di una parte dello specchio d'acqua antistante, per la realizzazione di un centro olimpico di canottaggio che sarà attivato nell'estate 2012. A2A e AMSA hanno voluto valorizzare i propri auguri natalizi con iniziative in campo **Sociale**: i biglietti di auguri sono stati realizzati in collaborazione con due associazioni, con un sostegno economico da parte delle due società e l'impegno a contribuire a fare conoscere le attività delle associazioni. A2A ha scelto Pensare OLTRE, un Movimento Culturale Nazionale nato per la tutela dell'infanzia. AMSA ha coinvolto Action Aid per sostenere un progetto di apicoltura in Etiopia ed ha deciso di non inviare regali per le festività devolvendo l'importo corrispondente a questo progetto.

A2A sostiene il sociale anche in Montenegro

La partecipazione di A2A in EPCG, la società elettrica del Montenegro, si è tradotta in un concreto supporto ad iniziative culturali, sportive e sociali sul territorio montenegrino per un importo complessivo di 276.000 euro tra sponsorizzazioni e liberalità. Gli interventi di sponsorizzazione hanno riguardato le Associazioni Nazionali Nuoto e Pallanuoto e quella della Pallacanestro. Nell'ambito delle iniziative benefiche sono stati sostenuti progetti a favore dell'Ospedale di Niksic e della Clinica di Podgorica. Sono state inoltre promosse borse di studio universitarie e interventi sul Monastero di Piva. Infine attraverso l'Unicef si è contribuito ad un progetto di aiuto ai bambini bisognosi.

Gruppo volontari protezione civile di A2A: sempre pronti a intervenire!

Il gruppo Volontari Protezione Civile, nato nel 1976 in occasione del terremoto del Friuli e costituitosi dal 2000 nella forma di associazione di volontariato senza scopo di lucro, è composto soprattutto da dipendenti ed ex-dipendenti di A2A e loro familiari. La finalità dell'Associazione è di partecipare alle opere di soccorso in caso di catastrofi ecologiche e calamità naturali e, più in generale, di contribuire alla tutela della sicurezza della comunità locale con attività di informazione ed educazione su rischi naturali e tecnici rivolte ai cittadini.

Il gruppo è in grado di garantire interventi di emergenza e di interesse sociale su impianti elettrici e su reti idriche e gas. Tra le iniziative più significative nel 2011:

- intervento nelle zone della Liguria colpite dall'alluvione per ripristino di alcuni servizi e utenze elettricità, gas e acqua;
- collaborazione con Comitato Italiano Paraolimpico per l'organizzazione logistica dei Campionati Italiani di Atletica Leggera per disabili presso il Centro Sportivo Comunale di Assago (MI);
- collaborazione con la Protezione Civile del Comune di Milano per l'allestimento di un campo di accoglienza per i senzatetto in vista del freddo invernale;
- installazione di impianti elettrici presso due campi allestiti a Torino in occasione dell'adunata nazionale dell'Associazione Nazionale Alpini;
- collaborazione con la Protezione Civile Parco Ticino per l'allestimento di una struttura per ospitare 40 profughi provenienti dalla Libia.

Le Fondazioni

Le Fondazioni del Gruppo sono da anni promotrici di attività nell'ambito della sostenibilità, dell'innovazione, della ricerca, dell'educazione, della cultura e del sociale. Si tratta di enti privati senza finalità di lucro che dispongono di un patrimonio destinabile a scopi culturali, educativi, sociali, scientifici o di pubblica utilità.

A2A contribuisce alle attività delle Fondazioni dando supporto alle Fondazioni AEM, ASM e Amsa, alle quali nel 2011 ha erogato complessivamente 4 milioni di euro quale contributo istituzionale.

La Fondazione AEM

Costituita nel giugno 2007, la Fondazione AEM ha proseguito l'attività per il perseguimento delle sue finalità istituzionali: salvaguardia e valorizzazione della storia e della cultura aziendale, sostegno alla ricerca scientifica e all'implementazione di tecnologie innovative nel campo dell'energia e dei servizi a rete, formazione e aggiornamento. La Fondazione AEM ha sede presso la **Casa dell'Energia**, uno spazio moderno e accogliente, ricavato da una sottostazione elettrica. È un luogo dedicato alla didattica e alla cultura dell'energia: dalla produzione al suo uso razionale, passando attraverso i temi della sicurezza e del risparmio energetico.

Le principali aree di attività riguardano le gestioni di:

- borse di studio e premi di laurea nell'ambito delle discipline tecnologico-manageriali;
- il patrimonio di beni culturali della Fondazione Aem;
- l'archivio storico amministrativo (1903-1997);
- l'archivio storico fotografico (circa 180.000 immagini di cui 23.000 digitalizzate);
- documentazione filmica e audiovisiva, costituita da 400 opere;
- la quadreria e gli oggetti d'arte;
- una collezione di reperti materiali connessi alla produzione e distribuzione dell'energia;
- il fondo Tremelloni e l'Archivio Comunicazione (settemila volumi).

Tra le iniziative del 2011 va ricordato lo Smart Tree, l'albero di Natale allestito in piazza Duomo dal Comune di Milano in collaborazione con A2A, Amsa, Fondazione AEM e Expo 2015. L'albero è stata utilizzato come simbolo di una "Smart City", una **città sostenibile**, energeticamente virtuosa, capace di generare benessere diffuso dal rispetto e dalla valorizzazione del patrimonio ambientale. I cittadini hanno potuto partecipare attivamente pubblicando i loro pensieri e auguri sostenibili tramite le pagine Facebook e Twitter dedicate.



Per maggiori informazioni si veda il sito della Fondazione AEM www.fondazioneaem.it

4 milioni
di euro alle
Fondazioni
del Gruppo

La Fondazione Amsa

Obiettivo principale della Fondazione Amsa per l'Ambiente è il **sostegno all'educazione civica e alla responsabilità sociale**.

Tra le iniziative attuate nel 2011 sono da ricordare:

- la "Green Race", principale evento italiano di corsa ecologica ospitato nel capoluogo lombardo, che coniuga sport e movimento con nuovi criteri agonistici, ricreativi e ambientali;
- il primo raduno degli ex dipendenti Amsa, svoltosi al nuovo "Museo del Novecento" di Milano, scelto per rappresentare idealmente il concetto che il senso di appartenenza costituisce un patrimonio prezioso da conservare e coltivare con cura.

La Fondazione ASM

La Fondazione ASM, nata più di 12 anni fa, ha confermato anche nel 2011 il suo **impegno sociale nelle province di Brescia e di Bergamo**. L'intenso lavoro di collaborazione con il territorio, lo sviluppo di partnership strategiche e operative con enti e istituzioni locali, l'attenta valutazione dei bisogni emergenti hanno consentito alla Fondazione di implementare interventi e favorire buone pratiche innovative e sostenibili nell'area delle problematiche sociali, nella promozione delle espressioni artistiche e culturali, nel sostegno alla formazione e nella tutela ambientale.

Nel 2011 la Fondazione ASM ha **sostenuto più di 180 progetti**, intervenendo nei settori che si occupano delle categorie più fragili come i minori in difficoltà, i carcerati, i portatori di handicap; ha contribuito al sostegno delle famiglie che si occupano di anziani affetti da malattie degenerative; ha accompagnato la crescita dei giovani mediante offerte culturali, sportive, sociali e di integrazione; ha potenziato l'offerta musicale e teatrale e ha destinato risorse per permettere ai cittadini una più facile fruizione dei diversi eventi culturali.

In tema ambientale, settore privilegiato negli interessi della Fondazione, è stata promossa la divulgazione, attraverso il principale quotidiano locale, di una **pubblicazione sullo sviluppo sostenibile e responsabile** alla quale è stato

abbinato un concorso al fine di stimolare l'approfondimento dei temi trattati.



Per maggiori informazioni si veda il sito della Fondazione www.fondasm.it che riporta le principali iniziative sostenute e le modalità con le quali è possibile accedere ai finanziamenti.

La Fondazione Energy-Lab

A2A è partner fondatore della Fondazione EnergyLab attraverso la propria Fondazione AEM. EnergyLab promuove la ricerca e l'innovazione nel settore dell'ambiente e dell'energia. Gli altri partner fondatori sono: Regione Lombardia, RSE - Ricerca sul Sistema Energetico S.p.A., le cinque Università milanesi (Università Cattolica del Sacro Cuore, Politecnico di Milano, Università Commerciale L. Bocconi, Università degli Studi di Milano e Università degli Studi di Milano-Bicocca), la Fondazione Edison e il Comune di Milano.

Nel 2011 EnergyLab ha consolidato l'impegno nella creazione di strumenti e iniziative di divulgazione relativi a energia, ambiente e territorio, con particolare attenzione ai seguenti filoni di attività:

- laboratori di divulgazione e apprendimento multidisciplinare, in tema di energie rinnovabili, nucleare, smart grid, mobilità sostenibile e accesso all'energia;
- promozione delle competenze per favorire l'inserimento nel mercato del lavoro nel settore energia;
- supporto agli Atenei soci e alle aziende per agevolarne la partecipazione ai bandi di finanziamento europei;
- area di crescita di giovani, attraverso due percorsi di formazione rivolti ai giovani universitari: "Twenty for Twenty" e i "Mestieri dell'energia";
- collaborazioni con enti e associazioni su obiettivi comuni e studi specialistici.



Per maggiori informazioni si veda il sito della Fondazione www.energylabfoundation.org che fornisce un aggiornamento costante sulle iniziative in corso.

AMSA a Milano: iniziative per la città e con la città

AMSA, la società del Gruppo A2A dedicata ai servizi di igiene ambientale nell'area milanese, promuove frequentemente iniziative volte a sensibilizzare e coinvolgere le istituzioni e la cittadinanza nell'obiettivo di rendere più pulita e accogliente la città e l'ambiente in generale.

Nel 2011 gli eventi più significativi sono stati:

- il progetto "Da Morto a orto" realizzato in occasione del Salone del Mobile, nel circuito del Fuori Salone; una mostra fatta di oggetti e mobili di casa destinati ad essere smaltiti e che sono "rinati" grazie agli innesti di verde: un modo per promuovere comportamenti orientati al riutilizzo di prodotti e materiali, contribuendo a ridurre i rifiuti all'origine;
- la seconda edizione di "Mangia la Foglia", un evento a cui sono chiamate famiglie e cittadini, insieme a dipendenti ed ex-dipendenti Amsa, per liberare dalle foglie un parco pubblico;
- la quinta edizione di "Green Race" svoltasi al parco delle Cave (Milano) per sottolineare la sinergia tra sport e ambiente;
- la partecipazione alla "46° edizione dell'Esposizione Internazionale Canina di Milano", per sensibilizzare i visitatori e i padroni dei cani a mantenere un comportamento responsabile;
- l'allestimento "La casa per giocare", uno spazio espositivo e interattivo realizzato all'interno della fiera "G! come Giocare" volto a coinvolgere e informare le famiglie e i bambini su temi legati alla sostenibilità;
- le partecipazioni ad eventi popolari come la fiera del consumo critico "Fa la cosa giusta", i mercatini Slow Food, il "Milano Film Festival", la "Stramilano".

Per promuovere la raccolta differenziata nel 2011 sono state proposte iniziative con nuovi strumenti:

- carta, vetro, plastica, metallo e i rifiuti elettrici ed elettronici sono diventati dei personaggi cartolina divulgati sotto forma di promocard, in collaborazione con la scuola del fumetto di Milano;
- la stazione ecologica itinerante per la raccolta differenziata (CAM - Centro Ambientale Mobile) e l'ufficio mobile sono stati utilizzati in diverse iniziative sul territorio;
- campagne di sensibilizzazione e di informazione sul corretto smaltimento delle varie tipologie di rifiuto (vetro, plastica, alluminio, carta) sono state promosse in collaborazione con i rispettivi Consorzi (Coreve, Corepla, Cial e Comieco).

I cittadini grandi e piccoli visitano gli impianti

Le visite guidate agli impianti del Gruppo sono un modo per far conoscere e comprendere ai cittadini come A2A opera a favore della comunità e per illustrare le tecnologie utilizzate dalle varie aziende nei diversi settori di intervento. Nel 2011 sono state in totale 22.842 le persone (-11% rispetto al 2010) che hanno visitato gli impianti del Gruppo. In particolare, è stato rinnovato il tradizionale appuntamento con *La giornata nazionale dell'energia elettrica*, promossa da Assoelettrica, svoltasi domenica 2 ottobre 2011 con significativa affluenza di pubblico (1.200 le presenze registrate presso sei impianti).

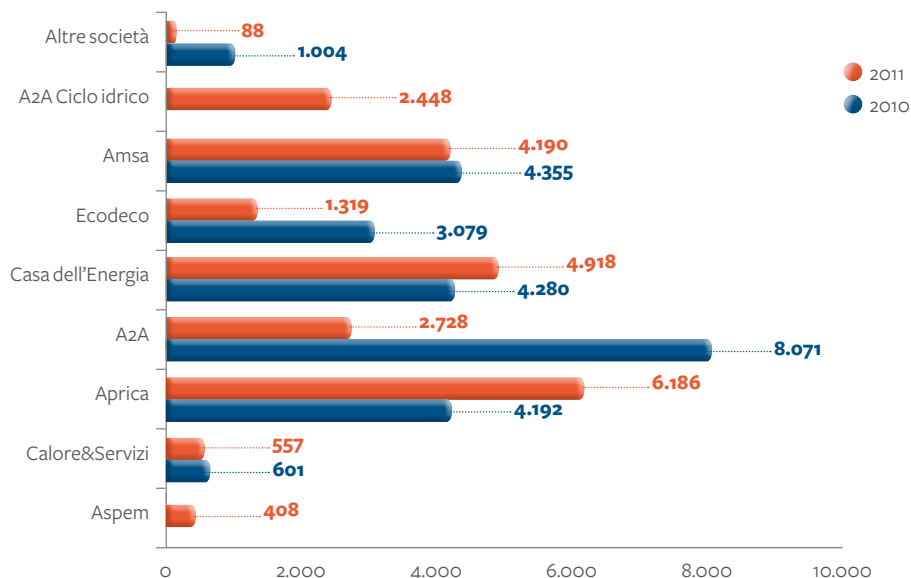
Il 2011 ha visto la prosecuzione del Progetto

Scuola di A2A, rivolto ai cittadini più giovani, a cui sono state apportate importanti novità:

- a tutti gli studenti e insegnanti in visita agli impianti è stata offerta l'iscrizione al FAI, la fondazione per la salvaguardia del patrimonio italiano d'arte e natura, comprensivo del Kit Didattico Scuola;
- alle scuole è stato inviato, all'inizio dell'anno scolastico, un poster-calendario scolastico 2011/2012 dedicato al tema della raccolta differenziata;
- le modalità di prenotazione delle visite sono state semplificate istituendo una sezione dedicata al progetto scuola, dove gli insegnanti possono richiedere on line la visita guidata agli impianti del Gruppo.

23.000 visitatori
agli impianti del Gruppo

NUMERO DI VISITATORI PRESSO GLI IMPIANTI DEL GRUPPO A2A



* Nel 2010 non erano calcolate le visite ad impianti di Aspem.

5.4.3 L'educazione ambientale

L'educazione ambientale costituisce da sempre uno dei punti di forza del dialogo tra A2A e le comunità locali. Centrata sui temi della sostenibilità, dell'efficienza energetica e delle fonti rinnovabili, della prevenzione e della raccolta differenziata dei rifiuti, della tutela dell'ambiente

e del patrimonio idrico, costituisce per il Gruppo un impegno costante, attuato in sinergia con le istituzioni scolastiche e le Amministrazioni locali, per fare dei giovani di oggi i cittadini consapevoli e attivi di domani.

EDUCAZIONE AMBIENTALE PER I GIOVANI

Chi
A2A

Dove
Brescia

Destinatari
Studenti delle scuole primarie
e secondarie di Brescia

Programma televisivo "Conoscere l'energia". Quarta edizione della sfida televisiva sui temi dell'efficienza energetica promossa da A2A in collaborazione con l'emittente Teletutto. Il calendario delle trasmissioni, in onda tutti i sabati, abbraccia il periodo febbraio-maggio 2012. Nel 2011 si è svolta la preparazione in aula delle classi coinvolte a cura di personale A2A.

