

# 2018

## BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

Dichiarazione Consolidata di  
carattere Non Finanziario redatta  
ai sensi del D.lgs. 254/2016



**Acsm Agam**  
L'ENERGIA CHE UNISCE

# INDICE

<b>LETTERA AGLI STAKEHOLDER</b>	<b>2</b>
<b>NOTA METODOLOGICA</b>	<b>4</b>
<b>ANALISI DI MATERIALITÀ</b>	<b>9</b>
<b>I. IL GRUPPO ACSM AGAM</b>	<b>12</b>
1.1 Profilo del Gruppo	12
1.2 Il Modello di Business	16
1.3 La Corporate Governance	20
1.4 Etica ed Integrità del Business	24
1.5 Analisi e Gestione dei Rischi	30
1.6 Valore Economico Generato e Distribuito	31
<b>2. QUALITÀ E SICUREZZA DEI SERVIZI</b>	<b>34</b>
2.1 Gestione efficiente delle Infrastrutture	35
2.2 Qualità dei Servizi offerti	37
<b>3. RESPONSABILITÀ AMBIENTALE</b>	<b>42</b>
3.1 Gestione dei Consumi Energetici	42
3.2 Gestione delle Emissioni	45
3.3 Gestione delle Risorse Idriche	47
3.4 Gestione dei Rifiuti	48
<b>4. LE NOSTRE PERSONE</b>	<b>51</b>
4.1 Gestione Responsabile delle Persone del Gruppo	51
4.2 Salute e Sicurezza sul Lavoro	55
4.3 Sviluppo del Personale	58
4.4 Welfare e Diversity	59
<b>5. RELAZIONI CON GLI STAKEHOLDER</b>	<b>61</b>
5.1 Relazioni con i Clienti	61
5.2 Catena di Fornitura	66
5.3 Relazione con la Comunità	69
<b>6. INNOVAZIONE</b>	<b>75</b>
<b>GRI CONTENT INDEX</b>	<b>77</b>
<b>RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE</b>	<b>86</b>

# LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Il progetto "MNL - Multiutility Nord Lombardia" ha portato all'aggregazione fra le *multiutility* di Como, Monza, Lecco, Sondrio, Varese, costituendo così, a partire dal 1° Luglio 2018, il nuovo Gruppo Acsm Agam che ha cominciato ad operare con A2A come azionista di riferimento e *partner* industriale.

Il nuovo Gruppo, con oltre 850 dipendenti e 900 mila cittadini serviti, rappresenta uno dei principali *player* italiani in grado di misurarsi con i maggiori operatori del mercato grazie alla rinnovata capacità competitiva ed alle nuove opportunità di *business*. L'integrazione avvenuta nel corso dell'anno ha portato valore sia alle singole realtà coinvolte, tutte caratterizzate dal forte legame con le comunità locali e quindi con il territorio, sia a tutti gli *stakeholder* delle singole società.

In questo contesto di importanti cambiamenti e di grande crescita, Acsm Agam consolida il proprio percorso nella responsabilità sociale d'impresa e, per la prima volta nella sua storia, presenta il proprio Bilancio di Sostenibilità, che si configura anche come prima Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario, in adempimento al Decreto Legislativo n° 254/16.

## TUTELA DELL'AMBIENTE

Nel corso del 2019 verranno terminati gli interventi di *Revamping* della linea 2 del termovalorizzatore di Como che permetteranno di migliorare ulteriormente le prestazioni ambientali dell'impianto sia in termini di emissioni sia di efficienza energetica.

Si prevede un ulteriore incremento della raccolta differenziata nei comuni serviti, a favore del Recupero di materia e dell'Economia circolare.

Per migliorare l'efficienza energetica delle sedi principali del Gruppo, nel 2018 sono stati intrapresi interventi di sostituzione degli impianti di riscaldamento e raffrescamento e di efficientamento degli impianti di illuminazione.

Il Gruppo si è impegnato a raggiungere precisi obiettivi di riduzione delle perdite degli acquedotti, a favore del risparmio della risorsa idrica.

Il Gruppo ha deciso però di andare oltre alla semplice rendicontazione richiesta dalla normativa, scegliendo di avvalersi del Bilancio di Sostenibilità come uno strumento per comunicare in maniera trasparente agli *stakeholder* le proprie prestazioni ambientali, le proprie iniziative in campo sociale e per il benessere dei propri dipendenti, dichiarando i propri impegni presenti e futuri nella gestione degli impatti sul territorio, attraverso l'adozione di specifici obiettivi e Key Performance Indicator ("KPI").

L'evidenza degli impegni assunti è contenuta nel Piano di Sostenibilità - parte integrante del documento - che si sviluppa con un orizzonte temporale di 5 anni in continuità con il Piano Industriale 2019-2023. All'interno degli obiettivi identificati all'interno del Piano di Sostenibilità trovano spazio iniziative e azioni già intrinseche nel modo di fare *business* di Acsm Agam, ovvero il *change management*, la *tutela dell'ambiente*, l'*innovazione* e l'*attenzione al cliente*.

## INNOVAZIONE

La Business Unit Energia e Tecnologie *Smart* si è data degli obiettivi di crescita del teleriscaldamento e di implementazione e sviluppo di servizi "*Smart*" legati alla mobilità sostenibile. Inoltre si prevedono iniziative di *partnership* per il recupero dei cascami termici di attività produttive a servizio delle reti di teleriscaldamento. Le iniziative avranno risvolti ambientali positivi soprattutto in termini di emissioni di CO2 evitate.

La Business Unit Reti proseguirà nella sostituzione dei vecchi contatori gas e acqua con i contatori di nuova generazione che consentiranno di effettuare le letture dei consumi da remoto.

## ATTENZIONE AL CLIENTE

La Business Unit Vendita offrirà nuovi servizi rivolgendosi anche ai clienti attenti alle tematiche ambientali attraverso l'attivazione di un' "Offerta Verde" ed attiverà un'offerta Luce-Gas dedicata ad i propri dipendenti.

## CHANGE MANAGEMENT

A fine 2018, per ottimizzare e armonizzare i processi di crescita e cambiamento del Gruppo, ha preso il via il programma IN.T.E.G.R.A, articolato in 5 stream: *INtegration*, *Territory*, *Efficiency*, *GRowth* e *Agile*. I singoli progetti che verranno sviluppati avranno lo scopo di coinvolgere i territori, rendere più efficienti i processi stimolando il lavoro trasversale tra le funzioni aziendali, far crescere la cultura manageriale e sostenere la trasformazione digitale delle attività.



Siamo fiduciosi che l'integrazione della sostenibilità nelle dinamiche aziendali ci permetterà di raggiungere i nostri obiettivi con maggiore responsabilità e consapevolezza del nostro operato, al fine di affrontare le sfide del futuro facendo leva sui nostri valori aziendali.

### Il Presidente

Paolo Busnelli

### L'Amministratore Delegato

Paolo Soldani

# NOTA METODOLOGICA

Il Gruppo Acsm Agam, a seguito dell'aggregazione delle *multiutility* lombarde avvenuta il 1° luglio 2018, rientra nell'ambito di applicazione del D.lgs. 30 dicembre 2016 n. 254 e successive modifiche e integrazioni (o D.lgs. 254/2016) di attuazione della Direttiva 2014/95/UE, che prevede la predisposizione di una Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario. L'obiettivo è quello di garantire la massima trasparenza al mercato e agli *stakeholder* attraverso una rappresentazione dell'attività di impresa, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta, relativamente ai temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani ed alla lotta contro la corruzione attiva e passiva.

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

## LA DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO DEL GRUPPO ACSM AGAM

Il presente documento costituisce quindi la prima Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (di seguito anche "Bilancio di sostenibilità" o "Bilancio" o "DNF"), redatta in conformità agli artt. 3 e 4 del D.lgs. 254/16 del Gruppo costituito da Acsm Agam S.p.A. (di seguito anche la "Società") e dalle sue società consolidate con il metodo integrale (di seguito, nel complesso, anche "Gruppo Acsm Agam", "Gruppo" o "Acsm Agam") rispetto all'esercizio 2018 (periodo di rendicontazione dal 1° gennaio al 31 dicembre 2018).

Per fornire una valutazione dell'andamento delle attività di impresa nel suddetto periodo, i dati e le informazioni relativi ai primi 6 mesi del 2018 (prima del perfezionamento del Progetto di aggregazione) sono stati ricostruiti considerando tutte le società del perimetro al 31 dicembre 2018. Non è stato invece possibile ricostruire i dati di gruppo sugli anni precedenti.

Pertanto, nel Bilancio sono descritte le principali politiche praticate dall'impresa, i modelli di gestione ed organizzazione delle attività dell'impresa, i principali rischi e i risultati conseguiti dal Gruppo nel 2018 relativamente ai temi espressamente richiamati dal D.lgs. 254/16 (ambientali, sociali, attinenti al personale, rispetto dei diritti umani, lotta alla corruzione).

Tuttavia, pur garantendo la corretta comprensione dell'attività dell'impresa, si segnala che:

- in considerazione dello specifico settore di *business* e del contesto operativo e normativo in cui il Gruppo opera, non si segnalano particolari rischi relativamente al rispetto dei diritti umani. Pertanto, il tema è declinato dal Gruppo nella gestione dei rapporti con i propri dipendenti e collaboratori e nella gestione dei rapporti con la catena di fornitura nel rispetto dei principi e valori richiamati dal Codice Etico di Gruppo;
- il tema della Salute e Sicurezza dei lavoratori è gestito con l'ausilio di funzioni *Health, Safety & Environment* ("HSE") dedicate nelle società e coordinate dalla funzione HSE di Gruppo. Le principali società del Gruppo sono inoltre dotate di sistemi di gestione certificati OHSAS 18001 (maggiori dettagli sono presenti nel paragrafo 4.2 del presente documento). Data la recente nascita del nuovo Gruppo, è in corso lo sviluppo di un sistema di reporting centralizzato degli ambiti HSE e comprensivo anche dei principali indici infortunistici dei dipendenti, comune a tutte le società del Gruppo;
- è in fase di implementazione un sistema di Enterprise Risk Management (ERM) che permetterà di identificare i principali rischi connessi ai principali temi non

finanziari e le relative modalità di gestione. Tuttavia, maggiori informazioni riguardanti i principali rischi a cui il Gruppo è esposto sono disponibili nella sezione “Principali Rischi e Incertezze” della Relazione sulla Gestione.

Il Bilancio di Sostenibilità 2018 è stato redatto in conformità ai nuovi standard di rendicontazione “GRI Sustainability Reporting Standards” (2016) pubblicati dal Global Reporting Initiative (GRI), secondo l’opzione “Core”, e, per alcuni indicatori, fa riferimento al GRI G4 Electric *utility* Sector Supplement. I dati e le informazioni oggetto di rendicontazione sono stati selezionati a partire dai risultati della prima analisi di materialità realizzata nel 2018, come descritto nel paragrafo “Analisi di Materialità”, che ha permesso di individuare le principali tematiche ritenute materiali per il Gruppo e per i suoi *stakeholder*, tenendo conto dei temi richiamati dal D.lgs. 254/16. Tale analisi di materialità ha permesso la selezione degli indicatori GRI rendicontati all’interno del presente Bilancio, riportati in appendice al documento all’interno della tabella “GRI Content Index”.

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

Il perimetro dei dati economici contenuti nel presente Bilancio risulta essere lo stesso del Bilancio Consolidato 2018 del Gruppo Acsm Agam. Il perimetro dei dati e delle informazioni ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta all’anti-corruzione risulta essere composto dalle Società facenti parte del Gruppo Acsm Agam al 31 dicembre 2018 consolidate con il metodo integrale all’interno del Bilancio Consolidato di Gruppo.

Tuttavia, si segnala che, con riferimento alle informazioni e ai dati relativi agli aspetti ambientali, il perimetro considerato include tutti gli stabilimenti produttivi e le principali sedi del Gruppo, mentre sono state escluse le

sedi commerciali in affitto in quanto ritenute non rilevanti<sup>1</sup>. Eventuali ulteriori eccezioni sono espressamente indicate nel testo.

I dati e le informazioni contenuti all’interno del presente documento, salvo diversamente indicato, sono relativi all’esercizio 2018.

Con lo scopo di fornire una corretta rappresentazione delle *performance* e di garantire l’attendibilità dei dati, è stato limitato il più possibile il ricorso a stime che, se presenti, sono fondate sulle migliori metodologie disponibili e opportunamente segnalate.

La periodicità della pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità è impostata secondo una frequenza annuale.

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

Il Bilancio di Sostenibilità è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Acsm Agam S.p.A. in data 28/03/2019 ed è stato sottoposto a giudizio di conformità (“*limited assurance engagement*” secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 *Revised*) da parte di EY S.p.A., che esprime con apposita relazione distinta un’attestazione circa la conformità delle informazioni fornite ai sensi dell’art. 3, comma 10, del D.lgs. 254/16. La verifica è stata svolta secondo le procedure indicate nella “Relazione della Società di Revisione Indipendente”, inclusa nel presente documento.

Per ogni informazione relativa al Bilancio di Sostenibilità di Acsm Agam è possibile far riferimento all’indirizzo email: [bilanciadisostenibilita@acsm-agam.it](mailto:bilanciadisostenibilita@acsm-agam.it).

Tale Bilancio è disponibile anche sul sito web di Acsm Agam [www.acsm-agam.it](http://www.acsm-agam.it) nella sezione Investor Relations.

<sup>1</sup> La società AEVV Farmacie è inclusa nel perimetro di consolidamento nel presente Bilancio di Sostenibilità.

## PIANO DI SOSTENIBILITÀ

Come richiamato dal Codice Etico del Gruppo, Acsm Agam ha intrapreso un percorso nella sostenibilità che consiste nella progressiva integrazione della cura degli aspetti sociali e ambientali delle attività svolte con le strategie aziendali. Tale scelta comporta una comunicazione trasparente dei valori che orientano il comportamento del Gruppo e delle politiche attuate in campo economico, sociale e ambientale orientate ad uno sviluppo sostenibile.

Al fine di guidare le strategie future legate alle *performance* di sostenibilità, Acsm Agam ha sviluppato nel corso del

2018 il proprio Piano di Sostenibilità, con l'obiettivo di quantificare e monitorare lo stato di avanzamento di target specifici legati alle principali tematiche di sostenibilità, coerentemente con le tempistiche e la strategia del Piano Industriale 2019-2023.

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 N° 01 | BU ENERGIA E TECNOLOGIE SMART**

OBIETTIVO	AZIONE	KPI	2019	2020	2021	2022	2023
<b>TELERISCALDAMENTO</b> Migliorare la qualità dell'aria dei territori serviti attraverso l'Incremento del teleriscaldamento	Incrementare le utenze servite	Volumetria servita m <sup>3</sup>	252.668,22	632.668,22	882.668,22	980.168,22	1.040.168,22
		NOx evitate grazie all'estensione del teleriscaldamento t/a	1,20	1,77	1,78	1,78	1,78
		CO2 evitate grazie all'estensione del teleriscaldamento e ai recuperi termici t/a	2.266,64	3.340,72	3.352,37	3.352,37	3.352,37
<b>RECUPERO ENERGETICO</b> Recupero energetico per teleriscaldamento	Realizzare interventi di recupero dei cascami termici di aziende terze	MWh termici ottenuti dal recupero termico	19.332,15	27.225,69	27.267,94	27.267,94	27.267,94
<b>RINNOVABILI</b>	Incrementare la percentuale di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili	Percentuale di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili rispetto al totale di energia elettrica prodotta	70,6%	70,6%	69,8%	70,6%	70,6%
<b>SMART TECHNOLOGIES</b>	Implementare servizi <i>Smart</i> nei territori serviti	Servizi <i>Smart</i> attivati (Valore Cumulato)	2	4	7	10	13
		Comuni con servizi <i>Smart</i> attivati (Valore Cumulato)	2	4	7	10	13
		Numero di posti auto gestiti in <i>smart parking</i> (Valore Cumulato)	600	1500	2500	3800	5500
		Numero di punti luce a LED installati su illuminazione pubblica (Valore Cumulato)	53.205	75.766	93.856	101.686	109.516
		Numero di colonnine per ricarica di veicoli elettrici installate	30	60	90	130	170

TABELLA N° 02 | BU VENDITA

OBIETTIVO	AZIONE	KPI	2019	2020	2021	2022	2023
<b>QUALITÀ DEL SERVIZIO</b> Misurazione della soddisfazione dei clienti e diversificazione delle proposte	Installazione di totem presso gli sportelli per rilevare in tempo reale la qualità del servizio	n° di sportelli con totem	12	14	16		
	Lancio proposta commerciale "Offerta Verde" per nuovi clienti domestici bi-fuel, Energia Verde gratuita per il primo anno	n° di clienti bi-fuel con energia verde	attivazione entro l'anno				
	Realizzazione di un'offerta bi-fuel per i dipendenti del gruppo	Attivazione dell'offerta	attivazione entro l'anno				
<b>DIGITALIZZAZIONE</b> Incrementare l'utilizzo dei servizi on-line	Campagna di comunicazione per incrementare numero di clienti iscritti a Bolletta on-line	n° di clienti iscritti a Bolletta on-line (incremento annuo %)	5%	5%	5%	5%	5%

TABELLA N° 03 | BU AMBIENTE

OBIETTIVO	AZIONE	KPI	2019	2020	2021	2022	2023
<b>RECUPERO MATERIA</b> Miglioramento del servizio di raccolta differenziata	Incrementare la raccolta differenziata di rifiuti	% di raccolta differenziata città di Varese	69%	70%	71%	71,5%	72%
		% di raccolta differenziata provincia di Varese	81,5%	81,7%	81,9%	82,1%	82,3%
		% di raccolta differenziata provincia di Como	74,7%	74,9%	75,1%	75,3%	75,5%
<b>EMISSIONI</b> Miglioramento delle performance ambientali	Termovalorizzatore di Como - Riduzione delle emissioni di NOx	Concentrazione media giornaliera	75 mg/Nmc	70 mg/Nmc	65 mg/Nmc	60 mg/Nmc	55 mg/Nmc
<b>RECUPERO ENERGETICO</b> Incremento del recupero di energia da rifiuto	Revamping linea 2 - Termovalorizzatore Como	Quantità vapore/carico termico	esecuzione lavori	+2%	mantenimento	mantenimento	mantenimento



TABELLA N° 04 | BU RETI

OBIETTIVO	AZIONE	KPI	2019	2020	2021	2022	2023
<b>RETI INTELLIGENTI</b> Migliorare il sistema informativo delle reti	Incremento degli utenti con contatori gas intelligenti	n° di contatori G4-G6 <i>Smart</i>	41.000	44.500	52.000	29.000	29.000
	Incremento degli utenti con contatori acqua di nuova generazione	n° di contatori telegestibili	2.500	2.500	2.500	2.500	2.500
<b>ACQUA</b> Diminuire il consumo della risorsa idrica	Riduzione delle perdite idriche della rete Como	m³/km/gg	2%	2%	2%	2%	-
	Riduzione delle perdite idriche della rete Varese	m³/km/gg	4%	4%	4%	4%	2%

TABELLA N° 05 | RISORSE UMANE

OBIETTIVO	AZIONE	KPI	2019	2020	2021	2022	2023
<b>FORMAZIONE</b>	Aggiornamento formativo su codice etico e modello organizzativo 231	percentuale sul totale	50%	100%			
<b>WELFARE</b>	Avvio del progetto pilota di <i>Smartworking</i>	numero di dipendenti coinvolti	3%	5%	7%	10%	10%
<b>CHANGE MANAGEMENT</b>	Dipendenti coinvolti in progetti di <i>change management</i>	numero di dipendenti coinvolti/anno	150	150	150	150	150
<b>MBO</b>	introdurre obiettivi di sostenibilità nelle schede di MbO	% Dipendenti con MbO di sostenibilità (% sul totale)	10%	12%	15%	17%	20%

## IL PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ INTRAPRESO DAL GRUPPO ACSM AGAM

Oltre al presente Bilancio di Sostenibilità, e con il supporto del Piano di Sostenibilità implementato, Acsm Agam ha previsto un percorso di miglioramento continuo su tutti gli aspetti di sostenibilità al fine di aderire in maniera sempre più virtuosa a quanto previsto dalla normativa ed alle *best practice* di settore. Si riporta a tal proposito una pianificazione progettuale sui vari temi ritenuti rilevanti:

- Una progressiva integrazione del Codice Etico di Gruppo con riferimenti specifici ai principi, agli impegni e alle modalità di gestione implementate dal Gruppo
- rispetto alle principali tematiche di sostenibilità, con riferimento anche ai temi espressamente richiamati dal D.lgs. 254/16;
- La formalizzazione di una specifica procedura di reporting della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario, che guidi le fasi di raccolta dei dati, elaborazione e controllo delle informazioni, definendone i processi e le principali responsabilità;
- L'integrazione della mappatura dei principali rischi non finanziari nel sistema di Enterprise Risk Management.

## ANALISI DI MATERIALITÀ

Il Gruppo Acsm Agam, coerentemente alle proprie caratteristiche e al contesto di riferimento, ha recentemente intrapreso un percorso che ha posto maggiore rilevanza alle tematiche legate alla sostenibilità.

Sin dalla sua recente nascita, il Gruppo ha perseguito l'obiettivo della creazione di valore per i propri *stakeholder*, elemento distintivo delle imprese socialmente responsabili.

Infatti, al fine di concretizzare ulteriormente i valori e i principi della Sostenibilità all'interno delle attività operative, anche in ottica di predisposizione del primo reporting non finanziario, il Gruppo ha sviluppato un processo di coinvolgimento interno caratterizzato dalle seguenti attività:

- Condivisione interna degli obiettivi e delle attività previste dal percorso intrapreso dal Gruppo nelle tematiche di sostenibilità;
- Identificazione dei principali *stakeholder* di Acsm Agam che potrebbero influenzare o essere influenzati dalle scelte strategiche e operative del Gruppo;
- Analisi di materialità, volta ad identificare gli ambiti di maggior interesse per lo sviluppo del *business* aziendale e per la creazione di valore per gli *stakeholder*, in una prospettiva di medio-lungo termine. Tale analisi permette la comprensione, attraverso la creazione di un'apposita matrice di materialità, delle tematiche materiali che sono rendicontate all'interno del Bilancio di Sostenibilità 2018.

## 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*, sia interni sia esterni. 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.

Con questi presupposti, nel corso del 2018 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* del Gruppo stesso, al fine di individuare le loro

aspettative e prefiggersi importanti obiettivi da soddisfare.

La mappatura degli *stakeholder* è stata effettuata tenendo in considerazione i principi internazionali definiti dal AA1000 *stakeholder* Engagement Standard, AccountAbility (2015), e dei 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.

### INFOGRAFICA N° 01 | GLI STAKEHOLDER DEL GRUPPO ACSM AGAM



Le attività di coinvolgimento degli *stakeholder* del Gruppo Acsm Agam si concretizza anche nella partecipazione attiva in tavoli di lavoro e associazioni di categoria, con l'obiettivo di coordinare, tutelare e promuovere gli interessi del settore e delle imprese associate.

Nello specifico, Acsm Agam aderisce a diverse associazioni di categoria, tra cui:

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

- ConfServizi Lombardia e Anigas (operante nel settore privato);
- Confindustria;
- Elettricità Futura, Assolombarda e Green Economic Network, tramite la controllata Revv;
- 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.

## I TEMI MATERIALI DI ACSM AGAM

L'analisi di materialità rappresenta il primo passo da cui partire per definire i contenuti di un Bilancio di Sostenibilità, con l'obiettivo di rendicontare tutte le tematiche che impattano in maniera rilevante, dal punto di vista economico, sociale ed ambientale sulle attività del Gruppo.

Il processo di identificazione dei temi materiali ha previsto inizialmente l'identificazione dei temi di sostenibilità rilevanti per il Gruppo sulla base di un'analisi di *benchmark* del settore, *best practices*, linee guida e standard di rendicontazione.

Tali temi sono stati successivamente sottoposti alla valutazione del top management aziendale attraverso un'attività di coinvolgimento interno, tramite l'interazione di tutte le principali funzioni aziendali. I temi sono stati valutati con una scala da 1 a 5 (dove 1 identifica un tema come marginale e 5 come strategico) sia dal punto di vista del Gruppo che dal punto di vista degli *stakeholder*.

La valutazione di tali tematiche è stata eseguita tenendo conto dei quattro principi suggeriti dalle linee guida GRI Standards nella definizione degli aspetti più rilevanti: materialità, inclusione degli *stakeholder*, completezza dei dati e contesto di operatività del Gruppo. Tale analisi ha permesso la costruzione della matrice di materialità, che identifica i temi rilevanti per l'organizzazione e/o che influenzano significativamente i suoi *stakeholder*.

Dall'analisi è emerso che tutti temi identificati sono risultati materiali per il Gruppo e per i suoi *stakeholder*, e in particolare:

- per gli *stakeholder* le tematiche più importanti sono risultate: Sviluppo del territorio e delle comunità locali, Efficienza del servizio, Condotta etica del *business*;
- per il Gruppo Acsm Agam le tematiche più rilevanti sono risultate: Salute e sicurezza dei lavoratori, Gestione dei rischi ed Efficienza del servizio.

GRAFICO N° 01 | MATRICE DI MATERIALITÀ



# I. IL GRUPPO ACSM AGAM

## I.1 PROFILO DEL GRUPPO

Il Gruppo Acsm Agam è una *multiutility* del Nord Italia che si occupa di produzione, vendita e distribuzione di energia elettrica e gas, del teleriscaldamento, della distribuzione e potabilizzazione dell'acqua e del ciclo idrico integrato, dei rifiuti attraverso la raccolta e la termovalorizzazione.

Esso nasce il 1° luglio 2018 dall'aggregazione fra le *utility* di Como, Monza, Lecco, Sondrio, Varese. Il nuovo Gruppo, che conta quasi 900 dipendenti e 900 mila cittadini serviti,

rappresenta uno dei principali player italiani, in grado di misurarsi con i maggiori operatori del mercato grazie alla rinnovata capacità competitiva e di cogliere nuove opportunità di *business*. L'integrazione ha portato valore alle singole realtà coinvolte, tutte caratterizzate dal forte legame con le comunità locali, a beneficio degli *stakeholder* e del radicamento sul territorio, generando ulteriore sviluppo.

## LA STORIA E LA STRUTTURA DEL GRUPPO

Quotata dal 1999, la Società Acsm Agam (all'epoca ACSM) ha portato a sintesi le esperienze delle ex municipalizzate di Como e Monza, ed è cresciuta in maniera progressiva, consolidando la propria funzione di riferimento territoriale rispetto ai servizi legati all'energia e allo sviluppo sostenibile.

La fusione per incorporazione di Agam in Acsm risale al 2009. Il processo, anche attraverso specifiche politiche di efficientamento, ha rafforzato il radicamento territoriale specifico delle due aziende di origine, già storici punti di riferimento nelle aree di Como e di Monza.

La fusione, nel contempo, ha aumentato massa critica e volumi delle attività assegnando progressivamente alla nuova *multiutility* un ruolo da protagonista e una forte capacità di iniziativa sul territorio.

I risultati al 31 dicembre 2017 hanno consentito ad Acsm Agam di presentarsi al meglio all'evento storico della nuova aggregazione, formalmente varata dall'assemblea straordinaria di Acsm Agam il 16 maggio 2018, in cui sono confluite le *multiutility* di riferimento dei territori di Lecco, Varese, Sondrio, con il supporto di A2A quale *partner* industriale. L'aggregazione ha previsto le fusioni per incorporazione in Acsm Agam di A2A Idro 4, ASPEM, AEVV Energie, ACEL Service, AEVV e Lario Reti Gas, la scissione parziale di A2A Energia a favore di Acsm Agam relativamente al ramo d'azienda costituito da rapporti contrattuali con clienti della provincia di Varese nel settore energetico ed una contestuale riorganizzazione di Acsm Agam consistente nella razionalizzazione degli *asset* ricevuti a seguito della fusione e della scissione, dando vita, con effetto 1° luglio 2018, ad una delle principali *multiutility* del panorama nazionale, protesa verso

un'ulteriore crescita nei settori tradizionali e nello sviluppo dei nuovi *business* legati alla qualità urbana e alla *Smart city*.

