1.06 RISULTATI DI SOSTENIBILITÀ

L'impegno del Gruppo nella rendicontazione agli stakeholder dei risultati ottenuti nelle dimensioni della Creating shared value (Csv - creazione di valore condiviso) e della sostenibilità trova conferma anche quest'anno nella predisposizione del bilancio di sostenibilità, disponibile all'indirizzo bs.gruppohera.it e nel sito del Gruppo nella sezione sostenibilità.
Il bilancio di sostenibilità rappresenta la dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Hera predisposta ai sensi del D.Lgs. 254/16 e costituisce una relazione distinta rispetto alla presente relazione sulla gestione, come previsto dall'art. 5 comma 3, lettera b) del D.Lgs. 254/16. Il bilancio di sostenibilità include anche gli indicatori e le informazioni relative all'ambiente, al personale e alle attività di ricerca e sviluppo.
Di seguito si riporta una sintesi dei principali risultati rendicontati nel bilancio di sostenibilità 2020.

Ulteriori progressi sono stati conseguiti negli ambiti Csv e nelle prospettive della sostenibilità nel corso del 2020 sia in termini di risultati ottenuti e nuovi progetti avviati sia in termini di misurazione e rendicontazione all'esterno. Relativamente a questi ultimi aspetti, sono diversi gli elementi che hanno arricchito il profilo di responsabilità sociale d'impresa e di accountability del Gruppo:

- l'inclusione del titolo Hera nel Dow Jones Sustainability Index World e Europe con un posizionamento che colloca il Gruppo come Industry leader tra le circa 3.500 imprese a maggiore capitalizzazione nel mondo valutate;
- l'allineamento ancora più completo della rendicontazione alle raccomandazioni della Task force on climate-related financial disclosure (TCFD) attraverso ulteriori evidenze sulle azioni di mitigazione e adattamento al cambiamento climatico relativamente alla governance, all'analisi di scenario, alle modalità di gestione dei rischi e delle opportunità e ai relativi indicatori di misurazione;
- la definizione di obiettivi di riduzione delle emissioni di gas serra (e la prima rendicontazione a consuntivo a essa associata) in linea con i criteri della Science Based Target initiative (per quanto riguarda in particolare il livello well below 2°C, volto a limitare l'incremento della temperatura media terrestre ben al di sotto dei 2°C), con una diminuzione delle emissioni di oltre il 15% al 2024 e di circa il 33% al 2030, in entrambi i casi rispetto al 2019, considerando sia le emissioni del Gruppo (Scopo 1 e 2) sia quelle dei clienti (Scopo 3, relativamente alla vendita di energia elettrica e gas metano downstream);
- l'ampliamento della disclosure per i nuovi ambiti definiti sulla base dell'analisi di materialità quali, ad esempio, la resilienza e l'adattamento al cambiamento climatico e la gestione dell'emergenza sanitaria da Covid-19 che ha caratterizzato quasi tutto il 2020 ed è tuttora in corso.

La creazione di valore condiviso: il Mol Csv sale a 420,0 milioni di euro (37,4% del totale); investimenti Csv pari a 297,4 milioni di euro (55,5% del totale)

Il bilancio di sostenibilità 2020 consolida la innovativa rappresentazione dei contenuti introdotta fin dal 2017 e focalizzata sulla creazione di valore condiviso seguendo l'approccio strategico del Gruppo ispirato alle indicazioni offerte da Porter e Kramer. I risultati conseguiti e gli obiettivi fissati per il futuro sono affiancati a una sintesi dello scenario relativo ai tre driver per la creazione di valore condiviso definiti nel 2016 e aggiornati nel 2020 sulla base dell'analisi delle politiche europee, nazionali e locali, dei megatrend e di un'attività di ascolto. I tre driver per la creazione di valore condiviso sono: (i) Energia - perseguire la neutralità di carbonio, (ii) Ambiente - rigenerare le risorse e chiudere il cerchio, (iii) Territorio (e Impresa) - abilitare la resilienza e innovare e ad essi sono dedicati, anche nel bilancio 2020, altrettanti capitoli che rappresentano la parte più significativa del rapporto.
Uno dei punti di forza della rendicontazione Csv del Gruppo è la quantificazione del Mol a valore condiviso (Mol Csv) ovvero della quota parte di margine operativo lordo che deriva dalle attività di business in grado di rispondere agli obiettivi dell'Agenda Globale, ossia a quelle call to action per una crescita sostenibile (e pertinenti con le attività del Gruppo) indicate da 98 politiche a livello globale, europeo, nazionale e locale analizzate dal 2016 e sintetizzate nei tre driver richiamati in precedenza.
Nel 2020 il Mol Csv è pari a 420,0 milioni di euro e corrisponde al 37,4% del Mol totale di Gruppo. Il Mol Csv registra nel 2020 un incremento del 7,2% rispetto al valore del 2019 allineato ai nuovi criteri di calcolo definiti e ai nuovi driver Csv. Il Mol Csv 2020 si colloca così nella traiettoria segnata dal piano industriale 2021-2024, costruito affinché circa il 50% del Mol al 2024 derivi da attività di business che rispondono alle priorità dell'Agenda Globale. Il contributo del Gruppo alla creazione di valore condiviso