In ogni puntata si affrontano, con eliminazione diretta, due delle otto squadre delle scuole primarie e due delle otto squadre delle scuole secondarie pubbliche e paritarie di Brescia, per un totale di oltre 300 alunni coinvolti.

XV Convegno provinciale per l'educazione ambientale. A2A è intervenuta e ha supportato il principale evento bresciano dedicato all'educazione ambientale nelle scuole: un momento di presentazione e confronto della miriade di progetti e percorsi didattici a carattere ambientale che trovano attuazione nelle scuole bresciane. Non sola teoria ma anche pratica, con laboratori pomeridiani ideati da insegnanti e alunni.

EDUCAZIONE AMBIENTALE PER I GIOVANI

2

Chi
A2A Calore & Servizi

Dove
Brescia e Bergamo

Destinatari
Studenti degli istituti
tecno-scientifico
di secondo grado

“Una rete per la sostenibilità”. Due workshop a Brescia e a Bergamo sul tema del risparmio energetico, della cogenerazione e del teleriscaldamento, con l’obiettivo di promuovere il ruolo chiave della scuola nell’educazione ambientale e di coinvolgere alunni, insegnanti e cittadini sui temi di risparmio energetico, fonti rinnovabili e sostenibilità. Circa 350 gli studenti coinvolti.

3

Chi
Aprica

Dove
**Brescia, Bergamo e
province**

Destinatari
Studenti scuole di ogni grado

Concorsi per le scuole. Nell’anno scolastico 2010-2011 Aprica ha sviluppato progetti di educazione ambientale dedicati alle scuole, oltre che interventi diretti presso gli istituti scolastici di ogni grado, volti a favorire la conoscenza delle problematiche relative alla corretta gestione dei rifiuti. Particolare successo hanno riscosso i concorsi per le scuole “Green Quiz e Green School” a Brescia e “La scuola non si rifiuta” a Bergamo, che assieme ad altre iniziative hanno coinvolto circa 3.000 alunni per 150 classi e 51 scuole.

DVD sul riciclo dei rifiuti premiato a Mediastars. Aprica, in collaborazione con De Agostini, ha realizzato un DVD dedicato alle scuole primarie e secondarie di primo grado dal titolo “RECYCLES - I rifiuti si trasformano”, un fantastico viaggio nel mondo dei rifiuti per scoprire i vantaggi della raccolta differenziata e del riciclaggio. Presentato alla XVI edizione del concorso Mediastars, il DVD ha ottenuto il riconoscimento Specialstar per la regia, nella sezione Tecnica Audiovisiva.

4

Chi
AMSA

Dove
Milano

Destinatari
Studenti delle scuole primarie,
secondarie e università

Progetto Scuola Ambiente. Da oltre venti anni AMSA dedica attenzione al mondo della scuola sui temi dell’ambiente e dei rifiuti, coinvolgendo sempre più ragazzi sino ad arrivare agli oltre 3.600 studenti del 2011, suddivisi tra scuole primarie (41%), secondarie (56%) e università (3%). Nel 2011 sono stati organizzati, in via sperimentale, incontri nelle scuole milanesi insieme alle Guardie Ecologiche Volontarie e allo Spazzino di Zona, oltre che visite al Centro Ambientale Mobile (una mini-ricicleria itinerante). L’offerta didattica di AMSA comprende attività presso le sedi scolastiche e materiali didattici e informativi per educare e indirizzare i piccoli verso comportamenti responsabili nei confronti della città e dell’ambiente.

EDUCAZIONE AMBIENTALE PER I GIOVANI

Chi
Ecodeco

Dove
Provincia di Pavia

Destinatari
Studenti delle scuole
secondarie

Ecoscuole in Rete. Progetto sostenuto da Ecodeco e sviluppato nell'anno scolastico 2010-2011 in collaborazione fra Provincia di Pavia, Istituto di Istruzione Superiore A. Volta di Pavia, Istituto di Istruzione Superiore Maserati di Voghera, Direzione Didattica Statale Primo Circolo di Pavia. Le scuole coinvolte hanno trattato quattro temi (biodiversità, consumo consapevole, risparmio energetico, rifiuti), selezionando lavori di vario genere: dalla ricerca alla sperimentazione pratica di forme di riutilizzo dei rifiuti, fino alla produzione di video e all'analisi termica degli edifici. Il forum finale si è svolto a Pavia il 27 maggio. I lavori sono stati raccolti e pubblicati in un opuscolo con CD-rom di approfondimento.

Chi
Aspem

Dove
Varese

Destinatari
Studenti delle scuole primarie,
secondarie

Visite guidate agli impianti e interventi in aula. Da oltre dieci anni ASPEM è attiva nel settore educativo e nelle scuole dei Comuni serviti, con iniziative di sensibilizzazione sui temi del risparmio idrico, della consapevolezza ambientale, della raccolta differenziata e del riciclaggio. Aspem affianca al programma di visite guidate ai propri impianti, l'offerta di percorsi didattici personalizzati con interventi in aula a cura di esperti di A2A. Nel 2011 sono stati effettuati 14 interventi, per un totale di 27 classi coinvolte e circa 560 ragazzi coinvolti

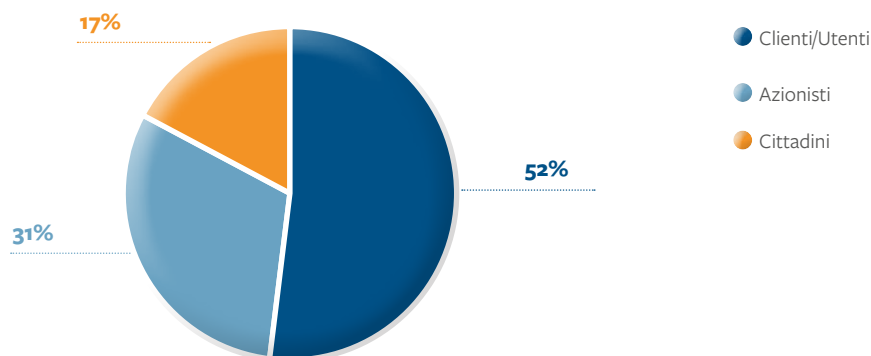
5.4.4 Relazioni con i media

Il rapporto di A2A con i cittadini, i clienti, le istituzioni e con tutte le comunità di riferimento passa anche attraverso i mezzi di comunicazione che trasferiscono a tutti gli interlocutori

informazioni sulla vita del Gruppo e delle singole società che ne fanno parte.

Nel 2011 l'attività di ufficio stampa del Gruppo ha registrato un **notevole incremento**, conse-

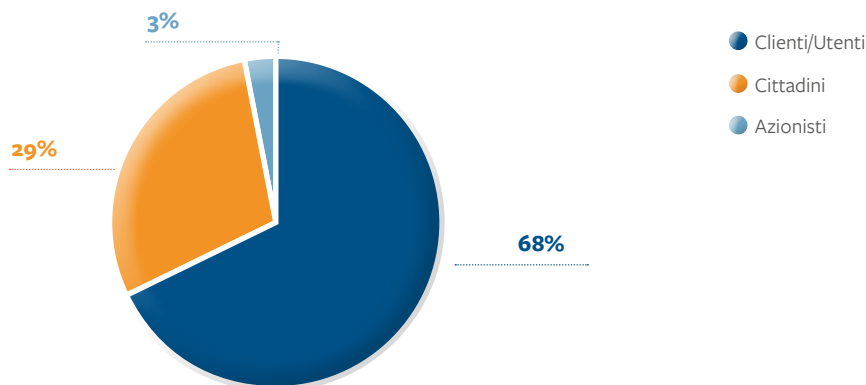
COMUNICATI STAMPA



guente alla volontà di essere sempre più presente nei territori che ospitano le attività produttive anche con una comunicazione precisa e puntuale. Il sopraggiungere di una scadenza importante, come quella dei patti parasociali tra Delmi e

EDF relativi alla governance della partecipata Edison, ha costituito ulteriore motivo di incremento dell'attività di relazioni con i media, per l'esigenza di informare i mercati finanziari circa l'andamento del riassetto della società.

LETTERE AI GIORNALI



Nel corso dell'anno sono stati diffusi 183 comunicati stampa e 129¹⁶ sono state le lettere inviate ai giornali (in media poco più di una comunicazione al giorno). Delle informazioni veicolate, il 59% è stato rivolto ai clienti/utenti e, per la maggior parte, ha trattato temi legati alle società ambientali del Gruppo; il 22% ai cittadini e ha riguardato in gran parte le performance produttive e ambientali degli impianti del Gruppo, con particolare concentrazione nell'area campana; il restante 20% delle comunicazioni, in prevalenza inerenti l'andamento del riassetto Edison, ha avuto come target gli azionisti.

Incontri con i giornalisti

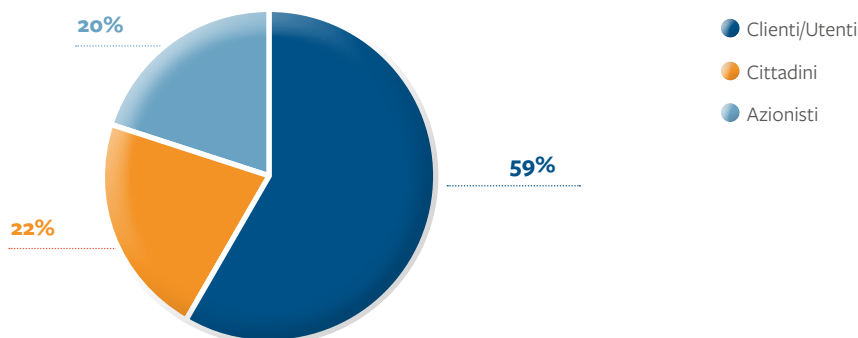
Nel 2011 sono state 255¹⁷ le occasioni di incontro con i giornalisti (interviste e colloqui one-to-one, conferenze stampa, ecc.).

Monitoraggio media e reporting

L'ufficio stampa A2A ha avviato anche un'attività di informazione interna rivolta ai direttori del Gruppo, con l'invio quotidiano di una selezione di notizie, tratte dalle principali agenzie di stampa, riguardanti il Gruppo stesso e le sue attività.

183 comunicati stampa diffusi

COMUNICAZIONI ALLA STAMPA (comunicati e lettere)



¹⁶ Escluse le risposte a interviste e le rubriche.

¹⁷ Esclusi i contatti telefonici.

450.000
visitatori unici
al portale
www.a2a.eu

5.4.5 Il Gruppo A2A sul web

Nel luglio 2011 è andato on line il nuovo sito internet istituzionale di A2A - www.a2a.eu - rinnovato nella grafica, nella struttura di navigazione e arricchito di nuovi contenuti.

La nuova testata grafica mette in rilievo la natura multiutility di A2A, attraverso un'immagine composta di impianti industriali che rappresentano le quattro principali filiere di attività del Gruppo. La riorganizzazione dei contenuti in home page mira a facilitare l'accesso e la navigazione nel sito ai diversi target di visitatori raggruppandoli per aree concettualmente omogenee.

Tra le novità della home page spiccano la mappa interattiva dei territori dove il Gruppo è presente, corredata da schede tecniche di tutti gli impianti industriali, e un motore di ricerca che reindirizza i clienti, in funzione del Comune e

del servizio di interesse, sul sito web della società del Gruppo che svolge il servizio richiesto, dove sono riportate le specifiche informazioni tecniche e commerciali.

L'arricchimento dei contenuti del sito è proseguito puntando sulla interattività e sulla trasparenza. Da settembre è stato attivato il già citato servizio on line di prenotazione delle visite scolastiche agli impianti, mentre da dicembre è stata pubblicata un'area del sito denominata "Qualità dell'aria", in cui sono disponibili i dati delle emissioni in ambiente dei termovalorizzatori del Gruppo. Sono inoltre disponibili on line i dati di torbidità dell'acqua della presa Forni, una delle più importanti opere idrauliche che compongono il sistema idroelettrico di A2A in provincia di Sondrio.

Mobilità elettrica: il pieno di corrente a portata di mano

Tra le novità 2011 anche la pubblicazione di un sito dedicato al progetto di mobilità elettrica e-moving. Il progetto è coinciso con la realizzazione della prima "app" (application) per smartphone da parte del Gruppo A2A. La app consente agli utilizzatori di visualizzare anche in mobilità la posizione della più vicina colonnina di ricarica elettrica e di essere guidati passo a passo nel percorso per raggiungerla.



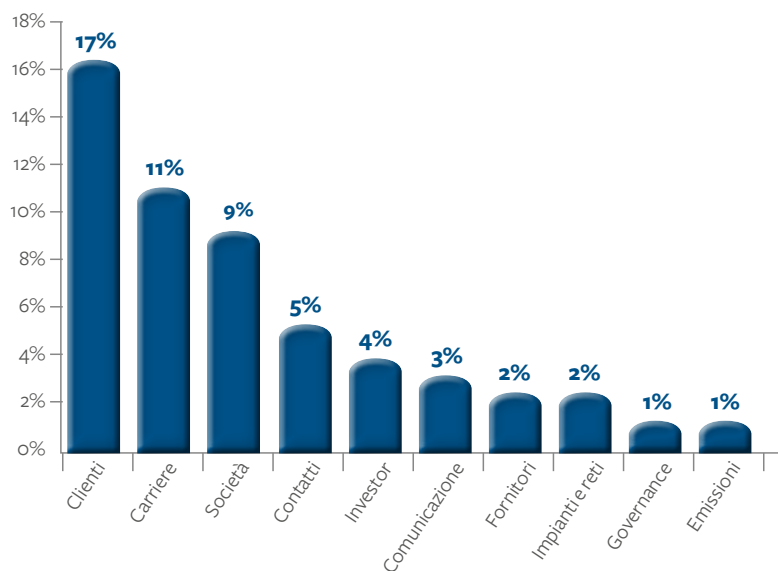
Per maggiori informazioni si veda il sito www.e-moving.it

Nel corso del 2011 oltre 448.000 persone hanno visitato il portale www.a2a.eu, con un incremento del 6% rispetto all'anno precedente. Quasi 2,5 milioni le pagine visualizzate: "Clienti", "Carriere", "Società" sono state le sezioni maggiormente visitate.

Da settembre il Gruppo ha affidato ad una società di servizi specializzata un'attività sistema-

tica di monitoraggio della **brand reputation** nel vasto universo del web (blog, forum, portali news). L'analisi viene sintetizzata in un report inviato mensilmente. I risultati del monitoraggio consentono un ascolto, attraverso le nuove potenzialità offerte dai nuovi canali web, delle istanze degli stakeholder e orientano le iniziative di comunicazione del Gruppo.

SEZIONI DEL SITO INTERNET A2A PIÙ VISITATE (% sul totale pagine visualizzate)





Allegati

6.1 I numeri dell'ambiente

6.1.1 Dati di attività

6.1.1.1 Produzione di energia

ENERGIA ELETTRICA NETTA PRODOTTA SUDDIVISA SECONDO LE TIPOLOGIE DI IMPIANTO E LE FONTI (GWh)

		2009	2010	2011
Impianti termoelettrici	Cicli combinati a gas naturale ad alto rendimento	5.778	4.280	4.015
	Centrali policomcombustibile	-	1.927	1.614
	Valorizzazione rifiuti (compreso biogas)	569	568	572
Impianti di cogenerazione	Centrali policomcombustibili	291	272	286
	Valorizzazione rifiuti (compreso biogas)	430	575	602
Impianti idroelettrici		2.240	3.291	3.048
Impianti fotovoltaici		<1	<1	<1
Totale		9.308	10.913	10.137

ENERGIA TERMICA NETTA PRODOTTA SUDDIVISA SECONDO LE TIPOLOGIE DI IMPIANTO E LE FONTI (GWh)

		2009	2010	2011
Impianti di cogenerazione e recupero termico	Combustibili fossili	788	733	717
	Valorizzazione rifiuti	717	916	906
Impianti termici	Caldaie	389	481	395
	Pompe di calore	5	4	48
	Valorizzazione rifiuti(biogas)	2	1	1
Totale		1.901	2.135	2.067

PERCENTUALI DI ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA PER TIPOLOGIA DI FONTE

	2009	2010	2011
Fonti rinnovabili (idraulica, frazione rinnovabile dei rifiuti, biogas, solare)	29,5%	36,5%	36,7%
Carbone	1,3%	16,0%	15,5%
Gas naturale	63,1%	40,8%	41,2%
Prodotti petroliferi	0,8%	1,5%	0,9%
Nucleare	0%	0%	0%
Frazione non rinnovabile dei rifiuti*	5,3%	5,2%	5,7%

* 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%.