La struttura del Gruppo Acsm Agam è articolata in 4 Business Unit (BU):

- BU Reti: la Business Unit Reti comprende le società Acsm Agam Reti Gas Acqua S.p.A. (AARGA) che si occupa del servizio idrico e della distribuzione gas per le provincie di Monza, Como e Varese, Lario Reti Gas S.r.l. (Lario Reti Gas o LRG) e Serenissima Gas S.p.A. (Serenissima) che si occupano entrambe di distribuzione gas rispettivamente nelle provincie di Lecco ed in Veneto, e Reti Valtellina Valchiavenna s.r.l. (ReVV) che oltre a distribuire gas distribuisce anche elettricità nella provincia di Sondrio;
- BU Ambiente: la Business Unit Ambiente si occupa delle attività di raccolta rifiuti (nelle provincie di Varese e Como) e di termovalorizzazione (Como) tramite la società Acsm Agam Ambiente S.r.l. (Acsm Agam Ambiente);
- BU Vendita: a questa Business Unit fanno riferimento Acel Energie S.r.l. (Acel Energie) e Enerxenia S.p.A. (Enerxenia), entrambe operanti nel settore della vendita di gas naturale ed energia elettrica;
- BU Energia e Tecnologie Smart: questa Business Unit valorizza l'energia con attenzione all'ambiente occupandosi di efficienza energetica, generazione elettrica, gestione calore, nuovi servizi innovativi e *smart city*, illuminazione pubblica e teleriscaldamento. A tale Business Unit fanno riferimento:
  - AEVV Impianti S.r.l. (AEVV Impianti), le cui attività comprendono la generazione da fonti rinnovabili (fotovoltaico ed idroelettrico), l'efficientamento

energetico, la micro-cogenerazione e lo sviluppo di servizi legati alle *smart city* ed all'illuminazione pubblica;

- Comocalor S.p.A. (Comocalor), dedicata alla gestione del teleriscaldamento nella città di Como;
- Varese Risorse S.p.A. (Varese Risorse), che gestisce

il teleriscaldamento per le città di Varese e Monza ed è attiva nell'ambito della cogenerazione e dell'illuminazione pubblica.

A tali società va aggiunta anche AEVV Farmacie S.r.l. (AEVV Farmacie), che gestisce tre farmacie nella città di Sondrio, per un totale di 11 società controllate.

INFOGRAFICA N° 02 | STRUTTURA DEL GRUPPO ACSM AGAM

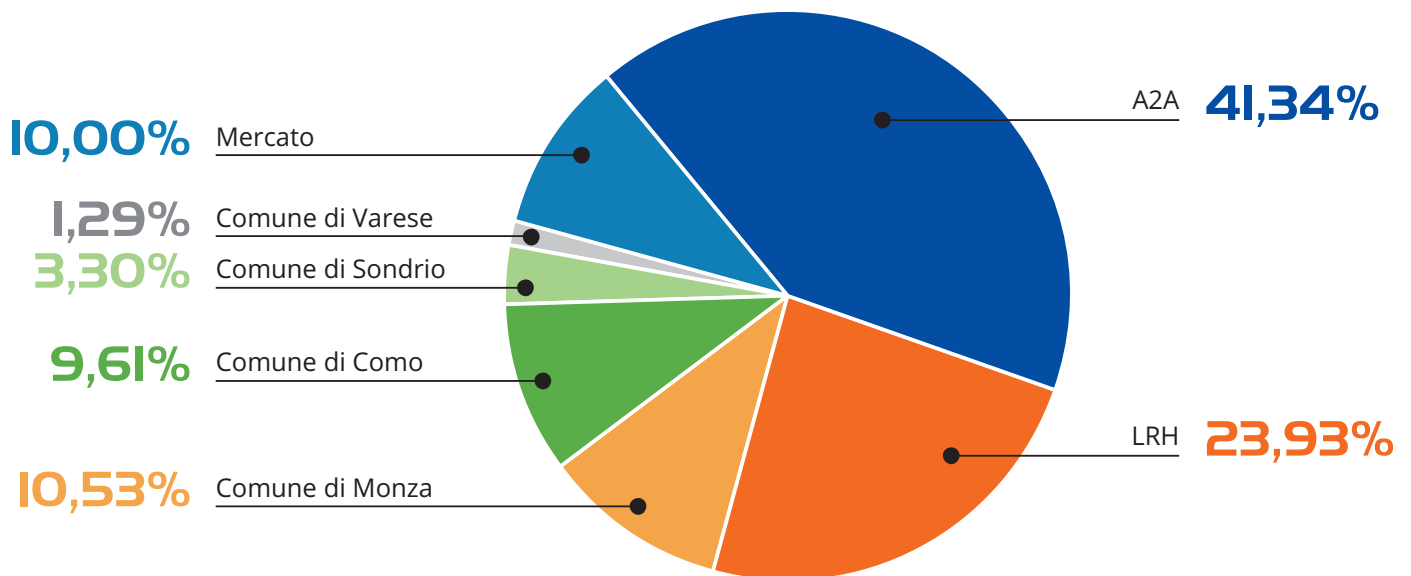


## COMPOSIZIONE AZIONARIATO

Acsm Agam post-operazione si configura come un *player* quotato al mercato telematico azionario italiano di Milano, a maggioranza pubblica, supportato da A2A, *partner* industriale di profilo nazionale.

A seguito del ripristino del flottante dell'Emittente all'esito della procedura di obbligo di acquisto ai sensi dell'art. 108, comma 1, del TUF, connessa all'OPA, la composizione dell'azionariato è la seguente

GRAFICO N° 02 | COMPOSIZIONE AZIONARIATO

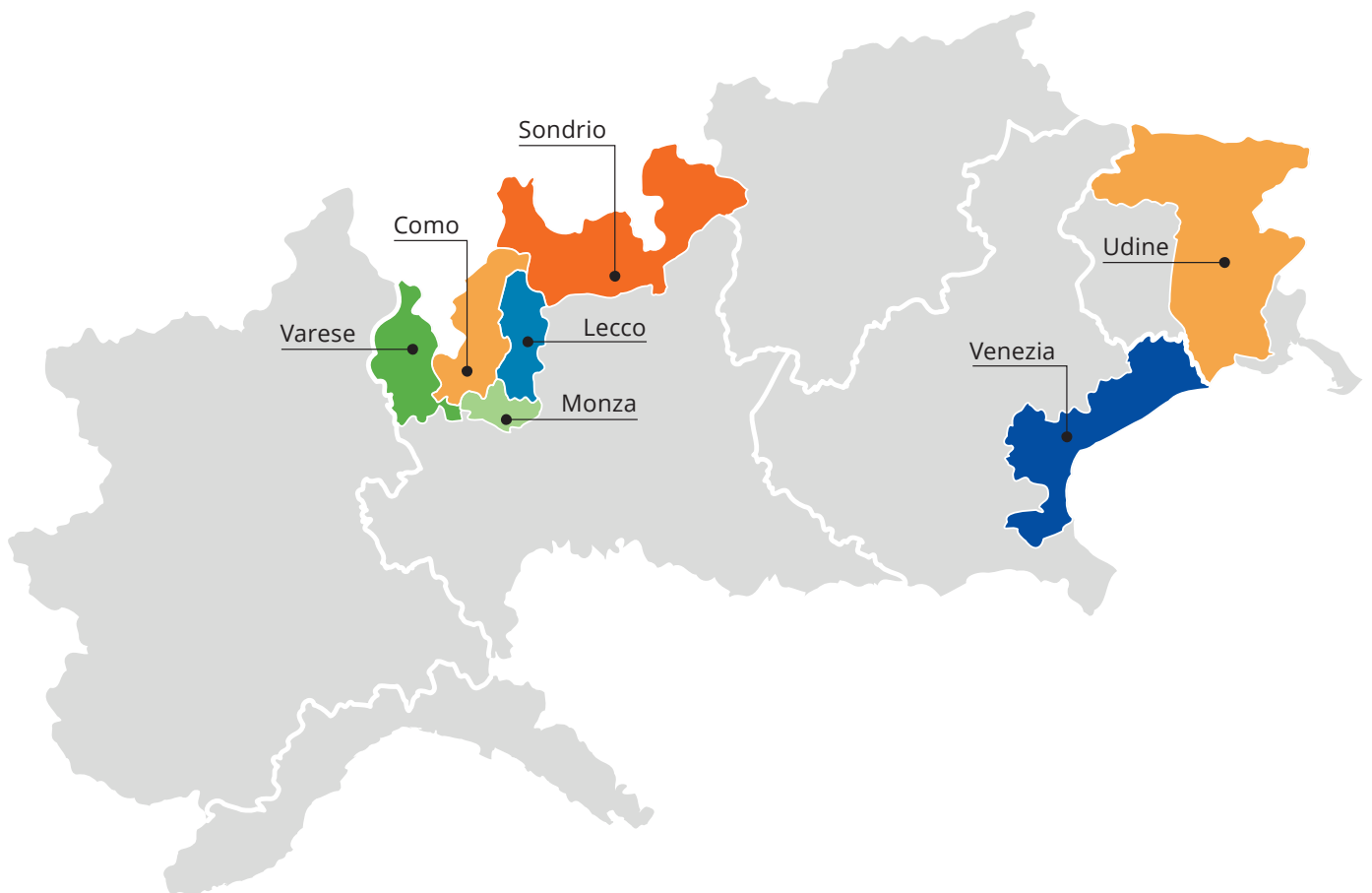


## SEDI OPERATIVE E MERCATI SERVITI

Grazie al processo di aggregazione, il Gruppo Acsm Agam ha visto un importante ampliamento delle sue attività e dei territori serviti interessando principalmente la Lombardia

con la presenza in 5 province (Como, Varese, Sondrio, Lecco e Monza), e parte del Triveneto (Udine e Venezia).

### INFOGRAFICA N° 03 | PROVINCE DI OPERATIVITÀ DEL GRUPPO ACSM AGAM





## I.2 IL MODELLO DI BUSINESS

A seguito del processo di aggregazione, il modello di *business* del Gruppo è attualmente riconducibile alle 4 Business Unit del Gruppo, dedicate a specifici settori.

### BU RETI

Nel quadro della riorganizzazione delle linee di *business*, all'insegna dell'efficienza e della capacità di iniziativa sul mercato, la nuova aggregazione ha riunito le competenze di aziende storiche e consolidate. La BU Reti comprende **Acsm Agam Reti Gas Acqua (AARGA)**, **Lario Reti Gas (LRG)**, **Reti Valtellina Valchiavenna (ReVV)**, **Serenissima Gas**. Le aziende, attive da sempre nei tradizionali ambiti di riferimento, svolgono servizi di distribuzione gas,

energia elettrica e acqua potabile. Punti di riferimento per le amministrazioni e le comunità locali, le società della BU Reti operano con qualità e competenza. I loro tratti distintivi sono la sicurezza delle reti, la continuità di servizio, l'attenzione per l'innovazione tecnologica degli impianti. Di seguito una descrizione delle singole società appartenenti alla BU.



**Acsm Agam Reti Gas Acqua S.p.A.** si occupa dal 1° luglio 2010 delle attività di distribuzione del gas naturale e dei segmenti di servizio idrico (erogazione acqua potabile) in precedenza gestite dalla capogruppo. Dal 1° luglio 2018 il ramo idrico e la distribuzione gas metano della società ASPEM S.p.A. sono stati incorporati in Acsm Agam reti gas S.p.A., che proseguirà le attività sul territorio di Varese.



**Lario Reti Gas S.r.l.** è il principale operatore nell'erogazione di servizi di distribuzione di gas della Provincia di Lecco. La società, in precedenza parte del gruppo Lario Reti, è interamente posseduta dal Gruppo Acsm Agam, a seguito dell'operazione di aggregazione avvenuta nel mese di luglio del 2018.



La società **Serenissima Gas S.p.A.** ha come attività principale la realizzazione, gestione, manutenzione e sviluppo di reti di distribuzione di gas metano.



La società **Reti Valtellina Valchiavenna s.r.l.**, costituita a maggio 2018 e subentrata di fatto in tutti i rapporti commerciali dell'Azienda Energetica Valtellina Valchiavenna S.p.A. alla data del 30 giugno 2018, ha come attività principale la distribuzione di gas metano ed elettricità.

## BU AMBIENTE



Le attività di raccolta e le attività di recupero energetico dei rifiuti del termovalorizzatore di Como sono confluite nella Società **Acsm Agam Ambiente**, all'interno della BU Ambiente.

Tale BU testimonia il modello dello sviluppo sostenibile, attraverso le politiche di recupero e la valorizzazione delle risorse ai fini della migliore vivibilità delle città e del territorio. Il servizio di igiene ambientale viene svolto nei Comuni di Binago, Cagno, Cantello, Casciago, Solbiate, Varese, Arcisate, Induno Olona, Porto Ceresio, Bisuschio,

Comerio, Luvinata, Barasso, Gavirate, Malgesso, Monvalle, Leggiuno, Sangiano.

Il termovalorizzatore di Como, tratta circa 83 mila tonnellate l'anno di rifiuti. Il processo di termovalorizzazione, è condotto nel rispetto delle migliori tecnologie applicabili per la categoria di impianto, definite a livello europeo (BAT - *Best Available Techniques*) e produce energia termica a servizio delle reti di teleriscaldamento ed energia elettrica (cogenerazione).



EVENTO PER I 50 ANNI DEL TERMOVALORIZZATORE DI COMO

## BU VENDITA

Alla linea di *business* della vendita di gas e di energia elettrica fanno riferimento le Società Acel Energie e Enerxenia. La centralità del cliente è il valore di riferimento delle politiche commerciali, improntate alla trasparenza del rapporto, alla chiarezza della proposta contrattuale, alla convenienza.



ACEL Energie è l'azienda leader nella vendita di gas naturale ed energia elettrica nelle intere provincie di Lecco e Sondrio attraverso il *brand* AEVV Energie.

Altro elemento peculiare delle società della BU Vendita è il forte radicamento che affianca ai servizi on line, che offrono alla clientela soluzioni pratiche ed efficaci, la storica presenza degli sportelli territoriali.



**Enerxenia**, società di vendita di luce e gas del Gruppo Acsm Agam, riunisce le esperienze e le tradizioni di numerose società locali attive nelle provincie di Como, Varese, Monza e in alcune aree del veneto e del Friuli.

## BU ENERGIA E TECNOLOGIE SMART

L'integrazione fra *utility* del nord Lombardia ha consolidato il valore delle attività tradizionali, aprendo contestualmente il gruppo Acsm Agam ai nuovi *business* anche grazie al know how del *partner* industriale A2A. La BU Energia e Tecnologie *Smart* valorizza l'energia con attenzione all'ambiente

occupandosi di efficienza energetica, generazione elettrica, gestione calore, nuovi servizi innovativi, illuminazione pubblica, teleriscaldamento. Alla BU fanno riferimento AEVV Impianti, Comocalor, Varese Risorse.



**AEVV impianti** è attiva nei settori della gestione calore, dell'efficiamento energetico, della generazione elettrica da fotovoltaico e microgenerazione, dell'idroelettrico, della mobilità elettrica, della gestione di parcheggi, nei servizi di "Smart city" e nello sviluppo di nuovi *business* innovativi.



**Comocalor S.p.A.** è la società cui il Comune di Como ha affidato il servizio pubblico di teleriscaldamento. Attualmente la rete si sviluppa nella zona sud di Como nei quartieri di Camerlata, Muggiò, Rebbio, Breccia e Albate per una lunghezza totale di 18 chilometri; il calore è fornito a 140 condomini oltre al poliambulatorio S. Anna di Via Napoleona, la piscina comunale di Muggiò, diverse scuole e impianti sportivi.



**Varese Risorse S.p.A.** è la società del gruppo Acsm Agam che gestisce il servizio di teleriscaldamento nei territori comunali delle città di Varese e Monza.

Varese Risorse annovera 500 clienti, tra i quali le Aziende ospedaliere di Varese e Como, gli impianti comunali di Monza, il Comune di Varese, l'ATS, condomini e utenze industriali e terziarie.



VISITA ALLA CENTRALE DI COGENERAZIONE DI MONZA NORD

## I.3 LA CORPORATE GOVERNANCE

La Società è quotata al mercato telematico azionario italiano di Milano e ha adottato, sin dall'esercizio 2016, il Codice di Autodisciplina in materia di governo societario promosso da Borsa Italiana. La struttura di *Corporate governance*, cioè l'insieme delle norme e dei comportamenti atti ad assicurare il funzionamento efficiente e trasparente degli organi di governo e dei sistemi di controllo, è stata pertanto configurata in conformità alle raccomandazioni contenuto nel sopraccitato Codice ed è stata continuamente adeguata agli aggiornamenti dello stesso. La struttura di *Corporate governance* della Società si fonda sul modello organizzativo tradizionale e si compone dei seguenti organismi: l'assemblea dei soci, il Consiglio di Amministrazione, il Collegio Sindacale, il Comitato Controllo e Rischi (CCR), il

Comitato Strategico, il Comitato per le Remunerazioni degli amministratori e dell'alta dirigenza, il Comitato per le operazioni con parti correlate e la Società di Revisione. Nella struttura di *governance* è stato previsto anche l'Organismo di Vigilanza (Odv), il quale è stato istituito in conformità alle disposizioni del D.lgs. 231/2001 e costituisce un effettivo presidio di vigilanza sul corretto funzionamento dei modelli organizzativi, gestionali e di copertura dei rischi c.d. "compliance".

La competenza sulla sostenibilità è stata affidata ad un gruppo di lavoro interno formato da *M. Bassanese (HSE)*, *A. Cagno (HR)*, *A. Capellini (HR)*, *W. Annechiarico (M&I)* che riferisce direttamente all'Amministratore Delegato.



SEDE DI MONZA

### ASSEMBLEA DEGLI AZIONISTI

L'Assemblea degli azionisti è competente a deliberare in sede ordinaria e straordinaria sulle materie alla stessa riservate dalla legge o dallo Statuto. L'assemblea è presieduta dal Presidente del Consiglio di Amministrazione

e le sue deliberazioni, prese in conformità alla legge ed allo Statuto Sociale, vincolano tutti i soci. Per la composizione dell'azionariato si rinvia alla sezione "Profilo del Gruppo" del presente Bilancio.

## CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

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

Il Consiglio di Amministrazione attualmente in carica è stato nominato dall'Assemblea dei Soci del 3 luglio 2018 ed è composto da 13 membri, di cui 6 in possesso dei requisiti di indipendenza ai sensi dell'art.148, comma 3 del Testo Unico della Finanza, dall'art. 37 del Regolamento Mercati Consob e dal Codice di Autodisciplina delle società quotate.

Il Consiglio di Amministrazione risulta così composto: Paolo Busnelli (Presidente), Marco Rezzonico (Vice Presidente), Marco Canzi (Vice Presidente), Paolo Soldani (Amministratore Delegato), Annamaria Arcudi, Maria Ester Benigni, Chiara Cogliati, Andrea Crenna, Alessandra Ferrari, Fausto Gusmeroli, Fulvio Roncari, Paola Musile Tanzi e Tommaso Nizzi tratto dalla lista di minoranza.

Il Consiglio di Amministrazione rimarrà in carica sino all'approvazione del Bilancio di esercizio al 31 dicembre 2020.

Nel corso del primo semestre 2018 il precedente Consiglio di Amministrazione si è riunito 10 volte, con una partecipazione complessiva degli amministratori pari al 92,5%.

Nel corso del secondo semestre 2018 il Consiglio di amministrazione in carica si è riunito 13 volte, con una partecipazione complessiva degli amministratori pari al 85,9%.

Si segnala inoltre che attualmente il Consiglio di Amministrazione è composto per il 61,5% da uomini e per il 38,5% da donne, mentre il 53,8% degli amministratori ha più di 50 anni e il 46,2% ha tra i 30 e 50 anni.

**TABELLA 06 | COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DI ACSM AGAM S.P.A.**

NOME	QUALIFICA	ANNO DI NASCITA	ESECUTIVO	INDIPENDENZA	ELENCO COMITATI DI APPARTENENZA
Busnelli Paolo Giuseppe	Presidente	1962		✓	Comitato Strategico
Rezzonico Marco	Vice Presidente	1957		✓	Comitato Controllo e Rischi e Comitato Parti Correlate, Comitato Strategico
Canzi Marco	Vice Presidente	1969			Comitato Strategico
Soldani Paolo	Consigliere, Amministratore Delegato	1974	✓		Comitato Strategico
Arcudi Annamaria	Consigliere	1970			
Benigni Maria Ester	Consigliere	1961			Comitato Remunerazione
Cogliati Chiara	Consigliere	1976		✓	Comitato Controllo e Rischi e Comitato Parti Correlate, Comitato Remunerazione
Crenna Andrea	Consigliere	1964			
Ferrari Alessandra	Consigliere	1968			
Gusmeroli Fausto	Consigliere	1954		✓	Comitato Remunerazione
Roncari Fulvio	Consigliere	1965			
Musile Tanzi Paola	Consigliere	1964		✓	Comitato Controllo e Rischi e Comitato Parti Correlate
Nizzi Tommaso	Consigliere	1987		✓	

## COMITATO STRATEGICO

Il Comitato ha funzioni consultive e istruttorie, svolge il compito di analizzare e sviluppare prospettive di *business* della società, proponendone l'eventuale esame e approvazione al Consiglio di Amministrazione.

Il Comitato in carica è stato nominato nella seduta del Consiglio di Amministrazione del 5 luglio 2018 ed è

attualmente composto da 4 consiglieri: Paolo Giuseppe Busnelli, (Presidente), Marco Canzi, Marco Rezzonico e Paolo Soldani.

Il Comitato si è riunito 7 volte nel corso del secondo semestre 2018.

## COMITATO PER LA REMUNERAZIONE DEGLI AMMINISTRATORI E DELL'ALTA DIRIGENZA

Il suo compito riguarda la valutazione e predisposizione degli MBO per i dirigenti con responsabilità strategica.

Il Comitato in carica è stato nominato nella seduta del Consiglio di Amministrazione del 5 luglio 2018 ed è

attualmente composto da 3 consiglieri: Chiara Cogliati (Presidente), Maria Ester Benigni e Fausto Gusmeroli.

Il Comitato si è riunito 2 volte nel corso del secondo semestre 2018.

## COMITATO CONTROLLO RISCHI E COMITATO PARTI CORRELATE

Il Comitato Controllo Rischi ha funzioni di natura consultiva e propositiva, in particolare per:

- la definizione delle linee di indirizzo e valutazione periodica del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi;
- l'approvazione periodica del piano di lavoro predisposto dal Responsabile *Internal Auditing*;
- la descrizione nella Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari, delle principali caratteristiche del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi nonché della valutazione dell'adeguatezza del sistema;
- la valutazione dei risultati esposti dal revisore legale nella eventuale lettera di suggerimenti e nelle relazioni fondamentali emersi in sede di revisione legale.

Il Comitato Controllo Rischi e Comitato Parti Correlate è composto da 3 consiglieri, tutti amministratori non esecutivi, e tutti indipendenti. Il Comitato in carica è stato nominato nella seduta del Consiglio di Amministrazione del 5 luglio 2018 ed è attualmente composto da 3 consiglieri: Marco Rezzonico (Presidente), Paola Musile Tanzi e Chiara Cogliati.

Il Comitato Controllo e Rischi si è riunito 4 volte nel corso del secondo semestre 2018.

Il Comitato Parti Correlate si è riunito 5 volte nel corso del secondo semestre 2018.

## COLLEGIO SINDACALE

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

- il rispetto dei principi di buona amministrazione;
- l'adeguatezza della struttura organizzativa della Società;

- le modalità di concreta attuazione del Codice;
- la correttezza delle operazioni con parti correlate;
- l'adeguatezza delle disposizioni impartite alle controllate in relazione agli obblighi di comunicazione al mercato delle informazioni privilegiate.

Il Collegio Sindacale è stato nominato in occasione dell'assemblea dei soci tenutasi il 28/04/2016 ed è rimasto in carica sino all'approvazione del bilancio di esercizio al 31/12/2018.

Il Collegio Sindacale risulta così composto: Giulio Augusto Baldi (Presidente), Marco Maria Lombardi (sindaco effettivo), Daniela Travella (sindaco effettivo), Franco Poliani (sindaco supplente) e Anna Tanturli (sindaco supplente).

Il Collegio Sindacale si è riunito 22 volte nel corso del 2018.

Si segnala inoltre che, al 31/12/2018, il Collegio Sindacale è composto per il 60% da uomini e per il 40% da donne, mentre l'80% dei sindaci ha più di 50 anni e il 20% ha tra i 30 e 50 anni.

Maggiori informazioni riguardante la *Corporate Governance* del Gruppo Acsm Agam sono disponibili all'interno della Relazione sul Governo Societario e Affari Societari del Gruppo.



SEDE DI COMO



## I.4 ETICA ED INTEGRITÀ DEL BUSINESS

Sin dalla nascita del Gruppo, la *mission* di Acsm Agam si esplica in un profondo legame con il territorio in cui opera sulla base dei principi di sostenibilità ambientale, economica e sociale, al fine di accrescere il proprio *business* e garantire la soddisfazione dei propri *stakeholder*. Il Gruppo è impegnato nel miglioramento e nell'efficiamento continuo, nel rispetto dei principi normativi e nel perseguimento di obiettivi precisi, quali:

- sviluppo della propria capacità competitiva;
- innovazione tecnologica, in linea con le esigenze di efficienza tecnica, energetica ed ambientale;
- garanzia della qualità e della continuità dei servizi, della salute e sicurezza, della salvaguardia dell'ambiente

e della prevenzione dell'inquinamento con l'impiego efficiente e razionale delle risorse energetiche e naturali;

- rafforzamento dei rapporti con il territorio in cui opera, della soddisfazione dei clienti e delle parti interessate;
- coinvolgimento dei propri dipendenti e fornitori nel perseguimento del miglioramento continuo.

In linea con la strategia 2019-2023, la *mission* del Gruppo è declinata all'interno di sei pilastri principali: centralità del cliente, innovazione sostenibile, integrazione e cooperazione, rilancio e rinnovo, espansione, e valorizzazione.

### INFOGRAFICA N° 04 | I SEI PILASTRI DELLA MISSION DEL GRUPPO ACSM AGAM



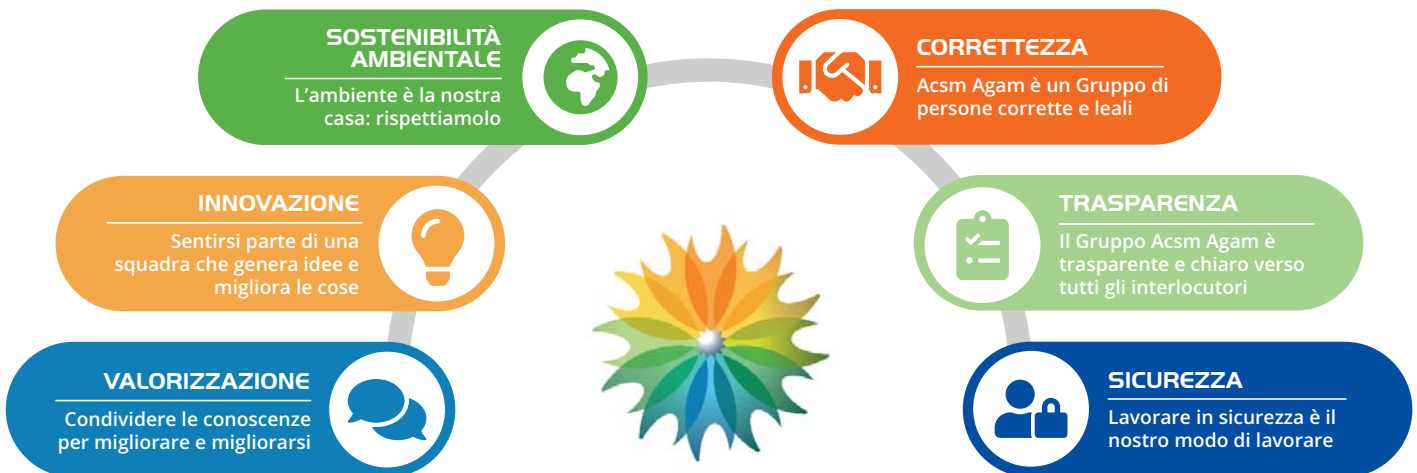
Nel 2016, è stata redatta la carta dei valori del Gruppo, che identifica i 6 principali valori aziendali. L'attività che ha dato origine alla carta dei valori è stata seguita da un gruppo di lavoro dedicato ("Progetto Valori in Azienda") che ha coinvolto la popolazione aziendale attraverso la somministrazione di un questionario dedicato.