passa anche dalla realizzazione di investimenti nei tre driver Csv che nel 2020 ammontano a 297,4 milioni di euro, circa il 55% del totale.
La quantificazione del Mol e degli investimenti a valore condiviso relativi all'anno 2020 è stata sottoposta per il secondo anno consecutivo alla verifica di una società di revisione con l'obiettivo di avvalorare nei confronti di tutti gli stakeholder tali aspetti distintivi della rendicontazione del Gruppo.
L'impegno del Gruppo Hera nelle dimensioni Csv è testimoniato anche dalla partecipazione attiva a numerosi network nazionali e internazionali come la Fondazione Ellen MacArthur, la rete delle imprese più impegnate a livello globale nella transizione verso un'economia circolare. Si evidenzia in particolare la partecipazione al New Plastics Economy Global Commitment attraverso la esplicitazione di specifici obiettivi di incremento della raccolta e del riciclo della plastica con orizzonte 2025 e alla seconda rendicontazione effettuata nel 2020 in relazione agli obiettivi dichiarati che evidenziano risultati positivi per la plastica raccolta, selezionata e riciclata.

Perseguire la neutralità di carbonio: -6,2% nei consumi energetici; 20% dei contratti con servizi di efficienza energetica; -22% nell'intensità di carbonio

Hera persegue la neutralità di carbonio delle proprie attività e di quelle dei propri clienti attraverso la promozione dell'efficienza energetica e i progetti nell'ambito della transizione energetica e delle energie rinnovabili.
Relativamente all'efficienza energetica si evidenzia che:

- le iniziative individuate da Hera Spa, Inrete Distribuzione Energia Spa, AcegasApsAmga Spa e Marche Multiservizi Spa in ambito Iso 50001, inserite nel piano di miglioramento energetico, e già realizzate a fine 2020 hanno consentito di ridurre i consumi energetici di 13.745 tep, pari al 6,2% di quelli registrati nel 2013, superando ampiamente il target del 5%;
- a fine 2020 i contratti gas ed energia elettrica con soluzioni di efficienza energetica sono il 20% del totale, dato che sale al 27% a parità di perimetro con il 2019 ovvero escludendo le società di vendita entrate nel perimetro di consolidamento grazie alla operazione Ascopiave. Tra le iniziative per promuovere l'efficienza energetica presso i clienti residenziali, si segnalano le offerte commerciali come Hera Led, Hera Thermo, Hera ContaWatt e Hera Caldaia alle quali si aggiunge il Diario dei consumi, un report gratuito per sensibilizzare i clienti sul risparmio energetico e che poggia sui princìpi dell'economia comportamentale.

Per quanto riguarda la transizione energetica e le energie rinnovabili, Hera ha continuato a promuovere anche nel 2020 l'offerta Hera Impronta Zero e in generale la propria proposizione commerciale improntata alla neutralità di carbonio consuntivando a fine anno:

- una quota di energia elettrica da fonti rinnovabili venduta in aumento rispetto al 2019 e pari al 32,2% del totale (escludendo i quantitativi venduti in regime di salvaguardia);
- una quota di gas metano con compensazione delle emissioni di CO_2 pari al 4,4% dei volumi totali venduti a fronte di uno 0,8% del 2019 (escluso i volumi venduti ai grossisti, per servizio default e per fornitura ultima istanza).