ENERGIA TERMICA DA VALORIZZAZIONE RIFIUTI**			
	2009	2010	2011
	37,8%	42,9%	43,9%

ENERGIA ELETTRICA DA VALORIZZAZIONE RIFIUTI**			
	2009	2010	2011
	10,7%	11,4%	12,4%

** Energia prodotta dai termovalorizzatori e dagli impianti a biogas sul totale dell'energia prodotta dal Gruppo.

PERFORMANCE ENERGETICHE			
	2009	2010	2011
Rendimento medio centrali termoelettriche	51,5%	45,4%	45,7%
<i>rendimento cicli combinati a gas naturale ad alto rendimento</i>	51,5%	51,5%	51,4%
<i>rendimento delle centrali policombustibile</i>	n.a.	35,0%	34,9%
Rendimento medio di cogenerazione degli impianti a combustibili fossili	79,9%	79,7%	79,2%
Risparmio energetico medio degli impianti di cogenerazione a combustibili fossili*	22,5%	18,1%	13,9%
Energia elettrica prodotta mediamente da 1 t di rifiuti (Kwh/t)	772	785	813
Energia termica prodotta mediamente da 1 t di rifiuti (Kwh/t)	541	580	606

* Questo indicatore è stato calcolato con riferimento alla metodologia descritta nella deliberazione dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas n° 42/02 per 2009 e 2010, secondo il Dm 4/8/2011 per il 2011. Il dato è medio ed indicativo.

6.1.1.2 Distribuzione di energia

ENERGIA ELETTRICA, TERMICA E GAS IMMESSI IN RETE			
	2009	2010	2011
Energia elettrica distribuita (GWh)	11.321	11.375	11.489
Energia termica e frigorifera (GWh)	1.939	2.167	2.104
Gas naturale (Mm³)	2.049	2.255	2.011

6.1.1.3 Ciclo integrato dei rifiuti

QUANTITÀ DI RIFIUTI RACCOLTI (t)			
	2009	2010	2011
Rifiuti urbani raccolti	1.247.076	1.252.769	1.205.730
Rifiuti speciali raccolti e trasportati	610.380	689.087	760.887
Rifiuti speciali intermediati	22.190	28.220	27.903

RACCOLTA DIFFERENZIATA*						
	2009		2010		2011	
	Quantità raccolta (t)	Indice %	Quantità raccolta (t)	Indice %	Quantità raccolta (t)	Indice %
Bergamo	32.301	50,4%	32.581	51,0%	32.938	52,4%
Brescia	55.131	40,2%	57.180	40,7%	56.935	41,4%
Milano	254.036	35,7%	240.413	33,8%	238.662	34,5%
Varese	20.430	47,4%	21.203	48,6%	20.354	49,7%
Totale/media	361.898	37,8%	351.377	36,6%	348.889	37,4%

* I dati si riferiscono ai soli comuni capoluogo; la quantità raccolta e l'indice di raccolta differenziata sono stati calcolati secondo le indicazioni della Regione Lombardia.

RIFIUTI TRATTATI DAGLI IMPIANTI DEL GRUPPO PER TIPOLOGIA DI IMPIANTO* (t)

	2009	2010	2011
Termovalorizzatori	1.387.771	1.563.583	1.541.443
Discariche	585.659	539.295	378.657
Impianti di bioessiccazione e produzione di CDR	390.474	409.966	408.070
Altri impianti di recupero di materia	397.805	454.296	461.587
Impianti di inertizzazione polveri	13.747	21.287	4.537
Totale	2.777.465	2.988.427	2.794.295

*Sono considerati tutti i rifiuti in ingresso agli impianti del Gruppo.

6.1.1.4 Servizio idrico integrato

SERVIZIO APPROVVIGIONAMENTO E DISTRIBUZIONE

Dati tecnici	2009	2010	2011
Pozzi (n°)	273	274	255
Sorgenti (n°)	298	298	188
Impianti di potabilizzazione (n°)	64	58	55
Lunghezza rete totale (km)	6.086	6.061	4.670
Acqua erogata (Mm³)	110	109	76
Acqua prelevata (Mm³)	164	159	118
Perdite di rete (Mm³)	44	40	32
Analisi potabilità - campioni (n°)	17.616	16.760	14.047
Analisi potabilità - parametri totali (n°)	212.597	220.829	169.576

INDICATORI AMBIENTALI

	2009	2010	2011
Analisi per m³ acqua erogata (n°/Mm³)	1.934	2.026	2.219
Perdite di rete	26,4%	24,9%	27,2%
Litri/abitanti/giorno	278	275	257

SERVIZIO DI COLLETTAMENTO E DEPURAZIONE

Dati tecnici	2009	2010	2011
Fognatura - Estensione rete (km)	2.329	2.350	2.080
Acque reflue trattate (Mm³)	75	79	55
Depuratori (numero) (n°)	62	62	61
Carichi trattati - COD (t)	21.025	18.724	14.293
Carichi trattati - BOD (t)	9.562	8.811	6.744
Carichi trattati - Azoto totale (t)	2.236	2.041	1.726
Carichi trattati - Fosforo totale (t)	335	275	216

INDICATORI AMBIENTALI*

	2009	2010	2011
Rendimento di rimozione - COD	90%	87%	92%
Rendimento di rimozione - BOD	93%	92%	95%
Rendimento di rimozione - Azoto	63%	62%	69%
Rendimento di rimozione - Fosforo	74%	75%	75%

* La variazione è dovuta a fattori esterni come la concentrazione degli inquinanti in ingresso, la piovosità e la temperatura dell'aria che influenzano l'attività biologica di depurazione operata dalla biomassa batterica. Per quanto riguarda azoto e fosforo, nel 2009 in alcuni depuratori sono state avviate nuove sezioni di rimozione di questi inquinanti.

6.1.2 Risorse

RISORSE UTILIZZATE PER LA PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA E CALORE			
	2009	2010	2011
Combustibili (TJ)			
Gas naturale	43.980	34.748	32.789
Carbone	1.793	17.822	16.350
OCD (Olio Combustibile Denso)	1.265	1.642	772
Gasolio	1	111	130
Rifiuti e biomasse	12.707	15.136	14.377
CDR da fornitori esterni	646	666	1.780
CDR (da impianti del Gruppo)	1.110	1.076	357
Biogas (da discariche e depuratori del Gruppo)	712	665	682
Carburanti per autotrazione (TJ)			
Benzina	1,6	1,1	2,5
Gasolio	1,3	3,4	3,3
Metano	1,1	0,3	0,02
Energia elettrica (TJ)	368	518	529
Risorsa idrica consumata (migliaia di m³)			
Da acquedotto	304	395	425
Da pozzo	3.523	5.239	6.581
Da corpo idrico superficiale	27	19	22
Risorsa idrica di superficie derivata per la produzione elettrica ed interamente restituita al corpo idrico (migliaia di m³)			
Produzione idroelettrica	2.363.990	3.457.880	3.292.092
Produzione termoelettrica	390.124	746.573	698.425
Prodotti chimici e materiali (t)			
Calce e neutralizzanti solidi	28.434	39.893	38.964
Ammoniaca (soluzione)	4.820	5.274	5.029
Cemento, sabbie ed inerti	2.213	2.466	2.534
Urea (soluzione)	1.885	2.063	2.417
Idrossido di sodio (soluzione)	1.043	1.154	913
Carboni attivi	838	868	924
Acidi minerali	506	806	797
Additivi/condizionanti acque	207	231	303
Cloruro di sodio	91	90	42
Oli e lubrificanti	54	80	72
Odorizzanti	0	0	0
Gas tecnici (azoto, CO2, idrogeno, ossigeno)	254	230	236
Metanolo, solventi ed altri prodotti	22	12	51

RISORSE UTILIZZATE PER LA DISTRIBUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA			
	2009	2010	2011
Carburanti per autotrazione (TJ)			
Benzina	4,4	5,7	7,0
Gasolio	7,4	5,0	10,1
Metano	3,0	3,5	2,6
Energia elettrica (TJ)	0	0	0
Risorsa idrica consumata (migliaia di m³)			
Da acquedotto	251	350	214
Da pozzo	0	127	163
Da corpo idrico superficiale	0	0	0
Prodotti chimici e materiali (t)			
Calce e neutralizzanti solidi	0	0	0
Ammoniaca (soluzione)	0	0	0
Cemento, sabbie ed inerti	0	0	0
Urea (soluzione)	0	0	0
Idrossido di sodio (soluzione)	0	0	0
Carboni attivi	0	0	0
Acidi minerali	0	0	0
Additivi/condizionanti acque	0	0	0
Cloruro di sodio	0	0	0
Oli e lubrificanti	1,8	6,1	2,6
Odorizzanti	0	0	0
Gas tecnici (azoto, CO2, idrogeno, ossigeno)	0	0	0
Metanolo, solventi ed altri prodotti	0	0	0

RISORSE UTILIZZATE PER IL TELERISCALDAMENTO			
	2009	2010	2011
Carburanti per autotrazione (TJ)			
Benzina	1,6	0,1	3,5
Gasolio	2,1	0,4	2,2
Metano	1,6	0,9	1,7
Energia elettrica (TJ)	32	33	29
Energia termica (TJ - acquisto da esterni)	669,6	817,2	780
Risorsa idrica consumata (migliaia di m³)			
Da acquedotto	13,9	5,2	20,4
Da pozzo	0	0	0
Da corpo idrico superficiale	0	0	0
Prodotti chimici e materiali (t)			
Calce e neutralizzanti solidi	0	0	0
Ammoniaca (soluzione)	0	0	0
Cemento, sabbie ed inerti	0	0	0
Urea (soluzione)	0	0	0
Idrossido di sodio (soluzione)	111	113	146
Carboni attivi	0	0	0
Acidi minerali	207	208	256
Additivi/condizionanti acque	44	32	43
Cloruro di sodio	2,1	18,4	0
Oli e lubrificanti	0	0	0
Odorizzanti	0	0	0
Gas tecnici (azoto, CO2, idrogeno, ossigeno)	0	0,1	0,1
Metanolo, solventi ed altri prodotti	1,47	3,61	0,1

RISORSE UTILIZZATE PER LA DISTRIBUZIONE GAS

	2009	2010	2011
Combustibili (TJ)			
Gas naturale	26	25	51
Carburanti per autotrazione (TJ)			
Benzina	3,7	3,3	6,3
Gasolio	8,4	11,8	10,6
Metano	2,4	2,2	3,1
Energia elettrica (TJ)	2,1	0,6	2,0
Risorsa idrica consumata (migliaia di m³)			
Da acquedotto	23,8	0,0	0,5
Da pozzo	0	0	0
Da corpo idrico superficiale	0	0	0
Prodotti chimici e materiali (t)			
Calce e neutralizzanti solidi	0	0	0
Ammoniaca (soluzione)	0	0	0
Cemento, sabbie ed inerti	0	0	0
Urea (soluzione)	0	0	0
Idrossido di sodio (soluzione)	0	0	0
Carboni attivi	0	0	0
Acidi minerali	0	0	0
Additivi/condizionanti acque	0	0	0
Cloruro di sodio	0,6	0,1	0,3
Oli e lubrificanti	0	0	0
Odorizzanti	50	57	55
Gas tecnici (azoto, CO ₂ , idrogeno, ossigeno)*	0	0	0,1
Metanolo, solventi ed altri prodotti	0	0	0

* Sono inclusi anche i consumi dei servizi ausiliari e gli autoconsumi delle cabine di riduzione del gas delle reti dell'area Milano e dell'area Abruzzo; sono esclusi gli autoconsumi delle altre reti di distribuzione del Gruppo.

RISORSE UTILIZZATE PER IL CICLO INTEGRATO DEI RIFIUTI

	2009	2010	2011
Combustibili (TJ)			
Gas naturale	0	0	0
Gasolio	31	35	28
Carburanti per autotrazione - raccolta rifiuti e spazzamento (TJ)			
Benzina	3,6	2,9	3,9
Gasolio	293	307	324
Metano	80	107	111
Energia elettrica	0,2	0,2	0,2
Energia elettrica (TJ)	74	84	81
Risorse idriche consumate - impianti (migliaia m³)			
Da acquedotto	83	492	109
Da pozzo	297	323	307
Da corpo idrico superficiale	0	0	0

	2009	2010	2011
Prodotti chimici e materiali (t)			
Calce e neutralizzanti solidi	202	307	418
Ammoniaca (soluzione)	1.120	771	215
Cemento, sabbie ed inerti	109.994	110.418	50.260
Idrossido di sodio (soluzione)	3.988	4.233	3.423
Carboni attivi	1	13	22
Acidi minerali	2.443	2.925	2.217
Additivi/condizionanti acque	137	180	232
Cloruro di sodio	-	1.520	1.640
Oli e lubrificanti	37	30	32
Gas tecnici (azoto, CO2, idrogeno, ossigeno)	740	1.036	623
Metanolo, solventi ed altri prodotti	102	343	26

RISORSE UTILIZZATE NEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO				
		2009	2010	2011
Combustibili (TJ)	Metano	13,5	8,7	0,1
	Gasolio	0,03	0,02	0,03
Energia elettrica (TJ)		352	316	293
Carburanti autotrazione (TJ)	Benzina	1,8	0,9	1,9
	Metano	4,2	3,2	4,6
	Gasolio	2,8	2,8	1,0
Prodotti chimici (t)	Metanolo, solventi ed altri prodotti	2.372,2	1.542,4	518,4
	Acidi minerali	487,7	491,8	372,6
	Additivi/condizionanti acque	2.459,5	3.975,6	3.174,5
	Ammoniaca soluzione	0	0	0
	Gas tecnici	0	138,3	113,8
	Calce e neutralizzanti	37,0	50,0	32,8
	Carboni attivi	29,8	19,4	62,4
	Cemento ed inerti	0	0	0
	Cloruro di sodio (sale comune)	0	0	0
	Idrossido di sodio soluzione (soda caustica)	0	0	0
	Odorizzanti	0	0	0
	Oli idraulici e lubrificanti	1	0	0
	Urea (soluzione)	0	0	0

RISORSE UTILIZZATE NEI SERVIZI GENERALI			
	2009	2010	2011
Acqua (migliaia m³)	n.d.	264	770
Energia elettrica (TJ)	n.d.	66	105
<i>Combustibili (TJ)</i>			
Gasolio	n.d.	3	3
Metano	n.d.	86	92
<i>Carburanti (TJ)</i>			
Benzina	n.d.	3	2
Metano	n.d.	5	3
Gasolio	n.d.	9	10

6.1.3 Aria e clima

6.1.3.1 Emissioni in atmosfera

EMISSIONI TOTALI DI NO_x (OSSIDI DI AZOTO) DEGLI IMPIANTI DI PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA E TERMICA (t)

		2009	2010	2011
Impianti termoelettrici	Ciclo combinato ad alto rendimento	583	442	449
	Centrali policombustibile	n.a.	2793	2.434
	Valorizzazione rifiuti	385	392	367
Impianti di cogenerazione	Combustibili fossili	638	387	217
	Valorizzazione rifiuti	257	342	325
Impianti termici	Combustibili fossili (gas naturale)	61	75	55
	Valorizzazione rifiuti	1	<1	2,54
Totale		1.925	4.427	3.850

EMISSIONI DI NO_x (OSSIDI DI AZOTO) DURANTE I TRANSITORI (t)

		2009	2010	2011
Impianti termoelettrici	Ciclo combinato ad alto rendimento	57	49	61
	Centrali policombustibile	n.a.	19	17

EMISSIONI TOTALI DI NO_x (OSSIDI DI AZOTO) DA ALTRI IMPIANTI/RETI (t)

	2009	2010	2011
Distribuzione energia elettrica	0	0	0
Teleriscaldamento	0	0	0
Distribuzione gas*	n.d.	n.d.	1
Ciclo integrato dei rifiuti	0	0	0
Ciclo idrico	0	0	0
Servizi generali	n.d.	n.d.	n.d.
Totale	0	0	1

* Stima per le reti di Milano basata sugli autoconsumi di gas naturale.