La *mission* e i valori dell'azienda rappresentano una parte fondamentale del *business model* del Gruppo, che si è

dotato di diversi strumenti volti a supportare l'azienda nel garantire una gestione efficace, efficiente e trasparente, quali:

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

#### INFOGRAFICA N° 05 | I VALORI DEL GRUPPO ACSM AGAM



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

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

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

## CODICE ETICO

Tutte le società del Gruppo Acsm Agam hanno adottato il Codice Etico quale documento che definisce l'insieme di valori di etica aziendale che la Società riconosce, accetta e condivide ed il cui rispetto consente, fra l'altro, di prevenire la commissione di reati previsti dal Decreto Legislativo 8 giugno 2011, n. 231.

Il Codice Etico nasce a seguito di una collegiale e condivisa partecipazione dei vertici della Società ed ha lo scopo di creare i presupposti per un atteggiamento sempre più rispettoso e socialmente responsabile, atto ad instaurare un patto di fiducia tra il Gruppo Acsm Agam ed il proprio contesto operativo.

Il documento è stato redatto richiamandosi ai principi di legalità, responsabilità, trasparenza, integrità, lealtà, correttezza, efficienza, spirito di servizio, valorizzazione e collaborazione professionale, nei quali il Gruppo Acsm

Attualmente tutte le società del Gruppo hanno adottato un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.lgs. 231/2001 (MOG), coprendo il 100% dei dipendenti del Gruppo (al 31.12.2018 solo la controllata Serenissima risultava non provvista di un Modello 231, che però ne ha approvato uno proprio in data 26/02/2019).

Le società del Gruppo sono monitorate per quanto riguarda i rischi legati alla corruzione. In coerenza con quanto riportato nel Codice Etico aziendale, il Gruppo non ammette pratiche di corruzione attiva o passiva o comportamenti collusivi di qualsiasi natura e forma. Nel 2018 non risulta si siano verificati episodi di corruzione e non sono pendenti cause relative ad episodi di corruzione.

Ad integrazione degli strumenti di controllo previsti nell'ambito del citato decreto, la Società si è dotata di un Codice Etico.

Agam si riconosce e ai quali ispira l'orientamento etico a fondamento della propria attività imprenditoriale.

Tramite il Codice Etico, Acsm Agam si impegna ad operare nella consapevolezza che il Gruppo ha bandito qualsiasi pratica di corruzione, favori illegittimi, comportamenti collusivi, sollecitazioni di vantaggi, corresponsione di benefici materiali e immateriali, nonché altri vantaggi finalizzati ad influenzare o compensare rappresentanti di istituzioni, o loro parenti, e dipendenti del Gruppo.

Con l'adozione del Codice Etico sono stati identificati quindi un nucleo essenziale di valori, peraltro già radicati nella cultura aziendale; sono state definite politiche attuative conseguenti che li traducono in indirizzi nella gestione dei principali processi ed è stato disegnato un sistema di gestione e di controllo interno per la loro coerente applicazione.

## SISTEMI DI GESTIONE

Nel corso del 2018, in seguito alla riorganizzazione aziendale che si è verificata dopo le aggregazioni del 1 luglio, sono state effettuate le richieste di estensione dei certificati e di modifica degli oggetti di certificazione, in base alle modifiche di attività e/o di perimetro delle singole società del Gruppo. È stata confermata ad ICIM S.p.A. l'attività di certificazione per l'anno 2019 ed è stato condiviso con l'ente il relativo piano di audit 2019 per il Gruppo.

Nel corso del 2018 sono stati regolarmente svolti gli *audit* di mantenimento o di nuova certificazione da parte degli Enti di certificazione preposti.

Otto Società del Gruppo hanno adottato un Sistema di Gestione della Qualità ISO 9001:2015 certificato, sei società hanno un sistema di gestione integrato che prevede anche sistemi di gestione ambientale ISO 14001:2015 e/o di gestione della salute e la sicurezza dei lavoratori BS OHSAS 18001:2007.

Il termovalorizzatore di Como oltre ad essere dotato di un sistema di gestione integrato qualità ambiente e sicurezza possiede anche la registrazione EMAS ad ulteriore garanzia delle prestazioni ambientali dell'impianto.

**TABELLA N° 07 | CERTIFICAZIONI DELLE SOCIETÀ DEL GRUPPO ACSM AGAM**

SOCIETÀ	CERTIFICAZIONI DELLE SOCIETÀ DEL GRUPPO ACSM AGAM			
	ISO 9001:2015	OHSAS 18001:2007	ISO 14001:2015	EMAS
Acsm Agam S.p.A.	✓	✓	✓	
AEVV Impianti S.r.l.	✓	✓	✓	
Varese Risorse S.p.A.	✓		✓	
Acsm Agam Ambiente S.r.l.	✓	✓	✓	✓
Acsm Agam Reti Gas Acqua S.p.A.	✓	✓		
Lario Reti Gas S.r.l.	✓	✓		
Serenissima Gas S.p.A.	✓			
Enerxenia S.p.A.	✓			

## GESTIONE DELLA PRIVACY

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

Rispetto alla gestione della *privacy* si segnala che nel 2017 è stato predisposto un servizio di monitoraggio di sicurezza e di gestione degli incidenti. Tramite tale sistema, durante il 2018 il Gruppo non ha registrato evidenze di furti di informazioni sui dati dei clienti, né reclami da privati o Istituzioni riguardanti eventuali violazioni.

## CONFORMITÀ A LEGGI E REGOLAMENTI

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

La politica del Gruppo impone l'applicazione di programmi efficaci contro il riciclaggio di denaro sia per conformarsi alle leggi vigenti sia per tutelare il Gruppo dall'essere utilizzato come strumento per svolgere questo tipo di pratiche illecite. I collaboratori sono quindi tenuti a rispettare tale politica e non dovranno in alcun modo ed in nessuna circostanza essere implicati o coinvolti in operazioni che possano comportare la pratica di riciclaggio di denaro. Il Gruppo applica sempre le normative antiriciclaggio in qualsiasi giurisdizione in cui opera, e prima di stabilire relazioni o stipulare contratti con *partner* in affari deve assicurarsi sull'identificazione certa e reputazione della controparte.

Si segnala che nel corso dell'anno 2018 alcune società del Gruppo sono state destinatarie dei seguenti provvedimenti sanzionatori:

- la Società Enerxenia, nel mese di maggio 2018, ha ricevuto 4 verbali di accertata violazione al D.lgs. n. 114/1998, con cui il Corpo di Polizia Locale Intercomunale Briantea contestava la violazione dell'art. 19, comma 6 in relazione all'art. 22 comma 1 del D.lgs. n. 114/1998, poiché 4 agenti di vendita che operavano per conto della Società stessa per il procacciamento di contratti di energia elettrica e gas, esibivano tesserini di riconoscimento sprovvisti di alcuni elementi prescritti dalla norma assunta violata. Per la suddetta fattispecie è prevista la sanzione, per ciascuna violazione, da €. 2.582,00 a 15.493,00, in misura ridotta quantificata in €. 5.184,00. Nei termini di legge, la Società, mediante proprio *Ufficio Legale* interno, provvedeva a depositare alla Polizia Locale memoria difensiva ex art. 18 della L. n. 689/1981, dolendosi dell'applicazione del cumulo materiale delle sanzioni e per l'effetto chiedendo

l'applicazione di un'unica sanzione, contenuta nel minimo edittale, considerata l'estrema lievità della violazione. Al momento non vi sono stati ulteriori sviluppi.

- nel mese di giugno 2018, alla AEVV Farmacie venivano elevati 3 verbali di accertamento di illecito amministrativo da parte dei Carabinieri, Nucleo Antisofisticazione e Sanità, per violazioni di vario genere. In un caso, la contestazione ha riguardato la violazione dell'art. 104, co. 1, lett. b), sanzionato dall'art. 148, co. 13, del D.lgs. n. 219/2006, per essersi una delle Farmacie gestite dalla Società approvvigionata di medicinali senza attenersi alla verifica del possesso dell'autorizzazione per la distribuzione all'ingrosso da parte dell'ente cedente. Nel secondo caso veniva contestata la violazione dell'art. 89, co. 5, sanzionato dall'art. 148, co. 8, del D.lgs. n. 219/2006 per aver dispensato un medicinale a fronte della presentazione di un certificato medico sprovvisto di data di compilazione. Nell'ultimo caso è stata contestata la violazione dell'art. 37 del R.D. n. 1265/1934, sanzionato dall'art. 358, co. 2, del R.D. n. 1265/1934 in combinato disposto dell'art. 16, co. 1, del D.lgs. n. 196/1999, per avere nella sua qualità o messo di apporre la data di spedizione sulla ricetta medica non ripetibile. L'ammontare delle sanzioni che sono state comminate, in misura ridotta, e pari a complessivi €. 10.098. Avverso detti verbali sono state predisposte memorie difensive, l'una dagli uffici interni della Società, l'altra con il supporto di un legale esterno, chiedendo, per il primo di quelli sopraelencati l'annullamento in autotutela, e per gli altri due il contenimento nel minimo della sanzione elevata. Al momento non risultano ulteriori sviluppi.
- nell'agosto 2017, il datore di lavoro, il dirigente responsabile di competenza ed il preposto della Società Acsm Agam hanno ricevuto, in seguito al sinistro sul lavoro occorso ad un dipendente della Società consistito nella frattura di un femore a seguito di inciampo sul luogo di lavoro, un verbale di contravvenzione e prescrizione da parte della competente ATS. Ottemperate le prescrizioni richieste dall'Autorità di controllo, le sanzioni elevate, complessivamente pari a circa €. 8.500,00, sono state saldate e, pertanto, la ATS ha chiesto alla Procura della Repubblica competente di procedere con l'archiviazione del procedimento. Non risultano contestate alle persone fisiche fattispecie delittuose di

reato e, in pari tempo, nessun illecito è stato contestato alla persona giuridica.

- nel primo trimestre 2018 è stata notificata alla controllata Varese Risorse S.p.A. la contestazione della violazione degli adempimenti di cui all'art. 53, c. 9 e 11, del D.lgs. 165/2001, per aver nominato consigliere e presidente del CdA di Varese Risorse un dipendente della Pubblica Amministrazione, senza aver acquisito la preventiva autorizzazione da parte dell'Amministrazione pubblica di appartenenza, sua datrice di lavoro, e non aver conseguentemente comunicato i compensi da quest'ultimo percepiti in esecuzione dell'incarico conferito. La sanzione pecuniaria comminata alla Società ai sensi dell'art.16 L. 689/1981 è stata pari a euro 29.922,69.”;

Rispetto ad eventuali casi di non conformità a leggi e regolamenti ambientali, sulla società controllata Varese Risorse S.p.A., nel corso del mese di aprile 2016, è stata condotta da parte di ARPA un'attività ispettiva sull'installazione dell'impianto di combustione autorizzato con AIA nel 2013. L'attività ispettiva si è conclusa con registrazione di un mancato ottemperamento da parte della società, in coerenza con le prescrizioni AIA, di una campagna acustica entro i termini previsti. A tale riguardo la società ha prontamente avviato una interlocuzione con il Comune di Varese al fine di sanare l'errore di classificazione acustica effettuata, che assimila il sito su cui sorge il proprio impianto ad un'area residenziale, in distonia con il disposto dell'art. 2, comma 3, lett. a) della L.R Lombardia 13/2001. Il Gestore dell'impianto e la società (quale responsabile in solido) risulta quindi attualmente nelle condizioni di potersi vedere notificato un procedimento sanzionatorio mediante ordinanza di ingiunzione da parte della Provincia di Varese, qualora dovesse valutare l'omissione della società come sanzionabile, per una pena pecuniaria che può avere quale limite minimo 5.000 euro e limite massimo pari a 15.000 euro.

Relativamente alle controversie si segnala che:

- per quanto riguarda i dipendenti, le controversie di lavoro in corso o concluse nel 2018 radicate da dipendenti delle società del Gruppo Acsm Agam (inteso come gruppo risultante dall'efficacia dell'operazione di aggregazione denominato MNL) sono state complessivamente 14. Nello specifico, 4 controversie di lavoro riguardano dipendenti della Società

Capogruppo Acsm Agam Spa e hanno quale oggetto l'impugnazione di licenziamenti per giusta causa in attuazione dell'art.28, comma 6, D.lgs. 164/2000 e D.M. 21/4/2011, 3 di queste controversie dopo un percorso ondivago sono oggi oggetto di gravame presso la Corte di Cassazione, mentre nel corso del secondo semestre 2018, 1 si è conclusa in appello con il passaggio in giudicato con rito favorevole per la Società. In capo alla controllata Acsm Agam Reti Gas Acqua SpA sono pendenti riunite in un unico giudizio dinnanzi alla Corte d'Appello, con una pronuncia di primo grado favorevole per la Società, otto richieste di accertamento del riconoscimento al diritto del premio di risultato maturato prima della cessazione. Sempre sulla controllata Acsm Agam Reti Gas Acqua SpA si è concluso nel corso dell'anno 2018 con passaggio in giudicato della sentenza a favore della società una rivendicazione di un dipendente per differenze retributive diverse da inquadramento superiore.

- per quanto riguarda i fornitori, nel corso del 2018, Enerxenia ha ricevuto la notifica di un atto di citazione da parte di una Società con cui intercorreva un rapporto contrattuale di agenzia. In particolare, l'ex agente si doleva del mancato pagamento in proprio favore di provvigioni a vario titolo spettanti per un importo pari a complessivi €. 20.000,00 circa. Enerxenia si costituiva in quel giudizio replicando che quella somma non spettava alla controparte, sostanzialmente in virtù di una clausola contrattuale che regolava il rapporto tra le parti. Il giudizio è tuttora pendente.
- per quanto riguarda la comunità, nel corso del 2018, Acsm Agam ha ricevuto la notifica di una causa avente ad oggetto il risarcimento dei danni, quantificati in circa €. 9.000,00, patiti da una persona che lamentava di essere inciampato a causa di un affossamento di alcuni centimetri del manto stradale, presso il quale Acsm Agam era intervenuta per la manutenzione della rete di teleriscaldamento, ed avrebbe subito lesioni. Acsm Agam si è costituita nel giudizio contestando la ricostruzione dei fatti e negando la sussistenza di alcuna responsabilità nell'occorso.
- riguardo i clienti, non risultano controversie con clienti, salvo quelle relative al recupero crediti.

## I.5 ANALISI E GESTIONE DEI RISCHI

Il Gruppo reputa fondamentale elemento della cultura della propria organizzazione un adeguato ambiente di controllo capace di contribuire al miglioramento dell'efficienza ed efficacia delle operazioni aziendali. Per Sistema di Controllo Interno si intende l'insieme delle regole, delle procedure e delle strutture organizzative volte a consentire, attraverso un adeguato processo di identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei principali rischi aziendali, una conduzione di impresa sana, corretta e coerente con gli obiettivi prefissati. Il Consiglio di Amministrazione è responsabile del sistema di controllo interno; ne fissa le linee di indirizzo e ne verifica periodicamente l'adeguatezza, l'efficacia e l'effettivo funzionamento, così che i principali rischi aziendali siano correttamente identificati e gestiti per tempo. La responsabilità del buon funzionamento del sistema di controllo interno è riferita a tutti i destinatari del Codice, nell'ambito delle funzioni svolte. Gli Organismi di controllo e di vigilanza, la funzione *Internal Auditing* e le società di revisione incaricate hanno libero accesso ai dati, alla documentazione e alle informazioni utili per lo svolgimento dell'attività di propria competenza.

Il Gruppo Acsm Agam ha implementato un Sistema di Controllo Interno ("SCI") il quale rappresenta un elemento essenziale della *Corporate governance*. Esso è costituito dall'insieme di attività, processi, procedure, regole di comportamento e strutture organizzative, finalizzato a consentire, attraverso un adeguato processo di identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei principali rischi, una conduzione dell'impresa sana, corretta e coerente al fine di fornire la ragionevole certezza circa il conseguimento delle diverse tipologie di obiettivi aziendali.

Il modello organizzativo della Società prevede la figura del *risk officer*, con le responsabilità funzionali di rilevazione, gestione e mitigazione dei principali rischi aziendali, nella figura dell'Amministratore Delegato.

Nell'ambito delle sue responsabilità, l'Amministratore Delegato provvede:

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

Nell'ambito dello svolgimento della propria attività il Gruppo Acsm Agam si trova esposto ad alcuni rischi finanziari, tra cui rischi operativi, di cambio, di credito,

di tasso di interesse e di liquidità. Ulteriori informazioni riguardanti i principali rischi identificati dal Gruppo sono disponibili all'interno della Relazione sulla Gestione, disponibile sul sito web aziendale.

Si segnala che il Gruppo sta attualmente implementando un sistema di *Enterprise Risk Management (ERM)* e già possiede un *Energy Risk Manager* che ha la finalità di supportare l'Amministratore Delegato. In particolare, nel mese di ottobre 2018 è stato dato avvio al progetto che porterà entro marzo 2019, anche con l'ausilio di specialisti esterni, il Gruppo Acsm Agam a dotarsi di un programma di *Enterprise Risk Management (ERM)* con un duplice obiettivo:

- istituzionalizzare e formalizzare uno strumento di supporto alle decisioni aziendali e di valutazione dei principali rischi ed opportunità del Gruppo;
- contribuire con informazioni rilevanti alla stesura del Piano di Audit 2019 e successivi.

In quest'ottica verrà definito un processo ERM ed un proprio modello dei rischi, mirato a supportare l'Alta Direzione nell'individuazione dei principali rischi aziendali e delle modalità attraverso cui essi sono gestiti, che terrà conto delle caratteristiche del Gruppo, della sua vocazione multi-*business* e del settore di appartenenza. Tale modello non sarà un riferimento statico ma soggetto ad un processo periodico di aggiornamento in relazione all'evoluzione dell'azienda e dal contesto di riferimento. Particolare enfasi verrà data alle strategie di gestione del portafoglio rischi (es. accettare, ridurre, trasferire) e all'identificazione delle "azioni correttive" pianificate al fine di migliorare ulteriormente il presidio in essere e la capacità di gestione dell'evento di rischio nel caso in cui si verifichi.

Si prevede inoltre che lo sviluppo e la formalizzazione del processo ERM permetterà una progressiva integrazione dei rischi non finanziari, legati alle principali tematiche di sostenibilità all'interno della mappatura dei rischi. L'obiettivo sarà quello di identificare e valutare i rischi di sostenibilità, con particolare riferimento a quelli riconducibili ai temi espressamente richiamati dal D.lgs. 254/2016, al fine di ridurli e definirne le eventuali modalità di gestione. Attualmente tra i principali rischi non finanziari identificati dal Gruppo vi sono:

- Rischi legati alle tematiche ambientali: mancato raggiungimento degli obiettivi di efficienza energetica e di prestazioni ambientali del Piano di Sostenibilità, compliance rispetto alle emissioni in atmosfera, scarichi idrici, gestione rifiuti, e gestione siti potenzialmente contaminati. Tra i principali presidi in essere per la gestione dei rischi ambientali si segnala la presenza di strutture HSE di società dedicate e coordinate da una

struttura HSE di *corporate*, l'adozione da parte di tutte le società del Gruppo di un Modello Organizzativo per la prevenzione dei reati di cui al D.lgs. 231/01, nonché le certificazioni ISO 14001 da parte delle principali società del Gruppo e della registrazione EMAS per il termovalorizzatore di Como, e lo svolgimento da parte dei singoli Organismi di Vigilanza di attività di controllo e monitoraggio continuo, anche con il supporto della funzione di *Internal Auditing*;

- Rischi legati alle tematiche sociali e attinenti la gestione del personale: i) non compliance alla normativa giuslavorista, ii) rischi infortunistici e di malattie professionali, iii) perdita e scarsità di competenze manageriali. Tra i principali presidi in essere per la gestione di questi rischi si segnala la presenza di i) funzioni legali e di amministrazione del personale dedicate, ii) strutture HSE di società dedicate e coordinate da una struttura HSE di *corporate*, iii) l'avvio di progetti dedicati allo sviluppo delle competenze manageriali ed alla crescita delle risorse, iv) l'adozione di un sistema di gestione per la salute e sicurezza certificato OHSAS 18001 da parte delle principali società del Gruppo.
- Rischi legati al rispetto dei diritti umani ed alla catena di fornitura: dato il contesto normativo e operativo del Gruppo, non si segnalano attualmente particolari rischi significativi legati al rispetto dei diritti umani, né

nelle relazioni con i dipendenti e collaboratori né nelle modalità di gestione dei fornitori;

- Rischi di compliance e legati ai fenomeni di corruzione, in particolare: i) possibili comportamenti eticamente scorretti, con particolare riferimento ai temi della corruzione, sia con soggetti pubblici sia privati, e rapporti con soggetti in black list nell'ambito delle attività commerciali e di fornitura; ii) non compliance alla normativa sui temi di sostenibilità, con particolare riferimento al D.Lgs. 254/2016 e alle normative di riferimento per le attività svolte dal Gruppo. Tra i principali presidi in essere per la gestione dei rischi di compliance e di corruzione si segnalano: i) l'adozione di un Codice Etico di Gruppo; ii) l'adozione, da parte di tutte le società del Gruppo, di un Modello Organizzativo per la prevenzione dei reati di cui al D.Lgs. 231/01; iii) lo svolgimento da parte dei singoli Organismi di Vigilanza di attività di controllo e monitoraggio continuo, anche con il supporto della funzione di *Internal Auditing*; iv) l'adozione di una procedura e di un processo strutturato per la gestione delle segnalazioni, anche in forma anonima, cosiddetto "Whistleblowing" e relativo sistema sanzionatorio; v) il presidio della compliance normativa strutturato per tematica e su più livelli organizzativi; vi) il monitoraggio continuo dei principali parametri ambientali sottoposti a compliance normativa.

## I.6 VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO

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

Sin dalla nascita del processo di aggregazione il Gruppo ha intrapreso la propria strategia di crescita esterna, portando ad avere per il 2018 ricavi pari a 285 milioni di euro.

TABELLA N° 08 | DATI ECONOMICO-FINANZIARI IN SINTESI DEL GRUPPO ACSM AGAM (2018)

DATI ECONOMICO-FINANZIARI	€ MILIONI
Ricavi	285
EBITDA	48
Risultato netto	12
Capitale investito netto	562
Patrimonio netto	490
Posizione finanziaria netta	73



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

Tali benefici sono direttamente ripartiti tra le principali categorie di *stakeholder* con i quali il Gruppo intrattiene e persegue relazioni orientate al medio-lungo periodo: fornitori, risorse umane, finanziatori, azionisti, Pubblica Amministrazione e comunità. Nel corso del 2018, il Valore Economico generato da Acsm Agam e distribuito agli *stakeholder* è stato pari a oltre € 350 milioni<sup>2</sup>, così ripartito:

- remunerazione delle risorse umane pari a € 36,41 milioni, rappresentata in larga parte dai salari e dagli stipendi del personale del Gruppo;
- remunerazione del capitale di rischio pari a € 6,22 milioni, attribuibile principalmente alla distribuzione degli utili;
- remunerazione della Pubblica Amministrazione, sotto forma di imposte, pari a € 6,96 milioni;
- remunerazione dell'azienda pari a € 296,90 milioni;
- donazioni liberali, sponsorizzazioni e contributi in favore della comunità, pari a circa € 585.000.

**TABELLA N° 09 | PROSPETTO DI DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO (2018)**

	€ MILIONI
<b>Remunerazione del personale</b>	<b>36,41</b>
- Salari e stipendi	34,35
- TFR	1,72
- Altri costi	0,34
<b>Remunerazione del capitale di rischio</b>	<b>6,22</b>
- Utili distribuiti	5,16
- Risultato netto di pertinenza di terzi	1,06
<b>Remunerazione del capitale di credito</b>	<b>0,92</b>
<b>Trasferimenti alla pubblica amministrazione</b>	<b>6,96</b>
- Imposte dirette destinate allo Stato	6,60
- Altre imposte e tasse destinate allo Stato	0,32
- Oneri sociali	0,04
<b>Trasferimenti a favore della comunità locale</b>	<b>2,65</b>
- Imposte dirette destinate agli enti locali	1,55
- Tasse e imposte locali	0,52
- Sponsorizzazioni, contributi a fondazioni, aiuti, liberalità e beneficenza	0,58
<b>Remunerazione della azienda</b>	<b>296,90</b>
- Riserve	269,81
- Ammortamenti	27,09
<b>Valore aggiunto globale lordo</b>	<b>350,06</b>

<sup>2</sup> Per determinare la formazione del Valore economico generato e distribuito Acsm Agam utilizza la metodologia definita dal gruppo di studio per il bilancio sociale (GBS).

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

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

persone; infatti sul totale delle sponsorizzazioni effettuate, il 98% è destinato al territorio di riferimento.

Nell'anno 2018 sono stati erogati quasi 585 mila euro sotto forma di sponsorizzazioni e contributi liberali a favore delle categorie sociali più deboli a sostegno ai territori serviti, senza dimenticare i Comuni colpiti dai recenti terremoti.

La politica aziendale, invariata per il 2018, non prevede, in coerenza con quanto definito nel proprio Codice etico, l'erogazione di contributi di alcun genere a partiti o a politici.

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

**TABELLA N° 10 | CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO (2018)**

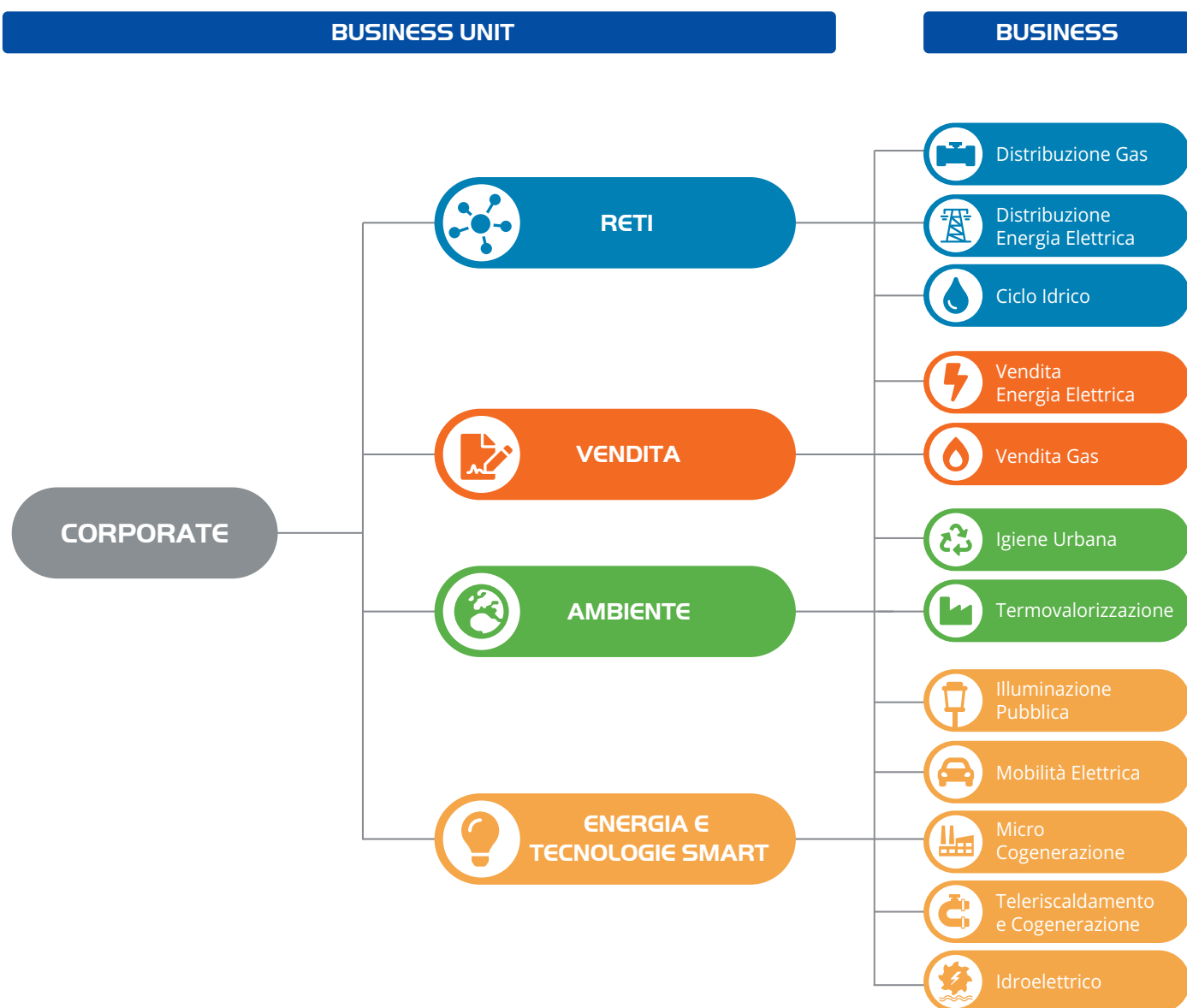
	€ MILIONI
<b>Valore economico diretto generato</b>	<b>302,10</b>
Ricavi	281,61
Altri proventi	16,77
Proventi finanziari	3,72
<b>Valore economico distribuito</b>	<b>259,21</b>
<b>Costi operativi</b>	<b>213,17</b>
Materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	130,90
Costi per servizi e per godimento di beni di terzi	79,08
Altri costi operativi	3,20
<b>Valore distribuito ai dipendenti</b>	<b>36,41</b>
Costi del personale	36,41
<b>Valore distribuito ai fornitori di capitale</b>	<b>0,64</b>
Oneri finanziari	0,64
<b>Valore distribuito alla P.A.</b>	<b>8,98</b>
Imposte correnti (imposte sul reddito)	8,15
Altri Costi Operativi (Imposte e tasse indirette)	0,83
<b>Valore economico trattenuto</b>	<b>42,90</b>
Utile dell'esercizio	11,80
Ammortamenti e svalutazioni	30,68
Imposte differite (o anticipate)	-3,09
Altri costi operativi (Accantonamenti per rischi ed oneri)	3,49

## 2. QUALITÀ E SICUREZZA DEI SERVIZI

Tramite specifiche attività per la gestione efficiente delle infrastrutture e per garantire la qualità dei servizi offerti, e con il supporto dell'innovazione tecnologica, Acsm Agam si impegna al continuo miglioramento delle proprie *performance* in tutti i territori in cui opera, e in tutti i *business*

in cui sono attive le diverse BU: dalla distribuzione e vendita di elettricità e gas, ai servizi idrici, gestione dei rifiuti e igiene urbana, produzione energetica e illuminazione pubblica, fino alle più innovative attività di mobilità elettrica, micro-cogenerazione e teleriscaldamento.

