

POLICY STAKEHOLDER ENGAGEMENT

Contesto

Il Gruppo A2A opera in mercati che sono oggetto di rilevante attenzione da parte del pubblico, in quanto eroga servizi che sono essenziali (es. gestione dei rifiuti) e fortemente regolamentati (es. distribuzione di energia elettrica). In qualità di Life Company, A2A considera la creazione di valore condiviso per tutti gli stakeholder al centro delle proprie attività e, per questo motivo, dialoga costantemente con diversi stakeholder, come ad esempio organi legislativi, enti regolatori, istituzioni locali e comunità, che possono influenzare la capacità del Gruppo di operare sulle diverse linee di business e il quadro all'interno del quale le attività vengono svolte. Al fine di massimizzare il valore creato per ogni stakeholder, A2A compresa, la società coinvolge i diversi interlocutori, ascoltandoli, invitandoli a condividere i propri punti di vista e impegnandosi ad individuare le soluzioni che meglio si adattano alle esigenze e ai desiderata di ognuno.

Il presente documento definisce le linee guida attraverso le quali A2A coinvolge i propri stakeholder, al fine di: promuovere una crescita sostenibile e la creazione di valore condiviso; incrementare il vantaggio competitivo aziendale; comprendere al meglio l'ambiente in cui opera e i rischi e le opportunità che ne derivano; informare, educare e influenzare gli stakeholder per migliorare i processi decisionali che impattano sull'azienda (es. autorizzazioni, permessi di operare); costruire un clima di fiducia.

Principi guida

Il processo di stakeholder engagement di A2A si fonda sui seguenti principi:

- Inclusività, tenendo in considerazione i punti di vista più rilevanti degli stakeholder per identificare i temi materiali e il loro impatto;
- Materialità, identificando e ordinando per priorità i temi più rilevanti che impattano su A2A e i suoi stakeholder;
- Rispondenza, considerando nelle decisioni e nelle attività di A2A i temi materiali e il loro impatto;
- Impatto, monitorando, misurando e valutando gli effetti delle attività di A2A sugli stakeholder.

Obiettivi

A2A, in linea con le best practice internazionali, identifica come stakeholder qualsiasi individuo/gruppo di individui/organizzazione che può essere impattato o che può avere un impatto sulle attività del Gruppo, sui prodotti (beni e servizi) offerti e sulle performance associate.

Dal momento che A2A opera in molteplici linee di business e che le sue attività sono caratterizzate da una significativa estensione geografica, è necessario tenere conto di un elevato numero di stakeholder diversi. Pertanto, al fine di una adeguata prioritizzazione, si considerano i seguenti

criteri:

- le esigenze e le preoccupazioni degli stakeholder;
- l'impatto che le attività di A2A possono avere sugli stakeholder e viceversa.

Poiché la valutazione degli stakeholder effettuata secondo questi due criteri può variare nel tempo, A2A si impegna ad aggiornare regolarmente la prioritizzazione degli stakeholder a livello di Gruppo, di Business Unit e di territorio.

Questa policy si applica a tutte le attività di coinvolgimento degli stakeholder svolte da A2A, in tutte le aree geografiche, sia a livello nazionale sia locale.

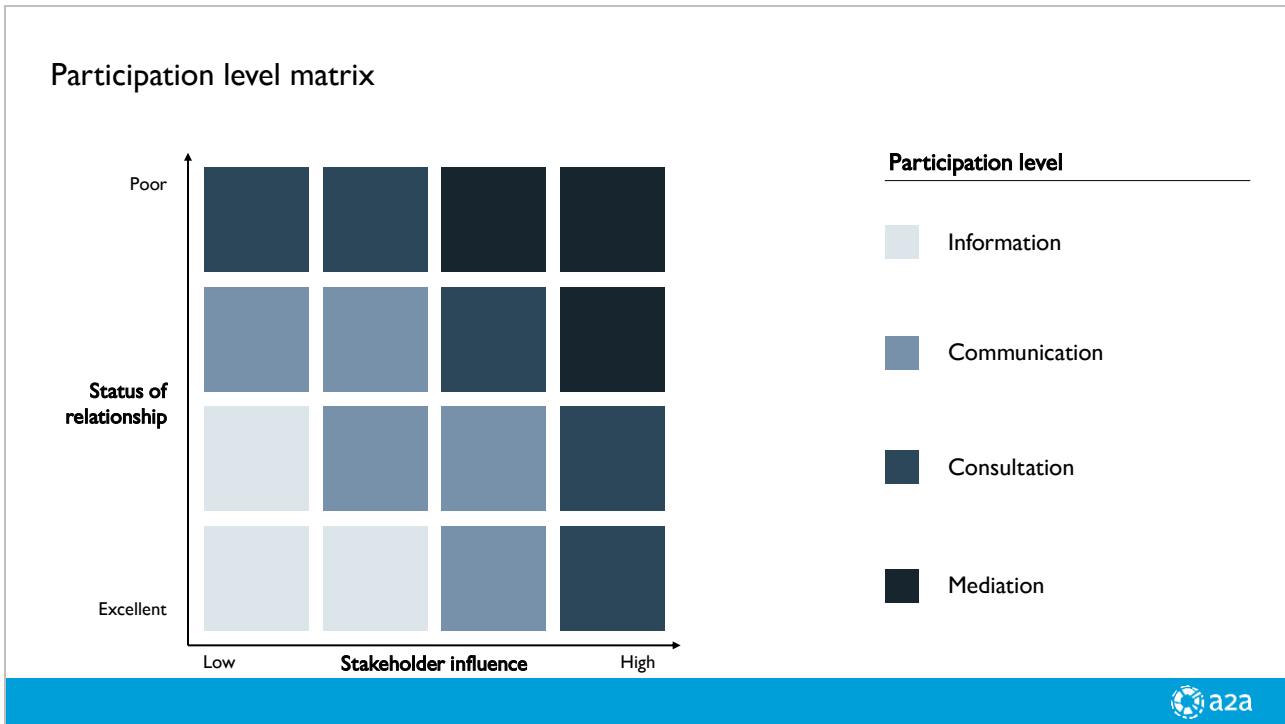
I principali obiettivi del Gruppo A2A nello svolgimento delle attività di stakeholder engagement sono:

- identificazione precoce dei rischi e gestione degli stessi;
- identificazione di potenziali opportunità commerciali, anche attraverso la contaminazione reciproca di best practice;
- raccolta di feedback e input su attività, strategia e piani del Gruppo;
- incremento della reputazione e della brand awareness di A2A;
- creazione di valore condiviso in linea con il proprio purpose di Life Company.

Framework

A2A, per lo sviluppo delle proprie attività di stakeholder engagement, ha definito un framework che possa garantire il raggiungimento di risultati efficaci sia per la società sia per i suoi stakeholder.

- identificazione del livello di partecipazione necessario per ogni stakeholder, determinato sulla base di due variabili:
 - influenza dello stakeholder su A2A e sulle sue attività;
 - stato della relazione tra A2A e lo stakeholder;
- definizione del miglior meccanismo di coinvolgimento in base al livello di partecipazione necessario:
 - informazione: contatto unidirezionale di A2A verso lo stakeholder;
 - comunicazione: comunicazione bidirezionale su un argomento specifico;
 - consultazione: dibattito strutturato propedeutico ad una specifica decisione aziendale che dovrà prendere A2A;
 - mediazione: coinvolgimento degli stakeholder nel processo decisionale.



Nella definizione dei migliori meccanismi di coinvolgimento degli stakeholder, è necessario anzitutto identificare i rischi che potrebbero ostacolare tale coinvolgimento. Tra questi, particolare attenzione deve essere prestata ad alcuni elementi, tra cui: la difficoltà di partecipazione, la resistenza a essere coinvolti, la difficoltà di gestione di stakeholder particolarmente critici e i conflitti di interesse.

A2A analizza e definisce azioni di mitigazione ad hoc per ciascun rischio individuato, tenendo conto delle specificità dei diversi stakeholder, dei contesti, delle relazioni passate e di altri fattori.

Nel caso in cui stakeholder rilevanti non riescano ad interagire con A2A (ad esempio per vincoli finanziari, barriere linguistiche, tempo, ecc.), il Gruppo può mettere in atto azioni (es. supporto linguistico e/o di viaggio) per facilitare il processo di coinvolgimento, pur prestando attenzione ad evitare conflitti di interesse.

Sulla base delle diverse attività di engagement condotte ogni anno (es. analisi delle priorità di business, dialogo con gli stakeholder anche attraverso survey, ecc.) e utilizzando gli esiti dell'analisi delle esigenze emerse, A2A sviluppa la matrice di materialità identificando i temi più rilevanti su cui concentrarsi. Tale matrice di materialità è integrata nel processo di valutazione dei rischi e utilizzata come punto di partenza per la definizione del Piano di Sostenibilità.

Responsabilità

A2A è organizzata al proprio interno con diverse strutture dedicate alla relazione con gli stakeholder con una chiara governance basata sull'area geografica degli stakeholder. Tali strutture sono responsabili, relativamente al coinvolgimento degli stakeholder, di:

- definire la strategia generale di coinvolgimento degli stakeholder;
- aggiornare regolarmente e tempestivamente la prioritizzazione degli stakeholder;
- definire, impostare e aggiornare un processo specifico per la gestione delle attività, che include:
 - la definizione del livello di partecipazione per ogni stakeholder;
 - l'identificazione dei temi chiave da comunicare;
 - la descrizione dei migliori meccanismi di coinvolgimento;
- individuare e attivare tempestivamente i fattori necessari per svolgere le attività e misurarne l'impatto con la massima efficienza possibile (es. sistemi, dati);
- realizzare tempestivamente le attività di coinvolgimento degli stakeholder sulla base del processo definito;
- monitorare, misurare e valutare gli impatti delle attività svolte per aumentarne l'efficacia nella creazione di valore condiviso.

Per costruire in modo efficace relazioni di valore basate sulla fiducia reciproca, A2A svolge le proprie attività di stakeholder engagement con una trasparenza sia di "contenuto", in termini di veridicità delle decisioni, dei dati e di altri elementi di interesse, sia di "metodo", garantendo la possibilità di verificare che le decisioni siano state prese con la massima diligenza e competenza.

Presentazione dei risultati

A2A si impegna a rendere pubbliche tempestivamente le iniziative di stakeholder engagement attuate, nonché i loro risultati e impatti su A2A e sui suoi stakeholder in appositi documenti (es. Bilancio Integrato). Al fine di aumentare il livello di disclosure e trasparenza, tale rendicontazione è in linea con gli standard internazionali riconosciuti.