FATTORI DI EMISSIONE DI NO_x (OSSIDI DI AZOTO) DEGLI IMPIANTI DI PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA E TERMICA g/kWh (e+t)

		2009	2010	2011
Impianti termoelettrici	Ciclo combinato ad alto rendimento	0,10	0,10	0,11
	Centrali policombustibile	n.a.	1,45	1,51
	Valorizzazione rifiuti	0,59	0,68	0,59
Impianti di cogenerazione	Combustibili fossili	0,60	0,39	0,22
	Valorizzazione rifiuti	0,25	0,25	0,24
Impianti termici	Combustibili fossili (gas naturale)	0,16	0,16	0,14

EMISSIONI TOTALI DI POLVERI DEGLI IMPIANTI DI PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA E TERMICA (t)

		2009	2010	2011
Impianti termoelettrici	Ciclo combinato ad alto rendimento	0	0	0
	Centrali policombustibile	n.a.	102	47
	Valorizzazione rifiuti	2,8	1,9	2,1
Impianti di cogenerazione	Combustibili fossili	5	3	2
	Valorizzazione rifiuti	2,8	1,6	1
Impianti termici	Combustibili fossili (gas naturale)	0	0	0
	Valorizzazione rifiuti	0	0	0
Totale		10,6	108,5	52,46

EMISSIONI DI POLVERI DURANTE I TRANSITORI (t)				
		2009	2010	2011
Impianti termoelettrici	Ciclo combinato ad alto rendimento	0	0	0
	Centrali policomcombustibile	n.a.	1,6	1,4

EMISSIONI TOTALI DI POLVERI DA ALTRI IMPIANTI/RETI (t)				
		2009	2010	2011
Distribuzione energia elettrica		0	0	0
Teleriscaldamento		0	0	0
Distribuzione gas		0	0	0
Ciclo integrato dei rifiuti		0,3	0,3	0,6
Ciclo idrico		0	0	0
Servizi generali		0	0	0
Totale		0,3	0,3	0,6

FATTORI DI EMISSIONE DI POLVERI DEGLI IMPIANTI DI PRODUZIONE DI ENERGIA - g/kWh (e+t)				
		2009	2010	2011
Impianti termoelettrici	Ciclo combinato ad alto rendimento	0	0	0
	Centrali policomcombustibile	n.a.	0,05	0,03
	Valorizzazione rifiuti	<0,01	<0,01	<0,01
Impianti di cogenerazione	Combustibili fossili	<0,01	<0,01	<0,01
	Valorizzazione rifiuti	<0,01	<0,01	<0,01
Impianti termici	Combustibili fossili (gas naturale)	0	0	0

EMISSIONI TOTALI DI SO ₂ (BIOSSIDO DI ZOLFO) DEGLI IMPIANTI DI PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA E TERMICA (t)				
		2009	2010	2011
Impianti termoelettrici	Ciclo combinato ad alto rendimento	0	0	0
	Centrali policomcombustibile	n.a.	524	602
	Valorizzazione rifiuti	8	6	7
Impianti di cogenerazione	Combustibili fossili	570	241	236
	Valorizzazione rifiuti	6	6	5
Impianti termici	Combustibili fossili (gas naturale)	0	0	0
	Valorizzazione rifiuti	0	0	0,1
Totale		579	773	849

EMISSIONI DI SO ₂ (BIOSSIDO DI ZOLFO) DURANTE I TRANSITORI (t)				
		2009	2010	2011
Impianti termoelettrici	Ciclo combinato ad alto rendimento	0	0	0
	Centrali policomcombustibile	n.a.	14	13

EMISSIONI TOTALI DI SO ₂ (BIOSSIDO DI ZOLFO) DA ALTRI IMPIANTI/RETI (t)				
		2009	2010	2011
Distribuzione energia elettrica		0	0	0
Teleriscaldamento		0	0	0
Distribuzione gas		0	0	0
Ciclo integrato dei rifiuti		0	0	0
Ciclo idrico		0	0	0
Servizi generali		0	0	0
Totale		0	0	0

FATTORI DI EMISSIONE DI SO₂ (BIOSSIDO DI ZOLFO) DEGLI IMPIANTI DI PRODUZIONE ENERGIA - g/kWh (e+t)

		2009	2010	2011
Impianti termoelettrici	Ciclo combinato ad alto rendimento	0	0	0
	Centrali policomcombustibile	n.a.	0,27	0,37
	Valorizzazione rifiuti	<0,01	<0,01	<0,01
Impianti di cogenerazione	Combustibili fossili	0,62	0,31	0,24
	Valorizzazione rifiuti	<0,01	<0,01	<0,01
Impianti termici	Combustibili fossili (gas naturale)	0	0	0

EMISSIONI TOTALI DI CO (MONOSSIDO DI CARBONIO) DEGLI IMPIANTI DI PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA E TERMICA (t)

		2009	2010	2011
Impianti termoelettrici	Ciclo combinato ad alto rendimento	101	78	90
	Centrali policomcombustibile	n.a.	188	138
	Valorizzazione rifiuti	74	68	72
Impianti di cogenerazione	Combustibili fossili	62	45	52
	Valorizzazione rifiuti	47	94	82
Impianti termici	Combustibili fossili (gas naturale)	5,2	10	11
	Valorizzazione rifiuti	1	2	0,1
Totale		291	485	445

EMISSIONI DI CO (MONOSSIDO DI CARBONIO) DURANTE I TRANSITORI (t)

		2009	2010	2011
Impianti termoelettrici	Ciclo combinato ad alto rendimento	96	108	401
	Centrali policomcombustibile	n.a.	32	30

EMISSIONI TOTALI DI CO (MONOSSIDO DI CARBONIO) DA ALTRI IMPIANTI/RETI (t)

	2009	2010	2011
Distribuzione energia elettrica	0	0	0
Teleriscaldamento	0	0	0
Distribuzione gas	n.d.	n.d.	n.d.
Ciclo integrato dei rifiuti	0	0	0

ALTRI INQUINANTI (t)

	2009	2010	2011
Acido fluoridrico (HF)	1,2	4,3	3,2
Acido cloridrico (HCl)	29	36	53
Carbonio organico totale	25	23	31
Diossine (grammi equivalenti)	0,03	0,03	0,024
Mercurio (kg)	24,8	22,1	19

6.1.3.2 Emissioni dirette di gas effetto serra e lesive dell'ozono

EMISSIONI TOTALI DI CO ₂ DEGLI IMPIANTI DI PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA E TERMICA* (t)				
		2009	2010	2011
Impianti termoelettrici	Ciclo combinato ad alto rendimento	2.245.866	1.657.493	1.556.366
	Centrali policombustibile	n.a.	1.717.946	1.482.598
	Valorizzazione rifiuti**	508.300	499.819	509.321
Impianti di cogenerazione	Combustibili fossili	359.967	302.617	312.395
	Valorizzazione rifiuti**	339.692	509.896	362.055
Impianti termici	Combustibili fossili (gas naturale)	89.366	103.337	86.645
Ausiliari processo		n.d.	n.d.	178
Totale		3.543.191	4.791.109	4.309.558

* I dati riportati non hanno rilevanza ai fini degli obblighi disposti dalla direttiva 2003/87 Emissions Trading.

** Comprende solo la CO₂ emessa dalla combustione della frazione non rinnovabile.

EMISSIONI TOTALI DI CO ₂ DA ALTRI IMPIANTI/RETI/SERVIZI (t)			
	2009	2010	2011
Distribuzione energia elettrica	0	0	0
Teleriscaldamento	0	0	0
Distribuzione gas*	1.440	1.397	2.872
Ciclo integrato dei rifiuti	2.295	2.595	2.070
Ciclo idrico	758	488	6
Servizi generali	912	5.050	5.374
Totale	5.406	9.531	10.323

* Stima per le reti di Milano basata sugli autoconsumi di gas naturale.

EMISSIONE CO ₂ DA AUTOVEICOLI (t)			
	2009	2010	2011
Produzione energia elettrica e calore	276	355	332
Ciclo integrato dei rifiuti (Raccolta e igiene urbana)	26.391	29.029	30.579
Servizio idrico integrato	574	452	474
Servizi generali	780	1.192	1.054
Distribuzione energia elettrica	1.034	971	1.127
Teleriscaldamento	355	93	410
Distribuzione gas	1.029	1.232	1.150
Totale	30.440	33.323	35.126

ALTRE EMISSIONI: SOSTANZE AD EFFETTO SERRA E LESIVE DELLO STRATO DI OZONO (kg)			
	2009	2010	2011
Esafluoruro di zolfo (SF ₆)	116	122	119
R134a	208	360	1.701
R22 (HCFC22)	211	80	202
R407C	97	29	150
R410A	24	39	13
R427A	0	183	0
R422	0	0	17
Metano (CH ₄) ₁₀ - perdite dalle reti di distribuzione gas naturale*	29.100.990	24.475.014	37.287.578
Metano (CH ₄) ₁₁ - da biogas disperso in discarica	1.729.839	1.798.034	2.112.659

* Dato calcolato come differenza tra l'impresso in rete e l'erogato; dove manca il dato dell'erogato si stima una perdita del 2%.

FATTORI DI EMISSIONE DI CO₂ DEGLI IMPIANTI DI PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA E TERMICA - g/kWh (e+t)

		2009	2010	2011
Impianti termoelettrici	Ciclo combinato ad alto rendimento (Gas naturale)	387	387	388
	Centrali policombustibile	n.a.	892	919
	Valorizzazione rifiuti	828	953	891
Impianti di cogenerazione	Combustibili fossili	341	306	318
	Valorizzazione rifiuti	325	372	268
Impianti termici	Combustibili fossili (gas naturale)	226	216	220

6.1.3.3 Emissioni indirette di gas effetto serra

EMISSIONI INDIRETTE DI GAS EFFETTO SERRA* - CO₂ (t)

	2009	2010	2011
Produzione di energia elettrica e calore	42.162	59.380	60.661
Ciclo integrato dei rifiuti (Raccolta e igiene urbana)	8.389	9.655	9.237
Servizio idrico integrato	41.764	36.304	33.662
Servizi generali	n.d.	7.579	11.945
Distribuzione energia elettrica	0	0	0
Teleriscaldamento	3.677	3.783	3.334
Distribuzione gas	245	66	232
Totale	96.237	116.767	119.071

*Si tratta delle emissioni di CO₂ associate all'energia elettrica acquistata e consumata all'interno di A2A (Scope2); il mix delle fonti primarie di energia è quello medio nazionale; è stato applicato il fattore di emissione indicato nel Rapporto APAT Italian Greenhouse Inventory 2010 (0,559 t/MWh).

6.1.3.4 Quote di emissioni di CO₂ assegnate (Emissions Trading)

Emissions trading	2009	2010	2011
Quote assegnate (n.)	5.160.893	5.743.350	5.407.242

6.1.3.5 Indicatori di impatto globale

INDICATORI DI IMPATTO GLOBALE*

	2009	2010	2011
Potenziale di riscaldamento globale - GWP (tCO ₂ eq)	4.354.613	5.494.574	5.082.284
Potenziale di assottigliamento dello strato di ozono - ODP (KgR11eq)	7	3	7
Potenziale di acidificazione - AP (tSO ₂ eq)	1.927	3.889	3.544

*Questi indicatori comprendono i contributi di tutte le pertinenti emissioni dirette indicate nelle precedenti tabelle
GWP: fonte fattore di conversione IPCC 2001. ODP: fonte fattore di conversione IPCC AR4.

6.1.4 Biodiversità

ACQUA RILASCIATA PER DMV (DEFLUSSO MINIMO VITALE) MIGLIAIA DI m³

	2009	2010	2011
	n.d.	389.977	390.040

6.1.5 Scarichi

ACQUE REFLUE INDUSTRIALI - VOLUMI SCARICATI (migliaia di m³)				
		2009	2010	2011
Scarico in fognatura	Produzione di energia	280	277	377
	<i>di cui da termovalorizzazione</i>	235	188	222
	Ciclo integrato dei rifiuti	138	179	147
	Servizi generali	0	0	0
	Ciclo idrico	0	0	0
	Distribuzione energia elettrica	251	179	163
	Teleriscaldamento	0,2	0,1	0,1
	Distribuzione gas	0	0	1,2
	Totale	904	823	910
Scarico in corpo idrico superficiale	Produzione di energia	436	2.187	1.051
	<i>di cui da termovalorizzazione</i>	0	0	0
	Ciclo integrato dei rifiuti	1.919	2.033	1.614
	Ciclo idrico	0	0	0
	Distribuzione energia elettrica	0	0	0
	Teleriscaldamento	0	0	0
	Distribuzione gas	0	0	0
	Totale	2.354	4.220	2.664

ACQUE REFLUE INDUSTRIALI - CARICHI INQUINANTI IN CORPO IDRICO SUPERFICIALE (t)				
		2009	2010	2011
Produzione e distribuzione di energia	BOD	0	3	196
	COD	8	15	554
<i>di cui termovalorizzazione</i>	BOD	0	0	0
	COD	0	0	0
Ciclo integrato dei rifiuti	BOD	1	19	13
	COD	66	102	93
Ciclo idrico	BOD	0	0	0
	COD	0	0	0
Distribuzione energia elettrica	BOD	0	0	0
	COD	0	0	0
Teleriscaldamento	BOD	0	0	0
	COD	0	0	0
Distribuzione gas	BOD	0	0	0
	COD	0	0	0

6.1.6 Rifiuti prodotti dal Gruppo

RIFIUTI SPECIALI NON PERICOLOSI (t)			
	2009	2010	2011
Produzione di energia e calore	234.986	315.291	306.387
<i>di cui termovalorizzazione</i>	222.246	225.861	211.993
Ciclo integrato dei rifiuti	189.923	209.866	216.133
Servizio idrico integrato	25.055	25.122	22.623
Servizi generali	43	37	61
Distribuzione energia elettrica	18	194	439
Teleriscaldamento	116	739	193
Distribuzione gas	125	120	134
Totale rifiuti non pericolosi prodotti	450.267	551.368	545.971

RIFIUTI SPECIALI PERICOLOSI (t)			
	2009	2010	2011
Produzione di energia e calore	62.112	74.641	90.676
di cui termovalorizzazione	61.852	74.177	89.878
Ciclo integrato dei rifiuti	174	133	179
Servizio idrico integrato	3	7	1
Servizi generali	7	18	22
Distribuzione energia elettrica	25	445	277
Teleriscaldamento	4	8	8
Distribuzione gas	14	6	4
Totale rifiuti pericolosi prodotti	62.338	75.258	91.167
di cui da PCB	0	4	8

RIFIUTI SPECIALI (PERICOLOSI E NON PERICOLOSI) AVVIATI A RECUPERO			
	2009	2010	2011
Produzione di energia e calore (escluso termovalorizzazione)	69%	78%	81%
Termovalorizzazione	69%	72%	76%
Ciclo integrato dei rifiuti	1%	1%	3%
Servizio idrico integrato	88%	86%	84%
Servizi generali	57%	81%	32%
Distribuzione energia elettrica	37%	26%	5%
Teleriscaldamento	0%	0%	15%
Distribuzione gas	71%	96%	59%
Dato medio Gruppo A2A*	45%	52%	54%

*Si rimanda al paragrafo "Responsabilità ambientale - Gestione responsabile dei rifiuti".