INFOGRAFICA N° 06 | PRINCIPALI SERVIZI OFFERTI DALLE BU DEL GRUPPO ACSM AGAM



## 2.1 GESTIONE EFFICIENTE DELLE INFRASTRUTTURE

Acsm Agam si impegna da sempre a garantire elevati standard di sicurezza nella gestione delle proprie infrastrutture, anche attraverso la manutenzione delle stesse. Infatti, uno dei principali pilastri del nuovo Piano Industriale è proprio il rilancio e il rinnovo degli *asset* esistenti, al fine di perseguire i seguenti obiettivi strategici:

- mantenimento delle concessioni idriche fino a scadenza naturale;
- mantenimento del servizio di distribuzione dell'energia elettrica nell'area di Sondrio;
- rinnovo impiantistico;
- rilancio del servizio di teleriscaldamento a Como e mantenimento/sviluppo commerciale dello stesso a Varese e Monza.

Al fine di perseguire tali obiettivi Acsm Agam ha in previsione di mettere in campo numerose iniziative tra le quali:

- la definizione di un piano investimenti relativi al

comparto idrico che consenta di rinnovare e ottimizzare l'infrastruttura per la gestione del servizio;

- il revamping del Termovalorizzatore di Como (WTE) con incremento dell'efficienza del processo di termovalorizzazione e conseguentemente della produzione termica ed elettrica;
- la definizione di un piano di sviluppo impiantistico relativo al teleriscaldamento (TLR) area Como;
- l'integrazione del mix fonti dei sistemi di teleriscaldamento (attraverso recuperi di dispersioni termiche da processi industriali).

Il Gruppo Acsm Agam per svolgere la sua attività si avvale di numerosi impianti di proprietà di cogenerazione, teleriscaldamento, fotovoltaici, idroelettrici e impianti di trattamento e stoccaggio dei rifiuti (termovalorizzatore e stazioni di trasferimento) e di potabilizzazione. Questi impianti sono gestiti principalmente dalle BU Ambiente, BU Energia e Tecnologie *Smart* e BU Reti, e contano più di 45 MW elettrici installati e circa 245 MW termici installati.

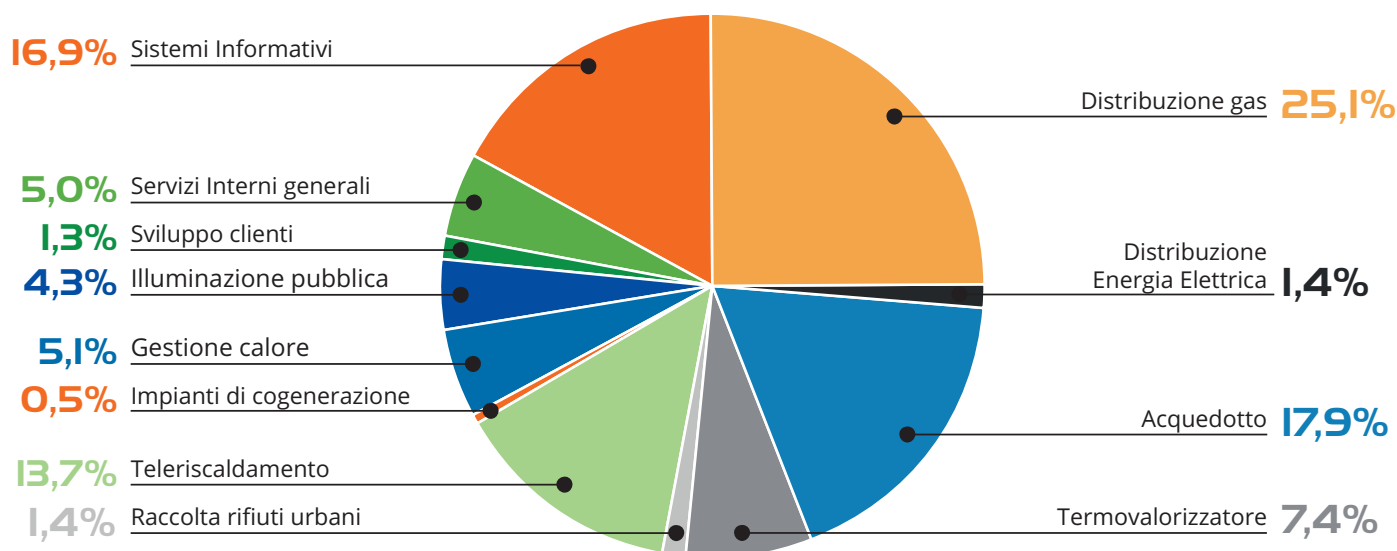
**TABELLA N° 11 | NUMERO DEI PRINCIPALI IMPIANTI E CAPACITÀ INSTALLATE ALL'INTERNO DELLE BU DEL GRUPPO ACSM AGAM, SUDDIVISI PER TIPOLOGIA DI IMPIANTO (2018)**

TIPOLOGIA DI IMPIANTI	NUMERO DI IMPIANTI				POTENZA ELETTRICA (KW)	POTENZA TERMICA (KW)	CAPACITÀ DI STOCCAGGIO E TRATTAMENTO
	BU AMBIENTE	BU RETI	BU ENERGIA E TECNOLOGIE SMART	GRUPPO			
Cogenerazione (incluso il teleriscaldamento Varese)			5	5	20.305	157.705	
Idroelettrico			4	4	18.970		
Solare termico			1	1		693	
Stazione di trasferimento	1			1			1.926 m <sup>3</sup>
Termico (teleriscaldamento Como)			1	1		47.600	
Termovalorizzazione	1			1	6.000	39.010	322 t/g
Impianti di potabilizzazione, pozzi e sorgenti		5		5	-	-	50.755.175 m <sup>3</sup> /anno
<b>TOTALE</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>18</b>	<b>45.275</b>	<b>245.008</b>	

Il Gruppo, anche grazie al recente processo di aggregazione, è sempre più impegnato in termini di investimenti in infrastrutture: infatti, nel corso del 2018 sono stati investiti circa 31,7 milioni di euro, di cui le quote maggiori

sono relative alle infrastrutture per la distribuzione gas (25,1%), acquedotto (17,9%), sistemi informativi (16,9%) e teleriscaldamento (13,7%).

### GRAFICO N° 03 | SUDDIVISIONE PERCENTUALE DEGLI INVESTIMENTI IN INFRASTRUTTURE DEL GRUPPO (2018)



Relativamente ai programmi volti a migliorare l'accesso alle infrastrutture di teleriscaldamento si segnala che il Gruppo sta portando avanti una serie di attività, tra le quali:

- attuazione di programmi di interconnessioni delle reti di teleriscaldamento (Nord, Sud, Centro) nell'area di Monza con contestuale estensione della rete di teleriscaldamento nelle aree oggetto dei lavori di interconnessione con focus particolare al quartiere Triante;
- integrazione delle fonti di produzione del calore con recupero termico dagli impianti di cogenerazione di Rovagnati e progettazione di analogo recupero dal costruendo impianto di cogenerazione a servizio di Brianza Acque nel quartiere San Rocco;
- investimenti per il rinnovamento della rete di Como

con integrale rifacimento di un tratto di dorsale principale e progettazione di rifacimento tubazioni in corrispondenza di attraversamento ferroviario;

- progettazione di programmi massivi di rilevamento perdite tramite termografia della rete di Como e Varese volti a programmare interventi di rifacimento e riparazione di tratti di rete con l'obiettivo di minimizzare perdite termiche ed idriche e migliorare la qualità del servizio erogato con particolare riguardo al numero di interruzioni registrate durante la stagione termica;
- sviluppo di progetti di estensione rete teleriscaldamento in area ospedaliera a Varese e a Veduggio al Lambro e di sostituzione contatori a Varese, Como e Monza con l'obiettivo di renderli teleleggibili e di telecontrollare le sottostazioni del teleriscaldamento presso l'utenza.

## 2.2 QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI

In termini di espansione dei propri servizi, il Gruppo si è posto degli obiettivi sfidanti all'interno del proprio Piano Industriale, tra i quali:

- l'ampliamento del perimetro di gestione dell'igiene urbana;
- l'ampliamento del parco impiantistico gestito;
- l'avvio di un virtuoso percorso di sviluppo dei territori di riferimento con l'obiettivo di introdurre ed implementare tecnologie «Green», innovative, «smart» con particolare attenzione alla sostenibilità ambientale;
- il consolidamento e la crescita della presenza nei territori di riferimento della distribuzione gas.

Tra le iniziative previste per favorire l'espansione delle proprie attività si segnalano:

- la partecipazione a gare di igiene urbana e trattamento dei rifiuti;
- la realizzazione di nuovi impianti di trattamento rifiuti per le frazioni carta e ingombranti;
- l'offerta di servizi in ambito efficienza energetica e micro cogenerazione;
- le iniziative di gestione del servizio di Illuminazione pubblica come volano per l'abilitazione di servizi *smart* e a valore aggiunto per la collettività (VAS - *value added*

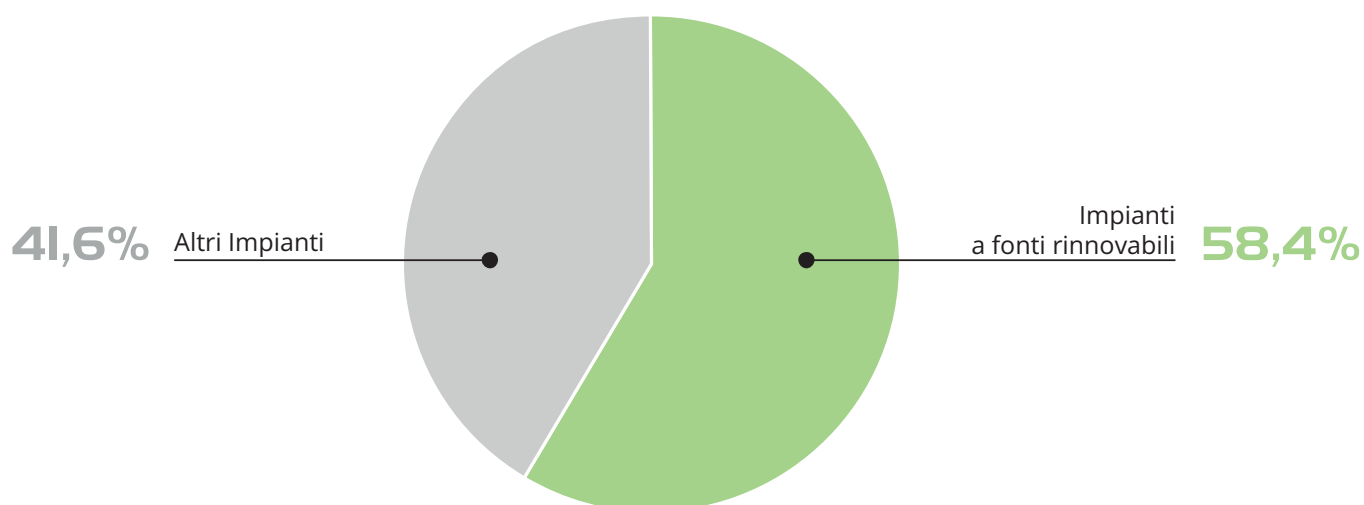
*services*) attraverso le competenze tecnologiche del gruppo (*ICT services*);

- lo sviluppo di infrastrutture per la mobilità sostenibile (colonnine per la mobilità elettrica e stazioni di rifornimento a gas naturale liquefatto - GNL);
- la partecipazione alle gare d'ambito relative al servizio distribuzione gas nei territori presidiati.

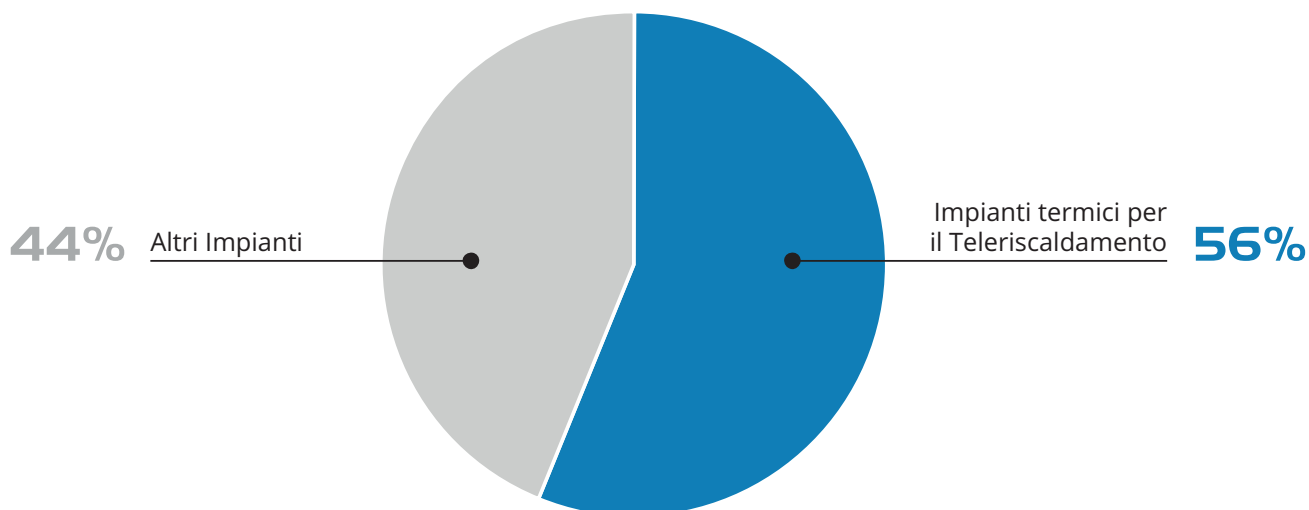
Il Gruppo Acsm Agam attraverso le sue BU Ambiente e BU Energia e Tecnologie *Smart* gestisce la produzione di energia elettrica e di energia termica da parte di impianti idroelettrici, fotovoltaici, di cogenerazione, microcogenerazione e di trattamento dei rifiuti.

In totale nel 2018 gli impianti del Gruppo hanno prodotto circa 149 GWh di energia elettrica e 300 GWh di energia termica. In particolare, più della metà del totale di energia elettrica prodotta dagli impianti del Gruppo proviene da impianti a fonte rinnovabile (idroelettrici, fotovoltaici, e il 51% dell'energia elettrica prodotta dal termovalorizzatore), mentre la restante parte è prodotta da impianti di cogenerazione, microcogenerazione e la restante parte della valorizzazione dei rifiuti. D'altro canto, circa il 56% dell'energia termica prodotta proviene da impianti termici a servizio del teleriscaldamento, dimostrando così la rilevanza di tale tipologia di impianto per la strategia di Acsm Agam.

**GRAFICO N° 04 | PERCENTUALE DI ENERGIA ELETTRICA NETTA PRODOTTA DALLE BU DEL GRUPPO ACSM AGAM SUDDIVISA TRA IMPIANTI A FONTI RINNOVABILI E ALTRI IMPIANTI**



**GRAFICO N° 05 | PERCENTUALE DI ENERGIA TERMICA NETTA PRODOTTA DALLE BU DEL GRUPPO ACSM AGAM SUDDIVISA TRA IMPIANTI DEDICATI AL TELERISCALDAMENTO E ALTRI IMPIANTI**



**TABELLA N° 12 | ENERGIA ELETTRICA NETTA PRODOTTA DALLE BU DEL GRUPPO ACSM AGAM PER TIPOLOGIA DI IMPIANTO (2018)**

TIPOLOGIA DI IMPIANTO	UNITÀ DI MISURA	GRUPPO	BU AMBIENTE	BU ENERGIA E TECNOLOGIE SMART
Impianti idroelettrici	GWh	73,9	-	73,9
Impianti fotovoltaici	GWh	0,9	-	0,9
Impianti di cogenerazione	GWh	48,7	-	48,7
Impianti di microcogenerazione	GWh	1,5	-	1,5
Impianti di valorizzazione dei rifiuti	GWh	23,7	23,7	-
<b>TOTALE</b>	<b>GWh</b>	<b>148,7</b>	<b>23,7</b>	<b>125,0</b>

**TABELLA N° 13 | ENERGIA TERMICA NETTA PRODOTTA DALLE BU DEL GRUPPO ACSM AGAM PER TIPOLOGIA DI IMPIANTO (2018)**

TIPOLOGIA DI IMPIANTO	UNITÀ DI MISURA	GRUPPO	BU AMBIENTE	BU ENERGIA E TECNOLOGIE SMART
Microcogenerazione	GWh	2,7	-	2,7
Teleriscaldamento	GWh	169,2	-	169,2
Calore ad industriali	GWh	3,9	-	3,9
Impianti di cogenerazione	GWh	77,7	-	77,7
Solare termico	GWh	0,5	-	0,5
Altro	GWh	6,7	-	6,7
Impianto di valorizzazione dei rifiuti	GWh	39,8	39,8	-
<b>TOTALE</b>	<b>GWh</b>	<b>300,5</b>	<b>39,8</b>	<b>260,7</b>

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

rete per la distribuzione di gas ha una estensione di più di 3.000 km e 702 cabine tra primarie e secondarie. Nel 2018 ha trasportato un totale di circa 620 Mm<sup>3</sup> di gas naturale.

**TABELLA N° 14 | GAS NATURALE DISTRIBUITO DALLE SOCIETÀ DEL GRUPPO (2018)**

QUANTITÀ DI GAS	UNITÀ DI MISURA	GRUPPO	AARGA <sup>3</sup>	ReVV	SERENISSIMA	LRG
Gas naturale distribuito	Mm <sup>3</sup>	620,8	362,5	18,7	68,3	171,3

**TABELLA N° 15 | ESTENSIONE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE GAS DELLE SOCIETÀ DEL GRUPPO (2018)**

LUNGHEZZA RETI	UNITÀ DI MISURA	GRUPPO	AARGA	ReVV	SERENISSIMA	LRG
Chilometri di rete gas	km	3.247	1.707	57	672	810

<sup>3</sup> Comprensivo dei 57 Mm<sup>3</sup> distribuiti nel primo semestre 2018 da ASPEM.



**TABELLA N° 16 | IMPIANTI DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE GAS DELLE SOCIETÀ DEL GRUPPO (2018)**

CABINE	UNITÀ DI MISURA	GRUPPO	AARGA	ReVV	SERENISSIMA	LRG
Cabine primarie (REMI)	n. di cabine	51	25	3	14	9
Cabine secondarie	n. di cabine	651	323	13	163	152

Per quanto riguarda invece l'estensione del servizio di distribuzione dell'energia elettrica, il Gruppo può contare su più di 500 km di rete a bassa e media tensione e 231 cabine.

Nell'ambito di miglioramento della distribuzione elettrica

e termica, il Gruppo ha intenzione di intraprendere misure volte alla riduzione delle perdite.

Nel 2018 solo il 6,44% dell'energia elettrica distribuita è stata dispersa, mentre per quanto riguarda l'energia termica, le perdite si sono attestate intorno all'11%.

**TABELLA N° 17 | ESTENSIONE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE ENERGIA ELETTRICA DELLE SOCIETÀ DEL GRUPPO (2018)**

ESTENSIONE	UNITÀ DI MISURA	ReVV
Km reti elettriche MT	km	135
- di cui cavo aereo MT	km	3
- di cui cavo interrato MT	km	102
- di cui cavo interrato MT	km	30
Km reti elettriche BT	km	421
- di cui cavo aereo BT	km	126
- di cui cavo interrato BT	km	295
- di cui cavo interrato BT	km	-
<b>TOTALE</b>	<b>km</b>	<b>556</b>

**TABELLA N° 18 | IMPIANTI DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE ENERGIA ELETTRICA DELLE SOCIETÀ DEL GRUPPO (2018)**

CABINE	UNITÀ DI MISURA	ReVV
Cabine secondarie	n. di cabine	231

**TABELLA N° 19 | ENERGIA ELETTRICA IMMESSA IN RETE E PERDITE DELLE SOCIETÀ DEL GRUPPO (2018)**

	UNITÀ DI MISURA	ReVV
Energia elettrica distribuita	Gwh	161
Perdite di rete elettrica	Gwh	4

**TABELLA N° 20 | ENERGIA TERMICA IMMESSA IN RETE E PERDITE DELLE SOCIETÀ DEL GRUPPO (2018)**

	UNITÀ DI MISURA	GRUPPO	VARESE RISORSE	COMOCALOR
Energia termica distribuita	Gwh	191	159	32
Perdite di energia termica	Gwh	31	20	11

Nel 2018 il servizio di distribuzione dell'acqua del Gruppo ha erogato più di 27 milioni di m<sup>3</sup> di acqua di cui 8,5 Mm<sup>3</sup> sono stati distribuiti nel primo semestre 2018 da ASPEM. Nell'ambito dei programmi di miglioramento del

servizio idrico, Acsm Agam cercherà di limitare il consumo della risorsa idrica come definito nel Piano di Sostenibilità 2019-2023.

**TABELLA N° 21 | IMPIANTI, CAPACITÀ E PERDITE DEL SERVIZIO IDRICO DELLE SOCIETÀ DEL GRUPPO (2018)**

IMPIANTI, CAPACITÀ E PERDITE	UNITÀ DI MISURA	GRUPPO	AARGA - COMO	AARGA - VARESE
Pozzi	n. di pozzi	96	9	87
Sorgenti	n. di sorgenti	168	-	168
Impianti di potabilizzazione	n. di impianti	18	3	15
Lunghezza rete totale	km	1.659	333	1.326
Acqua erogata all'utenza e contabilizzata	m <sup>3</sup>	27.802.885	10.127.405	17.675.480
Acqua prelevata	m <sup>3</sup>	42.976.382	12.840.800	30.135.582
Perdite di rete e acqua non contabilizzata	m <sup>3</sup>	14.984.194	2.713.395	12.270.799

## 3. RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

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

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

Il senso di responsabilità, il comportamento e gli atteggiamenti assunti nei confronti degli aspetti aziendali relativi alla corretta gestione delle problematiche ambientali, di salute e di sicurezza costituiscono parte integrante della mansione di ciascun dipendente e sono, pertanto, elemento significativo di giudizio sulle prestazioni di ciascun dipendente e sulla qualità di quelle rese da terzi.

### 3.1 GESTIONE DEI CONSUMI ENERGETICI

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

Nel 2018, le BU e le Società del Gruppo hanno consumato circa 2.120 TJ di energia. Tra le BU maggiormente responsabili dei consumi energetici di Gruppo vi sono la BU Ambiente e la BU Energia e Tecnologie *Smart*, ovvero quelle che, rispetto alle altre, gestiscono il parco mezzi dedicato alla raccolta dei rifiuti ed i principali impianti produttivi.

**TABELLA N° 22 | CONSUMI ENERGETICI DELLE BU DEL GRUPPO ACSM AGAM PER FONTE DI APPROVVIGIONAMENTO (2018)<sup>4</sup>**

TIPOLOGIA DI COMBUSTIBILE	UNITÀ DI MISURA	GRUPPO	BU AMBIENTE	BU RETI	BU ENERGIA E TECNOLOGIA SMART	BU VENDITA	CORPORATE
Energia elettrica prodotta internamente e auto consumata	MWh	7.393,2	10,3	8,8	7.374,1	-	-
	TJ	26,6	0,04	0,03	26,55	-	-
Energia Elettrica acquistata	MWh	39.018,4	0,81	35.126,3	2.638,5	157,3	1.095,4
	TJ	140,5	0,003	126,45	9,49	0,57	3,94
<b>Combustibili</b>							
Gas Naturale	m <sup>3</sup>	32.076.803,2	267.740	517.045,2	31.223.900	26.380	41.738
	TJ	1.127,0	9,41	18,17	1.097,02	0,93	1,47
Petroliiferi (OCD, Gasolio)	Litri	10.763	8.282	1.500	981	-	-
	TJ	0,43	0,33	0,06	0,04	-	-
Rifiuti, Biomasse	ton	85.768,31	85.756,5	11,81	-	-	-
	TJ	857,68	857,57	0,12	-	-	-
<b>Carburanti per autotrazione</b>							
Benzina	Litri	103.883,6	50.479,3	46.808,9	1.536,6	1.738	3.320,8
	TJ	3,0	1,47	1,36	0,04	0,05	0,10
Gasolio	Litri	910.591,7	669.316,9	164.816,9	3.350,6	26.175	46.932,3
	TJ	32,6	23,96	5,9	0,12	0,94	1,68
Metano	Litri	9.610,4	0,0	9.082,62	-	-	527,8
	TJ	0,34	0,0	0,32	-	-	0,02
<b>TOTALE</b>	<b>TJ</b>	<b>2.118,2</b>	<b>892,8</b>	<b>152,4</b>	<b>1.133,3</b>	<b>2,5</b>	<b>7,2</b>

Tra le principali iniziative di efficientamento energetico, si segnala che alla fine dell'anno 2015 AARGA ha deciso di mettere in atto un programma di efficientamento dell'acquedotto di Como da effettuarsi in fasi successive con l'obiettivo di individuare gli interventi più significativi e con tempi di ritorno degli investimenti medio/brevi. L'obiettivo primario del piano di efficientamento, che è tuttora in corso, è quello di ridurre i costi di esercizio e la qualità del "sistema acquedotto" agendo:

- sugli impianti, con l'ammodernamento degli stessi, sostituendo le pompe con macchine con un rendimento migliore e con l'installazione degli inverter ottenendo i certificati bianchi (titoli di efficienza energetica riconosciuti dal GSE);
- sulle reti di distribuzione sostituendo tratti di tubazione obsolete o ridimensionando le stesse in funzione di analisi di rete eseguita con appositi software, riducendo da un lato i consumi di energia elettrica a

<sup>4</sup> Potere Calorifico Inferiore del gas naturale pari a 0,035 GJ/m<sup>3</sup>, densità media del gasolio pari a 0,835 kg/litro, Potere Calorifico Inferiore del gasolio pari a 42,87 GJ/litro, densità media dei petroliferi pari a 0,98 kg/litro, Potere Calorifico Inferiore dei petroliferi pari a 41,02 GJ/litro, Potere Calorifico Inferiore dei rifiuti pari a 10,00 GJ/ton, densità media dell'a benzina pari a 0,68 kg/litro, Potere Calorifico Inferiore della benzina pari a 42,817 GJ/litro (Fonte: Ministero Dell'Ambiente e della tutela del Territorio e del Mare, Tabella Parametri Standard Nazionali, 2018).

parità di acqua distribuita e dall'altro diminuendo il numero delle perdite di rete;

- La diminuzione dei livelli di pressione di rete garantendo comunque il livello di servizio richiesto. Le altre pressioni di rete sono uno tra i principali fattori che inducono le perdite idriche.

