

IL PIANO DI SOSTENIBILITÀ

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

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

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









TABELLA 01 | BU ENERGIA E TECNOLOGIE SMART²

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

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

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

TABELLA 02 | VENDITA

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

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

TABELLA 03 | BU AMBIENTE






















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

TABELLA 04 | BU RETI

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

TABELLA 05 | RISORSE UMANE







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

prosegue...

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

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

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

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

prosegue...







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

TABELLA 06 | IT





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

TABELLA 07 | ACQUISTI

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

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

IL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER E L'ANALISI DI MATERIALITÀ

GLI STAKEHOLDER DI ACSM AGAM

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

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

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

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

INFOGRAFICA 07 | GLI STAKEHOLDER DEL GRUPPO ACSM AGAM



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

- finalizzata a promuovere e divulgare l'applicazione e l'innovazione nel settore del teleriscaldamento e teleraffrescamento;
- Federfarma e Assofarm: federazioni operanti nel settore farmaceutico.



L'ANALISI DI MATERIALITÀ DI ACSM AGAM

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

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

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

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

GRAFICO 02 | MATRICE DI MATERIALITÀ