6.1.7 Francia

6.1.7.1 Produzione energia

ENERGIA PRODOTTA (GWh)			
	2009	2010	2011
Energia elettrica netta prodotta da cogenerazione	278	289	302
Energia termica netta prodotta da cogenerazione	292	298	300
Energia termica netta prodotta da caldaie semplici	443	515	486
<i>totale energia termica prodotta netta</i>	<i>735</i>	<i>813</i>	786

RISORSE UTILIZZATE PER LA PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA E TERMICA			
	2009	2010	2011
Combustibili (TJ)			
Gas naturale	2.728	3.087	3.454
Gasolio (diesel fuel)	19	53	43
Olio combustibile (heavy fuel oil)	50	17	7
Biomassa	31	139	194
Calore (GWh)	311	286	293
Energia elettrica (TJ)	n.d.	70	79
Acqua da acquedotto (migliaia di m³)	n.d.	124	143

6.1.7.2 Emissioni in atmosfera

EMISSIONI NOX, SOX, POLVERI (t)			
	2009	2010	2011
NOx	201	227	272
SOx	12	11	13
Polveri	0	1	81

EMISSIONI DIRETTE DI CO ₂ (t)			
	2009	2010	2011
Impianti di cogenerazione	167.916	191.003	170.226
Impianti termici	17.930	23.160	44.842
Da autoveicoli	220	n.d.	n.d.
Altre emissioni:			
sostanze ad effetto serra e lesive dell'ozono R22 (HCFC22)	0	0	0

6.1.7.3 Quote di emissioni di CO₂ assegnate (Emissions Trading)

Emissions trading	2009	2010	2011
Quote assegnate (n.)	80.493	80.493	97.830

6.1.7.4 Scarichi

Non sono presenti scarichi liquidi

6.1.7.5 Rifiuti

RIFIUTI			
	2009	2010	2011
Rifiuti speciali non pericolosi (t)	0	0	0
Rifiuti speciali pericolosi (t)	13	11	4
Rifiuti avviati a recupero	59%	17%	89%

6.2 Le persone di A2A

LAVORATORI PRESENTI

	2009				2010				2011			
	Uomini	Donne	Totale	%	Uomini	Donne	Totale	%	Uomini	Donne	Totale	%
Dirigenti	114	15	129	1,4%	114	15	129	1,4%	106	18	124	1,4%
Quadri	310	81	391	4,2%	298	83	381	4,1%	287	83	370	4,1%
Impiegati	2.634	1.032	3.666	39,8%	2.596	1.038	3.634	39,0%	2.590	1.037	3.627	39,9%
Operai	4.524	191	4.715	51,2%	4.519	199	4.718	50,6%	4.432	202	4.634	50,9%
Lavoratori a tempo indeterminato	7.582	1.319	8.901	96,7%	7.527	1.335	8.862	95,1%	7.415	1.340	8.755	96,2%
Lavoratori a tempo determinato	150	47	197	2,1%	228	64	292	3,1%	78	51	129	1,4%
Contratti di formazione lavoro e di inserimento	12	1	13	0,1%	32	5	37	0,4%	42	9	51	0,6%
Lavoratori a tempo determinato	162	48	210	2,3%	260	69	329	3,5%	120	60	180	2,0%
Lavoratori a Contratto Estero	75	17	92	1,0%	107	26	133	1,4%	132	33	165	1,8%
Di cui Lavoratori a tempo determinato	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	5	3	8	4,8%
Totale	7.819	1.384	9.203	100,0%	7.894	1.430	9.324	100,0%	7.667	1.433	9.100	100,0%
Di cui contratti part-time	45	237	282	3,1%	71	249	320	3,4%	104	264	368	4,0%

PERSONALE SUDDIVISO PER SEDE DI LAVORO

	2009				2010				2011			
	Uomini	Donne	Totale	%	Uomini	Donne	Totale	%	Uomini	Donne	Totale	%
Abruzzo	53	5	58	0,6%	53	6	59	0,6%	52	6	58	0,6%
Calabria	88	2	90	1,0%	91	2	93	1,0%	89	2	91	1,0%
Campania	73	6	79	0,9%	179	10	189	2,0%	192	11	203	2,2%
Emilia Romagna	11	9	20	0,2%	10	9	19	0,6%	10	10	20	0,2%
Friuli Venezia Giulia	151	2	153	1,7%	155	3	158	1,7%	147	4	151	1,7%
Lazio	2	1	3	0,0%	2	1	3	0,0%	2	1	3	0,0%
Lombardia	7.321	1.328	8.649	94,0%	7.258	1.359	8.617	92,0%	7.006	1.352	8.358	91,8%
Piemonte	28	10	38	0,4%	26	10	36	0,4%	24	10	34	0,4%
Veneto	17	4	21	0,2%	13	4	17	0,2%	13	4	17	0,2%
Estero	75	17	92	1,0%	107	26	133	1,4%	132	33	165	1,8%
Totale	7.819	1.384	9.203	100,0%	7.894	1.430	9.324	100,0%	7.667	1.433	9.100	100,0%

ETÀ MEDIA

		2009						2010						2011				
Fasce di età	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai	Totale	%	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai	Totale	%	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai	Totale	%
Fino a 30 anni	1	10	285	511	807	8,8%	-	10	304	515	829	8,9%	-	12	293	476	781	8,6%
Da 31 a 40	18	84	822	1.215	2.139	23,2%	16	85	786	1.207	2.094	22,5%	12	75	751	1.073	1.911	21,0%
Da 41 a 50	55	185	1.667	1.891	3.798	41,3%	55	179	1.630	1.922	3.786	40,6%	55	172	1.603	1.833	3.663	40,3%
Oltre 50	63	142	1.007	1.247	2.459	26,7%	67	143	1.109	1.296	2.615	28,0%	65	156	1.191	1.333	2.745	30,2%
Totale	137	421	3.781	4.864	9.203	100,0%	138	417	3.829	4.940	9.324	100,0%	132	415	3.838	4.715	9.100	100,0%

ANZIANITÀ AZIENDALE

	2009							2010							2011			
Fasce di età	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai	Totale	%	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai	Totale	%	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai	Totale	%
Fino a 10 anni	67	140	978	1.977	3.162	34,4%	71	146	1.065	2.146	3.428	36,8%	63	143	1.089	2.022	3.317	36,5%
Da 11 a 20	39	99	1.072	1.439	2.649	28,8%	31	78	913	1.281	2.303	24,7%	32	66	803	1.206	2.107	23,2%
Da 21 a 30	26	128	1.365	1.221	2.740	29,8%	31	141	1.373	1.235	2.780	29,8%	32	152	1.407	1.168	2.759	30,3%
Oltre 30	5	54	366	227	652	7,1%	5	52	478	278	813	8,7%	5	54	539	319	917	10,1%
Totale	137	421	3.781	4.864	9.203	100,0%	138	417	3.829	4.940	9.324	100,0%	132	415	3.838	4.715	9.100	100,0%

PERSONALE SUDDIVISO PER TITOLO DI STUDIO

	2009				2010				2011			
	Uomini	Donne	Totale	%	Uomini	Donne	Totale	%	Uomini	Donne	Totale	%
Laurea	491	250	741	8,1%	540	293	833	8,9%	510	298	808	8,9%
Diploma di maturità	2.433	697	3.130	34,0%	2.641	730	3.371	36,2%	2.597	719	3.316	36,4%
Qualifica professionale	772	119	891	9,7%	604	94	698	7,5%	584	93	677	7,4%
Scuola dell'obbligo	4.048	301	4.349	47,3%	4.043	301	4.344	46,6%	3.845	291	4.136	45,5%
Dato non disponibile*	75	17	92	1,0%	66	12	78	0,8%	131	32	163	1,8%
Totale	7.819	1.384	9.203	100,0%	7.894	1.430	9.324	100,0%	7.667	1.433	9.100	100,0%

* Dato riferito ad A2A Coriance.

ASSUNZIONI NELL'ANNO PER QUALIFICA - ITALIA

Italia	2009				2010				2011	
	Uomini	Donne	Totale		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	10	1	11		7	-	7	3	1	4
Quadri	17	5	22		4	3	7	4	2	6
Impiegati	70	27	97		41	14	55	14	13	27
Operai	66	-	66		130	5	135	95	8	103
Lavoratori a tempo indeterminato	163	33	196		182	22	204	116	24	140
Lavoratori a tempo determinato	201	48	249		276	57	333	184	47	231
Contratti di formazione lavoro e di inserimento	4	8	12		25	6	31	17	5	22
Lavoratori a tempo determinato	205	56	261		301	63	364	201	52	253
Totale	368	89	457		483	85	568	317	76	393

ASSUNZIONI NELL'ANNO PER QUALIFICA - ESTERO

Estero	2009				2010				2011	
	Uomini	Donne	Totale		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	-	-	-		-	-	-	-	-	-
Quadri	6	1	7		10	2	12	7	3	10
Impiegati	17	3	20		24	6	30	22	6	28
Operai	-	-	-		-	-	-	-	-	-
Lavoratori a tempo indeterminato	23	4	27		34	8	42	29	9	38
Lavoratori a tempo determinato	-	-	-		13	5	18	5	1	6
Contratti di formazione lavoro e di inserimento	-	-	-		-	-	-	3	-	3
Lavoratori a tempo determinato	-	-	-		13	5	18	8	1	9
Totale	23	4	27		47	13	60	37	10	47

USCITE NELL'ANNO DEI LAVORATORI - ITALIA

Italia	2009				2010				2011	
	Uomini	Donne	Totale		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Pensionamento	66	8	74		143	8	151	149	8	157
Dimissioni volontarie	61	16	77		101	10	111	66	14	80
Decessi	8	-	8		10	-	10	11	2	13
Licenziamento	19	3	22		36	2	38	18	1	19
Altro (es. termine contratto a tempo determinato)	145	31	176		77	11	88	216	30	246
Totale	299	58	357		367	31	398	460	55	515
Tasso di turnover	3,86%	4,24%	3,92%		4,71%	2,21%	4,33%	6,10%	3,93%	5,76%

USCITE NELL'ANNO DEI LAVORATORI - ESTERO

Estero	2009				2010				2011	
	Uomini	Donne	Totale		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Pensionamento	-	-	-		-	-	-	1	-	1
Dimissioni volontarie	1	2	3		5	-	5	12	2	14
Decessi	-	-	-		-	-	-	1	-	1
Licenziamento	1	1	2		1	-	1	7	1	8
Altro (es. termine contratto a tempo determinato)	4	3	7		11	2	13	3	2	5
Totale	6	6	12		17	2	19	24	5	29
Tasso di turnover	8,00%	35,29%	13,04%		15,89%	7,69%	14,29%	18,18%	15,15%	17,58%

USCITE NELL'ANNO DEI LAVORATORI PER FASCE D'ETÀ - ITALIA

Italia	2009					2010					2011				
	fino a 30	31-40	41-50	oltre i 50	Totale	fino a 30	31-40	41-50	oltre i 50	Totale	fino a 30	31-40	41-50	oltre i 50	Totale
Pensionamento	-	-	-	74	74	-	-	-	151	151	-	-	-	157	157
Dimissioni volontarie	22	22	11	22	77	16	35	16	44	111	12	17	15	36	80
Decessi	-	-	5	3	8	1	1	3	5	10	-	-	3	10	13
Licenziamento	11	5	3	3	22	8	18	8	4	38	4	9	1	5	19
Altro (es. termine contratto a tempo determinato)	64	48	36	28	176	38	28	16	6	88	86	97	46	17	246
Totale	97	75	55	130	357	63	82	43	210	398	102	123	65	225	515
Tasso di turnover	12,42%	3,56%	1,45%	5,33%	3,92%	7,89%	3,99%	1,14%	8,13%	4,33%	13,84%	6,60%	1,79%	8,31%	5,76%

USCITE NELL'ANNO DEI LAVORATORI PER FASCE D'ETÀ - ESTERO

Estero	2009					2010					2011				
	fino a 30	31-40	41-50	oltre i 50	Totale	fino a 30	31-40	41-50	oltre i 50	Totale	fino a 30	31-40	41-50	oltre i 50	Totale
Pensionamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Dimissioni volontarie	-	3	-	-	3	4	1	-	-	5	3	7	1	3	14
Decessi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Licenziamento	2	-	-	-	2	1	-	-	-	1	2	1	2	3	8
Altro (es. termine contratto a tempo determinato)	5	2	-	-	7	2	6	4	1	13	-	1	2	2	5
Totale	7	5	-	-	12	7	7	4	1	19	5	9	5	10	29
Tasso di turnover	26,92%	16,13%	0,00%	0,00%	13,04%	22,58%	17,50%	13,33%	3,13%	14,29%	11,36%	19,57%	13,89%	25,64%	17,58%

PERMANENZA MEDIA ANNUA DEI DIPENDENTI CESSATI NELL'ANNO

		2011	
Fasce d'età	Uomini	Donne	
Fino a 30 anni di età	1,3	0,3	
Da 31 a 40 anni	0,3	0,9	
Da 41 a 50 anni	0,4	0,1	
Oltre i 50 anni	11,6	8,9	

FORMAZIONE EROGATA PER QUALIFICA

	2009		2010		2011	
	Numero ore	Ore medie di formazione annue per dipendente	Numero ore	Ore medie di formazione annue per dipendente	Numero ore	Ore medie di formazione annue per dipendente
Dirigenti	4.616	34,2	1.949	14,3	1.915	14,5
Quadri	13.503	32,2	11.734	28,1	12.616	30,4
Impiegati	49.301	13,3	42.503	11,4	63.122	16,4
Operai	19.015	4,0	24.320	5,2	42.908	9,1
Totale	86.435	9,4	80.506	8,6	120.562	13,2

FORMAZIONE EROGATA PER GENERE

	Uomo	Donna
Numero ore	103.807,83	16.754,74
Ore medie di formazione per dipendente	13,54	11,69

DATI INFORTUNISTICI*

	Settore Energia			Settore Ambiente		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
N° infortuni (escl. itinere)	73	96	91	692	592	523
N° giorni di assenza	2.577	2.928	3.721	15.944	14.882	14.022
Durata media	35,3	30,5	40,9	23,0	25,1	26,8
Indice di frequenza IF	10,4	14,7	12,5	108	77,3	74,5
Indice di gravità IG	0,37	0,45	0,51	2,49	1,94	2,00
Indice di incidenza II	18,3	22,8	20,7	158,4	123,5	116,2
Infortuni in itinere	48	32	46	83	68	73

* Per omogeneità con i dati storici, il numero di infortuni di tutte le società corrisponde a quelli totali, ovvero quelli riconosciuti dall'INAIL sommati a quelli in franchigia. Sono escluse le medicazioni. Gli indici di frequenza, gravità e incidenza sono basati sul numero di infortuni sopra descritto.

IF = indice di frequenza (n° infortuni x 1.000.000 : ore lavorate); IG = indice di gravità (n° giorni assenza x 1.000 : ore lavorate);

II = indice di incidenza (n° infortuni x 1.000 : organico); Infortuni in itinere: infortuni occorsi ai lavoratori nel tragitto casa-lavoro e viceversa (comunque fuori dalla prestazione lavorativa). I dati non includono le società Coriance e Camuna Energia.