Per verificare l'efficacia degli interventi di efficientamento realizzati ed in corso di realizzazione l'azienda ha predisposto un costante monitoraggio di tre fattori principali, tutti diminuiti nel corso dell'ultimo triennio:

- l'indice kWh/m<sup>3</sup> che di fatto indica la quantità di energia elettrica occorrente per distribuire un m<sup>3</sup> di acqua;
- la quantità di acqua persa, determinata come differenza tra acqua immessa nella rete di distribuzione rispetto alla lettura del contatore degli utenti;

- l'andamento del numero delle perdite riscontrate sulla rete di distribuzione.

Parallelamente allo studio e lavori di efficientamento in corso, si sta praticando con sistematicità la ricerca delle perdite occulte su tutta la rete di distribuzione della città di Como, ovvero quelle perdite che non sono rilevabili esternamente in modo diretto ed evidente e dove l'acqua viene dispersa direttamente nel terreno senza emergere in superficie e quindi difficilmente individuabili.

Oltre al piano di efficientamento sono in corso lavori per la sostituzione di vecchie saracinesche di difficile manovrabilità per fare in modo che, nel caso di eventuali significative perdite idriche, si possa tramite opportuni sezionamenti della rete limitare la sospensione del servizio ad un numero ristretto di utenti.



IMPIANTO DI POTABILIZZAZIONE DELL'ACQUA "IL BARADELLO"

Si segnala che anche per l'acquedotto di Varese si sono già delineate le linee guida per la redazione di un progetto di efficientamento della rete idrica che partirà già nel corso del 2019.

Tale progetto si svilupperà parallelamente ad altri tre progetti attivati dal Gruppo, riferiti all'introduzione di un nuovo GIS (*Geographic information system*),

all'implementazione e rinnovamento del sistema di telecontrollo degli impianti e all'estensione dei programmi di modellazione/simulazione delle reti che contribuiranno in modo progressivo all'efficientamento della rete che costituisce il sistema acquedotto.

Come ulteriore progetto di efficientamento energetico vale la pena menzionare l'impianto Rovagnati di Villasanta, che è

un impianto dotato di due motori endotermici, alimentati a gas naturale, che generano ciascuno una potenza elettrica di 1200 kWe. Il sito produttivo Rovagnati è energivoro principalmente da un punto di vista di consumo elettrico: per tale ragione l'energia elettrica prodotta dall'impianto è interamente assorbita dalle utenze di stabilimento, mentre l'energia termica recuperata, sotto forma di acqua calda, è ceduta *in toto* al teleriscaldamento gestito da Varese Risorse. Nel 2018 si è quindi monitorato il risparmio energetico di energia primaria (1.229 TEP - Tonnellate di Petrolio Equivalente) e il risparmio di CO<sub>2</sub> (4.4048 t CO<sub>2</sub>) conseguiti nel corso dell'anno rispetto alle stesse quantità

di energia elettrica e calore eventualmente prodotte separatamente in sistemi non cogenerativi. La riduzione delle emissioni può essere considerata rientrante nel perimetro *Scope 3* (emissioni di impianti di terzi) in quanto l'impianto è dell'azienda Rovagnati ed è stato realizzato in sinergia industriale con Acsm Agam.

Infine, si segnala che nella sede di Como (Via Stazzi) della Capogruppo, a fine 2018, è stata portata a termine una attività di *relamping* degli edifici i cui benefici in termini di riduzione di consumi di energia elettrica saranno rendicontabili nell'anno 2019.

## 3.2 GESTIONE DELLE EMISSIONI

Il gruppo Acsm Agam dimostra la propria attenzione alla tutela ambientale anche tramite politiche praticate e iniziative volte a favorire la riduzione delle emissioni di gas a effetto serra e altre emissioni inquinanti per l'atmosfera.

Nel 2018 le emissioni dirette di *Scope 1* dovute ai consumi energetici diretti (gas naturale, altri combustibili e

carburanti) sono state pari a circa 144.359 tonCO<sub>2</sub>.

Invece, le emissioni indirette di *Scope 2*, dovute all'acquisto di energia elettrica dalla rete, sono state circa 14.632 tonCO<sub>2</sub> secondo l'approccio *Location Based* e circa 18.729 tonCO<sub>2</sub> secondo l'approccio *Market Based*.



CENTRALE DI TELERISCALDAMENTO MONZA NORD

TABELLA N° 23 | EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA DEL GRUPPO ACSM AGAM (2018) <sup>5</sup>

EMISSIONI	TONNELLATE DI CO <sub>2</sub>
Emissioni dirette (Scope 1)	144.359,14
Emissioni indirette (Scope 2) - approccio <i>Location based</i> <sup>6</sup>	14.631,89
Emissioni indirette (Scope 2) - approccio <i>Market based</i> <sup>7</sup>	18.728,82

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

TABELLA N° 24 | EMISSIONI INQUINANTI DEL GRUPPO ACSM AGAM (2018)

TIPOLOGIA DI EMISSIONI	UNITÀ DI MISURA	2018
Ossidi di Azoto (NO <sub>x</sub> )	ton	82,47
Ossidi di Zolfo (SO <sub>x</sub> )	ton	0,55
Polveri	ton	0,1
Gas fluorurati	kg	12,9
Metano (CH <sub>4</sub> ) -perdite biogas disperso in discarica	kg	-
Idrocarburi policiclici aromatici	kg	0,0083
Mercurio	kg	4
Altri metalli (Sb + As + Pb + Cr + Cu + Mn + Ni + V + Sn+Cd+Tl)	kg	2
Diossine	grammi tossicità equivalente	0,0007
PCB (policlorobifenili) Dioxin Like	grammi tossicità equivalente	0,0002
CO	ton	22
NH <sub>3</sub>	ton	0,1

<sup>5</sup> Fonte dei coefficienti di emissione del gas naturale/metano, del gasolio e dei petroliferi, della benzina e dei rifiuti: *Ministero Dell'Ambiente e della tutela del Territorio e del Mare, Tabella Parametri Standard Nazionali, 2018.*

<sup>6</sup> Lo standard di rendicontazione utilizzato (*GRI Sustainability Reporting Standards 2016*) prevede due diversi approcci di calcolo delle emissioni di Scope 2: "Location-based" e "Market-based". L'approccio "Location-based" prevede l'utilizzo di un fattore di emissione medio nazionale relativo allo specifico mix energetico nazionale per la produzione di energia elettrica (fonte dei fattori di emissione: *TERNA, Confronti Internazionali, 2016*).

<sup>7</sup> L'approccio "Market-based" prevede l'utilizzo di un fattore di emissione definito su base contrattuale con il fornitore di energia elettrica. Vista l'assenza di specifici accordi contrattuali tra le società del Gruppo ed il fornitore di energia elettrica (es. acquisto di certificati di Garanzia di Origine), per questo approccio è stato utilizzato il fattore di emissione relativo al "residual mix" nazionale (fonte dei *residual mix AIB European Residual Mixes 2017 (Version 1.13, 2018-07-11)*).

### 3.3 GESTIONE DELLE RISORSE IDRICHE

Acsm Agam riconosce il valore delle risorse naturali sviluppando processi di produzione orientati alla riduzione del consumo idrico. Infatti, uno dei principali KPI del Piano di Sostenibilità è la riduzione percentuale delle perdite idriche della rete Como, per la BU Reti.

Nel 2018 il prelievo idrico all'interno delle società del Gruppo è stato pari a 368.423 m<sup>3</sup> di acqua, di cui circa il 97% da acquedotto, circa il 3% da pozzo.

TABELLA N° 25 | PRELIEVO IDRICO DEL GRUPPO ACSM AGAM, PER FONTE DI APPROVVIGIONAMENTO (2018)

FONTE DI APPROVVIGIONAMENTO	UNITÀ DI MISURA	2018
Acquedotto	m <sup>3</sup>	356.116
Pozzo	m <sup>3</sup>	12.307
<b>TOTALE</b>	<b>m<sup>3</sup></b>	<b>368.423</b>



VISITA GUIDATA ALL'IMPIANTO DELL' ACQUA "IL BARADELLO"



TABELLA N° 26 | ACQUE REFLUE INDUSTRIALI DEL GRUPPO ACSM AGAM (2018)

FONTI DI APPROVVIGIONAMENTO	UNITÀ DI MISURA	2018
Volumi (m <sup>3</sup> )	Allo scarico in fognatura	165.023
	Allo scarico in corpo idrico superficiale	15.493
	Acque derivate per produzione idroelettrica	93.398
Carichi inquinanti in corpo idrico superficiale (t)	BOD	0,000093
	COD	0,000279

### 3.4 GESTIONE DEI RIFIUTI

L'importanza attribuita da Acsm Agam alla tutela dell'ambiente trova attuazione anche nell'impegno adottato a favore della riduzione della produzione di rifiuti connessi allo svolgimento delle proprie attività e all'ottimizzazione delle materie prime in ingresso.

TABELLA N° 27 | TOTALE DEI RIFIUTI PRODOTTI DAL GRUPPO ACSM AGAM (2018)

RIFIUTI PRODOTTI	UNITÀ DI MISURA	TOTALE	PERCENTUALE TOTALE
Rifiuti non pericolosi	ton	17.475,44	89%
Rifiuti pericolosi	ton	2.232,90	11%
<b>TOTALE</b>	<b>ton</b>	<b>19.708,34</b>	<b>100%</b>
<b>Di cui avviati a recupero</b>	<b>%</b>		<b>93%</b>

Oltre ai rifiuti prodotti e smaltiti dal Gruppo si segnala che la BU Ambiente è attiva nella raccolta differenziata nelle provincie di Como e Varese, e che nel 2018 ha recuperato circa il 77% dei rifiuti urbani raccolti nelle due provincie.

L'impegno del Gruppo nella raccolta differenziata è confermato anche all'interno del Piano di Sostenibilità di Acsm Agam, tramite uno specifico KPI riguardante l'incremento della raccolta differenziata dei rifiuti.

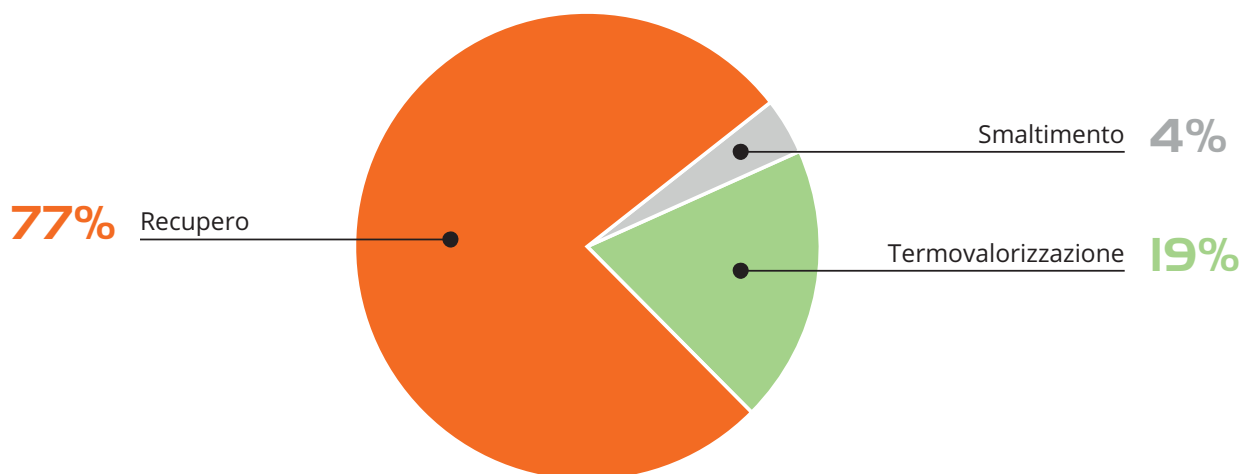
**TABELLA N° 28 | BU AMBIENTE: PESO DEI RIFIUTI RACCOLTI E PERCENTUALE DI RACCOLTA DIFFERENZIATA SUDDIVISI PER TERRITORIO (2018)**

RIFIUTI URBANI RACCOLTI	TON	PERCENTUALE DI RACCOLTA DIFFERENZIATA
Varese	40.207	68,5%
Provincia di Varese	31.265	81,3%
Provincia di Como	4.568	74,5%
<b>TOTALE</b>	<b>76.040</b>	<b>74,1%</b>

**TABELLA N° 29 | PESO E PERCENTUALE DEI RIFIUTI URBANI RACCOLTI DALLA BU AMBIENTE, SUDDIVISI PER DESTINO FINALE (2018)**

RIFIUTI URBANI RACCOLTI	TON	PERCENTUALE TOTALE
Smaltimento (in discarica o altro destino tipo D)	2.791	4%
Termovalorizzazione	14.378	19%
Recupero	58.871	77%
<b>TOTALE</b>	<b>76.040</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO N° 06 | SUDDIVISIONE PERCENTUALE DEL PESO DEI RIFIUTI URBANI RACCOLTI DALLA BU AMBIENTE PER DESTINO FINALE (2018)**



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

**TABELLA N° 30 | PESO DELLE MATERIE PRIME UTILIZZATE DAL GRUPPO ACSM AGAM PER TIPOLOGIA (2018)**

MATERIALI E PRODOTTI CHIMICI	UNITÀ DI MISURA	2018
Acidi minerali	ton	110,6
Acido cloridrico	ton	136,4
Acido tricloroisocianurico	ton	0,1
Additivi/condizionanti acque	ton	37,0
Ammoniaca (soluzione)	ton	104,1
Calce e neutralizzanti solidi	ton	1.122,8
Calce spenta	ton	0,7
Carbonato di sodio	ton	1,2
Carboni attivi	ton	82,4
Cemento, sabbie ed inerti	ton	3.624,6
Clorito di sodio	ton	135,4
Cloruro di sodio	ton	34,0
Dolomite semicalcinata	ton	48,0
Gas tecnici (azoto, CO2, idrogeno, ossigeno)	ton	10,4
Idrossido di sodio (soluzione)	ton	34,0
Ipoclorito di sodio	ton	79,3
Ipocloruro di alluminio	ton	26,8
Odorizzanti	ton	22,1
Oli e lubrificanti	ton	14,9
Pomice	ton	85,0
Soda caustica	ton	445,4
Urea (soluzione)	ton	113,7

## 4. LE NOSTRE PERSONE

### 4.1 GESTIONE RESPONSABILE DELLE PERSONE DEL GRUPPO

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

*le sinergie necessarie non solo all'interno della Società, ma anche con i fornitori, le imprese e i clienti coinvolti nelle attività del Gruppo".*

L'organico di Gruppo al 31 dicembre 2018 è costituito da 865 dipendenti, di cui il 74% è costituito da uomini e il restante 26% da donne. Al dato dell'organico del Gruppo occorre aggiungere 58 persone che collaborano con il Gruppo a vario titolo (es. personale in somministrazione, in stage, ecc.), di cui circa 33% è costituito da donne.

**TABELLA N° 31 | SUDDIVISIONE DEI DIPENDENTI E COLLABORATORI PER GENERE, AL 31 DICEMBRE 2018**

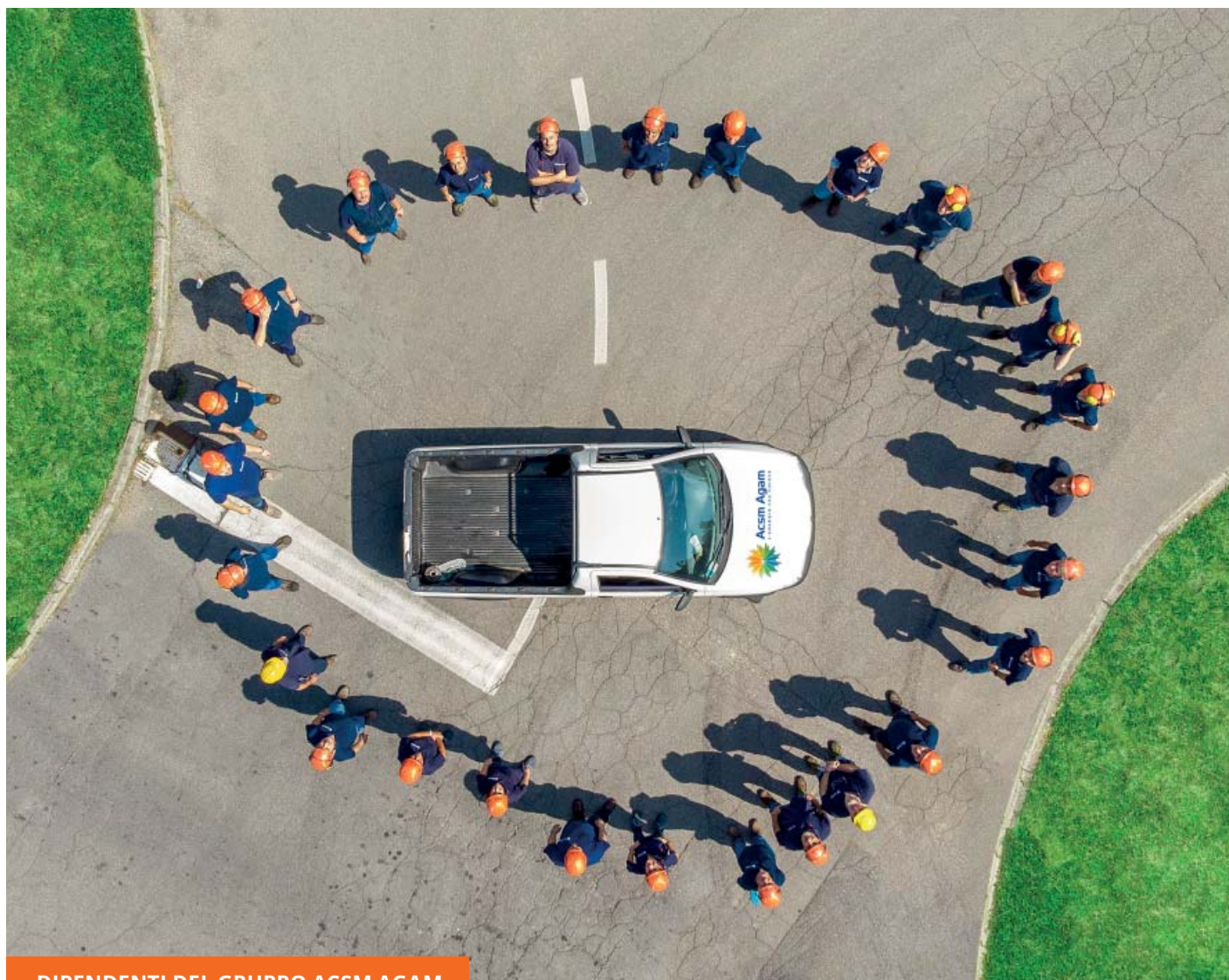
N° PERSONE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Dipendenti	641	224	865
Collaboratori	39	19	58
<b>TOTALE</b>	<b>680</b>	<b>243</b>	<b>923</b>

**TABELLA N° 32 | SUDDIVISIONE DEI DIPENDENTI PER LE SOCIETÀ DEL GRUPPO PER GENERE, AL 31 DICEMBRE 2018**

N° PERSONE PER SOCIETÀ	UOMINI	DONNE	TOTALE
Acsm Agam	91	79	170
Enerxenia	19	47	66
Acsm Agam Reti Gas Acqua	188	24	212
Serenissima	21	4	25
Acel Energia	20	23	43
Acsm Agam Ambiente	175	19	194
AEVV Farmacie	4	9	13
AEVV Impianti	12	3	15
Lario Reti Gas	38	8	46
Reti Valtellina e Valchiavenna	31	3	34
Varese Risorse	42	5	47
Comocalor	-	-	-
<b>TOTALE</b>	<b>641</b>	<b>224</b>	<b>865</b>

TABELLA N° 33 | SUDDIVISIONE DEI DIPENDENTI PER AREA GEOGRAFICA E GENERE, AL 31 DICEMBRE 2018

N° PERSONE PER REGIONE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Friuli Venezia Giulia	3	2	5
Lombardia	618	212	830
Veneto	20	10	30
<b>TOTALE</b>	<b>641</b>	<b>224</b>	<b>865</b>



DIPENDENTI DEL GRUPPO ACSM AGAM

Il Gruppo Acsm Agam considera l'offerta di un rapporto di lavoro stabile e duraturo un requisito importante sia come forza motivazionale per i propri dipendenti, sia come elemento indispensabile per la crescita e lo sviluppo economico del Gruppo stesso.

Per questo motivo, il 98% (pari a 846 dipendenti) del totale dell'organico al 31 dicembre del 2018 è assunto con contratto a tempo indeterminato mentre il restante 2% (pari a 19 dipendenti) con contratto a tempo determinato.

**TABELLA N° 34 | SUDDIVISIONE DEI DIPENDENTI PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE (INDETERMINATO E DETERMINATO) E GENERE, AL 31 DICEMBRE 2018**

N° PERSONE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Lavoratori a tempo indeterminato	627	219	846
Lavoratori a tempo determinato	14	5	19
<b>Totale</b>	<b>641</b>	<b>224</b>	<b>865</b>

Nel corso del 2018, tenendo in considerazione il perimetro delle società prima del 1/7/2018, sono entrati a far parte del Gruppo 36 nuovi dipendenti, registrando un tasso di *turnover* in entrata (inteso come il rapporto tra il numero di assunzioni e la popolazione del Gruppo al 31 dicembre

2018) pari a circa il 4%, mentre il numero di dipendenti in uscita ammonta a 33 (con un tasso di *turnover* in uscita, inteso come rapporto tra il numero di persone uscite e l'organico di Gruppo al 31 dicembre 2018, pari a quasi il 4%).

**TABELLA N° 35 | SUDDIVISIONE DEI DIPENDENTI TOTALI IN ENTRATA E IN USCITA E TASSI DI TURNOVER PER GENERE E FASCE DI ETÀ, AL 31 DICEMBRE 2018**

N° PERSONE	<30	30-50	>50	TOTALE	TURNOVER %
<b>Entrate - Gruppo</b>					
Uomini	7	19	4	30	5%
Donne	2	2	2	6	3%
Totale	9	21	6	36	4%
<b>Turnover %</b>	<b>15%</b>	<b>5%</b>	<b>2%</b>	<b>4%</b>	
<b>Uscite - Gruppo</b>					
Uomini	2	10	17	29	5%
Donne	-	2	2	4	2%
Totale	2	12	19	33	4%
<b>Turnover %</b>	<b>3%</b>	<b>3%</b>	<b>5%</b>	<b>4%</b>	

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

La funzione HR dopo l'aggregazione del luglio 2018, che ha visto la popolazione aziendale gestita più che raddoppiata rispetto al perimetro precedente, ha confermato l'organizzazione per aree funzionali di specializzazione garantendo comunque un presidio territoriale con particolare riguardo all'amministrazione del personale. Per integrare le informazioni dei processi *hard* e *soft* gestiti e rendere più semplice l'interfaccia con le persone del Gruppo, l'azienda ha avviato nel corso del 2018 un progetto di implementazione di un software risorse umane che gradualmente verrà utilizzato nei vari moduli previsti. Inoltre, è stato avviato nel 2018, con una prima importante realizzazione a partire dal 2019, un progetto che vede il coordinamento della funzione di HR denominato "In.Te.Gr.A." al fine di guidare il cambiamento e facilitare l'avanzamento dei singoli progetti che lo compongono.

Integra si articola in 5 *stream*:

- *Integration*, con l'obiettivo di coordinare, accompagnare e controllare i progetti di integrazione del Gruppo assicurandone la messa a terra e stimolando la visione per processo ed il lavoro per progetti;
- *Territory*, con l'obiettivo di valorizzare le *best practice* e idee delle persone del Gruppo, stimolando la partecipazione dei territori;
- *Efficiency*, con l'obiettivo di semplificare e snellire i processi dell'organizzazione, aumentandone efficacia ed efficienza, anche attraverso un approccio *lean*;
- *Growth*, con l'obiettivo di creare una cultura aziendale comune basata su valori condivisi ed un modello manageriale evoluto sviluppando le competenze trasversali delle persone;
- *Agile*, con l'obiettivo di digitalizzazione ed automazione delle attività liberando le risorse da attività ripetitive per destinarle ad attività a maggior valore aggiunto sostenendo la trasformazione del *business* con sistemi integrati e intelligenti.

La gestione integrata dei 5 *stream* ed il monitoraggio dell'avanzamento dei singoli progetti assegnati a *Project Manager* e delle relative azioni di *change management*, sostengono la realizzazione del Piano Industriale e dei pilastri in esso indicati: Centralità del cliente; Innovazione Sostenibile; Integrazione e cooperazione; Rilancio, Rinnovo ed Espansione; Valorizzazione.

Tra le principali iniziative comprese nel Piano Industriale 2019-2023 in quest'ambito si segnalano:

- il coinvolgimento delle persone nella creazione e nella attuazione di nuove idee per il miglioramento dei processi, facendone i primi promotori di innovazione e di sviluppo di nuove idee per il *business*;
- interventi di formazione a tutti i livelli per quanto concerne *leadership* e responsabilità ed anche sulle competenze trasversali;
- lo sviluppo di un sistema di valutazione periodica delle risorse;
- l'aggiornamento costante del sistema di definizione dei ruoli e relativi profili di competenza, coerentemente con le sfide future e con le opportunità offerte dalla digitalizzazione;
- il miglioramento dei processi di comunicazione interna finalizzati al consolidamento dello spirito di appartenenza e proattività individuale.

## 4.2 SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

Il Gruppo Acsm Agam riconosce la prevenzione in materia di salute e sicurezza dei lavoratori come una importante priorità e responsabilità. La Direzione è impegnata nella pratica di una politica di diffusione e promozione di iniziative finalizzate a prevenire infortuni e malattie sul lavoro, minimizzando i rischi e le cause che possano mettere a repentaglio la sicurezza e la salute del proprio personale e degli altri lavoratori.

Come richiamato dal Codice Etico, il Gruppo si impegna "a diffondere e consolidare una cultura della sicurezza sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i collaboratori". Le attività si svolgono nel rispetto delle disposizioni

vigenti in materia di materia di prevenzione e protezione, ponendosi come obiettivo il miglioramento continuo delle condizioni di sicurezza e salute sul lavoro.

Inoltre, Acsm Agam:

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



INTERVENTO SULLA RETE DI DISTRIBUZIONE



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

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

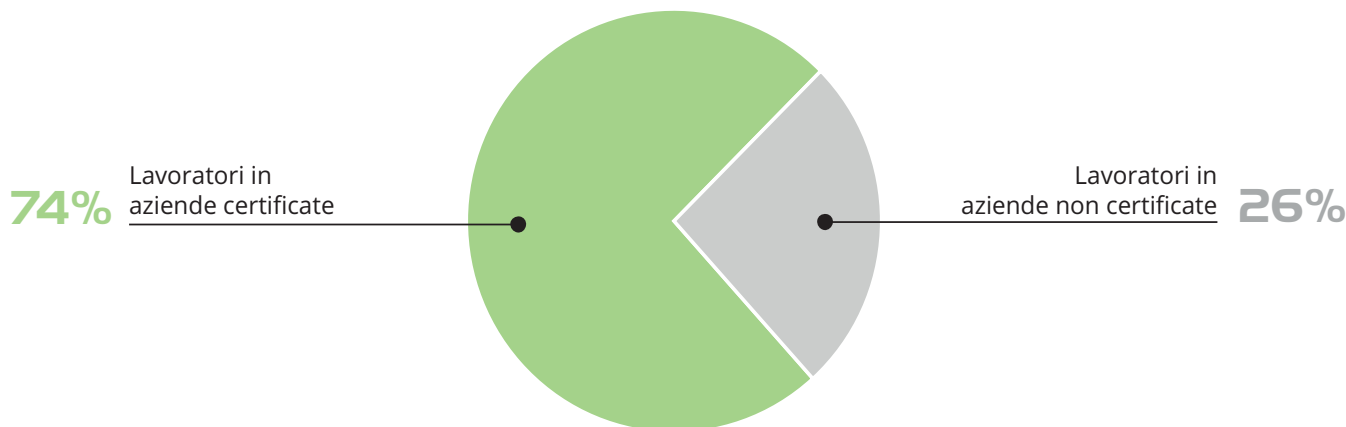
A seguito della fusione è stata riorganizzata la struttura Health, Safety & Environment ("HSE") del Gruppo, istituendo una funzione HSE della *corporate*, che svolge

attività di coordinamento e indirizzo, e delle strutture HSE di società che presidiano direttamente le tematiche ambientali e di salute e sicurezza dei lavoratori.