Per il terzo anno consecutivo Hera ha inoltre continuato a garantire energia elettrica 100% da fonti rinnovabili a tutti i propri clienti residenziali a mercato libero.
Sul fronte interno Hera ha consuntivato nel 2020 una produzione di biometano dalla frazione organica dei rifiuti pari a 7,8 milioni di mc (+20% rispetto al 2019), la copertura con energia elettrica da fonti rinnovabili pari all'83% dei propri consumi e la riduzione del 22% dell'indice di intensità di carbonio della produzione di energia rispetto alla baseline 2013.
Infine, sulla base della prima rendicontazione effettuata secondo la metodologia della Science Based Target initiative richiamata in precedenza, le emissioni di gas serra del Gruppo hanno registrato nel 2020 una riduzione del 5,4% rispetto al 2019.

PRESENTE E FUTURO SOSTENIBILI

AVEVAMO DETTO DI FARE...	ABBIAMO FATTO...	FAREMO...
Promozione dell'efficienza energetica		
22% EFFICIENZA ENERGETICA CLIENTI NEL 2023 con offerte di efficienza energetica (escluso società "operazione Ascopiave")	**27%** EFFICIENZA ENERGETICA CLIENTI NEL 2020 con offerte di efficienza energetica (escluso società "operazione Ascopiave") (erano 21,1% nel 2019)	**42%** EFFICIENZA ENERGETICA CLIENTI NEL 2024 e 45% nel 2030 con offerte di efficienza energetica o con Diario dei consumi
Transizione energetica e rinnovabili		
2 NUOVI IMPIANTI DI PRODUZIONE DI BIOMETANO a Lugo (Ra) e Faenza (Ra). Avviare nel 2020 la fase di autorizzazione per la loro realizzazione	2 NUOVI IMPIANTI DI PRODUZIONE DI BIOMETANO Avviate le fasi di autorizzazione per la riconversione dell'impianto di Lugo (Ra) e per la realizzazione dell'impianto di Spilamberto (Mo) gestito dalla società Enomondo	>15 MILIONI DI METRI CUBI di produzione di biometano al 2024 e oltre 30 milioni al 2030 attraverso nuovi impianti di digestione anaerobica della frazione organica della raccolta differenziata. Avviare iniziative di sviluppo dell'idrogeno come vettore energetico
Mitigazione dei cambiamenti climatici		
26% INDICE DI INTENSITÀ DI CARBONIO riduzione al 2023 rispetto al 2013 nella produzione di energia (kg CO_2/MWh)	**22%** INDICE DI INTENSITÀ DI CARBONIO RIDUZIONE al 2020 rispetto al 2013 nella produzione di energia (kg CO_2/ MWh)	**33%** RIDUZIONE DELLE EMISSIONI DI CO_2 (scopo 1, 2 e 3 vendita energia elettrica e gas solo downstream) al 2030 con metodo SBTi rispetto alle emissioni 2019
Transizione verso un'economia circolare		
74,9% RACCOLTA DIFFERENZIATA al 2023 anche grazie all'estensione della tariffa puntuale in Emilia-Romagna	**65,3%** RACCOLTA DIFFERENZIATA nel 2020 (era il 64,6% nel 2019) (66,2% Hera, 55,8% AcegasApsAmga, 71,1% Marche Multiservizi)	**75%** RACCOLTA DIFFERENZIATA al 2024 anche grazie a un forte investimento focalizzato sul coinvolgimento di cittadini e imprese
>70% TASSO DI RICICLO IMBALLAGGI e 62% **tasso di riciclo dei rifiuti urbani** nel 2023	**72%** IL TASSO DI RICICLO IMBALLAGGI NEL 2019 (stabile rispetto al 2018). Il tasso di riciclo complessivo pari al 56% nel 2019 (53% del 2018)	**>75%** TASSO DI RICICLO IMBALLAGGI AL 2024 e 67% il tasso di riciclo complessivo dei rifiuti urbani al 2030 (superiore agli obiettivi UE 2035)

Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio: 65,3% di raccolta differenziata; 72% tasso di riciclo imballaggi; -12% nei consumi idrici