ASSENTEISMO

	2009			2010			2011		
	n° giorni	% incidenza	giorni lavorativi per addetto	n° giorni	% incidenza	giorni lavorativi per addetto	n° giorni	% incidenza	giorni lavorativi per addetto
Malattia	94.931	4,1%	10,5	102.318	4,5%	11,3	103.885	4,5%	11,4
Maternità (obbligatoria, facoltativa, allattamento)	9.163	0,4%	1,0	12.562	0,5%	1,4	13.673	0,6%	1,5
Permessi sindacali	12.071	0,5%	1,3	12.018	0,5%	1,3	10.983	0,5%	1,2
Permessi retribuiti (visite mediche, ecc.)	10.274	0,4%	1,1	12.282	0,5%	1,4	4.575	0,2%	0,5
Permessi non retribuiti/aspettativa	5.156	0,2%	0,6	4.112	0,2%	0,5	7.691	0,3%	0,8
Altre assenze (congedi matrimoniali, per studio, ecc.)	31.702	1,4%	3,5	27.558	1,2%	3,0	48.542	2,1%	5,3
Scioperi aziendali	56	0,0%	0,0	301	0,0%	0,0	894	0,0%	0,1
Scioperi nazionali	2.132	0,1%	0,2	2.022	0,1%	0,2	2.454	0,1%	0,3
Infortuni	18.521	0,8%	2,1	17.797	0,8%	2,0	17.447	0,8%	1,9
Totale	184.006	8,0%	20,4	190.970	8,3%	21,1	210.145	9,0%	23,0

	2009	2010	2011
Numero medio dipendenti in forza	9.015	9.046	9.153
Giorni lavorativi totali	2.298.825	2.288.514	2.324.778
Ore totali lavorate	13.426.638	14.213.063	14.872.091
Giorni di assenza pro-capite su giorni lavorabili	8,0%	8,3%	8,8%
Media annua giorni assenza pro-capite	20,41	21,11	22,96

ASSENTEISMO - NUMERO DI GIORNI LAVORATIVI PERSI PER ADDETTO, PER GENERE

	2011
	Uomini
	Donne
Malattia	87.350
Maternità (obbligatoria, facoltativa, allattamento)	1.743
Permessi sindacali	10.241
Permessi retribuiti (visite mediche, ecc.)	3.791
Permessi non retribuiti/aspettativa	5.776
Altre assenze (congedi matrimoniali, per studio, ecc.)	42.580
Scioperi aziendali	833
Scioperi nazionali	2.060
Infortuni	15.734
Totale	170.109

TASSO DI GIORNATE PERSE (NUMERO DI GIORNI TOTALI PERSI PER INFORTUNI O MALATTIA SULLE ORE TOTALI LAVORATE DALLA FORZA LAVORO NEL PERIODO DI RENDICONTAZIONE)*

	2009	2010	2011
Ore perse per malattia sul lavoro	-	-	-
Italia	-	-	-
Esteri	-	-	-
Ore perse per infortunio	140.759,60	135.257,20	110.548,31
Italia	140.759,60	135.257,20	109.141,25
Esteri	-	-	1.407,05
Tasso di giornate perse	1,05%	0,95%	0,74%
Italia	1,06%	0,97%	0,75%
Esteri	0,00%	0,00%	0,53%

* Per giornate perse si intendono le giornate che non possono essere lavorate a causa di un infortunio o di una malattia professionale. Non devono essere contabilizzati se c'è un ritorno parziale all'attività lavorativa.

TASSO DI ASSENZA (PERCENTUALE DEI GIORNI PERSI PER ASSENZA SUL TOTALE DEI GIORNI LAVORATI DALLA FORZA LAVORO NEL PERIODO DI RENDICONTAZIONE)*

	2009	2010	2011
Giorni totali di assenza	132.867	138.568	143.355
Italia	132.550	137.321	141.915
Estero	317	1.246	1.440
Tasso di assenza	5,79%	6,06%	6,17%
Italia	5,78%	6,01%	6,21%
Estero	1,37%	3,98%	3,80%

* Per assenza si intende l'incapacità al lavoro di qualsiasi tipo, non solo per infortunio o malattia. Sono escluse: Ferie, Permessi Retribuiti, Maternità, Permessi Assistenziali, Permessi Contrattuali.

LAVORATORI SUDDIVISI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO APPLICATO

	2009		2010		2011	
	Totale	%	Totale	%	Totale	%
Contratto dirigenti	131	1,4%	131	1,4%	125	1,4%
Contratto elettrici	2.869	31,5%	2.939	31,5%	2.796	30,7%
Contratto unico gas acqua	1.298	14,2%	1.283	13,8%	1.305	14,3%
Contratto commercio	257	2,8%	247	2,6%	254	2,8%
Contratto igiene urbana	4.171	45,8%	4.236	45,4%	4.092	45,0%
Contratto fise	177	1,9%	170	1,8%	170	1,9%
Contratto chimico	191	2,1%	166	1,8%	174	1,9%
Altri contratti	18	0,2%	19	0,2%	21	0,2%
Contratto Estero	92	1,0%	133	1,4%	163	1,8%
Totale	9.203	100,0%	9.324	100,0%	9.100	100,0%

ISCRIZIONE AL SINDACATO

	2009		2010		2011	
	Totale	%	Totale	%	Totale	%
Iscritti ad Organizzazioni Confederali	3.898	42,4%	3.838	41,2%	3.624	39,8%
Iscritti ad altre Organizzazioni Sindacali	1.351	14,7%	1.216	13,0%	1.318	14,5%
Dipendenti non iscritti ad OO.SS	3.863	42,0%	4.137	44,4%	3.993	43,9%
Estero - iscritti ad altre Organizzazioni Sindacali	2	0,0%	1	0,0%	1	0,0%
Estero - dipendenti non iscritti ad OO.SS	90	1,0%	132	1,4%	164	1,8%
Totale	9.203	100,0%	9.324	100,0%	9.100	100,0%

ORE DI SCIOPERO

	2009		2010		2011	
	Ore di sciopero totale	Ore di sciopero procapite*	Ore di sciopero totale	Ore di sciopero procapite*	Ore di sciopero totale	Ore di sciopero procapite*
Perimetro aree Brescia Bergamo Milano	16.526	2,00	16.897	2,08	22.901	2,72
Altre aree	103	0,15	759	0,96	1.254	2,16
Estero	-	-	8	0,06	-	-
Totale	16.629	1,86	17.663	1,90	24.155	2,64

* Le ore di sciopero procapite sono calcolate sulla forza media.

RITORNO AL LAVORO E TASSO DI RITENZIONE DOPO IL CONGEDO PARENTALE, SUDDIVISO PER GENERE

	2011	
	Uomini	Donne
Congedi parentali rilasciati	128	169
di cui tornati al lavoro	115	158

6.3 I numeri dei clienti A2A

6.3.1 Commercializzazione elettricità e gas

NUMERO DI PUNTI DI FORNITURA DEL SERVIZIO ELETTRICITÀ

Tipologia di fornitura	A2A Energia + Aspem Energia + Camuna Energia		
	2009	2010	2011
Domestici	857.229	833.931	828.419
PMI	146.216	148.514	142.108
Grandi clienti	24.922	27.212	26.888
Condomini	23.852	26.789	26.184
Totale altri usi	194.990	202.515	195.180
Totale	1.052.219	1.036.446	1.023.599

NUMERO DI PUNTI DI FORNITURA DEL SERVIZIO GAS

Tipologia di fornitura	A2A Energia + Aspem Energia		
	2009	2010	2011
Domestici	1.152.470	1.138.238	1.116.741
PMI	66.202	63.785	61.102
Grandi clienti	7.114	7.297	6.983
Condomini	10.302	10.722	10.742
Totale altri usi	83.618	81.804	78.827
Totale	1.236.088	1.220.042	1.195.568

CONTRATTI DI FORNITURA ELETTRICITÀ PER TIPOLOGIA DI MERCATO

Tipologia di mercato	2011
Mercato tutelato	907.047
Mercato libero	116.552
Totale	1.023.599

CONTRATTI DI FORNITURA GAS PER TIPOLOGIA DI MERCATO

Tipologia di mercato	2011
Mercato tutelato	1.130.551
Mercato libero	65.017
Totale	1.195.568

OPERAZIONI EFFETTUATE ON LINE

Anno 2011	Attivazioni bolletta elettronica*			Numero di autoletture	
	Numero attivazioni al 31.12.2011	Numero attivazioni al 31.12.2010	% incremento annuo	Totale autoletture	% sul totale autoletture
Totale	121.000	88.000	37,50%	121.128	35,67%

* Aspem Energia non ha questo servizio.

AFFLUENZA AGLI SPORTELLI*

	2011
Totale clienti serviti allo sportello	324.325
tempo medio attesa in minuti**	13' 42"

* I dati dello sportello di Milano includono il servizio cassa.

** Dato riferito agli sportelli di Milano, Brescia e Bergamo.

LA QUALITÀ TECNICA DEL PROCESSO DI PRODUZIONE ELETTRICA

Tipologia di fonte energetica	Fattore medio di disponibilità (%)		
	2009	2010	2011
Tradizionale a carbone	94	86	85
Tradizionale a olio combustibile denso	91	84	48
Ciclo combinato a gas naturale	77	80	76
Idroelettrico fluente	65	76	84
Idroelettrico a bacino	87	86	82
Idroelettrico a serbatoio	69	79	69

6.3.2 Distribuzione elettricità e gas

DISTRIBUZIONE ELETTRICITÀ				
	2008	2009	2010	Totale 2011
Km reti	12.324	12.577	12.689*	12.815
di cui cavo interrato	nd	nd	nd	10.732
Clienti finali allacciati	1.103.237	1.108.339	1.112.985	1.129.194
Comuni serviti	50	50	52	52

* Dato corretto rispetto a quello pubblicato sul Bilancio di Sostenibilità 2010.

SUDDIVISIONE UTENTI DEL SERVIZIO DISTRIBUZIONE ELETTRICITÀ PER AREA GEOGRAFICA			
	2010	2011	Totale
Lombardia	1.112.985		1.129.194
di cui Milano	nd		883.694
di cui Brescia	nd		245.500
Altre Regioni Nord Italia	0		0
Resto Italia	0		0

DISTRIBUZIONE GAS				
	2008	2009	2010	Totale 2011
Km reti	7.380	8.089	8.480	8.067
Clienti finali allacciati	1.204.401	1.306.261	1.388.654	1.367.405
Comuni serviti	200	215	213	213

SUDDIVISIONE UTENTI DEL SERVIZIO DISTRIBUZIONE GAS PER AREA GEOGRAFICA			
	2010	2011	Totale
Lombardia	1.347.474		1.323.765
Altre Regioni Nord Italia	13.094		14.044
Resto Italia	28.086		29.596

QUALITÀ TECNICA ENERGIA ELETTRICA												
Milano												
Indicatore continuità servizio	Ambito Alta Concentrazione				Ambito Media Concentrazione				Ambito Bassa Concentrazione			
	2009	2010	2011	Obiettivo AEEG 2011	2009	2010	2011	Obiettivo AEEG 2011	2009	2010	2011	Obiettivo AEEG 2011
Minuti medi annui di interruzione per clienti finali BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	31,7	31,62	25,68	25	76,18	77,11	38,90	40	n.a.	n.a.	n.a.	60
Numero medio annuo di interruzioni per clienti finali BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	1,55	1,73	1,62	1,47	3,07	2,15	1,99	2,26	n.a.	n.a.	n.a.	4

Brescia												
Indicatore continuità servizio	Ambito Alta Concentrazione				Ambito Media Concentrazione				Ambito Bassa Concentrazione			
	2009	2010	2011	Obiettivo AEEG 2011	2009	2010	2011	Obiettivo AEEG 2011	2009	2010	2011	Obiettivo AEEG 2011
Minuti medi annui di interruzione per clienti finali BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	9,46	6,71	6,72	25	20,89	12,47	7,79	40	24,84	28,23	27,30	60
Numero medio annuo di interruzioni per clienti finali BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe	1,14	0,94	1,07	1,18	1,93	2,11	1,19	2,33	2,68	2,87	2,27	4

PRONTO INTERVENTO ENERGIA ELETTRICA

	Milano			Brescia		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
N° clienti finali MT con più di 2 (3 nel 2009) interruzioni all'anno per ambiti ad alta concentrazione	19	166	109	0	1	10
N° clienti finali MT con più di 3 (4 nel 2009) interruzioni all'anno per ambiti a media concentrazione	0	6	13	0	1	1
N° clienti finali MT con più di 4 (5 nel 2009) interruzioni all'anno per ambiti a bassa concentrazione	na	na	na	0	0	0

QUALITÀ COMMERCIALE ENERGIA ELETTRICA: INDICATORI SPECIFICI - AREA MILANO, BRESCIA

	Livello AEEG	Prestazioni erogate entro i tempi indicati (%)			Tempo medio di esecuzione della prestazione		
		2009	2010	2011	2009	2010	2011
Tempo di preventivazione per lavori sulla rete BT	20 gg lav	97,64%	95,86%	87,63%	7,34	10,14	11,53
Tempo di esecuzione di lavori semplici	15 gg lav per BT 30 gg lav per MT	98,87%	99,09%	99,62%	7,49	7,6	7,48
Tempo di attivazione della fornitura	5 gg lav	99,22%	99,13%	99,65%	2,96	2,08	1,55
Tempo di disattivazione della fornitura	5 gg lav per BT 7 gg lav per MT	99,44%	99,06%	99,52%	2,98	2,18	1,85
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	1 giorno feriale	99,04%	99,26%	98,97%	0,25	0,24	0,21
Rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	99,49%	94,76%	99,92%	-	-	-
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	90,28%	89,92%	95,50%	2,67	0,09	1,78
Tempo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura nei giorni lavorativi dalle 18,00 alle 8,00 sulla rete BT	4 ore	97,98%	95,96%	97,29%	2,22	0,08	1,74
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura	15 gg lav	95,28%	91,64%	94,45%	8,03	8,66	9,82
Tempo di comunicazione dell'esito di verifica di tensione	30 gg lav	90,00%	88,89%	95,83%	16	15,61	15,25

QUALITÀ COMMERCIALE ENERGIA ELETTRICA: INDICATORI GENERALI - AREA MILANO, BRESCIA

Tipologia di prestazione	Livello AEEG BT	Prestazioni erogate entro i tempi indicati (%)		
		2009	2010	2011
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	85% entro 60 gg lav	99,66%	99,75%	99,19%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni comunicate entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi	90% entro 20 gg lav	71,83%	88,10%	87,82%

Tipologia di prestazione	Livello AEEG MT	Prestazioni erogate entro i tempi indicati (%)		
		2009	2010	2011
Percentuale minima di richieste di preventivi per l'esecuzione di lavori sulla rete MT messi a disposizione entro il tempo massimo di 40 giorni lavorativi	90% entro 40 gg lav	91,34%	95,30%	84,51%
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	90% entro 60 gg lav	99,08%	100,00%	97,79%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni comunicate entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi	95% entro 20 gg lav	97,76%	98,73%	97,85%

QUALITÀ TECNICA GAS

	Liv. Effettivo 2009						Liv. Effettivo 2010				Liv. Effettivo 2011			
	Liv. Base	Liv. Riferim.	Mi	Bs	Bg	Va	Mi	Bs	Bg	Va	Mi	Bs	Bg	Va
Percentuale annua di rete in alta e media pressione sottoposta ad ispezione	30%	90%	100%	66%	100%	34%	100%	94%	100%	31%	100%	57%	99%	43%
Percentuale annua di rete in bassa pressione sottoposta ad ispezione	20%	70%	85%	37%	40%	45%	86%	52%	35%	43%	86%	32%	40%	71%
Numero annuo di dispersioni localizzate per km di rete ispezionata	0,8	0,1	0,025	0,19	0,03	0,0036	0,017	0,31	0,014	0,0044	0,027	0,083	0,01	0,25
Numero annuo di dispersioni localizzate su segnalazione di terzi per km di rete	0,8	0,1	0,399	0,11	0,05	0,49	0,42	0,18	0,09	0,52	0,35	0,1	0,07	0,31
Numero convenzionale di misure del grado di odorizzante del gas per migliaio di clienti finali	0,19	0,5	0,556	1,11	7,16	0,97	0,55	1,09	0,68	1,8	0,58	1,11	3,5	1,36
N. clienti finali con tempo di preavviso maggiore o uguale a 3 giorni per interruzione con preavviso	/	/	40.991	280	420	0	42.781	85	606	0	22.498	53	795	0
N. clienti finali con tempo di preavviso minore di 3 giorni per interruzione con preavviso	/	/	5.058	135	71	0	7.277	82	145	0	2.279	49	98	0

PRONTO INTERVENTO GAS						
						Liv. Effettivo 2011
	Liv.Base	Liv.Riferim.	Milano	Brescia	Bergamo	Varese
Numero annuo di chiamate al centralino con tempo di arrivo sul posto della squadra <= 60 min	90%	95%	95,50%	99,50%	100,00%	99,20%

QUALITÀ COMMERCIALE GAS: INDICATORI SPECIFICI - AREA MILANO, BRESCIA, BERGAMO E ALTRE PROVINCE							
Tipologia di prestazione	Livello AEEG	Prestazioni erogate entro i tempi indicati (%)			Tempo medio di esecuzione della prestazione		
		2009	2010	2011	2009	2010	2011
Tempo di preventivazione (lavori semplici)	15 gg lav	97,85%	98,27%	95,20%	4,46	6,44	6,75
Tempo di esecuzione (lavori semplici)	10 gg lav fino a G25	97,93%	98,39%	96,28%	5,18	5,66	5,51
	15 gg lav oltre G40						
Tempo di preventivazione (lavori complessi)	40 gg lav	95,34%	98,21%	98,44%	16,83	17,77	16,63
Tempo di attivazione fornitura	10 gg lav fino a G25	99,91%	92,54%	99,94%	3,97	4,05	3,73
	15 gg lav oltre G40						
Tempo di disattivazione fornitura	5 gg lav fino a G25	99,89%	97,25%	99,94%	3,33	3,04	3,15
	7 gg lav oltre G40						
Tempo di riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 gg feriali	99,92%	95,82%	99,68%	1,32	1,18	1,21
Rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	99,40%	99,89%	99,93%	n.d.	n.a.	n.a.