Nel corso del secondo semestre 2018 le funzioni HSE hanno condiviso un piano di attività che è stato presentato al Comitato di Direzione del 15 novembre 2018. Il piano comprende le attività "Cross" quali: la formazione in ambito HSE, la sorveglianza sanitaria, la gestione delle emergenze, lo sviluppo del modulo *Safety* nell'ambito del gestionale HR di Gruppo e la programmazione delle attività di audit.

A livello di Gruppo, circa il 74% della popolazione aziendale (incusi sia i dipendenti che i collaboratori) è impiegata in società del gruppo che sono dotate di un sistema di gestione della sicurezza (SGS) certificato (BS OHSAS 18001:2007).

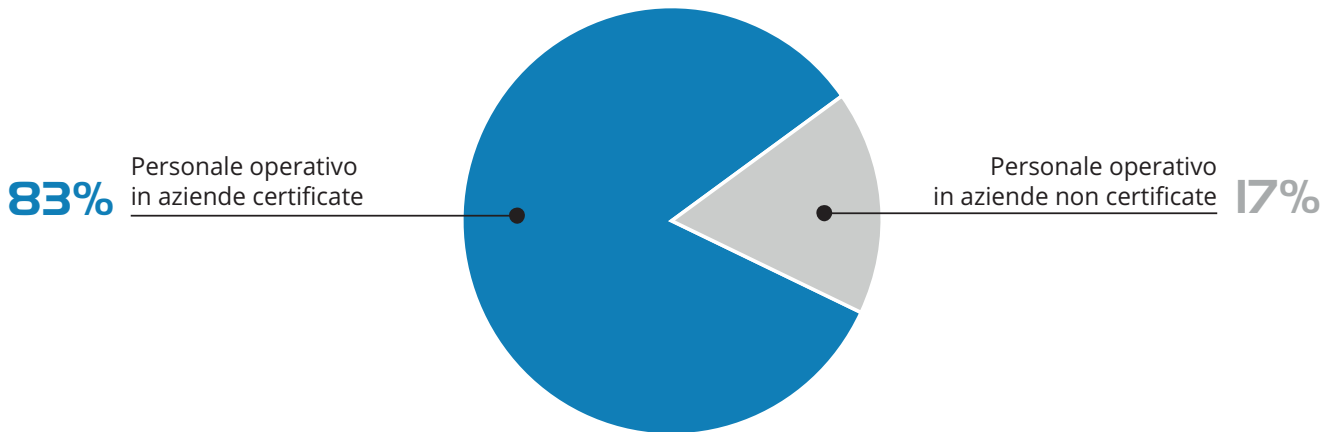
#### GRAFICO N° 07 | QUOTA PERCENTUALE DELLA POPOLAZIONE AZIENDALE IMPIEGATA IN SOCIETÀ CERTIFICATE CON SISTEMA DI GESTIONE DELLA SICUREZZA CERTIFICATO BS OHSAS 18001:2007



Tale quota è maggiore considerando la popolazione aziendale con mansioni operative, che presenta quindi un'esposizione maggiore a fenomeni infortunistici rispetto al personale impiegatizio.

Per questa parte di popolazione, la percentuale di impiego in aziende del Gruppo con un SGS certificato sale di altri 9 punti percentuali raggiungendo il 74% circa del totale.

**GRAFICO N° 08 | QUOTA PERCENTUALE DEL PERSONALE OPERATIVO IMPIEGATO IN SOCIETÀ CERTIFICATE CON SISTEMA DI GESTIONE DELLA SICUREZZA CERTIFICATO BS OHSAS 18001:2007**



La volontà delle società del gruppo di dotarsi di un SGS, non rappresenta semplicemente un elemento di garanzia della *compliance* normativa ma anche l'evidenza di un percorso volto al miglioramento continuo della sicurezza dei propri lavoratori.

Nel corso dell'anno sono stati regolarmente svolti i corsi di formazione relativi alla sicurezza sul lavoro, nonché i controlli ad opera delle strutture HSE dedicate per la verifica del rispetto delle prescrizioni di sicurezza nell'esecuzione delle attività.

È stata svolta con regolarità la sorveglianza sanitaria sui lavoratori soggetti e sono state eseguite le attività di confronto con i Rappresentati dei Lavoratori per la sicurezza e con il Medico Competente in occasione delle riunioni periodiche.

Nel corso del 2019 prenderà il via il modulo Safety come parte integrante del software di gestione del personale che consentirà una più efficace gestione della formazione e della sorveglianza sanitaria rafforzando il coordinamento centralizzato della *Corporate* e favorendo la digitalizzazione dei processi.

**TABELLA N° 36 | INFORTUNI AVVENUTI A DIPENDENTI DEL GRUPPO ACSM AGAM NEL CORSO DEL 2018 PER GENERE E GIORNI PERSI**

	UOMINI	DONNE	TOTALE
Infortuni sul lavoro (n.)	25	1	26
Giorni persi per infortuni sul lavoro (n.)	1.041	52	1.093
Infortuni in itinere (n.)	2	2	4
Giorni persi per infortuni in itinere (n.)	18	17	35

### 4.3 SVILUPPO DEL PERSONALE

Il Gruppo da sempre si impegna nella crescita professionale dei lavoratori, adottando una politica di gestione delle risorse umane volta alla valorizzazione del capitale umano e attribuendo alla formazione professionale dei lavoratori un ruolo strategico nella valorizzazione delle risorse.

Nel corso del 2018, è stato svolto un significativo intervento di formazione su tutta la popolazione di Enerxenia, in concomitanza con l'annuale *Convention* in cui vengono usualmente presentati i principali risultati dell'anno precedente e illustrati dai responsabili aziendali gli obiettivi dell'anno incipiente. Sono stati inoltre coinvolti alcuni colleghi della Capogruppo le cui attività si interfacciano abitualmente con funzioni di Enerxenia con lo scopo di sviluppare capacità di proattività e collaborazione al fine di rendere più efficace ed efficiente la gestione dei processi aziendali in cui i singoli coinvolti operano. Il metodo utilizzato è stato incentrato su una formazione di carattere esperienziale ed ha permesso una forte interattività e veloce possibilità di applicare le logiche sperimentate durante le sessioni di formazione.

È stato svolto un incontro con tutti i Dirigenti e Quadri e Responsabili del Gruppo con il vertice aziendale al fine di presentare il Progetto di aggregazione nel febbraio 2018

e successivamente il nuovo Piano Industriale del Gruppo post-aggregazione del luglio 2018. Gli incontri hanno consentito di orientare i destinatari e di riflettere i loro collaboratori nel momento di cambiamento e discontinuità che il Gruppo sta attraversando.

Altre iniziative di formazione di carattere più specifico hanno riguardato quasi trenta persone di Varese Risorse relativamente al sistema gestionale "Infofacility". Inoltre, in occasione del *kick off* del progetto Bilancio di Sostenibilità, è stato svolto un incontro di formazione sul tema con il supporto di consulenti dedicati che ha coinvolto quasi 60 persone del Gruppo al fine di fornire un contesto e delle indicazioni in merito al progetto.

Inoltre, nell'ambito della società AARGA è stato svolto un incontro di formazione per quasi 20 persone per formare i gestori e gli autorizzanti del processo RDA elettronica.

Relativamente alla formazione dei dipendenti sui diritti umani, Codice Etico e Modello 231 si segnala che nel corso del 2017 sono state formate 252 persone nel gruppo nel 2017 (coprendo circa il 60% della popolazione aziendale) per un totale di 580 ore di formazione complessiva, completando l'iter formativo iniziato nel corso del 2016<sup>8</sup>.

<sup>8</sup> Tra le 252 persone formate ce ne sono alcune che hanno partecipato a più corsi.

## 4.4 WELFARE E DIVERSITY

Come riportato nel Codice Etico “La Società evita qualsiasi forma di discriminazione nei confronti dei propri Collaboratori”. Inoltre il Gruppo si impegna a fornire un ambiente di lavoro salubre e collaborativo impegnandosi al fine di tutelare i propri dipendenti e collaboratori da qualsiasi comportamento che abbia un contenuto discriminatorio basato sulle opinioni politiche e sindacali, sulla religione, razza, nazionalità, età, sesso, orientamento sessuale, lo stato di salute e in genere qualsiasi caratteristica intima della persona umana.

Pertanto tutte le strutture del Gruppo Acsm Agam sono impegnate a: adottare criteri basati su merito, competenza e professionalità; selezionare, assumere, formare, retribuire e gestire i dipendenti senza alcuna discriminazione; assicurare l'integrazione del personale proveniente da paesi stranieri.

La Società tutela l'integrità morale dei collaboratori garantendo il diritto a condizioni di lavoro rispettose della dignità della persona. Non sono ammesse molestie sessuali, o di qualsivoglia altro tipo, e devono essere evitati comportamenti o discorsi che possano turbare la sensibilità della persona. Non sono tollerate discriminazioni legate all'età, al sesso, alla sessualità, alla razza, allo stato

di salute, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alle credenze religiose. La Società tutela i collaboratori da atti di violenza psicologica, e contrasta qualsiasi atteggiamento o comportamento discriminatorio o lesivo della persona, delle sue convinzioni e delle sue preferenze.

Per accertare l'esistenza o meno di discriminazioni di qualsiasi tipo il Gruppo Acsm Agam ha impostato un processo che coinvolge la HR volto a predisporre analisi statistiche periodiche che costituiscono un flusso informativo a disposizione dei Vertici Aziendali e della funzione *Internal Auditing*.

Per quanto riguarda la scomposizione dell'organico del Gruppo per categorie professionali, 22 dipendenti sono Dirigenti (pari a circa il 3% del totale), 50 sono Quadri (pari a quasi il 6%), 426 sono Impiegati (pari al 49%), mentre 367 dipendenti, che rappresentano gli Operai, sono il restante 42%.

Inoltre, quasi il 52% dell'organico complessivo è composto da dipendenti di età compresa tra i 30 e i 50 anni, circa il 41% ha un'età superiore ai 50 anni e circa il 7% ha un'età inferiore ai 30 anni.

**TABELLA N° 37 | SUDDIVISIONE DEI DIPENDENTI PER INQUADRAMENTO PROFESSIONALE, GENERE E FASCE D'ETÀ, AL 31 DICEMBRE 2018**

N° PERSONE	DIRIGENTI	QUADRI	IMPIEGATI	OPERAI	TOTALE
Uomini	20	36	218	366	641
Donne	2	14	208	1	224
<b>TOTALE</b>	<b>22</b>	<b>50</b>	<b>426</b>	<b>367</b>	<b>865</b>
<30	-	1	35	23	59
30-50	7	27	252	168	454
>50	15	22	139	176	352
<b>TOTALE</b>	<b>22</b>	<b>50</b>	<b>426</b>	<b>367</b>	<b>865</b>

All'interno del Gruppo Acsm Agam il benessere dei lavoratori è considerato un elemento chiave per il raggiungimento degli obiettivi aziendali e per questi motivi sono stati implementati i seguenti progetti:

1. Applicazione orario di lavoro individuale oltre la normale flessibilità oraria in relazione agli esiti dell'aggregazione e agli spostamenti delle persone sulle varie sedi. Maggiori facilitazioni di flessibilità a livello individuale al fine di contenere e mitigare gli effetti della mobilità;
2. *Smartworking*. È in fase di contrattualizzazione con i sindacati un accordo complessivo sul tema. Ad oggi

autorizzate singolarmente alcune persone con accordi individuali in relazione a specifiche esigenze. Nelle more dell'accordo complessivo vengono autorizzate singole persone a lavorare anche presso sedi aziendali diverse dalla propria ma più vicine alla propria residenza/domicilio;

3. Possibilità per i genitori di usufruire di alcune ore di permesso aggiuntive rispetto al normale monte ore al fine di accompagnare l'inserimento dei figli all'apertura dell'anno scolastico.

A livello contrattuale, 51 persone usufruiscono del contratto part-time di cui circa il 90% sono donne.

**TABELLA N° 38 | SUDDIVISIONE DEI DIPENDENTI PER INQUADRAMENTO PROFESSIONALE, GENERE E FASCE D'ETÀ, AL 31 DICEMBRE 2018**

N° PERSONE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Part-time	5	46	51
Full-time	636	178	814
<b>TOTALE</b>	<b>641</b>	<b>224</b>	<b>865</b>

Infine, relativamente alle relazioni industriali, il Gruppo Acsm Agam garantisce il diritto ai lavoratori di aderire e di formare sindacati, sostiene mezzi alternativi di associazione sindacale e contrattazione collettiva e garantisce che i rappresentanti sindacali non siano discriminati sul luogo di lavoro e possano comunicare con i propri associati liberamente.

Il sistema di relazioni industriali delle Società del Gruppo è fondato su un dialogo e un confronto continuo, è caratterizzato da rapporti corretti e trasparenti ed è

finalizzato all'incremento della competitività dell'impresa e della corretta occupazione. A livello di Gruppo, il 100% della popolazione aziendale è coperta da contrattazione collettiva.

Inoltre si segnala che il periodo di preavviso e le misure di consultazione e negoziazione, riguardo l'implementazione di cambi operazionali significativi che potrebbero incidere in maniera sostanziale sui dipendenti, sono specificate all'interno del contratto collettivo e vengono fornite ai dipendenti e ai loro rappresentanti come da contratto.

# 5. RELAZIONI CON GLI STAKEHOLDER

## 5.1 RELAZIONI CON I CLIENTI

La centralità del cliente è uno dei pilastri del nuovo Piano Industriale del Gruppo. Infatti, tra gli obiettivi strategici rispetto a questa tematica vi sono:

- il rafforzamento ed ampliamento dei punti di contatto con gli utenti per incrementare la *customer base*;
- l'ampliamento dei servizi offerti, con particolare attenzione ai servizi *digital* & VAS (*Value Added Services*);
- la fidelizzazione dell'utenza gestita attraverso l'ottimizzazione dei processi di *customer care*.

Le iniziative previste dalla BU Vendita per perseguire tali obiettivi sono:

- il rafforzamento della piattaforma *web* e dei canali digitali di comunicazione;
- investimenti nei canali commerciali esterni (es. *teleselling*), nonché l'apertura di nuovi sportelli alla clientela e dei servizi offerti dal call center servizio clienti;
- l'ampliamento dell'offerta commerciale attraverso campagne promozionali mirate e l'avvio di un processo di gestione proattiva della clientela già in portafoglio per il completo passaggio al libero mercato nel periodo 2019-2023.

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

- applicare le procedure interne per la gestione dei rapporti con i clienti al fine di conseguire l'obiettivo di sviluppare e mantenere con essi favorevoli e durature relazioni;
- non discriminare arbitrariamente i clienti né cercare di sfruttare indebitamente posizioni di forza a loro svantaggio;
- operare nell'ambito delle leggi e normative vigenti;

- rispettare sempre gli impegni e gli obblighi assunti nei confronti dei clienti;
- adottare uno stile di comportamento nei confronti della clientela improntato ad efficienza, collaborazione e cortesia;
- fornire informazioni accurate, complete e veritiere in modo da consentire al cliente una decisione consapevole.

I contratti e le comunicazioni con i clienti sono sviluppati in modo da essere:

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

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

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

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

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

## SERVIZIO DISTRIBUZIONE GAS

TABELLA N° 39 | NUMERO DI PDR E COMUNI SERVITI DAL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE GAS (2018)

	UNITÀ DI MISURA	GRUPPO	AARGA	ReVV	LRG	SERENISSIMA
PDR	n.	314.066	184.128	9.618	78.789	41.531
Comuni serviti	n.	88	37	1	36	14

TABELLA N° 40 | DISTRIBUZIONE DEI PDR PER AREA GEOGRAFICA DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE GAS (2018)

	UNITÀ DI MISURA	GRUPPO	AARGA	ReVV	LRG	SERENISSIMA
Lombardia	n.	263.762	172.355	9.618	78.789	3.000
Altre regioni (Nord Italia)	n.	50.304	11.773	-	-	38.531
<b>TOTALE</b>	<b>n.</b>	<b>314.066</b>	<b>184.128</b>	<b>9.618</b>	<b>78.789</b>	<b>41.531</b>

## SERVIZIO IGIENE URBANA

TABELLA N° 41 | NUMERO DI UTENTI E COMUNI SERVITI DAL SERVIZIO DI IGIENE URBANA (2018)

	UNITÀ DI MISURA	ACSM AGAM AMBIENTE
Utenti	n.	154.858
Comuni serviti	n.	19

## SERVIZIO DISTRIBUZIONE ENERGIA ELETTRICA

TABELLA N° 42 | NUMERO DI UTENTI E COMUNI SERVITI DAL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE ENERGIA ELETTRICA (2018)

UTENTI/COMUNI ALLACCIATI	UNITÀ DI MISURA	ReVV
Utenti domestici Bassa Tensione	n.	20.105
Utenti non domestici Bassa Tensione	n.	5.594
- di cui produttori Bassa Tensione	n.	426
Utenti Media Tensione	n.	58
- di cui produttori Media Tensione	n.	13
<b>TOTALE UTENTI</b>	<b>n.</b>	<b>25.757</b>
<b>COMUNI SERVITI</b>	<b>n.</b>	<b>4</b>

**TABELLA N° 43 | DISTRIBUZIONE DEGLI UTENTI PER AREA GEOGRAFICA DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE ENERGIA ELETTRICA (2018)**

UTENTI/COMUNI ALLACCIATI	UNITÀ DI MISURA	ReVV
Lombardia	n.	25.757

## SERVIZIO IDRICO

**TABELLA N° 44 | COMUNI E CLIENTI SERVITI DAL SERVIZIO IDRICO (2018)**

UTENTI/COMUNI ALLACCIATI	UNITÀ DI MISURA	AARGA
Comuni serviti servizio acquedotto	n.	37
Clients serviti acquedotto	n.	83.174
Abitanti serviti acquedotto	n.	312.958

**TABELLA N° 45 | INDICI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO (2018)**

UTENTI/COMUNI ALLACCIATI	UNITÀ DI MISURA	GRUPPO	AARGA COMO	AARGA VARESE
Tempo di risposta alle richieste di preventivo per allacciamento acquedotto	gg. lavorativi	6,0	5,6	6,5
Tempo di allacciamento acquedotto	gg. lavorativi	4,0	3,7	4,4
Tempo di attivazione fornitura	gg. lavorativi	1,5	0,8	2,1

## SERVIZIO DISTRIBUZIONE TELERISCALDAMENTO

**TABELLA N° 46 | UTENTI ALLACCIATI AL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO PER TIPOLOGIA (2018)**

UTENTI ALLACCIATI	UNITÀ DI MISURA	GRUPPO	COMOCALOR	VARESE RISORSE
Residenziali	n.	399	75	324
Industriali	n.	42	23	19
Commerciali	n.	106	44	62
Istituzionali	n.	76	6	70
<b>TOTALE</b>	<b>n.</b>	<b>623</b>	<b>148</b>	<b>475</b>



## SERVIZIO VENDITA GAS

TABELLA N° 47 | CLIENTI PER TIPOLOGIA DI FORNITURA DEL SERVIZIO VENDITA GAS (2018)

CLIENTI PER TIPOLOGIA DI FORNITURA	UNITÀ DI MISURA	GRUPPO	ENERXENIA	ACEL ENERGIE
Domestici	n. punti di fornitura	245.562	169.662	75.900
Altri usi	n. punti di fornitura	16.134	10.687	5.447
Esercizio pubblico	n. punti di fornitura	450	261	189
Condomini	n. punti di fornitura	4.123	2.466	1.657
<b>TOTALE</b>	<b>n. punti di fornitura</b>	<b>266.269</b>	<b>183.076</b>	<b>83.193</b>

TABELLA N° 48 | CONTRATTI PER TIPOLOGIA DI FORNITURA DEL SERVIZIO VENDITA GAS (2018)<sup>9</sup>

TIPOLOGIA DI FORNITURA	UNITÀ DI MISURA	GRUPPO	ENERXENIA	ACEL ENERGIE
Mercato tutelato	n. di contratti	165.175	109.119	56.056
Mercato libero	n. di contratti	101.094	73.957	27.137
<b>TOTALE</b>	<b>n. di contratti</b>	<b>266.269</b>	<b>183.076</b>	<b>83.193</b>

TABELLA N° 49 | RIPARTIZIONE GEOGRAFICA DEI VOLUMI VENDUTI DI GAS (2018)<sup>9</sup>

TIPOLOGIA DI FORNITURA	UNITÀ DI MISURA	GRUPPO	ENERXENIA	ACEL ENERGIE
Lombardia	Mm <sup>3</sup>	310,2	241,6	68,6
Altro	Mm <sup>3</sup>	42,6	40,9	1,65
<b>TOTALE</b>	<b>Mm<sup>3</sup></b>	<b>352,8</b>	<b>282,5</b>	<b>70,3</b>

<sup>9</sup> Oltre a quanto riportato in tabella nel primo semestre 2018 il ramo d'azienda ceduto da A2A Energia al Gruppo ha venduto 16 Mm<sup>3</sup> in regime di tutela e 8 Mm<sup>3</sup> in regime di libero mercato.

## SERVIZIO VENDITA ENERGIA ELETTRICA

TABELLA N° 50 | CLIENTI PER TIPOLOGIA DI FORNITURA DEL SERVIZIO VENDITA ENERGIA ELETTRICA (2018)

CLIENTI PER TIPOLOGIA DI FORNITURA	UNITÀ DI MISURA	GRUPPO	ENERXENIA	ACEL ENERGIE
Domestici	n. punti di fornitura	49.882	22.189	27.693
Altri usi	n. punti di fornitura	11.731	5.131	6.600
Grandi clienti (Media Tensione, Alta Tensione)	n. punti di fornitura	122	69	53
Servizio pubblico	n. punti di fornitura	407	-	407
<b>TOTALE</b>	<b>n. punti di fornitura</b>	<b>62.142</b>	<b>27.389</b>	<b>34.753</b>

TABELLA N° 51 | CONTRATTI PER TIPOLOGIA DI FORNITURA DEL SERVIZIO VENDITA ENERGIA ELETTRICA (2018)

TIPOLOGIA DI FORNITURA	UNITÀ DI MISURA	GRUPPO	ENERXENIA	ACEL ENERGIE
Mercato tutelato	n. di contratti	18.196	0	18.196
Mercato libero	n. di contratti	43.964	27.389	16.557
<b>TOTALE</b>	<b>n. di contratti</b>	<b>62.142</b>	<b>27.389</b>	<b>34.753</b>

TABELLA N° 52 | RIPARTIZIONE GEOGRAFICA DEI VOLUMI VENDUTI DI ENERGIA ELETTRICA (2018)<sup>10</sup>

TIPOLOGIA DI FORNITURA	UNITÀ DI MISURA	GRUPPO	ENERXENIA	ACEL ENERGIE
Lombardia	Gwh	241,3	156,1	85,2
Altro	Gwh	15,2	12,5	2,7
<b>TOTALE</b>	<b>Gwh</b>	<b>256,5</b>	<b>168,6</b>	<b>87,9</b>

<sup>10</sup> Oltre a quanto riportato in tabella nel primo semestre 2018 il ramo d'azienda ceduto da A2A Energia al Gruppo ha venduto 18 Gwh di energia elettrica.

## 5.2 CATENA DI FORNITURA

Come richiamato dal Codice Etico, le modalità di selezione dei fornitori sono regolate da principi comuni a tutto il Gruppo in conformità alle norme vigenti. La scelta del fornitore e l'acquisto di beni e servizi (anche lavori) avvengono nel rispetto dei principi di trasparenza, di concorrenza, di parità di trattamento delle offerte e sulla base di valutazioni obbiettive, in merito alla competitività, alla qualità, all'utilità e al prezzo della fornitura. Il Gruppo adotta criteri di selezione oggettivi e trasparenti, previsti dalla normativa vigente e dai regolamenti interni e non preclude a nessun fornitore, in possesso dei requisiti richiesti, di competere per l'aggiudicazione di un contratto. Nella selezione del fornitore, il Gruppo tiene conto della capacità di garantire l'attuazione dei sistemi di qualità aziendale, della disponibilità di mezzi e strutture organizzative e della capacità di far fronte agli obblighi di riservatezza. Ciascuna procedura di selezione deve essere gestita nel rispetto delle più ampie condizioni di concorrenza ed ogni eventuale deroga a tale principio deve essere autorizzata e motivata e comunque compatibile con la normativa vigente. Il Gruppo adotta un albo dei fornitori i cui criteri di qualificazione non costituiscono barriere all'entrata.

A seguito dell'operazione di aggregazione societaria avvenuta nel corso del 2018, il Gruppo ha provveduto ad effettuare una complessiva riorganizzazione societaria ad esito della quale la capogruppo ha assunto il ruolo di holding fornendo, nel contesto dei servizi *corporate*, anche l'attività di approvvigionamento in appalti di lavori, forniture e servizi a tutte le società del Gruppo.

Tale attività viene svolta dall'area aziendale "*Acquisti*", all'interno della quale le attività vengono svolte da tre distinte funzioni organizzate per competenza di *business* e, nello specifico, *Acquisti Reti* (per la gestione degli acquisti delle società del gruppo in regime di unbundling funzionale), *Acquisti Ambiente e Vendita* (per gli acquisti dell'area ambiente e commerciale) e infine *Acquisti Corporate e Energia e Tecnologie Smart* (che si occupa delle attività *corporate* e delle altre attività).

In considerazione dell'aggregazione e della riorganizzazione portata a compimento, il Gruppo ha visto sensibilmente modificarsi il perimetro di riferimento dei fornitori con cui si interfaccia per le proprie attività di approvvigionamento.

Il Gruppo, anche dopo l'intervenuta organizzazione, si qualifica quale impresa pubblica ai sensi del codice appalti.

In tale funzione lo stesso applica, ricorrendone i presupposti di strumentalità rispetto ai servizi resi nell'ambito delle attività svolte, le disposizioni pubblicistiche di riferimento. Per le attività sotto soglia e per le restanti attività il proprio *modus operandi* è disciplinato da un regolamento interno.

All'intero gruppo si applicano le procedure precedentemente in atto presso la capogruppo; i rapporti con i fornitori, al netto delle attività di selezione sopra indicate, si svolgono previa iscrizione degli stessi nell'albo fornitori tenuto dalla capogruppo.

I fornitori delle società del Gruppo sono tendenzialmente e maggioritariamente di tipo "locale" (a carattere regionale), anche in considerazione delle attività rese dalle società. Tale caratteristica di regionalità si è ulteriormente accentuata a seguito dell'operazione di aggregazione (si rammenta che il gruppo opera nelle province di Como, Monza, Varese, Lecco, Sondrio, Venezia, Udine).