Hera rigenera le risorse e chiude il cerchio attraverso iniziative e progetti in tre ambiti: (i) transizione verso un'economia circolare, (ii) gestione sostenibile della risorsa idrica, (iii) tutela dell'aria, del suolo e della biodiversità.
Relativamente alla transizione verso un'economia circolare, il 2020 ha registrato un ulteriore incremento della raccolta differenziata, giunta al 65,3% (media Italia 2019: 61,3%) e un ricorso alla discarica per lo smaltimento dei rifiuti urbani molto contenuto: 3,4% (media Italia 2019: 23%). Su questo aspetto Hera anticipa di quasi 20 anni l'obiettivo UE in materia di economia circolare e si posiziona ai livelli dei paesi europei più virtuosi. Nel novembre dello scorso anno Hera ha pubblicato l'undicesima edizione del report Sulle tracce dei rifiuti, verificato da Dnv-Gl, fornendo così garanzia ai cittadini dell'effettivo recupero della raccolta differenziata che risulta pari al 92%. Il report contiene il posizionamento del territorio servito da Hera rispetto agli obiettivi di riciclo definiti dalla UE nell'ambito del pacchetto sull'economia circolare: il tasso di riciclo complessivo, nel quale Hera con il 56% è già oltre l'obiettivo del 55% fissato per il 2025, e il tasso di riciclo degli imballaggi, dove il Gruppo con il 72% ha già raggiunto l'obiettivo fissato per il 2030.
Sempre sul fronte dell'economia circolare l'anno 2020 registra una quota di recupero di materia ed energia negli impianti di selezione di Herambiente Spa pari all'81% e quantitativi di plastica riciclata dal Gruppo Aliplast pari a circa 69 mila tonnellate che, seppur in riduzione del 5% rispetto al 2019 in conseguenza dell'emergenza sanitaria, rimangono comunque superiori del 16% rispetto al 2017, baseline degli impegni presi nel già citato New Plastics Economy Global Commitment.
Sul fronte della gestione sostenibile della risorsa idrica, anche nel 2020 è proseguito l'impegno nel comparto fognario-depurativo con il piano pluriennale di adeguamento alla normativa degli agglomerati urbani: a fine 2020 il 97,6% degli agglomerati risulta adeguato in termini di abitanti equivalenti (era il 96,5% nel 2019). Importanti anche le iniziative per preservare la risorsa idrica, come il progetto di water management interno, che ha permesso una riduzione dei consumi del 12% nel 2020 (rispetto alla baseline 2017), gli accordi con gli enti del territorio che rendono riutilizzabile il 5% dell'acqua in uscita dai depuratori e il già citato Diario dei consumi che è stato diffuso a circa il 20% dei clienti domestici del servizio idrico.
Per quanto riguarda la tutela dell'aria si confermano i risultati positivi relativamente alle performance ambientali dei termovalorizzatori del Gruppo, che anche nel 2020 hanno registrato livelli di emissioni in atmosfera molto contenute e mediamente inferiori dell'86% rispetto ai limiti di legge, e della centrale di cogenerazione di Imola con concentrazioni medie di PM10 inferiori del 99% rispetto ai limiti. Infine, per quanto riguarda la tutela del suolo si segnala che nel 2020 le progettazioni realizzate da HeraTech hanno comportato un riutilizzo di suolo per l'87% del totale.

Abilitare la resilienza e innovare: 86 milioni di euro di investimenti in innovazione e digitalizzazione; 2,1 miliardi di euro di valore economico distribuito al territorio; 65% il valore delle forniture locali

Significativi i risultati conseguiti dal Gruppo nel 2020 nelle aree Csv collegate allo sviluppo economico e occupazionale del territorio, all'innovazione e alla digitalizzazione. Così come sono importanti le