QUALITÀ COMMERCIALE GAS: INDICATORI SPECIFICI - VARESE							
Tipologia di prestazione	Livello AEEG	Prestazioni erogate entro i tempi indicati (%)			Tempo medio di esecuzione della prestazione		
		2009	2010	2011	2009	2010	2011
Tempo di preventivaz (lavori semplici) G4-G6	15 gg lav	99,70%	100,00%	100,00%	3,5	4,8	4,4
Tempo di preventivaz (lavori semplici) G10-G25	15 gg lav	100,00%	100,00%	100,00%	3,9	5,4	4,2
Tempo di preventivaz (lavori semplici) > G40	15 gg lav	97,00%	100,00%	100,00%	6,6	5,5	4,3
Tempo di esecuzione (lavori semplici) G4-G6	10 gg lav	99,20%	98,10%	100,00%	3,5	8,3	2
Tempo di esecuzione (lavori semplici) G10-G25	10 gg lav	100,00%	100,00%	100,00%	2,1	4,2	2,1
Tempo di esecuzione (lavori semplici) > G40	15 gg lav	100,00%	100,00%	100,00%	3,9	6,6	6,3
Tempo di preventivazione (lavori complessi) G4-G6	40 gg lav	100,00%	100,00%	100,00%	0	7,8	4,3
Tempo di preventivazione (lavori complessi) G10-G25	40 gg lav	100,00%	100,00%	100,00%	0	5	4,7
Tempo di preventivazione (lavori complessi) > G40	40 gg lav	90,00%	100,00%	100,00%	11,2	14,2	6,5
Tempo di attivazione fornitura G4-G6	10 gg lav	99,70%	98,90%	100,00%	3,4	4,1	1,5
Tempo di attivazione fornitura G10-G25	10 gg lav	100,00%	100,00%	100,00%	3	3,7	1,3
Tempo di attivazione fornitura > G40	15 gg lav	100,00%	100,00%	100,00%	2,2	1,5	1,2
Tempo di disattivazione fornitura G4-G6	5 gg lav	97,30%	99,40%	99,86%	2,7	2	1,2
Tempo di disattivazione fornitura G10-G25	5 gg lav	100,00%	100,00%	100,00%	2	1,8	1,5
Tempo di disattivazione fornitura > G40	7 gg lav	100,00%	100,00%	100,00%	3,3	1,3	2,7
Tempo di riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 gg feriali	99,60%	100,00%	100,00%	0,2	0,3	0,2
Rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	98,70%	95,00%	99,78%	n.d.	n.d.	n.d.

QUALITÀ COMMERCIALE GAS: INDICATORI GENERALI - AREA MILANO, BRESCIA, BERGAMO E ALTRE PROVINCE					
Tipologia di prestazione	Livello AEEG	Prestazioni erogate entro i tempi indicati (%)			
		2009	2010	2011	
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	85% entro 60 gg lav	99,61%	99,52%		98,93%
Percentuale minima di verifiche del gruppo di misura su richiesta del cliente finale entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi	90% entro 10 gg lav	91,30%	99,37%		63,18%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni comunicate entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi	90% entro 20 gg lav	94,22%	92,56%		93,44%

QUALITÀ COMMERCIALE GAS: INDICATORI GENERALI - VARESE					
Tipologia di prestazione	Livello AEEG	Prestazioni erogate entro i tempi indicati (%)			
		2009	2010	2011	
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	85% entro 60 gg lav	100,00%	100,00%		100,00%
Percentuale minima di esiti di verifiche del gruppo di misura su richiesta del cliente comunicati entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi	90% entro 10 gg lav	100,00%	93,70%		100,00%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni comunicate entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi	90% entro 20 gg lav	100,00%	100,00%		100,00%

6.3.3 Teleriscaldamento e gestione calore

A2a Calore&Servizi + Varese Risorse	2009		2010		2011	
	Utenti* (n°)	Volumetria servita (Mm³)	Utenti* (n°)	Volumetria servita (Mm³)	Utenti* (n°)	Volumetria servita (Mm³)
Totale	21.428	67	21.939	73	22.448	77,2

Corianze	2011
Calore erogato (MWht)	817.284

Distribuzione geografica	2010		2011	
	Utenti* (n°)	Volumetria servita (Mm³)	Utenti* (n°)	Volumetria servita (Mm³)
Provincia di Brescia	19.801	40,60	20.096	41,0
Provincia di Bergamo	256	3,40	324	4,1
Provincia di Milano	1.747	26,60	1.891	29,6
Provincia di Varese	135	2,5	137	2,5
Francia	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.

* Le utenze possono essere la singola unità abitativa nel caso di riscaldamento autonomo o lo stabile nel caso di riscaldamento centralizzato.

6.3.4 Servizio idrico integrato

A2a Ciclo Idrico + ASPEM	Servizio acquedotto			Servizio depurazione			Servizio fognatura		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Comuni serviti	142	141	108	72	72	66	73	73	69
Utenti totali	323.464	327.452	277.014	170.890	169.730	160.601	178.378	183.409	178.626
Abitanti	1.084.407	1.088.020	813.183	640.154	670.848	550.496	666.454	672.861	565.200

Dal 2011 non è più presente BAS SII (servizio idrico integrato Bergamo). Aspem spa inoltre non effettua il servizio depurazione e fognatura.

DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA			
Utenti totali		Brescia	Varese
Servizio acquedotto		212.902	64.112
Servizio depurazione		160.601	0
Servizio fognatura		178.626	0

OPERAZIONI ON-LINE									
	2009			2010			2011		
	Attivazioni bolletta elettronica	Numero di pagamenti on line	Numero di autoletture	Attivazioni bolletta elettronica	Numero di pagamenti on line	Numero di autoletture	Attivazioni bolletta elettronica	Numero di pagamenti on line	Numero di autoletture
A2a Ciclo Idrico	1.895	12.861	1.090	2.675	16.473	1.292	2.862	16.792	1.103

6.3.5 Servizi ambientali

SERVIZIO DI IGIENE URBANA (RACCOLTA E SPAZZAMENTO)						
AMSA + Aprica	Comuni serviti			Popolazione servita		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Totale	89	86	86	2.206.179	2.280.315	2.309.310

SERVIZI A PAGAMENTO (SMALTIMENTO RIFIUTI E ALTRI SERVIZI SPECIFICI PER PRIVATI)			
			Utenti serviti
AMSA + Aprica			
Totale			
			2009
			2010
			2011
			7.208
			10.876
			12.323

SERVIZIO DI SMALTIMENTO RIFIUTI

Ecodeco	Comuni serviti			Aziende servite		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Totale	466	461	444	1.759	1.646	1.466

6.3.6 Altri servizi

ILLUMINAZIONE PUBBLICA

	Milano			Brescia			Bergamo			Totale		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Punti luce (n.)	133.220	135.387	137.500	39.107	40.143	40.713	17.374	17.992	18.417	189.701	193.522	196.630
Torri faro (n.)	473	473	469	n.d.	6	6	0	0	0	473	479	475
Pali (n.)	88.245	89.115	91.025	26.943	27.713	28.199	n.d.	n.d.	n.d.	115.188	116.828	119.224
Sospensioni (n.)	9.563	9.541	9.503	1.068	1.063	1.080	n.d.	n.d.	n.d.	10.631	10.604	10.583
Siti architettonici illuminati (n.)	78	78	82	10	10	10	5	5	6	93	93	98

SEMAFORI E VIDEOSORVEGLIANZA (COMUNE DI MILANO)

	2009	2010	2011
Regolatori semaforici (n.)	716	722	717
Sostegni (n.)	9.728	10.687	10.865
Lanterne semaforiche (n.)	21.102	21.308	21.483
Lampade (n.)	62.390	63.073	63.960

IMPIANTI DI SICUREZZA (COMUNE DI MILANO)

	2009	2010	2011
Telecamere (n.)	860	936	1.196
Monitoraggio traffico (n.)	66	66	174
Monitoraggio ambiente (n.)	10	10	12
Colonnine SoS (n.)	148	148	148

6.4 I numeri della Responsabilità sociale di EPCG

La società montenegrina EPCG, coerentemente con le logiche di perimetro 2011, non viene consolidata nei dati del Bilancio di Sostenibilità in quanto A2A detiene una percentuale di partecipazione inferiore al 50%. Essendo la società ri-

levante sia per gli aspetti ambientali (si veda box a pag 59) sia per quelli sociali, si riportano qui di seguito alcuni dati di sintesi.

6.4.1 Le Persone di EPCG

NUMERO DEI DIPENDENTI

	2011	
	Uomini	Donne
Dirigenti	32	1
Quadri	78	27
Impiegati	707	474
Operai	1.420	15
Lavoratori a tempo indeterminato	1.911	471
Lavoratori a tempo determinato	326	46
Di cui contratti part-time	52	11

RIPARTIZIONE DEI DIPENDENTI PER CATEGORIA IN BASE ALL'ETÀ					
Fasce di età	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai	2011 TOTALE
Fino a 30 anni	-	6	85	123	214
Da 31 a 40	8	21	225	273	527
Da 41 a 50	14	29	333	498	874
Oltre 50	11	49	538	541	1.139
Totale	33	105	1.181	1.435	2.754

TITOLI DI STUDIO			
	Uomini	Donne	2011 Totale
Laurea	88	49	137
Diploma di maturità	1.707	288	1.995
Scuola dell'obbligo	442	180	622
Totale	2.273	517	2.754

ASSUNZIONI NELL'ANNO PER QUALIFICA			
	Uomini	Donne	2011 Totale
Montenegro			
Lavoratori a tempo indeterminato	10	2	12
Lavoratori a tempo determinato	115	10	125
Totale	125	12	137

USCITE NELL'ANNO DEI LAVORATORI			
	Uomini	Donne	2011 Totale
Montenegro			
Pensionamento	10	2	12
Dimissioni volontarie	176	54	230
Decessi	10	-	10
Licenziamento	9	2	11
Altro (es. termine contratto a tempo determinato)	54	11	65
Totale	259	69	328

6.4.2 I Clienti

PUNTI DI FORNITURA SERVIZIO ELETTRICITÀ		2011
Domestici		331.235
Altro consumo suddiviso per livello di tensione:		
35kV		24
10kV		485
0.4kV I stepen		1.463
0.4kV II stepen		29.937
Totale		363.144

6.4.3 I Fornitori

Funzioni dell'azienda	Tipologia di appalti	N. fornitori aggiudicatari*	Numero di contratti	2011 Importo ordini
Generazione	Forniture	115	76	3.795.245,46
	Servizi		42	1.734.355,31
	Lavori		63	2.518.903,77
	Forniture		72	7.232.208,05
Distribuzione	Servizi	47	13	1.151.985,07
	Lavori		28	2.763.781,19
	Forniture		28	229.792,30
	Servizi		12	3.308.568,81
Supply (Fornitura)	Lavori	23	2	40.640,46
	Totale		185	22.775.480,42

* Il dato è riferito alle aggiudicazioni per tipologia di fornitura, pertanto il totale del numero di fornitori aggiudicatari non riflette la somma dei singoli fornitori delle società del Gruppo poiché il singolo fornitore può essere stato conteggiato più volte qualora abbia concorso alla fornitura di diverse tipologie di appalti.



RELAZIONE INDIPENDENTE SULLA REVISIONE LIMITATA DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2011

Agli azionisti di
A2A SpA

- 1 Abbiamo effettuato la revisione limitata del bilancio di sostenibilità relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2011 (di seguito il "Bilancio") del Gruppo A2A (di seguito il "Gruppo") effettuando le procedure di verifica sinteticamente descritte al paragrafo 3 della presente relazione. La responsabilità della redazione del Bilancio in conformità alle "Sustainability Reporting Guidelines (Version 3.1)", emesse dal Global Reporting Initiative ed alle "Sustainability Reporting Guidelines & Electric Utility (RC Version 3.0/EUSS Final Version)", come descritto nel paragrafo "Introduzione" del Bilancio, compete agli amministratori di A2A SpA, così come la definizione degli obiettivi del Gruppo in relazione alle performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti. E' nostra la responsabilità della redazione della presente relazione in base al lavoro svolto.
- 2 Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri per la revisione limitata indicati nel principio *International Standard on Assurance Engagements 3000 - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (ISAE 3000)*, emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board*. Tale principio richiede il rispetto di principi etici applicabili (*Code of Ethics for Professional Accountants*), compresi quelli in materia di indipendenza, e che la pianificazione e lo svolgimento del nostro lavoro siano finalizzati ad acquisire una limitata sicurezza, rispetto ad una revisione completa, che il Bilancio non contenga errori significativi. Un incarico di revisione limitata sul bilancio di sostenibilità consiste nell'effettuare colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel bilancio di sostenibilità, nell'analisi del bilancio di sostenibilità e in altre procedure volte all'acquisizione di evidenze probative ritenute utili.
- 3 Le procedure effettuate sul Bilancio sono riepilogate di seguito:
 - a) comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico e finanziario riportati nel Bilancio e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo al 31 dicembre 2011;
 - b) analisi dell'impostazione del sistema di governo e gestione dei temi connessi allo sviluppo sostenibile inerenti la strategia e l'operatività del Gruppo;
 - c) analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi inclusi nel Bilancio. In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:
 - incontri e discussioni con i delegati di A2A SpA, A2A Reti Gas SpA, Aprica SpA, AMSA SpA, Ecodeco Srl, Ecolombardia 4 SpA (controllata di Ecodeco Srl), A2A Servizi alla Distribuzione SpA, selezionati in base a un'analisi del rischio basata su considerazioni qualitative e quantitative, al fine di raccogliere informazioni circa il sistema

PricewaterhouseCoopers Advisory SpA

Sede legale: Milano 20149 Via Monte Rosa 94 Tel. 02667201 Fax 0266720301 Cap. Soc. 1.800.000 Euro I.c. - C.F. e P.IVA e iscrizione al Reg. Imp. Milano N. 03250150967 - Altri Uffici: Bari 70124 Via Don Luigi Guanella 17 Tel. 0805640311 Fax 0805640349 - Bologna Zola Predosa 40069 Via Tevere 18 Tel. 0516186211 - Firenze 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 0552482811 Fax 0552482899 - Napoli 80121 Piazza dei Martiri 58 Tel. 08156101 - Padova 35138 Via Vienna 4 Tel. 0498734331 Fax 0498734399 - Palermo 90141 Via Marsilio Ugo 60 Tel. 0916256313 Fax 0917894021 - Roma 00134 Largo Fucini 28 Tel. 06570831 Fax 06570832536 - Torino 10122 Corso Palestro 40 Tel. 0115773211 Fax 0115773299 - Treviso 31100 Viale Fellera 90 Tel. 0422115711 - Trieste 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 0403480281 Fax 040364737 - Verona 37135 Via Fiancia 21/C

www.pwc.com/it



informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione del Bilancio, nonché circa i processi e le procedure di controllo interno che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio;

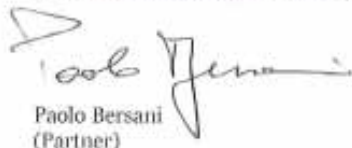
- verifiche in sito presso il Termovalorizzatore di Filago (Ecolombardia4 SpA, controllata di Ecodeco Srl) e presso la centrale termoelettrica di Cassano d'Adda (A2A SpA);
- d) analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del Bilancio, per ottenere evidenza dei processi in atto e conferma dell'attendibilità e del corretto trattamento dei dati e delle informazioni acquisiti attraverso gli incontri, le discussioni e le verifiche in sito;
- e) verifica del trattamento dei dati e delle informazioni, originati presso i siti verificati, in tutte le fasi successive di aggregazione e consolidamento;
- f) analisi della completezza e della coerenza interna delle informazioni qualitative riportate nel Bilancio rispetto alle linee guida identificate nel paragrafo 1 della presente relazione;
- g) ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante di A2A SpA, sulla conformità del Bilancio alle linee guida indicate nel paragrafo 1, nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in esso contenuti.