L'albo fornitori ha, conseguentemente all'operazione, subito un significativo ampliamento numerico di iscritti. A partire da maggio 2018, l'albo fornitori è unico per l'intero Gruppo, anche se si segnala che:

- l'albo fornitori di AARGA verrà utilizzato fino alla naturale scadenza delle iscrizioni dei singoli fornitori, qualora non siano già trasferiti nel nuovo. I dati del 2018 si riferiscono ad un perimetro relativo alla società AARGA comprensivo anche del ramo d'azienda proveniente dalla ex Aspem di Varese;
- per Lario Reti Gas, la fonte di estrazione dei dati relativamente al numero di fornitori è l'Albo Fornitori del Gruppo Acsm Agam, anche se i dati riportati nel presente documento sono relativi alla somma degli ordini residui emessi dal 01/01/2018 al 30/06/2018 (vecchia società del gruppo Lario Reti Holding) e degli ordini emessi dal 01/07/2018 al 31/12/2018 (nuova società del Gruppo Acsm Agam). Inoltre, il numero di fornitori attivati con ordine al 31/12/2018 è relativo ai solo ordini emessi dal 01/07/2018 al 31/12/2018 in quanto per gli ordini residui emessi fino al 30/06/2018 l'albo di riferimento era quello della società Lario Reti Holding precedente capogruppo di Lario reti gas;
- a seguito della incorporazione per fusione della società AEVV all'interno della Capogruppo, tutti i rami aziendali relativi alla distribuzione di energia elettrica, distribuzione gas ed illuminazione pubblica/semafori,

sono stati oggetto di successivo conferimento nella società ReVV. Quindi, la catena di fornitura è stata conseguentemente mantenuta, in quanto ReVV è subentrata di fatto in tutti i rapporti giuridici in essere di AEVV alla data della fusione (1/7/2018). In ogni caso si segnala che la catena di fornitura riguarda sostanzialmente le attività primarie della società: distribuzione di energia elettrica e distribuzione di gas;

- la società AEVV Farmacie non ha subito variazioni nella gestione a seguito dell'operazione societaria di aggregazione, ma ha continuato pertanto la propria catena di fornitura che riguarda sostanzialmente l'attività primaria della società: vendita di farmaci, parafarmaci e prodotti da banco.
- Serenissima Gas attinge dall'albo fornitori del Gruppo,

pertanto tutti i fornitori sono precedentemente qualificati secondo le direttive di gruppo. Nel caso di nuovi fornitori non presenti in albo viene richiesta l'iscrizione e non si procede con l'"utilizzo" del fornitore stesso fino a iscrizione effettuata e verifica requisiti da parte della funzione *Acquisti*.

Al termine del 2018 sono stati emessi più di 2.000 ordini per forniture, servizi o lavori da parte del Gruppo, per un importo complessivo di oltre 60 milioni di euro. Di tali ordini, quasi la totalità è relativa a fornitori Italiani, di cui circa il 77% con sede sociale in Lombardia, confermando così l'impegno del Gruppo nello sviluppo delle principali regioni in cui opera. Inoltre, si segnala che i fornitori attivati con almeno un ordine al 31.12.2018 sono stati 1.032, tutti presenti nell'albo fornitori del Gruppo.

**TABELLA N° 53 | NUMERO DI ORDINI ED IMPORTO DELL'ORDINATO DEL GRUPPO PER TIPOLOGIA, AL 31 DICEMBRE 2018**

ORDINI	NUMERO DI ORDINI (Nr.)	IMPORTO DELL'ORDINATO (€)
Forniture	863	19.258.619
Lavori	164	17.553.382
Servizi	1.078	23.930.446
Sponsorizzazioni	96	270.049
Altro	12	272.923
<b>TOTALE</b>	<b>2.213</b>	<b>61.285.419</b>

**TABELLA N° 54 | IMPORTO DELL'ORDINATO DEL GRUPPO PER AREA GEOGRAFICA, AL 31 DICEMBRE 2018**

ORDINI	IMPORTO DELL'ORDINATO (€)
Lombardia	47.368.111
Altre regioni Italiane	13.796.214
UE	26.945
Extra EU	94.149
<b>TOTALE</b>	<b>61.285.419</b>

GRAFICO N° 09 | PERCENTUALE DELL'IMPORTO DELL'ORDINATO DEL GRUPPO PER TIPOLOGIA, AL 31 DICEMBRE 2018

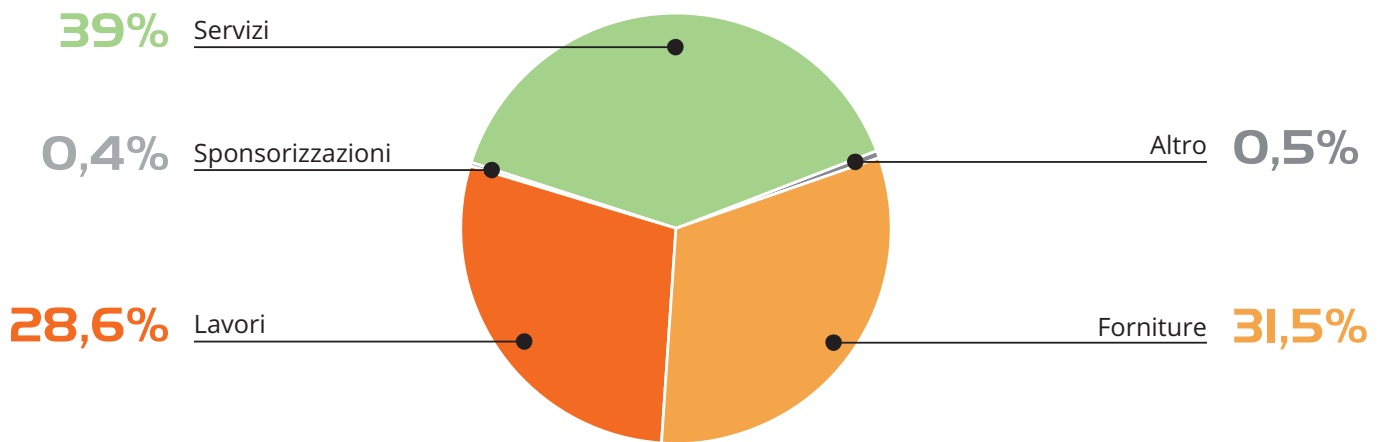
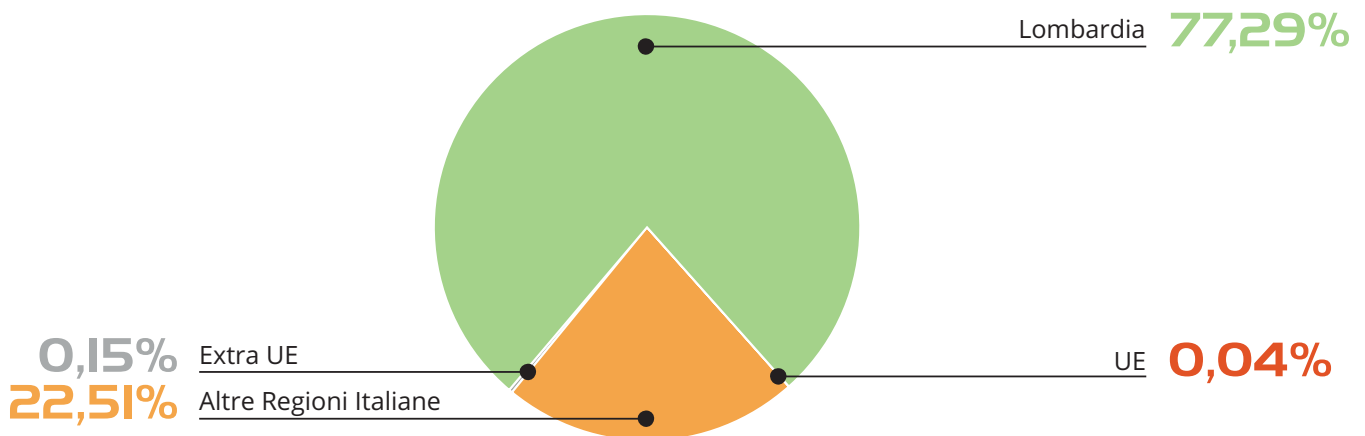


GRAFICO N° 10 | PERCENTUALE DELL'IMPORTO DELL'ORDINATO DEL GRUPPO PER AREA GEOGRAFICA, AL 31 DICEMBRE 2018



## SELEZIONE E VALUTAZIONE DEI FORNITORI

Il sistema di qualificazione del Gruppo Acsm Agam ha lo scopo di definire un elenco di operatori dotati di idoneità e capacità per l'affidamento dei lavori, forniture e servizi. L'albo è suddiviso per categorie merceologiche al fine di soddisfare i fabbisogni delle società del gruppo.

Il processo di verifica dei requisiti e di registrazione viene gestito internamente e comunicato al fornitore entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta.

L'iscrizione ha una validità di 12 mesi, ma può essere revocata in caso di inadempienze contrattuali.

I fornitori utilizzati vengono valutati periodicamente

sulla base delle prestazioni fornite, al fine di verificare il mantenimento nel tempo dei requisiti richiesti.

L'individuazione dei soggetti a cui affidare direttamente o da invitare alle gare avviene garantendo il rispetto dei principi di non discriminazione, parità di trattamento, trasparenza, nonché del principio di rotazione.

I *buyer* per la definizione della "vendor list" di gara o per affidamenti diretti devono attingere obbligatoriamente all'albo fornitori.

Dall'anno 2017 è stato inoltre implementato, nell'attuale piattaforma, un modulo per la gestione di gare online

per acquisti sia sopra che sotto soglia nel rispetto della normativa e regolamenti interni.

La politica intrapresa dalla Società nel corso degli anni è stata rivolta a ridurre il numero di affidamenti diretti e a

promuovere procedure di gara che generano contratti di durata temporale maggiore rispetto agli anni precedenti al fine di garantire la massima trasparenza e competitività sul mercato e per questo motivo il numero dei fornitori attivi negli anni si dovrebbe ridurre.

## 5.3 RELAZIONE CON LA COMUNITÀ

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

Di seguito si riportano le principali iniziative promosse dal Gruppo nel corso del 2018 con il coinvolgimento dei territori.

### “VARESE MANCA POCO”: CAMPAGNA DI EDUCAZIONE AMBIENTALE: LA RACCOLTA DIFFERENZIATA NELLE SCUOLE SECONDARIE DI II GRADO

All'invito a tutte le scuole superiori della città da ASPEM, A2A, Comieco e Comune di Varese per attivare la raccolta differenziata nel tempo scolastico hanno risposto in sette, per un totale di 6.300 studenti e oltre 8.000 utenti complessivi sommando, agli studenti, anche il personale docente e non docente equivalente al 10% della popolazione varesina. Il Liceo Classico Ernesto Cairoli e il Liceo Scientifico Galileo Ferraris hanno inviato per primi la propria adesione al progetto, vestendo il ruolo di "scuole pilota"; quindi, da gennaio 2018, il progetto è stato gradualmente esteso agli altri Istituti aderenti: il Liceo Artistico Statale Frattini, l'Istituto Statale Paritario De Filippi, l'Istituto Professionale Einaudi, la Scuola Europea di Varese e l'Istituto Isaac Newton.

La campagna di educazione ambientale si è articolata per gradi: innanzitutto il sopralluogo dei tecnici di ASPEM in ogni Istituto, per prendere visione degli stabili e degli spazi destinabili a raccolta differenziata, quindi l'incontro e la condivisione del progetto con la *task force* di ciascun Istituto composta da dirigente scolastico, personale docente, studenti rappresentanti di istituto, tecnici di laboratorio, personale non docente, segreterie, personale di pulizia, gestori del bar e dei distributori automatici, per analizzare e individuare le soluzioni operative.

È stato quindi il momento della formazione rivolta a tutte le classi, tenuta da Fondazione PIME (Pontificio Istituto Missioni Estere): l'educatrice ha spiegato perché e come fare la raccolta differenziata a scuola e consegnato alle classi, al termine di ogni incontro, gli strumenti operativi: un bidoncino blu per classe in cui inserire carta, cartone e tetrapak con guida e poster da appendere in aula nonché un dinamometro per piano con cui gli alunni avrebbero

pesato - a cadenza quindicinale - la carta prodotta nella propria classe. Il progetto prevedeva che anche la carta prodotta nelle segreterie fosse oggetto di pesatura, con successivo inoltro di tutti i dati a Comieco, il Consorzio Nazionale Riciclo Carta.

Nelle zone più frequentate dagli studenti durante l'intervallo sono inoltre stati posizionati appositi contenitori per la raccolta differenziata di carta e plastica-metallo (lattine), anch'essi accompagnati dai poster colorati, indicanti cosa buttare e dove.

La condivisione dei quantitativi di carta periodicamente pesati per aree di raccolta (le aule, le segreterie, le isole) consente che tutti gli attori abbiano il polso dell'andamento del progetto.

Varese è stata scelta da Comieco per testare questo progetto a livello nazionale anche sulla base dell'attenzione che da anni viene tributata all'educazione ambientale nelle scuole. I risultati non si sono fatti attendere: in meno di un anno (ottobre 2017 / giugno 2018), le raccolte differenziate sono state attivate e i dati ottenuti consentono di individuare i poli a maggior produzione di rifiuti in carta: il Liceo Artistico unitamente ai corsi superiori in cui predomina l'attività manuale sono i maggiori produttori di carta, correttamente inviata a riciclo.

Raccolta differenziata a scuola non solo per il rispetto della normativa e dell'ambiente circostante, ma anche in ottica "economica": i quantitativi differenziati di carta ripagano velocemente i costi sostenuti per contenitori: in 1 anno i bidoncini consegnati per ogni aula vengono ripagati.

È quindi avviato il dialogo con le 7 scuole secondarie di II grado che verranno coinvolte per consolidare la buona pratica della raccolta differenziata negli istituti: Comieco continuerà a garantire l'avvio a recupero della

carta differenziata e Acsm Agam Ambiente (ex ASPEM) supporterà le scuole nella pesatura dei rifiuti prodotti mediante l'utilizzo di appositi mezzi che ciclicamente monitoreranno l'andamento delle raccolte differenziate.

**TABELLA N° 55 | I NUMERI DEL PROGETTO "VARESE MANCA POCO"**

	N°
Numero Istituti	7
Numero classi coinvolte	240
Numero studenti coinvolti	6.300
Ore con <i>task force</i> e formazione studenti	98
Dinamometri consegnati	35
Bidoncini consegnati (aule)	285
Isole consegnate (plastica e lattine / carta)	90

## COLLABORAZIONE CON LE SCUOLE DEL TERRITORIO DI VARESE ANCHE IN TEMA DI RISORSA IDRICA, COINVOLTI STUDENTI E PROFESSORI

Anche per l'anno scolastico 2018/2019 i sette istituti superiori di Varese partecipanti al progetto sull'inserimento della raccolta differenziata a scuola hanno aderito alla proposta di Acsm Agam di proseguire il percorso di educazione ambientale rivolto agli studenti delle secondarie di secondo grado.

Il progetto di questo anno scolastico era rivolto specificamente alle classi prime: la formatrice ha avviato l'intervento informando i "nuovi arrivati" che presso l'istituto di appartenenza si svolge da un anno la raccolta differenziata, ricordando le modalità e gli accorgimenti per una corretta differenziazione dei rifiuti.

La restante parte dell'incontro ha affrontato l'argomento "acqua" fornendo spunti di riflessione sui seguenti concetti:

- l'acqua del rubinetto è potabile, frequentemente controllata e sicura;
- l'acqua è un bene prezioso e va rispettato perché risorsa non inesauribile;
- utilizzare la borraccia con acqua del rubinetto riduce drasticamente la produzione dei rifiuti usa e getta, tipologia di rifiuti su cui l'Unione Europea sta intervenendo normativamente per limitarne la produzione.

Il progetto ha suscitato l'interesse del Consorzio Nazionale per il Riciclo e il Recupero degli Imballaggi in Alluminio

(Cial), che ha voluto prendervi parte fornendo borracce in alluminio consegnate a ogni alunno al termine dell'incontro di formazione. Cial da anni collabora con l'amministrazione cittadina e Acsm Agam al fine di garantire l'avvio al riciclo degli imballaggi in alluminio raccolti a Varese dai cittadini tramite la differenziata.

54 classi coinvolte per un totale di 1.350 alunni che ora dispongono di una borraccia e possono contribuire alla riduzione dei rifiuti.

Il progetto ha stimolato i professori referenti ad indagare circa lo stile di consumo dell'acqua da bere tra gli studenti delle rispettive scuole coinvolgendo i ragazzi negli assaggi per fare un confronto tra acqua del rubinetto e minerali in bottiglia. I risultati delle esperienze, riassunti in un video per il Liceo Ferraris e il Liceo Cairoli, e di presentazione multimediale per il Liceo Frattini, sono diventati parte integrante della formazione estesa a tutti gli studenti delle classi prime, e hanno fornito la base per far breccia nei luoghi comuni e nei pregiudizi che supportano il maggior utilizzo di acqua minerale.

Anche gli studenti hanno mostrato grande interesse e voglia di attivarsi in prima persona per ridurre la produzione dei rifiuti a scuola e rispondere alla sfida di tradurre in valori certi e misurabili l'effetto positivo dell'introduzione della borraccia.

Il progetto ha dato il via ad altre azioni partendo dalla rete ormai solida tra gli operatori del settore: Acsm Agam e Provincia di Varese, all'interno della proposta della Green School, hanno offerto la possibilità agli insegnanti della provincia di Varese di partecipare ad un momento di formazione tenuto dai tecnici di Acsm Agam Reti Gas

Acqua presso la sala convegni di Villa Recalcati. Diversi gli aspetti trattati: dal quadro normativo dell'acqua destinata al consumo umano, al confronto con le acque minerali; dai controlli sulla risorsa distribuita a Varese alle buone pratiche per ridurre gli impatti ambientali.

## 25° EDIZIONE DI "COMUNI RICICLONI" DI LEGAMBIENTE

L'attenzione rivolta ai cittadini e l'impegno profuso per raggiungere il 65% di raccolta differenziata hanno premiato ASPEM e Comune di Varese, che a giugno a Roma hanno ricevuto uno specifico riconoscimento nell'ambito dell'iniziativa "Comuni Ricicloni 2018". Nel corso dell'evento promosso da Legambiente, alla sua 25° edizione, è stato presentato l'innovativo progetto di comunicazione "*Varese manca poco*" avviato da ASPEM e Comune di Varese. È stata una campagna di comunicazione articolata, che ha unito al tradizionale *advertising* una serie di azioni mirate, di relazione diretta con gli utenti, di coinvolgimento degli *stakeholder*, di *ambient-marketing*. L'obiettivo era sollecitare cittadini, commercianti, professionisti e imprese a una partecipazione attiva per il raggiungimento di un obiettivo che non è solo un limite fissato dalla legge, ma l'esito di una rinnovata consapevolezza e responsabilità che dobbiamo alla nostra Città, all'ambiente e alle generazioni future.

Il percorso di ascolto e coinvolgimento si è sviluppato su più anni e rivolto a 4 tipologie di utenze ritenute centrali (amministratori di condominio, residenti e attività commerciali del centro, associazioni di stranieri e scuole) al

fine di migliorare la *performance* di raccolta differenziata ha visto una prima fase di osservazione e dialogo con i 4 *target*, alla quale è seguita quella della individuazione congiunta delle soluzioni da mettere in campo responsabilizzando ciascun attore a fare la propria parte. La sottoscrizione delle relative "Carte degli Impegni" ha messo nero su bianco i doveri assunti da ciascuno. Il percorso ha portato a modifiche operative di orari, frequenze e servizio di raccolta e ad attivare una nuova procedura di rilevazione delle non conformità di conferimento dei rifiuti. È stato inoltre predisposto un nuovo vademecum di raccolta, comunicazioni multilingue e studiato uno specifico programma di educazione ambientale rivolto alle scuole superiori della città.

Proprio il progetto proposto nell'anno scolastico 2017/2018 ha destato l'interesse di *Comieco*, Consorzio Nazionale Recupero e Riciclo degli Imballaggi a base Cellulosica, che ha voluto ASPEM - affiancata da A2A e Comune di Varese -, tra i premiati dell'iniziativa di Legambiente.

## PALACOMIECO A VARESE PER FAR SCOPRIRE IL CIRCOLO VIRTUOSO DI CARTA E CARTONE

A ottobre 2018 arriva a Varese il tour autunnale di PalaComieco, la struttura itinerante che Comieco - Consorzio Nazionale per il Recupero e Riciclo degli Imballaggi a base Cellulosica - porta nelle piazze italiane per avvicinare adulti e bambini ai temi della raccolta differenziata e del riciclo di carta e cartone, in collaborazione con il Comune di Varese e Acsm Agam Ambiente. Per quattro giorni è stato possibile conoscere le molte vite della carta direttamente in Piazza Repubblica, con ingresso libero tutti i giorni dalle 9.00 alle 19.00.

Come nascono carta e cartone? Come si differenziano i rifiuti in modo corretto? A cosa serve la raccolta differenziata che fanno i cittadini? A questa e a molte altre domande risponde PalaComieco attraverso installazioni interattive, giochi e quiz. PalaComieco svela le diverse fasi

del riciclo della carta e del cartone e mostra come una corretta raccolta differenziata rappresenti un tassello fondamentale nel processo di trasformazione che porta i rifiuti e gli scarti a diventare una risorsa e ad essere inseriti di nuovo in un meccanismo circolare virtuoso. Tre speciali "scatole di cartone" all'interno delle quali giocare con la raccolta differenziata per imparare, divertendosi, il valore ambientale ed economico di un gesto così semplice e così importante. L'obiettivo è quello di crescere cittadini consapevoli e responsabili, in grado di compiere scelte e comportamenti sempre più sostenibili per il bene della collettività.

"La presenza di PalaComieco a Varese è un'opportunità importante non solo per i varesini ma anche per i cittadini dei comuni limitrofi, per non abbassare la guardia, nonostante



gli ottimi risultati già ottenuti, tra cui il premio ricevuto a Roma quest'anno all'interno della 25° edizione dei Comuni Ricicloni, sulla raccolta differenziata e per consolidare le proprie conoscenze sul recupero della carta – afferma Fabrizio Mirabelli presidente di Acsm Agam Ambiente

- questa iniziativa, infatti, inserendosi ed integrando il panorama delle proposte educative e didattiche locali volte a fornire, in modo divertente e interattivo, le conoscenze utili per fare una buona raccolta differenziata già in casa, rappresenta un insostituibile valore aggiunto”.

## DONAZIONE DI DEFIBRILLATORI

All'insegna della sensibilizzazione sul tema della sicurezza, valore chiave per la *multiutility*, il Gruppo ha donato defibrillatori a comuni, società sportive, scuole superiori. L'iniziativa, completata nel 2018, ha coinvolte le province di Como e di Monza Brianza. Assieme agli apparecchi, in collaborazione con associazioni locali specializzate, Brianza per il cuore e Comocuore, Acsm Agam ha messo a disposizione corsi di formazione specifici per l'utilizzo di strumenti di importanza letteralmente vitale nel

primo soccorso di un attacco cardiaco. La campagna ha interessato oltre 15 mila persone, considerando la sola popolazione studentesca. Circa 40 i dispositivi regalati. L'operazione defibrillatori ha dichiaratamente messo in pratica i principi della responsabilità sociale d'impresa: un modo per restituire valore alle comunità locali che riconoscono nel Gruppo un punto di riferimento nelle forniture e nelle soluzioni innovative dell'energia.



DONAZIONE DI DEFIBRILLATORI

## EVENTO SMART CITIES

Nell'incontro "Multiutility del Nord: sviluppo per i territori" - nelle diverse aree di riferimento - Acsm Agam ha presentato le proprie attività. Al centro delle conferenze le possibili sinergie fra la nuova società in cui sono confluite le *utility* di cinque province e le amministrazioni, le associazioni, le comunità locali; sinergie improntate allo sviluppo sostenibile.

Nel corso degli incontri è stata citata dal vertice aziendale una parola chiave: il rispetto. Rispetto dei tempi del cronoprogramma, perché era stato previsto lo *start up* della nuova aggregazione per il primo luglio e nonostante la complessità dell'operazione, con pochi precedenti nel settore, la scadenza è stata puntualmente rispettata.

Rispetto della filosofia ispiratrice iniziale che - partendo dalla necessità di costituire una massa critica importante - ha fatto perno sul radicamento sul territorio delle singole società. Rispetto dei dipendenti. Rispetto delle famiglie, dei clienti, dei cittadini, dei destinatari e fruitori delle nostre prestazioni che saranno di standard sempre più elevato.

Oltre alle attività tradizionali il Gruppo ha avviato una linea di *business* specifica sull'innovazione e le tecnologie ponendovi particolare attenzione nelle presentazioni, illustrando le proposte nel campo delle *Smart technology* che guarda in particolare ai settori della *Smart city*, dell'efficiamento energetico, dell'illuminazione pubblica, della mobilità sostenibile.



EVENTO "MULTIUTILITY DEL NORD: SVILUPPO PER I TERRITORI"

## L'OPEN DAY PER I 50 ANNI DEL TERMOVALORIZZATORE DI COMO

A Como il 20 ottobre 2018 presso il termovalorizzatore si è svolto un evento per celebrare i 50 anni di attività dell'impianto.

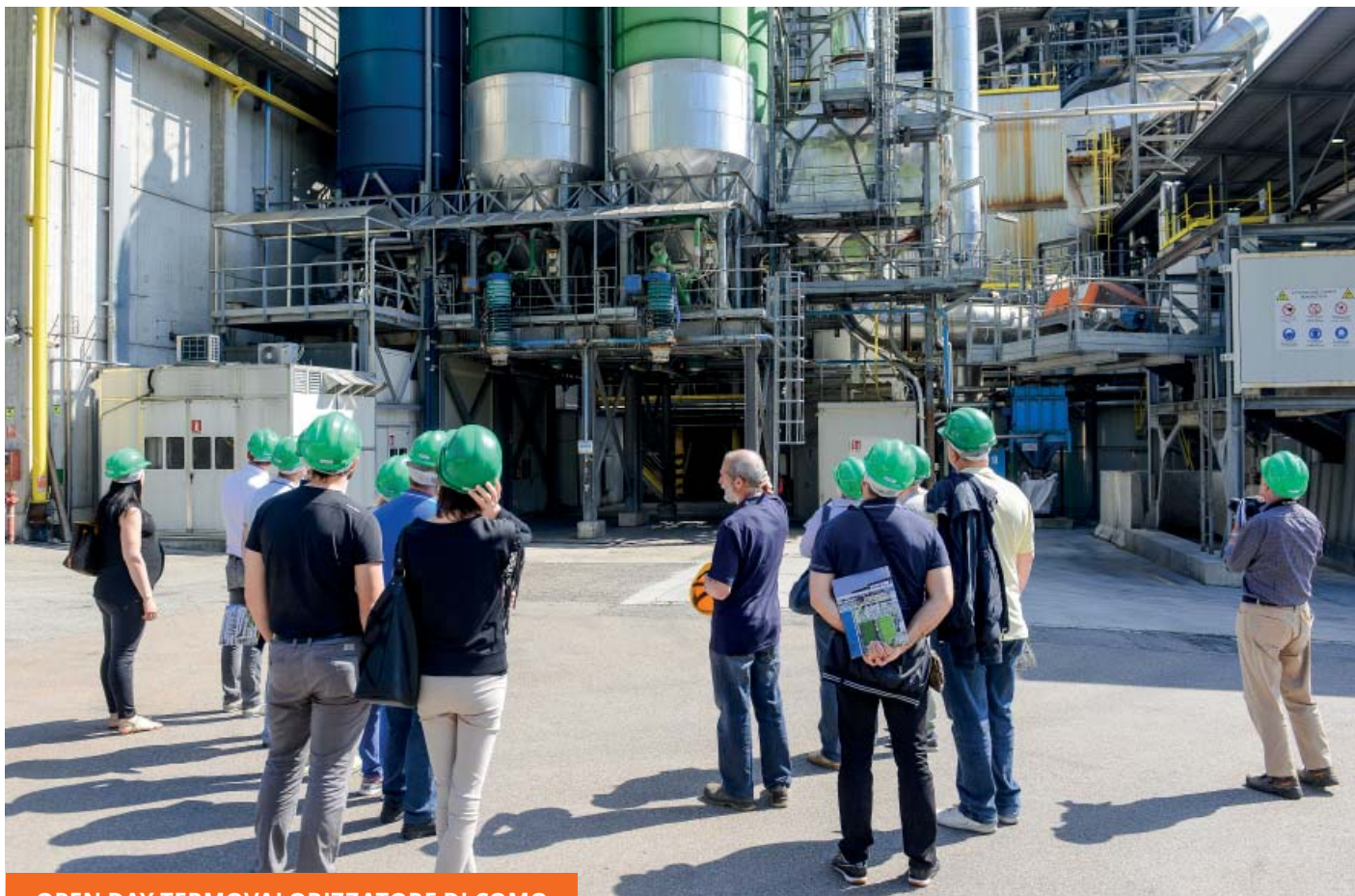
La mattina (introdotto dall'Amministratore Delegato del Gruppo, Paolo Soldani, e dal presidente di Acsm Agam Ambiente, Fabrizio Mirabelli) si è tenuto il convegno ad inviti "Dal forno inceneritore al termovalorizzatore - Il valore dell'innovazione" che ha raccontato l'evoluzione dell'impianto "che non si limita alla distruzione dei rifiuti ma ne realizza la valorizzazione energetica".