iniziative e i progetti finalizzati a garantire la resilienza delle proprie attività operative e quindi del territorio servito.
Il valore economico complessivamente distribuito al territorio è stato pari a 2.118 milioni di euro, pari al 75% del valore economico totale. La quota distribuita ai fornitori locali è stata pari al 65% del totale e ha raggiunto i 740 milioni (+6% rispetto all'anno precedente), mentre l'indotto occupazionale è stimato in circa 8.800 persone; tali dati confermano il ruolo primario del Gruppo nello sviluppo del territorio. Relativamente all'indotto occupazionale si segnala l'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati (pari a 864) che sono collegati alle forniture da cooperative sociali pari a 67,1 milioni di euro nel 2020.
In ambito innovazione gli investimenti sono pari a circa 86 milioni di euro e relativi a progetti in tre ambiti: transizione energetica, economia circolare e trasformazione digitale. Per quanto riguarda la trasformazione digitale, il bilancio di sostenibilità 2020 introduce per 24 progetti un'innovativa rendicontazione di obiettivi, risultati e impatti sulla base del framework della Corporate digital responsibility, definita come l'insieme di pratiche e comportamenti che aiutano un'organizzazione a utilizzare i dati e le tecnologie digitali in maniera etica e responsabile, dai punti di vista sociale, ambientale, economico e tecnologico. Oltre ai progetti di trasformazione digitale rivolti alla ulteriore ottimizzazione dei processi operativi a vantaggio di qualità, sicurezza e continuità dei servizi, della qualità del lavoro e dell'efficienza interna, nel 2020 è proseguito lo sforzo nello sviluppo dei canali digitali di relazione con i clienti. Le app Acquologo e Rifiutologo hanno raggiunto a fine 2020 circa 622 mila download e superato le 61 mila fotosegnalazioni da parte dei cittadini (+2% rispetto al 2019) mentre l'app My Hera dedicata ai clienti residenziali ha superato i 415 mila download. La digitalizzazione nelle relazioni con i clienti è anche caratterizzata dal costante incremento delle pratiche gestite attraverso il canale web: nel 2020 i clienti iscritti ai servizi on-line salgono al 28,7% mentre quelli che hanno richiesto la bolletta elettronica raggiungono quota 34,3%. L'impegno su questo fronte, unito all'attenzione alle comunità locali, si è tradotto nel 2020 nel lancio della quarta edizione della campagna di promozione della bolletta elettronica e dei comportamenti digitali dei clienti, denominata Digi e Lode, destinando ulteriori 125 mila euro in premi economici per la digitalizzazione delle scuole del territorio.
Sempre sul fronte della digitalizzazione, l'esperienza maturata dal Gruppo fin dal 2017 ha consentito, nel 2020, di poter gestire in modo resiliente la situazione emergenziale. Da metà 2020 i lavoratori coinvolti in maniera stabile nel progetto smart working sono circa 4 mila pari al 77% del totale dei dipendenti a tempo indeterminato, con esclusione dei soli operai.

I risultati conseguiti in termini di valore condiviso generato integrano quelli relativi ai seguenti ambiti che completano il profilo della responsabilità sociale e della sostenibilità del Gruppo.

- Grazie ai programmi di sensibilizzazione e all'adozione della certificazione Iso 45001, che copre l'86% dei lavoratori del Gruppo, nel 2020 l'indice di frequenza degli infortuni ha registrato un'ulteriore flessione portandosi a 12,6 (era 14,1 nel 2019). Nel 2020 il sistema di welfare Hextra ha visto la fruizione da parte dei lavoratori di oltre 4,5 milioni di euro; sono pari al 99,2% i lavoratori che vi hanno aderito. La formazione rimane a livelli elevati anche grazie alla riprogettazione delle iniziative in modalità digitale: nel 2020 sono state 26 le ore medie di formazione pro capite di cui oltre la metà erogate a distanza. È aumentata ulteriormente l'incidenza degli obiettivi di sostenibilità nel sistema balanced scorecard collegato al sistema incentivante che coinvolge tutto il management: nel 2020, il 35% (il 34% nel 2019) della retribuzione variabile dei dirigenti e quadri del Gruppo era collegata a progetti-obiettivo di sostenibilità con un peso dei progetti-obiettivo di sostenibilità, orientati alla creazione di valore condiviso pari al 23% (era al 20% nel 2019).
- Anche nel 2020, in un anno caratterizzato dall'emergenza sanitaria, i livelli di qualità dei canali di contatto con i clienti sono stati elevati: il tempo medio di attesa al call center si è attestato a 33 secondi per i clienti residenziali (erano 27 nel 2019) e si è mantenuto a 25 secondi per i clienti business, a fronte di un incremento dei contatti rispettivamente del 24% e del 6% rispetto all'anno precedente. Il tempo medio di attesa agli sportelli si è ridotto ulteriormente passando da 9,4 minuti del 2019 a 5,4 minuti, anche in conseguenza di una riduzione del 37% dei contatti. L'indagine realizzata nel 2020 sulla qualità dei servizi forniti dal Gruppo (oltre 9.200 le interviste effettuate ai clienti residenziali) ha evidenziato un indice di soddisfazione dei clienti elevato (73/100) e invariato rispetto a quello dell'anno precedente.
- Nel 2020, nella selezione dei fornitori il Gruppo ha utilizzato il metodo dell'offerta economicamente più vantaggiosa per l'86% delle gare a evidenza pubblica e nel 64% degli affidamenti complessivi (in termini di valore). In entrambi i casi, il punteggio medio riservato ad aspetti sociali e ambientali supera i 40/100. Il monitoraggio dei fornitori focalizzato sulla responsabilità sociale nei confronti dei lavoratori è proseguito anche nel 2020, così come quello del fenomeno infortunistico dei principali