La revisione limitata ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella di una revisione completa svolta secondo l'ISAE 3000 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 una revisione completa.

- 4 Sulla base di quanto svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il bilancio di sostenibilità del Gruppo A2A al 31 dicembre 2011 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle "Sustainability Reporting Guidelines (Version 3.1)", emesse dal Global Reporting Initiative, livello di applicazione B+, ed alle "Sustainability Reporting Guidelines & Electric Utility (RG Version 3.0/EUSS Final Version)", come descritto nel paragrafo "Introduzione" del Bilancio.

Milano, 16 maggio 2012

PricewaterhouseCoopers Advisory SpA


Paolo Bersani
(Partner)

8 Dichiarazione del livello di conformità alle linee guida GRI

	Rispondenza	Pagine
1. STRATEGIA E ANALISI		
1.1 Dichiarazione dei Presidenti	●	4-5
1.2 Principali impatti, rischi opportunità	●	29-36
2. PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE		
2.1 Nome dell'organizzazione	●	11
2.2 Principali marchi, prodotti e/o servizi	●	11-12
2.3 Struttura operativa	●	14
2.4 Sede principale	●	11
2.5 Paesi di operatività	●	13
2.6 Assetto proprietario e forma legale	●	11
2.7 Mercati serviti	●	11-13
2.8 Dimensione dell'organizzazione	●	13
2.9 Cambiamenti significativi	●	14
2.10 Riconoscimenti/premi ricevuti	●	15-16
EU1 Capacità installata	●	57
EU2 Energia netta prodotta	●	56, 153, 166
EU3 Numero di clienti, suddivisi per tipologia	●	102, 103, 173
EU4 Lunghezza delle reti di trasmissione e distribuzione	●	115, 174
EU5 Allocazione delle quote di emissione e rispetto del protocollo di Kyoto	●	164, 167
3. PARAMETRI DI BILANCIO		
3.1 Periodo di rendicontazione	●	1
3.2 Data di pubblicazione del precedente bilancio	●	7
3.3 Periodicità di rendicontazione	●	7
3.4 Contatti e indirizzi per informazioni sul bilancio	●	colophon
3.5 Processo per la definizione dei contenuti	●	7-9, 26, 29-36
3.6 Perimetro del bilancio	●	7-9
3.7 Limitazioni su obiettivo o perimetro del bilancio	●	7-9
3.8 Informazioni relative alle altre società collegate	●	7-9
3.9 Tecniche di misurazione dei dati e basi di calcolo	●	7
3.10 Modifiche rispetto al precedente bilancio	●	9
3.11 Cambiamenti significativi rispetto al precedente bilancio	●	9
3.12 Tabella di riferimento	●	182
3.13 Attestazione esterna	●	7, 180
4 GOVERNANCE, IMPEGNI, COINVOLGIMENTO		
4.1 Struttura di governo	●	17
4.2 Indicare se il Presidente ricopre anche il ruolo esecutivo	●	18
4.3 Amministratori indipendenti e non esecutivi	●	18
4.4 Meccanismi a disposizione degli azionisti per fornire raccomandazioni	●	RGS 55, 57-59
4.5 Legame tra compensi di amministratori e alta direzione e performance	●	19

Legenda: ● parziale ● completa

	Rispondenza	Pagine
4 GOVERNANCE, IMPEGNI, COINVOLGIMENTO		
4.6 Conflitti di interessi	●	19
4.7 Qualifiche degli amministratori	●	19
4.8 Mission, valori, codici di condotta e principi	●	22-23
4.9 Procedure per identificare e gestire le performance economiche ambientali e sociali	●	23-24, 26, 29-36, 52-53
4.10 Processo per valutare le performance del più alto organo di governo	●	17, RGS 23-29, 34-36
4.11 Modalità di applicazione del principio prudenziale	●	20-24, 52-53
4.12 Adozione di codici e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale	●	7, 15, 23-24, 41, 52, 54
4.13 Partecipazioni ad associazioni di categoria	●	138-139
4.14 Elenco degli stakeholder coinvolti	●	26
4.15 Principi per identificare gli stakeholder da coinvolgere	●	26
4.16 Attività di coinvolgimento degli stakeholder	●	26-28
4.17 Aspetti chiave e criticità emerse dal coinvolgimento degli stakeholder e relative azioni	●	26-28
PERFORMANCE ECONOMICA		
DMA EC Informazioni sulle modalità di gestione	●	39-47
EC1 Valore economico direttamente generato e distribuito	●	39, 41-42
EC2 Rischi e opportunità dovuti ai cambiamenti climatici	●	21-22, 62-63, 80-81, QAS
EC3 Copertura obblighi piano pensionistico	●	98
EC4 Finanziamenti ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	●	41
EC5 Rapporto tra stipendio standard dei neoassunti e stipendio minimo locale	●	100
EC6 Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata sui fornitori locali	●	131
EC7 Assunzione di persone residenti dove si svolge prevalentemente l'attività		non esistono politiche in questo ambito
EC8 Sviluppo investimenti per pubblica utilità	●	35, 137, 141-144
EC9 Descrizione impatti economici indiretti	●	39, 42, 100, 131, 136
EU6 Approccio di gestione volto ad assicurare la disponibilità di energia nel medio-lungo periodo	●	116, 173
EU7 Programmi di DSM (demand-side management)	●	103, 105-110
EU8 Attività di R&D per promuovere lo sviluppo sostenibile	●	35, 54-55, 61, 63-64, 67, 74
EU9 Decommissioning di impianti nucleari		na
EU11 Rendimento medio del parco termoelettrico	●	58, 154
PERFORMANCE AMBIENTALE		
DMA EN Informazioni sulle modalità di gestione	●	52-84
EN1 Materie prime utilizzate	●	156-159, 166
EN2 Percentuale materiali riciclati	●	70, 74, 156
EN3 Consumo diretto di energia per fonte	●	156-159, 166
EN4 Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte	●	156-159, 166
EN5 Risparmio energetico	●	55, 61, 63-65, 154
EN6 Prodotti e servizi per l'efficienza energetica o basati sull'energia rinnovabile	●	58-65
EN7 Iniziative volte alla riduzione del consumo dell'energia indiretta e riduzioni ottenute	●	64-65
EN8 Consumo di acqua per fonte	●	71-74, 156-159, 166
EN9 Fonti idriche per il prelievo d'acqua	●	73-74
EN10 Acqua riciclata e riutilizzata	●	59, 74, 156

	Rispondenza	Pagine
PERFORMANCE AMBIENTALE		
EN11 Terreni adiacenti o in aree protette	●	76
EN12 Descrizione dei maggiori impatti sulla biodiversità	●	76-78,164
EN13 Habitat protetti o ripristinati	●	76-78
EN14 Strategie per gestire impatti sulla biodiversità	●	76-78
EN15 Specie protette con habitat nei siti di operatività dell'organizzazione	◐	34,76-78
EN16 Emissioni di gas ad effetto serra	●	80-81,163-164,167
EN17 Emissioni indirette di gas ad effetto serra	●	81,164
EN18 Iniziative per ridurre l'emissione di gas ad effetto serra e risultati raggiunti	●	58,59,63,64,74,81,82
EN19 Emissioni sostanze nocive per l'ozono	●	163
EN20 Altre emissioni in atmosfera	●	79-80,160-162,167
EN21 Scarichi idrici	●	74,165,167
EN22 Produzione rifiuti e metodi di smaltimento	●	70,165-167
EN24 Rifiuti classificati come pericolosi	◐	84,166
EN25 Impatti sulla biodiversità colpita dagli scarichi di acqua	●	74,76,77
EN26 Iniziative per mitigare gli impatti di prodotti e servizi sull'ambiente	●	58-61,63-84
EN27 Prodotti venduti e relativo materiale di imballaggio riciclato		na
EN28 Multe per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambiente	●	53
EN29 Impatti ambientali per il trasporto di prodotti o personale	●	82,163,167
EU13 Paragonare la biodiversità delle aree non influenzate dalle attività dell'azienda con quelle colpite	●	76-78
PERFORMANCE SOCIALE		
DMA LA Informazioni sulle modalità di gestione	●	87-88
LA 1 Ripartizione del personale per tipo, contratto e regione	●	87,168
LA 2 Turnover per età, sesso e regione	●	88,89,169,170
LA 3 Benefit per i dipendenti	●	99-101
LA 4 Gradi di copertura dei contratti collettivi	●	98,172
LA 5 Periodo minimo di preavviso per modifiche operative	●	98
LA 6 Lavoratori rappresentati nel Comitato Salute e Sicurezza	◐	95
LA 7 Infortuni sul lavoro e malattie	●	94-96,170
LA 8 Formazione per il personale relativa alla prevenzione ed al controllo dei rischi in relazione a disturbi o a malattie gravi	●	96-97
LA 10 Formazione del personale	●	89-92,170
LA 11 Programmi per la gestione delle competenze	●	89-92
LA 12 Dipendenti valutati sulle performance e sullo sviluppo di carriera	●	89-90
LA 13 Ripartizione del personale per sesso e altri indicatori di diversità (es. disabilità)	●	93-94,168
Ripartizione degli organi di governo per sesso e altri indicatori di diversità dell'impresa	●	18-19
LA14 Rapporto dello stipendio base e remunerazione delle donne rispetto a quello degli uomini a parità di categoria	●	93
LA15 Ritorno al lavoro e tasso di ritenzione dopo il congedo parentale, suddiviso per genere	●	172
EU14 Programmi volti ad assicurare la disponibilità di personale specializzato	●	91,96
EU15 Dipendenti che potenzialmente potrebbero lasciare l'organizzazione nei prossimi 5-10 anni	●	168

Legenda: ◐ parziale ● completa

	Rispondenza	Pagine
PERFORMANCE SOCIALE		
EU16 Politiche riguardanti la salute e sicurezza dei dipendenti e delle imprese terze	●	94-97,134-135
EU17 Giorni lavorati dai dipendenti degli appaltatori e subappaltatori per opere di costruzione e manutenzione	●	135
EU18 Dipendenti di imprese terze coinvolti in formazione su salute e sicurezza	●	135
EU19 Partecipazione degli stakeholder nel processo di decision making	●	26
DIRITTI UMANI		
DMA HR Informazioni sulle modalità di gestione	●	15
HR1 Operazioni con valutazione del rispetto dei diritti umani	●	15
HR2 Fornitori e appaltatori sottoposti a verifiche in materia di diritti umani	●	15
HR3 Formazione dei dipendenti sui diritti umani		na
HR4 Episodi di discriminazione e azioni intraprese		na
HR5 Libertà di associazione e contrattazione	●	98,172
HR6 Operazioni ad elevato rischio di ricorso al lavoro minorile	●	15
HR7 Operazioni ad elevato rischio di ricorso al lavoro forzato	●	15
HR8 Formazione sui diritti umani del personale addetto alla sicurezza		na
HR9 Violazioni dei diritti della comunità locale	●	15
HR10 Attività che sono soggette ad assessment di revisione sui diritti umani	●	15
HR11 Reclami legati a tematiche sui diritti umani, risposti e risolti con un procedimento formale	●	15
IMPATTI NELLA SOCIETÀ		
DMA SO Informazioni sulle modalità di gestione	●	20-23,35-36,52-53,137,141
SO1 Gestione degli impatti nella comunità	●	52-53,141-148
SO2 Divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione	●	23
SO3 Personale formato sulla prevenzione dei reati di corruzione	●	23
SO4 Azioni intraprese in risposta a casi di corruzione	●	23
SO5 Posizioni sulla politica pubblica e lobbying	●	137
SO6 Benefici prestati a partiti, politici e relative istituzioni per Paese	●	137
SO7 Azioni legali riferite a concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche	●	25
SO8 Sanzioni monetarie e non per non conformità a leggi o regolamenti	●	25
SO9 Attività con potenziali o effettivi impatti negativi sulle comunità locali	●	52-53
SO10 Misure di prevenzione per attività con possibili impatti negativi sulle comunità locali	●	52-53
EU20 Approccio alla gestione degli impatti connessi alla rilocalizzazione		na
EU21 Gestione delle emergenze, calamità	●	116,143
EU22 Persone della comunità fisicamente spostate o economicamente compensate		na
RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO		
DMA PR Informazioni sulle modalità di gestione	●	31-32,103-130
PR1 Fasi del ciclo di vita dei servizi i cui impatti sulla salute e sicurezza sono valutati	●	117,119,122-123
PR2 Casi di non conformità su salute e sicurezza dei servizi	●	129
PR3 Informazioni richieste dalle procedure e servizi soggetti a tali requisiti informativi	●	105,107,111,121-122,125-126
PR4 Non conformità per le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi		na
PR5 Customer satisfaction	●	112-114,126-127
PR6 Programmi di conformità a leggi e codici volontari relativi all'attività di marketing		opera in conformità al Codice di condotta commerciale dell'AEEG

	Rispondenza	Pagine
RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO		
PR7 Non conformità per attività di marketing	●	25
PR8 Reclami relativi a violazioni della privacy e a perdita dati dei consumatori	●	25
PR9 Sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti	●	25
EU23 Programmi volti a migliorare o mantenere l'accesso all'elettricità	●	116
EU24 Informazioni rese ai clienti sull'uso sicuro dell'energia e sui servizi di supporto	●	http://www.a2a.eu/gruppo/cms/a2a/it/clienti/gas/sicurezza_gas.html 110
EU25 Numero di incidenti che hanno coinvolto la comunità, inclusi i procedimenti giudiziari	●	130
EU26 Popolazione non servita nell'area di distribuzione		na
EU28 Indice di frequenza di interruzione del servizio	●	174
EU29 Indice di durata media di interruzione del servizio	●	174
EU30 Availability factor medio del parco impianti	●	173

RGS: Relazione sul Governo Societario e sugli Assetti Proprietari. Il documento è consultabile sul sito www.a2a.eu
 QAS: Politica qualità, ambiente e sicurezza di Gruppo

Legenda: ● parziale ● completa



A2A S.p.A.

Sede legale:

via Lamarmora, 230 - 25124 Brescia

Sede amministrativa:

Corso Porta Vittoria, 4 - 20122 Milano

Realizzato da:

Direzione Comunicazione e Relazioni Esterne

e Direzione Ambiente, Salute e Sicurezza

tel. +39 02 7720.1 - sostenibilita@a2a.eu - www.a2a.eu

**Si ringraziano tutti i colleghi di A2A che hanno collaborato
alla realizzazione del presente Bilancio**

ed in particolare i componenti del gruppo di lavoro:

Alessandra Adamoli, Miriam Ancora, Manuela Baudana,

Giuseppe Cerrato, Maria Grazia Cestari, Valerio Cignoni, Massimo Degasperis,

Susanna Di Cio, Andrea De Poli, Ludovica Ferruti, Emilio Pafumi, Paola Palvarini,

Andrea Pedrana, Chiara Pegorer, Stefania Valsecchi, Anna Villari, Saverio Zetera

Progetto grafico e impaginazione:

ap&b Milano - www.apebmilano.it

Stampa:

Arti Grafiche Mario Bazzi S.p.A. - Milano

Milano, maggio 2012





www.a2a.eu