In occasione della ricorrenza dei 50 anni, il gruppo Acsm Agam, oltre al punto sullo stato dell'arte nel settore, ha voluto inoltre offrire l'opportunità di far conoscere da

vicino il termovalorizzatore, uno degli elementi chiave delle politiche ambientali del Gruppo.

Sono state svolte visite guidate organizzate a gruppi, accompagnati dai tecnici, alla scoperta dell'impianto.

Queste visite si sono aggiunte alle abituali visite dedicate a scuole, università ed associazioni che da anni l'impianto porta avanti per diffondere una migliore conoscenza di queste realtà ed in un'ottica di assoluta trasparenza con il territorio. Vengono infatti pubblicati sul sito della società i dati relativi alle emissioni e la rendicontazione periodica delle prestazioni ambientali dell'impianto contenuta nella dichiarazione ambientale.



OPEN DAY TERMOVALORIZZATORE DI COMO

## 6. INNOVAZIONE

L'innovazione sostenibile è uno dei principali pilastri del nuovo Piano Industriale del Gruppo, che si è posto come obiettivi strategici:

- lo sviluppo dei territori di riferimento, allo scopo di introdurre e implementare tecnologie "green" ed innovative;

- l'avvio di *partnership* e collaborazioni con centri di ricerca ed università a base dello sviluppo dei progetti innovativi.

Tra i principali progetti di innovazione, il Gruppo ha intrapreso numerose attività nel campo dei servizi *smart*, dell'efficientamento energetico e dell'economia circolare.

### PROGETTI DI EFFICIENTAMENTO ENERGETICO

I temi legati all'efficienza energetica hanno una posizione centrale negli interventi realizzati da AEVV Impianti.

Sempre più spesso si rileva che le strutture residenziali e produttive non sono in grado di stabilire quale intervento adottare per ridurre gli oneri derivanti dalla bolletta, dalla gestione degli impianti e dagli adempimenti per dotarsi di tecnologia.

AEVV Impianti affianca pertanto il cliente per la trasformazione impiantistica legata all'efficienza energetica ed alla realizzazione di sistemi innovativi.

Le attività di AEVV Impianti in ambito di efficientamento energetico riguardano il *relamping* di parcheggi interrati e di

esercizi commerciali, la riqualificazione di centrali termiche mediante l'installazione di sistemi di co/trigenerazione al fine di ottimizzare i rendimenti termico ed elettrico di sistema e tutti gli interventi sulla parte di involucro degli edifici. Tutti i progetti realizzati prevedono la realizzazione di un'adeguata tecnologia per il telecontrollo e monitoraggio per il controllo remoto delle prestazioni generali di sistema.

Inoltre sono stati sviluppati studi per individuare opportunità di razionalizzazione di singoli impianti attraverso lo sviluppo di reti di teleriscaldamento a biomassa.

La società partecipa a bandi pubblici inerenti l'efficientamento energetico di sistemi edificio-impianto.

### PROGETTI SMART

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

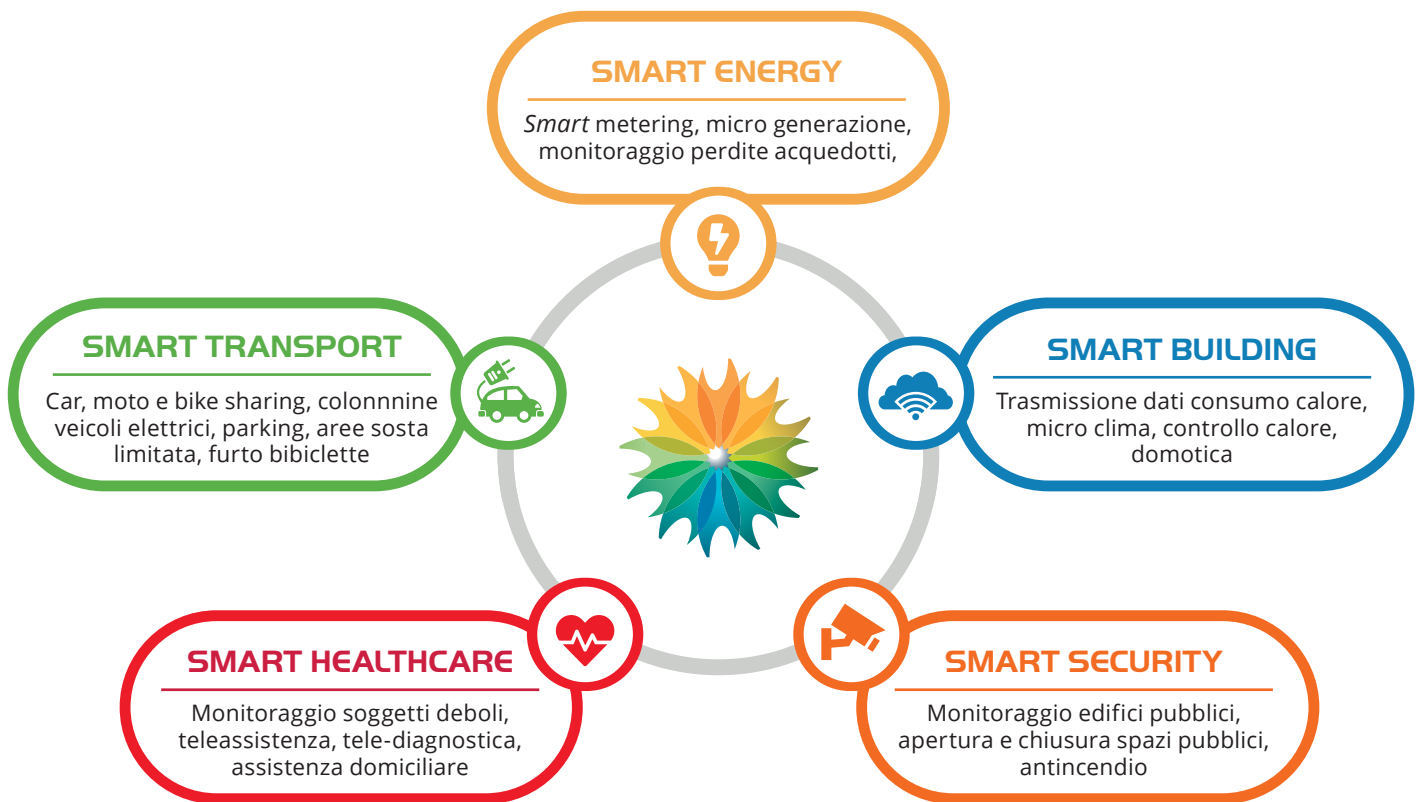
- le applicazioni di gestione ottimizzata delle manutenzioni;
- le soluzioni di *welfare* aziendale (es. sanificazione aria);
- gli impianti, apparati tecnici, dispositivi digital healthcare predisposti per il telecontrollo e monitoraggio remoto.

Queste piattaforme di servizi, corredate da appositi moduli, dispongono di tutti i requisiti per soddisfare applicazioni in ambito di *Smart Meter* e *Smart Building*.

Inoltre, a seguito dell'operazione societaria che vede A2A *partner* industriale, con l'obiettivo di favorire lo sviluppo della mobilità sostenibile, è in corso lo sviluppo di una rete di infrastrutture di ricarica di autoveicoli elettrici.

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

INFOGRAFICA N° 07 | SVILUPPO INFRASTRUTTURALE PER L'ABILITAZIONE DI SERVIZI SMART



# GRI CONTENT INDEX

Nella seguente tabella sono presentati le tematiche materiali identificate da Acsm Agam correlate ai *GRI Standard* rendicontati nel presente Bilancio. Per tali tematiche, nella colonna "Perimetro delle tematiche materiali" sono riportati i soggetti che possono generare

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

**TABELLA N° 56 | TABELLA DI CORRELAZIONE**

TEMATICHE MATERIALI PER ACSM AGAM	TOPIC GRI STANDARDS CORRELATI	PERIMETRO DELLE TEMATICHE MATERIALI	TIPOLOGIA DI IMPATTO
Corporate Governance	General Disclosure GRI 102-18	Gruppo Acsm Agam	Causato dal Gruppo
Gestione rischi	General Disclosure GRI 102-11	Gruppo Acsm Agam	Causato dal Gruppo
Condotta etica del <i>business</i>	- Anticorruzione (GRI 205) - Pratiche anticompetitive (GRI 206) - Politiche pubbliche (GRI 415) - Conformità socio- economica (GRI 419) - Conformità ambientale (GRI 307)	Gruppo Acsm Agam	Causato dal Gruppo
Creazione di valore aggiunto	- <i>Performance</i> economica (GRI 201)	Gruppo Acsm Agam; Azionisti e investitori	Causato dal Gruppo
Gestione delle infrastrutture	- Salute e sicurezza dei consumatori (GRI 416)	Gruppo Acsm Agam	Causato dal Gruppo
Efficienza del servizio	- Efficienza di sistema ( <i>EU Sector Specific Aspect</i> )	Gruppo Acsm Agam	Causato dal Gruppo
Innovazione	n.a.	Gruppo Acsm Agam	Contributo del Gruppo
Efficienza energetica	- Energia (GRI 302)	Gruppo Acsm Agam	Causato dal Gruppo
Riduzione delle emissioni	- Emissioni (GRI 305)	Gruppo Acsm Agam	Causato dal Gruppo
Gestione della risorsa idrica	- Acqua (GRI 303)	Gruppo Acsm Agam	Causato dal Gruppo
Gestione dei rifiuti	- Scarichi e rifiuti (GRI 306)	Gruppo Acsm Agam	Causato dal Gruppo
Valorizzazione delle persone	- Formazione ed educazione (GRI 402) - Occupazione (GRI 401)	Gruppo Acsm Agam	Causato dal Gruppo
Pari opportunità e welfare aziendale	- Occupazione (GRI 401) - Diversità e pari opportunità (GRI 405) - Non discriminazione (GRI 406)	Gruppo Acsm Agam	Causato dal Gruppo
Relazioni industriali	- Lavoro e relazioni industriali (GRI 402)	Gruppo Acsm Agam	Causato dal Gruppo
Tutela e rispetto dei diritti umani	- Libertà di associazione e contrattazione collettiva (GRI 407) - Valutazione del rispetto dei diritti umani (GRI 412)	Gruppo Acsm Agam; Fornitori; <i>Business partner</i>	Causato dal Gruppo e connesso alle attività del Gruppo
Salute e sicurezza dei lavoratori	- Salute e sicurezza del lavoro (GRI 403)	Gruppo Acsm Agam; Fornitori; <i>Business partner</i>	Causato dal Gruppo e connesso alle attività del Gruppo
Sviluppo del territorio e delle comunità locali	- Comunità locali (GRI 413) - Impatti economici indiretti (GRI 203)	Gruppo Acsm Agam; Territori	Contributo del Gruppo
Relazioni con gli <i>stakeholder</i>	- Comunità locali (GRI 413)	Gruppo Acsm Agam	Contributo del Gruppo
Gestione della catena di fornitura	- Pratiche di approvvigionamento (GRI 204)	Gruppo Acsm Agam; Fornitori	Causato dal Gruppo e connesso alle attività del Gruppo
Centralità del cliente	- Etichettatura di prodotti e servizi (GRI 417) - Privacy del consumatore (GRI 418)	Gruppo Acsm Agam; Clienti	Causato dal Gruppo

Di seguito è presentata la tabella in cui sono riportati, in conformità con le linee guida "Sustainability Reporting Guidelines" secondo l'opzione "Core", gli indicatori di *performance*.

Ogni indicatore è provvisto del riferimento alla sezione della Dichiarazione di carattere non finanziario in cui l'indicatore può essere trovato o ad altre fonti disponibili pubblicamente a cui fare riferimento.

**TABELLA N° 57 | GENERAL STANDARD DISCLOSURES**

INDICATORI		PAGINA	NOTE
<b>PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE</b>			
102-1	Nome dell'organizzazione	4	
102-2	Attività, brand, prodotti e servizi	16-19, 34	
102-3	Location della sede centrale	12	
102-4	Aree geografiche di operatività	12, 15	
102-5	Proprietà e forma legale	12, 14	
102-6	Mercati serviti	15	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	31, 34, 51	
102-8	Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	51-53, 60	
102-9	Catena di fornitura	66-69	
102-10	Cambiamenti avvenuti durante l'anno nell'organizzazione o nella catena di fornitura	12, 54, 66-67	
102-11	Principio precauzionale (risk management)	30-31	
102-12	Iniziative esterne	10, 69-74	
102-13	Principali partnership e affiliazioni	10, 12	
EU 1	Capacità installata	35	
EU 2	Energia netta prodotta	38-39	
EU 3	Numero di clienti divisi per categoria	62-65	
EU 4	Lunghezza delle reti di trasmissione e distribuzione	39-40	
<b>STRATEGIA</b>			
102-14	Lettera agli <i>stakeholder</i>	2-3	
<b>ETICA ED INTEGRITÀ</b>			
102-16	Mission, valori, codici di condotta e principi	24-26	
<b>GOVERNANCE</b>			
102-18	Struttura di governance	20-23	
<b>COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER</b>			
102-40	<i>Stakeholder</i> del gruppo	10	
102-41	Dipendenti coperti da accordi collettivi	60	
102-42	Processo di identificazione <i>stakeholder</i>	10	
102-43	Approccio allo <i>stakeholder</i> engagement, incluso frequenze e tipologie di attività	10, 69-74	
102-44	Temi emersi dal coinvolgimento degli <i>stakeholder</i>	11	

INDICATORI		PAGINA	NOTE
<b>PRATICHE DI REPORTING</b>			
102-45	Entità incluse nel Bilancio Consolidato	5	
102-46	Processo per la definizione dei contenuti del report e del perimetro dei topic materiali	5, 9, 11	
102-47	Lista dei temi materiali	11	
102-48	Informazioni su eventuali "restatement" rispetto al precedente report		Questo documento rappresenta il primo bilancio di sostenibilità del gruppo Acsm Agam.
102-49	Eventuali cambiamenti rispetto agli aspetti materiali del precedente report		Questo documento rappresenta il primo bilancio di sostenibilità del gruppo Acsm Agam.
102-50	Periodicità di rendicontazione	4	
102-51	Data del report più recente		Questo documento rappresenta il primo bilancio di sostenibilità del gruppo Acsm Agam.
102-52	Ciclo di rendicontazione	5	
102-53	Contatti per informazioni sul report	5	
102-54	Dichiarazione di rendicontazione secondo i GRI Standards	5	
102-55	Indice dei contenuti GRI	77-85	
102-56	Documento di Assurance	86-88	

TABELLA N° 58 | SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES

INDICATORI		PAGINA	NOTE
<b>CATEGORIA ECONOMICA</b>			
<b>PERFORMANCE ECONOMICA</b>			
<b>GRI-103: Approccio Manageriale</b>			
103-1	Materialità e perimetro	11, 77	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	31-32	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	31-32	
<b>GRI-201: Performance economica (2016)</b>			
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	32-33	
<b>IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI</b>			
<b>GRI-103: Approccio Manageriale</b>			
103-1	Materialità e perimetro	11, 77	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	32, 33, 36	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	32, 33, 36	
<b>GRI-203: Impatti economici indiretti (2016)</b>			
203-1	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti	36	



INDICATORI		PAGINA	NOTE
<b>PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO</b>			
<b>GRI-103: Approccio Manageriale</b>			
103-1	Materialità e perimetro	11, 77	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	66-69	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	66-69	
<b>GRI-204: Pratiche di approvvigionamento (2016)</b>			
204-1	Percentuale della spesa su fornitori locali	67, 68	
<b>ANTICORRUZIONE</b>			
<b>GRI-103: Approccio Manageriale</b>			
103-1	Materialità e perimetro	11, 77	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	24-26	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	24-26	
<b>GRI-205: Anticorruzione (2016)</b>			
205-1	Divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione	26	
205-3	Casi di corruzione segnalati e confermati e relative azioni intraprese	26	Non si segnalano casi di corruzione nel corso del 2018.
<b>PRATICHE ANTICOMPETITIVE</b>			
<b>GRI-103: Approccio Manageriale</b>			
103-1	Materialità e perimetro	11, 77	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	24-26, 28	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	24-26, 28	
<b>GRI-206: Pratiche anticompetitive (2016)</b>			
206-1	Azioni legali per comportamenti anti-competitivi, antitrust e pratiche di monopolio	-	Le Società del Gruppo Acsm Agam nel corso dell'anno 2018 non sono state interessate da controversie aventi ad oggetto comportamenti anti-competitivi e violazioni anti-trust e la legislazione monopolistica.

INDICATORI		PAGINA	NOTE
<b>CATEGORIA AMBIENTALE</b>			
<b>ENERGIA</b>			
<b>GRI-103: Approccio Manageriale</b>			
103-1	Materialità e perimetro	11, 77	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	42-45	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	42-45	
<b>GRI-302: Energia (2016)</b>			
302-1	Consumi energetici interni all'organizzazione	43	
<b>ACQUA</b>			
<b>GRI-103: Approccio Manageriale</b>			
103-1	Materialità e perimetro	11, 77	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	47-48	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	47-48	
<b>GRI-303: Acqua (2016)</b>			
303-1	Prelievo di acqua per fonte	47	
<b>TOPIC: EMISSIONI</b>			
<b>GRI-103: Approccio Manageriale</b>			
103-1	Materialità e perimetro	11, 77	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	45-46	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	45-46	
<b>GRI-305: Emissioni (2016)</b>			
305-1	Emissioni dirette di gas ad effetto serra ( <i>Scope 1</i> )	46	
305-2	Emissioni indirette di gas ad effetto serra ( <i>Scope 2</i> )	46	
<b>SCARICHI E RIFIUTI</b>			
<b>GRI-103: Approccio Manageriale</b>			
103-1	Materialità e perimetro	11, 77	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	48-49	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	48-49	
<b>GRI-306: Scarichi e rifiuti (2016)</b>			
306-1	Scarichi idrici per quantità e destinazione	48	
306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	48-49	
<b>CONFORMITÀ AMBIENTALE</b>			
<b>GRI-103: Approccio Manageriale</b>			
103-1	Materialità e perimetro	11, 77	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	28-29, 42	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	28-29, 42	
<b>GRI-307: Conformità ambientale (2016)</b>			
307-1	Non-compliance con i regolamenti di materia ambientale	29	Paragrafo "Conformità a leggi e regolamenti".

INDICATORI		PAGINA	NOTE
<b>CATEGORIA SOCIALE</b>			
<b>OCCUPAZIONE</b>			
<b>GRI-103: Approccio Manageriale</b>			
103-1	Materialità e perimetro	11, 77	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	51, 53-54	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	51, 53-54	
<b>GRI-401: Occupazione (2016)</b>			
401-1	Nuovi assunti e <i>turnover</i> del personale	53	
<b>LAVORO E RELAZIONI INDUSTRIALI</b>			
<b>GRI-103: Approccio Manageriale</b>			
103-1	Materialità e perimetro	11, 77	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	60	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	60	
<b>GRI-402: Lavoro e relazioni industriali (2016)</b>			
402-1	Periodo minimo di preavviso	60	Il periodo minimo di preavviso applicato è quello previsto dal CCNL.
<b>SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO</b>			
<b>GRI-103: Approccio Manageriale</b>			
103-1	Materialità e perimetro	11, 77	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	55-57	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	55-57	
<b>GRI-403: Salute e sicurezza sul lavoro (2016)</b>			
403-1	Rappresentanza dei lavoratori in comitati di salute e sicurezza	56-57	
403-2	Tipologie di infortuni, indice di frequenza, indice di gravità, tasso di assenteismo e numero di decessi correlati al lavoro	57	Per la recente aggregazione del Gruppo e dei sistemi di raccolta dati, nel presente Bilancio sono riportati il n. di infortuni sul lavoro ed i gg persi, il n. di infortuni in itinere ed i gg persi, per tutti i dipendenti del Gruppo per genere. E' in corso di implementazione un sistema di raccolta dati che permetterà, a partire dai prossimi reporting, di raccogliere anche le altre informazioni richieste dallo Standard.
<b>FORMAZIONE E ISTRUZIONE</b>			
<b>GRI-103: Approccio Manageriale</b>			
103-1	Materialità e perimetro	11, 77	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	58	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	58	
<b>GRI-404: Formazione e istruzione (2016)</b>			
404-1	Ore medie di formazione annuali per lavoratore	58	Per la recente aggregazione del Gruppo e dei sistemi di raccolta dati, nel presente Bilancio non sono riportate le ore medie di formazione per genere e categoria professionale, ma viene fornita solo una descrizione qualitativa dei training erogati nell'anno. E' in corso di implementazione un sistema di raccolta dati che permetterà, ai partire dai prossimi reporting, di raccogliere i dati richiesti dallo Standard.

INDICATORI		PAGINA	NOTE
404-2	Programmi per l'aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza nelle fasi di transazione	58	
<b>DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ</b>			
<b>GRI-103: Approccio Manageriale</b>			
103-1	Materialità e perimetro	11, 77	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	59	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	59, 60	
<b>GRI-405: Diversità e pari opportunità (2016)</b>			
405-1	Ripartizioni dei dipendenti e degli organi di governo per genere e altri indicatori di diversità	21, 23, 59	
<b>NON DISCRIMINAZIONE</b>			
<b>GRI-103: Approccio Manageriale</b>			
103-1	Materialità e perimetro	11, 77	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	59	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	59	
<b>GRI-406: Non Discriminazione (2016)</b>			
406-1	Episodi di discriminazione e azioni correttive prese		Non si segnalano episodi di discriminazione avvenuti nel corso dell'anno.
<b>LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA</b>			
<b>GRI-103: Approccio Manageriale</b>			
103-1	Materialità e perimetro	11, 77	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	60	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	60	
<b>GRI-407: Libertà di associazione e contrattazione collettiva (2016)</b>			
407-1	Libertà di associazione e di contrazione collettiva	60	Visto il contesto normativo in cui il Gruppo opera non si segnalano particolari criticità in termini di <i>operation</i> e fornitori per i quali possa esistere un rischio di limitata libertà di associazione e contrattazione collettiva.
<b>VALUTAZIONE DEL RISPETTO DEI DIRITTI UMANI</b>			
<b>GRI-103: Approccio Manageriale</b>			
103-1	Materialità e perimetro	11, 77	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	4, 31, 58	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	4, 31, 58	
<b>GRI-412: Valutazione del rispetto dei diritti umani (2016)</b>			
412-2	Formazione dei dipendenti nelle politiche sui diritti umani	58	
<b>COMUNITÀ LOCALE</b>			
<b>GRI-103: Approccio Manageriale</b>			
103-1	Materialità e perimetro	11, 77	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	69-74	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	69-74	

INDICATORI		PAGINA	NOTE
<b>GRI-413: Comunità Locale</b>			
413-1	Attività che prevedono un coinvolgimento delle comunità locali	69-74	
<b>POLITICHE PUBBLICHE</b>			
<b>GRI-103: Approccio Manageriale</b>			
103-1	Materialità e perimetro	11, 77	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	24, 32	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	24, 32	
<b>GRI-415: Politiche pubbliche (2016)</b>			
415-1	Contributi politici		La Società non ha effettuato nessun versamento ad associazioni o partiti politici.
<b>SALUTE E SICUREZZA DEI CONSUMATORI</b>			
<b>GRI-103: Approccio Manageriale</b>			
103-1	Materialità e perimetro	11, 77	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	24, 35	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	24, 35	
<b>GRI-416: Salute e sicurezza dei consumatori (2016)</b>			
416-2	Casi di non-conformità a riguardo agli impatti sulla salute e sicurezza dei consumatori per prodotti e servizi		Non si registrano casi di non conformità relativamente agli impatti sulla salute e sicurezza dei consumatori per i quali risultino procedimenti giudiziari in corso, multe o ammonimenti nei confronti della Società.
EU25	Numero di incidenti che hanno coinvolto la comunità, inclusi i procedimenti giudiziari	28-29	
<b>ETICHETTATURA DI PRODOTTI E SERVIZI</b>			
<b>GRI-103: Approccio Manageriale</b>			
103-1	Materialità e perimetro	11, 77	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	61	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	61	
<b>GRI-417: Etichettatura di prodotti e servizi (2016)</b>			
417-3	Casi di non-conformità relativi all'attività di marketing		Non si segnalano casi di non conformità o sanzioni rispetto a leggi o regolamenti inerenti i servizi di fornitura e relative attività di marketing, di sponsorizzazione e comunicazione.
<b>PRIVACY DEI CONSUMATORI</b>			
<b>GRI-103: Approccio Manageriale</b>			
103-1	Materialità e perimetro	11, 77	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	24, 27	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	24, 27	
<b>GRI-418: Privacy dei consumatori (2016)</b>			
418-1	Reclami motivati riguardanti violazioni della privacy dei clienti e la perdita dei dati	27	
<b>CONFORMITÀ SOCIO-ECONOMICA</b>			
<b>GRI-103: Approccio Manageriale</b>			
103-1	Materialità e perimetro	11, 77	

INDICATORI		PAGINA	NOTE
103-2	Approccio alla gestione della tematica	24, 28-29	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	24, 28-29	
<b>GRI-419: Conformità socio-economica (2016)</b>			
419-1	Non conformità con i regolamenti nell'area socio economica	28-29	

INDICATORI		PAGINA	NOTE
<b>TEMATICHE MATERIALI NON CORRELATE A GRI STANDARDS</b>			
<b>CORPORATE GOVERNANCE</b>			
<b>GRI-103: Approccio Manageriale</b>			
103-1	Materialità e perimetro	11, 77	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	20-23	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	20-23, 30	
<b>GESTIONE DEI RISCHI</b>			
<b>GRI-103: Approccio Manageriale</b>			
103-1	Materialità e perimetro	11, 77	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	30-31	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	30-31	
<b>RELAZIONE CON GLI STAKEHOLDER</b>			
<b>GRI-103: Approccio Manageriale</b>			
103-1	Materialità e perimetro	11, 77	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	10, 69-74	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	69-74	
<b>INNOVAZIONE</b>			
<b>GRI-103: Approccio Manageriale</b>			
103-1	Materialità e perimetro	11, 77	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	75-76	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	75-76	

INDICATORI		PAGINA	NOTE
<b>ELECTRIC UTILITY SECTOR SUPPLEMENT</b>			
<b>EFFICIENZA DI SISTEMA</b>			
<b>GRI-103: Approccio Manageriale</b>			
103-1	Materialità e perimetro	11, 77	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	37, 41	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	37, 41	
<b>Gestione efficiente</b>			
EU12	Perdite di trasmissione e distribuzione in percentuale del totale di energia	41	



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

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

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

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

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario della Acsm-Agam S.p.A. e sue controllate (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 28 marzo 2019 (di seguito "DNF").

### Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative (di seguito "GRI Standards"), da essi individuato come standard di rendicontazione.

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

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

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

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

### Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

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

EY S.p.A.  
Sede Legale: Via Po, 32 - 00198 Roma  
Capitale Sociale Euro 2.525.000,00 i.v.  
Iscritta alla S.O. del Registro delle Imprese presso la C.C.I.A.A. di Roma  
Codice fiscale e numero di iscrizione 00434000584 - numero R.E.A. 250904  
P.IVA 00891231003  
Iscritta al Registro Revisori Legali al n. 70945 Pubblicato sulla G.U. Suppl. 13 - IV Serie Speciale del 17/2/1998  
Iscritta all'Albo Speciale delle società di revisione  
Consob al progressivo n. 2 delibera n. 10831 del 16/7/1997

A member firm of Ernst & Young Global Limited



## Responsabilità della società di revisione

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

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

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

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





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

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

### Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo Acsm-Agam relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards.

Milano, 15 aprile 2019

EY S.p.A.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Paolo Zocchi', written in a cursive style.

Paolo Zocchi  
(Socio)

*Si ringraziano tutti i colleghi che hanno collaborato alla realizzazione  
del primo Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Acsm Agam*

Questo documento è stato interamente realizzato su carta Freelifelife Vellum ottenuta con il 55% di pura cellulosa certificata FSC®, con il 40% di fibre di riciclo certificate FSC® e con il 5% fibre di cotone.

[www.acsm-agam.it](http://www.acsm-agam.it)