fornitori (quelli coinvolti sono stati il 79% del valore delle forniture di servizi e lavori più rilevanti sotto il profilo della sicurezza sul lavoro). Il 2020 ha visto anche la prosecuzione del progetto "acquisti circolari", con la definizione di specifiche linee guida in materia e l'identificazione di criteri tecnici premianti da utilizzare in sede di gara: eco-efficienza, dematerializzazione, rinnovabilità e riciclabilità. Nel 2020 il punteggio medio riservato a criteri di circolarità negli affidamenti complessivi effettuati con l'offerta economicamente più vantaggiosa è stato pari a 8/100 (era 2/100 nel 2019).

- Infine, le attività di dialogo con la comunità locale sono proseguite nel 2020 con l'avvio a Modena e Forlì-Cesena di HeraLAB anche grazie al trasferimento di parte degli incontri in videoconferenza. HeraLAB è lo strumento che Hera mette a disposizione dei territori in cui opera per attivare un canale strutturato di ascolto e dialogo con le comunità locali. Ogni LAB è formato da 12 rappresentanti dei portatori d'interesse locali nominati dal Consiglio d'Amministrazione di Hera. L'attività dei LAB di Modena e Forlì-Cesena proseguirà nel 2021 e le iniziative co-progettate con il LAB di Rimini e Bologna saranno realizzate nel biennio 2021-22.

Le raccomandazioni della Task force on climate-related financial disclosures (TCFD)

Nel corso dell'anno 2020 è stato sviluppato un percorso di allineamento alle raccomandazione della Task force on climate-related financial disclosures (TCFD) che ha coinvolto trasversalmente l'intera organizzazione aziendale. La Task force è nata a seguito dell'Accordo di Parigi del 2015, con il quale gli Stati membri dell'Organizzazione delle Nazioni Unite si sono impegnati a mantenere l'aumento della temperatura media globale al di sotto dei 2°C rispetto ai livelli preindustriali e possibilmente limitarne l'aumento a 1,5°C entro la fine del XXI secolo. Nello stesso anno, il Financial stability board (Fsb) del G20 ha istituito la TCFD, con lo scopo di facilitare una maggiore trasparenza sulle opportunità e i rischi finanziari associati ai cambiamenti climatici. Nel 2017 la TCFD ha pubblicato le raccomandazioni per la rendicontazione citate in premessa, che oggi rappresentano un riferimento internazionale per la disclosure in materia di cambiamento climatico da parte delle imprese. Le raccomandazioni della TCFD sono applicabili alle organizzazioni di tutti i settori e sono classificate in quattro aree: governance, strategy, risk management e metrics & targets.

Il percorso avviato dal Gruppo è stato sviluppato in tre passaggi principali:

- la costituzione di un gruppo di lavoro dedicato interfunzionale;
- l'analisi approfondita dei gap del sistema di reporting e delle modalità di gestione delle opportunità e dei rischi climatici da parte del Gruppo Hera rispetto alle raccomandazioni;
- la definizione di un piano di lavoro per incrementare il grado di allineamento alle raccomandazioni della TCFD, i cui primi risultati erano già visibili nel Bilancio di sostenibilità 2019 e nel report tematico Valore all'energia pubblicato nel 2020 e che si rafforzano ulteriormente con il presente Bilancio Consolidato e con il Bilancio di Sostenibilità dell'anno 2020, al quale si rimanda per un'illustrazione esaustiva delle quattro aree tematiche di rendicontazione.

RS

BS